



2013 STATUS



INDLEDNING

2013 har været et begivenhedsrigt år på affaldsområde for Ishøj Kommune. Der har været mange nye tiltag, effektiviseringer samt opdateringer på affaldsordningerne, regler m.m.

Vestforbrænding bistår Ishøj Kommune med administrationen af de affaldsløsninger, som kommunen stiller til rådighed for borgerne, virksomhederne og de offentlige institutioner.

Dette notat præsenterer de større opgaver, som Vestforbrænding udførte i 2013 på vegne af og i samarbejde med Ishøj Kommune.

Indhold:

◇ Ressourcerne skal ud af affaldet	3
◇ Byttemarked	4
◇ Flerkammerforsøg i villaer/rækkehuse	5
◇ Fokus på service	7
◇ Kommunens affaldsweb - og siderne for virksomhederne	8
◇ Kundeservice - og forsøg med chat	9
◇ Optimering af affaldsordninger	10
◇ Dagrenovation i nedgravede kuber	11
◇ Glas indsamlet i kuber	12
◇ Økonomi	13
◇ Ny økonomistyring	14
◇ Erhvervsaffaldsgebyr og fritagelsesansøgninger	15
◇ Regler og IT-systemer	16
◇ Opdatering af RenoWeb	17
◇ Nye regulativer	18

1

Ressourcerne
skal ud af affaldet



Ressourcerne skal ud af affaldet

AFFALDSPLANEN. INDSATSOMRÅDE 8 + 9

Byttemarked

MÅLGRUPPE



HVAD OG HVORFOR?

Byttemarked var en event, som gav borgerne mulighed for gratis at bytte ting med hinanden til fordel for miljøet. Byttemarkedet var en synlig, aktiv og inddragende kampagne med sloganet: "Gi' hvad man har, og ta' hvad man kan bruge".

BESKRIVELSE

Byttemarkedet kom til byen i form af en synlig "bytteby". Byttebyen blev stillet op på pendlerparkeringsstation ved Ishøj lørdag den 17. august 2013. Ishøj Kommune arrangerede dette byttemarked,

da det er en målbar og synlig indsats for direkte genbrug (affaldsforebyggelse) samtidig med, at byttemarkedet aktiverer og synliggør kommunens lokale frivillige kræfter.

Kommunen arrangerede byttemarkedet i samarbejde med bæredygtighedsbureauet WorldPerfect, interesseorganisationen CradlePeople og Vestforbrænding.

Byttemarkedet i Ishøj Kommune blev lanceret via byttemarked.dk, byttemarked.wordpress.com, kultunaut, markedskalenderen, Den blå avis, TV Ishøj samt på Facebook.

Der var frivillige lokale Ishøj-borgere (herunder

en del tilknyttet beboer- og kulturhuset Glashuset), som hjalp til før, under og efter byttemarkedet. De sørgede også for, at der blev uddelt en flyer til 2000 husstande i kommunen.

Byttemarkedet fik besøg af ca. 180 Ishøj borgere, som indleverede 420 kg byttebare ting. Eksempelvis bøger, tøj, cd'er og legetøj.

340 kg ting byttede hænder, og resten blev kørt til genbrug.

TV Ishøj besøgte også byttemarkedet, og indslaget kan ses på: <http://www.youtube.com/watch?v=yBSfQkgJzo8>.





Ressourcerne
skal ud af affaldet
+
Kommunikation
som skaber handling

AFFALDSPLANEN. INDSATSOMRÅDE 1 + 3 + 7 + 15

Flerkammerforsøg i villaer/rækkehuse

MÅLGRUPPE



HVORFOR?

Ishøj, Vallensbæk og Høje-Taastrup Kommuner genførte i samarbejde med Vestforbrænding et forsøg med indsamling af genanvendelige fraktioner fra husholdninger i flerkammerbeholdere (to- og firekammer) på tværs af kommunerne. Udover at afprøve sortering ved husstanden af de tørre genanvendelige materialer papir, plast, glas og metal ønskede kommunerne at opnå erfaringer med indsamling af madaffald.

Forsøgsresultaterne skulle indgå i kommunernes beslutningsproces om nye permanente indsamlingssordninger, der kan leve

op til de fremtidige krav om øget genanvendelse af husholdningsaffaldet.

