



# NOTAT

Teknik- og Miljøforvaltningen  
Miljøafdelingen

Dato Dokumentnummer

26. august 2020 2020-035665-12

## Endelig evaluering af udrulning af nye affaldsordninger til énfamilieboliger pr. 1. maj 2019

Køge Rådhus  
Torvet 1  
4600 Køge

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

Tlf. 56 67 67 67

Kontakt:  
Inga Larsen  
Tlf. +45 56 67 24 81  
Mail [miljoe@koege.dk](mailto:miljoe@koege.dk)

### Betydning for genanvendelsesprocent

Det er med indførelsen af de nye affaldsordninger lykkedes at hæve genanvendelsesprocenten for husholdningsaffald markant. Den såkaldte "bilag 5-procent" (genanvendelsesprocenten for de 7 fokusfraktioner: Pap, papir, plast, glas, metal, madaffald og træ) var således 29% i 2018, 47% 2019, og i 2020 forventes den at være højere end målet på de 50%.

Eftersom indsamling af plast- og metalemballager samt madaffald først er indført som husstandsindsamling pr. 1. maj 2020 for flerfamilieboligerne, vil bilag 5-procenten for 2021 være endnu højere end i 2020, idet alle husstande vil være omfattet af husstandsnær indsamling i hele 2021, hvorimod det kun er de 8 måneder af 2020 alle husstande er omfattet.

Hertil kommer så, at der i fremtiden skal indsamles endnu flere fraktioner til genanvendelse fra husholdningerne, jf. klimaplan for affaldsområdet. Kartoner fra mad- og drikkevarer samt tekstiler tæller dog ikke med i "bilag 5-procenten" i øjeblikket, men det kan muligvis blive ændret i fremtiden.

## Input vedr. de enkelte affaldsordninger

### Mad- og restaffald

#### Mængder og kvalitet

De faktisk indsamlede mængder pr. husstand svarer stort set til forventningerne, på tidspunktet for beslutning om udrulning af de nye affaldsordninger.

Kvaliteten af det indsamlede affald er også i overensstemmelse med forventningerne.

Fra de knap 16.000 husstande, som har en 2-delt beholder til mad- og restaffald indsamles ca. 3,7 kg madaffald pr. uge pr. husstand.

Der er ingen separat registrering af mængden af restaffald indsamlet i 2-delte beholdere, men den samlede mængde af restaffald er faldet kraftigt: Omkring 30% fra maj 2019 til maj 2020.

Forslag til tiltag: Ingen

### **Brug af biposer**

#### *Kvaliteten af poserne*

Nogle borgere har tilkendegivet, at de enten ikke tror på, at poserne kan holde til normal brug – eller at de selv har oplevet at poserne er gået i stykker. Dette medfører at en hel del husstande bruger 2 poser pr. gang i stedet for én, hvilket fører til et ret massivt "overforbrug".

Det er dog ikke forvaltningens vurdering, at der generelt er noget i vejen med posernes styrke / holdbarhed – heller ikke set i forhold til andre, lignende poser på markedet, som bruges i andre kommuner.

#### *Størrelsen af poserne*

Enkelte borgere har tilkendegivet at poserne enten er for store eller for små, men det er meget få henvendelser forvaltningen har haft om dette.

#### *Forbrug af poser*

Mistilliden til posernes holdbarhed – sandsynligvis kombineret med at en del husstande anvender biposerne til andre formål end madaffaldet – har betydet, at forbruget af poser er meget højere end forventet, hvilket igen betyder at omkostningerne til poser er større end forventet.

Baseret på den relativt korte periode, som ordningen med udsortering af madaffald har kørt i, ser forbruget ud til at være ca. 7½ pose pr. husstand pr. uge – svarende til en samlet årlig omkostning (både én- og flerfamilieboliger) på ca. 3 mio. kr. til indkøb af poser. Dette beløb vil kunne omtrent halveres, hvis kommunen vælger at gå over til almindelige, fossile plastposer – og omkostningen vil selvsagt helt bortfalde, hvis kommunen vælger ikke længere at udlevere poser til emballering af madaffaldet.

