

Erfaringer med at have ubemandet åbent på Ølgod Genbrugsplads

DIN Forsyning A/S

Rekvireret af: DIN Forsyning A/S
Udfærdiget af: JHN Processor v. Jacob Høg Nyborg
August - december 2015



DINFORSYNING

Ubemandet genbrugsplads

Adgang alle dage 7-22

Du har mulighed for at få adgang til genbrugspladsen uden for åbningstiden i tidsrummet mandag - fredag: 7-11 og 17-22 samt weekender og helligdage: 7-9 og 15-22. I disse tidsrum vil pladsen være ubemandet.

Sådan får du adgang

- Tilmeld dit mobilnummer på hjemmesiden. Gå ind på www.dinforsyning.dk/722 og udfyld formularen. Efter max. 3 arbejdsdage modtager du en sms om, hvornår du har adgang til at benytte den ubemandede genbrugsplads.



DINFORSYNING

Ølgod Genbrugsplads

Mandag - fredag 11-17

Lordag, søndag 9-15
samt helligdage

Lukkedage: 24./25./26./31. dec. samt 1. jan.

Energivej 11



Indholdsfortegnelse

1	Baggrund og formål	3
1.1	Beskrivelse af selvbetjeningsordningen	4
2	Planlægning af evalueringen	5
3	Sammenfatning	6
4	Resultater	7
4.1	Input fra medarbejderne	7
4.2	Kundetilfredshedsundersøgelse: Private husstande og virksomheder	9
4.3	Fordeling af besøgstal og antal tilmeldte	11
4.3.1	Fordeling af besøgende	11
4.3.2	Udvikling i antallet af besøgende	13
4.3.3	Tilmeldte private husstande og virksomheder	14
4.3.4	Tilmeldte, der ikke har brugt ordningen	14
4.3.5	Tilmeldte efter geografisk område	15
4.3.6	Antal telefonnumre tilmeldt	15
4.4	Miljø, sorteringskvalitet og kundedfærd	16
4.5	Drift og driftsøkonomi	18
4.5.1	Driftsøkonomi og tekniske udfordringer - Forsøget i Ølgod	18
4.6	Andres erfaringer fra fx KARA/Noveren	22
5	Eventuel udbredelse til andre genbrugspladser i Varde Kommune	23
5.1	Miljøforhold	23
5.2	Investeringer og driftsøkonomiske konsekvenser ved udbredelse af selvbetjening ..	24
5.2.1	Investeringer	24
5.2.2	Driftsøkonomi	25
5.2.3	Andre forhold	25
5.3	Data til sammenligning	27
6	Bilag	30



1 Baggrund og formål

DIN Forsyning driver i alt fem genbrugspladser i Varde Kommune. Pr. 1. januar 2013 udvidede DIN Forsyning åbningstiderne på genbrugspladserne, således at de alle har åben kl. 11-17 på hverdage og kl. 9-15 i weekenden og på helligedage. Genbrugspladsen i Varde åbner dog allerede kl. 07:00 på hverdage. De ændrede åbningstider resulterede i stor tilfredshed hos kunderne, hvilket en kundetilfredshedsundersøgelse i 2014 har bekræftet. Særligt stor er tilfredsheden med de nye åbningstider i weekenderne.

DIN Forsyning kunne dog konstatere, at visse virksomheder efterspurgte øget åbningstid i hverdagene. Ligeledes har Dansk Byggeri fokus på genbrugspladsernes åbningstid i virksomhedernes arbejdstid. En udvidet åbningstid på genbrugspladserne ville dog betyde stigende omkostninger til bemanning samt driftsudgifter. En udvidet åbningstid i traditionel forstand måtte derfor forventes at medføre gebyr/takststigninger.

DIN Forsyning var lydhør over for problemstillingen, særligt i forhold til virksomhederne. Derfor ønskede DIN Forsyning at afprøve en løsning med "selvbetjeningsgenbrugspladser", hvor genbrugspladserne er åbne for tilmeldte kunder uden for normal åbningstid. Lignende ordninger er etableret med relativt stor succes i flere midtsjællandske kommuner, der er en del af affaldsselskabet KARA/Noveren.

Formålet med denne rapport er at få evalueret forsøget og få præsenteret alle de erfaringer, der er blevet gjort under forsøget. Det indbefatter erfaringer fra medarbejdere, kundetilfredshed, besøgsfordelinger, fordelinger af tilmeldte og økonomiske implikationer. Ud over evalueringen af forsøget gives en overordnet vurdering af forskellige forhold, der kan have indflydelse på en eventuel beslutning om udbredelse af ordningen til andre genbrugspladser i Varde Kommune. Disse erfaringer skal således understøtte beslutningen om at gøre ordningen permanent på Ølgod Genbrugsplads samt en eventuel udvidelse til en eller flere genbrugspladser i oplandet. Som et led i evalueringen vil resultaterne i denne rapport blive drøftet med alle medarbejderne i første kvartal 2016.

Billede 1: Indgangen til Ølgod Genbrugsplads, hvor porten åbner ved aktivering med telefon

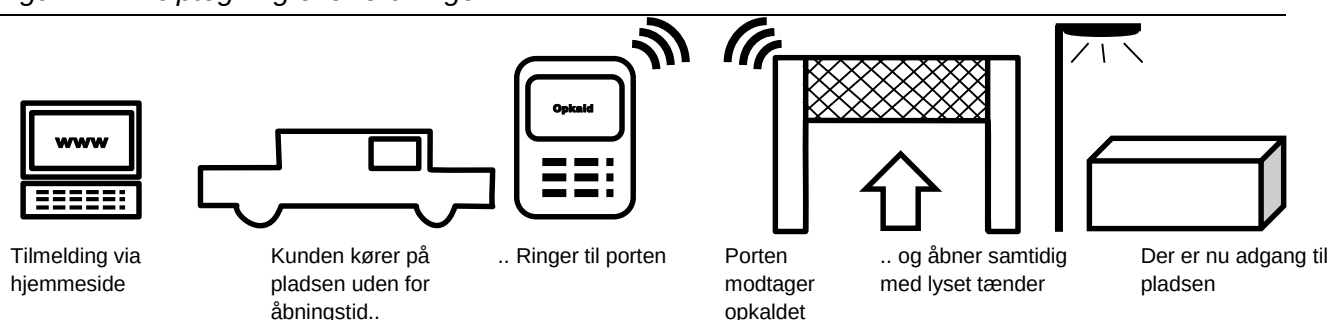




1.1 Beskrivelse af selvbetjeningsordningen

Selvbetjeningsgenbrugspladsen fungerer i korte træk ved, at kunderne tilmelder sig ordningen på DIN Forsynings hjemmeside. Ved tilmelding registrerer kunderne et eller flere mobilnumre. Åbningstiderne på Ølgod Genbrugsplads er kl. 7-22 både i hverdage og i weekenderne. På hverdage er der ubemandet åbent mellem kl. 7-11 og igen mellem kl. 17-22. I weekenden er der ubemandet åbent mellem kl. 7-9 og igen mellem kl. 15-22. Når kunderne kommer til genbrugspladsen uden for åbningstid, kan de ringe (fra et registreret mobilnummer) til porten, som åbner, og lyset på pladsen tændes. Kunden kan herefter køre ind og aflevere sit affald. Når kunden er færdig og skal forlade pladsen, skal kunden igen ringe til porten, som åbner, og kunden kan forlade pladsen.

Figur 1: Principtegning over ordningen



DIN Forsyning kan via registreringssystemet og videoovervågning se, hvem der har været på genbrugspladsen og kan således kontakte kunder ved eventuelle overtrædelser af gældende regler for ordningen eller fejlsortering. Som konsekvens kan DIN Forsyning spærre for kundernes adgang.



2 Planlægning af evalueringen

Jens Stræde Bondesen, DIN Forsyning, har i samarbejde med Jacob Høg Nyborg, JHN Processor, planlagt de områder, der skulle indgå i evalueringen. DIN Forsyning har bidraget med data og input til flere af afsnittene i denne rapport.

DIN Forsyning har valgt at benytte JHN Processor for at få en "uvildig" vurdering af selvbetjeningsordningen. JHN Processor er et konsulentfirma, der har specialiseret sig i analyser på forsyningsområdet, fx analyser og evalueringer af affaldsordninger, brugerundersøgelser, kundeservice samt økonomi- og gebyrberegninger.

Evalueringen er en såkaldt 360°-evaluering, der sikrer, at alle relevante erfaringer fra forsøgsordningen inddrages. Der er indsamlet erfaringer fra medarbejderne, erfaringer og tilfredshedsangivelser og kommentarer fra kunderne, fordelingen af besøgstal og tilmeldinger samt generelle overvejelser omkring at have ubemandet åbent, herunder erfaringer fra andre genbrugspladser. Rapporten slutter af med en række data til sammenligning med andre forsyninger.

Hver af de fire medarbejdere på Ølgod Genbrugsplads, der består af tre faste medarbejdere og en afløser, er blevet interviewet om deres erfaringer med at have ubemandet åbent.

Kundetilfredshedsundersøgelsen er lavet som en selvstændig undersøgelse, der også er blevet overdraget til DIN Forsyning som en rapport. 77 kunder er blevet spurgt om deres tilfredshed med ordningen med ubemandet åbent. Dette fordeler sig på 55 private og 22 virksomheder. De private er tilfældigt udvalgt, mens alle tilmeldte virksomheder er blevet spurgt, om de ville deltage i undersøgelse, hvilket 6 har takket nej til. 74 af interviewene blev udført som telefoninterviews, mens 3 blev interviewet på pladsen. Der er herefter lavet fordelinger og præsentation af kundernes svar.

Besøgstillene er indsamlet fra Ølgod Genbrugsplads' egen besøgstæller. Der er herefter lavet fordelinger og præsentationer af disse i et databehandlingsprogram. Tilmeldingstillene er udtrukket fra DIN Forsynings tilmeldingssystem, hvorefter der også er lavet fordelinger og præsentationer af disse.