FORSØGET OG KOMMUNIKATIONEN

Forsøget startede medio oktober 2012 og sluttede oktober 2013.

Samtlige husstande fik afprøvet både to- og firekammerbeholderne.

I beholderne skulle der sorteres i fraktionerne glas, papir/pap, metal, plast, rest- og madaffald.

Da borgerne i Ishøj Kommune ikke før har sorteret i disse fraktioner, var der stor fokus på kommunikation.

Der var følgende akti-

viteter på kommunikationsområdet:

⌘ Borgermøder før og efter forsøget.

⌘ Udsendelse af informationsbreve fem gange undervejs i forsøget.

⌘ Informationsmateriale. Borgerne fik udleveret pjecer, sorteringsvejledning, køleskabsmagnetter, klistermærker og sendt SMS'er, som skulle hjælpe borgerne med at sortere korrekt og huske tømmedage mv.

⌘ Hjemmesider. Der blev oprettet særskilt hjemmesider, hvor borgerne kunne hente hjælp til sortering, læse om forsøget og indsamlede mængder.

⌘ Nyhedsbreve. Der

blev udsendt tre nyhedsbreve til borgerne undervejs forsøget med oplysninger om forsøget samt en temaartikel.

⌘ Presse. Der blev udsendt pressemeddelelser undervejs hele forsøget.

⌘ Spørgeskemaundersøgelser. Der blev gennemført to spørgeskemaundersøgelser samt tre runder af kvalitative interviews under forsøget.

MÆNGDER OG SORTERING

Indsamlingen fra de 165 husstande, som deltog i de tre kommuner, blev tilrettelagt på tværs af kommunerne.

Mængderne i den enkelte husstand er således en gennemsnitsberegning baseret på indsamlingen fra samtlige husstande under forsøget.

Beregnete indsamlede affaldsmængder pr. husstand pr. år:

Restaffald:
235,8 kg

Madaffald:
169,5 kg

Papir/pap:
132,7

Plast:
28,4 kg

Glas:
13,0 kg

Metal:
13,0





Ressourcerne
skal ud af affaldet
+
Kommunikation
som skaber handling

AFFALDSPLANEN. INDSATSOMRÅDE 1 + 3 + 7 + 15

Flerkammerforsøg i villaer/rækkehuse

MÅLGRUPPE



Hvis man skal sammenligne de indsamlede mængder i flerkammerforsøget med en lignende ordning, som eksisterer i dag, kan man kigge på papirmængderne. Villaer og rækkehuse i Ishøj Kommune har i dag en 140 l beholder, hvor borgerne kan aflevere papiraffald. I 2012 blev der i gennemsnit afleveret 79,6 kg pr. husstand pr. år. Det vil sige, at der blev indsamlet 40 % mere papir i flerkammerbeholderen end i den nuværende beholder. Denne stigning kan måske forklares med, at det motiverer til mere sortering af affaldet, hvis borgerne også kan sortere i andre fraktioner end kun dagrenovation

og papir i beholdere?

Forsøgspersonerne var gode til at sortere affaldet korrekt. Der var kun få tilfælde, hvor en beholder ikke kunne tømmes på grund af fejlsorteringer.

BORGERNES REAKTION

Overordnet set har både to- og firekammerløsningen fungeret godt for forsøgshusstandene. Der kan ikke entydigt peges på den ene beholder som mere egnet frem for den anden.

Der var generelt en skepsis til at skulle have flere beholdere stående på grunden og til den øgede sortering, men det viste sig, at borgerne

efter få uger vænnede sig til den nye sortering samtidig med, at de gerne ville gøre en indsats. Affaldssorteringen viste sig mindre besværligt end først antaget.

Mange borgere gav også udtryk for, at affaldssorteringen skabte en øget bevidsthed om affald og forbrug, og de havde slet ikke lyst til at gå tilbage til det gamle system efter afslutningen på forsøget.

Borgerne havde en udfordring med at få indrettet sig indendørs for at finde løsninger til at opbevare de forskellige affaldsfraktioner, inden de skulle lægges i beholderne udenfor. Desuden kunne det være svært at finde plads til beholderne udenfor.

Men den generelle

holdning fra borgerne var, at borgerne havde et generelt positivt indtryk af at sortere de seks affaldsfraktioner i de nye beholdere.



