

Udkast til Samarbejdsaftale på kontrakt for farligt affald

Juni 2022

Inden kontraktstart vil renovatør og Gladsaxe Kommune i samarbejde udfærdige den endelige Samarbejdsaftale.

Samarbejdsaftalen vil løbende i kontraktperioden blive redigeret i forhold til samarbejdet.

Følgende tekst/afsnit mærket [med gul] er under udarbejdelse og vil være i en mere færdig version inden kontraktunderskrivelse.

Indhold

FORMÅL MED SAMARBEJDSAFTALEN	4
1. KONTAKTPERSONER – MEDARBEJDER OVERSIGT	5
1.1 Gladsaxe Kommune:	5
1.2 Renovatør	7
1.3 Øvrige kontaktoplysninger	8
2. GLADSAXE KOMMUNES AFFALDSORDNINGER	9
2.1 Farligt affald og klinisk affald	9
2.2 Dagrenovation	9
2.3 Storskrald	9
2.4 Haveaffald	10
2.5 Flishugning	10
2.6 Genbrugsstationen	10
2.7 Offentlige kuber og batteristandere	11
2.8 Offentlige batteristandere og skraldespande	11
3. FEJLSORTERINGER	12
3.1 Vicevært-ordningen	13
Renovatør medtager alt farligt affald fra skabet. Efterlader Renovatør fejlsorteret affald skal proceduren følges for afvigende forhold.	13
3.2 Udvidet mini-ordning	13
3.3 Rød kasse-ordning	13
4. MEDDELELSESSEDLER	13
5. AFFALDS IT-SYSTEM	13
5.1 Moduler	13
5.2 Bestillinger	14
5.3 [Kontaktoplysninger til brugere]	15
6. DIGITALE LØSNINGER - GDPR	15
6.1 Borgernes adgang til RenoWeb - selvbetjeningsløsninger	15
6.2 Renovatørens adgang til Renoweb	15
6.3 Hjemmeside og Mit affald	16
6.4 Affaldsapp	16
6.5 Standpladsmodulet	16
6.6 Renovatørs digitale løsninger	16
7. AFVIGELSER	17
7.1 Borgerafvigelser	17
7.2 Renovatørafvigelser	18
7.3 Skabeloner	19
7.4 Sagsbehandler	20
7.5 Afhjælpstype	20
7.6 Kategori	20
7.7 Luk eller afslut	20
7.8 Underretning til boligforeninger og institutioner	21
8. SÆRLIGT FOR AFVIGELSER VEDR. ARBEJDSSTILSYNETS REGLER	21
8.1 Specielle forhold	22
8.2 Kommentarfelt	22
9. PROCEDURE FOR AFVIGENDE FORHOLD AF STØRRE KARAKTER	22
10. DRIFTSINFORMATION	23
11. KOMMUNIKATIONSMATERIALER	23
12. NØGLER	23
13. TIL- OG AFMELDINGER	24
15. ANMODNING OM ÆNDRERE TØMMETIDER OG RUTEÆNDRINGER	24
16. MILJØREGNSKAB	24
17. BODSSYSTEM	24

17.1		24
18.	FAKTURERING	25
19.	GLADSAXE KOMMUNES REGULATIVER	25

Udkast

Formål med Samarbejdsaftalen

Formålet med aftalen er:

- at sikre ensartede procedurer og arbejdsgange i forhold til den daglige drift
- at sikre korrekt håndtering af henvendelser og indmeldinger fra brugere og chauffører
- at sikre korrekt brug af affalds-it-systemet (Renoweb)
- at sikre at affalds-it-systemets muligheder benyttes
- at tydeliggøre arbejdsfordeling mellem renovatør og Gladsaxe Kommune.

1. Kontaktpersoner – medarbejder oversigt

1.1 Gladsaxe Kommune:

Miljøchef:

Pia Vendelholt Christensen

Tlf. 39 57 58 90

Tmfpvc@gladsaxe.dk

Kontraktansvarlig:

XX
XX
XX

Arbejdsområder:

XX
XX

Stedfortræder:

XX
XX
XX

Arbejdsområder:

XX
XX

Daglig driftsmedarbejder:

Helle Margit Wriedt

Tlf. 39 57 58 51

Helwri@gladsaxe.dk

Arbejdsområder:

Sekretær tlf. og postkasser

Borgerbetjening RenoWeb og

Generelle spørgsmål til farligt affald og klinisk
risikoaffald

Udvikling af Renoweb-systemet

Kontraktstyring flihuug

Affaldshjemmeside på gladsaxe.dk

Digitaliseringsstrategi, selvbetjeningsløsninger

Udvikling af RenoWeb-systemet

Øvrige affaldsmedarbejdere:

Affaldsmedarbejder:

xx
xx
xx

Arbejdsområder:

Kontraktstyring storskrald og haveaffald
Ny affaldsplan
Udbud
Udvikling af genbrugsordninger

Affaldsmedarbejder:

xx
Xx
xx
xx

Arbejdsområder:

Kontraktstyring – mad- og restaffald
AT-sager
Taskforce vedr. Letbane
Lokalplaner – affaldsløsninger i større ny
bebyggelse

Affaldsmedarbejder:

Karsten Juul Bræder
Tlf. 39 57 58 96
Mobil: xx
KARBRA@gladsaxe.dk

Arbejdsområder:

Affaldsregulativer
Gebyropkrævning erhverv
Gladsaxe Genbrugsstation
Gyngemosepark, Bagsværdlund

Affaldsmedarbejder:

Malene Mathisson-Hansen

Tlf. 39 57 58 95
Mobil: 24 23 61 16
Malmat@gladsaxe.dkmal

Arbejdsområder:

Affaldsbudget og takststruktur
Gebyropkrævning borger og institutioner

Affaldsplan
Høje Gladsaxe
Affaldssortering på Gladsaxe Kommunes
institutioner

1.2 Renovatør

Regionschef:

XX
XX
XX
XX

Arbejdsområder:
Overordnet kontraktansvarlig

Kørselsleder:

XX
XX
XX
XX

Administrativ medarbejder:

XX
XX
XX
XX

Kontaktoplysninger som brugerne
skal benytte og alle henvendelser
vedr. Gladsaxe kontrakten:

Tlf.:
E-mail:

XX
XX

Øvrige medarbejdere:

Arbejdsområder:
Support af Gladsaxe-teamet, fx ved sygdom eller
ferie.

1.3 Øvrige kontaktoplysninger

Kommunens driftsafdeling: Brug tip-kommunen på
Gladsaxe.dk/tipkommunen

Vestforbrændings kundeservice: kundeservice@vestfor.dk
Tlf.: 70 25 70 60
Mandag-torsdag kl. 7-15.30
Fredag kl. 7-15.