Forslag til tiltag:

- Iværksættelse af info-kampagne for kun at bruge poserne til formålet + evt. at undlade overemballering "for en sikkerheds skyld"
- Gå bort fra bionedbrydelige poser og over til alm. Konventionelle plastposer (evt. i genanvendt plast) i forbindelse med næste udbud af rammeaftale på indkøb af poser
- Alternativt kan kommunen helt stoppe med at udlevere poser, så den enkelte husstand selv skal sørge for at skaffe sig passende emballage til madaffaldet

Det kan ikke udelukkes, at kommende regulering fra centralt hold (ensartede sorteringskriterier m.v.) vil kunne indebære, at der fremover ikke vil være samme valgfrihed i f.t. valg af emballage til madaffald som nu. Nuværende

og kommende forbehandlingsanlæg kan håndtere både alm. Plastposer og biposer.

Hvis det besluttes at stoppe med at udlevere poser til emballering af madaffaldet, skal dette ændres i regulativ for husholdningsaffald.

### **Problemer med fastsiddende poser i bunden af beholdere og andre vanskeligheder ved at tømme rummet til madaffald**

En del husstande oplever at rummet til madaffald i de 2-delte beholdere ikke bliver helt tømt i forbindelse med tømning af beholderen, således at der stadig efter tømning sidder en eller flere poser fast i bunden af beholderen. Dette skyldes at poserne klistrer sig fast til bunden f.eks. fordi der er sivet lidt væske ud af poserne, fordi der dannes kondens uden på poserne eller fordi der er vand i beholderen, som følge af nedbør.

Sandsynligheden for at alle poser med madaffald kommer ud i forbindelse med tømning af beholderen være større jo flere gange og jo hårdere beholderen bliver banket mod "overliggeren" på skraldebilen. Det er dog en balancegang i forhold til at undgå at beholderen går i stykker for hurtigt, når den bankes hårdt/mange gange.

Erfaringen fra andre kommuner viser at det næppe er muligt helt at undgå at poser sidder fast i bunden, men at rengøring af beholderen, omhyggelig lukning af poserne samt tyngdekraften (i form af rimeligt fyldte poser, så de ikke er for lette) kan medvirke til at løse eller mindske problemet. Det er den enkelte husstands eget ansvar at få løsnet evt. fastsiddende poser fra bunden, så de – forhåbentlig – kan blive tømt ud ved næste ordinære tømning, idet skraldemændene ikke må røre ved affaldet i beholderne.

Fra maj 2019 og ca. et år frem har der været i størrelsesordenen 50 – 100 henvendelser om fastsiddende poser og beholdere, som ikke er blevet tømt helt. Der er i forhold til antal en klar overvægt af problemer i forbindelse med 190l beholdere.

Forslag til tiltag:

- Lade tyngdekraften gøre arbejdet, d.v.s. fylde mere i poserne – dog ikke hvis der er tale om de små 190l beholdere
- Risikoen for at poser med madaffald sidder fast i bunden kan muligvis minimeres ved at gå over til konventionelle plastposer?

*Særligt vedr. de små 190l beholdere:*

Når der er tale om de små 190l beholdere til mad- og restaffald, kan der også være problemer med overhovedet at få poserne ud af rummet til madaffald. I netop dette tilfælde hænger problemet sammen med udformningen / størrelsen af beholderen, idet rummet til madaffald i 190l beholderen er så smalt, at fyldte poser meget let sætter sig fast i åbningen.

Problemet med 190l beholderen var kendt inden igangsætning af ordningen, men det blev besluttet at hensynet til flexibilitet (d.v.s. muligheden for valg

mellem 3 forskellige størrelser af 2-delte beholdere) vejede tungere end risikoen for at madaffaldet ikke kunne tømmes ud af rummet.

Forslag til tiltag:

- Overveje at lade 190l beholderen udgå som en valgmulighed, så der fremover kun kan vælges mellem 240l og 370l 2-delt beholder
- Risikoen for at poser sætter sig fast i åbningen kan måske mindskes ved ikke at fylde ret meget i poserne (kun når det drejer sig om 190l beholdere til mad- og restaffald)

## **4-delt beholder til papir, plast-, glas- og metalemballage**

### **Mængder og kvalitet**

#### **Papir**

De indsamlede mængder er som ventet steget en smule i forhold til den generelle stagnation / det generelle fald i papirmængderne. Dette skyldes den effekt som generelt bedre muligheder for at sortere ved husstanden giver – nemlig en øget opmærksomhed omkring affaldssortering.

Samtidig er der desværre også sket det, at mængden af pap i papiret er steget kraftigt, så andelen af urenheder i papiret indsamlet i de 4-delte beholdere er så stor, at materialerne bliver nedklassificeret til en dårligere kvalitet. Ringere kvalitet betyder stærkt formindsket indtægt fra salg af papiret – og i perioder betaling for at komme af med papiret.

