

## **Sak nr: 11-22. Strategi- og kommunikasjonsplan 2023-2026**

### **Styret si tilråding til vedtak:**

Representantskapet godkjenner Strategi- og kommunikasjonsplan 2023-2026, med handlingsplan for perioden.

### **Saksutgreiing**

I tråd med vedtektene §7.4 er det representantskapet som skal fastsette overordna mål og retningslinjer for selskapet. Sist representantskapet hadde sak om dette, var hausten 2021 for perioden fram til 2025.

Vi har utarbeidd framlegg til ny strategiplan for perioden 2023 – 2026 etter same oppbygging som sist, med ein relativt klar og konsis handlingsplan som kjem tidleg i planen, og ein faktadel som underbygger tilrådinga.

Kommunikasjonsplan er ein del av samla strategiplan. Faktadelen ligg for seg, då den fortener eigen omtale som eitt av fundamenta i satsinga på meir sortering og betre kvalitet på avfallsfraksjonane.

Styret handsama framlegget til plan i sak 29/22 i juni-møtet. Planen vart samrøystes vedteken i tråd med tilrådinga.

Hans Peter Eidseflot  
Dagleg leiar

Vedlegg:  
Strategi- og kommunikasjonsplan 2023-2026 med handlingsplan 2023.

# **STRATEGI- OG KOMMUNIKASJONSPLAN**

**2023-2026**



# Visjon for Volda og Ørsta Reinhaldsverk IKS.

*Eit ressurscenter for avfall, med kunnskap og tenester  
for privat abonnentar og næringsliv.*

Slagord:

Sortert avfall gir verdi for miljøet !



## Innholdsoversikt:

	<b>Side</b>
Handlingsplan med miljømål	4
Handlingsplan – nye investeringstiltak	5
Handlingsplan kommunikasjon	6
Om strategi og kommunikasjonsplan 2023- 2026	7
Status 2022	8

### 1.0. Gjeldande føringar

a. FN sine bærekraftmål	11
b. Stortingsmelding nr 44 – 1992	12
c. Klimakur 2030	13

### 2. Status og kvar går vi ?

a. Ombruk	15
b. Materialgjenvinning	15
c. Matavfall til biogassproduksjon.	17
d. Hageavfall	18
e. Glas og metall emballasje	18
f. Metallar	19
g. Papp	20
h. Trevirke	20
i. Tekstilar	21

### 3. Klima.

a. Co2 utslepp og transport	22
b. Etterbehandlingsanlegg i Møre og Romsdal	22
c. Omlegging av gebyrsystemet – Payt.	23
d. Oppsummert materialgjenvinning	25

### 4. Fritidshus

Mål	25
-----	----

### 5. Innkjøp

Mål	26
-----	----

### 6. Digitalisering

Mål	26
-----	----

### 7. Eigarskap i andre selskap

a. Retura Søre Sunnmøre AS	27
b. Retura Norge AS	28

### 8. Kommunikasjon

<i>Eige vedlegg</i>	
---------------------	--

# Handlingsplan - Miljømål:

- 60 % materialgjenvinning ut frå materialgjenvinnar innan 2025 og 65 % innan 2030.
- Klimautslepp skal vere eit gjennomgåande perspektiv i innkjøp, planlegging av transport og transportløysingar. Interne som eksterne.
- Digitalisere fleire områder for å auke kvaliteten på tenestene.
- Stimulere innbyggjarane til ombruk og redusert forbruk.

For å nå hovudmåla vedtek ein slik plan:

## *Klima*

- Vedta ny visjon og nytt slagord som inkluderar klima.
- Omstille med mål om å komprimere avfall før vidaretransport og sette krav i nye anbod om bruk av lastbærarar som kan laste over 30 tonn nyttelast.
- Stimulere til ombruk og redusert forbruk i kommunikasjon til innbyggjarane.
- Innrette gebyrregulativet sterkare mot brukarbetaling for tenester, for å redusere forbruk av tenester.
- Skifte ut varebilane med bilar som går fossilfritt innen 2024.
- Starte utskiftinga av fossil energi drivne bilar med fossilfri - drivne bilar.

## *Kvalitet*

- Kvalitet på avfallsfraksjonane skal vere eit gjennomgåande perspektiv i planlegging, drift, levering og kommunikasjon
- Gjennomføre årlege plukkanalyser og periodiske kvalitetskontrollar av avfall i behaldar. Innsamla avfallstypar som går til materialgjenvinning prioriterast.
- Merke opp alle behaldarar med standardiserte nasjonale emblem og fargekode, for å betre kvaliteten på innhaldet i behaldar.
- Prøveprosjekt med papirpose for matavfall gjennomførast i 2023.

## *Miljøstasjon.*

- Oppgradere miljøstasjonen i Hovdebygda trinnvis, slik at all lagring av avfall blir under tak med brannsikring og oppsamlingsinstallasjon av evt brannvatn og overflatevatn.

## *Tilsyn.*

- Sette krav til slamentreprenør om å dokumentere status til slamanlegg i samband med tøming. Må takast med ved ny kontrakt på anbod i 2025.

## *Brukarperspektiv.*

- Gjennomføre brukarundersøking annakvart år for å få fram breidda av innbyggjarane sitt syn på VØR sine ordningar. Neste i 2024.

## *Henteordningar.*

- Greie ut innan 2023, korleis følgje opp MD sitt krav om innsamling av organisk avfall, ved evt eiga innsamlingsordning for hageavfall.

### **Utviklingsprosjekt i samarbeid med andre selskap**

- **Avklare om det er aktuelt å bygge biogass anlegg saman med andre interkommunale avfallselskap/ samarbeidspartar. Eiga sak om deltaking og finansiering vert om det er aktuelt, å førebu for kommunestyra, som tek avgjerd.**

### **INVESTERINGSTILTAK I PERIODEN:**

**I planperioden skal tiltak som stettar lovpålagde og nasjonale krav, prioriterast.**

**Reduksjon av klimautslepp skal vere eit gjennomgåande prespektiv. Ved innsamling, intertransport og uttransport.**

#### **2023:**

**Investeringar bestilt i 2022 som har fått utsett leveringsid grunna pandemi og krig, må prioriterast.**

**Nedgravne avfallscontainerar. Innføre eigen innsamlingsordning for emballasjeplast, ved å bytte ut ein av innsatsane til delt for mat og glas/ metall emballasje.**

#### **2024:**

**Slutføre oppgradering av mottakspunkt til kjeldesortering for dei med fritidshus.**

**Første byggetrinn med oppgradering av bygningsmassen i Miljø-gjenbrukstasjon i Hovdebygda for å implementere krav om all avfallslagring under tak saman med sist gjeldande brannkrav.**

#### **2025.**

**Slutføre oppgradering av bygningsmassen i Torvmyrane.**

**Gjere ny vurdering av om det skal monterast Rfid brikker på alle beholdarar og leseutstyr på bilane som «snakkar» med styringssystemet til VØR.**

**I samband med dette innføre elektroniske køyreordrer for å kvalitetsikre og dokumentere innsamlinga**

#### **2026:**

**Løse ut opsjonstomta på Melsgjerdet.**

# Prioritert handlingsplan for kommunikasjon

*VØR vil prioritere informasjon og kommunikasjon som strategisk verkemiddel for å auke kunnskapsnivået om avfall hjå våre innbyggjarar. Dette kunnskapsnivået skal betre kvaliteten på alle avfallsfraksjonar frå private hushaldningar i kommunane Volda og Ørsta.*

*Kommunikasjonen frå VØR skal vidare bidra til positiv omdømmebygging og gi betre innsyn i kva selskapet driv med.*

For å nå denne målesetninga må en gjere ulike prioriterte tiltak fram mot neste rullering av kommunikasjonsstrategi. Følgjande tiltak blir føreslått:

## **1. Auke informasjonsflyt til våre abonnentar og innbyggjarar i kommunane**

- a) Trykke opp og sende ut utfyllande nyheitsbrev med informasjon om riktig sortering og avfallshandtering til alle abonnentar minst ein gong i året.
- b) Tilby omvising og undervisning til alle 4. klasser i kommunane Ørsta og Volda frå 2023.
- c) Innan 2024 investere i digital informasjonstavle til inngangsport, som til kvar tid viser opningstider og relevante endringar/nyhende som er gjeldande for VØR og våre abonnentar.

