



Handläggare: Erica Lawesson  
Tfn: 08 - 508 465 56

Renhållningsnämnden

## **Rapport om kommunikationsinsatser taxa 2006**

### **Förslag till beslut**

1. Förvaltningens rapport godkänns

Johan Castwall  
Förvaltningschef

Erica Lawesson  
Avdelningschef

### **Bakgrund**

Den nya differentierade taxan som antogs av Kommunfullmäktige den 26 januari eftersträvar avfallsminimering, ökad källsortering och förbättrad arbetsmiljö för hämtpersonalen. I samband med nämndens beslut den 23 november om förslag till taxa för 2006 fick förvaltningen i uppdrag att genomföra en kommunikations- och informationskampanj i samband med att den nya taxan införs.

Förvaltningen redogör här för de kommunikationsinsatser som kommer att göras i samband med att den nya taxan lanseras mot kund.

**Villakunder**

För villakunderna innebär taxan flera nya valmöjligheter. Vid sidan av två kärldorlekar, 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 13 mars 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 kärld. Det ger upphov till mycket frågor från kunder. Särskild vikt har därför lagts vid att tillgängliggöra de villkor som gäller för kärldhämtning. Förvaltningen har även förstärkt organisationen med ytterligare en handläggare som kommer att arbeta med direktkontakter såväl via telefon som vid besök på plats. Vidare måste organisationen bemannas upp med inhyrd extrapersonal för att hantera den mängd registreringsärenden som kommer att inkomma med anledning av att flertalet kunder vill byta hämtabonnemang.

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 arbetsmiljöskalet är det inte möjligt att sophämtaren istället går in i området och bär ut soporna till sopbilen med kärld eller kärld. 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.

**Företag och flerbostadshusägare**

I årets fripassagerare (den folder som distribueras till kund i samband med årets första fakturering) framhävs tydligt vilka förändringar taxan ger och vilka kunder som bör se över sina hämtabonnemang. Särskilt framhävs olika slags komprimerade lösningar där förvaltningen förespråkar övergång till maskinella lösningar följt av okompade lösningar i kärld. Vidare understryks att kunder med lösmängdshämtning bör se över sina

möjligheter att låta kartong och wellpapp istället hämtas för materialåtervinning av valfri återvinningsentreprenör.

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. Text planeras någon form av Soppguide 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.

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.

För flerbostadshusägare planerar förvaltningen under hösten en uppföljande insats där information om taxekonstruktion kommer att kompletteras med allmän information om avfallshantering i flerbostadshus. Eventuellt blir insatsen ett samarbete med Miljöförvaltningen och deras kommunikationsinsatser kring flerbostadshusägares egenkontroll på olika miljöområden. Att samordna miljökommunikation på sådant sätt ger många mervinster.