



Borgerinddragelse til Affaldsplan 2021-2032 i Gentofte Kommune

Antropologisk undersøgelse af ønsker og behov til fremtidens affaldsløsninger og services samt til forebyggelse af affald



Gentofte
Kommune



NABOSKAB

Indhold

01 Indledning	3-10
1.1 Baggrund & formål	4
1.2 Metoder & data	5
1.3 Nøglefund	10
02 Analyse	11-31
2.1 Generel tilfredshed	12
2.2 Affaldssortering i etageboliger	14
2.3 Storskraldsordningen i villaer	20
2.4 Direkte genbrug	26
2.5 Øvrige indsigter	33
03 Naboskabs anbefalinger	32-39
3.1 Generelle anbefalinger	33
3.2 Anbefalinger til sortering	35
3.3 Anbefalinger til storskrald	38
3.4 Anbefalinger til direkte genbrug	39

Juni 2021

Udarbejdet af Naboskab ApS

CVR: 40 81 42 80

Frederikholms Kanal 30 A8,

1220 København K

www.naboskab.dk



01 Indledning

I dette kapitel gennemgår vi undersøgelsens baggrund og formål (1.1), metode og data (1.2), samt opsummerer analysen i kapitel 2 (1.3).

Baggrund & formål

Gentofte Kommune er i gang med at udvikle en ny affaldsplan. I den forbindelse ønskes indsigt i borgernes behov og ideer til fremtidens affaldsløsninger og bedre affaldssortering i Gentofte.

Formålet med at inddrage borgere og foreninger i udarbejdelsen af affaldsplanen er at kvalificere planens tiltag, få værdifulde indsigter og - når muligt - involvere dem i samskabelse af affaldsplanen. Formålet er i sidste ende, at den nye affaldsplan i videst muligt omfang tager udgangspunkt i borgernes behov, erfaringer, ønsker og holdninger, og dermed er med til at skabe bedre affaldsløsninger i Gentofte.

Ved at fokusere på borgernes hverdagsliv med affald, særligt storskrald, generel affaldssortering og øget direkte genbrug, belyser undersøgelsen borgernes motivation, rutiner og affaldsvaner. Med udgangspunkt heri har Naboskab udviklet en række anbefalinger, der direkte peger på initiativer og optimeringspotentialer i Affaldsplan 2021-2032.

LÆSEVEJLEDNING

KAPITEL 1 introducerer først undersøgelsens udførelse, metoder og data (1.2) samt undersøgelsens nøglefund (1.3), der er en opsummering af kapitel 2.

I **KAPITEL 2** udfoldes analysen. Analysen dækker over generel tilfredshed på tværs af den indsamlede data (2.1), affaldssortering i etageboliger (2.2), storskraldsordningen i villaer (2.3), direkte genbrug (2.4), og øvrige indsigter på tværs af data (2.5).

I **KAPITEL 3** præsenteres Naboskabs anbefalinger til Gentofte Kommunes kommende affaldsplan.

Undersøgelsens indsigter er kvalitative, og kan derfor ikke altid kvantificeres. I de tilfælde, hvor et spørgsmål er stillet alle informanter, vil resultatet blive fremlagt kvantificeret, fx tre ud af otte svarer (...).

Rapporten fremhæver de vigtigste indsigter fra undersøgelsen, men har ikke mulighed for at komme ind på og gå i dybden med alle fund. Derfor fremhæves kun indsigter, hvor analysen har vist en klar sammenhæng.

God læselyst!

Udførelse & metode

Undersøgelsen blev udført i marts-juni 2021 med antropologiske, inddragende metoder for at få et kvalitativt indblik i borgernes hverdag med affald. På baggrund af spørgeguides udviklet i samspil mellem Naboskab og Gentofte Kommune, har Naboskab gennemført 40 forløb med digital photovoice og virtuelle interviews med borgere i Gentofte samt et virtuelt fokusgruppeinterview med lokalgruppen DN Gentofte (Danmarks Naturfredningsforening) og en gentofteborger som repræsentant for Plastic Change. Samtidig har Gentofte Kommune lavet en række interaktive opslag på sociale medier og kommunens hjemmeside Bæredygtigt Gentofte, som er inkluderet i analysen.



PHOTOVOICE

Før interviewene har vi bedt borgerne om 2-3 gange at sende billeder eller videoklip af deres hverdagsliv med affald enten på mail eller SMS.



DYBDEGÅENDE INTERVIEWS

På baggrund af photovoice har vi lavet 40 interviews ud fra spørgeguides. Disse var via videoopkald af ca. 30 min., hvor borgerne har vist os deres sorteringsløsninger.



FOKUSGRUPPE

Vi har lavet et fokusgruppeinterview på ca. 2 timer med fem deltagere, som diskuterede emner relateret til affald og genbrug.



INTERAKTIVE OPSLAG

Gentofte Kommune har indsamlet inputs til affaldsplanen gennem opslag om affald og genbrug via Facebook og hjemmesiden.

Data & rekruttering

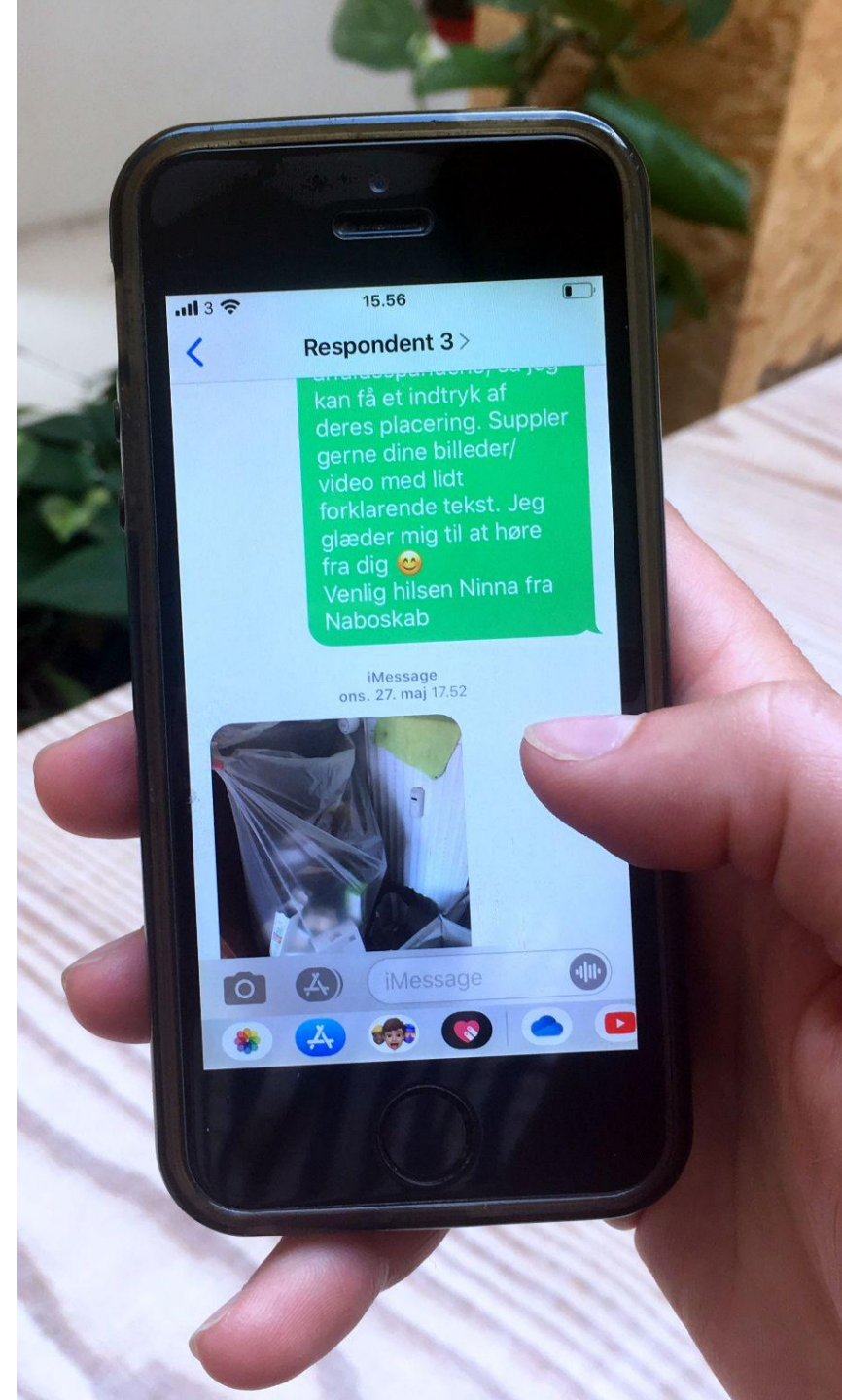
Borgerinddragelsen bygger på 102 inputs fra borgere, herunder:

- 40 dybdegående interviews
- 1 fokusgruppeinterview (5 deltagere)
- 15 telefonsamtaler ml Gentofte Kommune og borgere
- 42 input fra opslag på Facebook, Bæredygtigt Gentofte og kommunens hjemmeside

Rekrutteringen af borgere til interviews og samtaler er foretaget af Gentofte Kommune via følgende kanaler:

- E-boks
- Lokalavisen
- Kommunens sociale medier
- Kommunens hjemmeside

Dermed har alle borgere i Gentofte Kommune haft mulighed for at give deres mening til kende.



Interviewfokus

Interviewene har været opdelt i to interviewemner om henholdsvis sortering og storskrald:



Affaldssortering i etageboliger: Hvordan får vi mere til genanvendelse fra etageboliger? Hvad er borgernes adfærd, holdninger og viden ift. sortering i etageboliger og beholderne i gården? Og hvordan engageres borgerne i mere genbrug?



Storskraldsordningen i villaer: Hvordan bruger borgerne den nuværende storskraldsordning? Hvad er borgernes adfærd, holdninger og viden om storskrald? Hvordan får vi de genbrugelige genstande ud af storskraldet? Hvordan engageres borgerne til øget direkte genbrug?

Forud for begge interviewemner har vi indledningsvis givet borgerne mulighed for at dele deres holdning til kommunens affaldsordninger og services. Indenfor begge interview har vi også givet plads til at indsamle borgernes egne ideer samt at diskutere Affald og Genbrugs ideer med borgerne.

MÅLGRUPPE

Interviewene inkluderer to målgrupper:



Borgere som bor i lejligheder



Borgere som bor i villaer

Vi har arbejdet med en bred målgruppe for at fange den almindelige borger i Gentofte Kommune.

BIASES

Der er en overvægt af de adspurgte, som går meget op i affald og miljø. Eksempelvis vurderer 13 ud af de 18, der bor i etagebolig, deres sorteringsevner til en sølv- eller guldmedalje og fortæller, at de er involveret i byttemarkeder, reparationscafeer, ejerforeninger o.l.

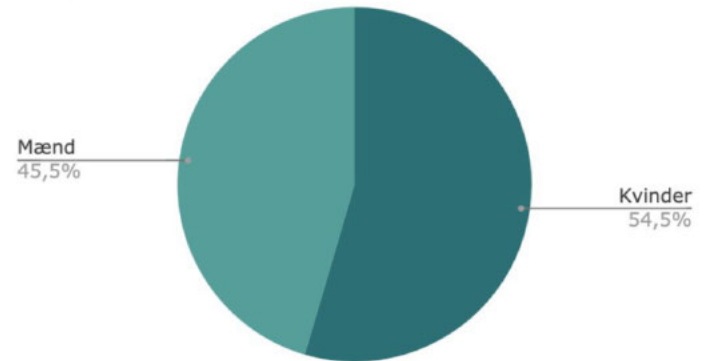
Data fra villaer

22 ud af 40 interviewede borgere bor i villaer.

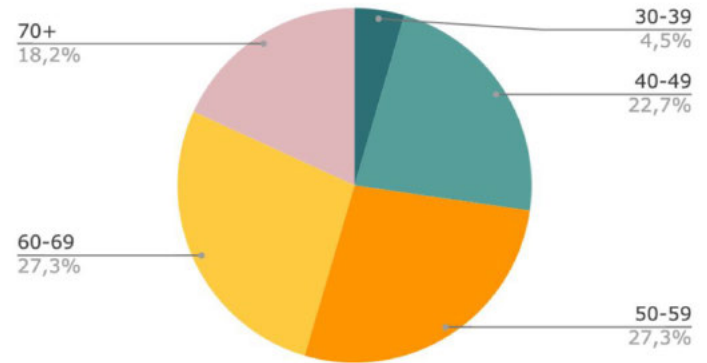
Som graferne viser, har vi talt med 12 kvinder og 10 mænd. Heraf er en enkelt under 40 år, mens de resterende er mellem 40 og 75 år. Det var forventeligt med en overvægt af borgere over 40 år, da de 18-39 årige er underrepræsenteret i kommunen (Danmarks Statistik).

Data inkluderer forskellige husstandssammensætninger og inkluderer et kollektiv med 15 personer, 12 familier med 3-7 medlemmer i hver og 9 par. Borgerne bor i forholdsvis store boliger, som varierer fra 120 til 500 kvm.