## **2. Plukkanalyser- få meir kunnskap om forbettringspotensial**

- d) I løpet av 2024 skal vi fortsette med plukkanalyser som kan gi oss nyttig informasjon om innhald i restavfallet, matavfallet og papiret til våre innbyggjarar.

## **3. Mindre plast i matavfallet ved auka bruk av papirposar**

- e) Fortsette å teste ut løysing med papirposar til matavfall hos dei av abonnentane som vil vere med på frivillig ordning.

## **4. Fornye og vidareutvikle informasjonsmateriell**

- f) Produsere korte, informative filmsnuttar om riktig sortering og VØR sin aktivitet ute på innsamling og inne på miljøstasjonen.
- g) Vurdere nye sosiale medieplattformer der ein kan nå ulike målgrupper (TikTok, Instagram, LinkedIn, osv)

## **5. Auka fokus på riktig avfallsortering**

- h) Meir informasjon ut til kommunale eigedommar og innvandrarar på deira språk.
- i) Bruk av avvikslappar på avfallsbeholdar.

## **Om strategi-/verksemds-plan 2023- 2026.**

### ***Kvifor slik plan?***

VØR arbeidar innafor ein kvardag der måla vi skal arbeide mot, er fastsett av fleire instansar, både sentralt og lokalt.

Nasjonal avfallspolitikk er fastsett av stortinget som har slutta seg til FN sine bærekraftsmål, vedtekne storingsmeldingar og nasjonal avfallsstrategi.

I tillegg kjem vedtak og direktiv frå Miljødirektorat og Statsforvaltar. (SF) Frå SF er det krav om at alt avfall skal lagrast og handsamast under tak. For å hindre forsøpling, forureining og for å få kontroll med slokkevatten ved brann.

All væske frå avfallsanlegg skal reinsast og ikkje tilførast ureinsa verken ferskvatn eller sjø. Avfallsanlegg må derfor byggast slik at snøsmelting og regnvatn skal kunne samalst opp og reinsast. Giftig sløkkjevattn frå brann må kunne samlast opp.

Kommunane vedtek klimaplanar med konkrete tiltak for gjenvinning. Gjeldande felles handlingsplan er no til revisjon, og skal etter plan vedtakast snart. VØR kjenner ikkje innhaldet, så dermed vert den å ta inn i neste års revisjon av strategiplan. Kommunane fastset og renovasjons-, og gebyrforskrift som regulerar VØR sin aktivitet. I tillegg styrer dei gjennom selskapsavtale og forvaltningsrevisjon.

VØR er opptatt av og lære og utvikle seg. Vi har derfor vore med i ei ekstern samanlikning anna kvart år mellom selskap i bransjen, for å sjå korleis vi presterar. Denne heiter RBM (renovasjonsbenchmarking) I denne er det og ei brukarundersøking for også å få ei tilbakemelding på innbyggjarane sine synspunkt om oss i tillegg til vurdering av kva vi presterar i høve bransjen. VØR har komt ut ca. som gjennomsnittet i disse undersøkingane, med unntak av gebyr, der vi er lågare enn dei fleste. Neste RBM i 2024.

Undersøkingane syner at innbyggjarane våre er opptatt av miljøspørsmål, i motsetnad av det inntrykket ein kan få frå aviser og facebook, der regelen synes å vere kritisk til endringar.

### ***Å plassere alt i orden og i system***

VØR treng å sette alle krav og tilbakemeldingar i eit ordna system for å få oversikt. Ein må prioritere det viktigaste først.

Lovpålagde tiltak og nasjonale mål må prioriterast først. Og tempoet i innføring av nye tiltak må tilpassast slik at ikkje gebyrveksen det enkelte år vert for stor.

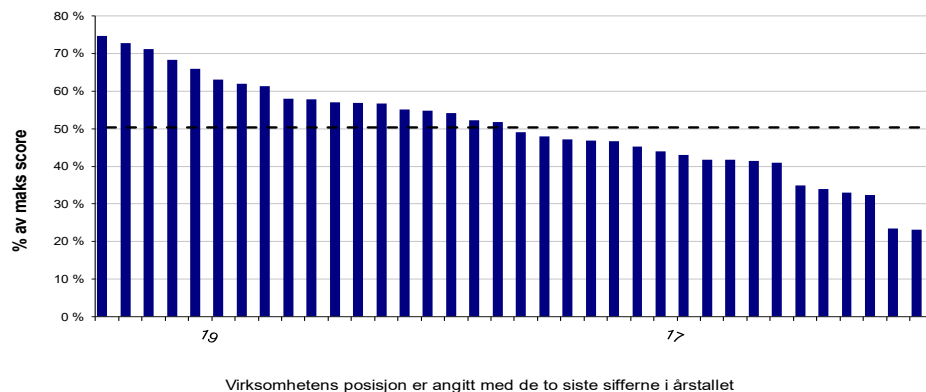
Strategi-/verksemds-plan vert rullert årleg. Administrasjon innstiller til styret og styret innstiller til representantskapet som vedtek planen i tråd med vedtektene § 7.4.

### ***Status 2022.***

I 2021 er materialgjenvinningsgraden i VØR 54,4 %. Det er eit resultat blant dei beste i landet. Nedanfor er ein tabell frå RBM 2020 som syner vår prestasjon i høve andre.

### ***Miljøstandard.***





I alt 40 % av innbyggjarane her i landet er omfatta av undersøkinga.

*Krava vi skal levere på framover.*

Fjoråret er alltid eit delmål. Samfunnet krev av oss at vi skal vidare.

Stortinget sitt krav er å oppnå nasjonalt mål om materialgjenvinning på minst 55 % innan 2025 og 60 % innan 2030 og 65 % i 2035.

Klimakrava er å redusere utslepp. Her bør vi få på plass ei uavhengig vurdering av prestasjon i løpet av planperioden.

*Kva ligg i vedtekne planar for nye sorteringsløysingar på miljøstasjonen ?*

I gjeldande strategiplan legg vi opp til å starte med materialgjenvinning av trevirke (levering til sponplateproduksjon) og hardplast frå sommaren 2022.

*Endra målepunktet for materialgjenvinning.*

I dag vert materialgjenvinning målt av det vi leverar inn til gjenvinnar. EU kom i 2019 med ei «forordning», som i detalj fortel korleis materialgjenvinningsgraden skal reknast ut for den enkelte avfallstype frå 2025.

«Vekten av det gjenvinnbare avfall, foreslås vekten av det avfall som tilføres den endelige gjenvinningsprosessen.».

MD har på bakgrunn av dette foreslått at målepunktet for materialgjenvinning vert flytta til å verte registrert ut frå materialgjenvinnar og ikkje inn til materialgjenvinning som i dag.

*Konsekvensane av endra målepunkt for materialgjenvinning er lågare resultat enn etter gammal målemetode..*

Mottakarane av reine fraksjonar som plastemballasje, papir / papp og glas og metall- emballasje, har i løpet av 2020-21 alt innført trekk for kvalitetsavvik. Fraksjonane blir no trekte ned for feilsortering og for innhald av vatn.

Vår faglege vurdering i 2020 var at materialgjenvinninga kom til å falle frå 62,4 % i -19 til ned til under 55 % , når ny målemetode vart innført, gitt at ikkje andre tiltak vart sett i verk. Resultatet viste 54,4 % i 2021.

Årsaka er for dårleg kvalitet på deler av det som vert samla inn. Der er for mykje restavfall i alle reinfraksjonar.

*Korleis kompensere for nedgang i materialgjenvinning.*

Informasjonsarbeid vil vere viktig framover. Vi må prøve å påverke våre innbyggjar sin oppfatning av avfall, og vi må verte tydlegare i kommunikasjonen på kva kvalitetskrava har som konsekvens for VØR og på gebyra for den enkelte.

Vi ser at satsinga på kvalitet nyttar. Tiltaka sette i verk i 2021 for å betre kvaliteten hos emballasje av glas og metall, har gitt oss ei halvering i innslaget feilsortering.

Den andre tilnærminga vi kan ha, er av strukturell karakter. Ved å innføre eiga plastinnsamling legg vi opp til å få inn reinare fraksjonar både av plast og av papir. Vi håper at det skal fungere positivt også pedagogisk.

Ein tredje veg syner Norwasterapporten frå 2020 oss. Henteordning for hageavfall kan meir enn kompensere for reduksjonen vi får frå kvalitetstrekk på papir og plast. VØR tar imot vel 34 kg hageavfall pr innbyggjar via sin bringeordning. Vesar med henteordning tek imot over 100 kg pr innbyggjar.

