



Handläggare: Erica Lawesson
Tfn: 08 - 508 465 56

Renhållningsnämnden

Kommunikationsverksamheten 2006

Förslag till beslut

1. Förvaltningens rapport godkänns.

Johan Castwall
Förvaltningsdirektör

Erica Lawesson
Avdelningschef

Förvaltningens förslag

De för året planerade kommunikationsinsatserna är väl anpassade till övriga verksamhetsinsatser samt de mål som uppställts av Kommunfullmäktige. Kommunikationsinsatserna är i linje med den av nämnden antagna kommunikationsstrategin vilket borgar för långsiktighet och konsekvens. Flertalet insatser – kampanj och direktutskick – når också stora delar av målgrupperna vid upprepade tillfällen under året.

Skall ytterligare resurser läggas på kommunikation bör dessa därför fokuseras till utökade medel för mediaköp till årets kampanj. Där skulle ytterligare 600 000 kronor öka möjligheten till goda observationsvärden. Utökad annonsplats skulle också öka möjligheterna att få fler stockholmare att i samband med de event som planeras som ett led i kampanjen, lämna farligt avfall och småel till insamlingsystemen.

Då kampanjen tydligt kommer att kopplas till det nya, utvecklade insamlingsystemen för farligt avfall är kampanjen också en möjlighet att berätta för stockholmarna hur avfallshanteringen utvecklats under senare tid.

Bakgrund

Vid Renhållningsnämndens möte den 14 december antogs verksamhetsplan för 2006. I beslutet angavs ett tillägg som gav förvaltningen i uppdrag att återkomma med förslag på utökning av budget för att förstärka informationen och kommunikationsinsatserna mot medborgarna. Därutöver anfördes: ”Under året kommer en ny taxa med ökad differentiering träda i kraft. För att styrningen skall få största möjliga effekt krävs ett intensivt informations- och kommunikationsarbete bestående både av uppsökande verksamhet, annonsering och direktinformation, riktad både till fastighetsägare, hushåll och verksamheter.

Det utåtriktade arbetet för avfallsområdet som helhet skall förstärkas för att öka kunskapen hos stockholmarna om hur avfallet skall hanteras. Det kan t ex ske genom fler publika reklamkampanjer, direktutskick till hushåll samt genom att ta direktkontakt med t ex bostadsrättsföreningar och hyresgästföreningar, samt förbättrad information om alla avfallslag på återvinningsstationer. Information på olika språk är också en viktig aspekt som måste utvecklas.

Om förvaltningens kommunikationsinsatser

I enlighet med den av nämnden antagna kommunikationsstrategin är förvaltningens kommunikationsverksamhet ett stöd för att uppnå nämndens övergripande mål. Vidare eftersträvar förvaltningen även att arbeta integrerat med kommunikationsinsatserna, dvs att låta kommunikationen bygga på en helhetssyn vilket innebär att all kommunikation, med organisationens samtliga intressenter och målgrupper ska ha samstämmiga budskap och koordineras.

Mot bakgrund av dessa principer redogör förvaltningen i ärendet för årets planerade kommunikationsinsatser och kopplar dessa till de övriga verksamhetsinsatser som de är avsedda att stödja. Detta i syfte att ge en komplett bild av kommunikationsverksamheten samt dess syfte.

Taxa 2006

Den nya differentierade taxan som antogs av Kommunfullmäktige den 26 januari eftersträvar avfallsminimering, ökad källsortering och förbättrad arbetsmiljö för hämtpersonalen.

För villakunderna innebär taxan flera nya valmöjligheter. Vid sidan av två kärlestorlekar, olika hämtintervall kan kunderna även välja att sortera ut sitt matavfall för kostnadsfri hämtning. Vidare finns även möjligheter att dela behållare med en granne med hämtning varje eller varannan vecka.

Förvaltningen planerar en etappvis kommunikationsinsats med start i slutet av februari där villakunderna nås av ett direktutskick som presenterar de nya valmöjligheterna. Tyngdpunkten i kommunikationen kommer att ligga på hämtning varannan vecka som en möjlighet att välja en mer miljömässig sophämtning och samtidigt minska sina kostnader för hämtning av hushållsavfall. För att klara ett glesare hämtintervall kommer möjligheten till matavfallsutsortering att särskilt lyftas.

Hämtning varannan vecka kräver övergång till kärl. Det ger upphov till mycket frågor från kunder. Förvaltningen har därför förstärkt organisationen med ytterligare en handläggare som kommer att arbeta med direktkontakter såväl via telefon som vid besök på plats.

Förstärkningen är även ämnad att möjliggöra för ett aktivt arbete gentemot kunder i trånga radhusområden där sophämtning inne vid fastigheterna successivt kommer att försvinna mot bakgrund av ett beslut av Arbetsmiljöverket. Orsaken är att sopbilar inte kan framföras säkert i sådana områden. Arbetsmiljöverket konstaterar att den höga anspänningen i fordonsmanövrering i kombination med låg kontroll över situationen kan påverka chaufförens hälsa. Av arbetsmiljöskäl är det inte möjligt att sophämtaren istället går in i området och bär ut soporna till sopbilen med kärria eller kärl. Att nå dessa kunder med information om det uppkomna läget samt ge förslag på lösningar kommer att kräva omfattande kommunikationsinsatser i form av såväl direkta möten som informationsutskick.