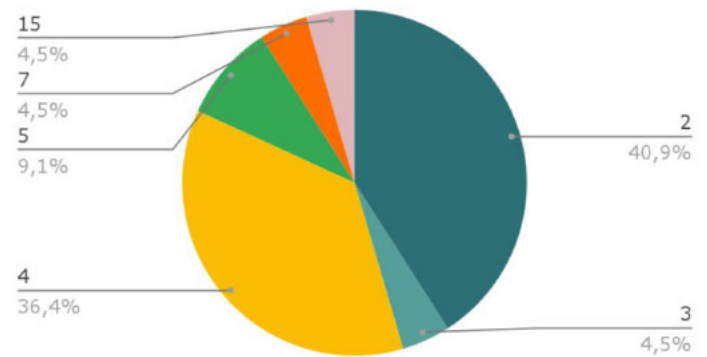
Køn/Villaer



Alder/Villaer



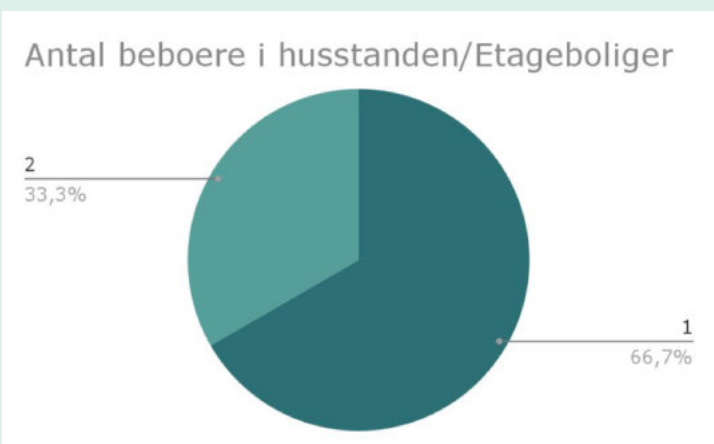
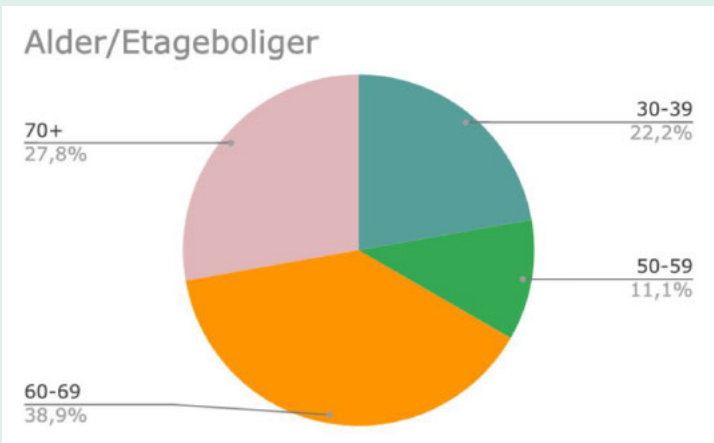
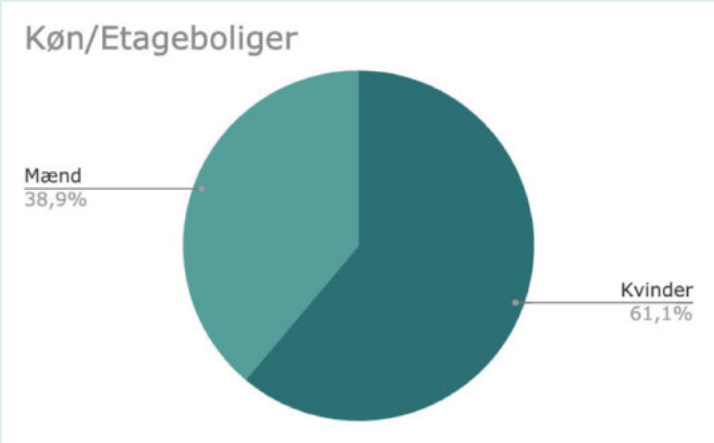
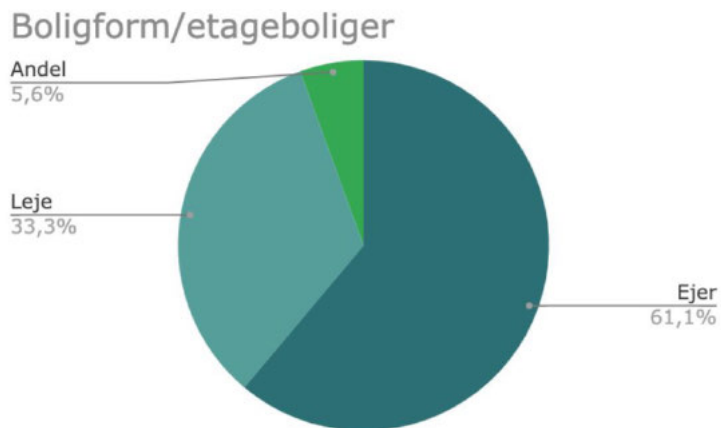
Antal beboere i husstanden/Villaer



Data fra etageboliger

18 ud af 40 interviewede borgere bor i etageboliger.

Som graferne viser, har vi talt med 11 kvinder og 7 mænd. Ligesom i villaerne er der en overvægt af ældre borgere. 12 af borgerne bor alene, mens 6 borgere bor med en partner/ægtefælle. Herudover bor 11 borgere i ejerlejlighed, 1 bor i andelslejlighed, og 6 bor til leje.



Nøglefund

Borgerne sætter pris på at blive hørt, og håber på flere muligheder for løbende inddragelse i Gentofte Kommunes arbejde. Her præsenterer vi en kort opsummering af analysens hovedpunkter inden for de tre emner i kapitel 2.

AFFALDSSORTERING

- Borgerne er positivt stemte over for affaldssortering, men oplever bl.a. barrierer som pladsmangel, lav tømmefrekvens og uvished om, hvad der sker med affaldet.
- Der er overvejende opbakning til, at kommunen giver inspiration til indretning, mens få vil deltage i fællesarrangementer med sortering som tema.
- Flere borgere efterspørger sortering af madaffald. Dog forventer mange, at sortering af madaffald bliver besværligt pga. lugt og hygiejne.

STORSKRALD

- Der er generelt stor tilfredshed med storskraldsordningen, og borgerne bruger ordningen hyppigt.
- Borgerne ved ikke, hvad der sker med det affald, der sættes ud til storskrald, og mange forventer, at det bliver eftersortert.
- Klunsning fra storskraldet skaber utryghed blandt borgerne.

DIREKTE GENBRUG

- Borgerne er positivt stemte over for genbrug, men flere ønsker at give til genbrug end at aftage fra genbrug.
- Borgerne ønsker flere organiserede genbrugstiltag, og de fleste af kommunens forslag er værdsatte.
- For at få genbrug ud af storskraldet, ønsker borgerne, at det skal være lige så nemt eller nemmere at give til ordninger for direkte genbrug, som det er at give til storskrald.



2.0 Analyse

Dette kapitel indeholder selve analysen af dataene, opdelt i Generel tilfredshed (2.1), Affaldssortering i etageboliger (2.2), Storskraldsordningen i villaer (2.3) Direkte genbrug (2.4) og Øvrige indsigter (2.5).



2.1 Generel tilfredshed

Generel tilfredshed

I interviewene har vi givet alle borgere mulighed for at dele deres generelle tanker omkring affald i Gentofte Kommune. Generelt er der blandt borgerne på tværs af etageejendomme og villaer en meget høj tilfredshed med kommunens affaldsløsninger. Flere mener, at kommunen allerede er meget langt på affaldsområdet, men forventer også, at kommunen stiler efter at være de bedste.

I etageejendomme fremhæver en del, at Gentofte Kommune gør det godt, og at det er borgerne, der ikke kan finde ud af at sortere. En del efterspørger dog også mulighed for endnu mere sortering.

I villaerne fremhæver mange, at servicen med storskrald og haveaffald er en luksus. Flere ærgrer sig dog over, at der ikke er mulighed for at sortere pap ved egen villa eller i fælles container.

Til højre fremhæves de vigtigste indsigter på tværs af alt det indsamlede datamateriale.

HVAD ER GODT?

- God og pålidelig tømningfrekvens
- Kontinuitet med storskrald og haveaffald
- SMS-ordning og tømmekalender
- Kommunen gør noget for at skabe brugervenlige løsninger

HVAD ER MINDRE GODT?

- Støj ved afhentning af affald
- Rod i gadebilledet pga. storskrald og mange containere
- Flere borgere er ivrige efter mere sortering, og ærgrer sig over manglende mulighed for sortering af madaffald og pap
- Sortering fylder både inden- og udendørs
- Mangler feedback på, hvorfor noget storskrald ikke afhentes
- Containerstørrelserne stemmer ikke overens med affaldsmængderne - pap- og plastcontainerne er for små, mens metalcontaineren er for stor



2.2 Affaldssortering i etageboliger

Karakteristika

Flere undersøgelser viser, at borgere i etageejendomme generelt er dårligere til at sortere end borgere i villaer. Alle de borgere, vi har interviewet, er dog godt i gang med at sortere, og sorterer allerede de fleste fraktioner.

Nogle har en beholder til hver fraktion, mens andre har en mellemstation, fx en kurv i gangen, hvor affald som skal sorteres placeres. De fleste borgere sorterer restaffald, plast, papir, metal, pap og glas, mens tre ud af 18 borgere allerede sorterer madaffald. De fleste borgere er desuden overvejende positive overfor at skulle sortere i flere fraktioner, særligt tekstil og fødevarekartoner, mens udsigten til at sortere madaffald får en blandet modtagelse.

Borgerne indrømmer dog også, at sorteringen til tider glipper, ligesom flere har en grænse for, hvor langt de vil gå med sortering, bl.a. når det kommer til madaffald. På de næste slides gennemgår vi de motivationer og barrierer, der er blevet fremhævet i borgerinddragelsen.

