

Kommunikationsplan

Udrulning af madaffaldsordning i Hvidovre

København den 5. december 2017

1. Overvejelse om indhold og målgrupper

Fra 1. oktober 2019 skal alle borgere i Hvidovre Kommune sortere dagrenovation i mad- og restaffald. Denne kommunikationsplan med tilhørende drejebog beskriver, hvordan informationen om den nye ordning kommunikeres effektivt og økonomisk ansvarligt til alle borgere.

Det er forholdsvis enkelt for borgerne at forstå, hvordan man sorterer madaffald. For allerede ordet 'madaffald' fortæller, hvilken type affald, der er tale om. I modsætning til flere af de andre affaldsfraktioner er der ikke så meget at være i tvivl om i forbindelse med dette affald, ligesom madaffald heller ikke stiller særlige krav om rengøring af affaldet. Det letter kommunikationen - men borgerne skal stadig informeres om, hvordan man sorterer affaldet og ikke mindst, hvordan man gør det så let som muligt både at sortere og at håndtere affaldet.

Erfaringer viser desuden, at selvom sortering af madaffald er forholdsvis enkel, kan der godt opstå små problemer, som borgerne gerne skal kunne håndtere. Der kan fx især i sommermånederne være lugtgener i forbindelse med affaldet, ligesom det sorterede madaffald kan tiltrække fluer og maddiker. Det er gener som - selvom de er sjældne - er ubehagelige og som informationsmaterialerne derfor bør hjælpe borgerne med at begrænse.

Kommunikationsplanen er opdelt i tre overordnede faser, nemlig før, under og efter udrulningen. Indsatserne målrettes de tre faser og de forskellige målgrupper i Hvidovre Kommune.

Vi opererer i denne plan med tre målgrupper:

► En-familieboliger

De har i dag en beholder eller et stativ til dagrenovation, som vil blive udskiftet. Derudover har de op til tre beholdere til genanvendeligt affald. Der vil derfor som udgangspunkt ikke ske store ændringer på selve grunden og i udformningen af standpladsen, men der skal naturligvis ændres lidt på vanerne i køkkenet.

► **En-familieboliger med fælles løsninger**

Det kan være boliger med trapper, tæt/lav-bebyggelse eller rækkehuse, hvor der er begrænset eller ingen standplads ved den enkelte husstand. Disse husholdninger har måske ikke længere mulighed for at have affaldsbeholder lige ved døren, fordi besværlige adgangsveje umuliggør tømning. Allerede i dag vil der i nogle bebyggelser være etableret fælles løsninger til de genanvendelige fraktioner, men introduktionen af madaffaldsordningen kan betyde, at borgerne oplever en serviceforringelse, fordi de nu skal gå lidt længere med husholdningsaffaldet.

► **Etageboliger**

Her plejer vi i KATZENMARK at opdele etageboligerne i tre typer, nemlig almene boligselskaber, ejer- eller andelsforeninger og privat udlejning.

Hvidovre Kommune har mange almennyttige boliger. De er godt organiseret med bestyrelser og driftsenheder. Det er derfor forholdsvis nemt, at finde en indgang til dem og at involvere deres driftsafdelinger i udrolningen af de nye ordninger.

Ejer- og andelsforeninger er ofte mindre og har som regel en formand eller administrator, som kan kontaktes. Der er ikke altid en fast vicevært tilknyttet ejendommen men en flyvende vicevært, som servicerer flere ejendomme.

Privat udlejning administreres typisk af et større administrationselskab eller et advokatkontor. Her har administratorerne også kontakter med viceværter. Dette kan enten være i form af eget driftselskab eller flyvende viceværter.

Udfordringen i forbindelse med etageboliger er at skaffe plads til de nye løsninger, at finde den rigtige beholder og at distribuere information, bioposer, biospande og lignende effektivt til de mange husstande.

