Till Avfall Sveriges kommunala medlemmar

Version 1, 2023-06-12

Lathund för kundservice inför kommunalt insamlingsansvar för förpackningar 2024

Att kommunerna fått ansvaret att samla in förpackningar medför många fördelar. Att informationen enkelt kan samordnas med den för andra avfallsslag är en klar vinst, och här har kundservice en central roll.

Många kommuner har redan en vana att hantera frågor kring förpackningsinsamling, men antalet frågor kommer att öka och typen av frågor kan också förändras.

Detta dokument ska fungera som vägledning inför förändringen. Det bygger på samtal med Förpackningsinsamlingen, FTI, och delar av Avfall Sveriges nätverk för kundservice. Det kommer att uppdateras efter hand.

[1. Detta behöver ni veta 2](#_Toc135063469)

[1.1. Servicebehov 2](#_Toc135063470)

[1.2. Typ av frågor 2](#_Toc135063471)

[1.3. Vanliga frågor och svar 3](#_Toc135063472)

[2. Detta behöver ni göra 4](#_Toc135063473)

[2.1. Förstärk kompetensen 4](#_Toc135063474)

[2.2. Anslut till ”Hitta min ÅVS” och automatiserad felanmälan 5](#_Toc135063475)

[3. Detta bistår Avfall Sverige med 5](#_Toc135063476)

[3.1. Portal för ”Hitta din ÅVS” och felanmälan 5](#_Toc135063477)

[3.2. Komplettering av sopor.nu 6](#_Toc135063478)

[3.3. Kampanj 6](#_Toc135063479)

[3.4. Många verktyg kring förpackningsinsamling 6](#_Toc135063480)

[3.5. Ordlista 7](#_Toc135063481)

# Detta behöver ni veta

## Servicebehov

Om vi räknar om det antal kontakter som FTI idag får in kan den genomsnittliga kommunen förvänta sig cirka 50 samtal, 60 felanmälningar via hemsidan och 25 mail per år och 10 000 invånare. Cirka 65 procent av ärendena gäller behov av tömning. Sannolikt kommer antalet att variera stort mellan kommunerna.

Avfall Sverige rekommenderar:

* att kommunens befintliga öppethållande för samtal till kundservice behålls – vanligtvis kontorstid,
* att det från januari 2024 finns beredskap att inledningsvis höja bemanningen i kundservice, likaså vid beräknade toppar (se nedan),
* att det ges möjlighet att lämna felanmälan utanför kontorstid för akuta ärenden – till exempel via kommunens allmänna jourtelefon för felanmälan,
* att kundservice och kommunikation samordnas för att kunna stötta varandra, om så inte redan sker.

Den rekommenderade nivån på kundservice innebär en minskning jämfört med FTI:s befintliga öppettider: vardagar kl. 8.00-20, helger 10–16. Tätare hämtning skulle kunna uppväga detta – här finns alltså en avvägning som varje kommun bör göra. Det vore olyckligt om kunderna upplever att servicenivån sänks när kommunerna tar över ansvaret.

Toppar i antalet samtal märks under Black Friday (i november) och fram till nyår, samt vid påsk och midsommar.

För turistkommuner tillkommer toppar under respektive säsong.

Medierapportering om återvinning märks snabbt i växeln. Många samtal kan undvikas om information snabbt läggs ut på hemsidan.

