Evaluering af 24/7-ordningen på Remmerslund Genbrugsstation

HEDENSTED KOMMUNE

Baggrund for evalueringen af 24/7-ordningen på Remmerslund Genbrugsstation

I september 2017 trådte 24/7-ordningen i kraft på Remmerslund Genbrugsstation. Ordningen opstod som en service for erhvervsbrugere og private brugere af genbrugsstationen – og målsætningen for ordningen har dermed været at det skulle være en service. Der har således ikke været definerede mål for besøgstal eller affaldsmængder.

Til september 2018 har ordningen været i drift i et år – og tages nu op til evaluering. Evalueringen dækker perioden september 2017 til juni 2018.

24/7-ordningen

24/7-ordningen på Remmerslund genbrugsstation giver borgere og virksomheder mulighed for at benytte sig af genbrugsstationen døgnet rundt. Her kan de aflevere deres affald som normalt med undtagelse af farligt affald, eternit og elektronik. Der er dog stillet et bord til rådighed da borgere alligevel afleverer farligt affald og elektronik.

Man tilmelder sig ordningen på Hedensted Kommunes hjemmeside, hvor man angiver det telefonnummer, man ønsker at åbne porten med uden for den bemandede åbningstid.

Den bemandede åbningstid er:

Mandag – fredag: 12-18.
Lørdag – søndag: 10-16.
Helligdage følger ugedagenes normale åbningstider.

Data

Denne rapport evaluerer 24/7-ordningen som service på en måde, hvor den holder oplevelsen af service op mod besøgstal samt økonomiske og miljømæssige omkostninger. For at få et nuanceret billede af ikke kun brugen af ordningen, men også brugernes oplevelse af ordningen som service, kombineres kvantitativ og kvalitativ data.

Ved at sammenligne udviklingen i andelen af genanvendeligt affald og mængden af forbrændingsegnet affald mellem Remmerslund og de andre genbrugsstationer, kan man se om Remmerslund følger en udvikling i affaldssammensætning lig med de andre genbrugsstationer i kommunen - eller om ordningen har en indvirkning på de to parameter, som gør at genbrugsstationen skiller sig ud. Med ordningen har der været en frygt for at besøgende på genbrugsstationen ville blive dårligere til at sortere deres affald, hvilket i så fald ville komme til udtryk ved en større mængde forbrændingsegnet affald, og derved en lavere procent af genanvendeligt affald.

Forbrugt arbejdstid indgår ikke i evalueringen da:
Der har fra pladspersonalets side været meget varierende bud på forbrugt arbejdstid. Desuden kan eventuelt forbrugt tid ikke direkte overføres som en merudgift, da pladspersonalet har udført arbejdsrelaterede opgaver uden for arbejdstid.
Og fra administrationens side har der ikke været registreret tid for de ekstra opgaver som er fremkommet i forbindelse med drift af ordningen, hvorfor det heller ikke her er muligt at give et helt nøjagtigt estimat på omkostninger.

En oplevelse af service – genbrugsstationen som 'en omvendt butik'

Leder af materielgården og herunder pladspersonalet på genbrugsstationerne, Ole Klidbo Madsen, fortæller at udgangspunktet for etableringen af 24/7-ordningen på Remmerslund blandt andet var et indtryk af at erhverv og borgere ikke kunne nå at besøge genbrugsstationen i åbningstiden i hverdagen. Der opstod et politisk ønske om at tilbyde en service, der tilgodeser både kommunens erhverv og borgere på genbrugsstationen. Samtidig ser Ole Klidbo Madsen genbrugsstationen som 'en omvendt butik':

> "borgere og virksomheder kommer og leverer varen i form af affald til kommunen. Vi forventer at de lægger varerne på de rette hylder, det vil sige de rette containere. Derfor skylder vi dem at have åbent og stå til rådighed for dem, når de vil aflevere varen".

Som kommune skylder vi, ifølge Ole, dermed vores brugere af genbrugsstationen at have døgnåbent. Brugerne af genbrugsstationen har da også taget positivt imod ordningen:

Udtalelser fra private brugere af 24/7-ordningen:

> "Ordningen er rigtig god. Det er bare fantastisk at man bare lige kan tage et læs med uden at tjekke åbningstid. Man kører bare afsted".