”

Jeg sorterer alt!
Jeg er positivt
indstillet overfor
kommunens
affaldsordning”

(Mand, 65 år, lejlighed)

Motivation

Stort set alle borgerne i etageboliger svarer, at de er ivrige efter at sortere. Blandt motivationerne nævnes bl.a.:

- Affaldssortering og genanvendelse af ressourcer er vigtigt for planeten
- Affaldssortering er en øjenåbner, der viser hvor meget affald, der produceres, og det derfor er vigtigt at sortere
- Vi har talt med flere selvudnævnte "affaldsbetjente", som grundet frustration over andres fejlsortering gør en ekstra indsats for at sortere korrekt og holde øje med, at andre gør det samme
- Den ældre generation oplever affaldssortering som naturligt og fortæller, at de er vokset op med sortering
- Affaldssortering opleves for nogen som en forpligtelse overfor andre i ejendommen, eftersom det er besluttet i fællesskab at sortere affald. Andre nævner, at deres begejstring for sortering halter, men at de sorterer affald, fordi de *"bor i en kommune, hvor man skal"* (kvinde, 34 år, lejlighed)

”

Jeg fandt ud af, at jeg havde så meget plastaffald, og så skal der altså sorteres. Det er vigtigt!”

(Kvinde, 69 år, lejlighed)

Jeg tænker ikke at sortering er uoverskueligt. Jeg er opdraget til det”

(Kvinde, 63 år, lejlighed)

Barrierer

- Manglende plads til sortering i små lejligheder
- Afstanden fra lejligheden til affaldsgården (især hos borgere med affaldsskakt, som opleves fristende og nem)
- Når containeren til restaffald står langt væk fra de øvrige containere, bliver det for nemt ikke at sortere
- En forventning om at sortering af madaffald bliver besværligt pga. lugt og hygiejne
- Flere borgere, som bor til leje, udtrykker frustration ved affaldssortering end borgere, som bor i andels- og ejerboliger

Følgende barrierer er fælles for villaer og etageejendomme:

- Den nuværende tømningssfrekvens giver overfyldte containere - især for pap og plastik
- Affaldsmyter om at alt affaldet blandes giver en følelse af, at sortering ikke nytter
- Tvivl om korrekt sortering, især ift. hvor rent affald skal være
- Besvær med at sortere farligt affald i den røde boks
- Manglende fleksibilitet og dårlig kommunikation med skraldemændene bliver opfattet som demotiverende

”

Jeg sorterer 75 % af mit totale affald. Det, synes jeg, er fint. Jeg kommer ikke til at sortere madaffald. Det springer jeg over. Jeg er tilfreds med det, jeg gør”

(Kvinde, 58 år, lejlighed)

Feedback på ideer til øget sortering

Gentofte Kommune har efterspurgt feedback på to ideer, der skal øge sortering i etageejendomme. Den ene idé er, at kommunen udarbejder inspiration til, hvordan man indretter sit køkken/hjem til mere sortering. Den anden idé er, at kommunen faciliterer fællesarrangementer med aktiviteter og sorteringsøvelser for beboerne i boligforeninger. Nedenfor præsenteres den feedback, vi fik i interviewene.

INSPIRATION TIL INDRETNING

De fleste synes, at det er en god idé og fremhæver, at man kan udarbejde inspiration, der passer til henholdsvis huse og lejligheder. De, der er imod, fremhæver, at det:

- 1) *"... er at skyde gråspurve med kanoner"* (kvinde, 67 år), fordi inspirationen allerede findes hos private aktører, såsom IKEA, og det derfor ikke er kommunens rolle
- 2) ... opleves som et indgreb i ens privatliv, da det ikke er kommunens job at indrette borgernes hjem
- 3) ... ikke nytter, fordi borgerne enten ikke kan ændre på deres køkken, eller ikke ønsker at sortere i så mange fraktioner

FÆLLESARRANGEMENTER

Størstedelen af de interviewede tvivler på, at folk vil deltage.

Nogle fremhæver, at de ikke selv ville prioritere sådan et arrangement, fordi de godt selv ved, hvordan der skal sorteres.

Andre fremhæver manglende fællesskab i foreningen, og andre igen mener ikke, at det er kommunens ansvar, og at kommunen kan sætte mere effektivt ind andre steder.

Borgernes forslag: affaldssortering

Her præsenteres borgernes forslag til bedre affaldssortering i Gentofte Kommune. Forslagene er indsamlet i forbindelse med borgerinddragelsen via interviews, fokusgruppen og interaktive opslag.

AFFALDSSORTERING

- Gør affaldssortering "flashy" - en positiv statusmarkør
- App som kan scanne stregkode og vise sorteringsfraktion
- Flexibilitet ift. at vælge beholdere i forskellig størrelse eller dele med naboen
- Rengøring af affaldscontainere
- Uddel poser i forskellige farver til forskellige fraktioner
- Leje eller tilskud til indkøb af sorteringsløsning til køkkenet fra kommunen
- Mere central eftersortering

KOMMUNIKATION

- Flere borgere efterspørger mere info om, hvad der sker med affaldet, og at sortering nytter. Borgere foreslår:
 - videomateriale, der viser hele affaldets rejse (fx i samarbejde med Vestforbrænding)
 - kommunale sorteringsmål, som man kan følge status på via kommunens hjemmeside
- Borgere efterspørger flere hverdageksemples, fx kuglepenne
- En årlig opdateret vejledning
- Kommunikation på flere sprog

AMBASSADØRER

- Inddrag viceværter, bestyrelser og foreninger, når der udrulles nye fraktioner
- Find borgerambassadører som kan give peptalks om affaldssortering
- Mød borgere hvor de er i foreninger, bridgeklubber, o.l.
- Afhold konkurrencer, fx mellem boligforeninger, og sæt fokus på månedens indsamler eller ugens affaldsstjerne (fx formidlet i Villabyerne)



2.3 Storskraldsordningen i villaer

Karakteristika

Blandt borgerne i villaer har flere et billede af "den typiske gentofteborger" som en med god økonomi, og som har et stort forbrug og dertilhørende affaldsmængder. 20 ud af 22 respondenter bor i en villa på over 150 kvm. På trods af størrelsen på deres hjem udtrykker flere, at de fra gang til gang mangler plads til at opbevare storskrald. De er derfor ikke interesserede i at opbevare ting til storskrald i mere end 14 dage.

18 ud af 22 borgere bruger storskraldsordningen ofte, og sætter ting til storskrald minimum en gang om måneden. Fire respondenter sætter aldrig/sjældent til storskrald, og foretrækker selv at køre på genbrugsstationen.

STORE MÆNGDER PAP

Borgerne forklarer, at de bruger storskraldsordningen hyppigt, fordi de har rigtig meget papaffald. Nogle efterspørger egen papcontainer ved boligen, da det for dem ville overflødiggøre storskraldsordningen, mens andre slår fast, at de ikke er interesseret i at have flere containere ved deres villa.

BRUGBARE TING TIL STORSKRALD

Udover pap, som alle stort set sætter til storskrald, kan 15 ud af 22 borgere huske ting, som de har sat til storskrald, som stadig kunne bruges af andre. Eksempler på dette er blandt andet et køleskab, en kaffemaskine, Le Klint lampeskærme, legetøj, bøger og diverse møbler.

Holdning og viden

Der er generelt stor tilfredshed med storskraldsordningen, og flere beskriver den som "kæmpe luksus" og "imponerende". Der er især tilfredshed med, hvor nem den er at bruge, kontinuiteten, afhentningsfrekvensen, og at der sendes en SMS før afhentning.