Sweco (Renoweb support): Tlf: 43 48 66 12
support@RenoWeb.dk

Renovatør på Dagrenovations-
Entreprise er Urbaser A/S
Tlf. 73 70 81 40
Email: gladsaxe@urbaser.dk

2. Gladsaxe Kommunes affaldsordninger

2.1 Farligt affald og klinisk affald

Denne kontrakt varetages af xxxx.

Gladsaxe Kommune indsamler farligt affald fra borgerne og kommunens institutioner og klinisk affald fra apotekerne og evt. læger tandlæger m.m..

Etageejendomme og boligselskaber kan være med i kommunens viceværtordning eller udvidet mini-ordning.

Parcel- og rækkehuse med egne affaldsløsninger kan være med i kommunens rød kasse-ordning.

Derudover kan alle borgere aflevere farligt affald hos kommunens farvehandlere og andre erhvervsdrivende, der har lavet en aftale med Gladsaxe Kommune om modtagelse af farligt affald. Eller på kommunens genbrugsstation.

Borger kan aflevere klinisk affald til kommunens apotekere.

I kravspecifikationen kan der læses mere om ordningen.

2.2 Dagrenovation

Denne entreprise varetages af Urbaser Nordic

Pr. 1. maj 2019 er den tidligere ordning for dagrenovation opdelt i hhv. mad- og restaffald. Første etape af madaffaldsordningen trådte i kraft i villa- og rækkehuse. Fra 2020 er implementering af madaffaldsordningen startet op i etageejendomme samt Dagrenovation er til start ikke opdelt i forskellige ordninger. Indsamling af dagrenovation foregår i sække, en- og tokammer beholdere på 2, 3, eller 4 hjul, nedgravede beholdere, vippe-, ophaler- og komprimatorcontainere.

2.3 Storskrald

Denne kontrakt varetages af REMONDIS

Indsamling af storskrald er delt op på følgende ordninger:

- **Ved vej.** Afhentning af storskrald. Brugeren placerer affaldet ved bagkant af fortov, hvorefter renovatøren medtager affaldet. Borgerne kan, hvis de ønsker det, få leveret en 240 l beholder til papaffald. Beholderen tømmes samme dag som storskrald i Ved vej-ordningen, og skal stilles frem til bagkant af fortov senest kl. 7.00 på tømmedag.
- **To-kammer beholdere.** Indsamling af genanvendelse fraktioner, hvor der indsamles glas & papir og plast & metal. Renovatøren henter fra beholdere på borgerens matrikel og sætter tilbage efter tømning. Der tømmes primært to-kammer beholdere hver 4. uge. Borgerne har mulighed for at vælge imellem to forskellige størrelse beholdere til plast- og metalaffald. Det kan være enten 240 l beholder eller 370 l beholder.

- **Fryseposeordning.** Afhentning af småt elektronik, sparepærer og batterier. Ordning for parcel- og rækkehuse. Poser placeres på låget af den 2-delte beholder til plast og metal.
- **Storskraldsrum og -gårde.** Afhentning af storskrald fra etageboliger og tæt-lav bebyggelser med fælles løsning. Renovatøren afhenter affaldet i containere med grab eller ved håndlæsning.
- **En-kammer beholdere.** Afhentning af pap, papir, glas, plast og metal fra etageboliger og tæt-lav bebyggelser med fællesløsninger. Renovatøren afhenter beholderne/containerne på ejendommen og sætter dem tilbage efter tømning. Beholderne tømmes hver 2. uge.
- **Nedgravet løsninger.** Afhentning af genanvendeligt affald fra etageboliger og store boligselskaber.
- **Haveforeninger.** Benytter sig af ordningerne "To-kammer beholdere", "Storskraldsrum og gårde" og containerbestillinger.
- **Kommunale institutioner.** Benytter sig af ordningerne "To-kammer beholdere", "En-kammer beholdere" og den særlige ordning for institutioner for afhentning af storskrald.

2.4 Haveaffald

Denne kontrakt varetages af REMONDIS.

Indsamling af haveaffald er delt op på 2 ordninger:

1. **Ved vej.** Afhentning af haveaffald. Brugeren placerer affaldet ved bagkant af fortov, hvorefter renovatøren medtager affaldet.
2. **Fællesopsamling.** Opsamling af haveaffald ved håndlæsning, i 660 liter beholdere, i ophalercontainere eller med grab.

2.5 Flishugning

Gladsaxe Kommune tilbyder flishugning af borgernes grene forår (april/maj) og efterår (oktober/november). Ydelsen er gratis og der bestilles flishugning på Kommunens hjemmeside.

Læs mere på Gladsaxe.dk/flishugning

2.6 Genbrugsstationen

Alle borgere og virksomheder kan aflevere affald på kommunens genbrugsstation.

På gladsaxe.dk/genbrugsstation kan der findes oplysninger om genbrugsstationen. Det kan for eksempel være om placering, åbningstider, kort over genbrugsstationen, hvilke affaldsfraktioner kan afleveres, specifikke krav til emballering af affald mv.

2.7 Offentlige kuber og batteristandere

På offentlige arealer og på nogle af de store boligselskabers matrikel er der opsat offentlige beholdere til glas og papir.

På gladsaxe.dk/glaspapir kan der læses mere om ordningen, og der kan ses et kort over kubestandpladserne på <http://kss.vestfor.dk/kubekort/>.

Tømning af kuberne sker efter aftale med Vestforbrænding, der administrerer og udbyder ordningen.

Vedligeholdelse, rengøring, oprydning, fjernelse af graffiti på kubestederne foretages af kommunens egen driftsafdeling.

2.8 Offentlige batteristandere og skraldespande

På flertallet af de offentlige kubesteder, vil der også være almindelige skraldespande og batteristandere.

Det er kommunens egen driftsafdeling, der står for tømning af disse beholdere, samt øvrige offentlige skraldespande.

3. Fejlsorteringer

Det er vigtigt, at renovatøren har kendskab til, hvornår affaldet er fejlsorteret, så renovatøren og Gladsaxe Kommune er enige om, hvornår affaldet tages med, og hvornår det efterlades hos brugere med en besked om, at affaldet er fejlsorteret.

Gladsaxe Kommune følger altid som minimum modtageanlæggenes krav, men der kan være affaldsfraktioner, hvor Gladsaxe Kommune sætter kravene til kvaliteten hos brugerne højere end modtageanlæggenes.