Kun få borgere har tilkendegivet, at der ikke er tilstrækkelig volumen i rummet til papir i deres 4-delte beholder.

Der findes desværre ikke separate registreringer af papir fra 4-delte beholdere, men de samlede mængder af indsamlet papir er nogenlunde konstante, selv om forbruget af papir generelt er faldende.

Forslag til tiltag:

- Gennemførelse af kampagne for bedre sortering af papirfraktionen – d.v.s. undgå at komme pap (kun karton) i rummet til papir. En sådan kampagne er allerede forberedt, men tidspunkt ikke endeligt fastlagt

#### **Plastemballager**

De faktisk indsamlede mængder pr. husstand svarer stort set til de forventede mængder på tidspunktet for beslutning om udrulning af de nye affaldsordninger. Det kan imidlertid konstateres, at plastemballagerne fylder endnu mere end forventet (lavere densitet), og at mængderne er stigende og steget i f.t. de statistikker og undersøgelser, som fandtes på tidspunktet for beslutningen om udrulning af ordningen.

De store og stigende mængder af plastemballager har gjort, at en del husstande i kommunen har benyttet genbrugspladserne til at komme af med de overskydende mængder af plastaffald, som ikke kunne rummes i den 4-

delte beholder. Disse mængder kommer derved til at "skjule sig" i de øvrige mængder af plastaffald på genbrugspladserne, og dette gør at de samlede faktiske mængder af plastemballage må antages at være større end oprindeligt beregnet.

Det blev i løbet af efteråret 2019 besluttet at genindføre indsamling af plastemballage (og metalemballager) i klare sække via storskraldsordningen, for de husstande som har 4-delte beholdere.

Fra de godt 15.000 husstande, som har en 4-delt beholder indsamles ca. 0,53 kg plastaffald pr. uge pr. husstand – og tendensen er fortsat stigende.

Kvaliteten af det indsamlede plastaffald er god og i overensstemmelse med forventningerne.

### **Metalemballager**

#### *Mængder og kvalitet*

De faktisk indsamlede mængder pr. husstand svarer stort set til forventningerne, på tidspunktet for beslutning om udrulning af de nye affaldsordninger. Kvaliteten af det indsamlede metalemballageaffald er god og i overensstemmelse med forventningerne. Dog er der problemer med lidt for mange spraydåser, som er uønskede i metalemballagerne.

Fra de godt 15.000 husstande, som har en 4-delt beholder indsamles ca. 0,16 kg plastaffald pr. uge pr. husstand.

Mængden af metalemballager svinger meget fra husstand til husstand, hvilket bl.a. betyder, at nogle husstande har op til flere sække med tomme dåser til overs hver måned, som de indtil slutningen af 2019 / begyndelsen af 2020 måtte køre på genbrugspladserne med.

Det blev i løbet af efteråret 2019 besluttet at genindføre indsamling af metalemballager (og plastemballage) i klare sække via storskraldsordningen, for husstande som har 4-delte beholdere.

Forslag til tiltag: Ingen

#### *Selve afgrænsningen af fraktionen*

Forvaltningen har hele vejen igennem implementeringsprocessen prøvet at lægge vægt på og kommunikere at metalrummet i den 4-delte beholder som udgangspunkt er beregnet til metalemballager (jævnfør også den obligatoriske tekst i standardregulativet og kravet i affaldsbekendtgørelsen om kommunal indsamling af genanvendelige metalemballager – ikke "metal").

I praksis er borgerne dog blevet informeret om, at også andre små metalemner som søm, skruer og bestik m.v. godt må komme i rummet til metalemballager.

Uanset forsøgene på at formidle at rummet som udgangspunkt kun er beregnet til emballager og under alle omstændigheder ikke større ting som

gryder, pander, metalrør eller bildele, så kan det være vanskeligt at forstå at "metalemballager" ikke bare skal opfattes som metal i videre forstand – eller i hvert fald alle metalemner, som kan stoppes ned i rummet.

Måden at komme af med disse andre ting af metal er at bruge storskraldsordningen eller genbrugspladsen.

#### *Tekniske udfordringer / begrænsninger på 4-kammerbilerne*

Problemet med at bruge rummet til metalemballager i den 4-delte beholder til andet end netop emballager er at 4-kammerbilen ikke er i stand til at håndtere større/mere massive ting af metal, og således risikerer at gå i stykker og skulle repareres.