Dette handlingsromet ynskjer vi å sjå nærare på i 2023.

Eit anna strukturelt grep er å gi gebyr på dei som har behaldarar med eit innhald som er feil sortert.

*Inføring av nasjonal farge og merkeordning av innsamlingsbeholdarar.*

Avfall Noreg vedtok i 2020 standardiserte emblem og fargar på innsamlingsutstyret som eit tiltak for å gjere det lettare for private og næringsliv å sortere avfall, uavhengig av kva kommune ein høyrer til. Ein skal kjenne seg att uavhengig av kvar ein er.

Vi starta med å implementere dette i 2020, og er godt i gang.

***Kvar står vi i høve til kommunalt vedtekne planar som gjeld for oss ?***

I dei lokale klimamåla som i 2010 vart vedtekne av kommunestyra, hadde kommunane eit mål om utsortering av minimum 45 kg våtorganisk avfall pr innbyggjar og minimum 10 kg innsamla plast pr innbyggjar. Plastmålet vart nådd i 2018 og våtorganisk målet i 2019 med 74,4 kg pr innbyggjar. Vi ser det no som utkvittert.

Ny handlingsplan for klima er under utarbeiding i kommunane, og vert å kome tilbake til, når den ligg føre.

***Handsaming av planen.***

Representantskapet skal vedta planen i tråd med vedtektene § 7.4, etter tilråding frå styret.

***Handlingsplanar og oppfølging.***

Planen skal vere styrande i dagleg drift, og eit dokument det skal rapporterast om til styrande organ. Dagleg leiar iverksett handlingsplanar i VØR sin organisasjon i tråd med strategiplan.

***Resten av dokumentet***

Dei neste 20 sidene i dokumentet går grundigare inn i bakgrunn for krav og potensialet for auka materialgjenvinning. Kommunikasjonsplanen til VØR er og ein del av planen. Tiltak som skal understøtte dei overordna måla i planen.

## Gjeldande føringar.

### *Innleiing*

Vi har ei rekkje nasjonale styringsdokument som fortel i kva retning vi skal utvikle oss. Dette vere seg internasjonale som nasjonale krav. I dette kapittelet tar vi med alt kjent, fordi vi har lært oss at det må gjerast for å forstå samfunnsutviklinga på området vi arbeidar i.

I nokre tilfeller har vi absolutte krav som må følgjast slik som gitt i Løyve for å drive omlastestasjon. Alle som driv avfallsanlegg eller omlastingsanlegg for avfall, må ha eigne Løyve frå staten ( Statsforvaltaren eller Miljødirektoratet.)

### *a) FN sine bærekraftsmål:*

*6.Reint vatn og gode sanitærforhold – Innen 2030 sørge for betre vasskvalitet ved å redusere forurensing, avskaffe avfallsdumping....og i vesentleg grad auke gjenvinning og ombruk.*

Dette grip både inn i VØR sitt arbeid innan slamminnsamling, tilsyn av slamtankar, men og kor attraktiv VØR er å levere til slik at vi får inn det vi skal. Vidare er fokus på kor flinke vi er på gjenvinning og ombruk.

Bærekraftmålet «Betra vasskvalitet» grip og inn i korleis anlegga til VØR er organiserte og fysisk laga. Mål må vere å bygge om anlegga slik at 0 – utslepp til omgivnadene ikkje skjer, sjølv om det skulle oppstå uhell inne på tomtene. Anlegget på Melsgjerdet vert bygt slik. I Hovdebygda er det foreslått å gjere tilsvarande grep i slutten av planperioden. Dette går fram av foreslått investeringsplan.

*7. Rein energi for alle - Tilby bærekraftige energitjenester.*

For VØR: Legge om energibruken frå fossile til sirkulære energikjelder. T.d bruk av biogass istaden for diesel som energi i bilane våre. Drifte anlegga energieffektivt for å redusere sløsing med energi. Bruke alternativ til straum til oppvarming av bygningssmassen. Bio-brensel, jordvarme eller varmepumpe til oppvarming.

*9. Innovasjon og infrastruktur - Fremje berekraftig industrialisering.*

For VØR: Tømme nedgravne avfallsanlegg utifrå fyllingsgrad og ikkje på frekvens gjer vi alt no. Delta i bygging av regionale etterbehandlingsanlegg. Ta i bruk teknologi for å automatisere repeterande administrative rutiner. Drive innsamling frå slambeholdar utifrå fyllingsgrad, kan vere aktuelt fram i tid. Dette vert i tråd med forskriftene i dag tømt etter frekvens. Framtida vil nok gi tøming etter fyllingsgrad basert på rfid brikke, men idag er kostnaden med å ha rfid brikker og gps sendarar på kvar tank alt for dyrt, men det kan endre seg. Vi har vidare potensiale for industrialisering av drift av anlegga, ved bruk av utstyr som rasjonaliserar tidsbruken.

*11.Bærekraftige byar og samfunn - Betre luftkvaliteten og avfallshandtering i byer og samfunn.*

For VØR: Optimalisere hentefrekvens og redusere oppsamlingspunkt via differensierte gebyr etter tal hentingar. Legge om til fossilfrie innsamlingsbilar som køyrer minst mogleg og har minst mogleg utslepp.

*12.Sikre berekraftig forbruk og produksjonsmønster*

For VØR: Stimulere til redusert matsvinn hos innbyggjarane, redusere utslepp av kjemikaliar og avfall til luft, vatn og jord ved betre innsamlingsystem for Farleg avfall. Stimulere til redusert avfallsmengd gjennom informasjon, gjenvinning og ombruk.

### 13. Stoppe klimaendringane – stoppe klimaendringar på lokalt nivå.

For VØR: Gå frå fossil drivne køyrety til fossilfrie. Utnytte sol, luft og jordvarmeenergi til oppvarming av bygg. Det blir hevda at byggsektoren står for 40 % av alle klimautslepp, så med det fokus som i dag er på klima, vil vi nok oppleve mange forbetringar i åra som kjem.

### b) Stortingsmelding nr 44 – 1992

Stortinget vedtek mål for avfallspolitikken her i landet. Den er samansett av ulike tiltak, men med tre hovudretningar.

Dei tre måla har stor nasjonal politisk oppslutning, og stått uendra sidan avfallshierarkiet for første gang vart vedteken i stortinget i samband med handsaming av st.mld 44 i 1992.

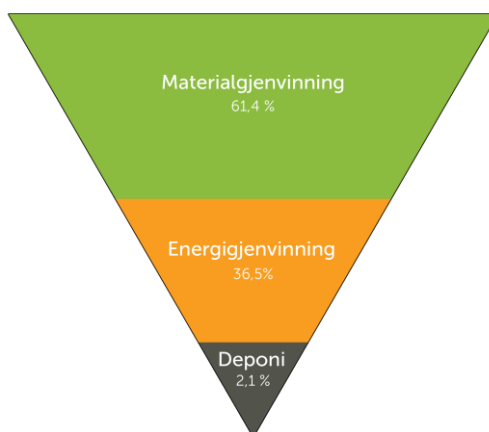
1. Auken i mengd avfall skal vere mindre enn den økonomiske veksten.
2. Avfallshierarkiet skal vere styrande for nasjonal avfallspolitikk- Ombruk viktigast å oppnå. Aktuelle eksempel er tekstilar. Om ikkje det kan nåast, skal ein gå mot materialgjenvinning. Brukt metall blir til nytt metall, papp blir ny papp osv. Er ikkje det mogleg, så gjeld energigjenvinning, slik som det brennbare restavfallet. Deponi er det lavaste nivået i hierarkiet. Berre uorganisk materiale kan deponerast. Deponering av organisk materiale er forbode frå og med 2008.
3. Det er eit høgt prioritert mål å samle inn mest mogleg farleg avfall. Farleg avfall må ikkje blandast saman med anna hushaldningsavfall.

### Avfallshierarkiet VØR tal 2021:

Materialgjenvinning 54,4 %

Energigjenvinning 44,3 %

Deponi 2,5 %



Avfallshierarkiet stimulerar oss til å tenke reduksjon av avfall, og å vri gjenvinninga over til å verte meir høgverdig.

Stortinget har materialisert måla til 55 % materialgjenvinning innan 2025. 60 % innan 2030 og 65 % innan 2035.