Hvis chaufførerne har mistanke om, at affaldet indeholder større mængder af fejlsorteret affald, skal det meddeles ved ankomst på modtageanlægget.

Farligt affald er:

- Kemikalier
- Maling
- Spraydåser
- Batterier (genopladelige-, en gangs-, ...)
- Bilbatterier
- Lyskilder (glødepærer, sparepærer, LED pærer, lysstofrør)
- Gaspatroner, gasflasker*
- Småt elektronik* Selvtændelige klude i glas (fuldt dækket af vand)*

*kan afhænge af ordningen, jf. kravspecifikation

Farligt affald er ikke:

- Gift med faresymbolet "akut giftigt"
- Klinisk affald - medicinaffald og klinisk risiko affald (kanyler, m.m)
- Bygge- og anlægsaffald
- Fyrværkeri & sprængstof,
- Selvtændelige væsker
- Radioaktivt materiale

Gaspatroner, gasflasker*Småt elektronik*

*kan afhænge af ordningen, jf. kravspecifikation

Renovatør skal være behjælpelig med løbende at udarbejde en opdateret sorteringsvejledning. Renovatør får erfaringer med, hvad brugerne kan finde på at komme i skab og røde kasser.

Klinisk affald er:

- Medicinaffald
- Klinisk risikoaffald er smittefarligt affald – f.eks. kanyler, skalpeller m.m.

3.1 Vicevært-ordningen

Renovatør medtager alt farligt affald fra skabet. Efterlader Renovatør fejlsorteret affald skal proceduren følges for afvigende forhold.

3.2 Udvidet mini-ordning

Renovatør skal ved nedpakning håndtere det fejlsorteret affald, så kassen er klar til brug for nye brugere. **Renovatør og Gladsaxe Kommune skal i fællesskab finde en procedure, hvor renovatør gør af det fejlsorterede affald ved nedpakning på stedet.**

Ved fejlsorteret affald følges procedure for afvigende forhold.

3.3 Rød kasse-ordning

Renovatør kan efterlade det fejlsorterede affald i kassen ved nedpakning på stedet. Ved fejlsorteret affald følges procedure for afvigende forhold.

4. Meddelelsessedler

Vil blive udarbejdet inden kontraktstart i samarbejde med renovatør. Se eksempel i Appendiks B.

Evalueres løbende ved genoptrykning.

5. Affalds it-system

Gladsaxe Kommune bruger i 2020 affalds it-systemet Renoweb. Systemet bruges til registrering af materiel, tømmedage, afvigelser mv., faktureringsgrundlag, kommunikation mellem vognmand og kommune, og kommunikation til og fra brugerne.

5.1 Moduler

I Renoweb er Gladsaxe Kommunes forskellige affaldsordninger registreret i følgende moduler:

- Storskrald
- Farligt affald
- Glas og papir
- Plast og metal
- "Standplads"/"genbrugsøer"
- Haveaffald

I modulet "Standplads"/"genbrugsøer" er al drift fra ordningen "Vicevært-ordningen" og "Udvidet mini-ordning" registreret. Standpladsmodulet er et udvidet modul mere flere funktioner. Læs mere om standplads-modulet i afsnit 5.2 (Kontaktoplysninger) og 6 (Digitale løsninger).

I modulet "farligt affald" er al drift omkring "Rød kasse-ordning" registreret.

5.2 Bestillinger

Renovatør skal dagligt løbende holde sig ajour på indkomne bestillinger i Renoweb og indtaste status på bestillingen i Renoweb. Så vidt det er muligt, vil Renovatør også for hver bestilling modtage en e-mail.

5.2.1 Vicevært-ordningen

Renovatøren skal dagligt behandle alle de indkomne bestillinger.

Alle bestillinger vedr. afhentning bestilles af den affaldsansvarlige. Bestillingen foretages via Renoweb. Alle varmemestre og viceværter m.m. har fået tildelt login til at kunne foretage bestillinger. Afhentning af farligt affald bestilles i standspladsmodullet. Bestillinger på afhentning kan i Renoweb. Bestillingerne ligger i standpladsmodullet under Standpladser – Containertømninger – Bestillinger. Renovatøren skal behandle de bestillinger, der ligger under Afventer.

Afhentning af farligt affald skal udføres **indenfor 5 hverdage**. Renovatøren skal senest dagen efter udførelse på bestillingen registrere den som udført (tømt) og den præcise tømmedag skal angives.

Renovatøren skal registrere, hvornår affaldet er afhentet. Dette skal gøres ved at klikke på bestillingen. Dernæst klikkes på Indtast/ret tømningsdata.

Her skal den præcise tømningdato angives, vægten skal indtastes, den korrekte bil skal registreres. Hvis der mangler nogle biler i feltet, så skal I sørge for at få dem oprettet.

Afsluttes bestillingen ikke inden for ovennævnte servicemål, vil den sene håndtering være bodsgivende jf. tabel 2, *"Manglende opfølgning på afvigelser og bestillinger"* i kontrakten.

Hvis det viser sig, når chaufføren ankommer hos borger, at affaldsmængden overstiger én afhentning, kan renovatøren vælge at tømme al affaldet og derefter melde ind til det administrative personale hos renovatøren, at der er brugt ekstra tid, samt tidsforbruget, der registrerer det på henvendelsen. Det ekstra tidsforbrug skal indberettes som et afvigende forhold på adressen, der også skal fotodokumenteres (før og efter afhentning).

Bestilling på materiel til farligt affald vil ligge som en afvigelse under andet på adressen i Renoweb.

Levering af materiel til farligt affald skal udføres **indenfor 14 hverdage** og afvigelsen og bestillingen lukkes senest dagen efter leveringen inden klokken 12.00.

Leveres bestilling på materiel ikke inden for ovennævnte servicemål, vil den sene håndtering være bodsgivende jf. afsnit 6.5 *"bodsgivende afvigelser uden tolerance"* i kontrakten.

5.2.2 Udvidet mini-ordning

Afhentning af farligt affald og **levering af materiel** bestilles på Gladsaxe.dk/ekstraaffald og renovatør kan se bestillingerne under engangsydelser. Renovatør skal efter ydelsen har fundet sted angive af ydelsen har fundet sted (leveret).

Levering af materiel til farligt affald skal udføres **indenfor 14 hverdage** og afhentning af farligt affald **indenfor 5 hverdage** og bestillingen lukkes senest dagen efter leveringen inden klokken 12.00.

Afsluttes bestillingerne ikke inden for ovennævnte servicemål, vil den sene håndtering være bodsgivende jf. tabel 2, "*Manglende opfølgning på afvigelser og bestillinger*" i kontrakten.

