

BILAG 6

Forsyningsselskabernes svar på henvendelse fra forvaltningen

Der har været rettet henvendelse til Renholdningsselskabet af 1898 (R98), Københavns Energi (KE), Amagerforbrænding og Vestforbrænding. Nedenfor fremgår forsyningsselskabernes svar:

R98's arbejde med kommunikation med borgerne

I forbindelse med Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltnings igangværende udarbejdelse af en udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning, har Miljøkontrollen med brev af 21. april 2006 anmodet R98 om at redegøre for sit arbejde med brugerundersøgelser, borgerinddragelse og information til brugere og borgere.

Med dette notat tilstræbes Miljøkontrollens anmodning imødekommet.

Brugerundersøgelser

R98 gennemfører brugerundersøgelser i en række forskellige sammenhænge:

- Ad hoc undersøgelser af brugernes meninger og erfaringer ved etablering af nye ordninger vedrørende indsamling af affald.
- Ad hoc undersøgelser af særlige problemområder. Fx undersøgelse af generelle støjgener og specifikke støjgener fra affaldshåndtering.
- Faste tilfredshedsundersøgelser vedrørende R98's kundecenters behandling af brugerhenvendelser. Undersøgelserne gennemføres én gang årligt.
- Ad hoc undersøgelser af brugeropmærksomhed på information. Fx opmærksomhed på en igangværende kampagne for øgning af den indsamlede mængde papir og pap.
- Faste undersøgelser af brugernes generelle tilfredshed med alle R98's serviceydelser - specificeret i de forskellige indsamlingsordninger, R98's brugerkontakt generelt og derudover aktuelle temaer (batterier, nedgravede glascontainere på Frederiksberg, støj, beholdervask, haveaffaldsordning o. lign.). Disse undersøgelser gennemfører vi fremover én gang årligt og sammenligner os også her med Odense og Århus.

I budgetlægningen tages højde for gennemførelse af eventuelle brugerundersøgelser som en naturlig del af evalueringen af en iværksat aktivitet, og resultatet af undersøgelserne indgår i beslutningsgrundlaget for eventuelle ændringer.

Borgerinddragelse

I R98 inddrages borgerne først og fremmest i ledelsen af R98 gennem et direkte eller indirekte medlemskab af R98's repræsentantskab, som er selskabets øverste myndighed.

Repræsentantskabet består af 67 medlemmer, hvoraf de 23 er repræsentanter for Københavns og Frederiksberg Kommuner og R98's medarbejdere. De øvrige 54 medlemmer kommer alle fra borgernes egne organisationer nemlig Københavns Grundejerforening, Fællesforeningen af Grundejerforeninger i København, Boligselskabernes Landsforening og visse, større lejerorganisationer.

I dagligdagens drift inddrager R98's konsulenter borgerne ved etablering af den enkelte ejendoms affaldsløsning og ved ændring af eksisterende affaldsløsninger.

Endelig anvendes resultaterne af de gennemførte brugerundersøgelser som en del af grundlaget ved generelle justeringer af arbejdsmetoder og koncepter for de forskellige ordninger vedrørende affaldsindsamling.

Information til brugere og borgere

I et delvist samarbejde med Københavns og Frederiksberg Kommuner praktiserer R98 en meget vidtrækkende information til brugerne af selskabets ydelser og dermed også til borgerne.

Elementerne i R98's aktuelle informationsplan er:

- Fast, årlig information til ejere af villaer og rækkehuse om afhentningsdatoer for de forskellige affaldstyper, inkl. aktuel information - fx tilbud om kompostbeholder, regler for snerydning, ordningsændringer m.v.
- Fast årlig husstandsomdelt information til samtlige husstande i Københavns og Frederiksberg Kommuner om miljøbilens køreplan.
- Fast, kvartårlig information til viceværter og ejendomsadministratorer om sidste nyt vedrørende håndtering af affald.
- Fast, årlig forsendelse til viceværter og ejendomsadministratorer med "Ejendommens Affaldsguide", som indeholder oplysninger om regler på affaldsområdet, nyttige telefonnumre m.v.
- Ad hoc information til beboere i etageboligejendomme i form af affaldsguider, der er specielt udformet til den enkelte ejendom på baggrund af en udfyldt formular på R98's hjemmeside.
- Opsætning af information på eller ved affaldsbeholdere.
- Informationskampagner via skraldebiler, tv-spots og husstandsomdelt information.
- Løbende, opdateret information på R98's hjemmeside, som er meget omfangsrig og bl.a. giver mulighed for at stille spørgsmål og afgive generelle kommentarer til R98.

Københavns Energis kommunikation med borgere

Københavns Energi arbejder løbende med at udvikle kontakten til forbrugerne for at forbedre servicen. Kontakten til forbrugerne sker med henblik på at udvikle den service og de opgaver KE varetager i takt med forbrugernes krav hertil. Der anvendes f.eks. fokusgruppeinterviews, hvor et udsnit af forbrugerne hjælper med at udvikle KE's service. Bl.a. har forbrugerne haft en aktiv rolle i forbindelse med opsplitningen af el- og gasregningen i forbindelse med salget af elaktiviteterne til DONG energy. Vi har haft fokusgrupper til at vurdere de breve, som bliver sendt ud sammen med regningerne, for at give en god og forståelig forklaring på, at de nu skal betale el og gas separat. Regningerne er sendt ud første gang i april 2006.

Københavns Energi gennemfører løbende kvartalsvise undersøgelser hos kunderne vedrørende kundeservice. Kunderne bliver her spurgt om hvad de synes om kvaliteten af de svar de får, om de får løst deres problemer tilfredsstillende, om de bliver mødt af venlige medarbejdere, tilfredshed med svartider, mv. Disse undersøgelser anvendes til løbende at udvikle kundeservicen i henhold til kundernes forventninger.

Københavns Energi har afsluttet "Lejlighedsprojektet". Det gik ud på, at 75 lejligheder fik besøg af en energirådgiver, som udpegede de besparelsesmuligheder der er for den enkelte borger i dennes eget hjem. Besøgene og projektet blev udført i tæt samarbejde med Agenda 21 centrene. KE har samlet resultaterne og udarbejdet en energitjek-mappe baseret på erfaringerne. Denne mappe bliver udleveret i Agenda centrene og i Energishoppen.

Amagerforbrændings kommunikation med borgere

Brugerundersøgelser

Amagerforbrænding har foretaget en brugerundersøgelse i sommeren 2003. Hvor man ved telefoniske interviews af borgere med adresse inden for et område omkring hver enkelt genbrugsstation undersøgte brugen af genbrugsstationerne og tilfredsheden med stationerne. Der var gennemgående stor tilfredshed med genbrugsstationerne. I samme periode blev tilfredsheden med skiltningen på genbrugsstationerne undersøgt ved interviews med kunder på stationerne. Foråret og sommeren 2006 gennemføres en brugertilfredhedsundersøgelse på genbrugsstationerne. I denne omgang er det i form af interviews med brugere af genbrugsstationen. De sidste interviews gennemføres i maj, men resultaterne af første runde viser stor tilfredshed med genbrugsstationerne

Information til brugere og borgere

Amagerforbrænding har mange forskellige kanaler til information til brugerne. Hjemmeside bl.a. med oplysninger om affaldssortering, genbrugspladser og med online visning af miljødata vedr. udledning fra forbrændingsanlægget Rundvisninger for skoler og andre interesserede både på forbrændingsanlægget og på genbrugsstationerne. A' med affald. Tidsskrift som udsendes til diverse interessenter A' med affald, Erhverv. Tidsskrift, som udsendes til relevante erhvervsvirksomheder. Informationstavler på genbrugsstationerne med oplysninger om affaldssortering og kampagner for forskellige affaldsfraktioner Åbent-hus-dage på genbrugsstationerne med fokus på specielle fraktioner: haveaffald, batterier, elektronikskrot, bekæmpelsesmidler. Batterikampagne i samarbejde med R98 og Vestforbrænding. Deltagelse i arbejdsgruppe med Københavns og Frederiksberg Kommuner, R98 og Vestforbrænding, hvor kommunikation vedr. affald, specielt erhvervsaffald i kommunerne koordineres.