2

Fokus på service



Kommunikation
som skaber handling

AFFALDSPLANEN. INDSATSOMRÅDE 8 + 9

Kommunens affaldsweb

- og siderne for virksomhederne

MÅLGRUPPE



KOMMUNENS AFFALDSWEB

Ishøj Kommunes hjemmeside på affaldsområdet har fået nyt design og opbygning med fokus på at gøre budskaberne nemt tilgængelige samt tydelige for borgerne og virksomhederne i kommunen.

Det er nemlig Ishøj Kommunes politik at fokusere på god kommunikation med klart sprog, velvalgte kommunikationskanaler, brugervenlighed og mulighed for dialog.

Derudover er der lagt stor vægt på, at selvbetjeningsløsninger skal tilbydes i så høj grad som muligt.

Siderne kan besøges på ishoj-affald.dk.

VIRKSOMHEDER- NES AFFALDSWEB

I den nye version fik siderne for virksomhederne en ekstra opdatering, hvor der også blev en grundig redigering af det faglige indhold.

Der blev lagt særlig fokus på følgende områder:

☞ Ny opbygning, hvor siderne er opbygget efter affaldstyperne.

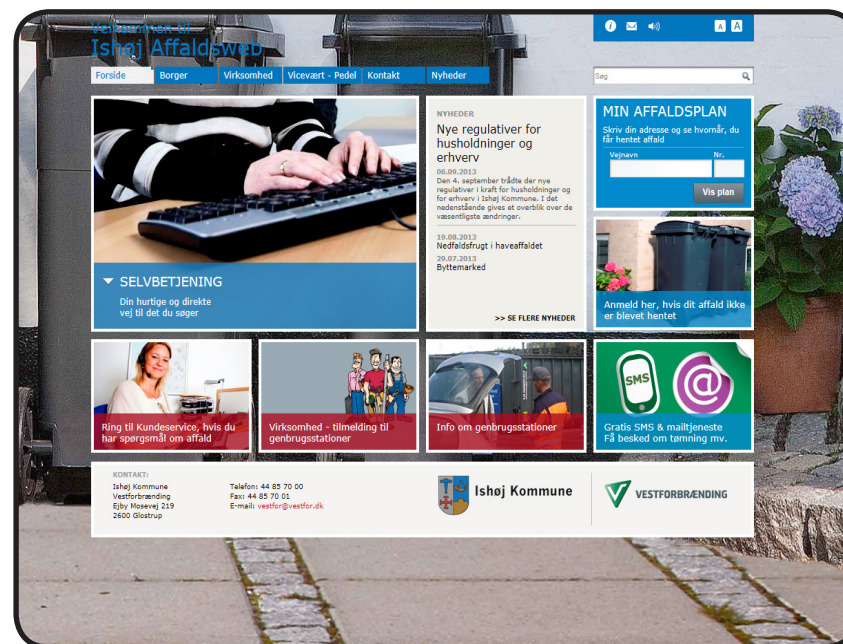
☞ Alt indhold er blevet opdateret. Alle oplysninger er blevet opdateret efter gældende regler samtidig med, at sproget er gjort mere klart.

☞ Samtlige links er tjekket igennem og opdateret.

☞ Selvbetjeningsløsningen er opdateret med de

løsninger, som virksomhederne benytter oftest såsom anmeldeskemaer på forskellige affaldstyper.

Kommunens affaldsweb har nu fået en grundig opdatering både i forhold til layout og indhold. Men arbejdet stopper ikke her, da reglerne jævnligt ændrer sig. Hjemmesiderne vil således også løbende blive opdateret i takt disse ændringer.





Kommunikation
som skaber handling

AFFALDSPLANEN. INDSATSOMRÅDE 15+ 17 + 19

Kundeservice - og forsøg med chat

MÅLGRUPPE



GOD SERVICE

Kundeservice er en effektiv og faglig højt kvalificeret enhed, som besvarer henvendelser fra borgere og virksomheder om affald.

Kundeservice sidder klar til at besvare henvendelser både på telefonen og via mailen mandag - torsdag fra kl. 7 -15.30 og fredag mellem kl. 7 - 15.

Kundeservices mål er at have en kundetilfredshed på minimum 96 %. Ved seneste brugerundersøgelse indfrieede Kundeservice dette mål, og det er også målet fremover.

