



NABOSKAB

Vdergrænsen  
Blind vej

Slotsherrensvej

# Brugerevaluering

Af pilotforsøget med afhentning efter behov i Glostrup Kommune



**VESTFORBRÆNDING**

# Resumé

Tilfredshed med pilotforsøget afhænger af, om vi spørger borgerne, chaufførerne eller kundeservice. 50 % af borgerne på de to gader foretrækker tømning efter behov, mens 41 % foretrækker fast tømning. Et lille flertal ønsker altså en udbredelse af pilotforsøget, og her nævnes især den øgede fleksibilitet og selvbestemmelse.

Mens mange overordnet set er tilfredse, er der nogle meget utilfredse borgere. Det er især den øgede trafik, der er til gene. Generelt er der uklarhed om formålet med ordningen, og der stilles spørgsmål til de miljømæssige effekter ved den øgede transport.

52 % af borgerne foretrækker slideren, og 39 % foretrækker appen. At der er lidt større interesse i slideren ses også ved, at 7 ud af 9 borgere, som er utilfredse, har haft appen i pilotforsøget. Appen har dog en række fordele, fx at kunne indeholde andre funktioner.

Kundeservice i Glostrup Forsyning har kun fået få henvendelser om problemer med forsøget og mener overordnet, at det har været en succes. Driftassistenten og chaufførerne synes også om ideen med tømning efter behov, men synes ikke det fungerer i praksis.

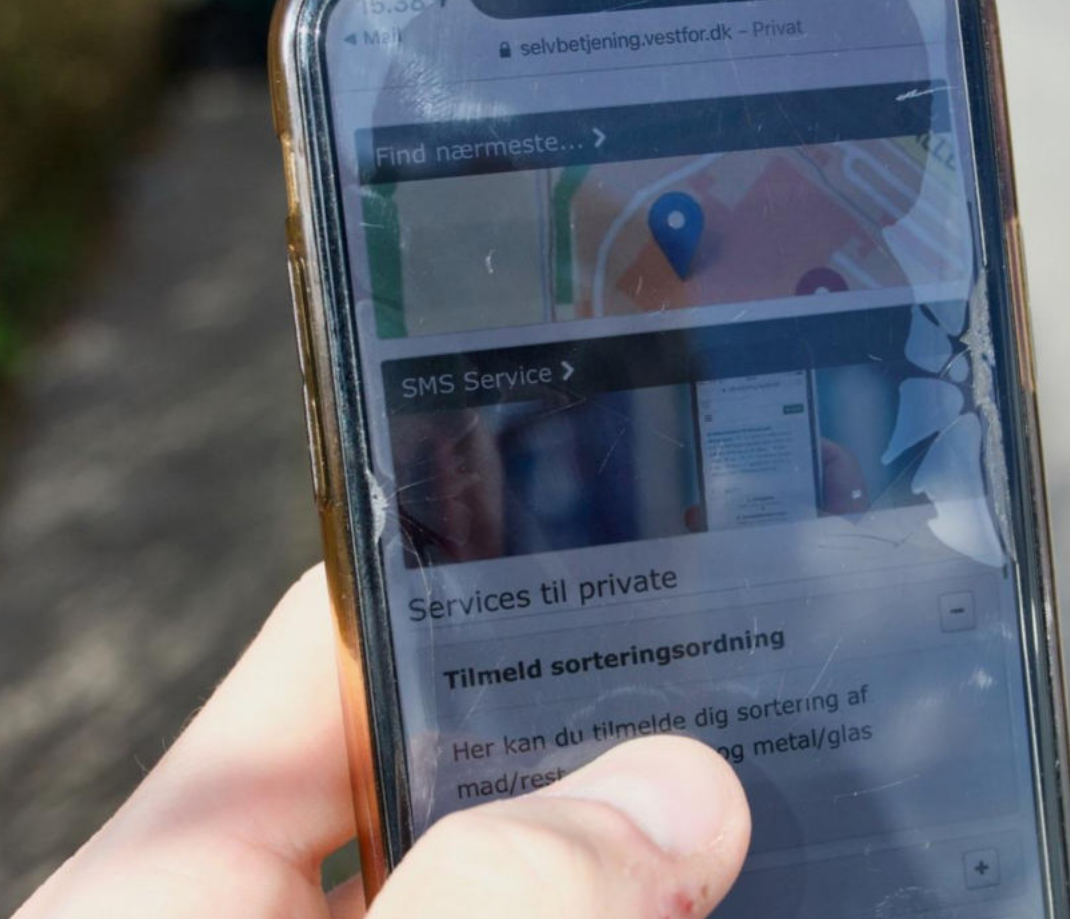
De primære problemer med en eventuel udbredelse af tømning efter behov handler om, at borgerne generes af den øgede trafik, samt at det fører til mindre frihed og større uforudsigelighed for chaufførerne, hvilket kan føre til fejl og øget arbejdspress. Desuden er det vigtigt at afklare, om den øgede trafik kan imødekommes på en måde, så løsningen reelt bliver grøn.

# Indholdsfortegnelse

	Resumé	1
■	1 Baggrund og formål	3
■	2 Metoder og udførelse	7
■	3 Præsentation af indsigter	10
■	4 Naboskabs anbefalinger	29

Udarbejdet af Naboskab ApS

CVR: 40 81 42 80  
Frederikholms Kanal 30 A8,  
1220 København K  
[www.naboskab.dk](http://www.naboskab.dk)



# 01 Baggrund og formål

I første kapitel gennemgås undersøgelsens baggrund og formål samt den eksisterende viden fra bl.a. midtvejsevalueringen. Det leder til kapitel 2 om metoder og udførelse.

# Baggrund

Vestforbrænding har sammen med Glostrup Forsyning og Urbaser lavet et pilotforsøg med tømning efter behov frem for traditionel ruteindsamling med faste tømmedage.

Forsøget tester to teknologier på to gader i Glostrup Kommune: En mobiltilpasset selvbetjeningsportal\* på gaden Ejbyholm og en 'slider' på gaden Ydergrænsen.

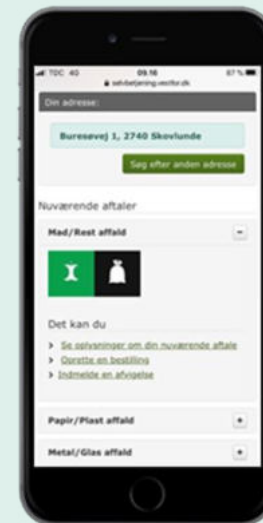
Borgerne bestiller tømning af pap, glas, metal, plastik og dagrenovation i appen eller ved at skubbe slideren til siden, der via en sensor sender signal til Urbaser.

Ud af 56 husstande har 53 deltaget i forsøget. Glostrup Forsyning har lavet en midtvejsevaluering i november 2020, mens Urbaser har lavet et survey med deres chauffører.

Denne brugerundersøgelse evaluerer projektet fra et drifts- og brugerperspektiv og indgår i en bredere slutevaluering.

*\*Herefter omtalt "app'en" omend løsningen teknisk set ikke er en app.*

App



Slider



# Formål

Pilotforsøgets formål er at undersøge, om traditionel affaldsindsamling med faste tømmedage kan erstattes eller suppleres med en fleksibel løsning, der er bedre tilpasset borgernes behov.

Undersøgelsen har til formål at give Glostrup Forsyning, Vestforbrænding og Urbaser indsigt i borgernes, kundeservices og chaufførernes oplevelser med, og deres feedback til, pilotforsøget.

Undersøgelsen giver viden om, hvordan ordningen fungerer fra et brugerperspektiv, samt hvordan den kan udvikles og optimeres, i fald det besluttes at udbrede den.



# Eksisterende viden

Undersøgelsen bygger videre på en midtvejsevaluering lavet af Glostrup Forsyning, en mindre spørgeskemaundersøgelse fra Urbaser og en svensk undersøgelse af et lignende pilotforsøg.

Midtvejsevalueringen viser, at 51 % af borgerne foretrækker selv at bestemme over antal tømninger, men den påpeger også, at størstedelen af borgerne ikke har en stærk holdning. Mange borgere var dog optaget af øget trafik på vejene, hvilket bekræftes af Urbasers chauffører, som desuden oplever øget arbejdspress pga. den omskiftelige arbejdsdag.

Borgerne i den svenske undersøgelse var meget tilfredse med fleksibiliteten ved selvbestemmelse, men også her opfattes trafikken som markant øget. I det svenske forsøg har borgerne bestilt tømning med en løsning lignende 'slideren', og den vurderes at have været nem at betjene for alle - Glostrup Forsynings midtvejsevaluering viser i den sammenhæng, at flere borgere har haft besvær med appen end med slideren.



Midtvejsevaluering

Spørgeskemaundersøgelse

Svensk undersøgelse

**Notat om undersøgelse af bestillingsordning**  
Ydergrænsen/Ejbyholm

Glostrup Rådhusråd A/S  
Østergårdsvej 7  
2600 Glostrup  
Telefon: 43 22 90 22  
bestilling@glostrupforsyning.dk  
www.glostrupforsyning.dk  
CVR nr. 2894280

**Interviews**

Interviews af borgere skal afslutte deres holdning til ordningen for at evaluere succes af implementeringen samt hvilke ændrer der er eller kan opstå problemer og hvor der er glæde til forbedringer. Disse erfaringer kan bruges til at optimere systemet, både nu og i en eventuel opskalering. Alle svarerne er anonyme. Interviewet skal afsluttes en uge efter for at undersøge forskellige aspekter af ordningen samt dennes eventuelle succes.

