



Hvordan øger vi genanvendelsen af husholdningsaffaldet i etageboliger?

Evalueringsrapport og opsamling af erfaringer
Oktober 2022

INDHOLD

1. Metode og proces	1
Fire faser: Fra indsamling af viden til test af løsninger	1
2. Barrierer for mere affaldssortering	3
3. Konklusioner og anbefalinger: 8 centrale pointer	3
1. Der skal etableres en norm: "Her affaldssorterer vi da"	3
2. Indflytninger – udnyt identificerede "åbne vinduer for forandring"	4
3. Boligselskabet – dyrk samarbejdet og relationen til boligselskabet og ejendomsadministrationen	4
4. Praktikken i små og etablerede køkkener	5
5. Poser og spande til madaffald – gør det let at få nye	5
6. Behov for kommunikation til flere beboertyper	5
7. Kommunikation: Fokus, flere kanaler samt gentagelser	6
8. Mød beboerne, hvor de færdes	6
4. Læring fra et langt inddragelsesforløb	6
Konklusioner og anbefalinger	7
5. Projektets aktiviteter og indsatser	8
Indsats 1: Minikampagne og pop op-events	8
Resultater og erfaringer	9
Indsatsen og de tre beboertyper	9
Konklusioner og anbefalinger	10
Indsats 2: De farvede poser	10
Resultater og erfaringer	10
Indsatsen og de tre beboertyper	12
Konklusioner og anbefalinger	12
Indsats 3: Indflytningspakken	13
Resultater og erfaringer	13
Konklusioner og anbefalinger	18
Indsatsen og de tre beboertyper	19
Indsats 4: Indendørssortering	20
Resultater og erfaringer (overblik over proces og touch points)	20
Konklusioner og anbefalinger	23
Indsatsen og de tre beboertyper	23
Den grønne madaffaldsspand og de grønne poser	24
De små husholdninger	24

Projektleder og ansvarlig for opgaven i sin helhed:

Pia C. Nielsen, PN Kommunikation ApS, pia@pn-kommunikation.dk

Underleverandører:

Grafisk design:

Westring kbh

Antropologisk forundersøgelse og interviews:

Naboskab

Evaluering og brugerundersøgelser:

Marie Aaarup, Beobachten

Hvordan øger vi genanvendelsen af husholdningsaffaldet i etageboliger?

Rødovre Kommunes private husstande og etageejendomme har sorteret deres affald siden 2013. Desværre er der en tendens til, at kommunens etageejendomme generelt sorterer mindre end enfamiliehuse.

Vi ved fra analyser af restaffald fra etageboliger, at der er op til 40¹ procent madaffald i restaffaldet. Derfor blev dette projekt sat i verden for at undersøge, hvordan Rødovre Kommune kan støtte borgerne i at sortere mere husholdningsaffald fra til genanvendelse.

Projektet har arbejdet ud fra to overordnede mål:

1. At udvikle og afprøve værktøjer til at fremme affaldssortering og genanvendelse i etageejendomme i Rødovre Kommune med fokus på madaffald.
2. At afvikle projektet som et samskabende projekt, hvor beboere og øvrige aktører løbende har været inddraget i forhold til kortlægning af barrierer samt i udvikling og test af løsninger og værktøjer.

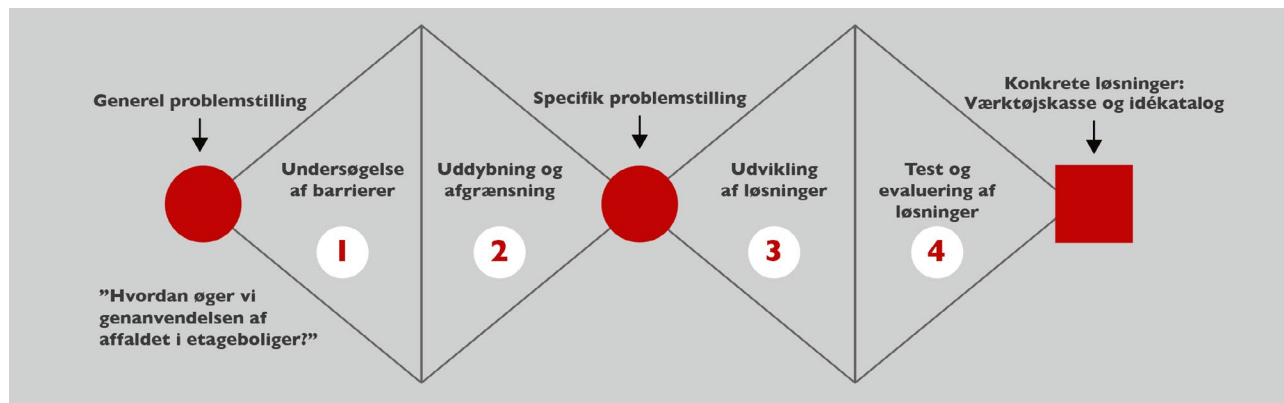
Projektet blev gennemført i perioden ultimo 2019-2022 med flere længere pauser grundet coronasituationen og medfølgende nedlukninger. Projektet blev gennemført i samarbejde med Rødovre Boligselskab.

I. Metode og proces

Afsættet for projektet var, at vi indledningsvis skulle etablere en forståelse af de barrierer og udfordringer, der gør, at beboere i etageejendomme ikke sorterer så meget affald, som der er potentiale for.

Projektforløbet er inspireret af metoderne i designtænkning, hvor løsninger udvikles og kvalificeres på baggrund af systematisk indsamlet viden.

Fire faser: Fra indsamling af viden til test af løsninger



Projektet har været opdelt i fire faser, hvor de to første faser indkredsede problemstillingen, mens de to sidste faser indebar udvikling og afprøvning af løsninger. De forskellige aktiviteter i hver fase uddybes nedenfor. En mere udførlig beskrivelse findes i bilag I.

Fase I: Undersøgelse af barrierer

For at kunne udvikle konkrete og brugbare værktøjer havde vi behov for indgående kendskab til og forståelse for de praktiske såvel som de adfærdsmæssige barrierer for mere affaldssortering. Her undersøgte vi de praktiske udfordringer samt de adfærdsmæssige og kommunikative udfordringer set fra såvel ejendomsfunktionærernes som beboernes perspektiv.

¹ Affaldsanalyse af restaffald fra nedgravede beholdere ved etageboliger i Rødovre Kommune, Econet A/S, 2019

Aktiviteterne omfattede:

1. **Desk study** af 27 kommunale affaldsprojekter (opsamling af typiske praktiske samt adfærds- og kommunikationsmæssige barrierer). Se bilag 7, hvor der findes en oversigt over de rapporter, som blev gennemgået.
2. **Fokusgruppemøde** med ejendomsfunktionærer.
3. **Fokusgruppemøde** med beboerrepræsentationen.
4. **Brugerundersøgelse** blandt udvalgte beboere bestående af:
 - Observationer og mini-interviews ved affaldsøerne.
 - Interviews med 10 beboere/husstande. Disse blev gennemført telefonisk/digitalt på grund af coronasituationen.
5. **Photovoice** (brugerundersøgelse), hvor beboerne fik tilsendt en opgave via sms hver dag i en uge. Opgaverne bestod i at tage fotos af eller filme bestemte affaldssituationer. Hermed fik vi et godt data-materiale i form af fotos og små film, som kunne understøtte udsagnene i interviewene. Denne metode var meget velegnet til at lade os være en "flue på væggen" hos beboerne, i og med at vi ikke var til stede i deres køkkener.

Se bilag 12, 13, 14 og 15 for en opsamling på resultaterne samt en uddybning af metoderne.

Fase 2: Uddybning og afgrænsning

I denne fase, som tidsmæssigt var relativt kortere end fase I, kondenserede vi resultaterne og indsigterne fra fase I med det formål at afgrænse problemfeltet og beslutte, hvilke barrierer vi skulle fokusere på.

Der blev udviklet tre beboertyper, som bestod af:

De grundige beboere ("Grundige Gitte og Gustav")

De praktiske beboere ("Praktiske Per og Pernille")

De travle beboere ("Travle Thomas og Tina")

Se beskrivelse af beboertyperne i bilag 2.

Fase 3: Udvikling af løsninger

På baggrund af de barrierer, som vi havde afdækket i fase I, udarbejdede vi tre cases. Hver case beskrev en typisk udfordring, som beboere i etageejendomme kan opleve med affaldssortering. For at udvikle idéer til løsninger diskuterede vi, hvordan vi kunne hjælpe hver af de tre forskellige beboertyper til at overkomme disse barrierer.

De tre cases var:

Case 1: De nye beboere. Hvordan hjælper vi nye beboere i gang med at sortere? Hvad gør nye beboere, når de skal orientere sig om affaldssortering, anskaffe grønne poser etc.?

Case 2: Løbet tør for grønne poser. Hvordan gør vi det let for beboerne at få nye poser, og hvilken information har de brug for?

Case 3: Den travle hverdag. Hvordan hjælper vi de travle familier i gang med at sortere, og hvordan holder vi dem til ilden?

Se bilag 16 for at læse de tre cases.

Fase 4: Test af løsninger samt evaluering

Sammen med fase I var denne fase den mest tidskrævende af de fire faser. Her testede vi de valgte idéer i udvalgte områder. Undervejs undersøgte vi de foreløbige erfaringer ved at tale med beboerne bl.a. via voxpops i området, hvor vi fik deres feedback, hvorefter vi tog denne feedback med videre og i nogle tilfælde rettede indsatsen til. Sideløbende bredte vi erfaringsopsamlingen lidt ud ved at inddrage andre kommuners og boligselskabers erfaringer med udvalgte emner. Her var ønsket at kvalificere vores egne testresultater yderligere.

Der blev formuleret fire indsatser, som blev testet i Rødovre Boligselskab:

Indsats 1: Minikampagne og pop op-events

Indsats 2: Sortering i farvede poser

Indsats 3: Indflytningspakken

Indsats 4: Indendørssortering

Se bilag 17 for en opsamling på idéfasen samt bilag 19, 20 og 21 for en opsamling på evalueringen og en uddybning af metoden.

2. Barrierer for mere affaldssortering

Projektet har udviklet og afprøvet værktøjer og aktiviteter målrettet de primære udfordringer for affaldssortering i etageboliger. Udfordringerne kan opdeles i to kategorier: praktik og adfærd, herunder information og kommunikationsbehov.

Affaldssortering i små og etablerede køkkener udgør den største praktiske udfordring, da beboerne oplever, at små køkkener gør det vanskeligt at få plads til affaldssortering i mange fraktioner. Dette handler både om, at køkkener opleves små, og at beboerne allerede er etableret i hjemmet. Mindre lejligheder har ligeledes manglende plads til mellemstationer til affaldet på vej ned til de udendørs containere.

Manglende adgang til madaffaldsposer og -spande. Beboere, som er godt i gang med at sortere madaffald, risikerer at stoppe med at sortere, hvis de har udfordringer med at skaffe nye poser.

