



Bilag 10

Afrapportering af 2.2.3. Bemandet mail - og telefon

20-03-2026

Pilotprojektet kort	
Formål og projektet i hovedtræk	Formålet er at sikre kunder (både erhvervskunder samt affaldsansvarlige) og borgeres adgang til affaldsfaglig rådgivning telefonisk og via mail. Særligt i tilfælde, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke er tilstrækkelige. Projektet har testet, om affaldsfaglig vejledning via mail og telefon kan forbedre serviceoplevelsen, understøtte korrekt sortering og reducere kompleksitet i sagsbehandlingen. Projektet er bl.a. foranlediget af et stort antal affaldsrelaterede henvendelser, som kommunens omstilling har haft svært ved at håndtere og tidligere ikke kunne videre stille. Succeskriterier: • Øget tilgængelighed til affaldsfaglig viden samt sparring til kunder og borgere. • Hurtigere håndtering af komplekse sager • Øget tilfredshed blandt kunder og borgere, ift. oplevet serviceniveau. • Understøttelse af korrekt affaldssortering
Pilotlængde og periode	Projektet er en videreførelse og evaluering af samme indsats, der blev igangsat med Ressource- og Affaldsplan 2024. I februar 2023 åbnede man maillinjen, hvor kunder og borgere kunne stille spørgsmål om blandt andet affaldssortering og -afhentning. I juni 2023 blev telefonlinjen åbnet. Både mail- og telefonlinjen er pt. fungerende.
Resultater	
Målbare resultater	• I perioden 2023-2025 er der viderestillet i alt 4.115 telefoniske henvendelser fra Borgerservice og Myndigheds kontaktcenterløsning til Ressource- og Affaldsområdet. • I perioden 2023-2025 er der håndteret ca. 9.200 skriftlige henvendelser via affaldsfaglig maillinje. • Den gennemsnitlige håndteringstid pr. opkald har ligget på 17-21 minutter, hvilket indikerer, at den

Sagsnummer I F2
2026 - 4830

Dokumentnummer i F2
246193

Sagsnummer eDoc
2026-0086538

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

	direkte dialog primært anvendes til komplekse og afklaringskrævende henvendelser. • Opgjort på årsbasis svarer pilotens aktivitet til ca. 3.150 mailhenvendelser og ca. 1.600 telefoniske henvendelser årligt, samlet ca. 4.750 affaldsfaglige sager pr. år.
Gennemførte aktiviteter	• Etablering og drift af fagligt bemandet mail- og telefonlinje for kunder og borgere. • Kundespecifik vejledning om bl.a. affaldssortering, afhentning og ændringer i affaldsordninger. • Håndtering af komplekse og akutte affaldsrelaterede henvendelser, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke er tilstrækkelige. • Evaluering af mail- og telefonlinjen baseret på bruger- og medarbejderoplevelser.
Forvaltningens samlede vurdering	Forvaltningen vurderer, at pilotprojektet har opfyldt sit formål ved at løse et dokumenteret serviceproblem. Indsatsen har styrket serviceniveauet gennem hurtigere og mere kvalificeret håndtering af komplekse affaldshenvendelser. Pilotprojektet vurderes samtidig at understøtte korrekt sortering og dermed Ressource- og Affaldsstrategien 2030's mål om øget genanvendelse. Samlet set vurderes projektet som en fagligt velfunderet og omkostningseffektiv indsats.
Indstilling	
Indstilling til projektets videre liv	Det indstilles, at mail- og telefonlinjen idriftsættes permanent fra 1. januar 2027 som varig servicefunktion med fast bemanning på to årsværk.
Forventet miljøeffekt ved indstilling	Indirekte positiv effekt på Ressource- og Affaldsstrategien 2030's mål om øget genanvendelse gennem rådgivning til korrekt sortering og forebyggelse af fejl i affaldshåndtering, særligt i komplekse og akutte situationer.
Forventet økonomisk betydning for affaldstaksten for en gennemsnitlig husstand	Idriftsættelsen medfører ikke økonomiske konsekvenser for affaldstaksten, da forvaltningen vurderer, at opgaven fremadrettet kan varetages inden for den eksisterende bemanning.
Forventet betydning for serviceniveauet hos borgere og/eller erhverv	Markant forbedret serviceniveau ved, at kunder og borgere får direkte adgang til affaldsfaglig dialog via mail og telefon. Det giver hurtigere afklaring, færre misforståelser og færre gentagne henvendelser, idet det er en fagekspert, der besvarer spørgsmålene.
Øvrige gevinster ved indstilling	• Hurtigere og faglig kvalificeret sagsafklaring.

	• Bedre vidensgrundlag om kunder og borgeres udfordringer og tvivlsspørgsmål ift. affaldssortering og afhentning. • Reduceret belastning af øvrige servicekanaler.
Konsekvenser, hvis indstilling ikke godkendes	Hvis mail- og telefonlinjen ikke idriftsættes permanent, vil det medføre: • Et markant fald i serviceniveauet for kunder og borgere i forbindelse med komplekse affaldshenvendelser. • Længere svartider, idet henvendelser alene vil skulle ske via digitale formularer med op til 10 dages behandlingstid. • Begrænset adgang til affaldsfaglig rådgivning kan øge risikoen for fejlrådgivning og dermed i mindre grad understøtte korrekt affaldssortering- og indsamling.