3 Sammenfatning

Ved en kundetilfredshedsundersøgelse i 2014 var der en andel på 27 % af virksomhederne og 9 % af de private husstande, der var mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiderne på Ølgod Genbrugsplads. Evalueringen af forsøget med ubemandet åbent viser, at der nu er stor tilfredshed blandt de tilmeldte kunder i ordningen. Her er 99 % tilfredse eller meget tilfredse med åbningstiderne, og 96 % mener ikke, at det er nødvendigt med yderligere udvidede åbningstider. Alle respondenterne ser gerne, at ordningen bliver permanent, og 100 % af de private og 96 % af virksomhederne er tilfredse eller meget tilfredse med ordningen. Der er udarbejdet en separat rapport med resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen.

Medarbejderne på genbrugspladsen har ligeledes taget godt imod ordningen. Inden forsøget frygtede medarbejderne, at der kunne blive problemer med sorteringen og rod på pladsen. Dette har dog ikke vist sig at være et stort problem. Der er nogle enkelte problemer, og medarbejderne foreslår initiativer såsom øget vejledning i bemandet åbningstid for at sikre en god sortering. Medarbejderne føler ikke, at de bruger meget ekstra arbejdstid som følge af den ubemandede åbningstid. De påpeger, at der visse tekniske udfordringer ved forsøget, såsom at porten lukker for langsomt. Der er udarbejdet et separat notat, der beskriver medarbejdernes erfaringer og holdninger.

Evalueringen viser, at ordningen benyttes flittigt af de tilmeldte. I hverdagen kommer 13 % af de besøgende i den ubemandede åbningstid, mens tallet i weekenden er 15 %. Der er kommet flere besøgende henover forsøgsperioden i takt med, at kendskabet og antallet af tilmeldte steg. Det forventes således, at andelen af kunder, der benytter pladsen uden for normal åbningstid, stadig vil stige. De tilmeldte kommer hovedsageligt fra Ølgod, Ansager og Tistrup. En relativt stor del af de tilmeldte virksomheder er fra Varde.

Den ubemandede plads har konsekvenser for sorteringskvaliteten, der vurderes at være en smule dårligere, end når der er bemanning. Da der er etableret erstatningscontainere til pap og brændbart, bliver affaldet ikke komprimeret, hvilket betyder, at der skal hentes flere containere med affald, end når affaldet er komprimeret. Det giver (lidt) øgede driftsomkostninger og ekstra miljøbelastning. Klunsning og antallet af gratister vurderes ikke at være et stort problem. Det vurderes, at disse forhold kan kommes i forkøbet ved at sikre grundig overvågning og opfølgning samt kyndig vejledning i sortering. Der har været øgede omkostninger til administration, da de tilmeldte skulle registreres. Såfremt ordningen skal fortsættes og udvides til flere genbrugspladser, kan det være nødvendigt at investere i nye IT-systemer til tilmelding og håndtering af overvågningen samt til at kunne udtrække relevante data om ordningen.



4 Resultater

Følgende afsnit præsenterer de forskellige resultater af erfaringerne med den ubemandede åbningstid.

4.1 Input fra medarbejderne

Hver af de fire medarbejdere på Ølgod Genbrugsplads, der består af tre faste medarbejdere og en afløser, er blevet interviewet om deres erfaringer med at have ubemandet åbent. Overskrifterne nedenfor afspejler medarbejdernes svar inden for de pågældende områder.

Kunderne

Medarbejderne mener, at kunderne har taget godt imod den nye ordning, og at kunderne er godt tilfredse. Håndværkerne er glade for den tidlige åbningstid og boligejerne for den sene. Specielt borgere i Tistrup og Ansager, der har langt til nærmeste genbrugsplads, er glade. Det er afslappende for kunderne, også i weekenden, at de ikke skal skynde sig.

Sortering

Medarbejderne frygtede, inden forsøget blev igangsat, at der ville være rodet, når de mødte ind, men det har vist sig ikke at være tilfældet.

Efter at have placeret erstatningscontainere ved siden af komprimatorerne for pap og brændbart, kan kunderne godt finde ud af at aflevere deres affald i de rigtige containere.

De fleste medarbejdere mener dog, at sorteringskvaliteten daler, eksempelvis ved at der kommer mere plast og glas i brændbart efter, at der ikke er opsyn og vejledning. Nogle er bange for at dette kan være med til at sænke sorteringskvaliteten også i normal arbejdstid.

Medarbejderne er kommet med forskellige forslag til, hvordan man sikrer, at kunderne sorterer tilfredsstillende, også når der ikke er personale. Personalet kan være opmærksomme på at tale med de tilmeldte kunder løbende, og det kunne være en idé, at tale med de tilmeldte kunder om problemfraktioner som småt brændbart.

Tekniske forhold

Porten lukker langsomt, hvilket betyder, at der kan være kunder, der kører ind sammen med en anden kunde, der har åbnet porten. Der kører også af og til nogen ud sammen med en, der kører ud. Den kunde, der har åbnet porten, er "ansvarlig" for, at der ikke kører andre ind. Det ansvar synes medarbejderne ikke, man kan pålægge kunderne, da det kan være problematisk, eftersom der kan opstå en konflikt.

Der er problemer med overvågningssoftwaren, der er langsom og ikke let at bruge. Medarbejderne mener, at det er vigtigt, at overvågningssoftwaren er let at bruge, således at man hurtigt kan se på overvågningen, hvornår der er kommet biler ind. Det skal ligeledes være muligt at kunne følge en bil rundt på pladsen.



Medarbejderforhold

Medarbejderne mener ikke, at de bruger særligt meget tid på oprydning. Der bruges måske maksimalt 5-10 minutter ekstra dagligt.

Medarbejderne henvender sig til alle kunderne lidt i lukketid og spørger, om de selv kan komme ud. Hvis ikke, lukkes de ud. Det foreslås, at alle kunder skal kunne trykke sig ud efter lukketid, uanset om de er tilmeldt eller ej.

Inden åbningstid kl. 10.15-11.00 kunne medarbejderne tidligere arbejde uforstyrret ude på pladsen. Det kan de ikke på samme måde nu, da der ofte er kunder, der henvender sig til dem.

Nogle medarbejdere bekymrer sig om, at miljøet forringes pga. lidt dårligere sortering, ekstra tømninger og kørsler.

Nogle medarbejdere udtrykker en vis usikkerhed for deres job i fremtiden, da kunderne er blevet mere selvhjulpne.

Nogle var også bange for at miste noget af den personlige betjening og dialog med kunderne og netop i Ølgod, hvor der længe er arbejdet med den gode dialog med kunderne.

Projektledelse

Alle føler, at der har været den nødvendige opbakning fra ledelsen, og at man har efter været tilstrækkeligt involveret i processen med at etablere den ubemandede genbrugsplads. Der har været en god dialog, også når der er opstået nogle problemer, der skulle løses.



4.2 Kundetilfredshedsundersøgelse: Private husstande og virksomheder

77 kunder, fordelt på 55 private og 22 virksomheder, deltog i undersøgelsen. De private er tilfældigt udvalgt, mens alle tilmeldte virksomheder er blevet spurgt, om de ville deltage i undersøgelse, hvilket 6 har takket nej til. 74 af interviewene blev udført som telefoninterviews, mens 3 blev interviewet på pladsen.

Undersøgelsen viste, at der generelt er stor tilfredshed med selvbetjeningsordningen, og 100 % af respondenterne ser gerne, at ordningen bliver permanent. Den oftest nævnte fordel var, at ordningen skaber fleksibilitet i både de private og virksomhedernes hverdag. Blandt undersøgelsens resultater kan det fremhæves af:

- 100% af de private er tilfredse med ordningen, mens 96 % af virksomhederne er tilfredse med ordningen.
- 96 % af alle de adspurgte siger, at åbningstiderne ikke behøver at blive udvidet yderligere. Dette vidner om stor tilfredshed med de nuværende åbningstider.
- Godt halvdelen af kunderne, 53 %, svarede, at de ikke vil betale ekstra for ordningen, og 12 % var i tvivl, om de ville.
- De fleste besøg i genbrugspladsens ubemandede åbningstider er foretaget om aftenen. Næsten halvdelen af kunderne, 47 %, havde endnu ikke benyttet pladsen om morgenen.
- 68 % fortalte, at de ikke mente, at ordningen kan forbedres yderligere. Dette skyldes for de flestes vedkommende, at skiltningen er god og en tilstrækkelig hjælp, samt at personalet yder god vejledning i den almindelige åbningstid.
- 12 % fortalte, at de ville foretrække, at porten åbner og lukker hurtigere. 35 % havde oplevet, at andre er kørt ind sammen med dem, når porten åbner.
- 89 % var meget tilfredse eller tilfredse med tilmeldingsproceduren. Nogle af de adspurgte oplevede lidt vanskeligheder ved at tilmelde sig, men ingen oplevede det som et stort problem.
- 27 % har været i tvivl om sorteringen, når de har besøgt pladsen i de ubemandede åbningstider. Kunderne har særligt været i tvivl om sorteringen af plast og PVC samt blandingsprodukter.
- 18 % af kunderne ønsker mere information om ordningen, gerne på internettet eller via en uddelt vejledning.

Der henvises til rapporten over kundetilfredshedsundersøgelsen samt de tilhørende bilag for at få et fuldt indblik i undersøgelsens resultater.

Resultaterne kan relateres til kundetilfredshedsundersøgelsen fra 2014. Her sagde 27 % af de adspurgte virksomheder, at de var mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiderne i hverdagen på Ølgod Genbrugsplads, og 9 % af de adspurgte private husstande var mindre tilfredse eller utilfredse. 5 % af de adspurgte virksomheder sagde, at de var mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiden i weekenden, mens 3 % af de adspurgte private var mindre tilfredse eller utilfredse.