Rent teknisk har det vist sig at nogle af de metalemner, som dels er nævnt i regulativet, dels for de fleste almindelige borgere vil forekomme at være helt naturlige ting at putte i rummet til metalemballager, i praksis kan give problemer, når affaldet bliver tømt over i bilen. Problemerne består i 2 ting:

- Dels giver store emballager (f.eks. en stor kagedåse) problemer i form af at den indre "skovl", som skal hjælpe med at føre affaldet bagud og ind i metalrummet ikke er så stor at den kan få fat i større emner, hvorfor disse skal pilles ud manuelt og enten trampes flade inden de tømmes i bilen eller efterlades
- Dels giver små, hårde ting som søm og skruer problemer med at de sætter sig fast i en rille inden i bilen, så mekanikken enten risikerer at gå i stykker eller man er nødt til bruge tid på manuelt at pille dem ud

Disse problemer med 4-kammerbilerne var desværre ikke kendt på tidspunktet for beslutning om valg af 4-delt beholder og dertil hørende 4-kammerbil.

Større emner og små ting som søm og skruer forventes ikke at give de samme udfordringer ved boliger, som har fælles opsamling af metalemballager, idet der anvendes andre biler (og andre beholdere) her.

Forslag til tiltag:

- Informationskampagne om hvad der må komme i rummet til metalemballager i den 4-delte beholder (under forberedelse)
- Eventuelt ændring i sorteringsvejledningen (og tekst i regulativet) (dette vil først være aktuelt, når vi er sikre på om der er tilsvarende problemer med fraktionen ved boliger med fælles affaldsopsamling)

#### **4-kammerbilernes dimensioner**

4-kammerbilerne er både lidt bredere og højere end de køretøjer, som tidligere blev anvendt til indsamling af papir og glas fra énfamilieboliger.

Forvaltningen oplever – antageligt som følge af at køretøjerne er lidt større - flere problemer med fremkommelighed i forhold til tidligere. Det gælder især problemer med manglende beskæring af træer og buske.

Alt andet lige er der derfor flere ejendomme, hvor det ikke er muligt at køre helt hen til selve ejendommen for at tømme den 4-delte beholder, men hvor

husstanden, indtil evt. beskæring er foretaget må stille deres beholder frem til tømning ved vej, hvor bilen kan holde.

Forslag til tiltag:

- Mere info på hjemmeside, og evt. brug af meddelelser via app'en Affaldsportal.

### **Ændring af tømmefrekvens for 4-delt beholder**

Det blev i løbet af efteråret 2019 besluttet at genindføre indsamling af plastemballager (og metalemballager) i klare sække via storskraldsordningen, for de husstande som har 4-delte beholdere.

Dette til trods modtager forvaltningen fortsat en hel del henvendelser om behovet for at øge tømmefrekvensen på den 4-delte beholder.

Hvis tømmefrekvensen skal sættes op fra de nuværende 4 uger til enten 3 eller 2 uger vil det selvsagt betyde øgede omkostninger til selve indsamlingen, hvorimod behandlingsomkostningerne forventes ikke at stige så meget.

Grunden til at behandlingsomkostningerne under ordningen vil stige, er at en del af de materialer, som p.t. afleveres på genbrugspladserne – d.v.s. papir, plast- glas- og metalemballager – vil "flytte" fra genbrugspladserne til de 4-delte beholdere og dermed betyde øgede omkostninger til behandling i denne ordning (og små besparelser for ARGO til behandling af fraktioner på genbrugspladserne).

Et hurtigt overslag over hvor meget gebyret for de 4-delte beholdere vil stige som følge af en forøgelse af tømmehyppigheden ser sådan ud:  
Overgang til tømning hver 3. uge vil koste omkring 3,3 mio.kr. mere pr. år, og overgang til tømning hver 2. uge vil koste omkring 6,3 mio. kr. mere pr. år, excl. Moms, i tømmeomkostninger. Hertil kommer som nævnt en mindre stigning i behandlingsomkostninger under ordningen.

Alt i alt forventes stigningen i gebyret at se sådan ud:

Fra hver 4. uge til hver 3. uge: Ca. 220 kr./husstand pr. år, excl. Moms

Fra hver 4. uge til hver 2. uge: Ca. 415 kr./husstand pr. år, excl. Moms.