## Typ av frågor

|  |  |
| --- | --- |
| Majoriteten av de inkommande kontakterna är felanmälningar: det är fullt i behållarna eller skräpigt på stationen, det behöver snöröjas eller ett staket är trasigt. | * Skickas vidare till de som tömmer, använd gärna Avfall Sveriges kommande lösning, [se nedan](#_Detta_bistår_Avfall) |
| Det är inte ovanligt att man tappat något i en behållare och vill veta hur de kan få tillbaka det. | * Bra om det finns någon som kan rycka ut snabbt. |
| Frågor kring sortering: måste man verkligen ta av korken på mjölkpaketet, får man slänga kuvert i pappersinsamlingen, hur sorterar man höljet på vinflaskan, varför får jag slänga eller varför får jag inte slänga X eller Y på återvinningsstationen? | * Se [sopor.nu](https://www.sopor.nu/) samt Vanliga frågor och svar nedan. |
| Frågor som rör återvinning: Hur går det till? Hur mycket återvinns? Vad det blir av materialet? | * [sopor.nu](https://www.sopor.nu/) ger många svar, här kan ni läsa på och även hänvisa till. Nationell statistik hittar du på [avfallsverige.se](https://www.avfallsverige.se/fakta-statistik/avfallsstatistik/) |
| Var finns närmaste insamling? | * Hänvisa till Hitta min förpackningsinsamling, som kommer att finnas på [sopor.nu](https://www.sopor.nu/) |
| Fastighetsägare undrar ofta var de kan beställa dekaler eller informationsmaterial. | * Hänvisa till [sverigesorterar.se](https://www.sverigesorterar.se/flerbostadshus/) eller till kommunen om ni själva delar ut |
| Frågor från boende i flerbostadshus om städning i soprum. | * Hänvisa till fastighetsägaren |
| Frågor från verksamheter (som inte är samlokaliserade med hushåll) | * En karta till närmaste insamlingsplats kommer att finnas hos [NPA](https://www.npa.se/). Övriga frågor hänvisas till producentansvars-organisationerna (ännu ej klart vilka det blir). |

Andra typer av frågor som också förekommer, kan vara bra att förbereda sig på. Här har varje kommun sina egna svar: Hur ofta tömmer ni behållarna? Hur gör man för att få bort en station? Hur gör man för att få en station? Vad gör ni åt sopdumpningen? Kan ni sätta upp övervakningskameror? Finns det inte regler för hur mycket det får låta när behållare töms? Får tömningsbilarna verkligen köra på ”min” väg? Hur gör jag om jag vill anmäla att någon stjäl ur behållarna? (Det är inte helt ovanligt att personer till exempel fiskar upp pantburkar ur metallförpackningsinsamlingen.)

## Vanliga frågor och svar

Måste jag källsortera?

Svar: Alla har en lagstadgad skyldighet att sortera ut förpackningar men också exempelvis elavfall, läkemedel, däck och batterier och lämna det till särskild insamling. Från 2024 gäller det även matavfall och trädgårdsavfall. Se [Avfallsförordningen 4 §](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/avfallsforordning-2020614_sfs-2020-614).

Är det lönt att källsortera?

Svar: Varje förpackning som du lämnar till återvinning innebär att du spar på jordens resurser och värnar om klimatet. Till exempel halveras koldioxidutsläppen om du källsorterar en plastförpackning istället för att slänga den i soppåsen.

Vem får slänga förpackningar på återvinningsstationerna?

Svar: Återvinningsstationerna till för hushållen och det är *bara* förpackningar som får slängas här. Ett undantag är samlokaliserade verksamheter, det vill säga de som delar avfallskärl med hushållen i flerbostadshus, som också får använda återvinningscentralerna. Övriga verksamheter hänvisas till privata återvinningsaktörer, en karta som visar var förpackningar kan lämnas kommer att läggas upp hos [NPA](https://www.npa.se/).

Varför får jag inte slänga diskborstar eller dricksglas på återvinningsstationen?

Svar: Det finns ett producentansvar på förpackningar. Det innebär att de som tillverkar eller säljer förpackade varor är skyldiga att bekosta insamling och ordna återvinning av varje förpackningsslag.

Eftersom diskborsten inte är en förpackning ska den inte lämnas på återvinningsstationen. Den läggs i vanliga soppåsen eller i särskild plastinsamling på återvinningscentralen.

Dricksglas är inte heller en förpackning. De är ofta av en annan glaskvalitet än glasförpackningar, blandas glaskvaliteterna försämras möjligheterna att återvinna glaset.

Måste jag diska förpackningarna?

Svar: Du behöver inte diska ur förpackningen, men de måste vara tömda på sitt innehåll.

Om det är förpackningar som innehåller farligt avfall, till exempel nagellack, lämnas hela förpackningen med innehåll som farligt avfall på återvinningscentralen.

Hur gör jag med en förpackning som består av flera material?

Svar: Det är det dominerande materialslaget som avgör hur det ska sorteras. Om de olika materialen är lätta att separera ska de skiljas åt, till exempel skruvkorken i plast på en mjölkförpackning i papper. Det ska inte krävas verktyg för att dela materialen, så basen där skruvkorten sitter fast får alltså sitta kvar.