Derfor har Kundeservice altid som mål at udvikle nye og gode

kommunikationsformer, så borgerne og virksomhederne i kommunen kan betjenes på et fagligt højt niveau samtidig med, at henvendelserne skal besvares så effektivt som muligt.

CHAT

Som et led i udviklingen af nye og gode kommunikationsformer er Ishøj Kommune med i et forsøg, hvor borgerne tilbydes at chatte med kundeservice-medarbejderne. Forsøget startede i november 2013 og slutter på et tidspunkt i 2014, når der er indhentet nok erfaringer.

Formålet med forsøget er at undersøge, om chatfunktionen fremmer den



personlige dialog med kommunens borgere og virksomheder om affald. Det skal undersøges, om chatfunktionen kan spare tid og gøre det nemmere for borgere og virksomheder at komme i dialog med kundeservice.

Efter forsøget vil der

blive en evaluering af chatfunktionen, og det vil derefter afgøres, om chatfunktionen skal blive en af kommunens faste selvbetjeningsløsninger.

3entrié

Optimering af
affaldsordninger



Dagrenovation i nedgravede kuber

MÅLGRUPPE



AFFALDSINDSAM- LING UNDER JORDEN

Interessen for underjordisk indsamling af affald er stigende - også i Ishøj Kommune. Flere boligselskaber har henvendt sig til kommunen, da de ønsker at omlægge deres dagrenovationsløsninger til nedgravede kuber.

Nedgravede kuber kan være en god løsning for samlede boligselskaber med et større antal husestande.

Deres beskedne udseende over jorden gør, at de er godt integreret i bolig-selskabernes områder, hvor der er småt med pladsen. De er mere lyd-tætte end andre beholdertyper, og de køligere temperaturer under jorden mindsker problemer med udviklin-

gen af dårligt lugt samtidig med, at de er brandsikrede. Kuberne giver også et pænt og ensartet bybillede, da kommunen har valgt at benytte Vestforbrændings kuber, som i forvejen benyttes til papir og glas i forskellige boligselskaber.





Glas indsamlet i kuber

INDSAMLING AF GLAS

Ishøj Kommune har siden 2011 deltaget i Vestforbrændings fællesordning om indsamlingen af glas i kuber på offentlige pladser og i boligselskaber.

Vestforbrænding har stort fokus på fyldningsgraderne i kuberne, og målet er en så høj fyldningsgrad som muligt. Det betyder nemlig færre tømninger, mindre kørsel med skraldebilerne og et mindre udslip af CO₂.

Vestforbrænding sikrer, at kuberne til glas bliver tømt med et fast interval. Når kuberne tømmes, registreres mængden af glas elektronisk ved hver tømning.

Den følgende tabel viser udviklingen i antal tømninger og de økonomiske omkostninger i 2012 og 2013. Tallene fra 2010 er også medtaget for at sammenligne udviklingen af tømninger samt økonomiske omkostninger fra tiden før deltagelsen i Vestforbrændings fællesordning.

	Antal tømninger	Omkostninger
2010	2024	236.110 kr.
2012	912	105.792 kr.
2013	737	85.492 kr.



4

Økonomi





Ny økonomistyring

EFFEKTIVISERING AF ØKONOMISTYRINGEN

Formålet var at skabe en bedre, hyppigere og mindre ressourcekrævende økonomistyring på affaldsområdet.

Princippet i den nye økonomistyring er, at Ishøj Kommune står for gebyrtransaktioner på indtægtsiden og Vestforbrænding står for alle transaktioner på udgiftsiden, og at der sker en månedlig opfølgning af budgettet.

DEN NYE ØKONOMISTYRING

Den væsentligste ændring i den nye

økonomistyring er, at Vestforbrænding afregner med kommunens leverandører i stedet for, at kommunen selv gør det. Dette giver mening, da Vestforbrænding i dag håndterer den daglige driftsstyring og kontraktopfølgning med leverandørerne. Afregning med leverandørerne er en naturlig del af denne styringsopgave og vil sætte Vestforbrænding i stand til hurtigere og mere effektivt at følge op på økonomistyringen.

