
Servicenivå för insamling av hushållens farliga avfall och grovavfall



Vad är rätt servicenivå?

- Vilka insamlingssystem kommunen erbjuder
- Vad kunderna tycker
- Viktiga faktorer: tillgänglighet, öppettider och enkelhet
- Systemen ska underlätta källsortering



Det ska vara lätt att göra rätt!

.....till en rimlig peng!

Om projektet

- Regeringsuppdrag till Naturvårdsverket att utveckla riktlinjer.
- Utveckla insamlingsystem som blir mer tillgängliga för hushållen och samtidigt är effektiva för samhället.
- Farligt avfall och grovavfall.
Inte förpackningar och el-avfall.
- Avfall Sverige tagit fram rekommendationer och goda exempel.



Återvinningscentraler

- Utgör basen för insamlingen, hanterar de största mängderna
- Kostnadseffektiv
- Hög säkerhet, bra kvalitet på avfallet och utbildad personal
- Belastningen ökat
- 8 av 10 kunder är nöjda



Andra insamlingsssystem - grovavfall



Andra insamlingsssystem – farligt avfall



Rek 1 – Flera olika insamlingssystem

- Återvinningscentralen utgör basen och utvecklas efter behoven
- Ha flera olika insamlingssystem som kompletterar varandra och som ökar tillgängligheten även för icke-bilburna
- Samordna insamlingssystemen, t.ex. nyttja samma fordon
- Insamlingssystemen ska även möjliggöra en effektiv behandling av avfallet.
- Avvägning tillgänglighet, kostnader, säkerhet

ÅTERVINNINGSCENTRALEN

ÅTERVINNINGSCENTRALEN

Sorteringsplats - Arbetsplats - Mötesplats



Redaktör: Inga-Lill Engkvist

Redaktör: Inga-Lill Engkvist

Institutionen för medicin och hälsa, IMH
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, IEI
Linköpings universitet

Planera, utforma och driva en ÅTERVINNINGSCENTRAL



Inga-Lill Engkvist (Red)


AVFALL SVERIGE


Linköpings universitet

Rek 2 - Uppföljning

- Följ upp kostnader, insamlade mängder och nyttjandegrad för olika insamlingssystem
- Rapporteringsrutiner för olyckor, risker och avvikelser
- Kundnöjdhet - kundundersökningar
- Felsorterat avfall - Plockanalyser



Använd Avfall Web

Rek 3 - Samverkan

- Samverka med andra kommuner
 - Projekt och upphandlingar
 - informationssatsningar
 - Kundundersökningar och plockanalyser
- Samverka inom kommunen
 - Samsyn om avfallshanteringens betydelse
 - Fungerande organisation avfallsplanarbetet
- Lär av varandra; gör studiebesök och nätverka

Rek 4 – Återkoppling och information

- Låta kunderna få reda på hur duktiga de är



återkoppla resultat från undersökningar

- Lägg resurser på information vid förändringar eller införande av nya insamlingssystem
- Använd många olika kanaler som hemsida, kundtidning, vanlig tidning, personliga möten och sociala media

Avfall Web


- God statistik skapar trovärdighet och är grunden för en långsiktig utveckling av avfallsbranschen
- Möjliggör ordning och reda
- Jämförelser med andra kommuner och benchmarking
- Tillgång till en mängd verktyg och funktioner som underlättar uppföljning:
 - ÅVC, Farligt avfall, Kundnöjdhet, Ekonomi m.m.
- 75 % av kommunerna matar in – gör det du också!

Kundnöjdhet - generellt

Trendrapport - kunder

Median, medel, min och max avser år 2010 och alla kommuner



Värden riket

Nyckeltal	2008	2009	2010	Median	Medel	
Nöjdhet avfallshantering en- och tvåfamiljshus (%)	98	97	99	84	83	<input type="checkbox"/>
Nöjdhet avfallshantering lägenhet (%)	93	98	97	82	80	<input type="checkbox"/>
Nöjdhet hämtning kärl- och säckavfall (%)	96	97	98	88	86	<input type="checkbox"/>
Nöjdhet besök ÅVC (%)	93	97	96	87	86	<input type="checkbox"/>
Nöjdhet tillgänglighet ÅVC (%)	78	84	84	77	73	<input type="checkbox"/>
Nöjdhet ÅVS (%)	68	64	60	74	74	<input type="checkbox"/>
Förtroende återvinning (%)	76	78	73	71	71	<input type="checkbox"/>