Forslag til tiltag:

- Selv om der er indført supplerende indsamling af plastemballager via storskraldsordningen, kan det fortsat overvejes om en øget tømmefrekvens på den 4-delte beholder skal være en mulighed – primært af hensyn til serviceniveauet men også af hensyn til sortering og dermed de indsamlede mængder. Det skal i givet fald besluttes om tømmefrekvensen skal sættes op til hver 3. uge eller hver 2. uge

## **Storskrald**

### **Ændring af indsamlingsfrekvens**

Forvaltningen har kun modtaget meget få input fra borgere i énfamilieboliger i anledning af ændringen af indsamlingsfrekvensen fra 9 til 6 gange årligt.

Det har derimod vist sig at en hel del af de bebyggelser, som har fælles afhentning af storskrald fra skure eller storskraldsgårde, ikke kan nøjes med 6 årlige afhentninger. Disse steder har dog mulighed for at få afhentet hver måned – mod betaling af dobbelt storskraldsgebyr.

### **Indførelse af bestillingsordning i landzone**

Enkelte borgere, som bor i landzone, har tilkendegivet at det er besværligt at skulle huske at tilmelde sig afhentning hver gang, de ønsker at få afhentet storskrald. Dette gælder selvsagt ikke mindst de borgere, som ikke har adgang til PC eller smartphone.

ETK vurderer, at denne ændring af storskraldsordningen har betydet en væsentlig besparelse i antal kørte km.

### **Genindførelse af indsamling af plast- og metalemballager via storskraldsordningen fra husstande med 4-delt beholder**

Genindførelse af muligheden for at komme af med plast- og metalemballager via storskraldsordningen blev, som ovenfor nævnt, besluttet som følge af at borgerne er rigtig gode til at sortere mange plastemballager fra. Dette sammenholdt med at plastmængderne er steget (og ser ud til fortsat at stige) siden beslutning om brug af 4-kammerløsning blev truffet ultimo 2016 / primo 2017, gjorde, at det var behov for hurtigst muligt at finde en løsning på pladsproblemerne.

Forslag til tiltag:

- Hvis det bliver besluttet at øge tømmefrekvensen for den 4-delte beholder, kan det overvejes at fjerne muligheden for at få afhentet plast- og metalemballager via storskraldsordningen igen

### **Selve afgrænsningen af begrebet "storskrald"**

Forvaltningen har haft en hel del henvendelser omkring især afgrænsningen af storskraldsordningen, men også omkring serviceniveauet i ordningen. Derfor er punktet medtaget her.

Selv om der ikke formelt er ændret på hvilke ting, der tages med under ordningen, er det oplevelsen hos både borgere og forvaltningen, at der i praksis er en del ting, som tidligere er blevet taget med under storskraldsordningen, som nu ikke længere bliver taget med i forbindelse med afhentning af affaldet. Dette har medført et tiltagende dilemma mellem behovet for meget skarpt at kunne præcisere/afgrænse hvilke ting, der tages med og hvilke der ikke tages med - og på den anden side kunne give en logisk og let forståelig forklaring til borgerne på hvorfor afgrænsningen ser ud som den gør.

Udgangspunktet er, at storskrald er "kasseret indbo" (suppleret med visse genanvendelige emballager i form af plast, metal og pap). Problemet er bl.a., at der f.eks. medtages flamingo-plast (som forbrændingseget affald) under ordningen, og her er der jo ikke tale om indbo – så det forekommer



ikke nødvendigvis logisk for borgerne at ikke alt småt forbrændingseget affald kan tages med under storskraldsordningen.

Hertil kommer så, at man kan argumentere for, at der med udsigt til de fremtidige ændringer i ordningen som følge af implementering af tiltag fra klimaplanen (øget sortering til genbrug og genanvendelse af storskraldet), er et voksende behov for at kigge mere generelt og overordnet på hvordan vi ønsker at storskraldsordningen skal udvikle sig fremover.

Forslag til tiltag:

- Der kan argumenteres for, at der er behov for at kigge nærmere på hvordan vi i det hele ønsker at tilrettelægge ordningen fremover, også henset til det forhold at der gennem årene er sket en hel del ændringer af ordningen. Dette gælder både hvilke ting, der skal være omfattet af ordningen, afhentningsfrekvens og hvilke typer af affald der skal udsorteres til forberedelse for genbrug, genanvendelse, forbrænding og deponi

## Haveaffald

### *Indsamlede mængder*

Før haveaffaldsordningen blev ændret til kun at omfatte indsamling i et stk. 240l beholder pr. husstand, blev der årligt indsamlet omkring 150 ton haveaffald via kommunens haveaffaldsordning. Efter maj 2019 synes den årlige mængde at være faldet til ca. 80 ton.

