





## UNDERSØGELSESMAT / ALLE HUSSTANDE INVITERET TIL AT DELTAGE

Undersøgelsen er gennemført blandt alle husstande, som deltager i forsøget med miljøboksen, dvs. både de, som har miljøboksen som ringeordning og de, som har den som henteordning.

Vi har anvendt tre interviewformer: **Telefoniske interviews** med ialt 100 husstande (75 ringeordning og 25 henteordning) og **udsendelse af spørgeskemaer** til i alt 1.337 husstande, fordelt med 298 på henteordningen og 1.039 på ringeordningen. Man havde mulighed for at besvare skemaet ved enten at returnere det i papirform direkte til CREDO eller at besvare det på internettet via en unik kode.

Svarprocenten på den postale del var på rapporteringstidspunktet i alt tilfredsstillende 41,1%. Der var returneret 118 skemaer (heraf 5 som web-besvarelse) på henteordningen (39,6%) og 431 skemaer (heraf 9 som web-besvarelse) på ringeordningen (41,5%).

Alt i alt bygger undersøgelsen på evalueringer fra 649 husstande, svarende til 45,2%. Efter rapporteringstidspunktet er der indkommet yderligere 24 skemaer, som dog ikke er medtaget i tabuleringen.

Der er i materialet en overvægt af besvarelser fra midaldrende og ældre borgere, sammeliget med en gennemsnitlig, repræsentativ fordeling af befolkningen i København. Dette hænger naturligvis sammen med forsøgsrådets aldersstruktur. Cirka halvdelen af besvarelserne kommer fra husstande med 1 eller 2 personer og cirka halvdelen fra husstande med 3 eller flere personer.

Vi har i dette sammendrag bestræbt os på at formidle centrale resultater så direkte som muligt. For nuancer, detailspekter m.v. henvises til den samlede tabulering og spørgeskemaet. Vi anvender forkortelsen *FA* for farligt affald og *SEA* for småt elektronik affald. Vi forkorter ringeordningen med *ringe* og henteordningen med *hente* og miljøboksen med *MB*.

## CENTRALE RESULTATER / ESSENSEN AF UNDERSØGELSE

Der er i starten en lille forskel i skemaerne i hhv. den telefoniske og den postale del. Det skyldes, at vi postalt naturligvis 'afslører' med det samme, at undersøgelsen handler om MB og vi går derfor lige på med spørgsmål herom. I den telefoniske del kunne vi 'trække den' lidt og først spørge uhjulpet hvordan man kommer af med FA og SEA.

### Ved ringeordningen manglende viden om, hvilken ordning man egentlig har

Der var i telefoninterviewene påfaldende mange, som reelt var i tvivl om man havde en ringe- eller henteordning. Dette galdt kun de, som reelt havde en ringeordning (det vidste vi jo ud fra ringelisterne). Mange var ikke klar over dette og antog, mere eller mindre kvalificeret, at man havde en ordning som man har på andre ordninger; altså en henteordning. Denne udsikkerhed og manglende tydelighed af, at det i virkeligheden var en ringeordning man havde, er et resultat i sig selv.



### Adfærd

I telefoninterviewet (100 besvarelser) svarer 54% ved ringe og 78% ved hente, at de kommer af med FA via 'egen miljøboks'. På SEA er det 41% ved ringe og 61% ved hente, som svarer at man anvender sin egen MB. Majoriteten af resten svarer at de afleverer FA og SEA på genbrugsstationen.

Det er påfaldende, at der er denne forskel i gennemslagskraften imellem ringe- og henteordningen - når man har en henteordning er den mere 'på lystavlen' og man er mere bevidst om ordningen og anvendelsen; når man har en MB som ringeordning er opmærksomheden og anvendelsen markant lavere. Dét er en hovedkonklusion, som vi ser igennem hele undersøgelsen.

I skemainterviewet vidste man fra starten at undersøgelsen var en evaluering af MB-forsøget. Man svarer, at før man fik MB kørte man primært til genbrugsstationen med FA (58%) eller afleverede det til miljøbilen (23%). SEA afleverede man også primært på genbrugsstationen (51%) og sekundært sammen med storskrald (33%). En mindre, men dog betydelig del, smed FA (4%) og SEA (8%) i dagrenovationen. Man forstår i vid udstrækning her SEA som batterier.

### Anvendelse og umiddelbar tilfredshed

Den samlede anvendelse af MB tegner et tre-delt billede: Cirka en tredjedel bruger MB 'meget eller noget', en tredjedel 'lidt' og den sidste tredjedel 'slet ikke'. Der er en markant højere anvendelse af MB ved hente end ved ringe - mere end dobbelt så mange bruger MB meget ved hente end ved ringe og betydeligt færre bruger den slet ikke.