5.2.3 Rød kasse-ordning

Afhentning af farligt affald bestilles af borger ved at svare på sms eller bestille afhentning på kommunens hjemmeside. Renovatør kan se bestillingerne i et særskilt modul.

XXXXXXXXXX

5.3 [Kontaktoplysninger til brugere]

5.3.1 Parcel- og rækkehuse

Kontaktoplysninger kan findes i Renoweb under indberettet afvigelse eller i fanebladet sms-service.

5.3.2 Etageboliger, tæt-lav bebyggelser med fællesløsninger

Kontaktoplysninger kan findes i Renoweb i standpladsmodulet, men også i Renoweb under fanebladet "sms service" eller i fanebladet "kommentar".

6 Digitale løsninger - GDPR

Alle henvendelser, afvigelser m.m. vedr. affaldshåndteringen i Gladsaxe Kommune skal fremgå i RenoWeb.

6.1 Borgernes adgang til RenoWeb - selvbetjeningsløsninger

Borgerne har flere muligheder for at betjene sig nemt og hurtigt via Gladsaxe Kommunens selvbetjeningsløsninger.

Renovatøren skal ved henvendelser per telefon og per e-mail opfordre brugerne til i stedet at betjene sig selv via Gladsaxe Kommunes digitale løsninger. Renovatør kan også opfordre til det på deres telefonsvarer.

Hvis borgeren ikke ønsker at benytte selvbetjeningsløsningen, skal renovatøren ved den telefoniske henvendelse registrere borgerhenvendelsen i RenoWeb.

6.2 Renovatørens adgang til Renoweb

De medarbejdere hos renovatøren, der arbejder direkte med kundebetjening i Gladsaxe Kommune eller med ruteplanlægning/fakturering m.m., kan få tildelt renovatørrettigheder til Gladsaxe RenoWeb. I særlige tilfælde kan medarbejdere i en tidsbegrænset periode få tildelt yderligere rettigheder til RenoWeb end de rettigheder, der normalt er tilknyttet renovatører.

Medarbejdere hos renovatøren, som ikke i det daglige arbejder i Gladsaxe RenoWeb, kan ikke få adgang til RenoWeb. Hvis de medarbejdere hos renovatøren, som er tilknyttet Gladsaxe Kommune er fraværende pga. sygdom eller ferie – så kan renovatøren anmode om, at der er andre medarbejdere, der får adgang til Gladsaxe RenoWeb, så renovatøren kan udføre det daglige arbejde.

Før Gladsaxe Kommune giver adgang til Gladsaxe RenoWeb skal medarbejderne hos renovatøren bekræfte, at Gladsaxe Kommunes it-regler overholdes. Gladsaxe Kommune fremsender reglerne til den medarbejder, der skal have adgang til systemet og medarbejderen får først adgang til systemet, når medarbejderen via e-mail har bekræftet, at reglerne vil blive overholdt.

Se appendiks A

6.3 Hjemmeside og Mit affald

Direkte links til brugerne

[Gladsaxe.dk/affald](https://gladsaxe.dk/affald) –

[Gladsaxe.dk/mitaffald](https://gladsaxe.dk/mitaffald)

[Gladsaxe.dk/farligtaffald-faelles](https://gladsaxe.dk/farligtaffald-faelles)

[Gladsaxe.dk/roedekasser](https://gladsaxe.dk/roedekasser)

6.4 Affaldsapp

Til Gladsaxe Kommunes renovations it-system er der udviklet en app kaldet "Affaldsportalen". Ved hjælp af appen er det muligt at:

- Se tømmetider
- Se tilmeldinger
- Indberette afvigelser
- Få sorteringsvejledning
- Få information om Genbrugsstationen
- Bestille engangsydelser
- Og meget mere

Borgerne kan på gladsaxe.dk/affald finde et link til downloading af "Affaldsportalen" i playbutik og appstore.

6.5 Standpladsmodulet

De større boligselskaber kan logge sig ind i systemet. Her kan de bestille diverse tømninger. De kan derudover se og ændre tilmeldinger og anmelde afvigelser.

6.6 Renovatørs digitale løsninger

6.6.1 Renomobil

Der anvendes en mobil applikationsløsning, der giver skraldemanden mulighed for at registrere afvigelserne direkte ude ved brugerne. Løsningen er standard og benyttes i en lang række kommuner herunder Gladsaxe.

Eks. <http://renoweb.dk/om-renoweb.aspx>

7. Afvigelser

7.1 Borgerafvigelser

(Afgivelser grundet renovatøren og øvrige henvendelser fra brugerne)

I kontraktbilag 1, "Kravspecifikation vedrørende indsamling af farligt affald og Klinisk affald i Gladsaxe Kommunes er de overordnede krav beskrevet i forhold til håndtering af afvigelser og henvendelser. I kontrakten er Gladsaxe Kommunes overordnede krav beskrevet i forhold til kvalitet og bodsafregning for manglende overholdelse af kvaliteten.

Bruger indtaster selv borgerafvigelser eller andre henvendelser ind i Renoweb. Bruger kan dog også vælge at kontakte renovatøren direkte per telefon eller per mail.

Renovatøren skal som udgangspunkt registrere alle henvendelser som borgerafvigelser i Renoweb med det samme. Bod gives for manglende registrering af borgerhenvendelser. Henvendelser der kan besvares ud fra kommunens hjemmeside, for eksempel om korrekt sortering eller tømmetider, skal dog ikke registreres.

Renovatøren skal ved henvendelser fra brugerne indkommet per telefon eller mail opfordre dem til, at de i stedet fremover benytter kommunens hjemmeside og de digitale løsninger (se afsnit 6)

Eksempler på borgerafvigelser:

- *Manglende afhentning grundet forglemmelse*
- *Materiel ikke sat på plads*
- *Spildt affald*
- *Rød kasse med maling ikke udskiftet med ny ren kasse*
- *Affald hentet for tidligt*
- *Kasser ikke forret*
- *Alle øvrige henvendelser vedrørende daglig drift*

7.1.1 Procedure for indtastning af borgerafvigelser

Borgerafvigelser håndteres dagligt løbende.

- Renovatøren modtager borgerafvigelsen/henvendelsen
- Renovatøren tjekker, før han besvarer borger, om renovatørens chauffør har indberettet en renovatørafvigelse på adressen og udleder deraf om indmeldingen er berettiget.

- Kontaktes renovatøren igen, fordi udbedring af afvigelse ikke har fundet sted indenfor den tilladte tidsramme på en tidligere indberettet afvigelse, betragtes det som endnu et afvigende forhold og en ny borgerafvigelse oprettes.