Hur vet jag om det ska sorteras som papper eller plast/papper eller metall?

Svar: Knyckla ihop förpackningen – om den vecklar ut sig nästan helt är det mest plast, annars papper.

Samma sak gäller för plast och metall – om den vecklar ut sig är det mest plast, annars metall.

Varför är öppningarna till insamlingskärlen för glasförpackningar så små?

Svar: Det är av säkerhetsskäl – ingen ska kunna skada sig på glaset. De små öppningarna minskar också risken för att främmande material och skräp hamnar i behållarna.

Vad gäller sortering av specifika avfallsslag, se sorteringsguiden på [sopor.nu](https://www.sopor.nu/haer-aatervinner-du/soek/)

# Detta behöver ni göra

## Förstärk kompetensen

Avfallsorganisationernas kundservice har ofta besvarat frågor kring förpackningsinsamlingen sedan lång tid tillbaka. Vid nyrekryteringar, och i de fall samtal hänvisas till kommunens övergripande kundservice, rekommenderar Avfall Sverige att personalen i kundservice:

* ges övergripande utbildning i avfallshantering, till exempel genom Avfall Sveriges e-learningkurs [Svensk avfallshantering – en introduktion](https://www.avfallsverige.se/utbildningar/e-learningkurser/svensk-avfallshantering/)
* ges tid att studera [sopor.nu](https://www.sopor.nu/),
* ges utbildning i ert valda verktyg för att se utförda och planerade tömningar och städningar samt för att kunna göra felanmälan,
* har grundläggande kunskap i engelska.

## Anslut till ”Hitta min ÅVS” och automatiserad felanmälan

Avfall Sverige kommer att utveckla en portal som nav för återvinningsstationerna. Kundgränssnittet kommer enligt plan att ligga på den nationella avfallsportalen sopor.nu. Härifrån kan allmänheten söka närmaste plats för förpackningsinsamling och även skicka in en felanmälan, som ska kunna kopplas direkt till kommunens administrationsverktyg.

Vi ser många fördelar med att alla kommuner ansluter sig till detta, framför allt att allmänheten har *en*ingång för att söka efter sin närmaste återvinningsstation och också att skicka in en felanmälan.

Avfall Sverige rekommenderar:

* att ansluta det egna administrationssystemet till Avfall Sveriges portal,
* alternativt att manuellt lägga in och uppdatera koordinater för sina återvinningsstationer, samt information om när de töms och städas, i Avfall Sveriges portal.

Läs mer om portalen [nedan](#_Detta_bistår_Avfall).

# Detta bistår Avfall Sverige med

## Portal för ”Hitta din ÅVS” och felanmälan

Den portal som nu utvecklas består av en databas dit kommunerna ska kunna överföra data från sina verksamhetssystem, till exempel Future eller BFUS, via standardiserade API:er eller liknade lösningar (filintegration).

Det ska även finnas ett gränssnitt för att registrera data manuellt i portalen.

Portalen ska vara integrerad med de befintliga webblösningarna [www.sopor.nu](http://www.sopor.nu) och [www.avfallweb.se](http://www.avfallweb.se), så att dessa kan använda de data som lagras i portalens databas. Denna data bör även kunna läsas från portalen och länkas till kommunala webbplatser.

Portalen kommer att ha funktioner för att hantera felanmälan som kommer från till exempel sopor.nu och skicka dessa vidare till kommunens verksamhetssystem, alternativt via e-post till kundtjänst om man väljer att inte integrera med verksamhetssystem.

## Komplettering av sopor.nu

Den nationella avfallsportalen samägs av flera parter, däribland Avfall Sverige och FTI. Redan idag finns mycket information om insamling och återvinning av förpackningar, och den kommer att växa än mer genom att mycket av materialet från FTI:s hemsida läggs över hit.

Sopor.nu kommer därför att vara ett kunskapsnav för såväl allmänhet som för kundservice. I synnerhet möjligheten att söka på enskilda avfallsslag kan bli användbar, men här finns också mer djuplodande kunskap till exempel om vad som händer med förpackningarna efter insamling.

Och, som sagt, så kommer allmänhetens gränssnitt för portalen för ”Hitta din ÅVS” och felanmälan att finnas här.