Ishøj Kommune har overladt afregning med leverandører til Vestforbrænding, som efterfølgende afregner med kommunen en gang om måneden. Det er således stadig kommunen, der er kontraktholder med leverandørerne, men

Vestforbrænding har al kontakt med leverandøren. Således samles alle funktioner ved den daglige styring af affaldsordningerne i kommunerne et sted, hos Vestforbrænding; som i forvejen har de fleste driftsopgaver.

Det har medført en tættere opfølgning på de daglige transaktioner, både i forhold til kontraktvilkår og i forhold til budgetforventningerne for de enkelte affaldsordninger. Samtidig har det lettet administrationen for såvel kommunen som Vestforbrænding, idet der fjernes en række opgaver samtidig med, at det har fjernet en række fejlmuligheder i opgaveløsningen, da håndtering af bilag kun

sker et sted.

Bogføringen i Vestforbrænding matcher kommunens kontoplan, så de månedlige afregninger kan bogføres direkte på gruppeniveau. Samtidig laver Vestforbrænding elektroniske indkøb af alle leverancer til kommunen, som således bliver koblet direkte til de aftalte priser med leverandørerne.

Alt i alt medfører dette en mere præcis, effektiv og opkvalificering af økonomistyringen på renovationsområdet for Ishøj Kommune.





Erhvervsaffaldsgebyrer og fritagelsesansøgninger

STATUS 2013

Erhvervsaffaldsgebyret er det gebyr, som landets kommuner opkræver til at dække den enkelte kommunes håndtering

af det affald, som stammer fra virksomheder i kommunen.

Erhvervsaffaldsgebyret dækker kommunens lovpligtige udgifter til generel planlægning og administration af

affaldsområdet.

Virksomheder, der kan dokumentere, at virksomheden ikke producerer affald eller havde en årlig omsætning på under 300.000 kr., kan søge om fritagelse fra

erhvervsaffaldsgebyret.

Følgende skema er en status på, hvor mange virksomheder der er blevet opkrævet for erhvervsaffaldsgebyret, hvor mange

der har søgt om fritagelse for gebyret samt et overblik over omkostningerne for behandlingen af fritagelsesansøgningerne.

Oversigt over faktura, fritagelsesansøgninger og økonomien

Antal udsendte faktura	Godkendte fritagelsesansøgninger	Omkostninger (behandling af sager + generelt arbejde med fritagelser)
754 stk.	74 stk.	24.959,00 kr.

5

Regler og
IT-systemer



Kommunikation
som skaber handling

Opdatering af RenoWeb

MÅLGRUPPE



HVOR, HVOR MANGE OG HVOR TIT?

RenoWeb er et it-system til håndtering af det daglige arbejde med renovation.

I RenoWeb registreres alle kommunens adresser, det tilmeldte materiel på hver adresse samt henvendelser og ændringsanmodninger fra borgere, virksomheder og renovatører.

RenoWeb bruges også som ordresystem. Det betyder, at renovatøren får oplysningerne om, hvor, hvornår og hvilken type for affald der skal afhentes. Der kan også trækkes rapporter, som kommunen kan bruge til at vurdere hvilke områder, der bør sættes

ind overfor, og hvilke som kører ekstra godt.

RenoWeb fungerer også som faktureringsgrundlag i forhold til renovatøren. Afregningen til renovatøren afhænger således af, hvad der er registreret i RenoWeb.

Oplysningerne i RenoWeb bruges også i forhold til budgetlægning for det følgende år på affaldsområdet.

Alt i alt er RenoWeb meget et vigtigt redskab både for borgere, virksomheder, renovatøren og for kommunen i forhold til administration af affaldsområdet. Derfor er det væsentligt, at oplysningerne er korrekte i RenoWeb i forhold til affaldscontainere, placeringen af dem, antallet af dem, hvor tit de skal tømmes, hvornår de skal