### *Omfang og tilrettelæggelse af ordningen*

Forvaltningen har modtaget en hel del klager fra borgere, som er utilfredse med at det ikke længere er muligt at få hentet haveaffald i bundter eller sække, men kun i 240l beholder. Dette gælder naturligvis særligt ældre borgere og borgere, som ikke har mulighed for at køre på genbrugspladsen med haveaffaldet og ikke kan / ikke ønsker at kompostere det på egen grund.

En del borgere har desuden klaget over, at de skal betale gebyr for haveaffaldsordningen, selv om de har valgt ikke at have en beholder stående til brug for opsamling af affaldet, men selv kører haveaffaldet på genbrugspladsen.

Forslag til tiltag:

1. Overveje helt at sløjfe haveaffaldsordningen i Køge Kommune, idet kun få husstande reelt bruger ordningen, og der er endnu færre husstande som har så lidt haveaffald, at de ikke har behov for også at køre noget på genbrugspladsen eller komme af med det på anden vis (privat vognmand)
2. Udvide ordningen, så det bliver muligt at komme af med haveaffald i større mængder eller på anden vis end udelukkende via 240l beholderen

Hvis haveaffaldsordningen helt afskaffes, vil det betyde en årlig besparelse på det samlede budget for hele affaldsområdet på omkring 1 mio. kr., excl. Moms.

En udvidelse af ordningen kan ske på mange måder – f.eks. en af følgende:

- Tømmefrekvensen øges til f.eks. 9 gange årligt, mod de nuværende 2, men fortsat kun afhentning i 240l beholder
- Ordningen udvides til at omfatte afhentning i beholder, samt opgravning af løst stablet haveaffald, fortsat kun 2 årlige afhentninger

Det kan også overvejes at gøre ordningen til en såkaldt "abonnements-ordning", hvor borgerne aktivt skal tilmelde sig, og kun de som gør det, kommer til at betale for deltagelse i ordningen. Denne model vil dog erfaringsmæssigt betyde en meget voldsom stigning (omkring en faktor 10 – 20) af gebyret i f.t. en "solidarisk" ordning. I dette tilfælde vil det løseligt anslået betyde en stigning fra omkring 80 kr. (incl. moms), som ordningen reelt koster p.t., og til et sted mellem 500 og 1.000 kr.

Herudover kan det evt. overvejes at ændre ordningen, så den omfatter alle husstande, i modsætning til nu, hvor kun husstande med 4-delt beholder kan benytte den.

### **Indsamling af juletræer**

Indsamling af juletræer sker som en slags tilføjelse til storskraldsordningen – dog således at træerne kun indsamles én gang årligt og sådan at de indsamles særskilt, til kompostering, ikke til forbrænding. Det blev ultimo 2018/primo 2019 aftalt at indsamlingen i 2020 skulle ske særskilt, i løbet af uge 4 og 5.

I praksis viste dette sig dog ikke at være en god løsning, dels fordi det ikke var muligt at sige præcis hvilken dato træerne blev afhentet (afhentingsdato fremgår ikke af tømme kalender, når det ikke er en del af storskraldsordningen), dels fordi det viste sig at være meget vanskeligt / umuligt at nå at indsamle alle juletræer i løbet af kun 2 uger. Derfor blev det midt i perioden ændret, så indsamlingen af gamle juletræer fremadrettet vil ske samtidig med indsamling af storskrald, d.v.s. i løbet af januar og februar måned.

Dette er dog heller ikke en helt optimal løsning, idet mange borgere, som først får afhentet storskrald i løbet af februar måned, synes at det er lang tid at skulle vente på at få afhentet juletræet. Til gengæld vil de kunne se præcis hvilken dato træet bliver afhentet.

Omkostningerne til indsamling af juletræer var i 2020 ca. 150.000 kr. og der blev indsamlet ca. 6,2 ton.

Forslag til tiltag: Ingen

## Genbrugspladserne

Der har ikke været nogen tilkendegivelser fra borgere i f.t. brug af genbrugspladserne – ud over at en del har været utilfredse med at man i perioden fra udrulningen af de nye affaldsordninger pr. 1. maj 2019 og til indsamling af plast- og metalemballager via storskraldsordningen blev genindført fra december 2019 selv skulle sørge for at aflevere overskydende plast- og metalemballager på genbrugspladsen.