## Kampanj

Avfall Sverige kommer att ta fram en kommunikationskampanj för att informera allmänheten om vikten av att fortsätta sortera förpackningarna. Under hösten 2023 ska materialet finnas tillgängligt för kommunerna att använda.

## Många verktyg kring förpackningsinsamling

På Avfall Sveriges hemsida finns en lång rad dokument, allt från vägledning för hur det nya ansvaret kan hanteras till mallar för upphandling och skötsel av återvinningsstationer. Mycket fakta finns också samlade i frågor och svar kring förpackningsinsamlingen. [Logga in på avfallsverige.se och läs vidare](https://www.avfallsverige.se/for-medlemmar/forpackningsinsamling/). Om du saknar inloggning, maila [info@avfallsverige.se](mailto:info@avfallsverige.se)

Här finns också länk till flera webbinarier, bland annat ”Att kommunicera nya ansvar för förpackningar och matavfall”. [Se inspelningen här](https://www.avfallsverige.se/for-medlemmar/forpackningsinsamling/kommunikation/#:~:text=den%2014%20mars.-,Se%20webbinariet%20i%20efterhand%20h%C3%A4r,-Webbinarie%20/%20Ekonomi%20och).

Tydliga skyltar gör det enklare att göra rätt. Material för omdekalering av återvinningsstationerna finns [här](https://www.avfallsverige.se/for-medlemmar/forpackningsinsamling/kommunikation/kommunikationsmaterial/#:~:text=Material%20f%C3%B6r%20omdekalering%20av%20%C3%85VS). På [sverigesorterar.se](https://www.sverigesorterar.se/) finns underlag till alla skyltar att ladda ner, och dessutom många goda exempel att inspireras av.

Bland Avfall Sveriges rapporter finns också några som kan vara särskilt användbara då fastighetsnära förpackningsinsamling ska införas:

* [Handbok för avfallsutrymmen](https://www.avfallsverige.se/for-medlemmar/vagledning-och-stod/handbocker/handbok-for-avfallsutrymmen/): råd och anvisningar för transport, förvaring, arbetsmiljö med mera
* [2019:15 Dimensioneringsmodell för avfallsutrymmen för lägenheter, förskolor, skolor, äldreboende, kontor](https://www.avfallsverige.se/rapporter-utveckling/rapporter/2019-15-dimensioneringsmodell-for-avfallsutrymmen-lagenheter-forskolor-skolor-aldreboende-kontor-inkl-anvandarmanual/): Excel-dokument för att kunna beräkna behovet av yta och antal kärl vid sortering av matavfall, restavfall, returpapper samt förpackningar av plast, papper, metall och glas.
* [2023:11 Bättre sorterat förpacknings- och matavfall i flerbostadshus](https://www.avfallsverige.se/rapporter-utveckling/rapporter/2023-11-battre-sorterat-forpacknings-och-matavfall-i-flerbostadshus/): goda exempel på vad fastighetsägare och kommuner kan göra för att få ordning i soprummen och öka återvinningen.

## Ordlista

För att kunna prata om avfall och källsortering bör alla använda rätt begrepp, det gör det lättare att förstå varandra. Här får du de engelska termerna på köpet.

**Bioavfall** (Biowaste) Biologiskt lättnedbrytbart avfall, dvs. den del av det organiska avfallet som på kort tid kan brytas ner i biologiska processer: livsmedels- och köksavfall (matavfall) samt trädgårds- och parkavfall

**Deponi** (Landfill) Kontrollerat upplag för avfall som inte avses flyttas

**Elektriskt och elektroniskt avfall** (Waste from Electric and Electronic Equipment, WEEE) Avfall från elektriska och elektroniska produkter inklusive alla komponenter, utrustningsdelar och förbrukningsvaror som har haft en elektrisk eller elektronisk funktion

**Energiåtervinning** (Energy recovery) Tillvaratagande av el/värme som alstras i en anläggning för avfallsförbränning eller av gas från organiska ämnen, till exempel i en rötningsanläggning eller på en deponi

**Farligt avfall** (Hazardous waste) Avfall som har en eller flera farliga egenskaper, till exempel hälsoskadliga, smittförande, miljöfarliga, brandfarliga eller explosiva