Små husholdninger med en enkelt beboer genererer meget lidt madaffald, hvorfor mange beboere føler, at deres små mængder madaffald alligevel ikke batter. Derudover tager det relativt lang tid at fylde den grønne pose med madaffald, så der derfor opstår lugtgener, hvis posen først smides ud, når den er fyldt.

Nytter det? Små husstande genererer små affaldsmængder, hvilket ofte giver anledning til at tro, at det ikke nytter at sortere, ikke er besværet værd, eller at den lille smule madaffald, som fejlagtigt lander i restaffaldet, alligevel ikke gør en forskel.

Ejendomsfunktionærernes rolle. Projektet har vist, at ejendomsfunktionærerne i Rødovre Boligselskab er kulturbærere. Det betyder, at ejendomsfunktionærerne er med til at sætte den norm, som beboerne oplever. Snakker ejendomsfunktionærerne om, at køkkenerne er små, og affaldssortering er besværligt, så understøtter og styrker de beboernes fortællinger. Omvendt kan de også være en del af løsningen, hvis de bakker op om, at der er plads til sortering i lejlighederne.

Affaldssortering er besværligt. For en del beboere er det vanskeligt at prioritere tiden til det blandt andre gøremål, som prioriteres højere.

Madaffald opleves som "ulækkert". Det er fedtet, det lugter i varmen, og der kommer fluer. Flere beboere mangler også tillid til de grønne madaffaldsposer, som de tidligere har haft dårlige erfaringer med, da man sorterede i bionedbrydelige biposer.

Manglende personligt ansvar for sortering i fælles beholdere, som er tæt forbundet med argumentet: "De andre gør det alligevel ikke." Broken window-effekten betyder, at hvis de andre beboere alligevel ikke gider eller sorterer forkert, daler motivationen.

3. Konklusioner og anbefalinger: 8 centrale pointer

I det følgende præsenteres otte centrale pointer og anbefalinger baseret på projektets aktiviteter og indsatser. I de efterfølgende afsnit præsenterer vi de uddybende analyser og forklaringer, som ligger til grund for disse anbefalinger:

1. Der skal etableres en norm: "Her affaldssorterer vi da"

Projektet har vist, at det er vigtigt, at beboerne opfatter det at affaldssortere som noget, 'man' gør. Derfor er der behov for etablering af en norm, som kan føre til mere affaldssortering i etageejendomme.

Dette er specielt kommet til udtryk i arbejdet med indflytningspakken samt sorteringssystemet og støttes af desk research fra andre kommuner og boligselskaber.

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for at hjælpe en norm på vej:

- Arbejde for, at lejligheder i Rødovre Kommune har indbyggede sorteringssystemer som standard.
- Udnytte de vinduer for forandringer, som er identificeret, fx når beboere flytter til en ny lejlighed, eller lejligheder renoveres. Her gælder det om at sørge for, at lejlighederne som standard er indrettet med indendørs sortering.
- Arbejde for, at ejendomsfunktionærerne har den nødvendige viden til at være en del af den norm, fx gennem vejledning og kurser.
- Være mere til stede i lokalområdet gennem fx pop op-events og løbende kampagner, så budskabet gentages igen og igen, og så man møder beboerne, hvor de færdes.

2. Indflytninger – udnyt identificerede "åbne vinduer for forandring"

Indflytninger er en ny start og et tidspunkt, hvor beboerne etablerer nye vaner og rutiner.

Projektet har vist, at indflytninger – både i den eksisterende boligmasse og i nybyg – samt tilsvarende åbne vinduer, fx køkkenrenoveringer, kan føre til mere affaldssortering i etageejendomme.

Dette understøttes af erfaringer på tværs af de fire indsatser, men særligt af arbejdet med de to indsatser "indflytningspakken" og "sorteringssystemet", ligesom det bekræftes af indsamlede erfaringer fra andre kommuner og boligselskaber.

Hvordan kan Rødovre Kommune arbejde med indflytninger:

- Arbejde for, at alle lejligheder i Rødovre Kommune har et indbygget sorteringssystem ved at bruge de identificerede åbne vinduer: flytninger, nybyg, køkkenrenoveringer, afskaffelse af skakte.
- Uddele en indflytningspakke til boligselskaber, som de kan uddele ved alle indflytninger.
- Udarbejde en procedure for, hvordan distribution og præsentation af indflytningspakker organiseres mellem kommune og boligforening.

3. Boligselskabet – dyrk samarbejdet og relationen til boligselskabet og ejendomsadministrationen

Projektet har vist, at relationen og samarbejdet med boligselskabet spiller en væsentlig rolle i forhold til at arbejde for at fremme affaldssortering i etageejendomme. Arbejdet med mere sortering er vanskeligt at komme i mål med uden dette samarbejde.

Etageboligmarkedet i Rødovre Kommune ændrer karakter i disse år, og der kommer flere private administrationsfirmaer på banen. Deres organisering og serviceleverance er typisk anderledes end i de lokale boligselskaber. Samtidig oplever Rødovre Kommune stor befolkningstilvækst, hvor hovedparten af de nye borgere forventes at flytte i lejligheder.

Dette understøttes af erfaringer fra arbejdet med indflytningspakken.

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for at fremme samarbejdet:

Vejledning og dialog

- Tage fat i Fællesrepræsentationen af Almene Boligorganisationer i Rødovre til en dialog om affaldssortering og indbyggede systemer, herunder betaling/finansiering samt praktikken og det løbende vedligehold.
- Uddanne lokale ejendomsfunktionærer til at være med til at løfte opgaven, fx ved at uddanne affaldsambassadører.
- Indgå i dialog med kommende byggeentreprenører i forhold til etablering og håndtering af indbyggede sorteringsystemer og undersøge, hvornår i processen ved nybyggeri denne dialog skal finde sted.
- Udvikle implementeringen af indflytningspakken i dialog med boligselskaberne, så både indhold og organisering samt distribution er på plads.
- Etablere kontakt til mindre andels- og ejerforeninger.
- Undersøge i dialog med de store private udlejningsfirmaer, hvordan affaldssortering bedst bliver gjort tydelig og nem i deres ejendomme, særligt der, hvor der ikke er en fast ejendomsfunktionær.
- Være fysisk til stede med pop op-events og løbende kampagner.
- Etablere kontakt til andre end bare servicemedarbejderne – bestyrelser, administrationen, beboerforeninger etc.

Krav

- Boligselskaberne/-foreningerne skal engageres og påtage sig et ansvar. Kommunen kommer ikke i mål uden deres medvirken.
- Det bør være en mulighed at viderefakturere gebyr for fejlsortering til boligselskaberne.

4. Praktikken i små og etablerede køkkener

Projektet har vist, at oplevelsen af små køkkener er en stor barriere for sortering, men at det er muligt at overkomme denne udfordring, når sortering etableres fra starten, før der er etableret andre vaner.

Dette understøttes særligt i indsætterne ”sorteringssystemet” samt i forbindelse med minikampagner og pop op-events, hvor størrelsen på køkkenet og mængden af affald bliver italesat.

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for, at små køkkener ikke er en barriere for sortering:

- Påvirke bygherre til at etablere indbyggede sorteringsystemer i alle lejligheder ved renoveringer og nybyg og få boligselskaber til at påtage sig denne opgave.
- Have fokus på små køkkener i kommunikation og kampagner.
- Indføre en indflytningspakke, som uddeles ved alle indflytninger.
- Hjælpe ejendomsfunktionærer med at tale om mulighederne med affaldssortering i små køkkener.

5. Poser og spande til madaffald – gør det let at få nye

Den grønne spand til madaffald, som udleveres til alle i Rødovre Kommune sammen med grønne poser, er for de fleste en hjælp til sortering af madaffald. Hvis beboerne løber tør for poser og har vanskeligt ved at skaffe nye, kan det betyde, at de kommer ud af vanen med at sortere madaffald.

Hvordan kan Rødovre Kommune gøre det let at få nye poser og spande:

- Stille dispensere, automater eller kasser til madaffaldsposer til rådighed for boligselskaberne, som placerer disse i bebyggelsen.
- Sætte information om, hvordan man kan bestille poser, eller hvor man kan afhente disse gratis, på de udendørs containere til madaffald, fx i form af et klistermærke, som beboerne ser. Et sådant klistermærke kan også indeholde information om, hvordan man får en spand til madaffald.

6. Behov for kommunikation til flere beboertyper

Beboere i lejligheder er ikke en homogen gruppe. Projektet har vist, at beboerne er forskellige og reagerer på forskellige tiltag. Derfor skal der fremover arbejdes med at rette kommunikation og kampagner til forskellige målgrupper.

Dette understøttes af erfaringer fra det indledende arbejde med barrierer hos beboerne og arbejdet med sorteringssystemet, hvor de individuelle behov blev tydeliggjort..

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for at arbejde med målgrupper:

- Tilpasse kommunikationsindsatser mod de identificerede beboertyper, med fokus på de travle og mindre fokus på de grundige og praktiske.
- Lave kampagner målrettet fx unge beboere, småbørnsfamilier eller seniorer, samtidig med at der er afsæt i de tre beboertyper.

7. Kommunikation: Fokus, flere kanaler samt gentagelser

Ud over de praktiske løsninger i form af systemer til affaldssortering er der behov for oplysning, dialog og motivation i relation til beboerne. Hovedparten af alle beboere hører til den travle type, som typisk har forskellige undskyldninger for ikke at sortere så meget, som de egentlig burde og kunne, fordi der kommer andre prioriteter i vejen.

Dette understøttes af erfaringer fra det indledende arbejde med barrierer hos beboerne såvel som arbejdet med minikampagner og pop op-events.

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for at skabe løbende motivation og information:

- Lave "nålestik" i form af lokale minikampagner, som får beboerne til at stoppe op og undres.
- Fokuserer på en enkelt fraktion ad gangen og skabe genkendelighed ved brug af farver og piktogrammer.
- Tage udgangspunkt i fakta, såsom at der er 40 procent, eller mere, madaffald i restaffaldet, som dialogstarter om nytteværdien af at sortere madaffald.
- Gennemføre disse indsatser i samarbejde med boligselskaber, som kan bidrage til gennemførelsen af aktiviteterne.

8. Mød beboerne, hvor de færdes

Den travle beboertype udgør størstedelen af beboermassen, og de opsøger generelt ikke selv information. Derfor skal informationen komme ud til beboerne, hvor de allerede færdes.

Dette understøttes af erfaringer fra det indledende arbejde med barrierer hos beboerne såvel som arbejdet med minikampagner og pop op-events.

Hvad kan Rødovre Kommune gøre for at møde de travle beboere, hvor de færdes:

- Arbejde med et fleksibelt koncept for pop op-events og have en eller flere affaldsguides, som kan varetage denne opgave. Dette gør det muligt at komme ud i lokalmiljøet og tage den personlige dialog med beboerne, ansigt til ansigt.
- Identificere mulige placeringer og anledninger til at deltage med pop up-events. Det kan fx være lokale events i de enkelte boligområder, som kan arrangeres i samarbejde med boligforeningerne, eller ved forskellige arrangementer i kommunen, som loppemarkeder eller lignende.