Nedenstående figur viser svar fra borgerne på om de foretrak den nye bestillingsordning eller den gamle interaktivt ordning. Jeg vil gerne svareme ind på hvilke faktorer der har resulteret i dette resultat.

Kategori	Procent
Bestilling	51,8%
Lignende	30,0%
Samme	18,2%

Figur 1 Forholdene omkring

**Utvärdering av innovationstjänsten OnDemand (Behovsanpassad tömning) och uppkopplade avfallskärl**

- Intervjuanalys av testpersoner och personal i samband med bestäm-själv-tömning

Författare:  
Michael Johansson  
Forskare, Tekn. Dr.  
Miljöstrategi, ISM  
Lunds Universitet  
2019-01-28



## 02 Metoder og udførelse

I dette kapitel gennemgås undersøgelsens metoder og udførelse, hvilket leder til præsentation af indsigterne fra brugerundersøgelsen i kapitel 3.



# Interviews med borgere

Vi har lavet 44 interviews med borgere på de to gader. Alle interviews er foretaget med mundbind og med to meters afstand af hensyn til corona.

Svarene er blevet indsamlet via et dataprogram til smartphones. Vi har både stillet åbne og lukkede spørgsmål. De åbne besvarelser er vedlagt i Bilag B.

For enkelte spørgsmål har vi opremset svarmuligheder. Her bruges svarkategorierne til at hjælpe borgerne med at svare, hvis de har svært ved selv at komme på svarmulighederne.

*"Det er jo en kæmpe fordel at skraldespanden først bliver tømt, når der er brug for det. Men jeg ved ikke, om det giver mening med al den trafik og brug af benzin"*

- Borger, Ejbyholm

Interviewene har handlet om borgernes oplevelse af appen og slideren, deres inputs til forbedringer samt deres holdning til selv at bestemme over tømningens frekvens.

Svarene i lukkede svarkategorier er lavet til søjle- og cirkeldiagrammer.

Borgernes kvalitative uddybninger er analyseret ved hjælp af mønstergenkendelse for at supplere og uddybe de kvantitative sammenhænge.



44 fysiske interviews

21 borgere på Ydergrænsen

23 borgere på Ejbyholm

# Urbaser og Glostrup Forsyning

Vi har lavet fire interviews med chauffører og ét med en driftsassistent i Urbaser. Derudover har vi interviewet den kundeservicemedarbejder i Glostrup Forsyning, der svarer på borgernes henvendelser om affald.

Interviewene er lavet telefonisk med en varighed af 20-30 minutter. Samtalerne har handlet om, hvordan ordningen har fungeret for dem selv og for borgerne på Ydergrænsen og Ejbyholm.

Interviewene er læst igennem og analyseret ved hjælp af mønstergenkendelse. De nedfældede interviewnoter er vedlagt i bilag C, så de kan læses på tværs efter tema.



4 chauffører

1 kundeservicemedarbejder

1 driftsassistent

*“Der er særlige udfordringer for os, der skal udføre arbejdet - og det er ikke godt. Det gode er, at man giver en skræddersyet service til borgerne”*

- Chauffør i Urbaser



## 03 Præsentation af indsigter

I dette kapitel præsenteres de samlede indsigter fra brugerundersøgelsen, hvilket leder til Naboskabs anbefalinger i kapitel 4. Indsigterne fra hhv. borgere, chauffører, driftsassistent og kundeservicemedarbejder gennemgås separat.

# Baggrund

I alt er borgere fra 44 ud af 53 husstande blevet interviewet om pilotforsøget. På de følgende sider ses baggrundsvariable 'køn', 'alder' og 'husstandsstørrelse'.

41 interviews er lavet den 7. marts og 14. marts ved husstandsbesøg. Ved de husstande, som vi ikke fik kontakt til på de to dage, efterlod vi et brev med info om undersøgelsen og kontaktoplysninger.

Derudover har vi opsøgt beboere ved hjælp af offentligt tilgængelige informationer på Krak. Herigennem har det været muligt at interviewe yderligere tre beboere, hvorved vi når op på de 44 interviews.

## Hvordan skal graferne læses?

På side 12-14 ses cirkeldiagrammer med relevante baggrundsvariable. Den øverste cirkel viser alle borgerne, mens dem under viser fordelingen for henholdsvis borgere med slider og med app.

På side 15 ses et søjlediagram med borgernes foretrukne tømningsordning. Første søjle viser fordelingen i alt, mens anden og tredje søjle viser fordelingen for henholdsvis borgere med slider og med app.

På side 16-24 ses søjlediagrammer for en række spørgsmål. Her er der søjler i tre farver:

- 1) Blå skraveret søjle viser alle borgere
- 2) Grøn søjle viser borgere med slider
- 3) Orange søjle viser borgere med app

Tabellerne under graferne viser procentsatser, mens der på hver søjle er skrevet det faktiske antal af borgere.

Alle grafer er vedlagt i bilag A inklusiv relevante kryds af variable.

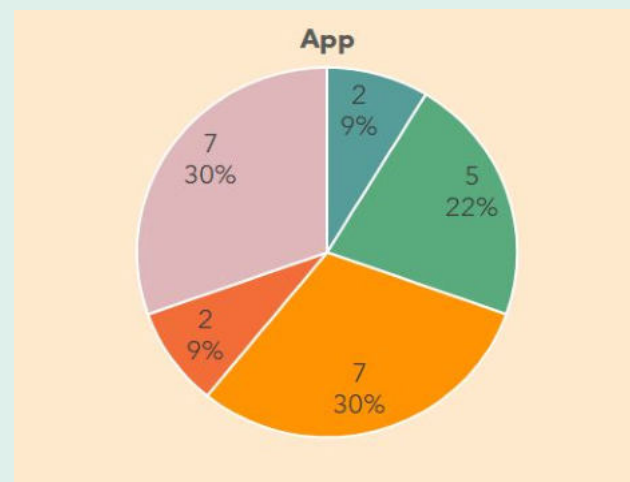
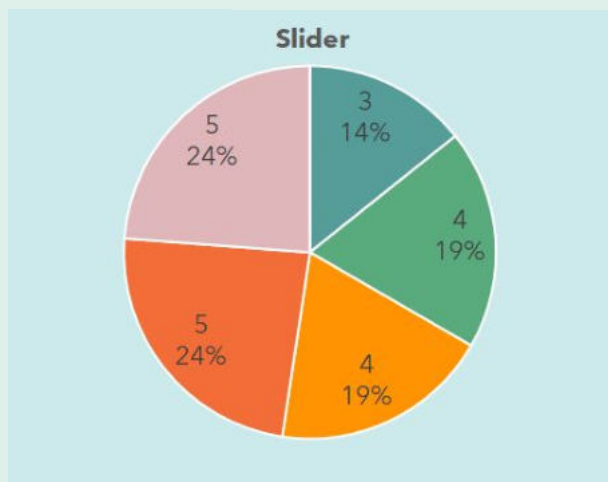
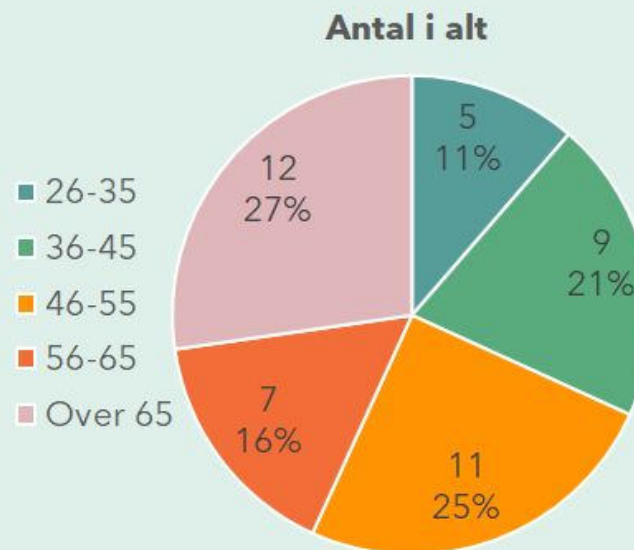
# Baggrund: Alder

Borgernes alder har været jævnt fordelt, men med flest i alderen 46-55 og over 65.

Dog skal det bemærkes, at borgernes alder er baseret på et skøn fra interviewerens.

Mens det øverste diagram viser den samlede aldersfordeling, viser de to nederste aldersfordelingen på henholdsvis Ydergrænsen (Slider) og Ejbyholm (App).