Vestforbrændings igangværende og planlagte initiativer med relation til brugerdemokrati og selvforvaltning

Brugerundersøgelser

Vestforbrænding gennemfører brugertilfredshedsundersøgelser på de genbrugsstationer, som vi bemander, og altid efter aftale med den enkelte kommune. Vestforbrænding har endvidere gennemført andre brugerundersøgelser for enkelt kommuner omkring indsamling af dagrenovation og tilsvarende - her også kun efter konkret aftale med den pågældende kommune. Vestforbrænding har også i samarbejde med de kommuner, der deltager i en fælles indsamlingsordning for glas og papir, gennemført en brugerundersøgelse på dette område. De forskellige brugerundersøgelser har fokuseret på brugertilfredshed og/eller afdækning af forbrugsmønstre mv.

Vi gennemfører endvidere brugerundersøgelser hos de vognmænd og chauffører, som benytter forbrændingsanlægget i Glostrup. Vi har ikke gjort det tidligere, men påtænker også at gennemføre brugerundersøgelser hos de virksomheder, som vi efter aftale med de enkelte kommuner servicere omkring klassificering, mærkning og indsamling af farligt affald med henblik på afdækning af brugertilfredshed og ønsker omkring udvikling af de forskellige tilbud.

Det falder muligvis uden for emnet, men vi gennemfører også undersøgelser omkring kommunernes (ejernes/samarbejdspartners) ønsker, tilfredshed mv. med Vestforbrændings ydelser og servicering af de kommunale forvaltninger.

Borgerinddragelse

Som udgangspunkt har Vestforbrænding ingen direkte borgerinddragelse. Vi har bidraget indirekte til kommunernes arbejde omkring dette ved at have lave materiale, paradigmer mv., som kommunerne kan vælge at bearbejde og bruge i forbindelse med deres eventuelle inddragelse af borgere og virksomheder ved udarbejdelse af affaldsplaner. Som optakt til kommunernes udarbejdelse af de nuværende affaldsplaner blev der på Vestforbrænding afholdt en række temamøder for forskellige interessenter og interesseorganisationer med det formål at opfange ideer og ønsker.

Det falder muligvis også uden for emnet, men til Vestforbrændings Erhvervstjeneste er der tilknyttet en styregruppe, som ud over deltagelse af kommunerepræsentanter også har medlemmer, der repræsenterer affaldsproducerende virksomheder og affaldstransportører. Det er ikke fastlagt, men det overvejes at erstatte følgegruppen af et andet forum.

Information til brugere og borgere

Vestforbrænding er generelt en meget åben virksomhed omkring drift, økonomi, miljø mv. Der er orientering på Vestforbrændings hjemmeside, og der holdes bl.a. åbent-hus-arrangementer. Det bør i den sammenhæng fremhæves, at Vestforbrænding har en selvstændig funktion, Forbrugertjenesten, som fortæller og underviser om miljø og teknik i relation til affald, samt forestår rundvisninger for alle interesserede skole, foreninger, grupper mv. Der er også etableret en særlig hjemmeside, som retter sig direkte mod børn og unge. Vestforbrænding havde således i 2005 næsten 9.000 gæster.

Vestforbrænding informerer ikke direkte til borgere og virksomheder om den enkelte kommunes forhold omkring affald, med mindre vi bliver direkte adspurgt og tilfældigvis kender svaret, eller der er indgået en konkret aftale med den enkelte kommune om en specifik opgave. Vestforbrænding laver imidlertid paradigmer til informationsmateriale og informationskampagner målrettet borgere og virksomheder, men beslutningen og den konkrete gennemførelse af disse forestås af de enkelte kommuner.