4. Læring fra et langt inddragelsesforløb

Projektet har gennem hele forløbet haft inddragelse og samskabelse som sit metodiske omdrejningspunkt. Beboere, ejendomsfunktionærer og beboerbestyrelser er blevet inviteret ind til både at identificere barriererne, idéudvikle på løsningerne og deltage i testfasen. De fire indsatser er dermed blevet udviklet i samskabelse med disse aktører.

Denne proces har ført til en række erkendelser i forhold til inddragelse, som kan komme fremtidige affaldsprojekter til gavn.

Konklusioner og anbefalinger

Her følger anbefalinger til fremtidig inddragelse af aktører og borgere i affaldsprojekter:

Det antropologiske interview og minifeltstudie er en god måde at identificere barrierer

At komme helt hjem til der, hvor affaldet bliver produceret, opbevaret og bortskaffet, har været et godt fundament at stå på. Det gælder både beboernes og ejendomsfunktionærernes oplevelser og erfaringer.

Inddragelse af beboere, ejendomsfunktionærer og beboerbestyrelser har således stor værdi i den indledende fase, hvor barrierer og selve problemet skal undersøges og præciseres (jf. første fase af den dobbelte diamant, som ligger til grund for projektdesignet).

Idégenerering kan være en vanskelig disciplin

Generering af løsninger på de barrierer, som er blevet identificeret, er blevet gennemført med lokale aktører i boligselskabet, ejendomsfunktionærer samt i mindre grad beboere. Som udgangspunkt er det en vigtig og relevant beslutning, men i praksis har det vist sig svært for deltagerne at tænke kreativt nok til at finde nye og anderledes måder at løse udfordringerne på. Der er ofte en tendens til, at man ønsker sig mere af noget, som man allerede kender. Inddragelsen er vigtig for ejerskabet hos boligselskabet, men bidrager ikke nødvendigvis til generering af nye idéer. Det er typisk de samme beboere og beboertyper, der møder op, hvilket ikke bidrager til generering af nye idéer.

I fremtidige projekter anbefales det, at der arbejdes med sammensætningen af kompetencer, når der skal idégenereres. Der skal i højere grad tænkes i "hvem kender vi, som kan få vilde ideer?" og mindre i "hvem kender vi, som ved helt vildt meget om affaldsfraktioner?" De lokale aktører er stadig vigtige for afprøvningen af idéerne og kan bidrage til idégenereringen, men de kan ikke gøre det alene.

En anden mulighed er, at kommunen genererer en masse idéer, som præsenteres for en beboergruppe, der så kan få lov at udvælge og videreudvikle på disse. Her er der behov for, at processen faciliteres og understøttes, så idéerne udfoldes rigtigt.

Boligselskabet er ikke bare et teststed; de er projektpartnere

Rødovre Boligselskab var fra starten af projektet med til at udvælge de afdelinger, som skulle deltage, og spillede en aktiv rolle i den første fase samt i den anden fase, hvor vi udviklede idéer. Grundet forskellige organisatoriske ændringer i boligselskabet, i kombination med coronasituationen, blev boligselskabets rolle i de to sidste eksekverende faser af projekter mindre end oprindeligt planlagt.

Ved fremtidige projekter anbefaler vi, at boligselskabet får en mere aktiv rolle i projektgruppen, hvilket kan være med til at forankre projektet mere tydeligt i den interne organisation. Det kunne enten være den driftsansvarlige, en medarbejder i administrationen eller en repræsentant fra beboerbestyrelsen. Boligselskabets rolle i projektet er langt større end blot det lavpraktiske, når ejendomsfunktionærerne har hjulpet med en nøglebrik og hængt plakater op. Både ejendomsfunktionærerne og organisationen i et boligselskab er centrale for at afvikle et succesfuldt projekt, som både kommer kommunen og boligselskabet til gavn og i sidste ende kan afhjælpe problemer med manglende affaldssortering. Rødovre Kommune kan derfor med fordel invitere boligselskaber og andre relevante aktører med ind i projektgruppen og samtidig lade dem forpligte sig mere i projektet, hvilket bl.a. involverer at bidrage med mandetimer.

Løsninger testes på en lille gruppe brugere før eksekvering

Før kampagner og andre kommunikationsmæssige aktiviteter rulles ud i stor skala, kan man med fordel teste en prototype på en mindre gruppe beboere (brugere). Herved får kommunen nyttig feedback, som kan bruges til at justere og skærpe budskaber, materialer og aktiviteter.

5. Projektets aktiviteter og indsatser

Indsats I: Minikampagne og pop op-events

Antagelse og udfordring

Specielt i forhold til den store gruppe af travle beboere er der brug for kommunikation og aktiviteter, som får dem til at stoppe op, hvis kommunen skal trænge igennem med information og kommunikation. Denne gruppe opsøger ikke selv information om affaldssortering. Med en minikampagne og pop op-events ønskede vi at møde disse beboere i deres hverdag, hvor de i forvejen færdes.

Ejendomsfunktionærerne havde desuden et ønske om, at kommunen gennemførte nogle aktiviteter ude i boligforeningerne for at understøtte deres daglige arbejde med affaldssortering samt dialogen med og vejledningen af beboerne.

Sådan gjorde vi

Gennem en minikampagne samt pop op-events med fokus på madaffald kom kommunen ud til beboerne i deres boligområde. Materialer fra minikampagnen og pop op-events kan ses i bilag 4.

Minikampagne med fokus på madaffald

Der blev designet et koncept for en minikampagne med fokus på madaffald, som på et senere tidspunkt kan versioneres til at omhandle andre affaldsfraktioner. Kampagnen satte i en begrænset periode på tre uger fokus på fraktionen madaffald (og den grønne farve) gennem følgende aktiviteter i en udvalgt boligblok i Rødovre Boligselskab:

- Plakater opsat i opgangene.
- Markering af de udendørs containere til madaffald med tydeligt grønt banner.
- Nudging i form af grønne prikker og pile på asfalten fra opgangene hen til containerne, inklusive angivelse af, hvor langt der var til containerne.
- Lokale events, hvor vi mødte beboerne til en dialog om madaffald og svarede på spørgsmål om affaldssortering samt uddelte postkort, plakater, spande og poser til madaffald etc.

Pop op-events

Vi gennemførte en række små events i en række etageejendomme, som ikke er en del af Rødovre Boligselskab. Det var hos private udlejere i Irmabyen og Møllevangen, hvor der ikke er faste ejendomsfunktionærer. Formålet med at gennemføre disse pop op-events var at møde beboerne, hvor de alligevel kom forbi. Konceptet for hvert pop op-event var, at det skulle være meget simpelt og let at eksekvere, og det bestod af:

Én person (eventguide) i én time på ét sted med én taske (materialer og handouts) – og en samtale på ét minut (eller mere, hvis beboerne havde lyst).

Formålet var:

- At ”så et lille sorteringsfrø”, der bringer affaldssortering frem i beboernes bevidsthed.
- At teste et format, der kan bruges alle steder – også der, hvor der ikke er ejendomsfunktionærer eller andre, som kan informere om sortering.
- At teste, om det er en effektiv måde at synliggøre og informere om affaldssortering på.
- At ”lade kommunen komme til borgerne”.

Derudover er denne form for brugerdialog velegnet til at få nyttig viden med hjem, og vi gennemførte samtidig en minisurvey om beboernes sortering af hhv. rest- og madaffald. Se bilag 6.

Resultater og erfaringer

Prikker fik beboerne til at stoppe op og undres

Minikampagnen blev eksekveret i seks opgange. Beboerne havde bemærket den grønne maling på asfalten og var stoppet op og havde undret sig over, hvad det betød. Ved eventet i området gav det anledning til at tale om madaffald.

”40 procent madaffald i restaffaldet” er en samtalestarter

Informationen om, at der lander så stor en andel (40 procent) madaffald i restaffaldet, er en god dialogåbner. Det giver beboerne en aha-oplevelse, og det understøtter budskabet om, at det rent faktisk godt kan betale sig at sortere madaffaldet fra, da der er mængder at hente der, når alle gør lidt ekstra – også selvom man hver især kun har små mængder.

Deltagelse på events i minikampagnen

Eventet skal placeres et sted, hvor beboerne kommer forbi, fx ved legepladsen, børnehaven eller lignende. Ved et fast event (som ikke kunne flyttes) havde vi ca. 30 besøgende i løbet af 1,5 time fordelt på både voksne og børn, mænd og kvinder, ligesom de travle beboere udgjorde en relativt stor del af de besøgende. Events i forbindelse med minikampagnen blev gennemført sidst på dagen, hvor de fleste beboere havde mulighed for at deltage. Dette betød, at ejendomsfunktionærerne ikke var på arbejde i det tidsrum og derfor ikke deltog.

Pop op-events giver mulighed for fleksibilitet

Ved pop op-events kom vi i dialog med flere beboere, end vi gjorde ved de events, som vi afholdt i forbindelse med minikampagnen. I forhold til minikampagnens events er pop op-events mere fleksible, hvilket er en vigtig pointe: Da det viste sig, at pop op-eventguiden stod på et sted, hvor der ikke kom så mange forbi, rykkede pop op-eventen hurtigt over i nærheden af en børnehave og en legeplads, hvor der kom både voksne og børn forbi.

Eventguiden medbragte en taske med små børnebøger om affaldssortering samt klistermærker med affaldspiktogrammer til indendørs sortering. Begge dele var meget velegnede til at åbne en samtale og gav anledning til at kontakte de forbipasserende med et tilbud om at få noget, de faktisk havde brug for, på en ikke-anmassende måde.

Indsatsen og de tre beboertyper

De travle:

Ved at kommunen kommer ud i lokalområdet på steder, hvor beboerne i forvejen færdes, er der god mulighed for at komme i kontakt og dialog med den travle beboer. Det kan være forældre, som er ved at hente børn, eller forældre, som er på legepladsen med deres børn. Men det kan også lokke beboere til, som tilfældigt kommer forbi eller sidder på bænken i området. Specielt de små bøger til børnene er en god samtalestarter.

De praktiske:

Den praktiske beboer stopper gerne op, hvis de kommer forbi, og er typisk interesseret i en snak om affaldssortering. Her er den personlige dialog velegnet, da det giver mulighed for, at affaldsguiden kan uddybe og forklare. Vejledninger og andre brugbare handouts, som klistermærkerne til indendørs sortering, er typisk populære her.

De grundige:

Den grundige beboertype er typisk meget videbegærlig og lægger derfor gerne vejen forbi et event, specielt hvis der er ophængt invitationer med tid og sted i forvejen. Disse beboere tager ofte et stykke affald med, som de er i tvivl om, hvordan skal sorteres, eller har hjemmefra noteret en række spørgsmål på en seddel. De sætter stor pris på, at affaldsguiden har tid til at gå i dybden med at forklare og svare på spørgsmål.