Ud over disse tre målgrupper skal ordningen også rulles ud til Hvidovre Kommune selv samt til de kommunale institutioner. Derfor har vi i denne plan også medtaget denne målgruppe.

2. En-familieboliger

2.1. Før beholderne rulles ud

Borgerne skal orienteres om den nye ordning i god tid. I et e-boksbrev fortæller vi borgerne om

- hvorfor og hvornår vi introducerer de nye beholdere
- om mulighederne for at beholde den gamle beholder for at konvertere den til haveaffaldsbeholder

Vi bruger også lejligheden til at fortælle om, hvor man evt. kan få svar på sine spørgsmål. Det kan fx være ved events i genbrugshallen, på genbrugspladsen (i forbindelse med kompostdag) og ved særlige pop-up arrangementer.

Vi bruger fx lokalavisen, Info-skærme på genbrugsplads og i Borgerservice, Kommunens Facebook-side og hjemmeside til at annoncere begivenhederne.

Målet med informationsindsatsen i denne fase er, at borgerne ved, at de får ny beholder og at de nu skal til at sortere madaffald. De skal desuden have mulighed for at få svar på deres umiddelbare spørgsmål om den nye ordning.

2.2 Beholderne afleveres

Når beholderne køres ud, er det vigtigt, at den ledsagende information så vidt muligt svarer på alle relevante spørgsmål. Undersøgelser viser nemlig, at det er i denne fase, hvor beholderne ankommer, at borgerne er mest motiverede for at læse og studere det materiale, som vi sender med ud.

Beholderne leveres med en køkkenspand og bioposer.

På beholderen sætter vi klistermærker, så det er tydeligt, hvad der er restaffald og hvad der er madaffald og i hvilke rum i beholderen, de to slags affald skal afleveres. Vi laver en sorteringsvejledning i låget, og opfordrer her også borgerne til at huske at slå knude på posen.

Vi sætter desuden et 'kuffertmærke' på beholderne med et tydeligt budskab om, hvornår de må tages i brug.

Vi laver en lille vejledning, som uddyber, hvordan man skal sortere, hvordan køkkenspanden bruges, hvordan man kan få flere poser (sidste pose på beholderen og skraldemanden lægge en ny rulle, bestilling på hjemmeside, samarbejde med lokale butikker og kiosker) og som endelig fortæller, hvad der sker med madaffaldet.

Vi gentager her naturligvis budskabet om, at der er to rum i beholderen, som svarer til de to rum i skraldebilen så affaldet ikke blandes. Samtidig fortæller vi hvordan og hvornår beholderen bliver tømt.

Sammen med materialet vedlægger vi et postkort med to klistermærker ("tag mig med" og "haveaffald") og oplysning om, at borgerne nu kan bruge den gamle dagrenovationsbeholder til haveaffald, hvis de ønsker det og ellers tilbyder kommunen hente den.

Vi annoncerer udrulningen i Hvidovre Avis og på kommunens Facebook-side og hjemmeside, så borgerne ved, at nu er vi i gang.

2.3. Ordningen i drift

Når ordningen går i drift fra 1. oktober 2019 sørger vi for at budskabet om, hvad madaffald kan blive til, kommer ud på skraldebilsider.

Sammen med renovatør og modtageranlæg udvikler vi kommunikationsmateriale i form af hængeskilte, hvor vi målretter budskaber om sortering.

Vi følger op med sorteringsfilm, tips og tricks på hjemmeside og Facebook og med budskaber om, hvordan det går med sorteringen og hvilke resultater, der nås.

Vi siger desuden tak for indsatsen til borgerne på postkort, hænger, annonce - eller gennem et andet medie.

3. En-familiebolig med fælles løsning

Mindre tæt-lavbebyggelser, hvor arealet foran husstanden er begrænset eller adgangsforholdene er vanskelige pga. trapper eller stigninger, vil have særlige udfordringer, når det nuværende sækkestativ udskiftes med en 2-rums beholder. Det kan betyde udvidelse af de centrale opsamlingssteder til affald og dermed ændring af borgernes affaldsvaner.