## Hvad var respondentens alder?



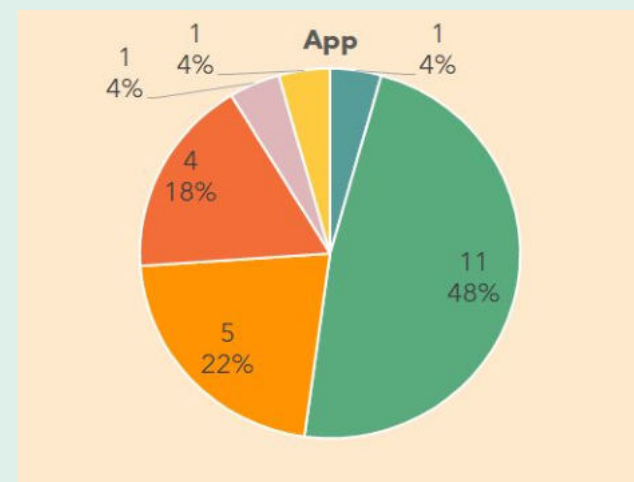
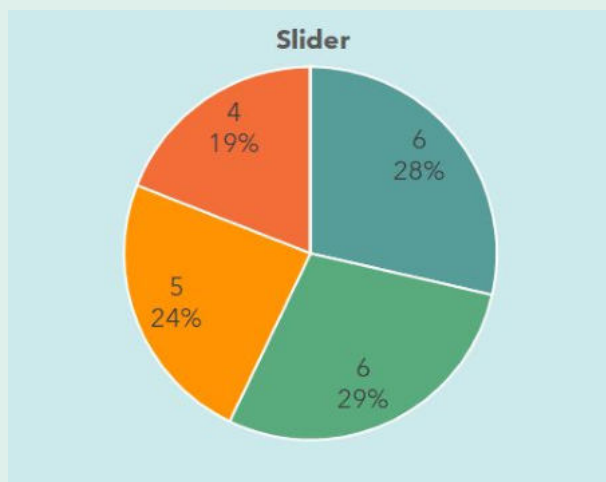
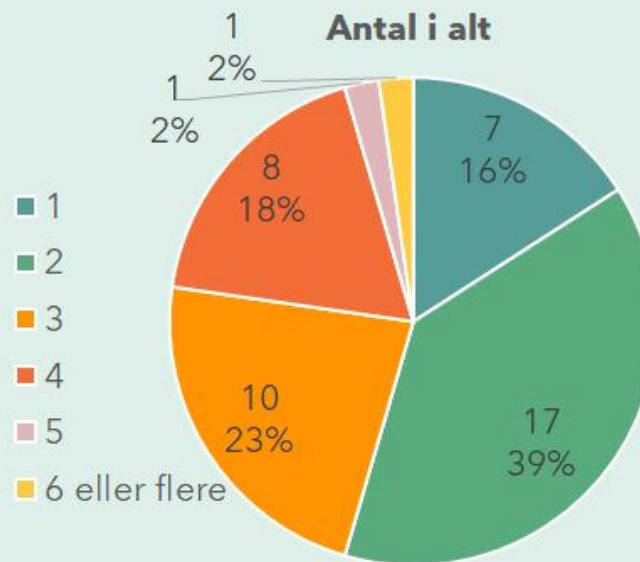
# Baggrund: Husstand

39 % af husstandene er beboet af to, ofte et par. I 41 % af husstandene bor parrene sammen med ét til to børn.

Markant flere beboere bor alene på Ydergrænsen (28 %) end på Ejbyholm (4 %).

Derudover bor der flere par på Ejbyholm (48 %) end på Ydergrænsen (29 %).

## Hvor mange bor I i din husstand?



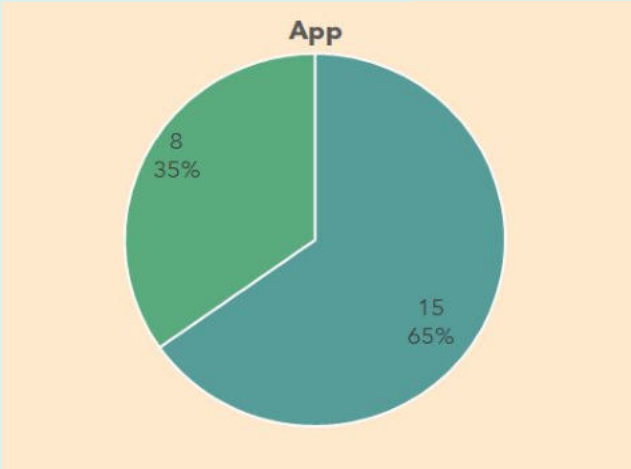
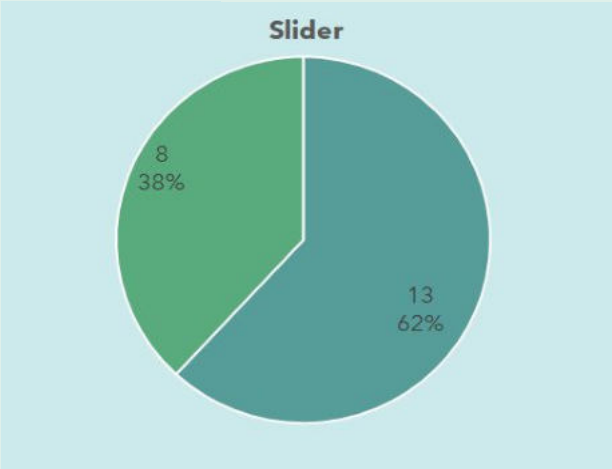
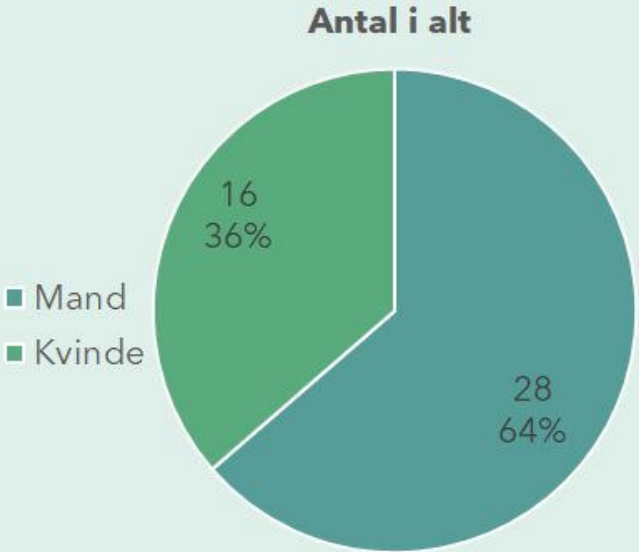
# Baggrund: Køn

Cirka to tredjedele af de interviewede er mænd, hvilket er ens for de to gader.

Det skal dog bemærkes, at flere interviews i praksis blev udført med to borgere på samme tid.

Derfor er baggrundsvariablen køn ikke fuldstændig repræsentativ for stikprøven.

Hvad var respondentens køn?



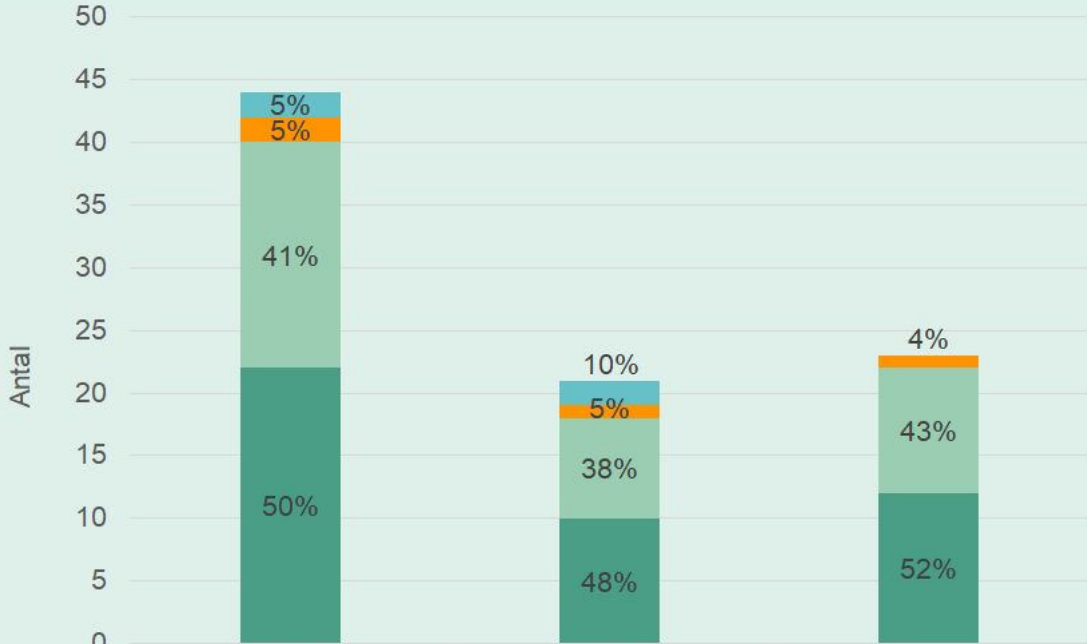
# Foretrukne ordning

De fleste borgere har en holdning til deres foretrukne tømningsordning. Kun 10 % svarer 'Ved ikke' eller 'Jeg er ligeglad'.

I alt foretrækker 50 % tømning efter behov, mens 41 % foretrækker fast tømning.

Et lille flertal foretrækker således selv at bestemme over deres tømningsfrekvens.