0 visjonen ligg som framtidsvisjonen. Utrecht i Nederland ilag med fleire andre kommuner i Flandern, har innført henteordningar for alle gjenvinningsfraksjonane, medan restavfallet må bringast til returpunkt. Resultatet er opp til 95 % utsortering og restavfallsmengde ned mot 21 kg pr innbyggjar. VØR samla inn 56,5 kg pr innbyggjar i 2019, i tillegg til det som er levert av grovavfall på Miljøstasjonen.

Eksempelet Flandern stadfestar at det er mogleg å få til meir og at djerne gjenvinningsmål er råd å få til via å tenke nytt med strukturelle grep.

Men fokus på innsamla mengder kan ikkje aleine vere målet. Kvaliteten på det innsamla må og vere korrekt, og der har vi for dårlege kunnskapar i dag til å kunne fastslå status. Derfor foreslår vi plukkanalyser og frekvenskontroll av beholdarar som tiltak for å betre kvaliteten.

*Viktig med djerve mål, men etterspurnad av varen i marknaden må vere på plass ilag med innsamlingstilbodet.*

Utviklinga går til tider seinare enn politiske ynskjer og mål, fordi etterspurnad etter brukte varer manglar i marknaden. Det opplevde vi når vi prøvde å sortere ut hardplast i 2015. Og det ser vi no med tekstilar som er sagt å skulle vere innsamlingsfraksjon frå 2025.

Mottakarane av tekstilar sjølve seier at dei sorterar ut berre dei kvalitetane som kan gå til sal i norske bruktbuikkar. Resten går til energigjenvinning. Årsaka er større tilbod på «second hand» tekstilar, enn der er etterspurnad.

Bomull og ull er velegna til gjenvinning, men ikkje dei moderne plastbaserte produkta. Innblanding av PS ( polystyren) og nanomaterialer i kle, gjer dei t.d. ueigna til materialgjenvinning.

*Fysiske anlegg hos VØR må vere på plass for å få til tilbod som vert nytta av publikum.*

Nye sorteringsmuligheter på miljøstasjonen, krev meir plass i form av om-eller påbyggingar. Dette krev tid og plass i investeringsbudsjettet.

Vår gjenbruksstasjon som var bygd i 2010 er i 2022 for liten sjølv om den er dobbel så stor som den som var bygt i 1998. Talet på ulike fraksjonar som skal sorterast, aukar.

### **c. Klimakur 2030**

Å nå måla i Klimakur 2030 synes å vere mest vektlagt av sentral mynde akkurat no. Her lanserar regjeringa nye tiltak som må gjennomførast før 2030. Vi tar med nokre av dei punkta som vi må ta tak i i komande planperiode.

- Minst 30 % trevirke skal leverast til materialgjenvinning. (25 % innan 2025)
- Tekstil vert vurdert om kommunene skal få ansvar for seinast får år 2025.
- Hardplast skal innsamlast til materialgjenvinning.
- Meir farleg avfall skal ut frå restavfallet til hushaldningane.
- Mykje meir av plastemballasjen må ut frå restavfallet. Regjeringa syner til at det vil innebere «vesentlige investeringer i ettersorteringsanlegg for restavfall»
- Fossil energi skal byttast med fornybar energi, der biogass må erstatte fossil energi som eit av tiltaka som vert lagt vekt på. Det varslast «betydelig utbygging av biogassproduksjon» Etter at krigen i Ukraina starta, og behovet for å gjere seg uavhengig av russisk gass, er det no venta sterkare virkemiddel for å stimulere til auka norsk biogass produksjon.
- Innføring av avfallsgebyr på restavfallet etter levert mengde. I praksis elektronisk merking av alle behaldarar og registrering av alle tømningar, eller ved innføring av bringeordningar for restavfallet og betaling / registrering av vekt der. Lik ordningane i Nederland – Belgia, (PAYT- pay as you throw.) omtala seinare i planen.
- Endra målepunkt på materialgjenvinning, til å vere ut frå anlegg som materialgjenvinner, i staden for som i dag inn til anlegg som materialgjevinner.
- Betra logistikk og auka effektivisering av lastebilar for å redusere transportomfang

## 1. Status og kvar går vi ?

### a. Ombruk.

EU sin sirkulær strategi melding legg opp til meir miljøvennleg design og at selde artikkelar skal kunne reparerast. Dette ilag med ombruk av tekstilar er ikkje VØR sitt ansvar etter forureiningslova, men EU og MD listar det opp som område kommunane kan få ansvar for seinast i 2025. Som i 2021, ventar vi fortsatt på myndigheitsavklaring.



På grunn av manglande etterspurnad på europeisk nivå, vert det i dag omsett bruktkle berre i dei kvalitetane som Fretex, Uff og fleire kan omsette i egne butikkar.

Av andre typer artikkelar til ombruk, så har Ørsta/ Volda i dag to bruktbuikkar.

Det er og eit politisk ynskje om at VØR ilag med fleire skal engasjere seg i å etablere fleire bruktbuikkar. Føresetnaden er at VØR sine forskrifter vert endra til å omfatte tilrettelegging for ombruk. Prosessen kring det startar etter ferien 2022. Det er likevel slik at ombruk er varesal og ikkje underlagt forureiningslova, medan avfall er underlagt forureiningslova og der VØR / kommunane har rett til å ta renovasjonsgebyr. Tidligare har endringar av forskriftene tatt eit år med utarbeiding av forslag, høyring og vedtak. Oppfølging av dette vert såleis å ta att ved neste rullering av strategiplan våren 2023.

### b. Materialgjenvinning

MD skjerpar krava til materialgjenvinning framover. Med unntak av trevirke og hardplast som vert starta opp i 2022, har VØR for lengst innført egne sorteringsløysingar for fraksjonane nemnt nedanfor. For oss handlar det derfor mest framover om å auke innsamla mengder der vi har låg innsamlingsandel og å auke kvaliteten på det som er innsamla.

Tabell 4.2: Foreslåtte krav til materialgjenvinning og ombruk for emballasjeavfall (Miljødirektoratet 2020<sup>4</sup>)

Emballasjemateriale	Gjeldende Krav	Krav foreslått 2025	Krav foreslått 2030
Plast	EPS: 50% Annen: 30%	47% inkl. EPS	52% inkl. EPS
Tre	15%	25%	30%
Metall	60%	**	**
Jernholdig metall	*	70%	80%
Aluminium	*	50%	60%
Glass	60%	70%	75%
Brunt papir	65%	80%	90%
Kartong	60%	60%	60%

\*: Faller under materialgjenvinningskrav til metall.

\*\* : Utgår grunnet egne materialgjenvinningskrav til jernholdig metall og aluminium.

Undersøkingar syner vidare at gjenvinning, reduserar landets Co2 utslepp med 7 % på grunn av enklare produksjonsprosessar, enn å lage ei råvare frå jomfrueleg råvare. Meir materialgjenvinning, og dermed reduksjon av restavfall kan redusere utslepp av Co2 ytterligare. Auka materialgjenvinning er viktig å fokusere på i høve klima. Aluminium som vert produsert av innsamla aluminiumsboksar, nyttar til dømes mindre enn 5 % energi i høve å produsere det av jomfrueleg malm og energi.

Auka materialgjenvinning av metall og plast gir største bidrag, men meir papp og papirgjenvinning, biogass og biogjødselproduksjon, bidreg og positivt.

Slik statistikkane frå Norwaste sin samanlikning av VØR mot dei andre selskapa i regionen og Noreg syner, har VØR tatt ganske godt ut potensialet med vårt behaldar innsamlings - system heime.

Vår innstilling er derfor å fokusere på kvalitet, slik det går fram av tilrådingane i handlingsplanen. Ev andre strukturelle grep, må vere å undersøkje korleis innføre henteordning for hageavfall, slik som til dømes hos VESAR og IVAR. IVAR samlar inn juletre årleg, og VESAR samlar inn hageavfall to gangar pr år.

### **c. Matavfall til biogassproduksjon.**

VØR ligg lågt i høve regionen med omsyn til restavfall pr. innbyggjar og høgt i høve innsamla mengd matavfall pr innbyggjar.

Vi trur det skuldast at vi har innsamling av fjerde kvar veker innsamling av restavfallet, medan RIR har annakvar veke. ÅRIM er ikkje i gang i gamle Ålesund, der dei desutan har vekeshenting av restavfallet enno.