3.1. Før beholderne rulles ud

Det er vigtigt, at Hvidovre Kommune så tidligt så muligt får kortlagt, hvor mange ejendomme med fælles løsning det drejer sig om. Til det formål kan der trækkes på erfaringer fra tidligere udrulinger.

Hvidovre Kommune og KATZENMMARK laver sammen en plan for kontakt til disse ejendomme. Kontakten kan foregå pr. brev med oplæg til placering af de kommende affaldsbeholdere - måske suppleret med en indbydelse til dialogmøde, hvor vi kan gennemgå mulighederne med borgerne. Boligerne vil ofte være organiseret som fx grundejer- eller andelsforeninger og i nogle tilfælde som almene boligselskaber og derfor nemme at kontakte.

Målet er, at vi i samarbejde med borgerne får skabt de mest hensigtsmæssige sorteringsløsninger.

3.2. Beholderne rulles ud

Ligesom de øvrige en-familieboliger skal husholdninger med fællesløsninger også have information om, hvordan de nye beholdere skal bruges, hvordan man sorterer rigtigt, hvordan biospanden skal bruges og hvad tankerne er med boksen til Farligt Affald.

De nye beholdere til rest- og madaffald skal mærkes og forsynes med 'kuffertmærke', som fortæller, hvornår beholderne må tages i brug.

3.3. Ordningen i drift

Som vi har beskrevet i afsnit 2.3 om enfamilieboliger med egen løsning følger vi op med målrettede hængeskilte, sorteringsfilm og budskaber om, hvordan det går med sorteringen.

4. Etageboliger

Inden vi går i gang med dialogen med etageboliger, skal vi afklare en række forhold, så vi er godt foreberedt: Nemlig hvilke kontaktpersoner vi har, hvad status er på affaldssorteringen i de enkelte ejendomme og om der er særlige forhold, som vi skal være opmærksomme på.

Det bliver en særlig opgave at udforme en udrulningsplan med etapevis implementering af den nye ordning. Men med den fremgangsmåde kan vi tage hensyn til særlig behov for indretning og andre praktiske forhold for de enkelte etageejendomme. Denne plan bør være et resultat af de indledende dialogmøder.

4.1. Før beholderne rulles ud

I denne tidlige fase er det primært bestyrelser, administration og drift, vi skal i dialog med. Der er en række forhold, som vi gerne vil have løst, så den nye ordning bliver så nem at rulle ud som mulig.

Det drejer sig om placering af beholdere, håndtering af eventuelle affaldsskakte og om, hvordan vi bedst informerer beboerne og om, hvordan vi får omdelt køkkenspande og bioposer. Endelig vil vi gerne have input til, hvordan vi bedst muligt kan følge op på sorteringsindsatsen.

Vi inviterer til dialogmøder i alle tre typer etageboliger, så vi sammen med bestyrelse og drift i fællesskab kan tilrettelægge den bedst mulige udrulning og informationsindsats.

De almennyttige boliger bør inviteres for sig, mens de to andre typer (ejer- og andelsboliger) kan inviteres sammen.

Til dialogmøderne laver vi et lille katalog, hvor vi bl.a. fortæller om tidsplanen, hvad der skal sorteres i og hvilken type materiel de vil modtage.

Kataloget kan eventuelt sendes ud sammen med invitationen, så vi er sikre på, at alle modtager oplysningerne.

Med udgangspunkt i dialogmøderne udformer vi en detaljeret informationsplan for projektet.

Samtidig opretter vi et særligt område på kommunens hjemmesiden, hvor driftspersonale og affaldsansvarlige kan få målrettet information og komme i kontakt med Affald & Genbrug.

4.2. Beholderne rulles ud

Når beholderne køres ud, skal beboerne informeres og køkkenspandene omdeles. Til det formål udvikler vi relevant materiale, som sætter fokus på indendørs sortering. Samtidig bruges anledningen til at informere om sortering af de øvrige genanvendelige fraktioner.