I forbindelse med forberedelserne til udrulning af nye affaldsordninger til resten af kommunens husstande er der derimod kommet mere fokus på en anden problemstilling – nemlig hvordan vi skelner mellem de husstande, som betaler det høje gebyr for genbrugspladserne ("enfamilieboligerne") og de husstande som betaler det lave gebyr for genbrugspladserne ("flerfamilieboliger med storskraldsgård eller -skur").

Eftersom forskellen i gebyrstørrelse er meget stor (faktor 10), er det vigtigt, at kriteriet for at skelne mellem den ene og anden type af boliger er meget klart og tydeligt, d.v.s. at brugergrupperne er objektivt / klart definerede og adskilte. Kriteriet har hidtil været, at hvis der er en form for fælles storskraldsgård eller -skur, så opkræves det lave gebyr, og hvis dette ikke er tilfældet, så opkræves det høje gebyr. Tanken bag dette er bl.a., at hvis der ikke er gode muligheder for at samle – og få afhentet – storskrald på ejendommen, så vil de pågældende husstande i langt højere grad benytte genbrugspladserne til at komme af med deres storskrald.

Det bemærkes, at de fleste kommuner har én eller anden form for graduering af gebyret for genbrugspladser, idet det er veldokumenteret, at en husstand i flerfamiliebolig (især etagebolig) gennemsnitligt benytter genbrugspladserne langt færre gange / afleverer langt mindre mængder end en husstand i énfamiliebolig i gennemsnit gør. Det vil derfor være naturligt at bibeholde en form for graduering af gebyret.

Forslag til tiltag:

- Det bør overvejes / undersøges hvilke fordele og ulemper der vil være ved at ændre på fordelingen af gebyr for brug af genbrugspladser mellem brugergrupper, så det bliver lettere at administrere påligningen af gebyrer, og om de enkelte brugergruppers faktiske brug af genbrugspladserne svarer til størrelsen af det gebyr de betaler

## Øvrige input

### Opkrævning af affaldsgebyrer

Forvaltningen har fået – og får fortsat i forbindelse med de ½-årige opkrævninger af affaldsgebyrer - mange henvendelser fra borgere, som ikke forstår deres faktura eller årsopgørelse.

Det forventes at antallet af henvendelser generelt vil aftage fremadrettet, idet der dog må forudses en del henvendelser fra ejere og administratorer af flerfamilieboliger, når der i februar 2021 bliver udsendt conto-opkrævning for 2021, incl. årsopgørelse for 2020.

Det bemærkes, at den ønskede ændring i opstilling af gebyrer på fakturaen, så de "faste" gebyrer (administration, genbrugsplads, farligt affald og storskrald/haveaffald) slås sammen til ét "grundgebyr" også forventes at give et øget antal henvendelser, idet sådanne ændringer erfaringsmæssigt altid giver anledning til spørgsmål.

De typiske udfordringer ved at læse og forstå opkrævningen, som den ser ud nu, kan opsummeres sådan:

- Borgerne har vanskeligt ved at læse eller forstå, at den første opkrævning dels består af en "historisk" oversigt over hvad der har været tilmeldt og betalt for på affaldsområdet det foregående år, dels en "fremadrettet" del, som består af a conto-opkrævning for 1. halvår
- Der savnes mulighed for at give en forklaring i de tilfælde, hvor et gebyr for en given affaldsordning optræder med 2 beløb, når der er sket en ændring i enten affaldsordning eller gebyrstørrelser
- Det er tilsyneladende ikke muligt i det nuværende opkrævningssystem at angive hvilken periode de forskellige gebyrer dækker over
- Det kan være yderst vanskeligt at forstå/forklare selve den måde, som systemet beregner de aktuelle beløb på, idet det ikke regner i hele måneder, men i antal dage i den givne periode, hvilket giver nogle mærkelige "skæve" beløb
- Hertil kommer enkelte tilfælde af helt uforklarlige fejl/beregninger, som KMD desværre ikke har været i stand til at forklare over for Opkrævningen

Det anslås, at vanskelighederne ved at forstå opkrævningerne og det deraf følgende behov for at besvare henvendelser har givet anledning til mellem 50 og 100 timers ekstra arbejde i Affaldskontoret i henholdsvis 2019 og 2020 i forhold til de tidligere år.

