



Til Cecilia Lonning-Skovgaard (MB, V)

24. maj 2019

Sagsnr.
2019-0134018

Dokumentnr.
2019-0134018-3

Sagsbehandler
Allan Nicolas Jørgensen

Politikerspørgsmål vedr. status på indsamling af affald

I forbindelse med mødet i Økonomiudvalget den 14. maj 2019 har du stillet følgende:

Spørgsmål

"Det er helt kort, om I har nogle data på disse to emner henholdsvis før og efter ARC tog over:

- 1) hvordan det går med affaldsindsamlingen - både den almindelige og de særlige afhentninger (have, papir, osv.), og*
- 2) om der er sket en udvikling i antallet af klager*

I mit kvarter er indsamlingen gået helt galt siden overtagelsen - især de særlige afhentninger sker som vinden blæser (naboen får kun afhentet papir hver 1/3 gang, vi har trods talrige rykkere ikke fået afhentet haveaffald i år endnu, genboen har problemer, osv.).

Måske er vi bare særligt uheldige - så det kunne være interessant at se det samlede billede.

Og måske slutteligt at høre, om ARC har en plan for indrapportering og "tagen action på" klager. Én ting er, at det er svært og besværligt at indsende en klage, én anden ting er, at ingen reagerer herpå."

Svar

Fagområdet, som der spørges til, ligger indenfor Teknik- og Miljøforvaltningens ressort, hvorfor nedenstående svar er udarbejdet af Byens Drift.

"Hvordan går det med affaldsindsamling – både den almindelige og de særlige afhentninger?

Selvom ARC har overtaget ansvaret for at kontraktstyre overfor renovatørerne, er de indgåede indsamlingskontrakter fortsat gældende, og renovatørerne og skraldemændene er de samme. Kompetenceoverførelsen til ARC burde derfor ikke få nogen formel betydning for den praktiske udførelse af affaldsindsamlingen. I praksis betyder kompetenceoverførelsen af kontrakterne til ARC, at de

Kontoret for Selskaber og Rettigheder

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen
1
1599 København V

Mobil
51373906

E-mail
anj@kk.dk

EAN nummer
5798009800312

www.kk.dk

varetager den primære kontakt til renovatørerne, mens kommunen har den primære kontakt til borgerne og dermed kundehenvendelserne og klagerne.

Der er Teknik- og Miljøforvaltningens overordnede vurdering, at den daglige drift fungerer på samme niveau som tidligere, og at det nye samarbejde mellem ARC og TMF omkring affaldsindsamling fungerer tilfredsstillende. Derfor kan der lokalt være problemer og vi opfordrer til, at manglende tømning og andre problemer bliver meldt ind via Nem Affaldsservice, så vi kan tage hånd om dem.

Er der sket en udvikling i antallet af klager?

Det samlede antal klager fra borgerne over manglende tømning har i perioden 1. jan. 2019 til 30. april 2019 ligget lavere end i tilsvarende periode i 2018 (4477 klager i 2018 ift. 3237 klager i 2019). Klager over manglende tømning af restaffald, som endnu er den største affaldsfraktion, har været konstant i 2019 sammenlignet med 2018 – se tabel 1-3 nedenfor. Der var udpræget snefald i første kvartal 2018, der kan være en medvirkende årsag til, at der var flere klager over manglende tømning her end i 2019. Vi har derfor også kigget på tallene for 2017 og her var der 2922 klager over manglende tømning i den tilsvarende periode. Teknik- og Miljøforvaltningen kan derfor ikke – på baggrund af de tre år – konkludere, at der er sket en stigning i antallet af klager.

Tabel 1: Antal klager i perioden 1. januar – 30. april 2017

	Beholdere sættes ikke på plads	Klage over renovatør	Manglende oprydning / spild	Manglende tømning	Skade på ejendom	Hovedtotal
I alt	156	173	28	2922	68	3347

Tabel 2: Antal klager i perioden 1. januar – 30. april 2018

	Beholdere sættes ikke på plads	Klage over renovatør	Manglende oprydning / spild	Manglende tømning	Skade på ejendom	Hovedtotal
I alt	262	279	51	4477	80	5149

Tabel 3: Antal klager i perioden 1. januar – 30. april 2019

	Beholdere sættes ikke på plads	Klage over renovatør	Manglende oprydning / spild	Manglende tømning	Skade på ejendom	Hovedtotal
I alt	174	226	37	3237	81	3755

Findes der en "tagen action på klager"?

Det er Teknik- og Miljøforvaltningens ansvar at sikre, at man som borger får svar på sin klage indenfor forvaltningslovens tidsfrister. Teknik- og Miljøforvaltningen skal derfor beklage, hvis dette ikke er sket. Med kompetenceoverdragelsen af kontrakterne til ARC og det faktum, at de har den primære renovatørkontakt, er der nu kommet et ekstra led ind i sagsbehandlingen ift. at afklare, hvad der er sket i forbindelse med manglende tømning af affaldet. Dette kan være en del af forklaringen på, hvorfor der ikke svares så hurtigt som ønsket. Det arbejder Teknik- og Miljøforvaltningen løbende på at forbedre sammen med ARC. ”