Det er umiddelbart en klar forbedring blandt de tilmeldte til ordningen, at 99 % af de adspurgte angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med åbningstiden, samt at den giver dem fleksibilitet i deres hverdag.



Til sammenligning var kun 2 % mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiden i weekenden på Varde Genbrugsplads i 2014, mens 3 % var mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiden i hverdagen. På Varde Genbrugsplads var der åbent kl. 7 i hverdagen og kl. 9 i weekenden. Det kan derfor tænkes, at den klart forbedrede tilfredshed med åbningstiden på Ølgod Genbrugsplads skyldes muligheden for at benytte genbrugspladsen allerede fra kl. 7.



4.3 Fordeling af besøgstal og antal tilmeldte

Dette afsnit præsenterer fordelingen af besøgstillene på Ølgod Genbrugsplads i forhold til bemandede og ubemandede åbningstimer. Data til de følgende tabeller er udarbejdet på baggrund af tællertal fra Ølgod Genbrugsplads' egen besøgstæller fra søndag d. 26. april 2015 til d. 3. november 2015. Der er dog enkelte uger, hvor tælleren ikke har været i drift.

De præsenterede besøgstal er alle gennemsnitligt baseret på besøgstal i den ovenfor nævnte periode. Tal for en hverdag refererer således til en gennemsnitlig hverdag, og tal for en weekenddag refererer til en gennemsnitlig weekenddag.

Da tallene er et gennemsnit, er der forskel på fordelingen i starten af perioden og i slutningen af perioden. I afsnit 4.3.2 fremstår udviklingen i antallet af besøgende i den ubemandede åbningstid over undersøgelsesperioden. Der er sket en stigning i antallet af besøgende i den ubemandede åbningstid henover forsøgsperioden.

4.3.1 Fordeling af besøgende

Det samlede besøgstal og den procentvise fordeling for bemanded og ubemandet åbningstid på Ølgod Genbrugsplads fremstår af tabel 1. 13 % af de besøgende på hverdage kommer i timerne med ubemandet åbent, mens tallet for en weekenddag er 15 %. En relativt stor del af de besøgende kommer således på genbrugspladsen i timerne med ubemandet åbent. Dette vidner om, at der er en efterspørgsel efter de ubemandede åbningstider.

Tabellen viser ligeledes fordelingen af besøgende i den ubemandede åbningstid før og efter den bemandede åbningstid. I hverdage er den ubemandede åbningstid om morgenen fra kl. 7-11, og den ubemandede åbningstid om aftenen fra kl. 17-22. I weekenderne er den ubemandede åbningstid før bemanded åbningstid fra kl. 7-9, og den ubemandede åbningstid efter den bemandede åbningstid er fra kl. 15-22. Procenterne viser den andel af det samlede antal besøgende i den ubemandede åbningstid, der kommer i den ubemandede åbningstid henholdsvis før og efter den bemandede åbningstid.

Tabel 1: Totalt antal besøgende

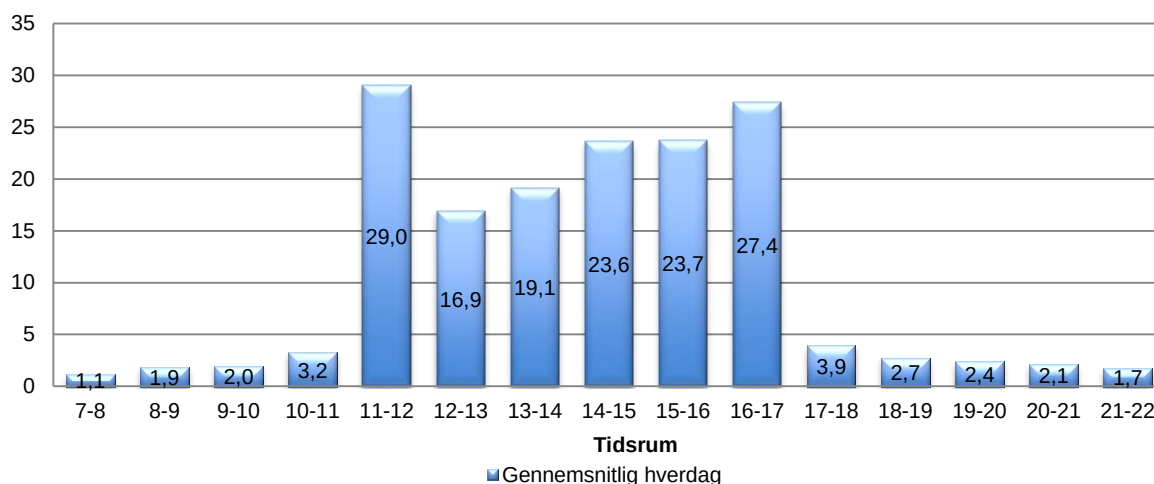
	Ubemandet om morgenen	Ubemandet om aftenen	Ubemandet	Bemandet	Total
Hverdage – absolut	1.003	1.576	2.578	17.059	19.637
Hverdage – procent	39 %	61 %	13 %	87 %	100 %
Weekend dage – absolut	88	1.220	1.308	7.671	8.979
Weekend dage – procent	6 %	94 %	15 %	85 %	100 %
Total	1.091	2.796	3.886	24.730	28.616

Figur 2 viser fordelingen af besøgende på en hverdag på Ølgod Genbrugsplads. Det kan fx ses, at der kommer 3,2 besøgende mellem klokken 10-11 på en hverdag i undersøgelsesperioden. 13 % af de besøgende kommer i den ubemandede åbningstid mellem klokken 7-11 og klokken 17-22. Der kommer i gennemsnit 2,3 besøgende i timen ved ubemandet åbning, mens der kommer 23,3



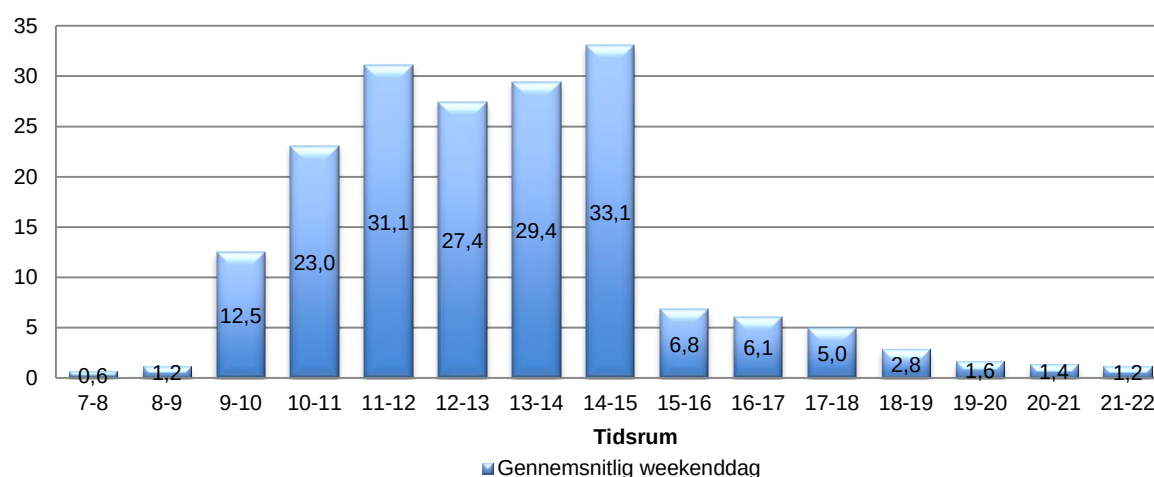
besøgende i timen ved bemandet åbning. 39 % af de besøgende i den ubemandede åbningstid kommer før kl. 11, mens 61 % kommer efter kl. 17. I regnearksbilaget fremgår ligeledes en procentvis fordeling af de besøgende på en hverdag.

Figur 2: Antal besøgende fordelt på åbningstimer på Ølgod Genbrugsplads på en hverdag



Figur 3 viser fordelingen af besøgende på en weekenddag på Ølgod Genbrugsplads. I gennemsnittet kommer der 6,8 besøgende mellem klokken 15-16 på en weekenddag. 15 % af de besøgende kommer i den ubemandede åbningstid mellem klokken 7-9 og klokken 15-22. I gennemsnit kommer der 3 besøgende i timen ved ubemandet åbent, mens der kommer 26,1 i timen ved bemandet åbent. 7 % af de besøgende i den ubemandede åbningstid kommer før kl. 9, mens 93 % kommer efter kl. 15. Selv når man tager højde for, at der er flere timer åbent efter den bemandede åbningstid end før i weekenden, kommer der relativt set flere besøgende efter kl.15.

