



# NOTAT

Teknik- og Miljøforvaltningen  
Miljøafdelingen

Dato Dokumentnummer

18. juni 2019 2019-011108-1

## Foreløbig evaluering - Opsamling vedr. alle affaldsordninger pr. juli 2019

Køge Rådhus  
Torvet 1  
4600 Køge

[www.koege.dk](http://www.koege.dk)

Tlf. 56 67 67 67

### Generelt

- Telefonsystemet (på rådhuset): Afbrydelser, nogle gange ikke muligt at høre borger i den anden ende, problemer med at kunne ringe ud af huset, problemer med kø-funktionen. Synes at være løst nu
- Gode erfaringer med at hyre (eksternt) callcenter ind til at tage noget af presset på henvendelserne – Callcenter har gennemsnitligt kunnet besvare omkring halvdelen af henvendelserne (resten vedrører typisk henvendelser som kræver adgang til IT-systemer m.v., som callcentret ikke har)
- I lange perioder meget lang ventetid på telefonerne – idet bemanning på rådhuset ikke var tilstrækkelig til at opfylde behovet
- I det hele taget mange flere henvendelser – både pr. telefon, mail og fagsystem (RenoWeb) – end bemanningen har kunnet nå at besvare inden for en rimelig tidshorisont
- Problemer med RenoWeb / IT-leverandør: Mangler vedr. tømmekalender, fejl ved autosvar på indberetning i RenoWeb (Vibevej-fænomenet), lange ventetider på at få lagt nye ordninger, sorteringssguide m.v. ind i systemet
- Gode erfaringer med ikke at lade det være op til den enkelte husstand selv på forhånd at vælge beholderstørrelse (en del husstande er "vendt tilbage" til den tildelte beholderstørrelse, selv om de ved start af ordning har ønsket en mindre beholder). Hvis husstandene selv skulle have haft mulighed for på forhånd at vælge beholderstørrelse ville det i øvrigt have krævet en noget længere proces, idet valg af beholderstørrelser så skulle have været lagt ind i forløbet inden udbud af beholderindkøb
- Der var i perioden fra udsendelse af e-boksbreve til borgerne (medio/ultimo februar) og indtil omkring begyndelsen/midten af juni måned en hel del henvendelser fra borgere, som ønskede en anden størrelse beholder, end den, som de var blevet tildelt – flest ønskede mindre beholdere. En del af borgerne ændrede dog siden mening og ville gerne beholde/gå tilbage til den tildelte beholderstørrelse. Dette gjaldt især den 4-delte beholder
- Generelt godt samarbejde med beholderleverandør / underleverandør omkring indkøb, samling, dekorering og udbringning af beholdere

Kontakt:

Inga Larsen

Tlf. +45 56 67 24 81

Mail [miljoe@koege.dk](mailto:miljoe@koege.dk)

- Udfordringer i forbindelse med efterfølgende indsamling af gamle beholdere, bl.a. fordi mange flere husstande end forudsat i udbudsmaterialet har villet af med de gamle 2-delte beholdere (til papir/glas) og således ikke bruge dem til haveaffaldsordningen
- Mange borgere oplevede i de første uger efter ibrugtagning af de nye beholdere (begge typer af nye beholdere og alle størrelser) problemer med vand i beholderne efter regnvejr. Dette problem synes dog bl.a. at være relateret til opstart af ordningerne, idet antallet af henvendelser om vand i beholderne er aftaget efter de første 2 måneders drift. En mulig forklaring er, at borgerne dels er blevet bedre til at huske at lukke (låse) låget i låget, dels at noget af problemet synes at stamme fra det faktum at der var tale om helt nyproducerede beholdere, hvor de meget glatte overflader muligvis fungerer sådan, at vand kan blive trukket ind i beholderen p.g.a. overfladespænding. *Forholdet/årsagen til vand i beholderne er fortsat ved at blive undersøgt og dokumenteret*