Konklusioner og anbefalinger

Minikampagner med klart fokus på et enkelt budskab eller en bestemt fraktion er en udmærket måde at informere løbende om affaldssortering. Minikampagner vil dog have størst virkning, hvis boligselskabet også ønsker at stille ejendomsfunktionærer til rådighed uden for arbejdstid, så det bliver ”boligselskabets kampagne”. Den oprindelige plan var, at ejendomsfunktionærerne skulle deltage aktivt i at male på asfalt og hænge plakater op, da de selv havde givet udtryk for, at de ønskede aktiviteter til at understøtte deres arbejde. I praksis viste det sig dog, at ejendomsfunktionærerne havde andre opgaver, som betød, at de ikke kunne afse tid til at deltage aktivt i disse aktiviteter. Erfaringer fra bl.a. Gladsaxe og København Kommune viser, at boligselskabernes aktive engagement i lignende kampagner har været afgørende for projektets succes, da det har været med til at forankre projektet og aktiviteterne på længere sigt, samtidig med at det har betydet en større viden om og engagement i affaldssortering blandt ejendomsfunktionærerne.

Pop op-events er en relativt let måde at komme i dialog med beboerne på og kræver hverken stor forberedelse eller planlægning. Konceptet med ”én person, én taske, én time” viste sig at være meget fleksibelt og fungerede efter hensigten. Pop op-events kan også udvides, så eventguiden fx deltager i allerede planlagte aktiviteter i Rødovre Kommune, som loppemarkeder eller lignende. Eventguidens rolle er helt central, og personen skal klædes godt på med viden, men vigtigst er, at vedkommende er udadvendt og imødekommende samt har lyst til at tale med forskellige beboertyper.

Udgifterne til pop op-events er primært begrænset til timebetaling til eventværten samt kommunens eget tidsforbrug i forbindelse med at klæde guiden godt på. På denne måde kommer kommunen i dialog med et relativt stort antal beboere for en begrænset indsats.

Indsats 2: De farvede poser

Antagelse og udfordring

Med indsatsen ”de farvede poser” har projektet ønsket at teste, om affaldssortering bliver nemmere, ved at stille poser gratis til rådighed samt at oplære beboerne i affaldsfraktionernes farvekoder. Indsatsen er udviklet ud fra en antagelse om, at farvekoderne kunne være en nem måde at hjælpe beboerne med sortering, og over tid kunne farverne blive en gennemgående metode i kommunens kommunikation om den enkelte fraktion.

Ydermere bygger indsatsen på en antagelse om, at nogle beboere ville tage initiativ til at købe sorterings-spande, hvis de ikke havde dem i forvejen.

Sådan gjorde vi

I et udvalgt område har beboere fået udleveret et sæt med tre forskellige farvede poser – lilla til plast, sort til restaffald og grå til metal. Disse poser er blevet leveret foran beboernes hoveddør sammen med information om, hvordan de skulle bruge poserne. Se bilag 9.

Evalueringen er foregået som en voxpop, hvor forbigående beboere på baggrund af nogle få spørgsmål er blevet spurgt om, hvordan de har taget poserne til sig. Evalueringen fandt sted som en del af en pop op-event i den afdeling, hvor poserne er blevet udleveret.

Resultater og erfaringer

En selvfølge at bruge

Nogle af de adspurgte kalder det en selvfølge at bruge poserne. Denne selvfølgelighed kommer til udtryk på to forskellige måder:

- ”Det er bare naturligt at bruge ... De var her jo, da jeg flyttede ind.” (Beboer, som er flyttet ind i projektperioden og modtog de farvede poser lige ved indflytning)

Denne erfaring er vigtig, fordi den understreger, at nye beboere vil opleve det som normalen at bruge poser, når de flytter ind. Som ny er man mere åben over for at tilpasse sig den måde, tingene bliver gjort det sted, man er flyttet hen. Nye beboere følger i høj grad den norm, de møder.

Er affaldssortering en del af denne norm, vil forventningen være, at flere af de nye beboere tager sortering til sig, og udlevering af poser udnytter dermed et åbent vindue for forandring.

- *"Jeg bruger dem til det, som står på poserne."*

Denne erfaring er udtryk for de mange beboere, som troligt følger de retningslinjer, som boligselskabet og kommunen udstikker. Det er typisk den grundige af de tre beboertyper, som udtaler sig på denne måde.

Små lejligheder/få beboere

Flere nævnte størrelsen på deres hjem/husstanden som en forklaring på, hvorfor de ikke sorterede (med eller uden de nye poser) eller kun sorterede delvist.

- *"Plast ligger bare i den lilla pose på gulvet. Jamen, hvor skal jeg have dem henne?"*

- *"De er alt for store. Jeg har den her lille bøtte med en lille pose i."*

Ved begge citater italesættes plads, størrelse og affaldsmængde som en barriere. Det første citat handler om, at køkkenet er for lille, til at beboeren kan finde plads til sorteringsspande eller håndtere sortering. Det andet citat handler ikke om størrelsen på køkkenet, men mængden af affald, som bliver genereret. Poserne er for store til den mængde affald, der produceres i hjemmet.

Udlevering af de farvede poser har ikke ændret på pladsproblemer forbundet med affaldssortering. De individuelle behov i forhold til indretning af køkkener og mængden af affald opleves stadig som barrierer. Hos dem, som i forvejen sorterer eller sorterer mindre, opleves poserne for store, eller de ender med at ligge på gulvet for at passe ind i systemet. For dem, som i forvejen ikke sorterer, bliver poserne slet ikke brugt.

De tre farver

Den lilla pose har været lettest for beboerne at tage i brug og kunne derfor under de rigtige forudsætninger godt fungere. For dem, som sorterer plast, er det naturligt at bruge en plastpose til at opsamle plast i hjemmet og transportere det ned til affaldsstationerne. Flere nævner eksempelvis, at de i forvejen bruger en form for pose til at opsamle deres plastaffald; det kan være fra indkøbt frugt, en tom brødpose eller lignende. Den lilla pose erstatter dermed blot en anden pose. Ulempen er, at den pose, som bliver erstattet, i forvejen er affald, og brugen af den lilla pose medfører derfor mere plastaffald end før.

Derimod har ingen af de beboere, vi har talt med, brugt den grå pose til metal. Opbevaring og bortskaffelse af metalaffald er ikke forbundet med brugen af plastposer. Derfor giver beboerne heller ikke udtryk for, at den grå pose er meningsfuld for dem.

- *"Jeg vil ikke bruge poserne til metal. Det kan man jo have i hånden."*

- *"Jeg plejer bare at tage det metal med, som der lige er, når man lige skal ud."*

Metal er altså noget, man bortskaffer, når man alligevel skal ud. Det er noget, man kan have i hånden. At introducere en plastpose til sortering af metal er en radikal forandring af beboernes normale håndtering af fraktionen og fremmer ikke affaldssorteringen.

Fra den første visuelle vurdering af indholdet i de tre nedgravede affaldsbeholdere ved afhentning tegnede der sig et billede af, at ca. 25 procent af indholdet i plast var med lilla poser, men den viste også, at de farvede poser blev brugt til alt muligt og var til stede i mange af beholderne. Ved en senere visuel vurdering tegnede der sig nærmere et billede af, at poserne blev brugt til hvad som helst.

Her skal det nævnes, at beboerne var informeret om, at de skulle tømme de grå poser med metalaffald, når de smed deres metalaffald i containerne udenfor, hvorfor der ikke kunne forventes at være grå poser i metalcontainerne ved de visuelle vurderinger.

Dermed har forsøget ikke medvirket til, at beboerne er blevet oplært i at koble og sortere ud fra fraktionernes farver. Ud over det ovenstående med farverne på poserne og typen af fraktion er der følgende grunde til, at det ikke virkede.

Farvelogikken mangler

Farverne på poserne er ikke ført hele vejen ud til affaldscontainerne. De udendørs containere er stadig forsynet med piktogrammerne fra Vestforbrænding, hvor farverne ikke er de samme som de nye nationale piktogrammer. Logikken mellem ikon, fraktion og farven på poserne stemmer ikke overens med det, som beboerne møder i deres håndtering af affald.

- *”Det giver god mening med poserne, men farverne passer ikke til affaldsbeholderne.”*

Flere af beboerne kan godt se den bagvedliggende logik i indsatsen, men kan ikke genkende farverne andre steder. Det er en udfordring for indsatsen.

Manglende beholdere

Nogle beboere gav udtryk for, at de undrede sig over, at der ikke blev leveret beholdere sammen med poserne. Men ingen har efterfølgende købt spande til at bruge sammen med poserne.

- *”Hvordan kan jeg bruge noget, som jeg ikke har?”*

Argumentet er reelt. Hvad skal jeg bruge poserne til, når der ikke følger beholdere med, kan man retorisk spørge. De fleste af de adspurgte havde i forvejen en form for sortering, mens andre undrede sig over at få poserne, men ingen spande. Det kan dog ikke konkluderes, at medhørende beholdere havde ændret resultatet, hvilket også bliver tydeligt i indsatsen ”sorteringssystemet”, hvor behovet for individuelle systemer bliver endnu tydeligere.

Indsatsen og de tre beboertyper

De travle:

De bruger undskyldningen med de manglende beholdere til at lade være med at bruge poserne og affaldssortere. Derudover vil de travle stadig begrunde manglende affaldssortering med de små køkkener. Det er stadig bøvlet at sortere i en travl hverdag, og poserne er ikke nok til at hjælpe dem i gang eller gøre dem mere konsekvente i deres sortering.

De praktiske:

De bruger poserne (ikke de grå til metal), hvis de synes, at det giver mening. Ofte bliver løsningen, at poserne ligger på gulvet under vasken, fordi det er det sorteringssystem, som passer bedst til dem.

De grundige:

De bruger selvfølgelig poserne (dog ikke de grå til metal). Poserne indgår ofte i deres i forvejen etablerede system som erstatning for andre poser, som de har haft liggende eller samlet sammen til brug i deres sorteringsspande. For De Grundige vil særligt de lilla poser blive opfattet som et ekstra plastforbrug.

Konklusioner og anbefalinger

Indsatsen har ikke skabt mere sortering hos de beboere, som i forvejen ikke sorterer. Beboerne associerer ikke farverne på fraktionerne med posernes farver, så logikken om at bruge en bestemt farve pose til en bestemt fraktion er ikke stærk nok. Derudover virker det ulogisk at bruge en plastikpose til sortering af fx metal.

Når der er tale om tilflyttere, kan tilstedeværelsen af farvede poser være med til at signalere: "Her sorterer vi." Men det bygger på én beboers oplevelse. At indflytning er et godt tidspunkt til at skabe nye vaner på, understreges af erfaringer med indflytningspakken. Se senere afsnit.

Derudover kan poserne hos mange beboere være for store i forhold til deres affaldsmængder og det system, som de har opbygget. Det skaber både et unødvendigt ekstra plastforbrug, og det er med til at understrege tematikken om små husstande. De fleste adspurgte boede alene eller med ét barn.