Figur 3: Antal besøgende fordelt på åbningstimer på Ølgod Genbrugsplads på en weekenddag



For at tage højde for, at åbningstiden er tidligere i weekenden end i hverdagen, kan man se på det gennemsnitlige besøgstal for perioden klokken 7-9 på en hverdag. Det gennemsnitlige besøgstal i timen mellem klokken 7-9 på en hverdag er 1,5 besøgende, mens det på en weekenddag er 0,9 besøgende. I de tidlige morgentimer kommer der således flere besøgende på hverdage end på



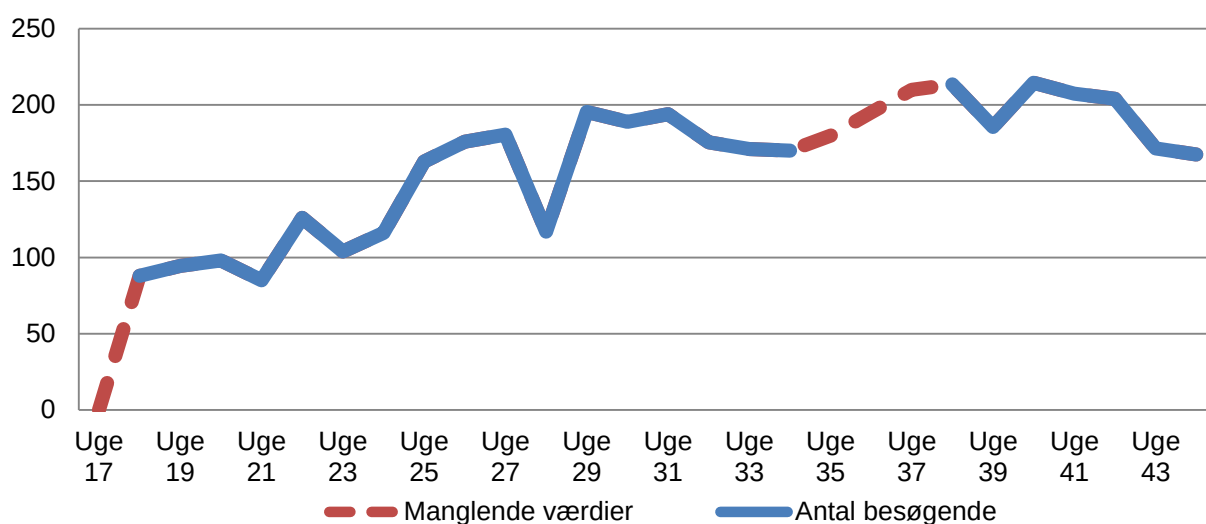
weekend dage. Dette kan muligvis skyldes, at virksomheder benytter sig af den tidlige åbning på hverdage, mens de omvendt ikke er der tidligt i weekenden.

4.3.2 Udvikling i antallet af besøgende

Figur 4 viser udviklingen i antallet af besøgende i den ubemandede åbningstid pr. uge over undersøgelsesperioden. Antallet af besøgende har været stigende over sommeren. Dette vidner om, at ordningen er blevet mere benyttet i takt med, at kendskabet til ordningen blandt kunderne og antallet af tilmeldte er blevet større. Dette er gyldigt, selv hvis man tager højde for, at en del af stigningen skyldes højsæsonen om sommeren. De stiplede linjer angiver perioder, hvor der er ikke er besøgstal, da tælleren var i stykker.

Det er således vigtigt fortsat at udbrede kendskabet til ordningen blandt kunderne af genbrugspladsen, da dette er sammenhængende med et større antal kunder i den ubemandede åbningstid.

Figur 4: Udviklingen i antal besøgende i ubemandede åbningstider over undersøgelsesperioden





4.3.3 Tilmeldte private husholdninger og virksomheder

Kunderne tilmelder sig ordningen via DIN Forsynings hjemmeside. 868 havde tilmeldt sig ordningen i begyndelsen af december 2015. Heraf havde 65 (7 %) af dem tilmeldt sig to eller flere gange. Disse er udeladt af de følgende tabeller.

Tabel 2 viser det totale antal af tilmeldte til ordningen med ubemandet åbning opdelt efter private og virksomheder samt den procentvise fordeling mellem dem. 776 af de 803 tilmeldte er private, mens 27 er virksomheder. Det svarer til, at 97 % af de tilmeldte er private husholdninger, og 3 % er virksomheder. Da virksomhederne typisk benytter genbrugspladserne mere og har mere affald, vil deres andel af besøgene udgøre en større andel.

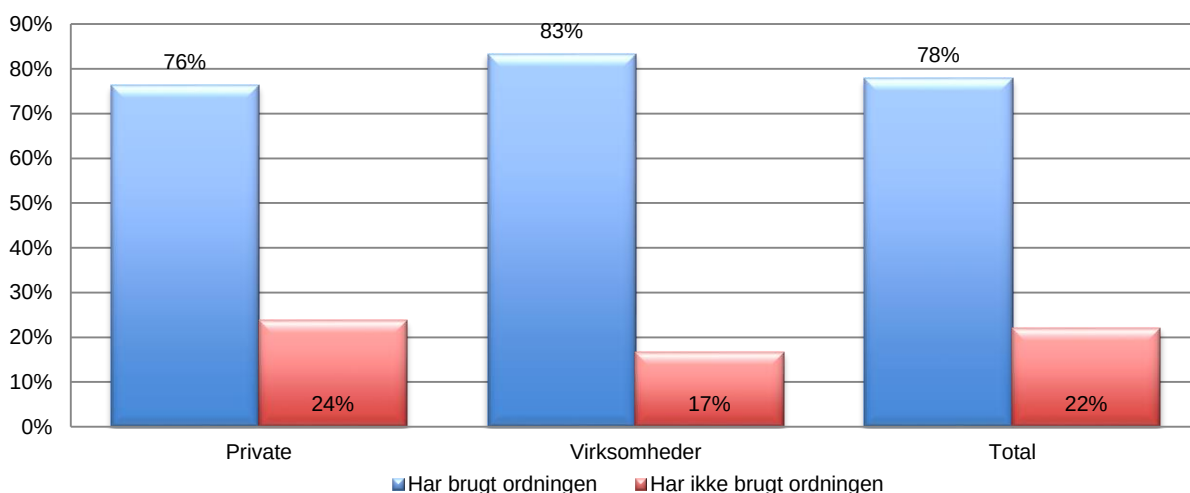
Tabel 2: Totalt antal tilmeldte

	Antal	Procent
Private	776	97 %
Virksomheder	27	3 %
Total	803	100 %

4.3.4 Tilmeldte, der ikke har brugt ordningen

Det har vist sig, at nogle af de tilmeldte ikke har brugt ordningen endnu. Figur 5 viser den procentvise fordeling af kunder, der har tilmeldt sig ordningen, men ikke brugt den endnu. Tallene bag fordelingen stammer fra tilfredshedsundersøgelsen, der er nævnt tidligere i rapporten.

Figur 5: Procentvis fordeling af tilmeldte, der har benyttet sig af ordningen

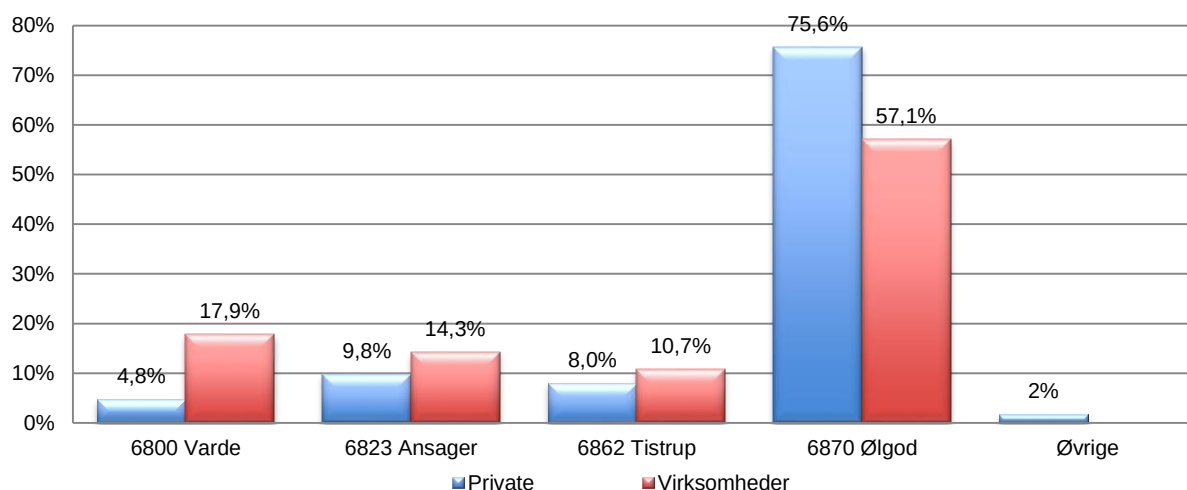




4.3.5 Tilmeldte efter geografisk område

Figur 6 viser den procentvise fordeling af de tilmeldte efter deres postnummer. Fordelingen viser, at de fleste af de tilmeldte kommer fra enten 6870 Ølgod, 6823 Ansager eller 6862 Tistrup. Derudover kommer tæt på resten fra 6800 Varde, herunder en del af de tilmeldte virksomheder.

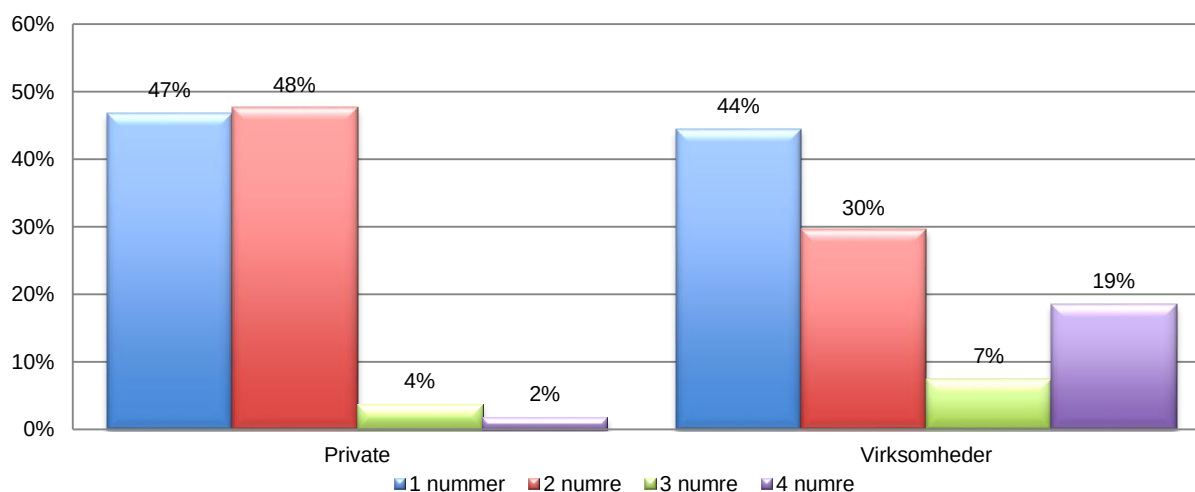
Figur 6: Procentvis fordeling af tilmeldtes postnummer – opdelt efter private og virksomheder



4.3.6 Antal telefonnumre tilmeldt

De tilmeldte kunder har mulighed for at tilmelde op til 4 telefonnumre, som de kan benytte til at opnå adgang til genbrugspladsen, når den er ubemandet. Figur 7 viser den procentvise fordeling af antal numre fordelt på private husstande og virksomheder. Figuren viser, hvor stor en andel af de private husstande og virksomheder der har tilmeldt et givent antal numre. Det er i højere grad virksomhederne, der tilmelder flere end to numre. Kun henholdsvis 4 % og 2 % af de private har tilmeldt 3 og 4 numre, mens 7 % af virksomhederne har tilmeldt 3 numre, og 19 % har tilmeldt 4 numre.