Dog udtrykker enkelte:

- Bekymring om forureningen ved at have store renovationsbiler kørende så ofte
- At de store biler fylder meget
- Tvivl og frustration over at ikke alt, som sættes ud på gaden tages med. Det opleves lidt som et "lotteri", hvad der tages med til storskrald
- Utryghed ved at andre roder storskraldet igennem før afhentning
- At affaldet ødelægges pga. blæst og regn
- At det fylder i gadebilledet, roder og ser grimt ud

Flere giver udtryk for, at ordningen er et privilegium, at det næsten gør det for nemt ikke at genbruge, og at Gentofte borgere er forkælede. Men samtidig synes langt de fleste også, at det vil være svært og næsten utænkeligt at undvære den nuværende ordning.

MANGLENDE VIDEN OM HÅNTERING AF STORSKRALD

De fleste borgere tror, at storskraldet bliver eftersorteret efter afhentning, og forventer, at det bliver behandlet bedst muligt. Kun 2 ud af 22 vidste, at det meste storskrald bliver forbrændt. Derfor udtrykker flere også nysgerrighed om, hvad der rent faktisk sker med storskraldet. Enkelte udtrykker forvirring, og at de er i tvivl om korrekt håndtering, når affald til storskrald og på genbrugsstationen skal sorteres forskelligt.

”

Vi er forkælede”

(kvinde, 52 år, villa)

Klunsning

Når borgerne fortæller om deres brug af storskraldsordningen, er det stort set alle, som fortæller om de hvide kassebiler og natholdet, som henter/klunser genstande før renovationsbilen til storskrald kommer. Der er modstand mod at klunse storskrald, fordi:

- Det skaber rod i gadebilledet
- Affaldsposer sprættes op og ødelægges
- Sorteret affald bliver blandet sammen
- Det er ulovligt
- Det er utrygt, når klunsere kører rundt i lokalområdet
- Der er uvished omkring, hvor tingene havner

På trods af modstanden er alle dog positivt stemte overfor, at nogen trods alt genbruger tingene, og mange har oplevet at blive overraskede over, hvad andre vil genbruge. Borgerne foretrækker et lovligt og organiseret system, som kommer til gavn lokalt og for andre i kommunen, da det vil skabe øget tryghed.

”

Det er sådan noget underligt tveægget noget med, at tingene bliver taget før kommunen henter. Det er jo godt, hvis dem der kommer og henter det, kan bruge det. Fx en gammel kaffemaskine, som jeg ikke mener virker længere, men som nogle andre måske mener virker. Men på den anden side er jeg også lidt utryg ved, at der kører mennesker rundt i kvarteret og kan observere, hvornår folk er hjemme, samtidig med at de indsamler vores gamle kaffemaskiner”

(Mand, 72 år, villa)

Feedback på forslag til storskrald

Her præsenterer vi borgernes feedback på Gentofte Kommunes forslag til, hvordan mængden af direkte genbrug blandt borgere, der bor i villa kan øges, og storskraldsordningen kan ændres.

Aftale med frivillig organisation som kan afhente til genbrug

Stort set alle synes, at det er en god idé. Dog fremhæves det, at løsningen skal være nemmere at bruge end DBA/Facebook. Enkelte fremhæver også, at det afhænger af hvilken organisation, der indgås samarbejde med.

Kommunen laver en online deleportal

16 ud af 22 synes, at det er en god idé med en deleportal. Men cirka halvdelen nævner dog, at forslaget minder om DBA og de byttegrupper på Facebook, som flere borgere allerede benytter, fordi de fungerer. Der sættes derfor spørgsmålstegn ved nødvendigheden af endnu en onlineportal.

Borgerne bestiller selv storskraldsafhentning

Der er stor tilfredshed med kontinuiteten i den nuværende ordning, og de fleste vil være kede af selv, at skulle bestille afhentning af storskrald. Borgerne siger bl.a., at det vil være en nedgradering af servicen, og at det vil være en skæv brug af kommunens ressourcer.

Afhentning af storskrald og genbrug hver for sig

De fleste tvivler på, at det kan lade sig gøre, fordi folk ikke vil have ting stående i længere tid. En anden udfordring består i, hvem der skal vurdere, hvad der kan genbruges, og hvad der er storskrald. Enkelte fortalere synes dog, at forslaget er fint, fordi det skaber incitament til at sætte ting til direkte genbrug, hvilket, de mener, mangler nu.

Borgernes forslag

Her præsenteres borgernes forslag til forbedring af storskraldsordningen. Forslagene er indsamlet i forbindelse med borgerinddragelsen via interviews, fokusgruppen og interaktive opslag.

GENERELT

- Der bliver generelt efterspurgt en bedre løsning til pap. Ud over efterspørgsel på private papcontainere foreslås midlertidige eller faste papcontainere opsat forskellige steder i villakvarterne
- Mulighed for at bestille afhentning af genstande, som er for store til storskrald
- Få udleveret en boks til porcelæn og deponi (à la den til farligt affald)
- Små mærkater, der kan sættes på ting, der er sat ud til storskrald og som står på fortovet, for at vise, at de kan genbruges og må tages

KOMMUNIKATION

- Oplys et mere præcist afhentningstidspunkt af storskrald for at undgå, at pap og storskrald flyder på vejene
- Mere kommunikation om hvad der må sættes til storskrald, og hvad der ikke må sættes til storskrald, evt. på bagsiden af tømningsskalendarer
- Feedback på hvorfor ting ikke afhentes (fx SMS eller en seddel)
- Kommunikation om, hvad der sker med storskrald efter afhentning

”

Det bedste er, at tingene får nyt liv. Det er fantastisk. Man bør kunne markere, at ting skal til byttestationen, når storskrald kommer. Hvis jeg selv skal gå hen med det, tror jeg ikke, at jeg ville få det gjort, så længe storskraldsordningen fungerer så godt. Der tror jeg sgu, at jeg er for doven”

(Kvinde, 52 år, villa)



2.4 Direkte genbrug

Genbrugsadfærd

Vi har i alle interviewene spurgt borgere ind til deres bytte-, dele- og genbrugsvaner. De fleste nævner, at de har givet ting væk - alt fra cykler, fliser, møbler, bøger og tøj, ligesom de fleste siger, at de reparerer ting, hvis det er muligt. Bytte- og deleordninger er mindre brugte pga. en bekymring om, at tingene er optagede eller manglende tillid til at tingene virker, når de skal bruges.

Mens de fleste borgere nævner, at de gerne giver ting til genbrug, er det færre, der køber ting brugt, fordi det er besværligt og kræver tid eller fordi de gerne vil "sætte egne pletter på tingene" (Kvinde, 70 år, lejlighed). Desuden anser flere sig selv, som personer med et lille forbrug, der sjældent køber nye ting. Dette billede udfordres dog, når det samtidig bliver fortalt, at de afleverer mange ting til genbrug og afleverer store mængder pap til storskrald fra online bestillinger.

Når der handles brugt, sker det især via Facebook, DBA, iGenbrug og NGO'er (særligt tøj og møbler). Enkelte borgere sætter ting ud før storskralds afhentning i håb om, at tingene klunses af forbigående, ligesom storskraldsrummet i nogle etageejendomme benyttes som uofficielt bytterum. Men ligesom i mange andre undersøgelser nævnes tid og dovenskab som barrierer for at sætte ting til genbrug.

”

Ærlig talt køber vi aldrig brugt, men løbebåndet er en undtagelse. Min kone ville gerne prøve det af, og jeg tænkte, det var spild at købe det fra ny. Det var egentlig meget klogt”

(Mand, 42 år, villa)



Byttestationer

Borgerne er blevet præsenteret for ideen om en byttestation, hvor man kan aflevere og tage ting. Der var generelt stor opbakning. Nogle borgere giver straks udtryk for, at de vil bruge en byttestation, mens andre stiller spørgsmål ved, hvorvidt den vil blive brugt, hvem den vil blive brugt af, og hvordan den vil blive brugt.