Hvis borgers afvigelse accepteres

- Indkommet per mail eller telefon – Renovatøren opretter og registrerer henvendelsen på en ny "borgerafvigelse" i Renoweb.
- Henvendelser indkommet på renovatørens mail-adresse kopieres og lægges i Renoweb og besvares fra Renoweb på den nyoprettede borgerafvigelse.
- Bruger informeres om at udbedring af afvigelse vil finde sted senest efterfølgende hverdag inden klokken 12.

Dialog via Renoweb

- I forbindelse med håndtering af afvigelser i Renoweb, er det vigtigt at huske på hvad afvigelsen drejer sig om (hvad vil jeg sige, hvem vil jeg skrive til, hvordan kan det forstås/misforstås af 3. part).
- Hvis en af parterne mener at der tales usandt, skal dette ikke skrives i Renoweb, men via mail eller til kontraktholder/ kontaktpersonen hos Gladsaxe Kommune. (Dette er fordi vores journalisering ved en henvendelse herom, kan blive en del af aktindsigtsmaterialet).
- ALT indhold i Renoweb skal kunne tåle 'dagens lys', så det skal være relevant for indsamlingen/ manglende afhentning af affaldet – eller tvist herom. Tonen i dialogen skal være ordentlig, sober og forståelig – og skal være vedhæftet billedokumentation omhandlende problemet.
- Hvis der skrives i et sprog/ formuleringer 'over stregen', skal tråden ikke følges, men rettes henvendelse til pågældende kollega omgående.

Hvis brugers borgerafvigelse ikke accepteres

For eksempel: borgers manglende afhentning af affald skyldes fejlsortering.

- Bruger orienteres om begrundelsen herfor og evt. fotodokumentation sendes altid med på skriftlige korrespondancer.
- Henvendelsen lægges på borgerafvigelsen, såfremt en sådan findes.
- Hvis ikke oprettes en borgerafvigelse, med klagepunkt andet.
- Henvendelser indkommet på renovatørens mail-adresse besvares fra Renoweb.

7.2 Renovatørafvigelser

(Almindelige afvigende forhold registreret af renovatøren ved indsamlingen og afvigende forhold relateret til arbejdstilsynets regler).

I kontraktbilag 1, "Kravspecifikation" er Gladsaxe Kommunes overordnede krav beskrevet i forhold til håndtering af afvigelser og henvendelser. Det fremgår blandt andet at renovatøren skal lægge alle renovatørafvigelser i kommunens renovationssystem hurtigst muligt og seneste efterfølgende hverdag klokken 8.00. Der er påkrævet

fotodokumentation på alle renovatørafvigelser. **Billeder skal være af god kvalitet og tydeligt vise problematikken på afvigelsen.**

Hvis renovatør opretter afvigelse på en adresse som har tilknyttet vicevært, vil der automatisk blive sendt en mail-advisering til viceværten. Det er derfor vigtigt at teksten i kommentarfeltet beskriver årsagen til at affaldet ikke er taget med. Kommentaren kan fx være 'erhvervsaffald', 'byggeaffald', fejlsortering mv.

Eksempler på almindelige afvigende forhold i forbindelse med indsamlingen:

- *Fejlsorteret*
- *Manglende snerydning og glatførebekæmpelse*
- *Materiel gået i stykker*
- *Skader*

Eksempler på afvigelser relateret til arbejdsmiljøet:

- *Underlag – perlesten/stenskærver*
- *Hældning*
- *Trin eller trapper*
- *Manglende beskæring af beplantning*
- *Manglende frihøjde på 2 meter*
- *Ikke mulighed for at fastholde Låg/dør i åben stilling*
- *Adgangsvej ikke bred nok*

7.2.1 Procedure ved bilspærring

Særligt gældende for renovatørafvigelser vedr. bilspærring. Hvis det på tømmetidspunktet ikke er muligt at udføre tømningen grundet bilspærring, skal dette meldes ind på en afvigelse vedhæftet billeddokumentation. Ved bilspærring, skal der altid forsøges tømning to gange mere på et senere tidspunkt samme dag.

Renovatøren skal så vidt muligt forsøge at løse udfordringen på stedet. Hvis det for eksempel skyldes at arbejdsbiler spærrer for tilkørsel/ adgang kan chaufføren tage kontakt til ejer af bilen og aftale tidspunkt for, hvornår gennemgang igen vil være muligt.

Renovatøren skal fortsætte på ruten, og forsøge tømning igen – enten inden området forlades – eller ved at forsøge igen inden arbejdsdags ophør. Hvis det fortsat ikke er muligt at tømme, skal der oprettes endnu en afvigelse med ny billeddokumentation. Renovatøren skal herefter hente affaldet den efterfølgende dag i henhold til ordlyden i kravspecifikationen 4.2.5.3.

7.3 Skabeloner

Det er muligt at lægge forskellige standardskabeloner til besvarelser af mails i Renoweb:

- Materielændring (fx ny beholder)
- Takstændringer
- Afvigelser og løst afvigelse
- Kvittering for bestilling af engangsydelse

Gladsaxe Kommune kan efter aftale tilføje nye skabeloner.

Standardskabelonerne kan sættes op således at de kan bruges: a) internt (Renovatør), b) mellem Gladsaxe Kommune og renovatør og c) til borger.

7.4 Sagsbehandler

Det er muligt at sætte sagsbehandler på den enkelte afvigelse. Dette gøres på afvigelser, hvor det for eksempel er en konkret medarbejder, hos renovatøren eller i Gladsaxe Kommune, der håndterer bestemte typer afvigelser.

[Vil blive drøftet og afklaret sammen med renovatøren og indskrevet i aftalen inden kontraktstart]

7.5 Afhjælpstype

Afhjælpstype bruges til at beskrive renovatørens handling på afvigelsen.

Der er følgende afhjælpstyper lagt ind i systemet:

Til Renovatørafvigelser

- Ikke hentet – lagt seddel
- Ikke hentet – ingen postkasse – (mail/opkald)
- Ikke hentet – ingen postkasse – ingen kontaktoplysninger

Til Borgerafvigelser

- Udbedret afvigelse
- Afvigelse afvist

Til renovatørafvigelser/borgerafvigelser

- Andet

7.6 Kategori

Kategori bruges til at kategorisere Gladsaxe Kommunes videre håndtering af afvigelsen.