#### 4-delt beholder

- Den gennemgående og store udfordring består i, at en meget stor del af husstandene oplever, at der er mere plastemballage end hvad der kan være i beholderen med den nuværende tømmefrekvens på 4 uger – mulige løsninger på dette er ved at blive undersøgt (jf. særskilt punkt om dette i selve indstillingen)
- Nogle borgere klager også over at der er for lidt plads til enten papir, glas- eller metalemballager. Hvorimod andre undrer sig over, at der er afsat så megen plads til én eller flere af disse fraktioner i beholderen. Hvis det besluttet at ændre tømmefrekvensen på sigt, vil disse borgere naturligvis også blive hjulpet
- Et problem, som ikke var forudsat i forbindelse med den nye ordning, er, at kvaliteten af det indsamlede papir er blevet tydeligt ringere efter 1. maj, idet der er en væsentlig større andel af pap, herunder brugte pizzabakker, end tidligere. Dette søges imødegået ved hjælp af informationsindsats målrettet denne problematik, herunder hvordan man skelner mellem karton og pap
- Problemer med spild af glasskår (især den ene bil) forventes at være løst nu

#### Mad- og restaffald

- Nogle borgere melder ind, at der er problemer med at få rummet til madaffald tørt, primært i 190l beholderen. Omfanget af denne problematik kendes p.t. ikke med sikkerhed, men det synes ikke være *meget* udbredt. Problemet har muligvis / sandsynligvis i et eller andet omfang sammenhæng til problemet med vand i beholderne, idet "fastklustring" sker, når poserne er / bliver fugtige udenpå. Problemet kan desuden – i hvert fald til dels – afhjælpes ved at den enkelte husstand er meget omhyggelig med at emballere madaffaldet, så der ikke siver perkolat ud i beholderen. Det bemærkes at arbejdsmiljøreglerne ikke tillader at skraldemændene at tage affald / poser op af beholderen, hvorfor det er op til den enkelte husstand at forsøge at sørge for at evt. fastsiddende poser

bliver løsnet inden næste tømning af beholdere. En anden mulig løsning på fastsiddende poser er at banke beholderen nogle flere gange/kraftigere mod overliggeren på bilen, når der tømmes; men her er man nødt til at tage hensyn til at der trods alt er grænser for hvor "hårdhændet" man kan behandle beholderne, idet det jo ikke er ønskværdigt at forkorte levetiden for beholderne for meget

- Da vi først pr. 1. september går over til 14-dagestømning af de 2-delte beholdere, er der selvsagt ikke indhøstet erfaringer med hvad dette betyder for behovet for at skifte til større beholdere ved nogle husstande

### Storskrald

- Ikke mange henvendelser som følge af den ændrede tømmefrekvens
- En del borgere i énfamilieboliger sætter fortsat klare sække med plast- og metalemballager ud til storskrald, selv om disse ikke længere er en del af storskraldsordningen

### Haveaffald

- Mange henvendelser fra borgere, som er utilfredse med at der fremover kun hentes haveaffald i beholder, 2 gange pr. år, og ikke længere i sække eller bundter
- Mange henvendelser – og indmeldinger fra ETK – i maj om haveaffald stillet ud i plastsække (maj måned var "overgangsmåned", hvor det for sidste gang blev godtaget at stille papirsække med haveaffald + bundter af haveaffald ud, sammen med beholder til haveaffald)

### Sommerhuse

- Udfasningen af sækkeløsning og ændringen til 190l beholdere til dagrenovation for sommerhuse har givet anledning til en del "oprydning" i tilmelding til ordningen – og til at nogle sommerhuse har ønsket tilmelding som helårshuse, d.v.s. med mulighed for deltagelse i alle affaldsordninger
- Fejl i opkrævning af gebyrer (februar 2019) fra sommerhuse er nu rettet
- Ændring i gebyrpåligning, så sommerhuse også betaler (1/2 år) for brug af genbrugspladser, har ikke givet anledning til mange henvendelser

### Dagrenovationslignende affald fra virksomheder

- Der har desværre været en del misforståelser fra renovatørs og beholderleverandørs side, således at der fejlagtigt er blevet indsamlet "gamle" 190l beholdere til dagrenovation fra virksomheder, som fortsat skal bruge disse. Dette er antageligt sket på grund af vanskeligheder med at skelne mellem husstande og virksomheder på den enkelte adresse (primært et problem i blandede bebyggelser og ved små liberale erhverv)

“Ringeordning” for boliger i landzone – storskrald og haveaffald

- Tilsyneladende har borgere i landzone i vidt omfang taget det til sig at de skal melde ind før afhentning. Stort set ingen klager over ændringen, som de fleste udmærket forstår baggrunden for
- ETK vurderer allerede nu, at der er sparet mange kilometer/timer på dette tiltag