I fokusgruppen fremhæves det, at byttestationer potentielt kan tiltrække 'natholdet', men diskussionen aftager, da en deltager siger: "Jeg har talt med dem [klunserne], og jeg føler, at de har brug for tingene".

BRUG & PLACERING:

- Bør ligge tæt på etageboliger
- Nogle foreslår én central byttestation på genbrugspladsen¹, andre foretrækker flere stationer rundt omkring i byen
- Tingene bør fremgå online, så man kan browse
- Skal være let at bruge, ellers er der risiko for, at tingene kommer til storskrald i stedet

¹fordi iGenbrug tager imod for få ting.

FORDELE:

- Stor efterspørgsel på genbrugsmuligheder
- Stor tilfredshed med eksisterende bogskabe
- Flere nævner, at byttestationen kan have værdi for unge og flygtninge, der skal etablere sig

ULEMPER:

- Bekymring for rod, hvis ikke indholdet organiseres. Flere foreslår derfor bemanding.
- Bekymring for konsekvensen for private genbrugsbutikker mv.
- Borgerne fremhæver, at byttestationen kan tiltrække klunsere

Borgernes forslag: direkte genbrug

Her præsenteres borgernes forslag til, hvordan mængden af direkte genbrug i Gentofte Kommune kan øges. Forslagene er indsamlet i forbindelse med borgerinddragelsen via interviews, fokusgruppen og interaktive opslag.

GENBRUG

- Udbred iGenbrug
- Mulighed for at aflevere til direkte genbrug på genbrugspladsen, fx "en too good to go container"
- Lovliggør storskraldsklunsning
- Genbrugsbutikker til kvalitetsgenbrugstøj

KOMMUNIKATION

- Gør mere opmærksom på kommunens nuværende genbrugsløsninger
- Udnyt eksisterende muligheder og portaler såsom dele/byttesider på Facebook

REPARATION

Opret en fordelingscentral, hvor borgere kan indlevere ting til reparation

LOPPEMARKEDER

Nogle borgere foreslår, at kommunen fx faciliterer loppemarkeder eller markeder for genbrug af haveudstyr, deling af planteskud og overskudsjord (det fremhæves dog blandt andre borgere, at det er vigtigt, at kommunen ikke overtager private/frivillige aktørers funktion)

FRA STORSKRALD TIL BYTTE/GENBRUG

- Flere borgere foreslår selv stationer rundt om i byen, hvor ting kan indleveres til genbrug
- Mulighed for at sætte et mærkat på genstande som sættes ud til storskrald, hvor der fx står "tag bare"/"gratis"/"skal videre til genbrug"
- SMS til storskrald "svar ja, hvis du vil have afhentet genbrugelige ting i morgen"



2.5 Øvrige indsigter

Øvrige indsigter

Det nævnes blandt flere borgere og til fokusgruppen, at Gentofte Kommune "skal vise vejen". Kommunen er ressourcestærk og bør gå forrest gennem bl.a. en målsætning om at være bedst på affaldsområdet, at nedsætte affaldsmængderne, en grøn kommunal indkøbspolitik og ved at benytte genbrug, når offentlige institutioner skal indrettes.

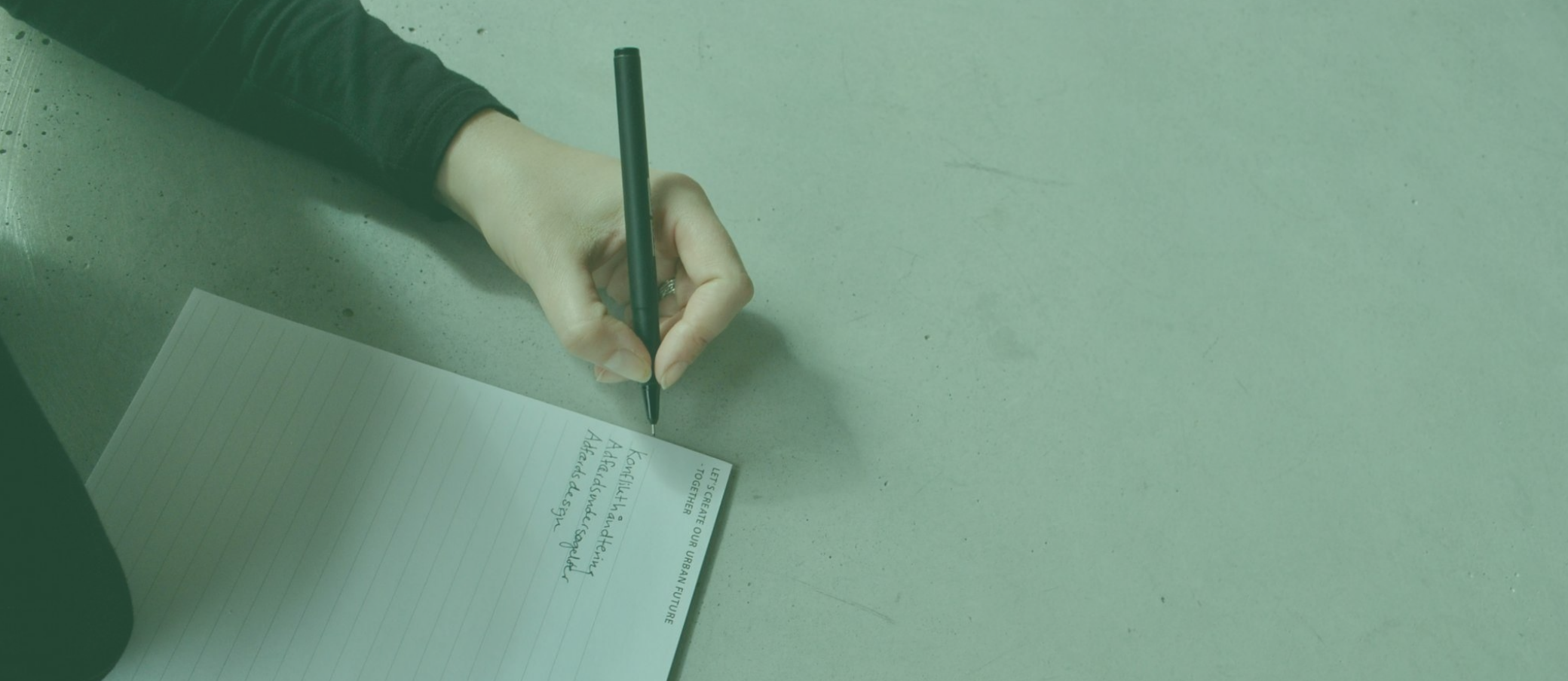
Til højre præsenterer vi indsigter, der ikke er direkte relateret til affaldssortering i etageejendomme, storskraldsordningen eller øget direkte genbrug. Indsigterne peger på væsentlige forslag til Gentofte Kommunes arbejde med Affaldsplan 2021-2032.

EKSISTERENDE INFRASTRUKTURER

Der kan ofte være for langt fra borgernes intention til deres adfærd, når det kommer til at give ting til genbrug. Selvom at mange udtrykker, at de gerne vil give ting til genbrug, er genbrugsmulighederne ikke altid friske i deres hukommelse, når de står med noget i hænderne, som skal bortskaffes. Kommunen kan derfor lave et slags idékatalog med genbrugsmuligheder rettet til den enkelte borger, men også ét med bud på hvad foreninger kan gøre. Kommunen bør have fokus på at gøre brug af eksisterende lokale infrastrukturer, da disse kan være med til at skabe mere lokalt engagement, der medvirker til bytte- og deleordninger.