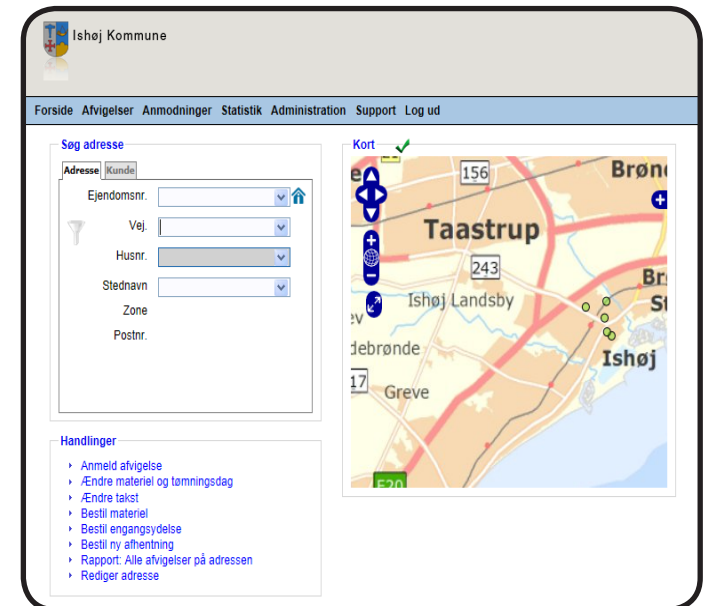
tømmes m.v.

Samtlige adresser og materiel er derfor blevet gennemgået og kortlagt i samarbejde med renovatøren for at sikre, at:

⌘ borgere, virksomheder og kommunale institutioner får afhentet affald 'efter køreplanen'.

⌘ kommunen kun afregnes for de opgaver, som der rent faktisk udføres.

⌘ renovatørens oplysninger er opdateret, så den daglige drift optimeres.





Nye regulativer for husholdningsaffald og erhvervsaffald

OPDATERING AF REGLERNE

Regulativerne var sidst opdateret den 1. januar 2011. Siden da er der igangsat nye tiltag, ordningerne er blevet ændret samtidig med, at eksisterende ordninger er videreudviklet eller afsluttet. Derfor var der behov for en opdatering af reglerne i regulativerne for husholdningsaffald og for erhvervsaffald.

STØRRE ÆNDRINGER

Regulativ for husholdningsaffald:

⌘ Køkkenkvarne tillades ikke.

Ved forbrænding af affaldet udnyttes energien i affaldet bedst og udledningen af drivhusgasser mindskes.

Køkkenkvarne er en stor ekstraomkostning at pålægge en borger, og en stor udskrifning for kommunen eller boligselskaberne, hvis de skal stå for finansieringen.

Det var således på baggrund af økonomiske og miljømæssige hensyn, at køkkenkvarne ikke vurderes som en optimal måde at håndtere madaffald fra enfamiliehuse.

⌘ Affaldsbeholdere kan nu placeres op til 5 m fra skel inde på ejendommen, hvilket er serviceforbedring, i takt med at borgerne

får flere beholdere ved husstanden, kan det være et stort arbejde at skulle flytte beholderne ud i skel ved vej hver gang, skraldemanden kommer for at tømme dem. Desuden kan det være svært at huske, hvornår de forskellige beholdere skal tømmes, når man har flere af dem. Så for at yde borgeren en god service er det nu muligt at etablere en standplads op til 5 m fra skel inde på grunden.

⌘ Storskraldsordningen vil ikke længere omfatte sanitet, byggeaffald, imprægneret træ og andet deponeringseget affald. Fraktionerne er små og svære at håndtere og er derfor uforholdsmæssigt

dyre at håndtere med storskraldsordningen. Desuden er det en ensretning med storskraldsordningen i Vallensbæk Kommune.

⌘ Bygge- og anlægsaffald har tidligere kun omfattet uforurenet byggeaffald. Med ændringer i Affaldsbekendtgørelsen indgår alt bygge- og anlægsaffald i denne fraktion.

⌘ Farligt affald i etageboliger indsamles af Vestforbrænding som en ny ordning. Denne ordning er indført i regulativet.

Regulativ for erhvervsaffald:

⌘ Farligt affald, klinisk risikoaffald og affald fra benzinudskillere.

Der er indgået aftale med Vestforbrænding om indsamling.

⌘ Ordningen for dagrenovationslignende affald er ændret til udelukkende at være en anvisningsordning. Hidtil har ordning været en indsamlings- og en anvisningsordning, afhængig af virksomhedstype. Ændringen beror på, at ordningen har været administrationskrævende og har kun omfattet få virksomheder.

⌘ I forhold til benyttelse af genbrugsstationer er det præciseret, at det er en tilmeldingsordning, gældende for virksomheder i og udenfor kommunen og at der er adgang til genbrugsstationen, hvis der er betalt gebyr herfor.