På baggrund af indsatsens konklusioner anbefales følgende:

- Det anbefales ikke at udlevere farvede poser. Dette skyldes, at forsøget ikke i tilstrækkelig grad har vist, at de farvede poser fører til mere sortering
- Det anbefales, at der arbejdes videre mod løsninger, som forholder sig til pladsproblematikken og situationer med små affaldsmængder

Indsats 3: Indflytningspakken

Antagelse og udfordring

Med indflytningspakken har projektet ønsket at få kontakt med beboere i etageejendomme på det tidspunkt, hvor de skal til at indrette sig i en ny lejlighed og dermed etablere nye rutiner. Indsatsen "indflytningspakken" er således et forsøg på at guide beboerne til at indrette sig med affaldssortering fra starten af og give dem mere viden om emnet.

Derudover er indflytningspakken med til at vise nye beboere, at det er normalt at sortere på deres nye adresse.

Sådan gjorde vi

Ejendomsfunktionærerne fik til opgave at gøre indflytningspakken klar til overleveringssyn, så beboerne blev mødt af en lejlighed, hvor de forskellige elementer i pakken var sat op på forhånd. Derudover skulle ejendomsfunktionærerne fortælle om affaldssortering i området og ved hjælp af det kort, som var inkluderet i indflytningspakken, vise beboerne, hvor affaldsøerne var placeret. Indflytningspakken er beskrevet i bilag 5.

Resultater og erfaringer

Ny norm

Der er flere tendenser i evalueringen, som indikerer, at indflytningspakken kan være et godt redskab til at gøre affaldssortering mere normalt end i dag.

At starte forfra og komme godt fra start

En indflytning er en ny start. Det er det tidspunkt, hvor man indretter sig, skaber nye rutiner og undersøger, hvordan andre gør. Derfor er en indflytning det, man kan kalde et åbent vindue for forandring. Som beboer er man åben over for at gøre noget nyt, fordi man er ved at etablere sig.

Det kommer fx til udtryk således:

- *"Så kan vores synsfolk sige: 'Sådan gør vi det her,'" eller: "Jeg vil gerne have brochurerne fra starten, så folk kommer godt fra start."* (Servicemedarbejder, Heimstaden)

- *”Jeg kan godt forstå, at det fx for dem, som har boet her i mange år, kan være svært at finde plads til affaldssortering, for man har jo fyldt sit køkken og fundet plads til sine ting. Det er noget andet for mig, for jeg er ligesom startet forfra.”*

(Kvindelig beboer i 30'erne, som flyttede ind i Rødovre Boligselskab for få år siden)

Begge citater understreger, at en indflytning er en ny start og et tidspunkt, hvor man kan vise nye beboere, hvad normen er. Indflytningen handler dog ikke kun om normer og nye rutiner, men også om det praktiske, nemlig indretning. Som ny beboer står du med et tomt køkken og kan indrette dig med sortering fra starten af, som den kvindelige beboer selv nævner i citatet ovenfor. Flere beboere giver også udtryk for, at de har haft de beholdere, som de har i køkkenet, siden de flyttede ind – altså helt fra starten af.

Individuelle systemer

Som med de øvrige besøg i forbindelse med projektet tegner der sig et billede af, at de affaldssystemer, som beboerne har indrettet sig med, er tilpasset deres individuelle behov – køkkenets indretning, affaldsmængden, husstandens størrelse, beboernes hverdag og tidligere erfaringer. Der er lige så mange systemer, som der er besøgte lejligheder. Et system kan være alt fra monterede beholdere til samtlige fraktioner til tilfældige poser under vasken med diverse fraktioner i, baljer og spande med blandede fraktioner og ting i net rundt omkring i lejligheden.

Herunder udtaler fire forskellige beboere sig om deres indretning og vaner med affaldssortering:

- *”Her i skabet ved siden af har jeg den her balje med alt muligt. Jeg har plast, metal, batterier, pap og papir ... Så går jeg ned med den, når den er fuld, og fordeler det dernede.”*
- *”Her har jeg en spand til plast; der bruger jeg altid en sort pose.”*
- *”Men ikke mad. Det er kun, hvis jeg har meget. Så putter jeg det i to poser med det samme og går ned med det. Jeg bruger ikke den grønne spand ... Vi var nogle af de første, som prøvede det der med spanden. Der var jo fluer og mider alle vegne.”*
- *”Jeg har købt de her to plastbeholdere fra Ikea til plast og dåser.”*

Som citaterne viser, gør beboerne brug af mange forskellige beholdere og elementer til sortering: baljer og beholdere med og uden brug af poser. Systemerne og ikke mindst køkkenerne er forskellige. Fraktioner – rest, plast, mad, pap, papir og metal – findes i de fleste af de besøgte lejligheder. Men det varierer, hvor konsekvente beboerne er, og om de egentlig sorterer rigtigt.

Evalueringen kan ikke sige noget om, hvor godt beboerne sorterer, eller om de også uden indflytningspakken havde indrettet sig med sortering.

Derimod indikerer evalueringen, at beboerne er kommet godt fra start, og sortering indgår som en mere eller mindre naturlig del af deres køkkenindretning og hverdag. Dette understøttes af erfaringer fra andre boligselskaber, som fortæller, at affaldssorteringen er rigtig god i de boligforeninger, hvor indendørs sortering i køkkenerne var etableret, før beboerne flyttede ind.

Fraværet af pladsproblemer

En interessant måde, hvorpå antydningen af en ny norm kommer til udtryk, er fraværet af pladsproblemer hos de besøgte beboere. Kun en enkelt nævner en udfordring med manglende plads under håndvasken:

- *”Se her. Der er jo ikke meget plads (under håndvasken), så der kan ikke være andet (end den grønne madaffaldsspand).”*

Det er interessant, fordi pladsudfordringer fylder meget i samtaler med andre beboere i forbindelse med

de andre indsatser. Her fortæller beboerne ofte om små køkkener eller siger ting som: *”Her er ikke meget plads.”* Det er bemærkelsesværdigt, hvor lidt pladsmangel fylder i samtalerne med et tilfældigt udpluk af de beboere, som har modtaget indflytningspakken.

Det er vigtigt at understrege, at der ikke i samtalerne bliver spurgt direkte til pladsudfordringer, hverken i samtaler, hvor det har været et tema, eller i samtalerne her, hvor det ikke er blevet bragt i spil.

Det kan tyde på, at nye beboere ikke på samme måde som etablerede beboere forbinder affaldssortering med pladsudfordringer, fordi de kommer godt fra start. Dermed er de med til at bryde en gammel norm, hvor plads er en barriere for sortering, og kan være med til at skabe en ny norm, hvor sortering er mere almindeligt.

Ejendomsfunktionærerne er bærere af normen – deres ord har stadig betydning

I interviewene er der eksempler på, at der bliver talt om 'det gør vi her' og 'det gør vi ikke her', hvilket bliver sat i relation til ejendomsfunktionærerne. Det tyder derfor på, at ejendomsfunktionærerne formidler en norm, og at beboerne har tillid til, at ejendomsfunktionærerne kan bestemme, hvordan den norm er.

Det understreger projektets antagelse om, at det har betydning, hvad ejendomsfunktionærerne siger (og gør). Hvis de taler om små køkkener, manglende plads til affaldssortering eller beskriver affald som ulækkert og besværligt, kan det blive den oplevelse, som beboerne adopterer (ubevidst).

Her er et par eksempler, hvor ejendomsfunktionærernes ord har betydning for, hvordan beboerne oplever normen, og særlige praksisser i den lokale afdeling:

- *”Jeg spurgte dengang, hvis jeg nu havde noget elektronik, hvad gør jeg så? Det andet sted havde de mange flere containere, og der var også et skur med en nøgle til ting. Men her sagde de bare, at jeg skulle stille det ud ... og så vil de blive fjernet.”*
- *”Her er en spand til plast. Der bruger jeg de sorte poser, som vi fik udleveret ovre i den anden afdeling. Men ikke her. Det synes jeg er mærkeligt. Jeg har spurgt, men de siger bare, at det gør vi ikke her.”*

Ejendomsfunktionærerne er ikke nødvendigvis bevidste om deres rolle som kulturbærere, og de modarbejder heller ikke sortering bevidst. Men deres måde at tale om sortering på har betydning for beboerne. Derfor er deres rolle og muligheder for at bidrage til en positiv snak om sortering meget vigtige for etableringen af en ny norm.

Indflytningspakken som koncept – fra prototype til færdigt koncept

Indflytningspakken består ikke blot af en række tilfældige elementer, men er nøje sammensat. Derfor er det vigtigt, at pakken fremstår på samme måde hver gang eller er tilpasset de lokale forhold. Herudover er det vigtigt, at den italesættes som ”indflytningspakken”.

Projektet har arbejdet med en slags prototype af indflytningspakken, som kan ses i bilag 5.

Evalueringen viser overordnet, at indflytningspakken som tydeligt koncept har været udfordret. Det handler både om overlevering, distribution og indhold.

Præsentation og fremstilling

I det indledende design af prototypen var en personlig præsentation af pakkens indhold en vigtig del af konceptet. Det viste projektets indledende perspektiverende undersøgelse. Derfor fik ejendomsfunktionærerne den opgave at gøre pakken klar og fortælle om pakkens indhold ved overleveringsmødet med nye beboere. Det er dog uklart, om dette har fundet sted og i hvilket omfang ved indflytninger i 2021 (hvor der var flere nedlukninger grundet coronasituationen).

- *"Jeg kan ikke huske, om han sagde noget om de ting, som var i spanden. Det er måske også, fordi jeg jo kom fra et andet sted her i afdelingen. Jeg kunne jo også bare have spurgt."*
- *"Altså, jeg kan huske, at den stod på bordet, da jeg flyttede ind. Der gik lige et par dage, før jeg havde det der overleveringssyn. Han fortalte, hvor affaldsøerne var her i afdelingen, men jeg husker ikke, om det var, fordi jeg spurgte, fordi jeg går op i det, eller hvordan."*
- *"Nej, ejendomsfunktionæren fortalte ikke om det."*

Det, som er fælles for disse tre citater, er, at ejendomsfunktionærerne ikke har fortalt meget om pakkens indhold, hvilket der kan være mange grunde til, som vi ikke kender her i projektet. Men det er på mange måder vigtigt, at beboerne møder ejendomsfunktionærer, som tager ansvar for affaldssortering, og som viser, at affaldssortering er noget, vi gør her i fællesskab, og at de elementer, som er en del af indflytningspakken, nok skal hjælpe dig godt på vej.

Evalueringen kan dermed ikke endegyldigt sige noget om, hvorvidt en præsentation af indholdet er vigtig for indflytningspakken som koncept. Men det er fortsat projektets forventning, og det understøttes af perspektiverende undersøgelser, at en mundtlig overlevering er vigtig. Her er Rødovre Kommune meget afhængig af et gensidigt forpligtende samarbejde med boligselskaberne – både i forhold til det praktiske og for at klæde ejendomsfunktionærerne på, men også i høj grad for at etablere affaldssortering som en norm.

Nettet fra boligselskabet som en del af indflytningspakken

Ved flere af besøgene nævner beboerne det sorteringsnet, som Rødovre Boligselskab uddeler til sine beboere. Nettet opfattes derfor som en del af indsatsen "indflytningspakken".