- | | |
|---------------------------|---|
| ▪ Bodsgivende (afslut) | (Renovatøren enig om at der gives bod) |
| ▪ Ikke bodsgivende (luk) | (Renovatøren accepterer ikke afvigelsen -
begrundelse skrives i kommentarfeltet) |
| ▪ Kommunal handling (luk) | (indebær kommunal sagsbehandling) |
| ▪ Andet (afslut) | (indebær ikke kommunal sagsbehandling) |

7.7 Luk eller afslut

Renovatøren skal dagligt løbende lave opfølgning på de åbne afvigelser direkte i systemet, således at renovatøren sikrer, at der ikke ligger gamle afvigelser i systemet.

En afvigelse skal lukkes eller afsluttes senest dagen efter udbedring af det afvigende forhold.

Renovatøren må FØRST lukke/afslutte borgerafvigelser, når renovatøren er sikker på, at udbedring af afvigelsen har fundet sted.

Eks 1. Borgerafvigelse indberettes tirsdag, onsdag skal udbedring senest have fundet sted inden 12.00, senest torsdag skal afvigelsen være lukket/afsluttet.

Afvigelsen afsluttes med "Luk" eller "Afslut".

Luk

Renovatør lukker afvigelsen, hvis Gladsaxe Kommune skal se og forholde sig til afvigelsen, for eksempel afvigelser som handler om:

- At renovatør ikke accepterer bod
- At Gladsaxe Kommune skal kontakte bruger (gentagne overfyldninger eller fejlsorteringer, at-sager)

Afslut

Renovatør kan afslutte afvigelser, som Gladsaxe Kommune ikke i første omgang skal forholde sig til.

På følgende afvigelser skal afvigelsen for eksempel afsluttes:

- Beholderspærringer
- Fejlsorteringer

[Vil blive drøftet og afklaret sammen med renovatør og indskrevet i aftalen og indarbejdet i Renovationssystemet inden kontraktstart]

7.8 Underretning til boligforeninger og institutioner

Renovatør skal kontakte alle boligforeninger, hvor det ikke er muligt at lægge besked om renovatørafvigelsen til vicevært/affaldsansvarlig i en postkasse fysisk på adressen. Renovatør skal være opmærksom på, at det er meget få adresser, hvor der vil være en postkasse.

Vælger renovatør at kontakte en ejendom pr. mail skal dette gøres gennem renovatørafvigelsen i Renoweb. Kontaktes ejendommen pr. telefon registreres henvendelsen ligeledes på renovatørafvigelsen. Det noteres på sagen, hvem der er talt med og hvornår.

For kontaktoplysninger, se afsnit 5.2.

8. Særligt for afvigelser vedr. arbejdstilsynets regler

AT-forhold skal være godkendt af en driftsleder hos renovatøren, inden den oprettes i Renoweb. Billeder af forholdene skal altid vedhæftes. Hvis en indberetning om AT-forhold på en adresse kræver fælles tilsyn med renovatør og repræsentant fra Gladsaxe kommune, skal tilsynet aftales hurtigst muligt.

Renovatøren skal som minimum være repræsenteret ved kørsels-/driftsleder. Indtil der er truffet en endelig beslutning, skal der fortsat tømmes hos borger.

Når Renovatør indberetter et AT-forhold:

Affaldet hentes indtil AT-forholdet er behandlet i Gladsaxe Kommune. Når behandling er sket og bruger er orienteret bliver dette registreret i Renoweb under særlige forhold og i kommentarfeltet, hvilket kan ses på chaufførernes kørelister.

Renovatøren vil også blive oplyst pr. mail.

Derefter kan chauffører lægge meddelelsessedler til beboerne og undlade at tage affaldet med, hvis kravet ikke er imødekommet/blevet ordnet.

AT-forholdene – perlesten, trapper og trin – føres der som udgangspunkt ikke fysisk tilsyn på, men vil blive behandlet ud fra Renovatørens fotodokumentation. Hvorvidt der føres fysisk tilsyn på de øvrige afvigende forhold, afhænger af fotodokumentationen.

Procedure ved indsamling på adgangsveje som ikke er veloplyst.

- Hvis/når renovatør indsamler affald på en adresse som ikke overholder krav til minimums-belysning jfr. AT vejledning, skal der tømmes og meldes ind som normalt ved udfordringer.
(Der kan være sprunget en pære, defekt censor osv. hos borger) Og borger skal informeres om udfordringen.
- Når vi får flere indmeldinger om belysning på samme adresse, skal Gladsaxe kommune forsøge at kontakte borger for at se om det er muligt at imødekomme renovatørens ønske. (Det er ikke et krav jfr. Regulativet)

8.1 Specielle forhold

Forhold kan efter indtastning ses på de adresser, hvor forholdet er registreret og kommer også med på chaufførernes kørelister printet ud fra Renoweb. Forhold har den fordel, at adresser med et registreret forhold kan blive genfundet ved en søgning i Renoweb.

Nedenfor er nogle eksempler på de forhold som Gladsaxe Kommune registrerer under AT-forhold.

- Låge ikke fastholdes i åben stilling
- Over 40 meter
- Trin og trapper

8.2 Kommentarfelt

Enhver adresse har et kommentarfelt tilknyttet.

I kommentarfeltet fremgår det, hvornår og hvordan bruger er blevet kontaktet og hvad kravet er til brugerne.

9. Procedure for afvigende forhold af større karakter

Manglende afhentninger af affald kan forekomme i et større område med mange boligenheder. Manglende tømning af større områder skal altid først godkendes af

renovatørens driftsleder inden afvigelsen oprettes og Gladsaxe Kommune skal kontaktes direkte, jf. kontraktbilag 1 – kravspecifikation.

Eksempler:

- Manglende snerydning og glatførebekæmpelse
- Opgravning og vejarbejde

I tilfælde af, at det ikke er muligt at lægge en meddelelsesseddel til brugerne, skal der oprettes en Driftsinfo i Renoweb. Driftsinfoen popper op, når brugerne åbner Renoweb.

Ved at lægge driftsforstyrrelsen i Renoweb's undgå, at brugerne indtaster afvigelser i systemet (som ikke er en berettiget afvigelse) og som efterfølgende skal håndteres og behandles af renovatør og Gladsaxe Kommune.

Det er som udgangspunkt altid Gladsaxe Kommune, der lægger driftsinformation ind i Renoweb. Under særlige omstændigheder skal renovatøren også lægge driftsinformationer op, for eksempel mellem jul og nytår, hvor Gladsaxe Kommune holder ferie lukket. Se efterfølgende afsnit 10.

10. Driftsinformation

Ved forespørgsel fra Gladsaxe Kommune, skal renovatøren i den ønskede periode hver morgen sende en status på ændringer/udfordringer med biler og sygdom blandt mandskabet.