## Hvilken ordning foretrækker du?



	Antal i alt	Slider	App
Ved ikke	2	2	0
Jeg er ligeglad	2	1	1
Fast tømning	18	8	10
Tømning efter behov	22	10	12

*"Der har været et par enkelte henvendelser om, hvordan man bruger app'en i al almindelighed, men det har været i småtingsafdelingen"*

- Kundeservice, Glostrup Forsyning



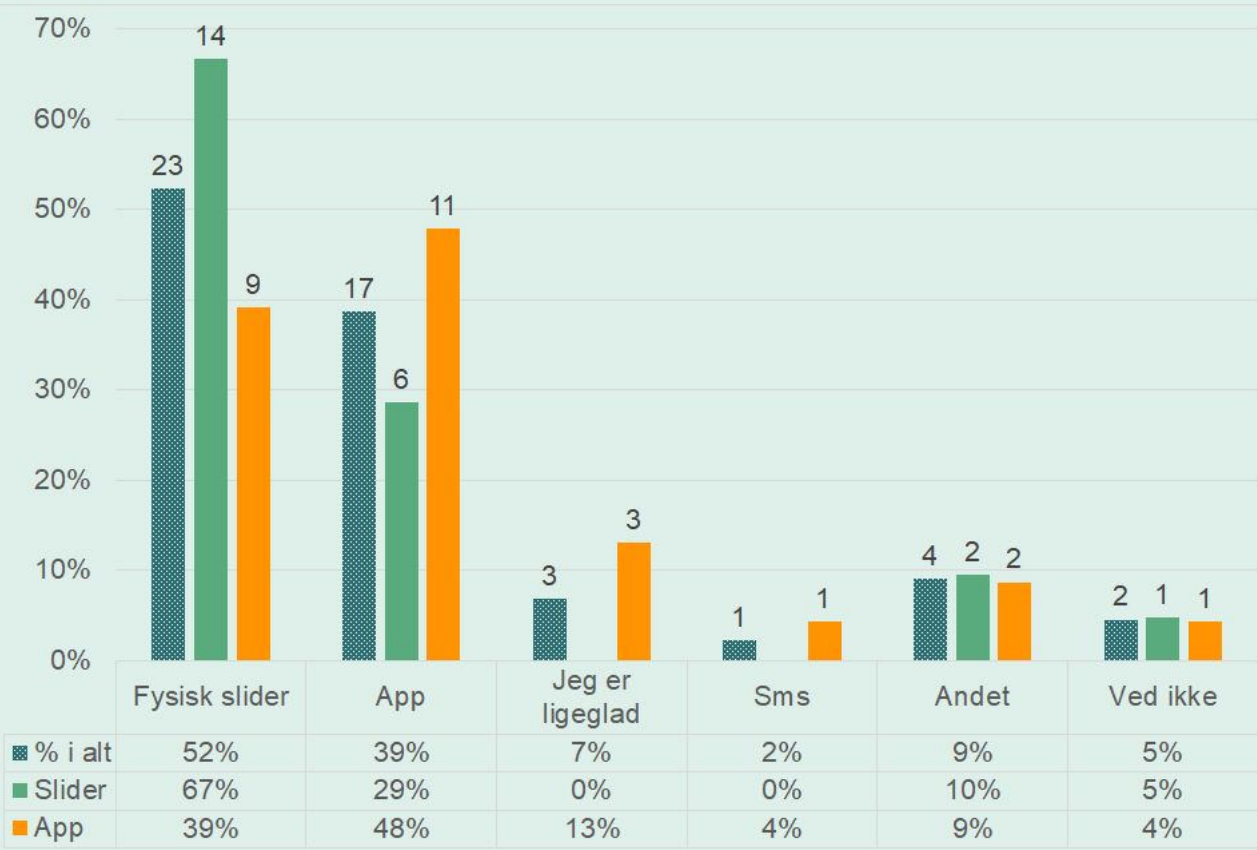
# Foretrukne bestillingsmetode

De fleste har også en holdning til deres foretrukne bestillingsmetode. Kun 12 % svarer 'Ved ikke' eller 'Jeg er ligeglad'.

I alt foretrækker 52 % at bestille med slider, mens 39 % foretrækker appen. Andre metoder har mindre interesse.

- 39 % af de borgere, som har bestilt med app, ville foretrække en slider.
- 29 % af de borgere, som har bestilt med slider, ville foretrække en app.

Hvis du selv kunne vælge, hvordan ville du så foretrække at bestille tømning?



Note: Mulighed for flere svar, hvorfor summen af besvarelser > 100 % (114 % = 50)

*"Slideren er nok bedst, den er nemmest at bruge, tror jeg. Vi undgår også at gøre det til et krav, at man skal være god med en computer eller mobil"*

- Chauffør, Urbaser

# Tilfredshed

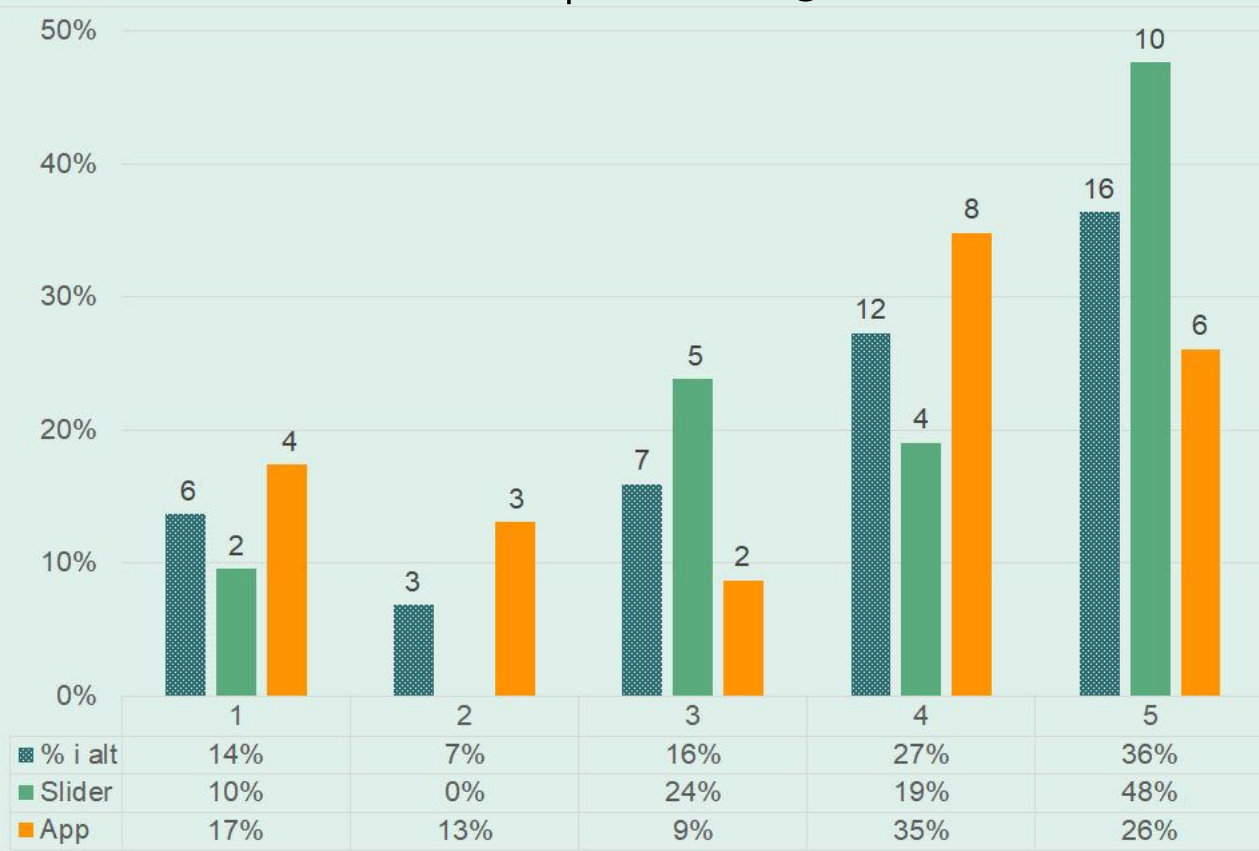
Generelt er der et flertal af tilfredse borgere, mens nogle meget utilfredse borgere trækker gennemsnittet ned.

Således er 63 % tilfreds eller meget tilfreds, mens 21 % er utilfreds eller meget utilfreds.

Især borgere, som har bestilt med app, findes blandt de utilfredse.

På næste side viser vi uddybende beregninger af borgernes tilfredshed og sammenligner dem for de to veje.

På en skala fra 1-5, hvor 5 er meget tilfreds, og 1 er meget utilfreds, hvordan vil du så samlet vurdere pilotforsøget?



*"Man kan ikke lave en løsning, alle er tilfredse med. Og det er heller ikke tilfældet med dette forsøg. Overordnet synes jeg godt, man kan være rigtig tilfreds"*

- Kundeservice, Glostrup Forsyning

# Tilfredshed

I skemaet er borgernes gennemsnitlige tilfredshed blevet udregnet på en score fra 1 til 5\*. I gennemsnit har borgere, som har bestilt med slider, en tilfredshedsscore på 4. De er i gennemsnit mere tilfredse end borgere, som har bestilt med app, idet de har en score på 3,4.

Kun 10 % af borgerne med slider er utilfredse, mens det gælder 30 % af borgerne med app.

24 % af borgerne med slider er hverken tilfredse eller utilfredse, mens det samme gælder kun 9 % af borgerne med app.

Tilfredshed	I alt	Ydergrænsen (Slider)	Ejbyholm (App)
<i>Gennemsnit (1-5)</i>	3,7	4,0	3,4
Andel utilfredse (1 eller 2)	21 %	10 %	30 %
Andel neutrale (3)	16 %	24 %	9 %
Andel tilfredse (4 eller 5)	63 %	67 %	61 %

\*Gennemsnittet er udregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget utilfreds, og 5 er meget tilfreds. Et gennemsnit på 4,0 er derfor udtryk for tilfredshed, mens et gennemsnit på 3,4 er udtryk for neutralitet hældende mod tilfredshed.