- *"Men vi fik også et net med; det ligger i kælderen. Det er af stof, så det blev hurtigt vådt ..."*
- *"Nettet, som vi fik, bruger jeg til mine ting. Nu har jeg poser og andre ting i det til opbevaring."*

Nettet er med i testforsøget, fordi Rødovre Boligselskab udleverer det til sine beboere og ønskede at få det med. Det var således en form for add-on til indflytningspakken. At nettet opleves som en del af indflytningspakken, betyder, at konceptet fremstår uklart. Lokale tilpasninger er nok uundgåelige. Derfor skal det tænkes godt igennem, hvordan de lokale tilpasninger kan integreres meningsfuldt i konceptet bag indflytningspakken, så fokus stadig er på affaldssortering. Det handler både om, hvordan det tager sig ud, og hvad der bliver sagt til beboerne. De lokale tilpasninger kan være med til at skabe et lokalt ejerskab, som kommunen også er afhængig af, og skal derfor ikke kun ses som udfordrende. Det er også vigtigt for samarbejdet, at boligselskabet kan se sig selv i indflytningspakken.

Indflytningspakkens forskellige elementer

Indflytningspakken består af en række elementer, som Rødovre Kommune og projektgruppen har udviklet sammen. På baggrund af samtalerne bliver det tydeligt, at beboerne ikke har forholdt sig til indholdet i pakken. Faktisk kan de fleste ikke huske, hvad der fulgte med. Konkret fortæller de fleste, at de oplevede plakaten som alt for stor. Ikonklistermærkerne er ikke blevet brugt, og flere husker slet ikke, at de var der. Derudover er det uklart, om de har orienteret sig i inspirationsmaterialet eller ej.

Derfor skal Rødovre Kommune fremover nøje overveje, hvad indflytningspakken skal indeholde. Der kan godt være nogle pointer i at fastholde bestemte elementer, fordi Rødovre Kommune ønsker at bruge det i sin kommunikation, fx affaldsikonerne og koblingen mellem fraktioner og bestemte farver. Derudover er det vigtigt, at indflytningspakken ikke blot bliver reduceret til den grønne madaffaldsspand og tilhørende poser. Indflytningspakken som koncept vil noget mere end blot at kommunikere sortering af madaffald, og den skal ikke bare fyldes med tilfældigt informationsmateriale.

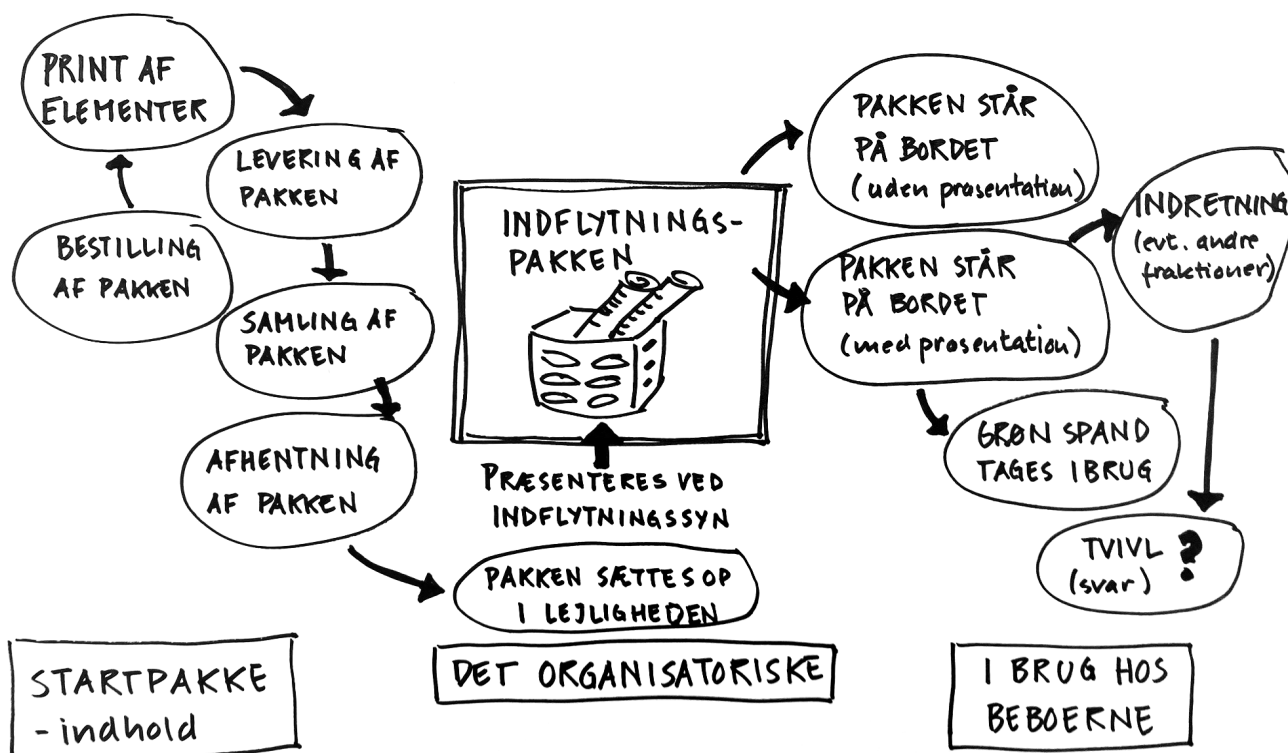
Samarbejde mellem Rødovre Kommune og boligforeningen/administrationen

Som en del af evalueringen er der blevet arbejdet med et serviceblueprint. Det er en metode til at kortlægge de skridt og kontakttidspunkter, som er essentielle for, at en service – her indflytningspakken – bliver eksekveret, som den skal.

I evalueringen er det blevet tydeligt, at Rødovre Kommune med en indsats som indflytningspakken er afhængig af hjælp og samarbejde med ejendomsfunktionærer og servicemedarbejdere i det enkelte boligselskab, administrationsselskab eller ejerforening. For at indflytningspakken skal fungere, kræver det, at den rent faktisk er klargjort og stillet frem i den indflytningsklare lejlighed, før de nye beboere flytter ind. Før det kan lade sig gøre, skal elementerne printes, bestilles, samles og fragtes.

Følgende er en illustration af serviceblueprintet for indflytningspakken.

SERVICE BLUEPRINT



Serviceblueprintet viser, at indflytningspakken som koncept kan være skrøbeligt. Der er flere steder i blueprintet, hvor det kan gå galt, hvis ansvar og opgaver ikke er forhandlet på plads i samarbejdet mellem kommunen og boligforeningen/administrationsselskabet. Dette understreger igen behovet for aktiv inddragelse og forpligtelse af boligselskabet.

Derudover viser blueprintet, at Rødovre Kommune skal være meget tydelig omkring, hvordan man ønsker, at indflytningspakken skal tage sig ud, når den står i de tomme køkkener. Dette skyldes, at selve overlevering af pakken udføres af synsfolk eller ejendomsfunktionærerne. Deres rolle og ansvar for opgaven er dermed ret stor. Deres motivation for at bidrage og hjælpe med at eksekvere indflytningspakkens potentiale afhænger derfor også af, at det løser nogle udfordringer for dem.

Konklusioner og anbefalinger

Indflytningspakken er med til at skabe en norm om, at "her affaldssorterer vi"

Evalueringen har vist, at de besøgte beboere i det store og hele affaldssorterer, idet de alle har indrettet sig med individuelle sorteringssystemer og forholdt sig til beholdere, placering og affaldsmængder. Derudover er et fravær af oplevelsen af pladsmangel atypisk i forhold til øvrige samtaler om affaldssortering.

Indflytningspakken anvender det vindue for forandring, som en indflytning er, til at påvirke nye beboere.

Indflytningspakken som koncept står fortsat uklart

Evalueringen har vist, at konceptet stadig står for uklart. Det kommer bl.a. til udtryk, når boligselskabets net indgår som en del af beskrivelserne og ved uvisheder forbundet med selve overleveringssynet/indflytningssynet. Derudover viser evalueringen, at dele af indflytningspakkens indhold måske er overflødig. Fx bruges hverken klistermærker eller plakater af de besøgte beboere.

Rødovre Kommune er afhængig af et godt samarbejde med servicemedarbejdere og ejendomsfunktionærer i den pågældende boligforening eller ejendom

Det gælder i forhold til kendskab til kommende indflytninger samt lagerføring, bestilling og samling af pakker til kommende indflytninger. Men mest af alt gælder det for selve den mundtlige formidling, som ejendomsfunktionærerne skal varetage for at høste det fulde potentiale af indflytningspakken.

Ejendomsfunktionærer er kulturbærere i de pågældende foreninger. Derfor er deres rolle i forhold til at skabe en norm om at "her affaldssorterer vi" vigtig. Det er en opgave, som er ny for dem, og de skal derfor klædes på til at håndtere den i hverdagen.

På baggrund af indsatsens konklusioner anbefales følgende:

Indflytningspakken uddeles ved alle indflytninger i etageejendomme i Rødovre Kommune.

Indflytningspakken sender et godt signal om, at sortering er normen. Derudover bidrager indflytningspakken til, at nye beboere kommer godt fra start.

Indflytningspakken som koncept skal skærpes.

Anbefaling til pakkens fremtidige indhold:

- Velkomstbrev fra Rødovre Kommune underskrevet af borgmesteren
- Sorteringsguide (evt. på engelsk, hvis der er mulighed for det)
- Grøn madaffaldsspand
- Grønne madaffaldsposer
- Poser til tekstilaffald
- Kort over ejendommens affaldsstationer + kort over placering af genbrugsstation/nærgenbrugsstationer
- Inspiration til indendørssortering (hvor der ikke i forvejen er etableret et system til affaldssortering)
- Ikonklistermærker

Indflytningspakken kan også bruges efter køkkenrenoveringer eller afskaffelse af skakte.

Her er der nemlig også tale om et åbent vindue for forandring.

Først og fremmest kræver det, at der er styr på servicen og det samarbejde, som kommunen er nødt til at have med de lokale medarbejdere, der skal stille pakken til rådighed for nye beboere. Derudover er det vigtigt, at konceptet og præsentationen af pakken bliver holdt som aftalt. Det er ikke bare en madaffaldsspand med nogle ting i, men en indflytningspakke, som skal hjælpe beboerne godt i gang.

Den mundtlige overlevering skal etableres. Dermed får ejendomsfunktionærer og lignende lokale aktører ikke blot præsenteret indholdet for beboerne, men også vist, at det er normalt at sortere i den pågældende afdeling og ejendom.

Indsatsen og de tre beboertyper

Fordi indflytningspakken er rettet mod alle indflytninger, rammer den alle slags beboertyper. Forventningen er, at den er særlig betydningsfuld for de travle. Dog er det vigtigt at huske, at så længe, der ikke er indbyggede systemer i lejlighederne ved indflytning, vil den travle stadig skulle gøre et betydeligt stykke arbejde for at komme i gang med sorteringen.

Potentiale – befolkningstilvækst i Rødovre Kommune

Antallet af borgere i Rødovre Kommune er vokset gennem de senere år, og en prognose fra februar 2022 viser, at man forventer en stigning på ca. 13 procent frem mod 2030 – fra ca. 41.500 borgere i 2022 til 47.000 i 2030. Denne tilvækst i nye Rødovreborgere tilskrives primært de nye boliger, som skyder op mange steder i Rødovre. Og dette nybyggeri er hovedsageligt etageboliger.