Ved ønsket om dispensation til at indsamle efter normal tidspunkt kl. 16.00 – skal skriftligt, og senest kl. **14.00** anmodes om tilladelse til udvidet tømmetidsrum.

Daglig status samt anmodning om dispensation til kørsel uden for normalt tømmetidsrum skal altid sendes skriftligt til Forsyningspostkassen, den kontraktansvarlige samt stedfortræder.

Kontaktperson i Gladsaxe Kommune vurderer derefter om der skal lægges driftsinformation op på kommunens hjemmeside under 'Mit affald'.

11. Kommunikationsmaterialer

Renovatøren skal i nogle tilfælde, i forbindelse med de faste tømninger også aflevere kommunikationsmaterialer til brugerne. Det kan for eksempel være situationer, hvor affaldet er fejlsorteret.

Renovatøren skal altid angive i kommentarfeltet, når der lægges/sættes/hænges kommunikationsmaterialer hos brugerne.

12. Nøgler

Renovatøren skal registrere på standpladsadresser i kommentarfeltet, hvis renovatør har fået nøglekoder til nøglebokse eller nøgler til den pågældende adresse. Det skal fremgå til hvilke affaldsordninger og antallet af nøgler.

Gladsaxe Kommune arbejder på et fælles nøglesystem

13. Til- og afmeldinger

Procedure hos renovatør beskrives, så nye tilmeldinger også når ud til chaufførerne.

Alle nye tilmeldinger sendes ud på chaufførens tablets. For at kvalitetssikre lægges der ligeledes en fysisk liste i chaufførens dueslag.

I det tilfælde af ovenstående ikke fungere efter hensigten, tilrettes proceduren ved først komne driftsmøde.

15. Anmodning om ændrede tømmetider og ruteændringer

Ved anmodning om ændrede tømmetider, skal der altid sendes en skriftlig anmodning til den kontraktansvarlige eller tilsvarende hos Gladsaxe Kommune.

Hvis det drejer sig om en permanent ændring, skal tømningerne fortsætte indtil berørte borgere /affaldsansvarlige, i god tid er informeret om ændringerne.

Ved ruteændringer, ønsket af renovatøren, skal lister over berørte adresser samt konkrete oplysninger om ændringerne sendes til godkendelse hos Gladsaxe Kommune. Hvis ændringerne kræver information af borgerne, skal den skriftlige information (breve/ flyers) som chaufførerne omdeler ligeledes sendes til korrektionslæsning og godkendelse hos Gladsaxe Kommune.

16. Miljøregnskab

Renovatør skal månedligt afrapportere kørselsregnskab, jævnfør kontrakten

Renovatør skal hver måned senest den 10. fremsende miljøregnskab for foregående måned. Hvis der i den foregående periode har været benyttet reservebiler, skal miljødata for dem ligeledes fremgå af miljøregnskabet.

17. Bodssystem

Jævnfør kontrakten

17.1 Gennemgang og opkrævning af bods

Boden opgøres månedligt og inden fremsendelse vil Gladsaxe Kommune gennemgå afvigelserne grundigt. Bodsopgørelsen vil blive fremsendt senest den 10. i den efterfølgende måned, som boden vedrører.

Efter fremsendelse af bodsopgørelse og om nødvendigt gennemgås boden efterfølgende sammen med en repræsentant fra renovatøren og en repræsentant fra Gladsaxe Kommune.

Gladsaxe Kommune vurderer, om der i en given situation foreligger et forhold der er bodsgivende – se kontrakten punkt 6.5 "bodsgivende afvigelser uden tolerance". GPS-registrering kan give en indikation af at der er foretaget tømning, men det kan ikke stå alene og indgår i den samlede vurdering sammen med andre parametre. Hvert enkelt forhold beror på en konkret og individuel vurdering, som det tilkommer Gladsaxe Kommune at foretage.

Efter fælles gennemgang af boden, fremsendes en kreditnota på pålydende bodsbeløb. Kreditnotaen skal fremsendes senest 5 kalenderdage efter den sidste og endelige gennemgang. Gladsaxe Kommune kan vælge at modregne boden på en faktura fremsendt af renovatør

Gladsaxe Kommune er ved at udarbejde en 'bodsrobot' til automatisk udregning

18. Fakturering

Fakturaer skal overholde nedenstående:

- Faktura skal være adskilt mellem ordninger, men også brugertyper, da Gladsaxe Kommunes kontoplan i henhold til kravene fra Indenrigsministeriet er delt op.
- Faktura skal være baseret på et udtræk fra renoweb med præcisering af udtræksgrundlaget, det skal være muligt for Gladsaxe Kommune at genskabe samme udtræk.
- Faktura skal være sat op, så vi kan gennemskue, hvordan man kommer fra Renoweb-udtrækket til faktureringsgrundlaget.

19. Gladsaxe Kommunes regulativer

På Gladsaxe Kommunes hjemmeside gladsaxe.dk/affald kan kommunes nyeste regulativer for husholdningsaffald og erhvervsaffald findes.

Appendiks A til samarbejdsaftale

Forpligtigelser ved adgang og brug af RenoWeb, Gladsaxe Kommune

Du har fået adgang til RenoWeb Gladsaxe. Du er forpligtiget til at følge de regler, som Gladsaxe Kommune specifikt har vedrørende brugen af RenoWeb med henblik på at sikre, at GDPR reglerne overholdes og dermed at oplysninger vedrørende adresser, materiel, afvigelser og eventuelle personlige oplysninger m.m. om Gladsaxe Kommunes borgere behandles korrekt og respektfuldt.

Formål

Gladsaxe Kommune giver dig en begrænset adgang til affaldsdatabasesystemet RenoWeb, med det formål, du kan udføre arbejdsopgaver for Gladsaxe Kommune, som vedrører affaldsområdet i Gladsaxe Kommune.

Principper for behandling af data

Din behandling af data i RenoWeb må ikke være uforeneligt med formålet.

Oplysningerne som registreres og behandles i RenoWeb, skal være relevante og tilstrækkelige og må ikke omfatte mere end, hvad der kræves. Der må så vidt muligt ikke noteres personfølsomme oplysninger i systemet. Er det nødvendigt i forhold til udførelsen af en arbejdsopgave at præcisere, at der fx er problemer på en adresse pga. af "voksen" bleer, fejlsortering på grund af demens eller lignende – skal disse oplysninger noteres diskret og respektfuldt.