Forslag til tiltag:

- Mulighederne for at gøre teksten på fakturaerne mere forståelig / mere uddybende bør endnu en gang afsøges

## Brug af callcenter

Der har i hele perioden fra februar 2019, hvor fakturaer med opkrævning for nye beholdere og ændrede affaldsordninger blev udsendt, og til dags dato været tilknyttet et eksternt callcenter til at tage de fleste telefoniske henvendelser på affaldsområdet.

Det var oprindeligt kun meningen at hyre callcentret i selve perioden for implementering af nye affaldsordninger for énfamilieboliger, d.v.s. fra februar 2019 og frem til sommerferien 2019 var slut. Men eftersom antallet af henvendelser fortsat var meget højt i f.t. bemanningen på affaldsområdet,

blev det besluttet at fortsætte med at bruge eksternt callcenter. Fra efteråret 2019 var der desuden ekstra travlhed i f.t. implementering af nye affaldsordninger for flerfamilieboliger pr. maj 2020. Det ugentlige antal henvendelser til callcentret er p.t. på omkring 50, (de seneste 3 uger lidt mere).

Callcentret har langt hen ad vejen været i stand til at besvare henvendelserne alene, men især i perioderne omkring udsendelse af opkrævning af affaldsgebyrer har det ikke været muligt at besvare så stor en del af henvendelserne. De henvendelser, som callcentret enten ikke kan besvare eller borger ønsker at "gå videre med", sendes til affaldskontorets fælles mail, hvor de bliver besvaret så hurtigt det nu er muligt i den aktuelle situation.

I perioder – primært hen over sommeren 2019 - var der dog så mange henvendelser, at det ikke var muligt at følge med og nå at besvare alle inden for en rimelig tid.

Det har således i længere tid ikke været muligt at opretholde det serviceniveau over for borgerne, som forvaltningen ønsker at levere. Når implementering af nye affaldsordninger i flerfamilieboliger – og snart i kommunale institutioner og virksomheder – er tilendebragt, forventes det at kunne vende tilbage til et højere serviceniveau. Dette vil dog i høj grad afhænge af hvor mange ressourcer alle de kommende initiativer jf. klimaplanen vil kræve på affaldsområdet.

## **Bemanding set i forhold til opgavestørrelsen og tilrettelæggelsen af affaldsordningerne**

Det har generelt været udfordrende at leve op til forvaltningens egne ambitioner i f.t. i hele forløbet med forberedelser og udrulning af nye affaldsordninger at være på forkant med planlægning, udførelse og opfølgning på alle de ekstra opgaver, som sådanne ændringer i affaldsordningerne medfører.

Dette skal også ses i sammenhæng med at der i lange perioder både før, under og efter implementering har skullet afses ekstra ressourcer til driftsproblemer som f.eks. nedbrud på nedslidt materiel, fejl i systemet som holder styr på tilmeldinger, tømmedage m.v. og stort behov for reparationer af beholdere m.m.

Der er således fortsat en del opgaver i forbindelse med udrulningen af nye affaldsordninger, som endnu ikke er blevet udført eller ikke fuldført, ligesom andre (herunder også lovpligtige) opgaver afventer.

I takt med at flere og flere husstande får flere og flere fraktioner, vil antallet af fejlmuligheder vedr. sortering, overfyldning, samt renovatørfejl som følge af flere forskellige beholdere, chauffører, biler og ruter og en mere kompleks ruteplanlægning, stige.

Hos Affald og Genbrug giver flere fraktioner risiko for flere misforståelser og flere afvigelser der skal behandles, og kravet til kommunikation og udbygning af den digitale selvbetjening øges. Der er ligeledes flere typer af materiel (beholdere, poser, sække og klistermærker), samt behov for flere nøgler (på grund af 2 renovatører og flere forskellige biler) der skal administreres.

På denne baggrund er det meget vigtigt også at inddrage den fremtidige, løbende administrative belastning forbundet med en given affaldsordning, når nye ordninger planlægges. Det vil sige at hvor det er muligt – og lovligt – at forenkle ordningerne og administrationen af ordningerne bør dette indtænkes på linje med alle de øvrige hensyn som miljøpåvirkninger, økonomi (størrelse af gebyrer) og serviceniveau (valgmuligheder/individualisering, nærhed til borgere/virksomheder og "bekvemmelighed").