Disse tal betyder, at der i de kommende år vil være et stort potentiale for at påvirke indretningen af køkkener i det nye byggeri, så der er gjort klar til affaldssortering, samtidig med at der udleveres en indflytningspakke ved alle indflytninger. Ud over de 5-6.000 nye borgere, som kommer til kommunen, vil der naturligvis stadig være borgere, som flytter fra en bolig til en anden inden for kommunens grænser. Derfor vil potentialet for at skabe en (ny) norm ved indflytning være endnu større.

Potentiale – samarbejde med boligselskaber

I forhold til renovering af ældre lejligheder eller bygning af nye har Rødovre Kommune ikke myndighed til at kræve, at der etableres indbyggede systemer til affaldssortering i køkkenerne. Kommunen kan kun opfordre til det og vejlede om vigtigheden af at prioritere affaldssortering gennem dialog med de større private boligforeninger og fx Fællesrepræsentationen for de almene Boligorganisationer i Rødovre.

Andre boligselskaber, fx Slagelse Boligselskab, som vi har interviewet i forbindelse med testfasen og evalueringen, har høstet gode erfaringer med at etablere indendørssortering som en standard i nybyggeri. Slagelse Boligselskab fortæller, at dette er sket på initiativ fra driftsafdelingen i boligforeningen selv, hvor det var organisationsbestyrelsen, som sad med ved bordet. Det skete altså ikke som konsekvens af krav fra kommunen. Initiativet var en naturlig følge af, at der blev etableret affaldssortering udendørs, og så ønskede man at sørge for, at beboerne også havde de bedste forudsætninger for at sortere affaldet indendørs. Her har det været en stor fordel, at man har kunnet søge økonomisk tilskud hos en boligfond, der støttede dette formål, da det er en stor udskrivning. I nybyggeri har kravet om indendørssortering været med fra starten af processen og været skrevet ind i udbudsmaterialet, så der ikke efterfølgende kom ekstra udgifter oveni. Også her kommer initiativet fra Slagelse Boligselskab selv og ikke som krav fra kommunen.

Københavns Kommune fortæller, at man gennem kommunens projekt, hvor man betaler for borgernes indendørs systemer har gjort sig den erfaring, at etablering af systemer til indendørssortering primært skal ske i forbindelse med, at der også etableres nye eller renoverede affaldssystemer udendørs. Ellers risikerer man, at de indkøbte systemer til indendørssortering lander i kælderen, ubrugte. I Københavns Kommune melder boligselskaberne sig nu som interesserede i at indgå i et projekt om sortering, og boligselskaberne skal samtidig også forpligte sig til at bidrage med tid og ressourcer, så projektet forankres lokalt.

Disse erfaringer antyder, at viljen til at indrette køkkener med indendørssortering er til stede – også selvom der ikke stilles krav fra kommunen om det. Dette betyder, at Rødovre Kommune sandsynligvis kan forvente at nå langt ved at gå i dialog med og vejlede de boligselskaber, som ikke allerede selv har taget initiativ til at indrette køkkener med affaldssortering. Og dette kan med fordel ske, når der alligevel skiftes uden-dørsbeholdere, ændres i affaldsordninger etc., hvor kommunen i forvejen er i dialog med boligselskaberne.

Indsats 4: Indendørssortering

Antagelse og udfordring

Med indsatsen "indendørssortering" har projektet ønsket at imødekomme de praktiske, tids- og pladsmæssige barrierer i forhold til affaldssortering, som er blevet identificeret i den indledende fase.

Indsatsen "indendørssortering" er således et forsøg på at gøre affaldssorteringen nem og tilgængelig for beboere i mindre lejligheder.

Derudover har indsatsen forsøgt at gøre det nemt at sortere ved at gøre bestillingen af beholdere så nem som muligt og ved at levere beholdere lige til døren.

Sådan gjorde vi

På baggrund af et udvalg af beholdere og plastbøtter har beboere i 48 lejligheder kunnet bestille et frit antal spande/bøtter til deres affaldssortering hvoraf syv takkede ja til tilbuddet. Alt udstyr har beboerne fået gratis, og de har kun skullet udfylde en bestillingsseddel og sende et billede af den til kommunens affaldsafdeling. Herefter er spandene blevet leveret lige til døren. Se bilag 10.

Resultater og erfaringer (overblik over proces og touch points)

Det individuelle system

Evalueringen viser, at muligheden for at bestille spande, som passer præcis til den enkelte beboer, lejlighed og affaldsmængde, har været vigtig for de beboere, som har taget imod tilbuddet. Der er tale om vidt forskellige systemer:

- Forskellige sammensætninger af spande
- Forskellige køkkener i relativt ens lejligheder
- Forskellige hverdage, vaner og affaldsadfærd

Når der ikke på forhånd er indbygget et system til affaldssortering, viser evalueringen, at beboerne i høj grad vælger at tilpasse deres sorteringssystem, så det passer bedst muligt til deres køkken, forbrug, hverdag og affaldsmængder. Det understøttes af de mange køkkener og sorteringssystemer, som projektet har besøgt og oplevet i hele projektperioden. Ikke to har været ens.

Selv køkkener i lejligheder af samme type og størrelse ser ofte forskellige ud. Det kan være væglads, størrelsen på skabet under vasken eller små sprækker, som skaber et lille rum eller hjørne, hvor affaldssorteringsløsninger kan placeres.

Det udtrykker et behov for, at beboerne skal kunne tilpasse sorteringen til netop deres køkken og deres hverdag. De individuelle behov kommer til udtryk i valget af **beholderstørrelse, antallet og sammensætningen** af beholdere, **placeringen** af beholderne i køkkenet, om beholderne **udstyres med poser**, om der bruges net eller lignende som en del af systemet, og om systemet er **fastmonteret eller kan flyttes rundt**.

Systemer skaber orden

Uanset hvor meget eller hvor lidt beboerne sorterede, før de fik de gratis beholdere, viser evalueringen, at der er en fælles oplevelse af, at beholderne **gør det nemmere at sortere**, fordi de skaber orden og et system for sorteringen, som beboerne ikke på samme måde havde før.

For nogle betyder dette, at de sorterer mere end før, fordi de har mere styr på de processer, som er forbundet med at opbevare og bortskaffe affald, og for andre handler det om, at beholderne er pænere og mere systematiserede.

- *"Dem, som jeg fik af jer, dem skal jeg ikke have. For det første ser de grimme ud ... De her fra Netto er altså kønnere."*
- *"Her har jeg dem stående (i en lille sprække mellem to skabe), når jeg har gæster eller lige har ryddet op."*
- *"Før havde jeg det (småt pap) bare liggende her, men jeg oplevede tit, at det røg om bagved ... Det var besværligt, så det er rart at have et sted, hvor jeg kommer det hen."*
- *"Det ser jo pænt ud. Før havde jeg det her (poser). Nu er der jo ingen, som kan se det. Og døren kan åbne, som den skal."*
- *"(Det bedste er) at jeg har styr på det. At det ikke lige pludselig ligger et eller andet mærkeligt sted og roder."*
- *"Jeg samler (sorterer, red.) mere end før (før beboeren går ned med affald). Det ligger pænt og ordentligt."*

Som citaterne på forskellige måder viser, betyder orden og systematik noget for beboernes oplevelse af at sortere affald. Det opleves nemmere, når der er orden på processerne og opbevaringen, og beholderne bliver dermed en hjælp i deres arbejde med sortering. Praktikken viser sig altså at betyde noget.

Var i forvejen sporet ind på affald eller udfordret af praktik i hjemmet

På forskellig vis giver de syv beboere udtryk for, at da de modtog brevet med tilbud om at få leveret gratis systemer, var de i forvejen sporet ind på noget i forhold til deres affald og affaldssorteringssystem. Det kan fx være, at det, de havde, ikke fungerede, at de oplevede gener ved den grønne madaffaldsspand, eller at det, de havde, var grimt.

- *"Det var et ret godt tilbud, fordi det, jeg havde, ikke fungerede."*
- *"Min mor har altid gået meget op i det, så jeg tror, jeg har det fra hende."*
- *"De der var jo ikke pæne (de gamle beholdere), men da jeg så så de der (de nye) ... de var jo endnu grimmere."*
- *"Før havde jeg den her spand (en nemospand). Den, syntes jeg, fyldte rigtig meget."*
- *"Jeg bestilte jo de her seks små grå spande, fordi jeg havde målt, at de lige kunne stå her (i en lille sprække mellem to skabe)."*

At den grønne spand til madaffald inspirerer mange til at komme i gang med affaldssortering, viser følgende citat:

- *"Grunden til, at jeg nærstuderede det (tilbuddet om at få et gratis system), var, fordi jeg tænkte på min grønne spand."*

Dette indikerer, at beboerne har oplevet, at systemer til indendørs sortering er en hjælp.

Evalueringen viser dermed, som citaterne er eksempler på, at gratis beholdere i høj grad bliver et tilbud til de beboere, som på forskellig vis var optaget af praktik og affaldssortering, da tilbuddet blev sendt ud. Det vil sige dem, som i forvejen havde gjort sig tanker om indretning, affald og praktik.

Mere sortering

Disse syv beboere fortæller, at flere af dem sorterer mere nu, end de gjorde før. Dette skyldes i høj grad beskrivelserne under "Systemer skaber orden". Det at have et system, som er tilpasset den enkelte beboer og understøtter de praksisser, som er forbundet med affald, giver beboerne en oplevelse af, at sortering er nemmere, og de sorterer dermed mere end før.

Da alle tre beboertyper er repræsenteret blandt de syv deltagere, viser indsatsen, at det er muligt at få både de praktiske og de travle til at affaldssortere mere i etablerede køkkener, når de har et system, som er tilpasset individuelle behov, men det forudsætter, at beboerne selv er åbne over for det, som beskrevet ovenfor.

Dette understreger, at det vil være gevinster i form af mere affaldssortering at hente ved at understøtte praktikken med systemer til indendørs sortering.

Husstande med kun én beboer

Ved alle besøgene var der tale om husstande med kun én beboer. Det skyldes bl.a. valget af teststed, hvor lejlighederne generelt kun bebos af én person. Derudover fremhæver det temaet om små køkkener og husstande.

Hvordan et gratis system, som kunne tilpasses individuelle forhold, havde påvirket større husstande, er ikke til at sige. Dog er det vigtigt at understrege, at projektet gennem hele projektforløbet har arbejdet med mange forskellige husstandsstørrelser, og det overordnede billede i forhold til affaldssortering er det samme: Når der ikke er etableret et system på forhånd, oplever de fleste beboere, at plads er en udfordring.

Størrelsen på husstanden kommer til udtryk, når beboerne taler om affaldsmængder. Der tegner sig et billede af, at små mængder affald ikke er værd at sortere. Selvom beboerne giver udtryk for, at de sorterer mere end før, fortæller de stadig, at små mængder affald nogle gange ender i restaffaldet. Dette er beskrevet mere uddybende i afsnittet "Indsats 2: De farvede poser".