Den spontane og umiddelbare vurdering af MB er positiv. Man synes det er en god ordning og man er generelt glad for at have en MB. Dette uddybes langt mere senere i interviewet...og derfor også senere i dette sammendrag, som følger interviewet kronologisk.

Vi spørger herefter om, hvilke former for hhv. FA og SEA man anvender MB til. Her varierer svarene naturligvis i sin mangfoldighed meget, men der er klare hovedtendenser: Batterier, maling/malingrester og kemikalier er de dominerende svar...og dét man således forbinder en MB med. Batterier er meget dominerende. I mindre, men dog betydeligt omfang, svares el-pærer, spraydåser og en lang række forskellige, specifikke elektronik-objekter (el-pisker, el-kedel, computerdele, mobiltelefon, boremaskine m.v.). Der er ingen tvivl om, at brugerne har en tilfredsstillende viden og afkodning af MB og dét, som den kan og skal anvendes til. Ikke dermed sagt, at man ikke kontinuerligt bør 'udvide' viden om, hvad der kan og skal i MB, men umiddelbart ser det ud til, at borgerne er opmærksomme på de større hovedstrømme og forbinder MB med netop disse.

### Tømning

Der er også her stor forskel på ringe og hente. Ved ringe svarer hele 74% (skema) og 84% (telefon) at de ikke har fået tømt MB endnu. Ved hente er det langt færre der endnu ikke har fået MB tømt, nemlig kun 47% (skema) og 38% (ringe).

Når man har MB som henteordning anvender man den mere og får den hurtigere tømt. Der er simpelthen mere fokus på MB. Vi vurderer, at der er to grunde til denne forskel i tømningmønsteret. Der



står i materialet, at man skal ringe når der er fyldt...og det er der mange der tager ganske bogstaveligt (man anvender MB, men den er ikke fyldt endnu). Dertil kommer, at man formodentlig anvender MB som opbevaring af FA og SEA, og når man kører på genbrugsstationen med andre former for genbrugeligt affald (papir, glas m.v.) så tager man nok FA og SEA med som man plejer (for at få ryddet op og ikke have det stående). Halvdelen afleverer også FA på andre måder, selvom man har en MB (genbrugsstationen og medicin til apoteket) og en tredjedel afleverer også SEA på andre måder end i MB (genbrugsstationen).

I de åbne besvarelser fremgår det, at når man alligevel skal afsted til genbrugsstationen tager man det med, som står i MB. Endvidere er der et tydeligt mønster af at man bruger MB til mindre ting, mens større ting har man ikke plads til eller man synes at de roder, og så kører man med dem.

Ved ringe anvender majoriteten telefonen og ringer (56%), mens 19% mailer. Resten afkrydser andet eller ved ikke. Kun 4% har oplevet at MB ikke blev tømt som aftalt, 23% ved det ikke (fordi man ikke var hjemme - men den var tømt) og 73% svarer at den blev tømt som aftalt.

For de, som har MB som ringe, svarer majoriteten (53%), at de hellere ville have MB som en henteordning. 40% siger de helst ville fortsætte med en ringeordning som nu. 7% svarer ved ikke. Grunden til, at man foretrækker hente, er at man derigennem mener at kunne minimere at MB står tilgængeligt i for lang tid uden kontrol/opsyn. Samtidig sker afhentning automatisk med faste, kendte intervaller (som man er vant til fra andre ordninger). Hvis man bruger ringeordningen meget eller noget så er man lidt mere positive overfor ordningen end hvis man ikke har brugt den (gennemsnittet var 40% - brugere: 44% ringe og ikke-brugere: 33% ringe). Dog er det sådan, at selv for de, som bruger MB meget under ringeordningen vælger de fleste stadig henteordningen som den foretrukne.

Det hører dog med til billedet at de, som rent faktisk har brugt MB efter ringeordningen, er lidt mere positive over ringeordningen end de, som ikke har brugt den endnu. Det er ikke den store varians, men bruger man ringeordningen er der 49%

Ved hente er det op mod halvdelen som har fået MB tømt på interviewtidspunktet - halvdelen heraf én gang og halvdelen to eller tre gange. Man finder tømningshyppigheden passende (72%); kun 3% siger behovet er større og 9% at behovet er mindre.