ÅVC - tillgänglighet och kostnad

Median, medel, min och max avser år 2010 och alla kommuner


Värden riket


Nyckeltal	2008	2009	2010	Median	Medel	
Mängd insamlat grovavfall (kg/person)	164	177	172	162	174	<input type="checkbox"/>
Antal ÅVC, stationära (antal/10000 pers)	0,82	0,82	0,81	0,76	1,16	<input type="checkbox"/>
Antal ÅVC, icke stationära hämtningsplatser (antal/10000 pers)	0	0	0	0	19,14	<input type="checkbox"/>
Total tillgänglighet största ÅVC (tim/vecka)	45	57	57	46	58	<input type="checkbox"/>
Tillgänglighet största ÅVC, kväll/helg (kväll- och helg)	17,00	21	21	10,00	12,56	<input type="checkbox"/>
Besöksfrekvens ÅVC (besök/ pers)	2,18	2,30	2,33	2,33	2,63	<input type="checkbox"/>
Nyckeltal	2008	2009	2010	Median	Medel	
Årskostnad insamling käril- och säckavfall (kr/person)	136	143	144	192	214	<input type="checkbox"/>
Årskostnad service totalt (kr/person)	249	288	266	179	227	<input type="checkbox"/>
varav ÅVC (kr/person)	199	227	210	129	168	<input type="checkbox"/>

Farligt avfall – tillgänglighet och nöjdhet

Median, medel, min och max avser år 2010 och alla kommuner

Värden riket

Nyckeltal	2008	2009	2010	Median	Medel	
Mängd farligt avfall från hushåll som samlats in via kommunens försorg (kg/person)	8,45	9,49	9,08	5,33	6,34	<input type="checkbox"/>
Mottagningsplatser för farligt avfall - bemannade (st/1000 person)	0,08	0,08	0,08	0,07	0,09	<input type="checkbox"/>
Mottagningsplatser för farligt avfall - ej bemannade (st/1000 person)	0	0	0	0	0,05	<input type="checkbox"/>
Antal hämtningar av farligt avfall vid hushåll (st/1000 person)	25	23	69	0	4,37	<input type="checkbox"/>
Antal besök till mobila miljöstationer (st/1000 person)	10,22	13,10	11,54	0	2,18	<input type="checkbox"/>

Nyckeltal	2008	2009	2010	Median	Medel	
Inlämningsgrad farligt avfall (%)	53	79	79	73	67	<input type="checkbox"/>
Informationsgrad farligt avfall. (%)	74	69	69	68	67	<input type="checkbox"/>
Tillgänglighet inlämning farligt avfall. (%)	-	72	72	70	69	<input type="checkbox"/>

Värderingsrapport

Kunder	Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt	Kommun X
Nöjdhet avfallshantering en- och tvåfamiljshus (%)	>90	85-90	80-85	<80	90
Nöjdhet avfallshantering lägenhet (%)	>90	85-90	80-85	<80	85
Nöjdhet besök ÅVC (%)	>90	85-90	80-85	<80	90
Nöjdhet information (%)	>90	85-90	80-85	<80	92
Insamling - Generellt					
Mängd insamlat förpacknings- och tidningsmaterial (kg/person)	>95	76-95	55-75	<55	71
Total andel förpacknings- och tidningsmaterial i kärll- och säckavfall (%)	<25	25-29	30-36	>36	35
Mängd farligt avfall från hushåll som samlats in via kommunens försorg (kg/person)	>12,00	5,60-12,00	2,00-5,50	<2,00	10,4
Total andel farligt avfall i kärll- och säckavfall (%)	<0,05	0,05-0,17	0,18-0,30	>0,30	0,2
Miljövänliga drivmedel - Insamling (%)	<25	25-30	31-36	>36	50

Sparad och bearbetad i excel

Sökfunktionen -> Analys

Egen regi eller entreprenör?

INSAMLING TOTALT 2009		EGEN REGI (> 50%)	ENTREPRENÖR (> 50%)
Antal kommuner		59	146
Kommunstorlek medelvärde		43 100	36 600
INSAMLING URVAL 2009 15 000 - 35 000 INV		EGEN REGI (> 50%)	ENTREPRENÖR (> 50%)
Antal kommuner	KOMMUN X	19	45
Insamlingskostnad, kr/pers	218	252	213
Nöjdhet hämtning, %	94	90	89
Mängd kärll- och säckavfall, kg/pers	222	227	216

Exempelkommun 25 000 inv, insamling egen regi

Avfall Web 2012

- Nya flikar för plockanalys och slam
- Värderingsrapport
 - Tre nya nyckeltal, ett borttaget
 - Förändrade värderingsgränser
- Registreringsperiod för 2011 års data
16 januari - 18 april 2012
- Kvalitetsgranska siffrorna genom att använda Avfall Web!

Avfallsakademin

- NY web-baserad utbildning om Avfall Web
- 750 kr /person
- Tillgänglig i ett år

www.avfallsakademin.se

- OBS! Gå även web-utbildningen
”Introduktion till avfallsbranschen”