Figur 7: Procentvis fordeling af antallet af tilmeldte numre – opdelt efter private og virksomheder





4.4 Miljø, sorteringskvalitet og kundeadfærd

Det kan have negative konsekvenser for sorteringskvaliteten at have ubemandet åbent. Dette skyldes, at der ikke er medarbejdere til stede, der kan vejlede kunderne om korrekt sortering. Erfaringerne fra forsøget samt erfaringer fra KARA/Noverens genbrugspladser med ubemandet åbent viser dog, at det kan have en positiv effekt på sorteringskvaliteten, at kunderne føler sig overvåget, mens de bruger pladsen i den ubemandede åbningstid.

Det kan have positiv virkning løbende at kunne vejlede de tilmeldte kunder om sorteringen. Det er i denne sammenhæng vigtigt, at medarbejderne vejleder kunder omkring sortering i dagligdagen, således at de tager denne viden med sig til besøg i den ubemandede åbningstid.

Det kan være en idé at lave et introforløb for nye tilmeldte, hvor der vejledes i brugen af genbrugspladsen ved ubemandet åbent, herunder en vejledning i sortering af affald. På den måde kan man sikre en højere sorteringskvalitet i den ubemandede åbningstid.

Ølgod Genbrugsplads' relativt lille opland betyder, at medarbejderne kender de fleste tilmeldte, og kunderne kan derved få en følelse af medansvar for en god sortering, selv når de ikke kan få hjælp af medarbejderne. Det er også værd at bemærke, at kunderne selv aktivt har tilmeldt sig ordningen, hvilket formodentligt giver en større ansvarlighed for ordningen.

Billede 2: Fejlsortering i småt brændbart





Der har været enkeltstående hændelser med lidt grovere fejlsorteringer af affald. Som medarbejderne giver udtryk for, er der dog tale om enkeltstående hændelser og ikke en generel tendens.

Det er ikke tilladt at aflevere asbest og miljøfarligt affald, såsom kemikalier og olie, på genbrugspladsen i den ubemandede åbningstid. Det kan dog forekomme, at kunderne stiller noget miljøfarligt affald i den ubemandede åbningstid, selvom dette ikke tilladt.

Medarbejderne udtrykte bekymring for, at der kunne være rodet på pladsen som følge af den ubemandede åbningstid, men dette har dog ikke vist sig at være tilfældet. Generelt har kunderne udvist en god adfærd, men såfremt kunderne ikke gør det, vil det ikke være muligt at påtale dette i den ubemandede åbningstid. Man kan ligeledes frygte for, at eventuel dårlig adfærd tages med over til den bemandede åbningstid.

Der kan opstå problemer med tyveri og klunsning under den ubemandede åbningstid. Det kan også her tænkes at have en positiv effekt, hvis kunderne har en følelse af at være videoovervåget, mens de er på pladsen i den ubemandede åbningstid. Yderligere kan Ølgod Genbrugsplads drage fordel af, at den har et relativt lille opland, hvor pladspersonale kender til de tilmeldte. Derved kan kunderne få en følelse af ansvar for, at der ikke klunses samt en generel overholdelse af retningslinjerne på genbrugspladsen.

I tilfælde af ulykker, såsom fald- eller sårulykker på genbrugspladsen er der ikke førstehjælpsuddannet personale tilstede på pladsen. Det er dog sjældent, at der forekommer ulykker, og med den aktuelle besøgsfrekvens er sandsynligheden for en ulykke i ubemandet åbningstid ikke stor, men ikke desto mindre er det en mulighed. Nødtelefonen er derfor vigtig, da den giver kunderne mulighed for at ringe og få hjælp, såfremt der skulle ske en ulykke.

Nogle kunder gav i tilfredshedsundersøgelsen udtryk for, at de havde oplevet, at andre var kørt ind sammen med dem. Dette giver en mulighed for gratister, der ikke er tilmeldt ordningen. Det kan derfor være nødvendigt med en bom, der åbner og lukker hurtigere efter en kunde. Det har yderligere den konsekvens, at det bliver sværere at holde øje med de kunder, der benytter pladsen. Hvis en kunde sorterer forkert eller overtræder retningslinjerne, vil det være vanskeligere at finde frem til kunden, hvis vedkommende er kørt ind uden at registrere sig.



4.5 Drift og driftsøkonomi

Driften af genbrugspladsen påvirkes af de ubemandede åbningstider, da det ikke er muligt at have containere med komprimator. Dette betyder, at pap og småt brændbart ikke kan komprimeres, og driftsomkostningerne for disse fraktioner stiger derfor, da der skal afhentes og køres med flere containerlæs.

Den lidt lavere sorteringskvalitet vil ligeledes have en virkning på driftsøkonomien, da udgifterne til affaldsbehandlingen vil stige.

4.5.1 Driftsøkonomi og tekniske udfordringer - Forsøget i Ølgod

Forsøget med selvbetjening på Ølgod Genbrugsplads har medført en række driftsøkonomiske ændringer – både på genbrugspladsen og i administrationen. Ligeledes er der gjort nogle tekniske erfaringer.

Driftsøkonomi

DIN Forsyning har af sikkerhedsmæssige årsager opstillet erstatningscontainere for småt brændbart- og papkomprimatorer i den ubemandede åbningstid. Den manglede komprimering af småt brændbart og pap gør det nødvendigt at tømme oftere.

Tabel 3: Pap indsamlet med og uden komprimator på Ølgod Genbrugsplads i perioden

	Tons	Læs	Tons pr. læs	Udgift/indtægt* i alt	Udgift/indtægt pr. ton
Komprimator	48,5	18	2,69	kr. - 20.396**	kr. - 421
Uden komprimator	5,7	13	0,44	kr. 3.239	kr. 568

* Udgift/indtægt er inklusiv behandling, vejegebyr og transport, ** - = indtægt

Som det fremgår af tabel 3, så betyder den manglende komprimering øgede omkostninger til pap i form af øget transport og vejegebyr. På 13 ikke-komprimerede læs er der kun transporteret, hvad der svarer til 2 komprimerede.

11,7 procent af den samlede mængde pap afleveres uden for normal åbningstid. Det skal her bemærkes, at andelen af pap afleveret uden for normal åbningstid er steget i takt med antallet af tilmeldte.

Indsamling af pap uden for normal åbningstid medfører en mindre stigning i omkostninger til håndtering og behandling af pap. Indsamlingsformen vurderes dog at kunne optimeres ved ændring af containertype/omlæsning.



Billede 3: Erstatningscontainer til pap



I tabel 4 kan det ses, at mængden af småt brændbart pr. læs falder, når affaldet ikke komprimeres. Behandlingsudgiften stiger med kr. 276 pr. ton pga. øget transport og vejegebyr. På nuværende tidspunkt modtager genbrugspladsen kun 5,2 procent af småt brændbart uden for normal åbningstid, hvilket medfører en merudgift på 3.036 kr. Fremadrettet kan det ikke udelukkes, at denne udgift vil stige i takt med øget antal tilmeldinger.

Tabel 4: Småt brændbart indsamlet med og uden komprimator på Ølgod Genbrugsplads i perioden

	Tons	Læs	Tons pr. læs	Udgift i alt*	Udgift pr. ton*
Komprimator	208	71	2,9	kr. 121.980	kr. 588
Uden komprimator	11	10	1,1	kr. 9.749	kr. 864

* Udgift/indtægt er inklusiv behandling, vejegebyr og transport.

I forhold til andre affaldsfraktioner håndteres disse på samme måde som i åbningstiden, hvorved der ikke har været øgede udgifter. Det skal dog bemærkes, at en ubemandet genbrugsplads kræver mere styring og kontrol med containere. Det skal sikres, at containerne har den nødvendige kapacitet i den ubemandede åbningstid, således kunderne har mulighed for at aflevere deres affald. Dette kan medføre øgede udgifter, da det kan blive nødvendigt at tømme oftere.



I den bemandede åbningstid tømmer personalet containerne inden, de bliver overfyldte. Dette er ikke muligt i den ubemandede åbningstid, hvilket medfører en risiko for overfyldte containere. Dette medfører øgede driftsomkostninger, da medarbejderne skal tømme containerne for det overskydende affald, inden containerne kan sendes til videre håndtering.

Administration

Selvbetjeningsgenbrugspladsen har krævet administration – særligt i forhold til håndteringen af tilmeldinger. I tabel 5 er det skønnede antal timer anvendt til administration i perioden 1. april til 30. november opgjort.