Næsten halvdelen (46%) har i perioden en enkelt eller flere gange glemt at stille MB frem på tømningdagene, men svarer, at så venter man bare til næste gang. Dette er netop en indikation af, at MB tit og ofte ikke er fyldt, men at man alligevel sætter den frem, nu hvor tømningdagen oprinder...ligesom man sætter sin papirbeholder frem, selvom den kun er halvt fyldt. Man kan sige at tømningdagene 'overstyrer' vurderingen af om den egentlig 'burde' tømmes, og så stiller man den alligevel frem. På ringe vurderer man bogstaveligt og konkret, om MB er fyldt og om den skal/kan tømmes. Man kan sige, at man følger reglen på ringe, mens man på hente følger den adfærd man normalt har for at stille frem, når der er en tømmedag...hvad enten den er fyldt helt eller halvt.

Majoriteten har set tømningdagene i folderen (44%) og på indersiden af låget (23%).



For hente gælder, at man vil foretrække at fortsætte med en henteordning (67%) frem for en ringeordning (20%) 13% svarer ved ikke. Svarene er de samme; det er nemt at huske, det man er vant til på andre ordninger og at det kører automatisk uden at man selv skal involveres.

Der er kun en lille, og ikke markant, utilfredshed med at stille MB frem, så den er synlig for skralde- manden (3% utilfreds og 8% både tilfreds og utilfreds. Ingen er meget utilfredse). Det er primært manglende kontrol og usikkerhed omkring børn, der kunne være nysgerrige og kigge i den m.v., som driver utilfredsheden. Især FA bør ikke stå tilgængeligt uden opsyn i længere tid.

#### **MB medfører øget aflevering af FA og især SEA.**

Samlet set svarer hhv. 7% og 9% at de afleverer meget mere FA og SEA. 23% (FA) og 25% (SEA) svarer at de afleverer mere. Samlet set er det således cirka hver tredje som afleverer mere. Også her er der stor forskel mellem ringe og hente, hvor det på FA er 41% som afleverer mere hvis man har hente og 27% hvis man har ringe. På SEA er det 40% på hente og 32% på ringe. Disse tal svarer fra skemadelen - tendensen er den samme i telefondelen, blot med færre besvarelser.

Man må ikke overraskende konkludere, at brug af MB medfører øget tvivl om, hvad der må og kan komme i MB. Ved hente er der markant flere der har oplevet at være i tvivl (34% mod 21% ved ringe), men det tolker vi som en positiv følgevirkning af den større opmærksomhed i henteordningen.

#### **Tilfredsheden er høj**

Som vi indikerede i starten, baseret på de første spontane vurderinger, er tilfredsheden med at have en MB ganske høj. I skemadelen svarer 29% at de er meget tilfredse og 35% at de er tilfredse. I alt siger 64% at de er meget tilfredse eller tilfredse. 17% svarer både/og eller at de er ligeglade. 5% svarer at de er utilfredse og 10% at de er meget utilfredse. I telefondelen er billedet det samme, dog med en endnu højere andel som er 'meget tilfredse' (over halvdelen).

Overraskende nok er tilfredsheden lige så høj i både ringe og hente. Der ses ikke, som man måske kunne have forventet ud fra de andre besvarelser, i den overordnede bedømmelse højere tilfredshed ved hente end ved ringe. Man er godt tilfreds med, at det alt i alt er nemt og velfungerende - og at det bliver hentet på ens bopæl. Argumentet er, at man således dog undgår at selv at skulle bringe FA og SEA andre steder hen...og at man igennem 'nemheden' afleverer mere.

Utilfredsheden går på at den er grim at have stående, at man ikke får taget sig sammen til at ringe, at der er besværligt at huske hvornår den skal tømmes m.v. - men det er altså kun fra et mindretal.

Man finder generelt størrelsen passende. 53% svarer at den er tilpas, 14% at den er for stor og 15% at den er for lille. Heller ikke her ses signifikant forskel på hente og ringe.

Skillevæggen er ikke 'bevidstgjort' godt nok. Over halvdelen (51%) svarer 'ved ikke', at man ikke har brugt den og derfor ikke kan vurdere hvordan den fungerer eller blot »hvilken skillevæg?«. 31% svarer, at den fungerer godt og 12% at den fungerer nogenlunde. 5% svarer at den slet ikke fungerer.