Innad i våre kommuner er det frå dei siste utbygde bustadområda oppslutninga om å levere matavfall er størst. I andre områder, melder sjåførane om at rundt ein tredjedel ikkje set fram beholdar for matavfall på hentedag.. Vi trur det handlar om haldningar, alderssamansetning og om hushaldningar med ein eller to personar som «greier seg» med restavfallsbeholdar som vert levert kvar fjerde veke. Nettopp dette talar til fordel for MD sine «Pay as you throw» ordningar, der ein til dømes betalar etter tal gangar ein set fram restavfalls beholdar, men avgrensa til at ein må betale for eit minimum henta gangar.

*Kor reine er dei utsorterte fraksjonane som vert henta heime ?*

Kvalitet på levert avfall til materialgjenvinning, er i fokus som aldri før. Årsaka er naturlegvis at ei råvare må vere rein for å kunne nyttast . Det blir ikkje ny aluminium av plast og restavfall. Ei heller nytt papir av tilgrisa papir av matavfall.

Her kan vi verte flinkare som innbyggjarar og VØR flinkare som mottakarar.

Kvalitetsfokuset er sterkt. Mottakarane har 0 – toleranse.

Det handlar om å få innbyggjarane til å få haldningar og respekt for at avfallet er ei råvare. Her har vi ei utfordring. Vi har ikkje dokumentasjon på at det er verre hos oss enn i andre deler av landet. Men utfordringa er der, og dette må vi ta tak i. VØR som selskap må saman med innbyggjarane redusere kvalitetsavvika så mykje som råd.

Plukkanalyse utført hausten 2021 synte at 12 % av matavfallet vi i dag leverar til materialgjenvinning er i røynda «rejekt» dvs. at det endar som energigjenvinning, utifrå EU sin «forordning» og MD sitt forslag. Rejekt er bleier, plastposar som maten er pakka inn i, store bein, framandlekamar som talerknar, knivar og gaflar osb. Samstundes syner plukkalaysen at 25 % av innhaldet i restavfallsbeholdaren, burde vere levert i matavfallsbeholdar. Potensialet blant innbyggjane ligg altså på rundt 100 kg pr innbyggjar.

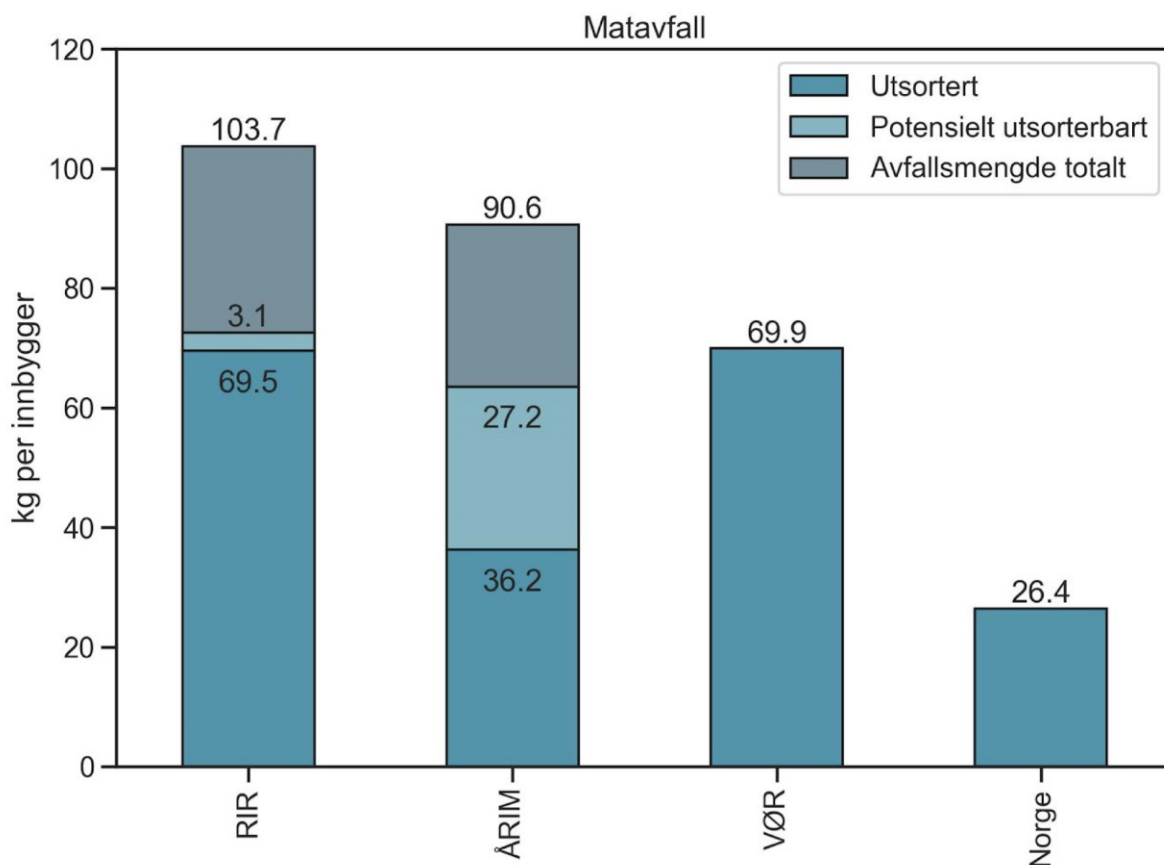
*Klimakur 2030 set klima for alvor på dagsorden. Reduserte klimautslepp handlar i stor grad om å redusere transport og nytte fornybar energi som energikjelde.*

Av strukturelle grep, er det to tiltak som kan gi store endringar. Det eine er å etablere biogassanlegg i regionen. Biogass som vert nytta til erstatning for diesel er fornybar energi, i motsetnad til fossil gass.

Det andre strukturelle er å levere restavfallet til ettersortering for å ta ut meir plast, metall og glas. Ettersorteringsanlegga tek ut rundt det dobbelte med plast, av det henteordningane som er etablerte i dag, greier.

Slike anlegg finst berre i avgrensa grad. Roaf og Ivar er to eksempel. RIR har laga eit enkelt anlegg for sitt avfall.

Der er og samtalar mellom Tafjord Kraftvarme og ÅRIM om dette, men det har ikkje materialisert seg til konkret plan.



Figur: Matavfall utsortert, anslått utsorterbart og totalt oppstått i 2019 for RIR, ÅRIM og VØR. Snitt for Norge gjelder 2018

#### **d. Hageavfall**

Dette er ein stor fraksjon hos oss, men likevel meiner Norwaste at potensialet er meir enn tre gonger større ved innsamlingsordning framfor bringeordning.

Innsamlingsordningar gir ofte minst 30 % auka mengde i høve bringeordning. Og det betyr stor auke i materialgjenvinninga.

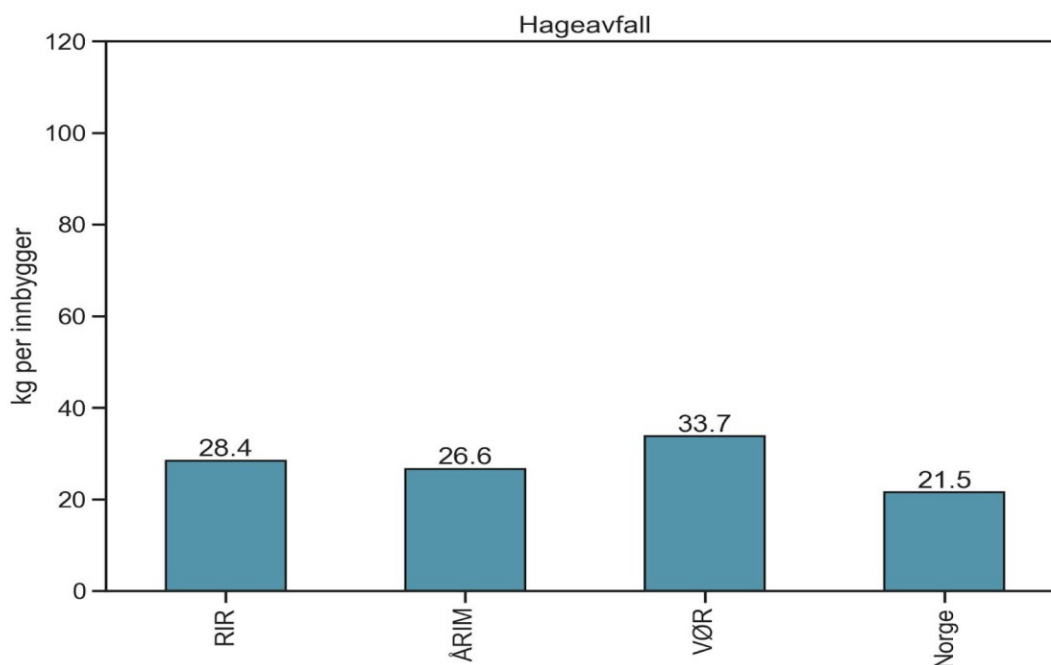


I Ørsta og Volda er der mange dumpeplassar for hageavfall, og dessverre vert det av og til dumpa framande arter som får spreie seg fritt i naturen. Det er og eit argument for å innføre henteordning.