# Gener

66 % af har haft gener i forbindelse med forsøget, mens 34 % ikke har oplevet gener.

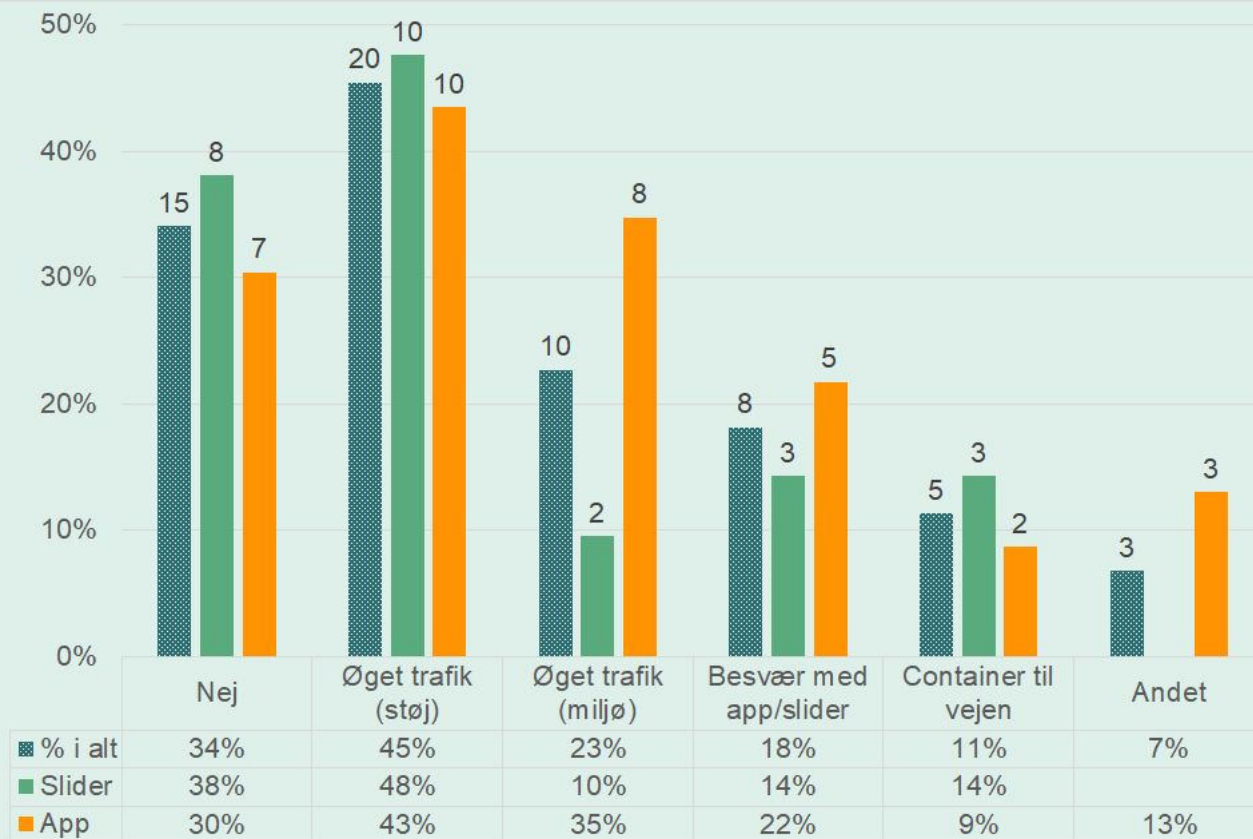
Mange har været generet af skraldebilernes øgede kørsel. Her nævner især beboere på Ejbyholm miljøomkostninger, mens beboere på begge veje er generet af den øgede støj og medfølgende usikkerhed.

Flere nævner, at bilerne har kørt meget stærkt.

18 % har oplevet besvær med bestillingsmetoden, heraf flest med appen.

11 % har oplevet gener ifm., at containerne rulles ud til vejen på forskellige tidspunkter, da det forstyrrer i gadebilledet.

## Har du oplevet nogle gener ved at være med i forsøget?



Note: Mulighed for flere svar, hvortor summen af besvarelser > 100 % (138 % = 61)

*"Det er vanvittigt med alle de vogne, som kørte på vores vej hele tiden. Der kunne komme 3 store vogne på en dag, og det gav meget trafik på vejen. Også miljømæssigt virker det åndsvagt"*

- Borger, Ydergrænsen

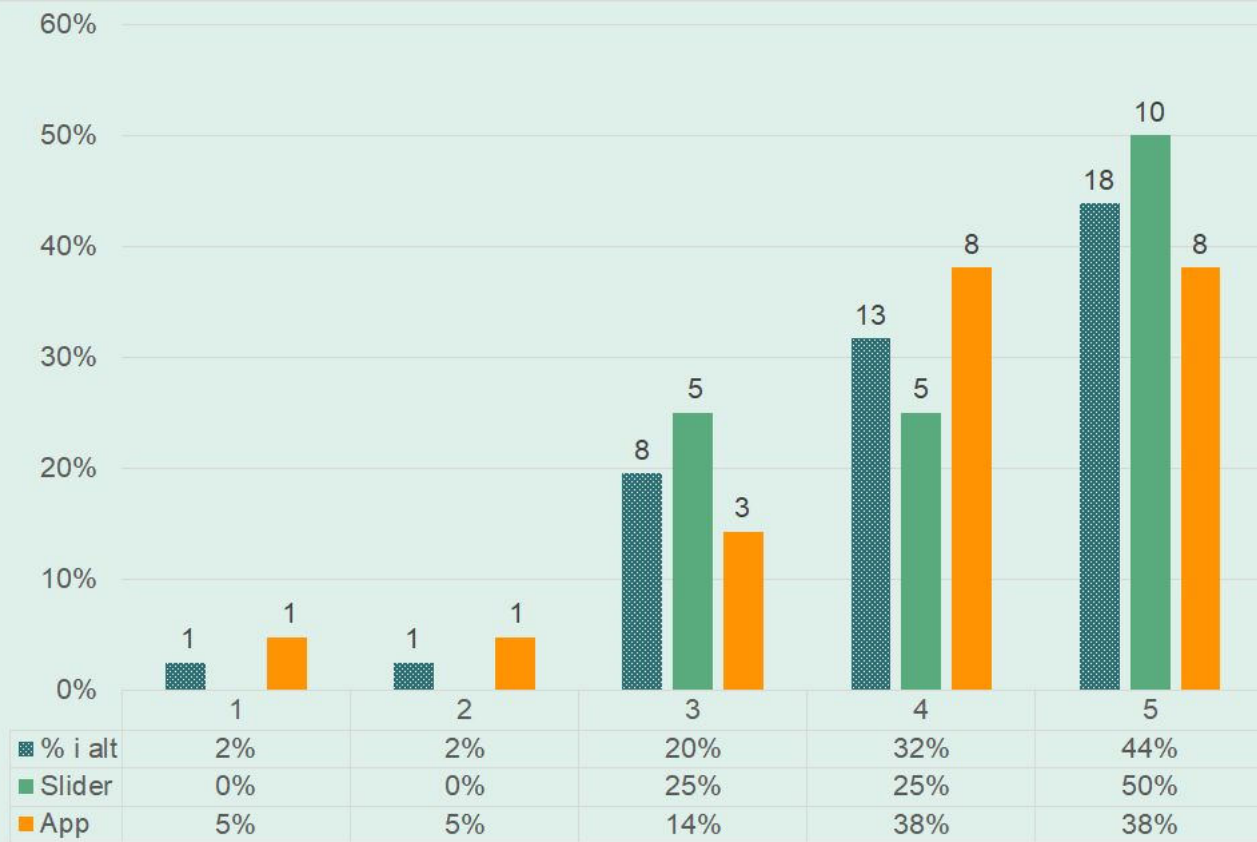
# Infomateriale

84 % af borgerne husker at have fået information om forsøget gennem den almindelige post (se bilag A, 8.1).

76 % er enten tilfreds eller meget tilfreds (4-5) med informationen om pilotforsøget, mens 20 % er hverken tilfreds eller utilfreds.

Dette stemmer overens med interview med Glostrup Forsynings kundeservice, som viser, at der har været overraskende få henvendelser ifm. forsøgsordningen.

På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er meget tilfreds, og 1 er meget utilfreds, hvordan vil du så vurdere informationsmateriale?



Note: 3 'Ved ikke' besvarelser er udeladt fra figuren.