> "Jeg er rigtig glad for ordningen. Den er perfekt for mig, for jeg har bygget om i flere år. Jeg har været afsted seks gange i dag, også med haveaffald. Det eneste problem er højtiderne – der fyldes op med affald. Ellers er det flot ryddet op".

Udtalelse fra erhvervsbrugere af 24/7-ordningen:

> "Muligheden er der for at besøge stationen hele tiden og det er dejligt. Problemet var at åbningstiden først var fra kl 12-18 førhen og det var dumt for håndværkere. Derfor er 24/7-ordningen en god løsning. Vi bruger den ikke ret meget selv - måske har vi brugt den fem gange. Men den anden løsning var ikke at være flink ved erhvervsfolkene".

Ud fra brugernes egen evaluering af 24/7-ordningen på Remmerslund, kan det konkluderes at de oplever en service i form af ordningen. Kigger vi på besøgstallene lader det dog ikke til at de benytter sig af ordningen specielt ofte – særligt ikke virksomhederne.

Besøgstal

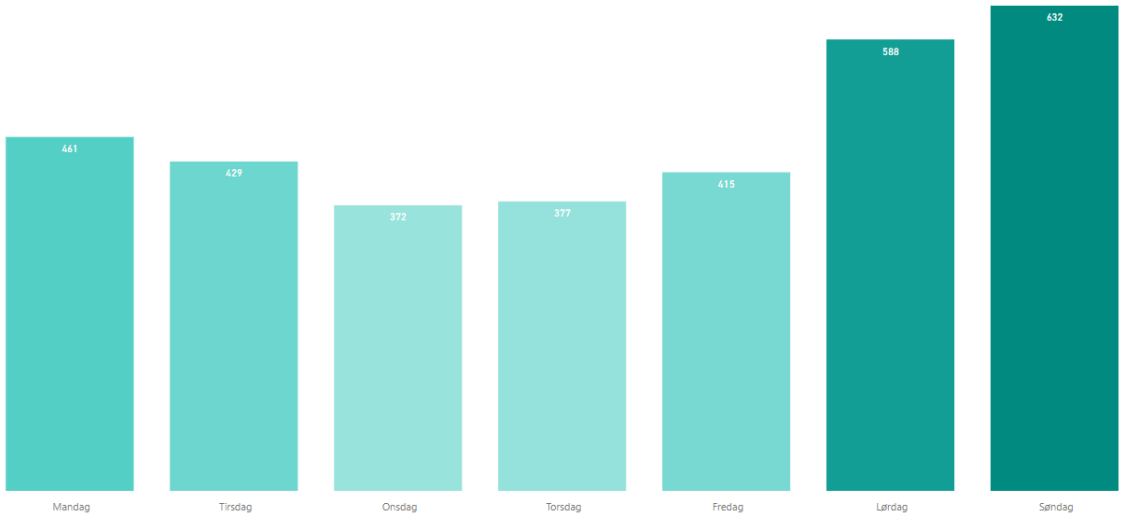
Der er pr. 2. august 2018 4858 private brugere, der er tilmeldt ordningen, mens der er 60 erhvervsbrugere. Fra ordningens opstart i september 2017 til og med juni 2018, har der i alt været 3274 besøg af 910 individuelle brugere uden for den bemandede åbningstid. 13 af besøgene udgøres af 3 individuelle erhvervsbrugere.

I 2016 blev der registreret 13.6701 besøg på Remmerslund, hvilket i gennemsnit er 11.392 besøg pr. måned. Til sammenligning har der efter ordningen trådte i kraft i september 2017 til og med juni 2018, været et gennemsnit på 327 besøg uden for den bemandede åbningstid pr. måned. Hvilket svarer til at 3% af besøgene sker uden for åbningstid.