Hageavfall som vert omdanna til jord, kan ta over mykje av uttaket av torvstrø som i dag foregår i Norden, ifølgje MD. Det er bra for miljø og klima.

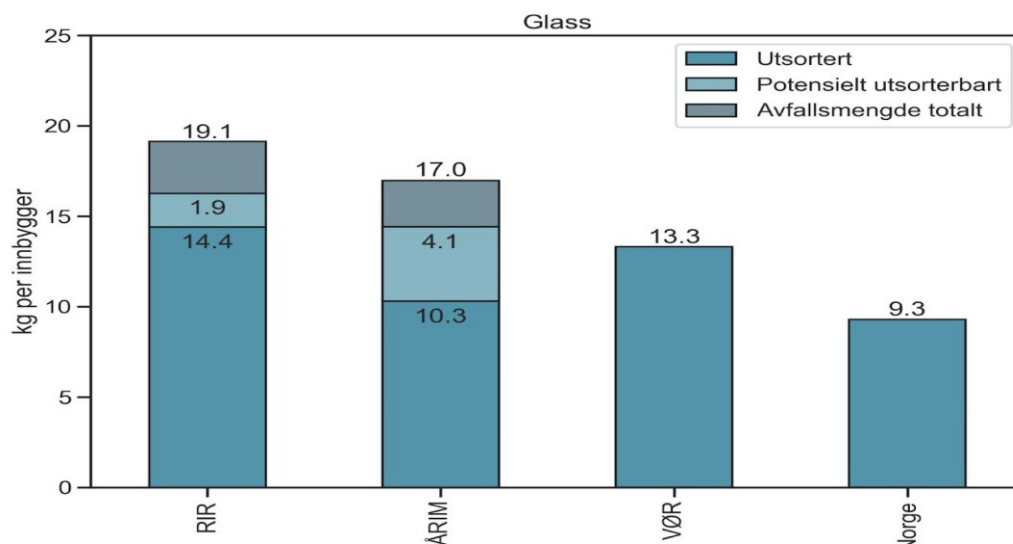
60 kg opp med materialgjenvinning, er nesten like mykje som det matavfallet gav oss i auka materialgjenvinning. Dvs meir enn det bortfallet vert som følgje av registrering av materialgjenvinning ut frå materialgjenvinnar og ikkje inn som i dag. Nok til å nå 65 % målet om maerialgjenvinning som vi tilrår å ha som mål innan 2030.

IVAR og Trondheim Renholdsverk (TRV) har seperat innsamling av juletre etter ei bestillingsordning. Vesar har det som fast ordning, ved at ein bestiller papirsekkar for å ha avfallet i, og så vert det køyrt innsamlingsrunde to gangar pr år. Det som ikkje går i papirsekkar, må buntast saman og vere maks 2 meter langt. Vi forslår å utgreie dette i eiga sak.



#### e. Glas og metall emballasje.

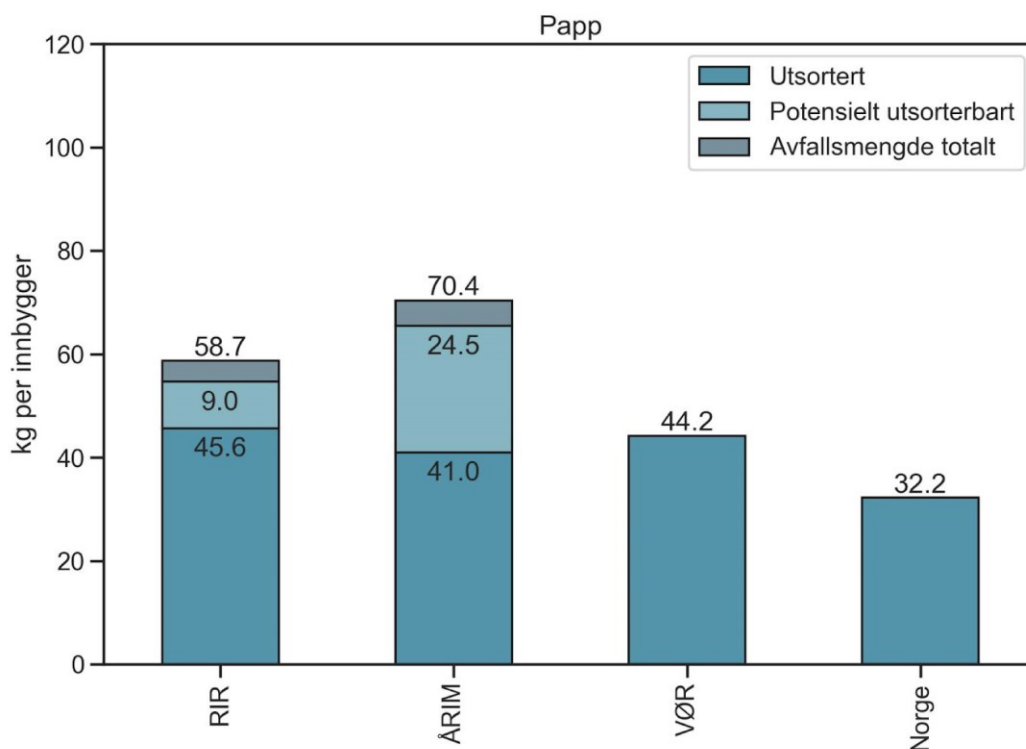
Tabellen under syner kvar noko av restavfallet har tatt vegen. For glaset sin del så aukar volumet ytterligere i 2021, etter at alle har fått på plass eigen beholdar heime.



Figur: Mengde glassemballasje per innbygger i 2018 hos RIR; ARIM og VØR

#### f. papp

er og ein stor fraksjon. Vi ser at ein del papp går i restavfallet av ulike grunnar. Mest på grunn av at ein ikkje tar seg tid til å sortere ut plast, eps og anna avfall som måtte ligge i kassene men og fordi kassene vert nytta til å pakke avfallet i. Med krav om 90 % utsortering av brunt papir, som forskrifta seier, kan det ikkje tillast lenger. Dei må tømast og leverast som papp.



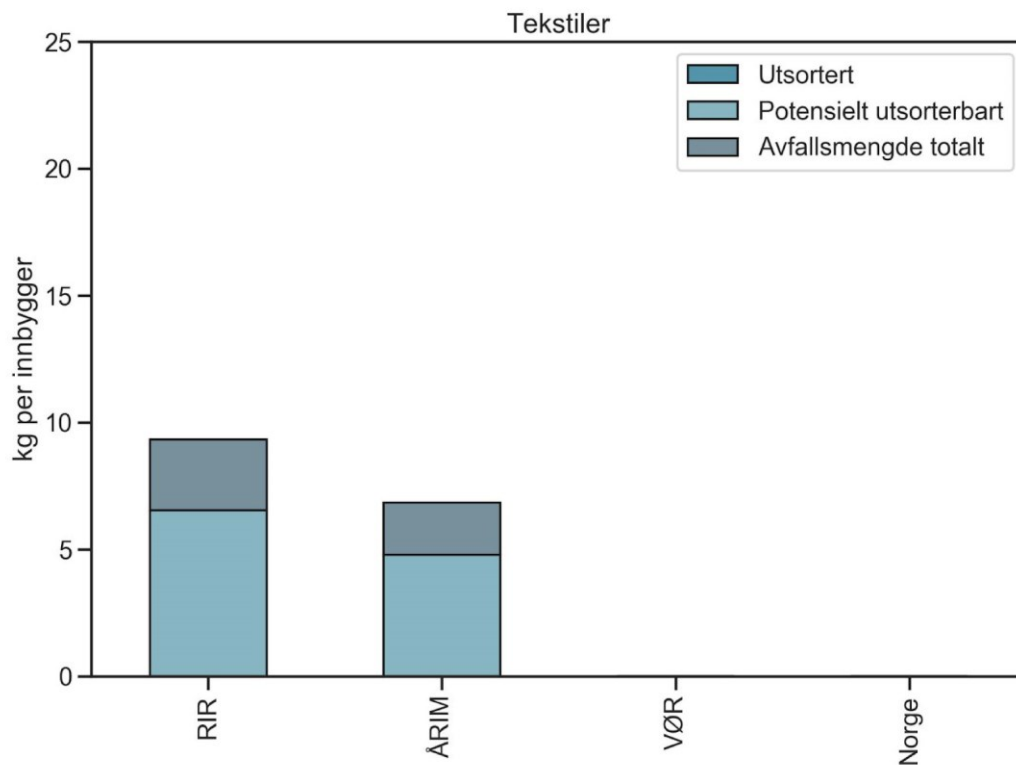
#### g. Trevirke

Vi ser at mengdene hos oss er lågare enn hos dei andre selskapa, og veit ikkje heilt grunnen til det. Noko kan vere systematisk registrering av næring. Men det kan og skuldast meir