*"Informationsmateriale har været fyldestgørende. Det har virket. For der har ikke været særlig mange henvendelser og tvivl"*

- Kundeservice, Glostrup Forsyning

# Betaling

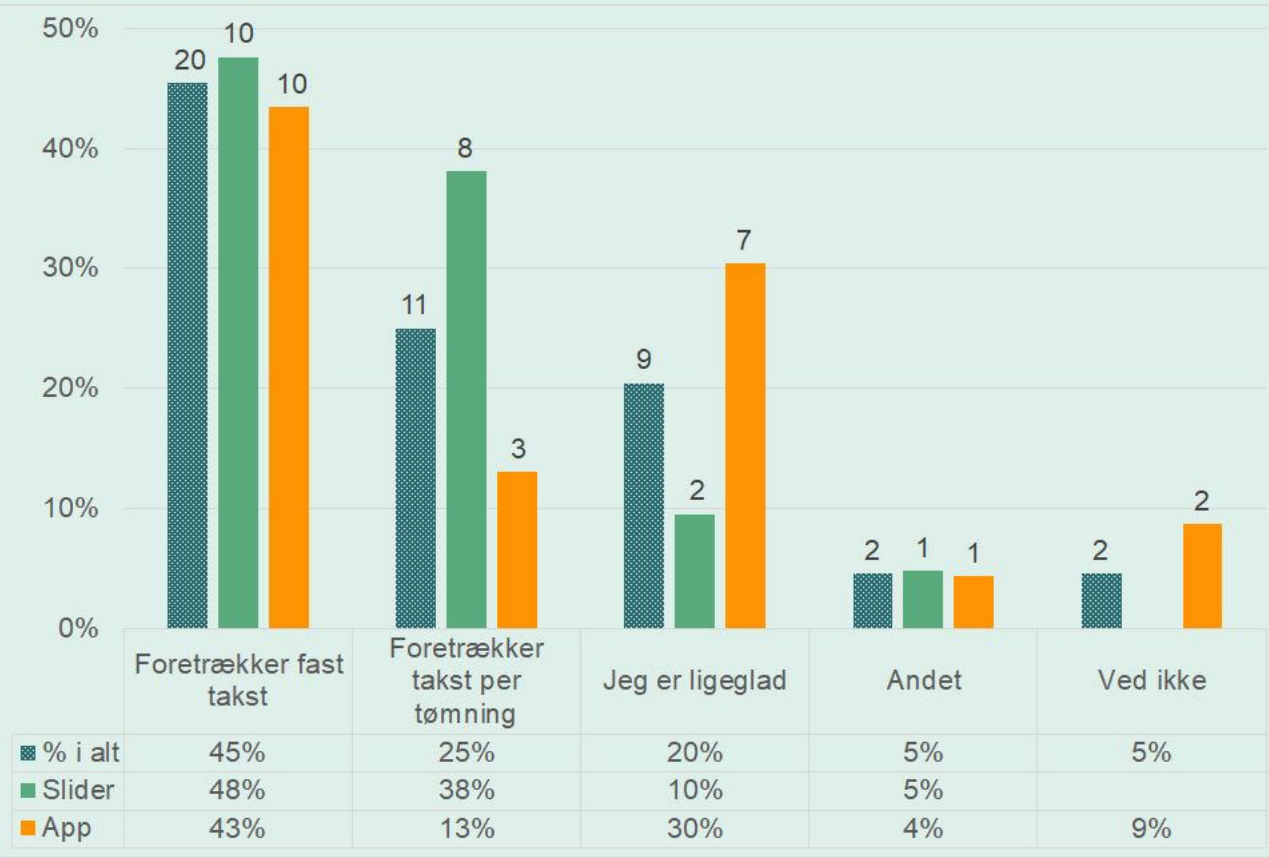
45 % af beboerne foretrækker den nuværende løsning med fast takst for affaldstømning.

25 % af beboerne foretrækker takst pr. tømning på grund af mulig besparelse.

Flere af dem, som foretrækker den nuværende ordning, siger derimod, at fast pris for alle er bedre, når det gælder en basal ydelse som renovation.

20 % af beboerne er ligeglade. Det afspejler, at det for mange borgere var et emne, som de ikke havde overvejet eller tænkt på.

Hvad ville du synes om, hvis det blev ændret til, at du kun skulle betale for antal bestilte tømninger?



*"Jeg synes egentlig bare det skal være solidarisk, men jeg har ikke selv meget affald"*  
- Borger, Ydergrænsen

# Affalds- bevidsthed

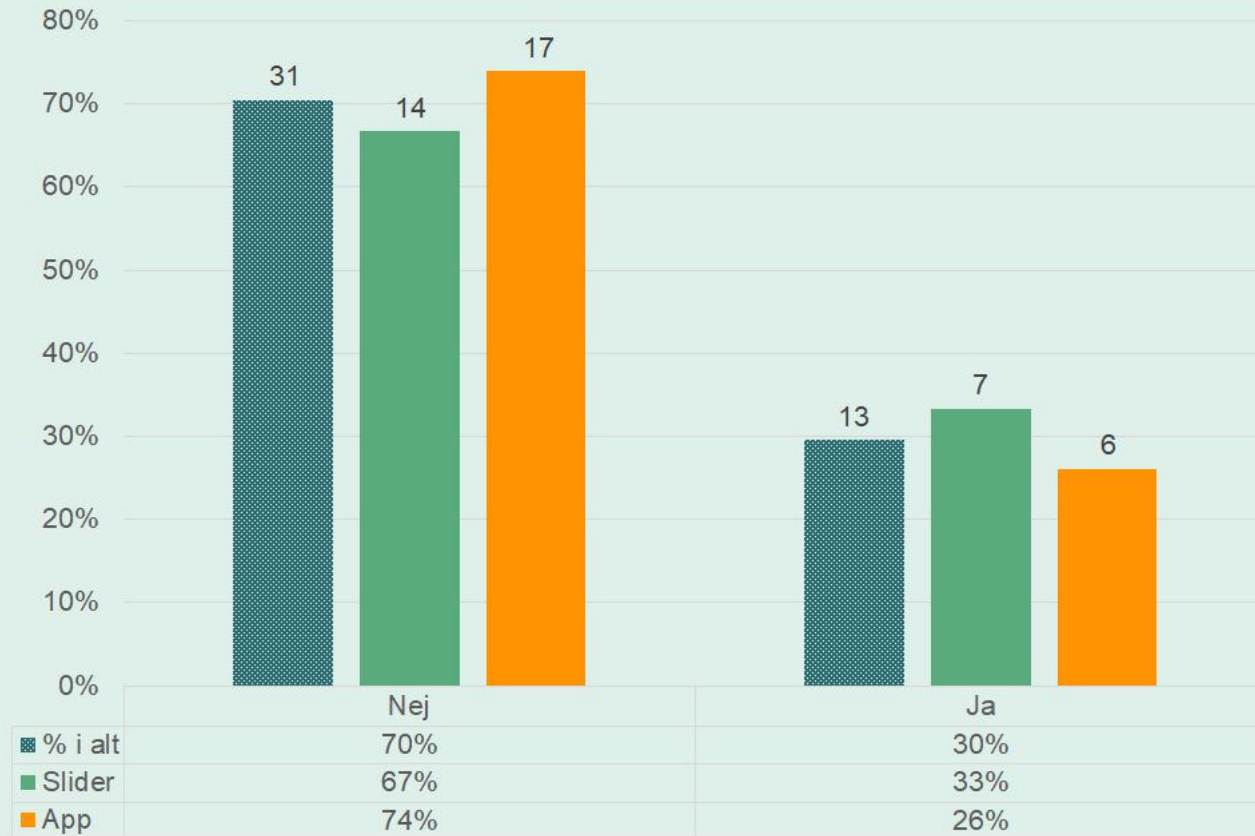
30 % af beboerne oplever, at forsøget har fået dem til at tænke mere over, hvor meget affald de producerer.

Især plast og pap nævner flere som fraktioner, hvor de producerer overraskende meget affald.

Af de 70 %, som ikke har tænkt *mere* over mængden af affald, nævner flere, at det længe har været i deres bevidsthed.

For mange andre beboere har affaldsmængden ikke fyldt i deres tanker, hverken før eller under forsøget.

Har forsøget fået dig til at tænke mere over, hvor meget affald du producerer?