Tabel 5: Skønnet antal timer anvendt på selvbetjeningsordninger

Opgave	Antal timer
Tilmeldinger; indtastninger, sms m.v.	140
Kundehenvendelser; spørgsmål, hjælp m.v.	20,5
Kommunikation; hjemmeside m.v.	3,5
Tilsyn; kontrol, vedligehold, it system m.v.	10
I alt	174

Som det fremgår, har opgaven med tilmeldinger krævet uforholdsvis meget administration. Dette skyldes primært det valgte system til håndtering af tilmeldingerne, som har betydet mange manuelle indtastninger og herigennem potentielle fejlregistreringer, hvilket har kostet meget tid.

Kundehenvendelser har specielt omhandlet hjælp til tilmelding, men også henvendelse om fejlregistreringer, systemfejl, manglende adgang m.fl. har fyldt. Herudover er der anvendt timer i forbindelse med et mindre IT-nedbryd.

De administrative timer er naturligvis faldet over tid – pga. faldende tilmeldinger. Det vurderes, at der er anvendt et mindre antal timer på genbrugspladsen til oprydning som direkte konsekvens af selvbetjeningsordningen svarende til ca. 10 timer.

Tekniske udfordringer

Tilmelding og registrering

Tilmelding sker via en formular på hjemmesiden, som sender en mail til en fælles mailkonto. De indkomne mails efterbehandles ved manuelt indtastning i et adgangseditorprogram. Hvert telefonnummer skal oprettes enkeltvis, hvilket betyder, at en kunde, som fx tilmelder tre mobilnumre, skal oprettes 3 gange. Dette er meget tidskrævende og giver anledning til fejlregistreringer. Efterfølgende skal de tilmeldte telefonnumre indtastes i et andet program, som sender en bekræftelsessms om tilmeldingen til kunden, som efterfølgende kan benytte selvbetjeningsordningen.

Da selvbetjeningsløsningen var et forsøg, har DIN Forsyning ikke ønsket i første omgang at investere i nye IT-systemer. I stedet er allerede indkøbte systemer anvendt, hvilket således har kostet mange administrative timer. Hertil kommer et overraskende højt antal tilmeldinger.



Såfremt selvbetjeningsordningen skal udbredes til flere genbrugspladser, kan det være nødvendigt at investere i nye IT-systemer til tilmelding og håndteringen af overvågningen. Tilsvarende tilmeldingssystemer er eksempelvis kendt fra motionscentre og lignende. Dette ville også give en hurtigere sagsbehandling for kunderne. Desuden skal det vurderes, hvilke data og rapporter det skal være muligt at udtrække om ordningen.

Videoovervågning

Den etablerede videoovervågning har ikke virket tilfredsstillende, hvilket bl.a. skyldes dårlig billedkvalitet og styring. I alt er der etableret fire kameraer på genbrugspladsen, som hver "overvåger" et område. Kameraerne har manglet styring, således det er muligt at se og følge personer på pladsen uden at skulle "spole" alt videomateriale igennem.

Billedkvaliteten er ikke tilstrækkeligt god, specielt når der skal zoomes. Det er svært at se og tjekke bilnummerplader, hvilket har gjort det vanskeligt at følge op på eventuelle fejlaflleveringer eller misbrug.

Port

Porten i Ølgod er ca. 10 meter lang, og det tager meget lang tid for porten at åbne og lukke igen. Dette betyder, at ikke-tilmeldte kunder kan nå at køre ind sammen med andre kunder. Dette har flere kunder også bemærket i kundetilfredshedsundersøgelsen.

Andre forhold

Systemet kan ikke genkende "skjulte" numre, hvilket betyder, at porten ikke kan åbnes ved anvendelse af skjult nummer.



4.6 Andres erfaringer fra fx KARA/Noveren

Ubemandet åbent på genbrugspladser bliver overvejet flere steder i landet. Nogle forsyningsselskaber har allerede introduceret ubemandede åbningstider, mens andre har planer og overvejelser omkring det.

KARA/Noveren har ubemandet åbent på deres genbrugspladser i Bregninge, Høng, Bjæverskov, Viby og Jyllinge. Dette har umiddelbart været en succes, hvor den samlede besøgsandel i ubemandet åbningstid er på omtrent 15 %. Genbrugspladserne er relativt små i størrelse. Besøgstallet har været gradvist stigende over de 2-3 år, hvor genbrugspladserne har haft ubemandet åbent.

KARA/Noveren overvejer ligeledes at indføre ubemandet åbent på de store genbrugspladser i Køge og Roskilde, hvilket er en større udfordring, da der kommer langt flere besøgende. Til sammenligning overvejede Greve-Solrød at indføre ubemandet åbent, men dette blev droppet, da det blev vurderet som værende for svært at opretholde en tilfredsstillende sorteringskvalitet og drift på så stor en genbrugsplads. Løsningen blev i første omgang at øge den bemandede åbningstid.



5 Eventuel udbredelse til andre genbrugspladser i Varde Kommune.

I nedenstående gives en vurdering af en række forhold, som kan have indflydelse på en eventuel udbredelse af selvbetjeningsgenbrugspladser i Varde Kommune.

5.1 Miljøforhold

Støj- og lysforurening

Flere af genbrugspladserne i Varde ligger nabonært, og afhængig af åbningstider kan selvbetjeningsgenbrugspladser resultere i naboklager. Særligt genbrugspladsen i Oksbøl ligger med private boliger helt op til skel til genbrugspladsen.

Støjgener uden for normal åbningstid vil primært opstå som følge af kundernes aflæsning af affaldet. Tømning, neddeling, renholdelse m.v. vil fortsat kunne foregå i normal åbningstid og vil ikke medføre øget støj. Det er ikke undersøgt, hvorvidt grænseværdierne for støj kan overholdes for de enkelte pladser.

Lysgener kan opstå, afhængig af åbningstid, når kunderne vælger at aflevere affaldet sent om aftenen. Naboer vil opleve lyset på genbrugspladserne tænde og slukke afhængig af kundernes brugsmønster. Udfordringerne vil være størst i vinterhalvåret.

Miljøgodkendelser

Genbrugspladser er optaget som listevirksomhed på bilag 2 i Godkendelsesbekendtgørelsen og skal reguleres af en miljøgodkendelse. Der er i bekendtgørelsen fastsat standardvilkår, bl.a. at der i pladsens åbningstid altid skal være mindst en person til stede for at sikre den korrekte sortering. I andre kommuner (bl.a. Kalundborg) er der givet dispensation fra denne bestemmelse. Hvorvidt Varde Kommune er indstillet på at give en dispensation er ikke undersøgt. Såfremt Varde Kommune ikke vil/kan dispensere, er det ikke muligt at udbrede selvbetjeningsløsningen til andre genbrugspladser – herunder en eventuel fortsættelse af ordningen i Ølgod.

Sorteringskvalitet

Selvom forsøget i Ølgod ikke har vist større udfordringer med kundernes sortering, så kendes udviklingen over tid ikke, og der findes ikke større erfaringer på landsplan. Det kan derfor ikke udelukkes, at DIN Forsyning vil kunne opleve udfordringer i forhold til sortering. Dette kan resultere i dårligere behandlingsmuligheder samt en dårligere afsætningspris.

Øvrige miljøforhold

En udbredelse af selvbetjeningsgenbrugspladser vil medføre et øget strømforbrug samt øget transport af containere. Dette kan påvirke genbrugspladsernes miljøpåvirkning negativt, dog vurderes denne påvirkning at være minimal.



5.2 Investeringer og driftsøkonomiske konsekvenser ved udbredelse af selvbetjening

Selvbetjeningsløsningen kan fungere uden personale, men det er nødvendigt at foretage en række investeringer i IT-udstyr og materiel på genbrugspladserne. Nødvendige investeringer er blandt andet en elektronisk port, lysstyring, nødtelefon, containere, videoovervågning m.fl.

5.2.1 Investeringer

Elektroniske porte

Det er nødvendigt at have en elektronisk port, således denne automatisk kan åbne, når kunderne ringer til porten. Genbrugspladserne i Vrenderup og Nr. Nebel har ikke elektroniske porte eller porte af den nødvendige kvalitet.

Alle portes motorer skal skiftes, da de ikke er indkøbt til at skulle åbne og lukke gentagende gange dagligt (normalt åbner porten og står åben resten af dagen).

IT-udstyr

Der skal investeres i et tilmeldingsmodul, således kunderne kan tilmelde sig ordningen. Herudover skal der investeres i et modtagesystem på genbrugspladserne, så kunderne kan ringe til porten. Systemet anvendt i Ølgod kræver uforholdsvist meget manuel håndtering – denne proces skal optimeres, og systemet skal videreudvikles. Ligeledes skal der tilkøbes en udvidet licens til programmet, så det kan håndtere de mange ekstra forventede tilmeldinger.

Der skal etableres nødtelefon, så ”fangede” kunder, fx ved strømafbrydelse, eller hvis kundens mobil løber tør for strøm, kan komme ud.

Videoovervågning

Der skal etableres videoovervågning, således der kan følges op på fejlsortering, misbrug, tyveri m.v. Erfaringer fra Ølgod viser nødvendigheden af et ordenligt overvågningssystem. Omfanget af videoovervågning afhænger af genbrugspladsens størrelse og udformning.

Lysstyring

Lysene skal styres, så de tænder, når porten til genbrugspladsen går op og skal kunne slukke, når kunderne forlader pladsen igen. På genbrugspladsen i Vrenderup og Nr. Nebel vil det blive nødvendigt at skifte det eksisterende lys, da dette ikke tænder ”hurtigt” nok. Det er vigtigt, at der er tilstrækkeligt lys på genbrugspladsen, når der er kunder.

Udstyr og materiel

Komprimatorer må af sikkerhedsmæssige årsager ikke anvendes, så der skal indkøbes/lejes containere som erstatning for disse. Hertil kommer udgifter til skilte, reklamer mv. Omkostningen afhænger af antallet af komprimatorer på genbrugspladsen.

Nye Miljøgodkendelser

Såfremt der skal indføres selvbetjeningsgenbrugspladser på andre genbrugspladser, kræver dette nye miljøgodkendelser, herunder nye støjberegninger.