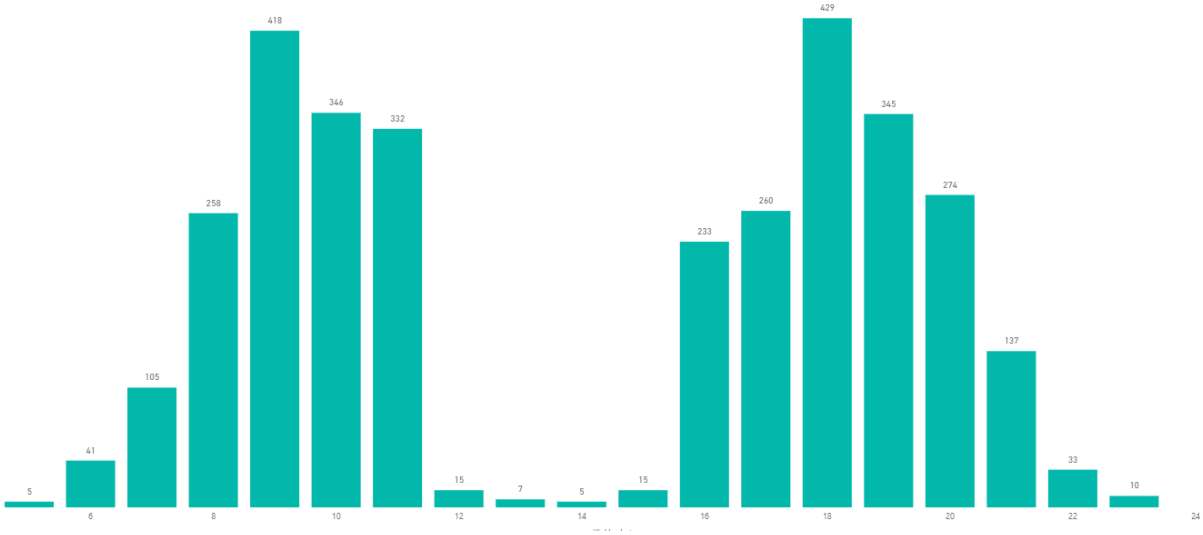
Desuden udgør erhvervsbesøgene uden for den bemandede åbningstid forsvindende små 0,01% af det samlede besøgsantal for Remmerslund. Dog skal der i læsningen af disse tal tages højde for at erhvervsbrugere af og til glemmer at registrere deres besøg som erhvervsbesøg ved bruge SMS-ordningen som betaling.

Tidspunkter for brug af ordningen

Det ses nedenfor at der er flest besøgende i weekenderne, hvor de private brugere har tid til at dedikere en hel dag til at rydde op eller ordne have. Det er også et udtryk for at der netop ikke er mange erhvervsbesøg generelt.