Få beboere tog imod tilbuddet

For projektgruppen var det en overraskelse, at kun syv ud af 48 lejligheder tog imod tilbuddet om gratis beholdere. Derfor er det gennem en voxpop med otte beboere, som ikke havde bestilt beholderne, blevet undersøgt, hvad årsagerne kunne være. Der blev nævnt forskellige grunde:

- *"Lidt til grin, for andre gør det ikke."*
- *"Jeg har ikke plads."*
- *"Det ved jeg ikke. Det var vel ikke relevant. Jeg kiggede og glemte. Vi har ikke så meget plads."*
"Ved ikke med størrelsen."
- *"Dovenskab. Jeg er 91 år. Man kan ikke alt."*
- *"Det havde jeg ikke brug for. Jeg bor alene, og der er ikke plads under vasken."*
- *"Jeg synes, de fylder for meget."*
- *"Bliver det ikke bare blandet sammen?"*
- *"Ja, men jeg har ikke fået nogen." (Har heller ikke udfyldt bestillingssedlen).*

På baggrund af ovenstående er der tre tværgående årsager til, at mange ikke har taget imod et gratis system:

Plads og størrelse – Små lejligheder/husstande/køkkener er stadig en barriere for at affaldssortere. Når man som beboer oplever fortællingen om de små køkkener som værende sand, vil et gratis system ikke ændre noget. Affaldssortering er noget, som kræver ekstra plads, og det kan gratis beholdere ikke ændre på.

Forglemmelse – Flere end de syv, som endte med at bestille beholderne, har registreret tilbuddet, men det har ikke været nok, til at de har handlet på det. Efterfølgende har de glemt det. Hverdagen er gået videre, og sedlen er endt i en bunke et sted. Hvor stor en andel dette er, kan ikke fastlægges på baggrund af undersøgelsen.

Bevidst eller ubevidst modstand – For nogle handler det om, at andre ikke gør det, eller myten om, at affaldet bare bliver blandet sammen, og derfor affaldssorterer de ikke. Her er der tale om bevidst eller ubevidst modstand.

Bestilling

Alle de beboere, som tog imod tilbuddet, har oplevet bestillingen og udleveringen af beholderne som nemt. Særligt er det blevet fremhævet som positivt, at beboerne blot skulle udfylde en bestillingsseddel og derefter tage et billede af den og sende den til kommunen. Beboernes indsats har derfor været minimal, og det bliver fremhævet som positivt.

Konklusioner og anbefalinger

Det individuelle system er vigtigt, når beboerne skal indrette sig med affaldssortering i etablerede hjem. Her spiller hverdagen, indretningen af køkkenet, mængden af affald og beboertypen en rolle.

Et velfungerende og individuelt tilpasset system skaber orden og giver beboerne oplevelsen af, at det er nemt at sortere deres affald.

Idéen om de små køkkener, og at affaldssortering kræver meget plads, lever stadig, og det har indsatsen ikke ændret på.

Med indsatsen har projektet vist, at både de praktiske og de travle beboertyper kan komme til at sortere mere, men det kræver, at beboerne på forhånd har en eller anden form for opmærksomhed på affaldssortering.

Det anbefales IKKE at tilbyde gratis beholdere til borgere i Rødovre Kommune.

Det skyldes, at behovet for individuel tilpasning kræver, at der stilles en bred pallet af valgmuligheder til rådighed for beboerne. Valg af én løsning eller én type beholder vil ikke passe godt med de individuelle behov. Hvis de individuelle behov skal imødekommes, vil de administrative omkostninger blive høje. Derudover vil selv individuelle tilbud ikke imødekomme, at langt de fleste stadig ikke vil tage imod et gratis system. Dette støttes af andre boligselskabers (dårlige) erfaringer med uddeling af sorteringssystemer til samtlige lejligheder. Selvom der var mulighed for at vælge mellem forskellige løsninger, oplevede man, at kun omkring 20 procent beholdt systemerne, mens resten smed dem ud. Det er således en ressourcetung løsning – både i forhold til indkøb af systemer, men ikke mindst i tidsforbrug.

Det anbefales i stedet, at der løbende arbejdes for at få indbyggede sorteringsløsninger i etageejendomme, både i forbindelse med indflytninger, renovering af køkkener i eksisterende bygninger, afskaffelse af skakte og nybyg.

Indsatsen og de tre beboertyper

Indsatsen er udviklet med den travle type i sigte – at gøre det så nemt som muligt for denne type beboer. Ud af de syv beboere, som takkede ja til tilbuddet, er det vurderingen, at to af dem kan kategoriseres som travle, mens de øvrige fem er en blanding af de grundige og de praktiske. Indsatsen retter sig derfor især

mod de typer, som i højere grad sorterer i forvejen. Når indsatsen alligevel rammer et par travle, skyldes det, at de af en eller anden grund var sporet ind på problemstillingen.

Sortering af madaffald generelt

Ud over de erfaringer, som hænger direkte sammen med de fire indsats, har projektet genereret en række tværgående indsigter og erfaringer, som vedrører sorteringen af madaffald mere generelt.

Restaffald og madaffald "hører sammen"

Når madaffald ikke sorteres fra, lander det typisk i restaffaldet, ikke i de andre fraktioner. Det anbefales derfor, at:

- Kommunikation om madaffald kobles til kommunikation om restaffald og potentialet for at udsortere mere – og omvendt.
- Sorteringsløsninger (både ude og inde) skal sikre, at beholdere til mad- og restaffald placeres ved siden af hinanden.

Den grønne madaffaldsspand og de grønne poser

Vigtigheden af, at alle får en spand. Spanden til madaffald kan mangle, når man flytter ind i en ny lejlighed, være gået i stykker etc., og her skal det være nemt for beboerne at bestille og få en ny spand. Nogle beboere vidste ikke, hvordan og hvor de kunne få en grøn spand, og havde ingen ejendomsfunktionærer at spørge.

Det skal være let at få nye grønne poser. I boligselskaber, hvor ejendomsfunktionærerne ikke automatisk deler grønne poser ud, skal det være nemt for beboerne at få nye poser. Det kan være i form af dispensere, automater eller kasser med nye poser, som placeres et logisk sted i beboelsen. Information om, hvordan man kan bestille poser, eller hvor man kan afhente disse gratis, kan evt. påsættes de udendørs containere til madaffald i form af et klistermærke. Et sådant klistermærke kan også indeholde information om, hvordan man får en spand til madaffald.

De grønne posers signalværdi. For beboerne er det logisk, at den grønne farve signalerer, at man skal sortere madaffald i denne pose. Selvom de nationale piktogrammer er relativt nye – og det hidtidige piktogram for madaffald var brunt – genkender man, at grønt er lig madaffald. Den grønne farve bør derfor gå tydeligt igen ved alle beholdere, som indeholder madaffald. På den måde er der en gennemgående logisk linje fra sortering i lejligheden ned til containerne i gården. Man kan med fordel gøre dette endnu tydeligere.

Myten om bioposerne. Rødovre Kommune uddelte tidligere komposterbare bioposer til madaffaldet, som let gik i stykker og af mange blev oplevet som ulækre og upraktiske. Selvom man i flere år har benyttet poser af plast, lever bioposernes dårlige ry stadig i bedste velgående blandt mange beboere, der således også kan opleve plastposerne som utætte etc., selvom dette ikke er tilfældet. Brugen af plastposer til sortering af madaffald undrer også en del beboere, hvorfor der kan være behov for information om posernes materiale og kvalitet, samt hvad der sker med poserne (rejectet) på anlægget. Dette kan fx gøres i form af banderoler om de nye poser, hvor man kort fortæller, at poserne er fremstillet af genbrugsplast, og at de sorteres fra på anlægget, før der laves pulp af madaffaldet.

De små husholdninger

Lidt har også ret – det nytter

Mange lejligheder bebos af en-to personer, som ikke genererer de store mængder affald og derfor har en tendens til at mene, at deres sortering alligevel ikke nytter noget. Derfor undlader en del at sortere fx madaffald, der heller ikke fylder så meget. Her er det vigtigt med information om, at deres indsats også batter i den store sammenhæng. For mange er det en øjenåbner, at der lander omkring 40 procent madaffald i restaffaldscontaineren. Denne information kan suppleres med fakta om, hvor meget madaffald en enkelt person rent faktisk producerer, hvilket igen kobles med tal (mængder) for, hvor meget det giver for en hel boligblok eller lignende.

Poser og spand er ”for store”

Mange af de små lejligheder bebos af en enkelt beboer, som kun genererer små mængder madaffald. Flere af de beboere, vi har talt med, fortalte, at de ikke sorterer madaffald, da de ofte kun har ganske lidt, som ryger i restaffaldet.

- *”Hvis jeg bare har lidt havregrød eller en bananskræl, så ryger det i restaffald.”* (Enlig mand)

En af de væsentligste årsager til, at de små husstande ikke sorterer madaffaldet fra, er, at det vil tage så lang tid at fylde den grønne pose med madaffald, at affaldet begynder at lugte.

- *”Det tager for lang tid at fylde den grønne pose, så det kommer til at stå og lugte.”* (Enlig mand, der jævnligt går ned med meget lidt fyldte madaffaldsposer)

Det virker for mange beboere som ressourcespild at smide en hel plastpose ud, som kun indeholder en bananskræl, hvorfor de ræsonnerer, at det er mere miljøvenligt at spare den grønne plastpose.

Det bør kommunikeres ud, at man i stedet for at fylde mad i restaffaldet og ofte gå ned med den pose, kan sortere madaffaldet og smide det ud i stedet, inden det begynder at lugte, selvom posen ikke er fyldt. Så bliver posen med restaffald heller ikke så hurtigt fuld.

Bilag til denne rapport

- Bilag 1: Metodebeskrivelse
- Bilag 2: Beboertyper
- Bilag 3: Evalueringsdesign
- Bilag 4: Minikampagne og pop op-events
- Bilag 5: Indflytningspakken
- Bilag 6: Survey om mad- og restaffald
- Bilag 7: Desk study 1 (litteraturliste)
- Bilag 8: Desk study 2 (liste over kontakter og kilder)
- Bilag 9: Farvede poser
- Bilag 10: Indendørssystemer (bestillingsseddel)
- Bilag 11: Datagrundlag
- Bilag 12: Opsamling på brugerundersøgelse (arbejdsdokument)
- Bilag 13: Photovoice (arbejdsdokument)
- Bilag 14: Telefoninterviews (arbejdsdokument)
- Bilag 15: Opsamling på indsigter i fase I (arbejdsdokument)
- Bilag 16: Cases (arbejdsdokument)
- Bilag 17: Idéopsamling (arbejdsdokument)
- Bilag 18: Pop op-event vejledning til vært (arbejdsdokument)
- Bilag 19: Indendørssortering - evaluering (arbejdsdokument)
- Bilag 20: Indflytningspakken - evaluering (arbejdsdokument)
- Bilag 21: Farvede poser - evaluering (arbejdsdokument)