Sikkerhedsforanstaltninger

Du har som bruger af affaldsdatabasesystemet RenoWeb et medansvar for sikkerheden i affaldsdatabasesystemet. Nedenstående punkter skal følges. Hvis du oplever en sikkerhedsbrist, skal det staks meldes til Gladsaxe Kommune. Send en mail til affald@gladsaxe.dk med beskrivelse af sikkerhedsbristen.

Du skal som bruger af RenoWeb følge nedenstående retningslinjer.

1. Adgangskoden til RenoWeb er personlige og må ikke deles med andre.
2. Brug en sikker adgangskode på mindst 8 tegn med tal, store og små bogstaver samt specialtegn (fx # eller %)
3. Lås computerskærmen, når du forlader din plads – brug windows-tast + L.
4. Brug kun RenoWeb til at registrere oplysninger om beholdere/affald i Gladsaxe. Gem aldrig på lokale drev. Hvis du har brug for at gemme oplysninger om beholdere/affald koblet til borgere eller institutioner/virksomheder i Gladsaxe kommune, i et andet IT-system eller fysisk, skal der indgås en separat databehandler aftale om denne registrering. Det dig som har pligt til at oplyse Gladsaxe Kommune, hvis der anvendes andre systemer til opbevaring og sagsbehandling af oplysninger vedr. beholdere/affald hos borgerne og institutioner/virksomheder i Gladsaxe Kommune.
5. Lad ikke papirer med person- eller fortrolige oplysninger ligge frit tilgængeligt.
6. Brug ikke USB-nøgler, eksterne harddiske eller lignende til at gemme person- eller fortrolige oplysninger.
7. Klik aldrig på links i mails eller på internet, hvis du er usikker på, om linket kan være skadeligt.
8. Giv aldrig oplysninger om adgangskoder eller lignende på internettet eller via mail.

9. Sørg for, at du altid skal taste pin- eller adgangskoder ind på mobiltelefon, iPad eller tablet. Det er ikke tilladt, at "klikke funktionen: Husk adgangskode" til, så it-enhederne selv husker din adgangskode.

10. Lav aldrig personsagsbehandling på sociale medier.

Tavshedspligt og fortrolighed

Du er pålagt fuld tavshedspligt omkring alle de oplysninger, du bliver bekendt med gennem databasesystemet RenoWeb og samarbejdet med Gladsaxe Kommune. Aftalen indebærer, at tavshedspligtens bestemmelserne i straffelovens §§ 152-152f, jf. straffelovens § 152a, finder anvendelse.

Kontaktpersoner/kontaktpunkter hos de dataansvarlige

Du skal kontakte Gladsaxe Kommune via nedenstående kontaktpersoner/kontaktpunkter hvis du har spørgsmål vedr. brugen af RenoWeb Gladsaxe eller hvis du har mistanke om et sikkerhedsbrud.

Gladsaxe Kommune

Navn	Helle Margit Wriedt
Stilling	BMF Sekretær
Telefon	39575859/39575851
Email	Affald@gladsaxe.dk

Appendiks B til samarbejdsaftale

Eksempler på Meddelelsessedler i Gladsaxe kommune



GLADSAXE

Meddelelse fra Remondis – din renovatør

Om afhentning af haveaffald

Haveaffaldet er desværre ikke taget med, fordi:

- ☐ Beholderen er ikke godkendt. Godkendte beholdere til haveaffald skal være 140-, 180/190- eller 240 liter
- ☐ Haveaffald i papirsække eller i bundter må maksimalt veje 16 kg
- ☐ Grene i bundter skal afkortes til maksimalt 1 meter
- ☐ Grene må ikke være tykkere end 15 centimeter
- ☐ Træeroder og jord tages ikke med (det kan du aflevere på Genbrugsstationen)
- ☐ Haveaffald må ikke emballeres i plastsække
- ☐ Halm og hø fra dyrehold medtages ikke (det skal emballeres og kommes i dagrenovation)
- ☐ Andet: _____

Vi har registreret ovenstående meddelelse i vores affaldssystem. Læs mere om regler for persondata og kommunens oplysningspligt på gladsaxe.dk/affald

Vend ...

gladsaxe.dk/haveaffald

Haveaffaldet er taget med, men:

- ☐ Undgå at stille papirsækken på fugtig eller våd jord. Bunden kan gå i stykker, når sækken løftes
- ☐ Undgå at grene sætter sig fast i beholderen – klip grenene småt
- ☐ Undgå overfyldning, da overfyldte beholdere kan få skader ved tømming
- ☐ Andet: _____

Dato: _____

REMONDIS®
WORKING FOR THE FUTURE

Har du spørgsmål til den manglende afhentning, kan du kontakte Remondis på telefon 43 48 92 69 eller mail: borger@remondis.dk



GLADSAXE

Meddelelse fra Remondis – din renovatør

Om afhentning af storskrald

Du har desværre ikke fået hentet dit storskrald i dag, fordi:

- ☐ Storskraldet er ikke sorteret.
Du skal sortere dit storskrald og stille det hver for sig:
 - Stort og småt brændbart affald
 - Ikke brændbart affald (pvc, krystalglas, keramik)
 - Stort jern/metal
 - Køleskabe og fryser
 - Stort elektronikaffald
 - Småt elektronikaffald
 - Pap
- ☐ Der er papir i beholderen til pap
- ☐ Pap er ikke bundtet med snor/pakket i klar sæk/pakket kompakt i en kasse
- ☐ Småt storskrald hentes kun i klare sække
- ☐ Storskraldet står inde på grunden

Vi har registreret ovenstående meddelelse i vores affaldssystem. Læs mere om regler for persondata og kommunens oplysningspligt på gladsaxe.dk/affald

Vend ...

gladsaxe.dk/affald

- ☐ Bygningsaffald og dagrenovation tages ikke med. Afhentning af storskrald omfatter kun indbo (kasserede brugsgenstande fra husholdninger)
- ☐ Stikkende og skarpe genstande skal bøjes ind eller pakkes, så ingen kan komme til skade, når affaldet hentes
- ☐ Køleskab eller fryser er ikke tømt for madvarer
- ☐ Plæneklipper er ikke tømt (for græs, olie, vand og/eller benzin)
- ☐ Storskraldet er ikke placeret korrekt.
Du skal stille storskraldet frem til vej bagerst ved fortovet
- ☐ Andet: _____

Husk:

- ☐ Rul venligst ledninger op næste gang, og sæt dem fast, så ingen falder i dem

Læs mere om sortering og placering af affaldsbeholdere på gladsaxe.dk/affald

Dato: _____

REMONDIS®
WORKING FOR THE FUTURE

Har du spørgsmål til den manglende afhentning, kan du kontakte Remondis på telefon 43 48 92 69 eller mail: borger@remondis.dk