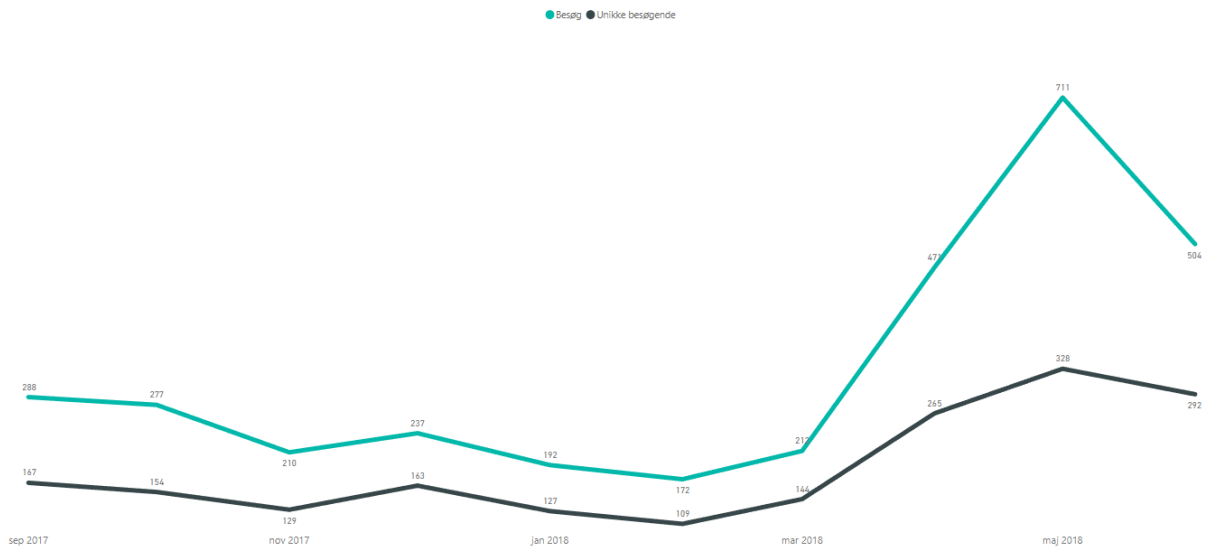


Graferne nedenfor illustrerer at der er en næsten ligelig fordeling af besøg før og efter den bemandede åbningstid. Her overrasker det at der er så mange der har mulighed for at anvende ordningen om formiddagen, særligt 10 – 12 hvor tallene udelukkende stammer fra hverdage.



Nedenstående graf viser besøgsantal for de individuelle måneder fra start i september 2017 til juni 2018. Den grønne streg viser antal besøg og den sorte viser antal brugere. Det fremgår at besøgsantallet er størst i forårs- og sommermånederne, idet der har været en stigning i maj, mens der har været en mindre stigning i antallet af unikke besøg.

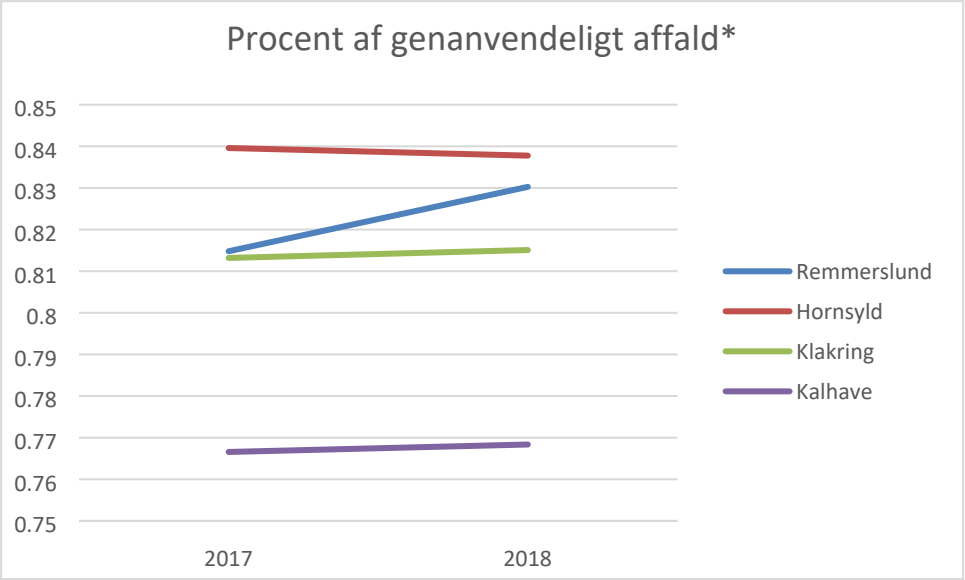
Man kunne derfor overveje om ordningen skal anvendes hele året eller om den kun skal anvendes i de perioder, hvor vi forventer der er høje besøgstal på genbrugsstationen.



24/7-ordningens påvirkning på de indsamlede affaldsmængder

Her sammenlignes mængden og andelen af forbrændingsegnet og deponi affald for perioderne januar-april 2017 samt januar-april 2018 med mængderne af genanvendeligt affald.