5.2.2 Driftsøkonomi

Foruden en række investeringer vil udbredelse af selvbetjeningsgenbrugspladser også medføre en række driftsøkonomiske påvirkninger.

Mindre fyldte container og mere transport

Da komprimatorer af sikkerhedsmæssige årsager ikke må benyttes, er det nødvendigt at opstille erstatningscontainere. Når affaldet ikke komprimeres, vil det blive nødvendigt at tømme oftere, hvilket medfører øgede udgifter til transport og vejgebyr.

Kvalitet

Det kan ikke udelukkes, at kvaliteten af affaldet over tid kan blive dårligere, hvilket kan medføre en dårligere behandlingspris for affaldet.

Forsikringsforhold

Hvorvidt selvbetjeningsgenbrugspladser vil medføre øgede udgifter til forsikring er ikke undersøgt. I forhold til forsøget i Ølgod var dækkede den eksisterende forsikring.

"Bemanding" af nødtelefon.

Der skal indgås en aftale med et alarmfirma omkring pasning nødtelefonen.

5.2.3 Andre forhold

Udover ovenstående miljø-, drift-, og investeringsforhold er det en række andre forhold, som skal overvejes ved en eventuel udbredelse til andre genbrugspladser.

Usikkerhed blandt personalet

Personalet kan opleve en usikkerhed i forhold til deres arbejde. De kan frygte, at de skal erstattes af porte. Denne problemstilling nævnes også af personalet i forbindelse med forsøget i Ølgod.

Kundeservice

DIN Forsyning har arbejdet koncentreret på at forbedre kundeservice på genbrugspladsen. Medarbejderne kan føle, at de ikke kan give den nødvendige service, og at selvbetjeningen kan modarbejde den indsats, de allerede har gjort. Der er dog stor tilfredshed med kundeservicen i kundetilfredshedsundersøgelsen, som er præsenteret tidligere.

Erhvervsbetaling skal sikres

Erhverv kan frivilligt tilmelde sig DIN Forsynings erhvervsordning, der giver adgang til genbrugspladsen. Det skal sikres, at erhverv, som ønsker at benytte selvbetjeningsordningen, også er tilmeldt DIN Forsynings erhvervsordning.



Billede 4: Skilte med information om ordningen ved indkørslen til Ølgod Genbrugsplads

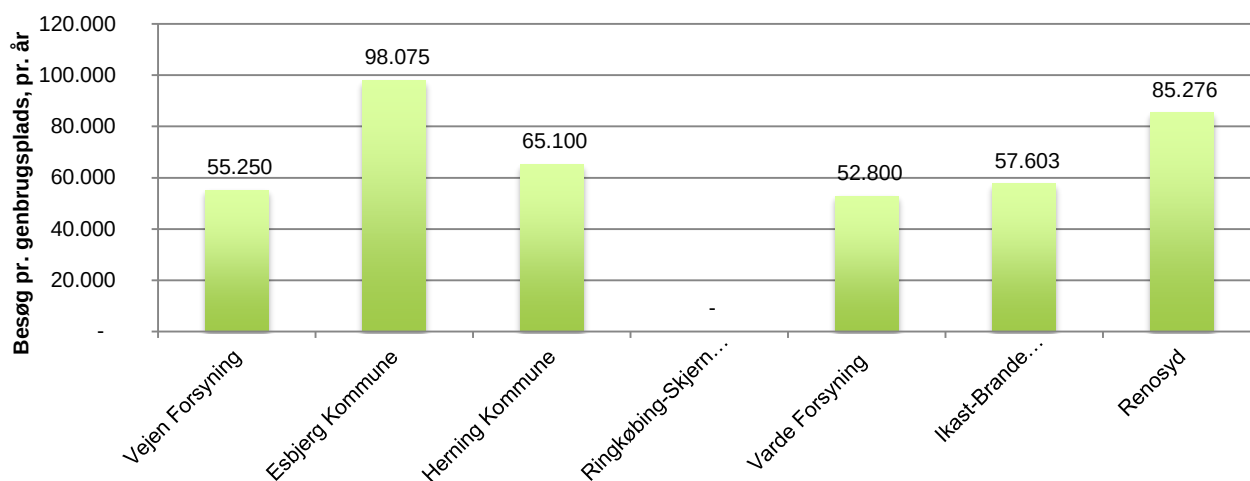




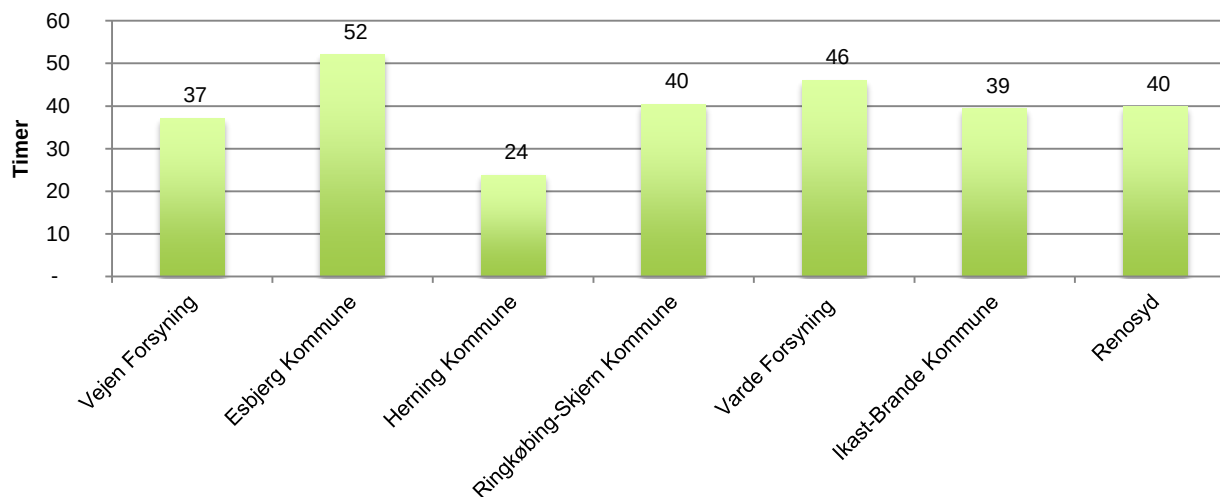
5.3 Data til sammenligning

Følgende figurer sammenligner belastningsgraden for Varde Forsyning, Esbjerg Kommune, Vejen Forsyning, Herning Kommune, Ringkøbing-Skjern Kommune, Ikast-Brande Kommune og Renosyd. Tallene er fra 2014, og derfor benyttes "Varde Forsyning" frem for DIN Forsyning. Samlet er Varde Forsyning ikke særligt belastet i forhold til de andre forsyninger i nærområdet.