*“Man bliver da overrasket over, hvor meget plastik og pap man har”*

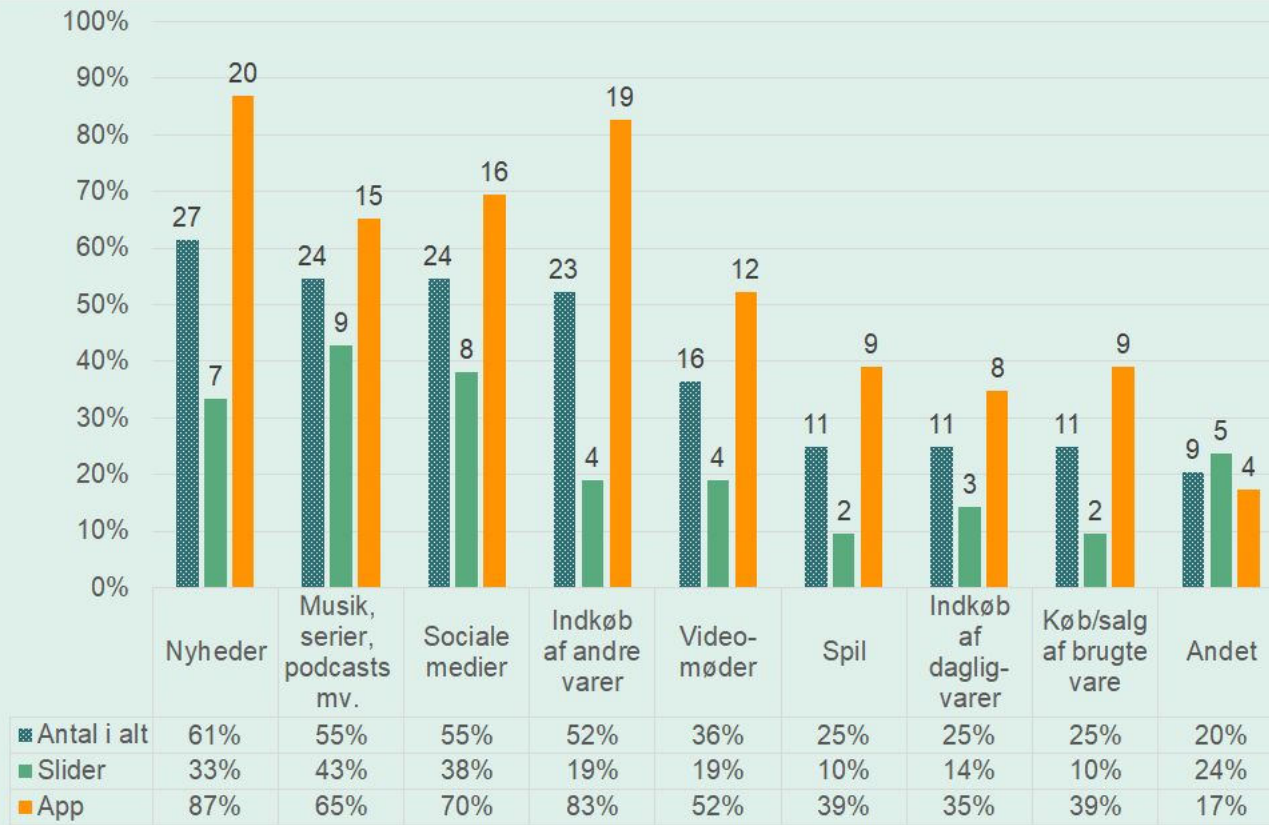
- Borger på Ejbyholm

# Digitale aktiviteter

Over 50 % af borgerne har indenfor den seneste måned brugt internettet til sociale medier, indkøb af forbrugsvarer (ekskl. dagligvarer), samt til forbrug af nyheder og underholdning i form af musik, serier, podcasts mv.

25 % af borgerne har desuden brugt internettet til at handle dagligvarer og til at spille spil.

Hvis du tænker tilbage på den seneste måned, hvad har du så brugt internettet til i dit daglige liv?



Note: Mulighed for flere svar, hvorfor summen af besvarelser > 100 % (354 % = 156)



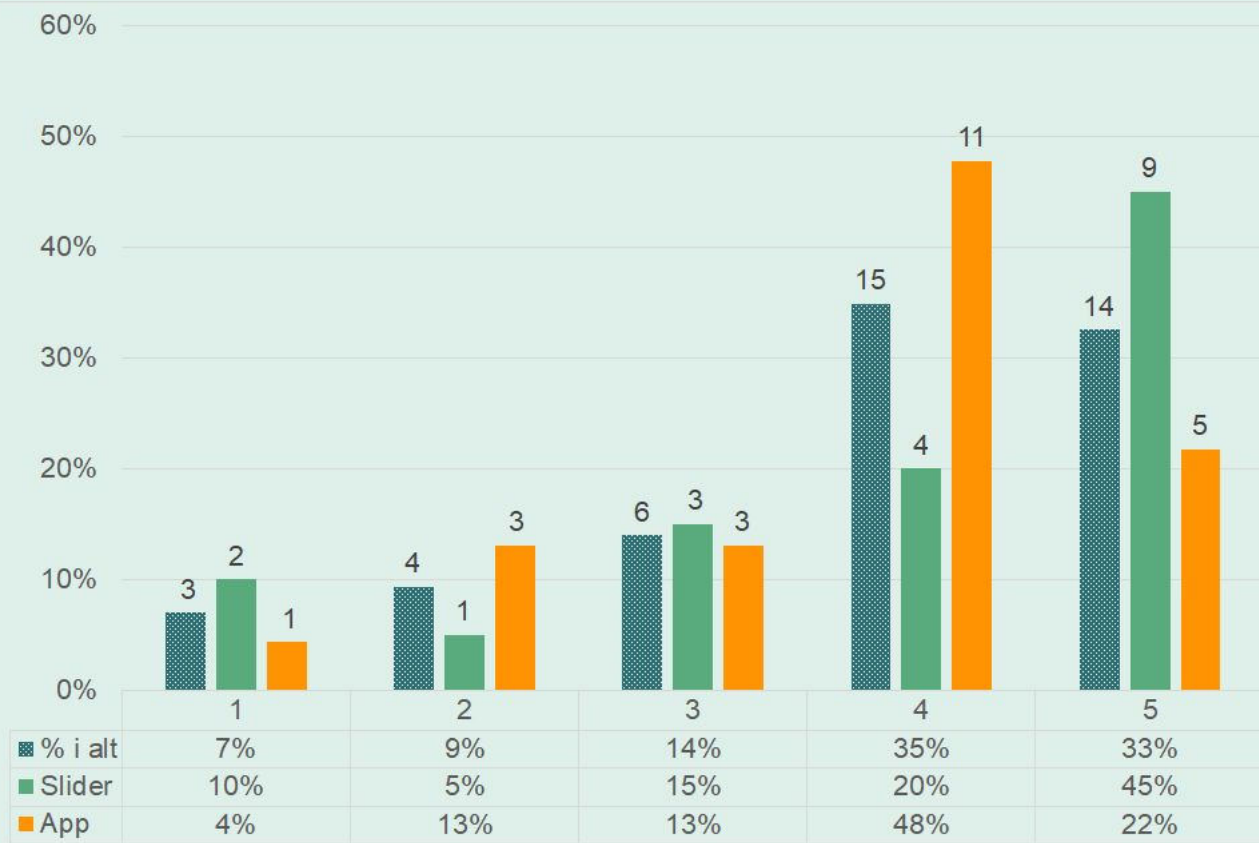
# Digital selvforståelse

68 % af borgerne ser sig selv som digitale eller meget digitale (4 eller 5), mens kun 16 % ser sig selv som lidt eller meget lidt digitale (1 eller 2).

Der er dog ikke en direkte sammenhæng mellem digitale aktiviteter på forrige side og beboernes digitale selvforståelse.

Mange borgere ser nemlig sig selv som digitale, men uden at de nødvendigvis bruger internettet til mange ting.

Hvis du skal vurdere dig selv på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er meget digital, og 1 er meget lidt digital, hvor vil du så placere dig selv?



Note: 1 beboer har ikke svaret på dette spørgsmål, og 1 'ved ikke' besvarelse er udeladt fra figuren.

# Kundeservice, Glostrup forsyning

## Sammenfatning

- Har modtaget færre henvendelser end forventet
- Har kun fået meget få henvendelser om udfordringer
- Er overordnet meget tilfreds med forsøget

## Slider eller app

- Oplever at slideren er nemmest for borgerne
- Der har været enkelte problemer med signalfejl
- På trods af fejl har konceptet fungeret
- Flest henvendelser om app, men stadig få

## Information

- Har følt sig godt klædt på til at hjælpe borgerne
- Oplever at borgerne er blevet informeret godt om forsøget

## Udbredelse

- Ikke problemer med udbredelse fra kundeservice-medarbejderens stol

## Kundeservices rolle i forsøget

Kundeservice-medarbejderen står for at besvare mails og opkald fra borgerne, som handler om affald. Medarbejderen er glad for sit job i Glostrup Forsyning, fordi der er god tid til at tale med borgerne.

Kundeservice-medarbejderen har deltaget til alle møder mellem forsyningen, Vestforbrænding og Urbaser og har følt sig godt klædt på til at svare på borgernes spørgsmål.

*“Utroligt nok har der ikke været flere henvendelser fra borgerne end normalt”*

*“Generelt har der været meget få udfordringer, er min fornemmelse ud fra de få henvendelser, jeg har fået”*

# Driftsassistent, Urbaser

## Sammenfatning

- Begejstret for ideen med tømning efter behov
- Tror ikke, at det kan fungere i praksis for et større område
- Pilotforsøget giver mere kørsel, administration og besvær
- Kritisk over at det ikke er en grøn løsning

## Udbredelse

- Tror ikke en én-til-én udbredelse af forsøget vil fungere i praksis
- Hvis det skal udvides, bør det være en kombination af fast tømning og mulighed for ekstra bestilling

## Driftsassistentens rolle i forsøget

Driftsassistenten har haft en mindre rolle i forsøget som bindeled mellem Urbasers kontor og chauffører.

Hun noterer bestillinger og sender dem til chaufførerne, som selv planlægger deres ruter.

Desuden er det hendes job at tjekke op på henvendelser fra borgerne, som bliver sendt videre fra kundeservice i Glostrup Forsyning.