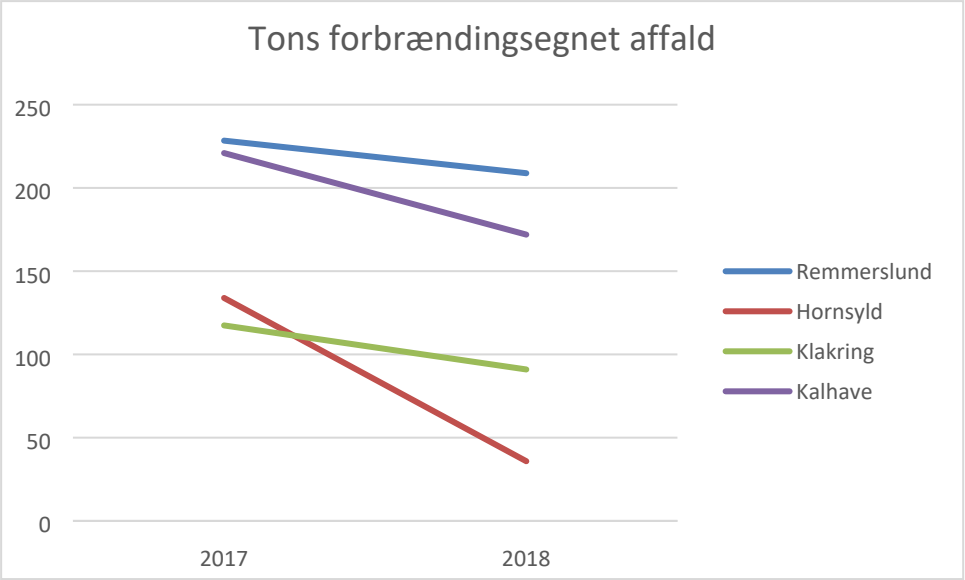
Fra 2017 til 2018 for perioden 1. januar til 31. april har Remmerslund oplevet en stigning på 2% i andelen af genanvendeligt affald, mens Klakring og Kalhave har oplevet en mindre stigning på under 1%, og Hornsyld har oplevet et fald på under 1%. Ud fra disse tal konkluderes det, at etableringen af 24/7 ordningen ikke har givet en målbar negativ effekt på procent af genanvendeligt affald.



*uden tekstil og elektronik.

Nedenstående graf viser derudover at alle genbrugsstationer i Hedensted Kommune har haft et fald af indsamlingen af forbrændingsegnet affald fra 2017 til 2018, hvis vi sammenligner perioderne 1. januar-31. april 2017 inden ordningen trådte i kraft, med den tilsvarende periode i 2018.

Remmerslund har oplevet et 9 % fald, Hornsyld 73 %, Klakring 23 % og Kalhave 22 %.



Ordningens økonomi

24/7-ordningen har det første år (uden medberegning af administrationens arbejdstimer) en omkostning på 826.236 kr. ud af et årligt budget for Remmerslund Genbrugsstation på 6.311.539 kr. Det betyder at ordningens andel af udgifter det første år ligger på 13 % af hele budgettet for Remmerslund – hvilket virker højt i forhold til det lave besøgstal. Hvis der sættes en afskrivningsperiode på 8 år er den forventede årlige omkostning for ordningen 134.063 kr. svarende til kun 2,4% af Remmerslunds udgifter.

Håndtering af klunsning og fejlsortering

Det er forventeligt at der altid vil forekomme klunsning og fejlsortering på genbrugsstationer som de er i dag. Dermed vil der være ekstra opgaver forbundet med en døgnåben ordning både for pladspersonalet og administrationen. I forbindelse med 24/7-ordningen på Remmerlund Genbrugsstation har der været 3 politianmeldelser for tyveri og udsendte 2 regninger for oprydning til brugere af ordningen.

I det første år af ordningen på Remmerslund Genbrugsstation har procedurerne for håndhævelser ikke været klart nok definerede. Håndhævelser har i for høj grad været vurderingssager både hos pladspersonalet og administrationen. Pladspersonalet har oplevet manglende kommunikation og manglende konsekvenser omkring fejlsortering. Fremadrettet skal proceduren defineres klarere både hos pladspersonalet og administrationen.

Pladspersonalet oplever forskellige niveauer af oprydningsopgaver og oplever at renheden i fraktionerne dermed må være blevet forringet efter at ordningen er trådt i kraft, selvom det ikke kan bekræftes af den analyserede data. Det er vigtigt at understøtte pladspersonalets motivation i forhold til ordningen, da det er dem, der har med det daglige arbejde og brugerne at gøre.