SAMARBEJDE MED ANDRE AKTØRER

Kommunen kan bruge målsætningen om at være bedst på affaldsområdet til at skabe samarbejde med andre aktører, såsom NGO'er. Fx kan kommunen i samarbejde med andre aktører lave fælles kampagner og arrangementer og bruge sine kommunikationskanaler til at nå bredere ud og skabe opbakning. Under fokusgruppen blev det også fremhævet, at foreninger gerne vil inddrages løbende i kommunens arbejde.



03 anbefalinger

Her følger vores anbefalinger til Gentofte Kommunes videre arbejde med Affaldsplanen 2021-2032 i vilkårlig rækkefølge inden for temaerne: 'Generelle anbefalinger', 'affaldssortering', 'storskrald' og 'direkte genbrug'. Anbefalingerne bygger på borgernes egne forslag og ønsker, kombineret med Naboskabs viden og erfaringer.

Generelle anbefalinger

Disse anbefalinger går på tværs af de tre spor: Affaldssortering, storskrald og direkte genbrug.

#1

SÆT TYDELIGE MÅL

Borgerne har påpeget, at Gentofte Kommune bør sætte sig tydelige mål for, hvordan I vil være de bedste på affaldsområdet. For at nå ud til borgerne er det ikke tilstrækkeligt at beskrive jeres målsætninger i den kommende affaldsplan. Det er formentlig de færreste borgere, som læser affaldsplanen, og målsætningerne skal derfor også kommunikeres via kommunens andre kanaler.

#2

BEVAR PÅLIDELIGHEDEN

Borgerne fortæller, at deres tilfredshed skyldes en meget pålidelig affaldsordning både ift. husholdningsaffald og storskrald. Når der skal ændres i affaldsordningerne, fx indføres nye fraktioner, bør I stræbe efter at bevare denne oplevelse. Fortæl fx, at selvom der kommer flere containere, så tømmes de lige så ofte. Desuden kan I opretholde borgernes tilfredshed ved løbende at rose dem - fortæl, at I kun kan gøre det godt, fordi de gør det godt, og at ændringer lykkes gennem godt samarbejde mellem borgere og kommune.

#3

INDDRAG BORGERE FØR, UNDER & EFTER

Borgerne er glade for, at de er blevet hørt og inddraget i det indledende arbejde til den nye affaldsplan. Det giver en følelse af ejerskab og indflydelse, der også kan skabe mere engagement. Dét kan I med fordel udnytte igennem hele planperioden ved løbende at inddrage borgerne - både for at indsamle viden men også for at aktivere og engagere dem. I kan fx eksperimentere med et borgerpanel af repræsentativt udvalgte borgere, der skal komme med feedback til løsningsforslag på affalds- og ressourceområdet.

Generelle anbefalinger

#4

INDSAML MERE VIDEN

Denne undersøgelse har indsamlet indsigter fra 102 borgere. Men for at sikre at nye løsninger til fx storskrald ikke baseres på for snævert et grundlag, foreslår vi at lave en bred survey vedrørende løsningsforslag, som I vælger at gå videre med.

#5

TEST, TEST, TEST

Det er ikke nok at spørge borgerne om, hvilke løsninger de foretrækker, da deres forestillinger ikke altid holder i praksis. Det er nødvendigt at teste og afprøve løsningerne. Derfor anbefaler vi at nye løsninger, som fx byttestationer og månedlig afhentning af storskrald, testes i et mindre, afgrænset område, før det skaleres.

#6

BRUG PÅMINDENDE KOMMUNIKATION

Tømningskalenderen og kommunens SMS-ordning ifm. storskrald er meget værdsatte, men flere borgere føler sig ikke opdaterede om nyt på affaldsområdet og har glemt eksisterende ydelser (fx iGenbrug). For at forhindre tvivl og glemsel, kan I med fordel lave påmindende kommunikation. Det kan være en opdateret sorteringsvejledning på bagsiden af den årlige storskralds- og tømningskalender eller fortællinger på kommunens hjemmeside og sociale medier, om hvordan andre bruger kommunens ydelser for at minde om, at de findes.

#7

AFLIV MYTER MED FORTÆLLINGER

Vi ved, at sejlivede affaldsmyter afholder mange fra at sortere. Det kan være myten om, at affaldet blandes sammen, og at det derfor alligevel ikke nytter noget at sortere det. Affaldsmyter er fortællinger, og fortællinger bekæmpes bedst med modfortællinger. Derfor anbefaler vi, at I fokuserer på at fortælle historier om affaldets rejse, der skaber transparens og styrker borgernes tro på, at affaldssortering nytter. Fortællinger er bedst, når de indeholder mennesker. Det kan fx være en video, hvor en medarbejder fortæller om et stykke affalds fortsatte rejse. Skal budskaberne fange borgerne, skal de fortælles på en sjov og levende måde.

Anbefalinger til øget sortering

#1

INSPIRER TIL INDRETNINGSLØSNINGER

Mange af borgerne i etageboliger oplever pladsmangel som en stor hindring for sortering. Vi anbefaler, at I fokuserer på at hjælpe borgerne gennem fx informationskampagner, inspirationskataloger, tilskudsordninger eller uddeling af gratis sorteringsløsninger til hjemmet. Når alle 10 fraktioner skal udrulles, bliver udfordringen med plads kun større.

En anden mulighed er at gå i dialog med virksomheder inden for køkken og boligindretning samt med byggemarkeder, der henvender sig til gør-det-selv-segmentet. Et tredje forslag er at lave historier til sociale medier med borgere, som har fundet smarte løsninger til at sortere i hjemmet. De fleste borgere synes, det er en god idé med inspirationsmateriale, og foreslår at tilpasse materialet til hhv. huse og lejligheder.

#2

FOKUSER PÅ TVIVLSPØRGSMÅL

Vi ved fra mange undersøgelser, at tvivlsspørgsmål opstår om de samme effekter, når borgerne skal sortere - fx pizzabakker, mælkekartoner, sammensatte materialer, blød og hård plast, forskel på pap, papir og karton, samt hvor grundigt glas, plast og metal skal vaskes. Derfor anbefaler vi, at jeres kommunikation via både vejledninger, skiltning, sociale medier m.v. fokuserer mindre på det, som vi ved, borgerne har styr på og mere på det, som borgerne er i tvivl om.

I kan fx lave en 'problemvejledning' i stedet for sorteringsvejledning, der kun fremhæver de fraktioner, som er udfordrende for borgerne. Der er ingen grund til at bruge plads eller tid på at fortælle borgerne, hvordan de skal sortere glas og metal, når meget få er i tvivl om dette. Borgerne bruger meget begrænset tid og energi på sortering, så kommunikationen skal ramme deres udfordringer lige på sømmet.

Anbefalinger til bedre sortering

#3

PAK SORTERINGSEVENTS IND I NOGET ANDET

Hovedparten af borgerne udtrykker ikke stor interesse for sorteringsevents, hvilket kan skyldes, at affaldssortering alene, simpelthen er for kedeligt for de fleste. Det er dog stadig nødvendigt, at kommunikere viden om bedre sortering ud til borgerne. For at lykkes med dette, foreslår vi, at I pakker arrangementerne, hvor borgerne kan blive bedre til at sortere, ind i noget mere spiseligt, fx fællesspisning, reparationscafe, arbejdsdag i foreningerne, oplæg med inspiration om at leve mere bæredygtigt m.v.

#4

#2 FARLIGT AFFALD

Borgerne har svært ved at sortere farligt affald i den røde boks. Borgere i villaer er primært i tvivl om, hvordan de får den røde boks tømt. Mens borgere i lejligheder ofte er i tvivl om, hvor den røde boks er placeret i foreningen, eller at boksen enten er for stor eller for lille. Konsekvensen er, at flere bortskaffer farligt affald i restaffaldet. Det skal derfor formidles, hvordan boksen hentes, og hvor de står i foreningerne.