treavfall i restavfallet og at mange kastar tre i impregnert, dels av kunnskapsløyse og hos andre fordi CA impregnert er gratis som farleg avfall. I tvilstilfeller er det rett.

#### **h. Tekstilar**

Vi har ikkje tatt dette med i avfallsrekneskapen vår, då det ikkje skal vere med iflg SSB. Tal frå innsamlarane syner 171 tonn innsamla i Volda og Ørsta i 2019, som tilsvarar 8,5 kg pr innbyggjar. I samanlikning med dei andre er det sær gode tal.



### **3.Klima**

#### **a. Intern og ekstern transport**

Klimakur 2030 er opptekne av reduksjon av Co2 utslepp frå transport. Avfallsbransjen genererer store mengde gods som må forflyttast. Samla går det 15000 tonn avfall pr år igjennom anlegget her i Hovdebygda for VØR og Retura.

I Møre og Romsdal er der få eller ingen behandlingsløysingar for materialgjenvinning. Av dei store fraksjonane til VØR går matavfallet til Hadeland, restavfallet til Tafjord Kraftvarme via Geminor. Papiret går via Norsk Gjenvinning i Ålesund til Nederland med båt. Plastavfallet til Grønt Punkt og som regel til Tyskland. Brennbart trevirke går til Linkoping. Trevirke til materialgjenvinning til Gjøvik.

Potensialet for redusert utslepp av Co2 er såleis til stade, ved meir slutthandsaming i fylket (nærleiksprinsippet) og optimalisert transport. Det siste gjeld og internttransport

Klimautsleppa kan grovt sett påverkast på fleire måtar, slik eg ser det.

1. Gjennom utfasing av fossilt drivstoff og erstatte det med fornybar energi.
2. Ved måten vi legg opp til innsamlinga av avfall. ( organisering)
3. Ved val av logistikk i samband med innkjøp av tenester på levering av avfall. Vi kan målmedvite nytte lastbærarar som kan ta mykje lass, framfor lite.
4. Ved måten vi organiserar drifta vår internt på anlegget.

Meir om pkt 1.

For punkt 1 er vi avhengig av kor langt teknologiutviklinga er komen i høve stor bil. I dag er i praksis Euro 6 BAT ( best available tecknologi) El drivne lastebilar er i bruk eksprimentelt, og røynslene er variable. Regionalt har vi ikkje tilgang på biogass.

2.Innsamling av småbeholdarar foregår etter frekvens, og det er marginalt kva innsparing det er ved å hoppe over ein bustad i ei gate på 20, der 15 skal ha tømning. For nedgrave anlegg tømmer vi etter fyllingsgrad

3.Krokkasser er mykje nytta, men det er tunge lastbærarar som reduserar nyttelasta mykje, rundt 5 tonn eller 20-25 % , kontra «flisbilar» som har opp mot 20 % meir nyttelast. Her har vi gjort mykje heilt tilbake til 2004 når vi bygde første lastegropa på VØR nettop designa for å nytte «flisbilar», men vi kan gjere enda meir. I 2021 er det opna for nokre vegstrekninga der det er lov med 25 meter vogntog og 60 tonn nyttelast. Dersom VØR kunne gå over til å bruke slike lastbærarar, vil ein oppnå ein reduksjon av tal turar ut frå anlegget på heile 15 %. Vi trur miljøfokus vil tvinge fram ei slik utvikling og i vår bransje. Tømmertransport har hatt slik dispensasjon i mange år.

4.Når vi no flyttar mykje aktivitet til Melsgjerdet, bør vi endre til bruk av større kasser / komprimatorar for å redusere intern transport. Det vil krevje investeringar, ombyggingar og brannsikring. Conplan AS har kalkulert dette til ca 20 mill inkl. oppsamling av evt regn- og brann- vatn. I planen er dette planlagt gjennomført i 2024.

#### **b. Etterbehandlingsanlegg i Møre og Romsdal**

Investeringar i biogass eller ettersortering er kostbart. Det handlar derfor om å femne om mange nok innbyggjarar til å forsvare denne type investeringar. ROAF ( Romerike avfallsforedling IKS) hadde 160.000 innbyggjarar bak seg når dei bygde landets første anlegg, og hevda det var eit minimum. IVAR ( Interkommunale vatn, avløp og renovasjon for Stavangerregionen) hadde 300.000, og har innleia samarbeid med fleire for å utnytte kapasiteten betre.

I Møre og Romsdal har RIR bygt eit mini ettersorteringsanlegg. Når dette har vore i drift ei tid, bør ein vurdere effekten. Eg foreslår 2025.

*Tabell: Gjennomsnittlige innsamlingstall stall ved utsortering av plastemballasje ved ulike ordninger (kg per innbygger/år) og for RIR, ÅRIM og VØR (kilde: GPN, IVAR, RIR, ÅRIM og VØR)*

kildesortering i sekk/egen beholder	kildesortering i delt beholder med optisk sortering	ettersorterings anlegg	Innsamlet mengde RIR 2018	Innsamlet mengde ÅRIM 2018	Innsamlet mengde VØR 2018
7,5	3,9	2018: 11,8 IVAR 2019: 18,7)	12,1	7,8	10,1

### **c. Omlegging av gebyrsystemet - Payt.**

Forslaget i Klimakur 2030 om omlegging av gebyrsystemet må sjåast som ein del av grepet Kostbart å levere restavfall, som skal stimulere til meir materialgjenvinning.

EU i sin melding om sirkulær økonomi tar opp det same, og med det gjennomslaget EU og MD har synt det siste tiåret, gjer vi nok lurt i å tilpasse oss det som kjem derifrå.

Kvalitetskontroll av den enkelte behaldar med gjenvinningsfraksjon som vert henta heime, vert enda meir sentralt ved eit slikt system.

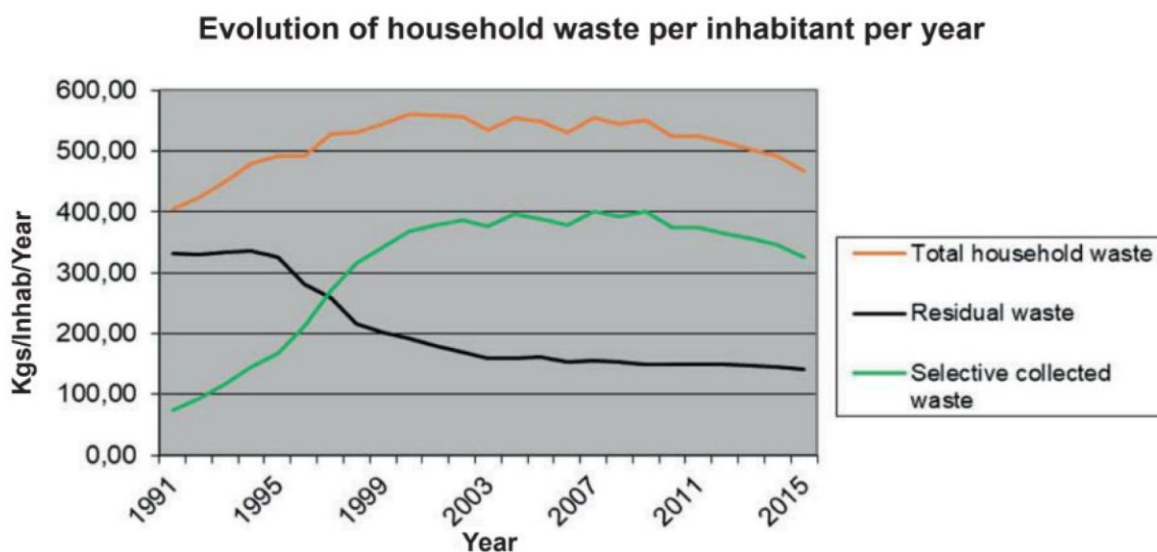
*Nederland og Belgia – PAYT. (Pay as you throw)*

Ilag med Tyskland er disse to landa heilt i front med høg andel mateialgjenvinning i Europa. 65 % kravet om materialgjenvinning er oppnådd. Eit av grepa fleire av kommunane der har gjort, er å innføre innsamling av sorterte og gjenvinnbare fraksjonar fritt heime, medan restavfallet må bringast til sentralt leveringspunkt. Der vert det så registrert digitalt og avgiftsbelagt. Der eksisterar to typer betalingsordningar. Ein vektbasert og ein basert på posar som det er førehandsbetalt for.