Opsamling på analysen af data

Ved gennemgang af affaldsdata kan det ikke ses at ordningen skulle have en negativ effekt på de indsamlede mængder af forbrændingsegnet affald, som forventet. Der er derimod sket en positiv udvikling i andelen af genanvendeligt affald ved Remmerslund. Hvis man sammenligner faldet af forbrændingsegnet affald for Remmerslund med Hornsyld, hvor der har været et meget stort fald, står det dog klart at den positive udvikling ikke er sigende for ordningen i sig selv, da datausikkerheden er for stor. Samtidig er besøgstallet uden for den bemandede åbningstid så lav, at det ikke burde have en målbar betydning for de indsamlede mængder.

Ud fra den kvantitative data ses det, at det er relativt få (910 brugere inklusiv erhverv) der har benyttet sig af ordningen, selvom der er knap 5000 tilmeldte. At der er så mange tilmeldinger i forhold til benyttelse af ordningen, kan dog betyde at brugerne anser ordningen for relevant for dem og som en god mulighed. Denne tolkning stemmer overens med brugernes interview-udtalelser, hvor de understreger at ordningen opleves som en god service, uanset hvor meget de benytter sig af den.

Konklusion på evalueringen af 24/7-ordningen: oplevelsen af service

Defineres målsætningen for 24/7-ordningen på Remmerslund som Ole Klidbo Madsen gjorde det i starten af denne rapport, som 'en service for borgere og erhverv i Hedensted Kommune', kan det konkluderes at den er opfyldt. Ordningen er nemlig en efterspurgt service som Hedensted Kommune nu kan tilbyde. Borgere og erhverv er tilfredse med den mulighed ordningen tilbyder, selvom ikke mange reelt benytter sig af muligheden.

Ser man på de indsamlede affaldsmængder og renheden i fraktionerne, er der desuden ingen målbar påvirkning af miljøet. Det skal dog bemærkes at pladspersonalet har gjort en indsats for at rydde op efter borgerne, hvilket sandsynligvis forbedrer renheden i fraktionerne.

Ordningen har dermed ikke medført nogen negativ effekt på affaldsmængderne eller renhed i fraktionerne og der er derfor kun tale om en målbar økonomisk omkostning, på 2,4 % af budgettet for Remmerslund (med en 8 årig afskrivning).

Vurdering i forhold til eventuel udbredelse af ordningen

På baggrund af evalueringen skal det drøftes, hvorvidt 24/7-ordningen på Remmerslund skal fortsætte som hidtil, eller om ordningen skal udbredes til andre pladser.

I forhold til en eventuel udbredelse, er der disse forhold at tage i betragtning:
- Udbredelse af 24/7-ordningen til Klakring Genbrugsstation er uhensigtsmæssig i forhold til de omkringboende.
- Udbredelse af 24/7-ordningen til Kalhave Genbrugsstation er uhensigtsmæssig i forhold til omkringboende og økonomi, da den er placeret på lejet grund.
- Der er mulighed for udbredelse af 24/7-ordningen til Hornsyld Genbrugsstation. Her skal der dog først søges om en fornyet miljøgodkendelse. Det skal gøres for at sikre at støj og belysning ikke er generende for naboejendomme, så de fremtidige vilkår i en ny miljøgodkendelse kan overholdes.

Besluttes det at der arbejdes videre med udbredelse af ordningen til Hornsyld Genbrugsstation, skal det noteres at de forventede årlige udgifter - baseret på etableringsomkostninger for Remmerslund med indberegnede fællesudgifter - vil blive cirka 250.308 kr., for Remmerslund og Hornsyld i alt, hvilket svarer til 1,4% af genbrugsstationernes årlige udgifter.

Skal ordningen udrulles andre genbrugsstationer anbefales det derudover at inddrage pladspersonalet mere i processen, da de oplevede dårlig timing i forbindelse med ordningens opstart på Remmerslund Genbrugsstation.