

A close-up portrait of a middle-aged man with short, light-colored hair, wearing a dark blue button-down shirt and a grey patterned blazer. He is looking slightly to the right of the camera with a subtle smile. The background is a bright blue wall with some blurred white elements.

Innovativt servicepartnerskab godt fra start

*„En af de største succeser er, at skraldemændene
bliver hørt og taget med på råd.“*

Kenneth Thinnesen, kørselsleder hos Marius Pedersen A/S

„Frem for den traditionelle kontrakt, der bygger på bod, skabte vi fælles mål og en fælles interesse i at optimere service og økonomi.“

Inga Rossen, miljø- og kvalitetschef hos Renosyd

Innovation og nyskabelse inden for dagrenovation var meget betegnende, da Renosyd i september 2008 indgik et servicepartnerskab med Marius Pedersen A/S. Aftalen skal på én gang sikre både effektivitet og høj kvalitet – noget som parterne allerede har høstet frugterne af efter kort tids samarbejde

„Målet med servicepartnerskabet har fra første færd været at ansøre begge parter til at gøre en ekstra indsats,“ fortæller Renosyds miljø- og kvalitetschef, Inga Rossen, om baggrunden for aftalen med renovatøren Marius Pedersen A/S, og Inga fortsætter:

„Frem for den traditionelle kontrakt, der bygger på bod, skabte vi derfor fælles mål og en fælles interesse i at optimere service og økonomi. Resultatet er, at vi allerede efter få måneder oplever færre reklamationer og har opnået en økonomisk gevinst.“

Aftalen, som er den første af sin art i Danmark inden for indsamling af dagrenovation, trådte i kraft den 1. september 2008 og omfatter indsamling af dagrenovation i Odder og Skanderborg Kommuner.

Flest glæder at deles om

Aftalen er sat sammen, så parterne kort fortalt deles om både sorger og glæder. Bliver det i forhold til den aftalte pris dyrere for renovatøren at opretholde det aftalte kvalitetsniveau eller har de idéer til serviceoptimeringer, så betaler Renosyd halvdelen af omkostningerne. Kan renovatøren til gengæld gøre det billigere end forventet, får Renosyd halvdelen af besparelsen.

„Indtil videre har vi heldigvis næsten kun haft glæder at deles om. Både i Odder og i Skanderborg ligger antallet af bodsgivende fejl således et godt stykke under det månedlige acceptniveau,“ fortæller Inga Rossen.

Efter en kort prøveperiode blev afregningssystemet taget i brug i december måned sidste år, og den nye kontraktform har heller ikke medført negative, økonomiske overraskelser.

„For december fik vi en lille efterregning, der hang sammen med nogle fejlregistrerede adresser, som Marius Pedersen A/S hjalp med

at rydde op i. Det betød til gengæld, at vi for januar måned modtog en pæn kreditnota,“ fortsætter Inga Rossen.

Åben dialog og glade medarbejdere

De gode resultater kan i høj grad tilskrives en åben dialog og begge parter velvilje til forbedring. Noget som til fulde lever op til intentionerne for aftalen.

„Til forskel fra traditionelle kontrakter mærker vi tydeligt, at begge parter nu trækker i samme retning og har en fælles forståelse for vigtigheden af at levere en god service. Med en fælles indsats har vi således allerede scoret meget højt på kvaliteten,“ forklarer kørselsleder Kenneth Thinnesen fra Marius Pedersen A/S.

I det hele taget er Marius Pedersen A/S ikke i tvivl om, at samarbejdet har været en stor succes fra start. Således er der i det daglige også stor tilfredshed blandt virksomhedens skraldemænd.

„En af de største succeser er, at skraldemændene bliver hørt og taget med på råd, så vi får bedst mulig gavn af deres praktiske erfaring og viden til at forbedre servicen. Samtidig sikrer inddragelsen glade, tilfredse og ikke mindst mere motiverede medarbejdere,“ siger Kenneth Thinnesen.

Nye initiativer undervejs

Servicepartnerskabets gode start og den tætte dialog mellem selskaberne har givet anledning til en række nye initiativer, der kan forbedre begge parter udbytte af aftalen. For eksempel har selskaberne aftalt et fælles kursusforløb for begge virksomheders chauffører. Derudover er der planer om et nyt og moderne registreringssystem, hvor en chip eller stregkode på hver skraldespand skal holde styr på tømningerne og derved reducere antallet af fejl og manglende tømninger.

„Starten på samarbejdet understreger, at vi har valgt den rigtige linje, og at det store arbejde, der ligger bag aftalen, har været en god investering. Samtidig har den foreløbige succes uden tvivl givet os blod på tanden til at give os i kast med flere spændende initiativer, som igen vil være med til at markere Renosyd som innovative foregangsmænd,“ slutter Inga Rossen. ■

Succes for innovativt servicepartnerskab

- Servicepartnerskabet mellem Renosyd og Marius Pedersen A/S er det første af sin art i Danmark inden for dagrenovation.
- Efter kort tid har den nyskabende kontraktform allerede resulteret i færre reklamationer og økonomiske gevinster.
- Den gode start har givet anledning til en række nye initiativer, der kan forbedre begge parter udbytte af aftalen.