**Fastighetsnära insamling, FNI** (Kerbside collection) Insamling på eller nära de fastigheter där avfallet uppkommit

**Grovsopor/grovavfall** (Bulky waste) Kommunalt och annat avfall som är så tungt eller skrymmande att det inte är lämpligt att samla in i säck eller kärl

**Hushållsavfall** (Household waste) Kommunalt avfall (se nedan) och annat avfall från hushåll, samt avfall från annan verksamhet som till sin art eller sammansättning liknar det avfall som kommer från hushåll och som ligger under kommunalt ansvar att transportera bort och/eller behandla

**Insamling** (Collection) Sortering eller blandning av avfall för vidare transport

**Kommunalt avfall** (Municipal waste) Lagstiftningens EU-rättsliga definition för hushållsavfall, som gäller oavsett om kommunen har ansvar för borttransporten eller ej, definierar vad som *inte* ingår i begreppet: avfall från tillverkningsverksamhet, jord- och skogsbruk, yrkesmässigt fiske eller jakt, avloppsanläggningar samt bygg- och rivningsavfall samt uttjänta bilar

**Kompostering** (Composting) Biologisk hantering där biologiskt avfall bryts ner under förbrukning av syre (jämför rötning)

**Källsortering** (Source separation) Sortering eller separering av avfall på samma plats där avfallet uppkommit, till exempel i hushålleteller restaurangen

**Kärl- och säckavfall** (Waste in bins and bags) Den del av hushållsavfallet som läggs i kärl eller säck, det vill säga exklusive avfall till materialåtervinning, grovavfall och farligt avfall

**Lättillgänglig insamlingsplats, LIP** (Easily accessible collection point) Begrepp i lagstiftningen som motsvarar återvinningsstationen: en plats där kommunen samlar in returpapper och skrymmande förpackningar från hushåll och samlokaliserade verksamheter samt fram till utgången av 2026 kan samla in övriga förpackningar. Återvinningscentralerna får utgöra en del av systemet med lättillgängliga insamlingsplatser.

**Matavfall** (Food waste/Catering waste) Livsmedels- och köksavfall från livsmedelskedjan (hushåll, restauranger, storkök, butiker och livsmedelsindustrin). Omfattar såväl ätbar mat (se matsvinn) som icke ätbart, exempelvis ben, kärnor och skal. Jämför köksavfall som avser exempelvis kaffefilter och tepåsar av papper.

**Matsvinn** (Edible food waste) Onödigt matavfall, d v s sådan mat som hade kunnat ätas upp om den hanterats på rätt sätt och ätits upp i tid, även avskrap från tallrikar och rester i förpackningar

**Materialåtervinning** (Material recycling) En avfallshantering som innebär att avfallet kommer till nytta som ersättning för annat material eller förbereds för att komma till sådan nytta

**Producent** (Producer) Den som yrkesmässigt tillverkar, för in till Sverige eller säljer en vara eller en förpackning (varuproducent) eller den som i sin yrkesmässiga verksamhet frambringar avfall som kräver särskilda åtgärder av renhållnings- eller miljöskäl (avfallsproducent)

**Producentansvar** (Producers’ responsibility) Producenters ansvar för vissa utpekade produkter under hela dess livscykel inklusive design, produktion och omhändertagande som avfall samt kostnadsansvar

**Restavfall** (Residual waste) Sådant avfall som inte är farligt avfall och som inte går att återanvända eller återvinna på annat sätt än genom förbränning

**Rötning** (Anaerob digestion) Anaerob (syrefri) behandlingsmetod för bioavfall där biogas bildas

**Samlokaliserade verksamheter** Verksamheter som delar avfallskärl eller motsvarande med hushåll

**Återanvändning** (Reuse) En produkt eller komponent som inte är avfall används igen för att fylla samma funktion som den ursprungligen var avsedd för

**Återvinning** (Recovery) En åtgärd som innebär att avfall kommer till nytta som ersättning för något annat material (materialåtervinning eller energiåtervinning) eller förbereder det för en sådan nytta eller en åtgärd som innebär att avfall förbereds för återanvändning

**Återvinningscentral, ÅVC** (Recycling centre) Större anläggning för mottagning av grovavfall, trädgårdsavfall, el-avfall, farligt avfall etc, ibland även med verksamhet för återanvändning

**Återvinningsstation, ÅVS** (Recycling station) Mindre anläggning för mottagning av förpackningar