#5

MERE FLEKSIBILITET (I UDBUD)

Flere villaer og lejligheder oplever overfyldte containere (især ift. pap og plastik). Andre efterspørger større beholdere. Borgerne fortæller, at deres motivation for at sortere falder, når beholderstørrelse og tømningfrekvens ikke passer sammen.

Dét, at borgerne kan få lidt selvbestemmelse over affaldsindsamlingen, kan være med til at skabe motivation og ejerskab.

Men det er svært at lave mere fleksible ordninger, fordi det oftest er fastsat i udbudskontrakter. Vi anbefaler derfor, at I undersøger mulighederne med den nuværende leverandør. Alternativt anbefaler vi, at I forud for næste udbudsrunde undersøger, hvordan ordningen kan gøres mere fleksibel i kontraktperioden.

Anbefalinger til mere sortering: Udrulning af nye fraktioner

#6

NYE FRAKTIONER SKAL IKKE KOMMUNIKERES SOM NOGET NYT

Mennesker modsætter sig grundlæggende forandringer, og vores hjerne modarbejder os aktivt, når vi skal ændre vaner. Derfor anbefaler vi, at I ikke præsenterer de nye fraktioner som noget nyt. I stedet skal mere sortering kommunikeres som noget, borgerne allerede gør. Fremhæv hvor gode borgerne allerede er til at sortere. Det sender et signal til vores hjerne om, at vi ikke skal lære noget nyt, og derfor vil vi være mindre tilbøjelige til at modsætte os en ny sorteringspraksis. Borgerinddragelsen viser, at når borgerne først er kommet i gang med at sortere noget affald, bliver de mere bevidste om deres affaldsmængder, og hvad deres affald består af. Sortering fungerer som en øjenåbner, der kan bruges til at få endnu mere sortering. I kan fx kommunikere, hvor stor en affaldsmængde, en gennemsnitlig Gentofte borger kan flytte væk fra sit restaffald ved at begynde på at sortere madaffald. Selvom I forbereder jer grundigt på at udrulle nye fraktioner, vil I uden tvivl modtage mange henvendelser fra borgerne ved udrulningen. Derfor bør I også forberede en service, der er klar til at tage imod de mange henvendelser fra borgerne, så sure miner kan håndteres hurtigt.

#7

UNDERSØG SAMMENHÆNGEN MELLEM SORTERINGSIVEREN I LEJE-, ANDELS- OG EJERBOLIGER

Flere borgere, som bor til leje, udtrykker frustration ved affaldssortering sammenlignet med borgere, der bor i andels- eller ejerforeninger. Men fordi dette ikke har været hovedfokus i undersøgelsen, og datagrundlaget er begrænset, anbefaler vi, at I undersøger denne sammenhæng yderligere for at afklare, om det særligt er i lejeboliger, at I bør sætte ind for at hjælpe med udrulning af nye fraktioner og til øget sortering. Desuden ved vi, at fællesskaber ofte kan bidrage til bedre og øget dele- og bytteøkonomi, og at der ofte er et stærkere fællesskab i ejerforeninger end i lejeboliger. Overvej derfor, om I kan bidrage til øget fællesskabsfølelse ift. affaldssortering i lejeboliger.

Anbefalinger til storskrald

#1

FORTÆL HVAD DER SKER

I tråd med anbefalingen om at aflive affaldsmyter, viser borgerinddragelsen, at det er de færreste borgere, der ved, hvad der sker med storskraldet efter afhentning. De fleste borgere tror, at storskraldet eftersorteres på en central. Da de fleste borgere mener, at sortering og udnyttelse af jordens ressourcer er vigtig, kan øget oplysning, om at ikke alt storskrald eftersorteres derfor nudge borgerne til bedre sortering af storskraldet og forhindre, at borgerne bruger storskraldsordningen til sortérbart affald og genbrugelige genstande.

#2

GIV FEEDBACK PÅ MANGLENDE AFHENTNING

Som det ses i analysen, er borgerne overordnet set meget tilfredse med den nuværende storskraldsordning, når det kommer til kontinuitet. Dét, som vækker mest frustration hos borgerne, er når de ikke kan forstå, hvorfor noget storskrald medtages og andet ikke medtages. For at ordningen i højere grad bruges korrekt, anbefaler vi, at borgerne får feedback på manglende afhentning. Feedbacken kan kombineres med en personlig hilsen for at bidrage til en bedre relation mellem borgeren og renovationsmedarbejderen, fx "Jeg har taget din ___ med i dag, men en anden gang skal den sorteres som _____. Hilsen din skraldemand".

#3

OPSÆT PAPERCONTAINERE OG BEKÆMP ROD I GADEBILLEDET

Langt de fleste borgere bruger storskraldsordningen til at bortskaffe pap. Vi foreslår derfor at gribe denne lavthængende frugt og opsætte containere til pap. Der kan enten uddeles papcontainere til alle villaer eller opsættes fælles papcontainere i nabolagene. Vi anbefaler, at I tester begge løsninger i to nabolag og følger op på, hvordan borgerne oplever løsningen. Løsningen kan også være med til at bekæmpe rod i gadebilledet, da det særligt er papaffaldet, som bliver taget af vinden og ødelagt af regnvejrr.

Anbefalinger til direkte genbrug

#1

VALG AF LØSNING TIL AT FÅ GENBRUG UD AF STORSKRALD

Flere borgere ser gerne, at der bliver genbrugt mere fra storskraldsordningen, men hvilken løsning, der er den rette, kræver mere viden og test. Vi anbefaler, at I undersøger mulighederne for en aftale med en frivillig organisation og separat afhentning af genbrug og storskrald. Stort set alle borgerne synes, at det er en god idé, at kommunen laver en aftale med en frivillig organisation. Til gengæld er det kun enkelte, der synes, at det er en god idé med separat afhentning af genbrug og storskrald. Alligevel anbefaler vi at undersøge og teste løsningen, da det vil være en let og tilgængelig måde for borgerne at sætte ting til direkte genbrug. Undersøg en løsning hvor afhentning til genbrug og storskrald foregår samme dag, så borgerne har mulighed for at markere, hvad der skal til genbrug. De skal have klare retningslinjer for, hvordan de vurderer, hvad der er genbrugeligt, og hvad der ikke kan genbruges.

Gentoftes borgere er allerede flittige brugere af eksisterende online deleordninger såsom Facebook og DBA. I stedet for at etablere en kommunal online deleplatform og forsøge at erstatte noget, som allerede bruges og fungerer, anbefaler vi, at kommunen opfordrer borgerne til at benytte de eksisterende infrastrukturer, som faciliterer bytte- og deleordninger. I kan motivere borgerne til at bruge disse ved at give eksempler på, hvilke bytte- og deleordninger, der allerede eksisterer.

#2

BRUG ROLLEMODELLER

Vi er mere tilbøjelige til at ændre adfærd, når vi ser andre, særligt rollemodeller, ændre adfærd, frem for når "nogen" (fx kommunen) fortæller os, at vi skal. Vi er flokdyr, der helst vil være og gøre som flertallet. Det handler om at bidrage til en positiv normdannelse med afsæt i borgerne selv. Når forbilleder viser vejen, har det oftest en smittende effekt. En idé kan være at formidle historier om viceværter i boligforeninger, medarbejdere på genbrugspladser eller renovationsmedarbejdere. Historierne kan fx formidles via kommunens hjemmeside, Facebookside og i Villabyerne. Flere borgere foreslår også at udpege affaldsambassadører i boligforeninger eller på villaveje, der skal fungere som det gode eksempel og hjælpe naboerne på vej.



Udarbejdet af Naboskab ApS

CVR: 40 81 42 80
Frederikholms Kanal 30 A8,
1220 København K
www.naboskab.dk