### MB placeres typisk udenfor huset

Kun et mindretal har MB stående indenfor (i bryggerset 1% og i kælderens 22%). Langt de fleste har den stående udenfor i et skur (35%) eller andre steder (42%), hovedsagelig i garagen, carporten, baghaven eller ved dagrenovationsbeholderen. Begrundelserne for placeringen er enkle og bestemt ikke avancerede...man stiller den der, hvor der er plads, hvor den står mindst i vejen eller således at anvendelse er så nem og tilgængelig som muligt. Mange peger på, at den ikke er køn, at det fylder, er lidt irriterende at have stående m.v.

### Man føler sig velinformeret om MB-forsøget

91% svarer at de har læst eller set informationsmateriale omkring forsøget i opstartsfasen. Det er primært opstarts-brevet man husker (38%), men også folderen (28%) og sorteringsvejledningen (28%). 59% har gemt materialet. 27% har smidt det ud og 14% husker ikke.

48% svarer at de føler sig 'ja, meget velinformeret' og 33% 'ja, til dels velinformeret'. 9% svarer 'hverken-eller' og kun 4% svarer 'nej, slet ikke velinformeret'.

### Samlet afsluttende vurdering meget positiv

Vi beder til sidst deltagerne om at vurdere MB ud fra forsøgets overordnede perspektiv, nemlig herigennem at indsamle endnu mere FA og SEA. Over halvdelen (52%) svarer at forsøget med MB er meget godt, 27% at det er godt. 9% svarer hverken godt eller dårligt, 4% at det er dårligt og 4% at det er meget dårligt.

Begrundelserne for de, som enten ikke er meget positive eller decideret negative er de samme, som er fremgået i dette sammendrag: Boksen er grim at have stående, man glemmer at ringe, man gider ikke samle det i en boks men vil hellere aflevere det som tidligere til miljøbilen, den står tilgængeligt for børn m.v.

Majoriteten vil dog, hvis de selv kunne vælge, fortsætte med at aflevere FA og SEA i miljøboksen.

Hvad angår FA foretrækker 39% en MB som hente, 21% MB som ringe, 20% at man selv kører det til genbrugsstationen, 5% at miljøbilen fortsatte. Der er således 60% som entydigt svarer at den foretrukne afleveringsmetode er en MB...og de resterende 15% svarer endda også MB, men kombineret med genbrugsstationen eller miljøbil.

Billedet er det samme for SEA, dog er der endnu højere valg af MB (ialt 65% - samme fordeling mellem hente (over 2/3 heraf) og ringe).



## ANBEFALINGER / KONKLUSIONER OG VEJE FREM

- #1 Tilfredsheden med MB er høj og man er fremadrettet positiv overfor denne ordning.
- #2 Henteordningen er den absolut mest attraktive, både for de, som i forsøget har haft MB som hente, og de, som har haft MB som ringe. Det er også den ordning, som der i forsøget har skabt de bedste resultater og opmærksomhed...den ordning, som man finder mest nærværende, tydelig og anvendelig.
- #3 Ved ringeordningen har langt de fleste ikke fået MB tømt endnu, og der er en risiko for at MB 'forsvinder' som ordning og bare står hen uden at blive brugt, samtidig med at man 'bare' fortsætter med at køre på genbrugsstationen. Tillagt usikkerhed (fra telefoninterviews) om man overhovedet havde en ringe- eller henteordning må vi anbefale, at en eventuel kommende MB-ordning baserer sig på et fast afhentningsprincip, eventuelt mere fleksibelt end at køre til alle husstande. Hvis det kan sammenkædes med andre afhentningsordninger, vil det være en fordel.
- #4 Forsøget dokumenterer, at hver tredje afleverer mere FA og især mere SEA end før man havde en MB. Dette resultat er opnået på et tidligt tidspunkt, hvor de fleste fra ringeordningen endnu ikke har fået MB tømt.
- #5 Der er nogen 'murren' omkring at have MB stående. Placeringen bør adresseres og eventuelt bør man arbejde på en løsning, som gør den mere indbydende (boksen i sig selv eller...).
- #6 Der er potentialer i en øgning af anvendelsen, idet kun cirka en tredjedel bruger MB 'meget eller noget', en tredjedel 'lidt' og den sidste tredjedel 'slet ikke'.
- #7 Man mener selv, at man er velinformeret fra starten, og det er tilfredsstillende. Det må dog overvejes at sende en art 'reminder' ud omkring MB efter at man har haft den i et stykke tid for at fastholde fokus og for at synliggøre ønsket om at indsamle endnu mere FA og SEA.
- #8 Denne kontinuerlige information/kommunikation bør også omfatte en løbende udvidelse af de områder, som man bør anvende MB til. I starten bør man fokusere tydeligere på hovedområderne batterier, maling og kemikalier...og løbende udvide dette felt.