Figur 8: Gennemsnitligt antal besøg pr. genbrugsplads pr. år

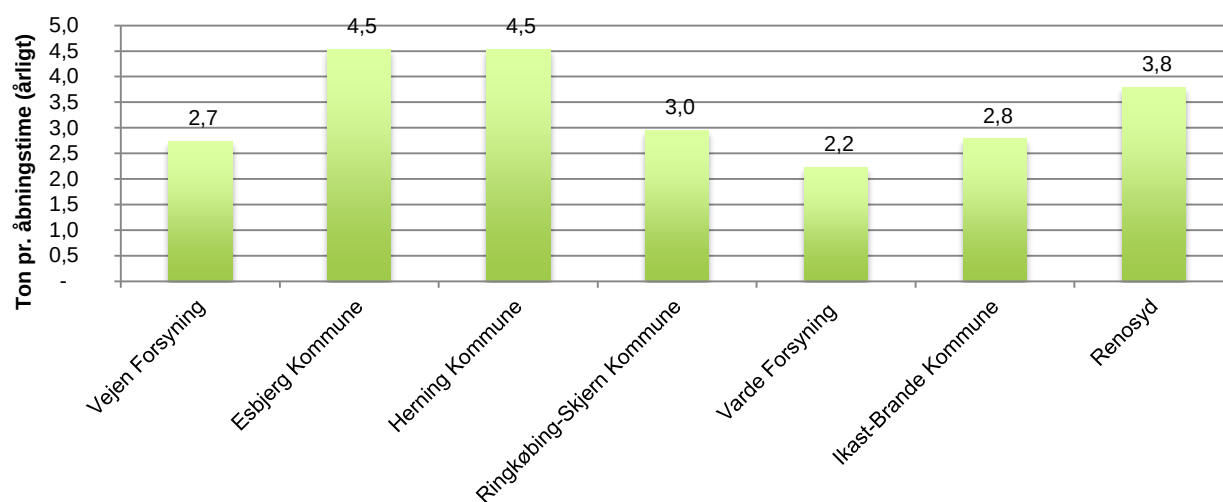


Figur 9: Gennemsnitligt antal åbningstimer pr. genbrugsplads pr. uge

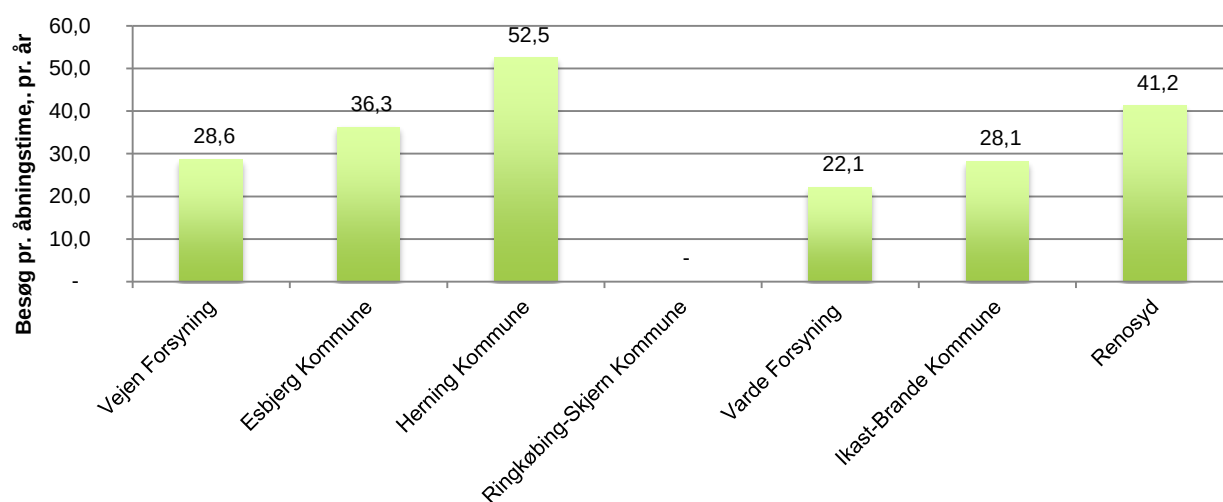




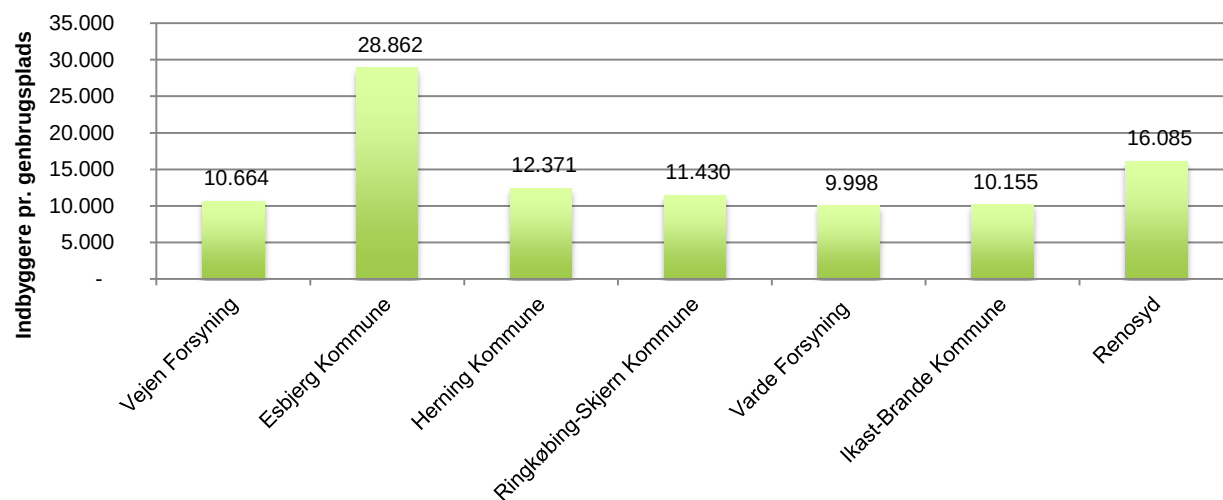
Figur 10: Gennemsnitligt tons affald pr. åbningstime pr. år



Figur 11: Gennemsnitligt antal besøg pr. åbningstime pr. år

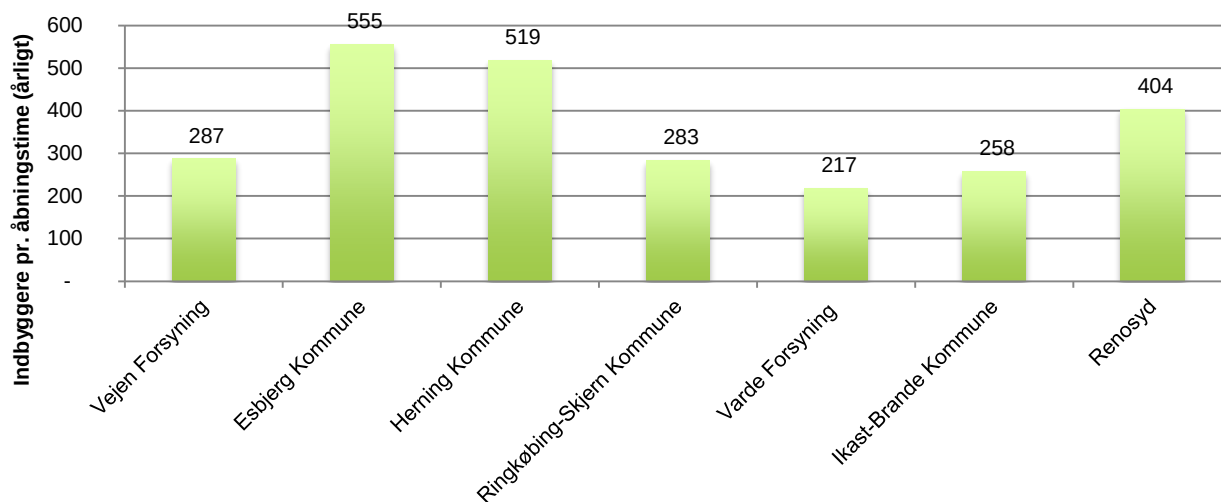


Figur 12: Gennemsnitligt antal indbyggere pr. genbrugsplads

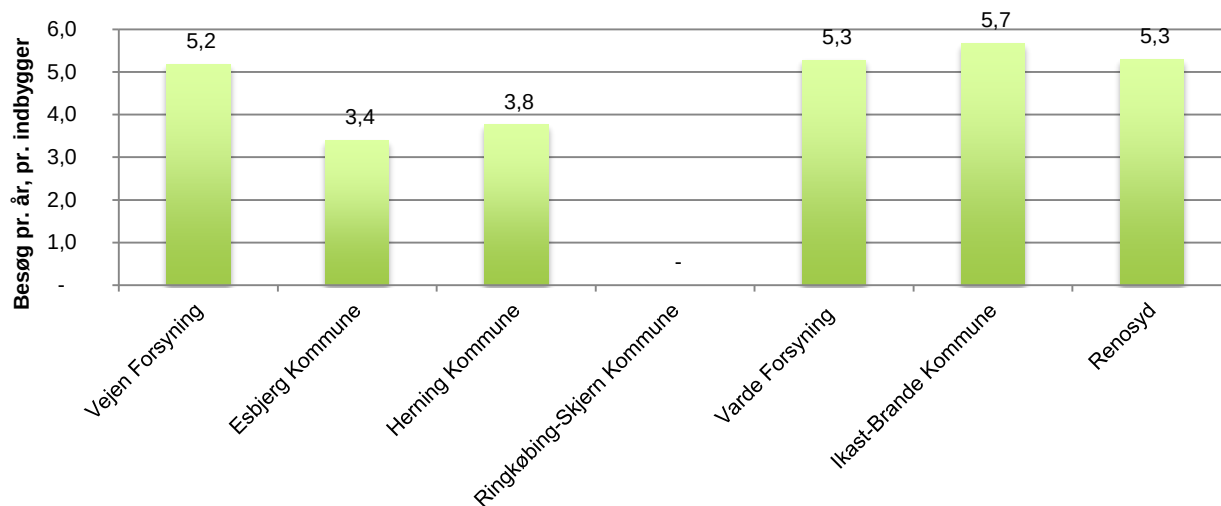




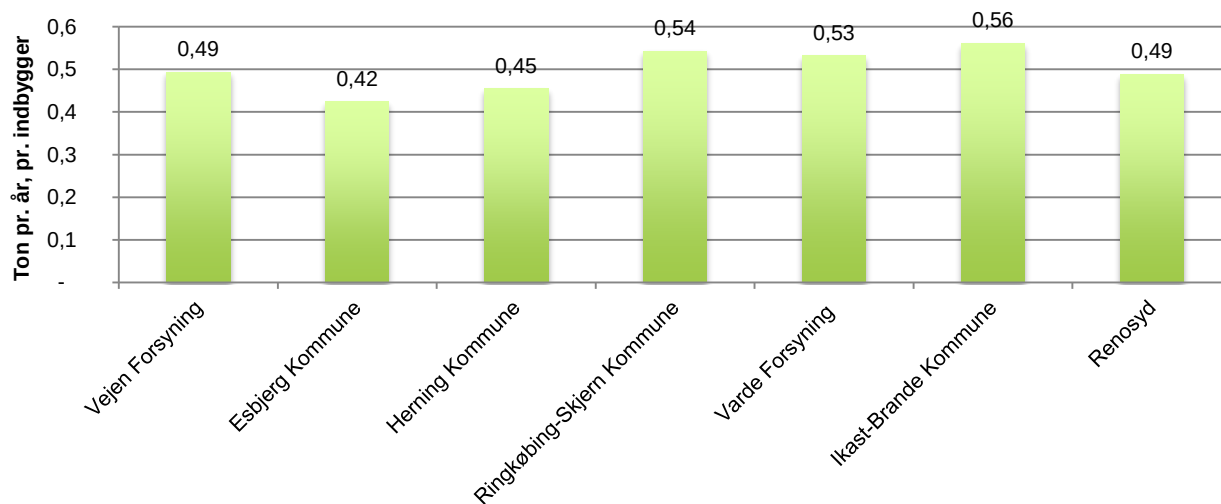
Figur 13: Antal indbyggere pr. åbningstime



Figur 14: Gennemsnitligt antal besøg pr. indbygger pr. år



Figur 15: Gennemsnitligt tons affald pr. indbygger pr. år





6 Bilag

Der er følgende bilag til rapporten:

1. Regneark med udregninger til tabeller og grafer i rapporten
2. Rapport: Kundetilfredshedsundersøgelse af den ubemandede åbningstid på Ølgod Genbrugsplads
3. Regneark: Bilag til kundetilfredshedsundersøgelsen
4. Notat: Sammenfatning af medarbejderne svar