Det samlede informationsmateriale placeres i køkkenspandene.

Det aftales med de enkelte boligselskaber, hvordan distributionen af køkkenspande, biposer og informationsmateriale tilrettelægges, hvis de skal distribueres til hver enkelt husstand.

Det kan overvejes at foretage personlig uddeling til hver enkelt husstand i udvalgte områder. Enten ved at engagere lommepegejobbere i det pågældende boligselskab til opgaven, gøre brug af KATZENMARKS team af miljøguider eller, hvor det er muligt, ved at få ejendommens funktionærer til at påtage sig opgaven. Nogle af disse muligheder kan eventuelt også kombineres.

Driftsledere, formænd og administratorer får i denne fase alle brev om, at ordningen nu træder i kraft.

Beholdere til madaffald leveres med tydelig markering af, hvilken slags affald de er beregnet til. Det kan overvejes at udstyre beholderne med et særligt vej- og vandstabilt 'kuffertmærke', så det bliver endnu tydeligere, at beholderen er til madaffald.

Til nogle af de større boligselskaber kan det overvejes at gennemføre små events om indretning af køkkenet til affaldssortering. Det kan evt. gøres ved at koble sig på eksisterende events som fx loppemarkeder, genbrugsdage, møder i lokale klubber eller lignende.

4.3. Ordningen i drift

Sammen med renovatøren sikrer vi i denne fase løbende tilbagemelding om, hvordan det går med driften. Er der forhold, som bør kommunikeres videre til husholdningerne - og hvordan er status generelt for driften?

Vi udvikler et antal plakater, som kan sendes enten som tryk eller pdf til de driftsansvarlige eller administratorer med en opfordring om at hænge materialet op, så det er synligt for alle.

Et halvt år efter udrulningen lancerer vi en lille informationskampagne med plakater, Facebook-opslag og annoncer i Hvidovre Avis, hvor vi fortæller, hvordan det går med indsamlingen af det sorterede affald.

5. Kommunen og de kommunale institutioner

I Hvidovre Kommune gør vi naturligvis dette samme, som alle borgerne gør, når det handler om sortering af affald.

Derfor skal alle kommunale lokaliteter, hvor der i dag er dagrenovation, fremover også sorterer i Madaffald. Det handler fx om kantiner, køkkener og frokoststuer

Vi deler kommune og institutioner op i følgende enheder:

- kontorer og administration
- plejehjem og dagcentre
- børnehaver, SFO'er og skoler
- sport- og fritidsinstitutioner (evt. med tilhørende cafeteria)
- øvrige

5.1. Før beholderne rulles ud

Vi identificerer de relevante kontaktpersoner for de enkelte målgrupper og sender dem indledende informationer om den nye ordning og et forslag til, hvordan man kan indrette køkken, kantine og frokoststuer, så de nemt kan få ordningen til at fungere i hverdagen.

I brevet skriver vi desuden, at vi tilpasser den kommende løsning, så den passer bedst muligt til den enkelte institution.

5. 2 Ordningen rulles ud

Sammen med de nye beholdere følger sorteringsvejledning, plakater, klistermærker og tip til indendørs sortering.

Informationspakkerne udformes, så de er tilpasset den enkelte målgruppe. Køkkener, kantiner og cafeteriaer modtager derfor et mere udfoldet materiale, mens pedeller, ejendomsfunktionærer og kontorpersonale modtager et mere generelt kampagnemateriale, som kan bruges til information af medarbejderne.

Det kan overvejes, om der evt. skal skelnes mellem børneinstitutioner og øvrige institutioner.

5.3. Ordningen i drift

Her følger vi op på sorteringen, kvaliteten af affaldet og den løbende drift, så pedeller, ejendomsfunktionærer og andre, som er direkte ansvarlige for affaldet i den enkelte institution, er informeret om, hvordan den nye ordning fungerer.