*“Jeg synes ikke, det er helt gennemtænkt, og det egner sig nok ikke til at blive en fast ordning i hele kommunen. Men igen: ideen er såmænd god”*

*“Det er ikke en grøn løsning, når bilerne skal køre så meget! Og i dag skal det jo helst være grønt”*

# Chaufførerne, Urbaser, del 1

## Sammenfatning

- Synes at ideen med afhentning efter behov er god
- Praksis har det givet flere problemer end fordele
- Oplever utilfredshed fra borgerne - modsat i forsyningen
- Forsøget har ført til flere fejl, mere forvirring og mindre frihed
- Har svært ved at gennemskue formålet med forsøget
- Mener ikke, det er en grøn løsning pga. øget trafik

## Slider eller app

- Oplever at borgerne har nemmest ved slideren
- Appen kan være udfordrende for ældre borgere
- Der har der været signalfejl med slideren

*“Det er stadig ikke klart for mig, hvad pointen med ordningen er, og hvad man ønsker at opnå. Er det for affaldsindsamlerens skyld? Eller borgernes? Eller miljøet? Det er uklart.”*

*“Jeg har oplevet en generel utilfredshed. Det betyder ikke, at konceptet er forkert. Det er mere udførelsen, der ikke har været så god. Det er de mange fejl, samt at der har været mere trafik med lastbiler på gaderne, der har været problemet.”*

# Chaufførerne, Urbaser, del 2

## Udbredelse

- Hvis forsøget alligevel skal udbredes, skal systemet effektiviseres
- Unødig kørsel skal minimeres og signalfejl undgås
- For store udsving i chaufførernes hverdag skal undgås
- Generelt kritiske over for at udbrede løsningerne
- Bedre at lave en kombination mellem fast rute og tømning efter behov

## Aflønning

- En fast ordning med tømning efter behov vil nok kræve timeløn
- De ønsker alle at bibeholde akkord, da det giver frihed
- En ny model må ikke føre til reallønsfald

*“Generelt er det nemmere for alle parter, at der er en fast rute. Når det er sagt, er det ikke, fordi jeg er imod nytænkning. Men jeg har svært ved at se, hvad man opnår med forsøget set ift., hvor meget besvær det giver.”*

*“Jeg tror ikke, det kommer til at fungere i stor skala. Det har været fint med 2 gader, men hvis der var 300, så ville det gå bananas med fejl og trafik.”*

*“Det skal være automatiseret for at sikre, at vi skal køre så få gange som muligt. Hvis det rigtige system laves, tror jeg nok, løsningen skal blive god.”*



## 04 Naboskabs anbefalinger

I det sidste kapitel gennemgås Naboskabs anbefalinger på baggrund af brugerundersøgelsen.

# Udfordringer ved udbredelse

Selvbestemmelse kan imødekomme varierende behov hos borgerne. Der er også grund til at tro, at selvbestemmelse kan bidrage til en øget bevidsthed og følelse af medejerskab for den cirkulære agenda, hvis det er én indsats ud af flere. Men der er en række udfordringer:

## ØGET TRANSPORT

Både chauffører og borgere er bekymrede for den øgede kørsel, som tømning efter behov medfører. Det skaber støj og usikkerhed på villavejene og øger brændstofforbruget til skade for klimaet.

## MINDRE FRIHED FOR CHAUFFØRER

Chaufførerne udtrykker glæde ved at kunne planlægge deres hverdag selv og arbejde på akkord. Det opleves som en udfordring, hvis de vil miste den frihed under en fremtidig affaldsordning.

## AKKORD IKKE TILPASSET ORDNINGEN

Det vigtigste for chaufførerne er, at en ny ordning ikke fører til reallønsnedgang. Chaufførerne er glade for den nuværende akkordløn og forbinder det med en del af jobbets frihed.

## UFORUDSIGELIG HVERDAG

En ny ordning, hvor de skal køre forskellige ruter hver dag opleves som en udfordring, som kan bidrage til mere stress og flere fejl. Foruden frihed er chaufførerne glade for en stabil hverdag med faste rutiner.

## STØRRE GENER OM SOMMEREN

Havde pilotforsøget været om sommeren, havde borgerne sandsynligvis været mere generet af den øgede trafik. Det skyldes, at der om sommeren er flere børn på vejene, og at man generelt bruger sin have mere.

# Anbefalinger til udbredelse

## ANBEFALING #1: BEREGN KLIMAEFFEKTER

Mange stiller spørgsmålstegn ved, om tømning efter behov er en grøn løsning på grund af den øgede transport. Vi anbefaler, at der laves en beregning af klimaeffekten for ordningen, der skal understøtte beslutningen om eventuel videre udbredelse.

## ANBEFALING #2: GØR FORMÅLET KLART

Det er en generel indsigt på tværs af interviews, at formålet med afhentning efter behov er uklart. Første step i en eventuel videre udbredelse er at gøre formålet klart for alle, som er involverede: borgere, chauffører, administrative medarbejdere mv.

## ANBEFALING #3: INDDRAG CHAUFFØRER

Hvis en eventuel udbredelse skal få succes, er det vigtigt at imødekomme chaufførernes bekymringer og gå i dialog med dem om udformning af fremtidens affaldsordning i forhold til fx drift, lønstruktur og arbejdsmiljø.

## ANBEFALING #4: AUTOMATISERING

Automatisering og effektivisering af logistikken er vigtig i en eventuel udbredelse for at minimere brændstofforbrug, trafikgener for beboere, menneskelige fejl, ekstra arbejdsbyrde for administrationen og usikkerhed for chauffører.

## ANBEFALING #5: KOMBI-ORDNING

For at undgå ulemperne og indfri fordelene ved afhentning efter behov kan det være en mulighed i højere grad end i dag at kombinere fast afhentning med muligheden for at bestille selv, hvis husstanden producerer særligt meget affald.



# Slider eller app?

Der er fordele og ulemper ved begge løsninger. Disse er vigtige at tage med i betragtningen, hvis valget bliver at udbrede ordningen med tømning efter behov.

Til højre har vi listet de væsentligste fordele og ulemper ved de to bestillingsmetoder, som borgerne har haft i forsøgsperioden.

Se næste side for anbefalinger for hver metode.

## App - fordele

- + Kan samle al information på én platform
- + Kan bestille tømning hvor og hvornår det passer

## Slider - fordele

- + Nemt at huske at bestille tømning
- + Nem og intuitiv at bruge, også for ældre borgere

## App - ulemper

- Mange ældre synes ikke, at apps er brugervenlige
- Der kommer flere apps, hvilket giver app-træthed
- Kræver ekstra handling at bestille - let at glemme

## Slider - ulemper

- Kan gå i stykker og miste funktionsevne over tid
- Kan blive fiflet, så der bliver lavet for mange bestillinger
- Sværere at optimere og udvikle løbende

# App

## ANBEFALING #6: AFFALDS-APP

Hvis den digitale løsning skal udbredes, anbefaler vi at lave en samlet affalds-app, hvor borgerne kan bestille tømninger, melde fejl, tilmelde sig SMS-service, bestille ekstra poser samt finde kontaktoplysninger og nyheder om deres affaldsordning.

## ANBEFALING #7: KVITTERING & OVERBLIK

Flere borgere har givet udtryk for, at de savner et kvitterings-system eller et overblik over bestillinger i selvbetjeningen eller i den fremtidige app, så man nemt kan se, hvilke fraktioner man selv eller sin partner måske allerede har bestilt tømning af.

## ANBEFALING #8: FRAKTIONER MED 1 KLIK

Flere borgere savner at kunne bestille afhentning af flere fraktioner på én gang i den digitale løsning. Det kan fx udvikles som en drop-down menu, hvor de nemt kan tilvælge eller fravælge tømning af de forskellige fraktioner.

## ANBEFALING #9: LØBENDE FEEDBACK

Et potentiale ved den digitale løsning er, at man kan kommunikere direkte til borgerne. Der kan fx gives feedback på reducerede afhentninger eller sendes push-beskeder om snarlig afhentning af fx plast på deres vej, så de bliver mindet om at bestille.

# Slider

## ANBEFALING #10: GØR FROST-RESISTENT

Flere borgere har fortalt, at slideren kunne fryse fast. I dag sidder nogle oven på låget, så is og sne kan blokere slideren. En løsning ved udbredelse er at placere den på siden af containeren, så det er let for både chauffører og borgere at betjene dem i al slags vejr.

## ANBEFALING #11: INFO ON-SPOT

Hvis uheldet sker, og affaldet fx ikke er blevet tømt som planlagt, er det vigtigt, at det er tydeligt for borgerne, hvem man skal henvende sig til og hvordan. Saml informationen på og omkring containeren, så det er let for borgeren at rapportere fejl på stedet.

## ANBEFALING #12: SUPPLEMENT TIL APP

For at opnå fordelene ved en digital løsning uden at ekskludere ældre borgere, er en mulig løsning at indføre den digitale løsning som standard, men give mulighed for at man kan vælge en fysisk slider i stedet for en app.

# Involvering og kommunikation

## ANBEFALING #13: BRUG AFFALDSDATA

Generelt anbefaler vi at kommunikere motiverende affaldsdata til borgerne for at skabe engagement og ejerskab med affaldsordningen. Der kan fx fokuseres på, hvor meget CO2 eller hvor mange afhentninger, der spares i kommunen.

## ANBEFALING #14: FLERE PLATFORME

Brugerundersøgelsen viser, at forskellige borgere foretrækker forskellige måder at få information om affald i Glostrup. Man kan supplere fysiske breve med E-boks, da de fysiske breve for nogle ender med at drukne blandt reklamer og aviser.

## ANBEFALING #15: TOPPEN AF HIERARKIET

Øget adgang til tømning bør ikke føre til øget produktion af affald. Undersøgelsen viser, at tømning efter behov for nogle kan føre til større bevidsthed om affaldsmængder, men ordningen bør suppleres med målrettet kommunikation.

## ANBEFALING #16: GIV FEEDBACK

Uanset om pilotforsøget udbredes eller ej, anbefaler vi, at beslutningen kommunikeres tilbage til borgerne med information om, hvordan pilotforsøget er forløbet, inklusiv opsummerende resultater fra bruger-evalueringen.



Udarbejdet af Naboskab ApS

CVR: 40 81 42 80  
Frederikholms Kanal 30 A8,  
1220 København K  
[www.naboskab.dk](http://www.naboskab.dk)