I enlighet med den nya taxan samt Kommunfullmäktiges uppdrag att vidareutveckla informationen till småföretagare om var och när de olika avfallsfraktionerna kan avlämnas planerar förvaltningen ett särskilt kommunikationsprojekt under året. Syftet är att klargöra såväl nya avfallslösningar i enlighet med taxans intentioner som att öka verksamheternas kunskaper om hur de kan hantera sitt avfall. T ex planeras någon form av Sopguide liknande den som med stor framgång distribuerats till privatpersoner under de senaste åren. Annonser och direktutskick ryms också inom projektet. Kommunikationsinsatserna syftar till att stödja såväl förvaltningens egna handläggare och entreprenörernas arbetsledare som dagligen möter kunder i olika hämtningsrelaterade frågor. Vidare kommer förvaltningens kundservice i sina kundkontakter att kunna använda sig av de budskap och informationsmaterial som tas fram inom ramen för projektet.

Förvaltningens arbete för att utöka den fastighetsnära källsorteringen har pågått i ett par år och består av olika insatser, t ex direktbesök hos bostadsrättsföreningar och andra fastighetsägare samt

enkätundersökningar och framtagande av grundläggande informationsmaterial. Projektets handläggare fortsätter arbetet under 2006 och insatserna förstärks av ett utvecklat material i frågan på www.stockholm.se/avfall. Vidare kommer det informationsmaterial som tidigare tagits fram att revideras och kompletteras av en sk "lathund" som redogör för tekniska aspekter av fastighetsnära källsortering såsom dimensionering och arbetsmiljöfrågor.

Utökningen av utsorterat matavfall kommer vid sidan av fler villakunder även att åstadkommas genom fortsatt bearbetning av restauranger och storkök. Vidare kommer förvaltningen med medel från Miljömiljarden att i projektform möjliggöra för flerbostadshus att på försök sortera ut matavfall för biologisk behandling. Bägge dessa insatser kommer att förstärkas med kommunikationsinsatser i form av direktutskick, sorteringsinstruktioner och personliga möten. För att utveckla matavfallsinsamlingen kommer förvaltningen att förstärka organisationen med ytterligare två medarbetare som kommer att arbeta mot både restauranger och villakunder.

Insamlingssystemen

Sedan 2004 genomför förvaltningen en årlig kampanj på olika teman i syfte att förändra stockholmarnas attityder och beteenden kring avfallshantering. Tidigare teman har varit grovavfall och förpackningar. I år är det dags för det farliga avfallet. Att öka kunskap och utsortering av det farliga avfallet är i linje med såväl förslaget till ny renhållningsordning som uppdrag från Kommunfullmäktige. Kampanjen går vid två tillfällen – ett i maj och ett i oktober.

Den kommer tydligt att kopplas till stadens nya, utvecklade insamlingssystem i form av mobil miljöstation, Återvinningsbåten och utökningen av antalet återvinningscentraler. Kampanjinsatsen kommer att förstärkas av någon form av event/happening som ytterligare uppmärksammar möjligheten att lämna det avfall som är farligt för miljön till insamlingssystemet.

Som ett komplement till årets kampanj gör förvaltningen i början av året ett utskick till samtliga stadens hushåll som redogör för mobila miljöstationens hämtschema samt stationära miljöstationer och stadens fyra ÅVC:er.

För att fortsatt kunna utveckla insamlingssystemen för farligt avfall har förvaltningen förstärkt organisationen med en handläggare som söker platser för stationära miljöstationer samt bearbetar färghandlare för att få dem att börja ta emot farligt avfall för kostnadsfri hämtning av

förvaltningens entreprenör.

På samma sätt har organisationen förstärkts av ytterligare en handläggare som ska arbeta med tillstånds- och byggprocesser för nya ÅVC:er. Under hösten öppnar stadens femte ÅVC – ÅVC Linta vid Bromma flygplats – vilket kommer att kommuniceras till de kringboende återkommande i form av direktutskick och annonser för att på så sätt styra över besökare från ÅVC Lövsta till den nya anläggningen. I samband med tillståndsansökningar för kommande anläggningar görs kommunikationsinsatser i form av annonser och utställningar på berörda stadsdelar som en del av samrådsförfarandet.

Förpacknings- och tidningsinsamlingens (FTI) cirka 260 återvinningsstationer har flertalet idag ett informationsanslag framtaget av FTI som redogör för vart övrigt avfall ska lämnas. Förvaltningen undersöker möjligheten att utveckla ett eget koncept som redogör för stadens insamlingssystem och som kan ersätta FTI:s nuvarande material. Det skulle skapa ytterligare en kanal för kommunikation om hur stadens avfallshantering fungerar.

Källsortering ställer krav på brukaren. En förutsättning för ett förändrat beteende är därför ett förtroende för insamlingssystem och behandlingsformer. I syfte att följa upp FTI:s skötsel av återvinningsstationerna och efterlevnad av markavtalet har förvaltningen förstärkt organisationen med två handläggare som löpande besiktigar stationer och dokumenterar överfyllnad och städning för vidare diskussion med FTI.

Tillgänglighet

Förvaltningens huvudprincip är att tillgängliggöra basinformationsmaterial på lättläst svenska. För synskadades räkning ska material med bredare målgrupper läsas in före distribution och det finns alltid beredskap för snabb inläsning av mer smälare material med mindre efterfrågan.

En lättlästversion av förvaltningens sorteringsaffisch har tagits fram med målgruppen personer med annat modersmål än svenska. Den kommer att distribueras till stadsdelar, medborgarkontor, bibliotek och större invandrarföreningar.