Eksempelet syner at strukturelle grep utanom det vanlege, kan gi positive resultat.

Eksempelet Utrecht har 21 kg pr innbyggjar med restavfall henta heime. VØR låg på 56,6 kg pr innbyggjar henta heime i 2019. Tabellen under må vere med restavfall både henta

heime og grovavfall.



Figur 4.2: Utvikling av husholdningsavfall, rest og kildesortert avfall kg/innbygger per år i Flandern etter innføring av PAYT.

#### *RFid brikker som hos RIR og Avfall Sør ( Kristiansand)*

RIR og Avfall SØR har Rfid merka alle behaldarar som står ute i heimane med datachip. Dei kan registrere hentingane og lage betalingssystem i høve det. Tommelfingerregel på merking av alle behaldarane er 3 årsverk pluss utstyr på alle bilar og software inne kopla mot fakturasystem. Grovt sett vil eg rekne 3 mill kr. På grunn av unøyaktige vekter (våt snø på loket osv) er betalingssystem etter vekt, ikkje nøyaktig nok på små mengder og lett avfall. Men registrering etter tal tømingar er treffsikkert nok.

#### *Vurdering*

Det er sikkert gjennomførbart å innføre Belgiske metoder i VØR land, men vil krevje ein del og det må uansett planleggast godt.

Investeringar i vektbaserte ordningar, fleire sentrale mottaksstasjonar, reguleringsplanar og kanskje oreigning for å få lokalitetar der mottaket kan vere.

I våre kommuner er busetnadsmønster relativt desentralisert, og uløyves mottaksplassar er lett tilgjengelege.

Vektregistrering på kvar enkelt behaldar som i dag står ved heimane, krev svært nøyaktige og kalibrerte vekter og relativt dyre faktureringsystem for å følgje opp. Rett nok krev dei aller fleste i næringslivet slike løysingar i dag, men eg er svært usikker på om hushaldningane er klar for det.

SSR prøvde slikt system rundt 2007-08, og det resulterte i avfall i næringslivscontainerar, på rasteplassar, i hyttecontainerar og «nabohjelp» til dei som var på reise. Slike betalingssystem krev stor lojalitet frå innbyggjarane.

Minimumsbetaling for 8 tømingar, men valfritt opp til 12, kan vere aktuelt.som eit ledd i arbeidet med å auke materialgjenvinninga. Dette bryt med dagens renovasjonsforskrift der restavfallet skal hentast 12 gantar pr år. Det vil såleis ikkje vere aktuelt før heimel i forskrift er på plass. Om kommunelegane godtek så sjeldan tøming, er og eit relevant spørsmål. Ingen kommunar i Noreg har sjeldnare tømning enn ein gang pr måned av restavfall.

Ein annan variant er det RIR har innført, med eit grunngebyr som alle må betale og stk prising av kva type beholdarar som er i bruk. Dei opererer mellom anna med mindre matavfallsbeholdar for å stimulere til mindre matkasting.

#### **d. Oppsummert materialgjenvinning**

Materialgjenvinninga kan overordna sett aukast ved:

- Fleire henteordningar heime. Dette gir betre resultat enn bringeordningar. Men er utfordrande til tettare folk bur. (plassmangel til beholdarar)
- Vi rår vidare til å saksutgreie henteordning for hageavfall. Bakgrunnen er forskriftskrav om at alt organisk avfall skal samlast inn frå 2023. Vi trur dette vil gi betre kvalitet både på matavfallet og på restavfallet. Planter i heimane som er avblomstra der er størstedelen av vekta sand / jord, og de skal verken brennast eller til biogassproduksjon.
- Eigen behaldar for plastemballasje var eit punkt som mange tok opp i siste to brukarundersøkingar. Vi startar opp dette tilbudet hausten 2022 med sekk og krok å feste sekken på, og rår til å evaluere ordninga i 2024.
- Låg innsamlingsfrekvens på restavfallet henta heime i kombinasjon av pris, stimulerar til god kjeldesortering. Sjølv om enkelte synes hentefrekvensen på restavfallet for låg, er materialgjenvinningsresultatet med sjeldan henting av restavfallet, det beste.
- Innføre nye tilbod om materialgjenvinning på Miljøstasjonen.
- Arbeide aktivt med informasjonsarbeid.
- Gjennomføre fleire plukkanalysar årleg for å finne ut kvar vi er god og kvar vi er mindre god.
- Aktiv bruk av tilbakemelding til dei som sorterar godt eller dårleg. (Jfr Mattilsynet sine smilefjes)
- Ein kombinasjon av alle punkta nemnt ovanfor.

## **4. Fritidshusrenovasjon**

### **Strategi / målsetning:**

Innføre kjeldesortering for avfall frå fritidshus.



### **Handlingsplan:**

- Utvide og oppgradere mottaka gradvis med tilbod om sortering i fleire fraksjonar i tråd med krav frå Miljødirektoratet.

Miljødirektoratet krev at dei med fritidshus skal få tilbod om kjeldesortering på line med dei fast busette. I 2022 byttar vi ut ca 1/3 av punkta vi i dag har mottak berre for restavfall. Deretter byttar vi 1/3 i 2023 og den siste 1/3 delen i 2024.

Anlegga er nedgravne med tilgangskontroll og nivåkontroll. Slik kan ein og få bukt med misbruk.

For å få til denne oppgraderinga, bør vi samle mottaka på færre punkt.

## 5. Innkjøp

Strategi / målsetning / handlingsplan:

### **Heve klima og miljø faktorane som evalueringskrav ved framtidige innkjøp.**

VØR som innkjøpar har påverknadskraft ved måten innkjøpa er innretta på. Slike krav må inn som evalueringskriterie ved definisjon av innkjøpa på førehand.

Vi foreslår å heve vektinga av kriteria klima og miljø i høve tidligare. Det kan då gå utover pris som evalueringskriterie. Kor stor netto effekt dette vil få, er vanskeleg å vurdere på generell basis.

Mitt råd er likevel å gå for ei sterkare vektlegging av miljø og klima, utifrå det fokuset samfunnet har på samfunnsoppgdraget vårt.

## 6. Digitalisering

Strategi / målsetning / handlingsplan:

### **Innføre sanntidregistrering av tømning og digitalisert rapportering av avvik.**

Digitaliseringa av samfunnet går raskt framover. Dette har skapt ein eigen dynamikk i at fleire og fleire etterspør meir data og data i sanntid.

På få år har vi endra oss til å ha telefonisk og brev kontakt med våre kundar, til at det aller meste foregår digitalt.

Vi kommuniserar ut det meste via heimesidene våre og facebook. Avisene må finne stoffet sjølve på vor.no og der kan dei gjere seg kjend med meir enn før.

Det som går mot drift er av type spørsmål kvifor var det ikkje tømt, når kjem bilen og den slags spørsmål. VØR har i dag kanskje 0,003 % avvik i utført oppdrag, men fordi enkelte nyttar alle fire kanalane inn til oss, i tillegg til å ringe, skaper få avvik ein del støy i organisasjonen.

Svært ofte ligg avviket på abonnent sjølv, som ikkje set dunken fram til henting på hentedag i tråd med tilvist stad og forskriftene. Det ser vi på gjengangarane som det er ein del av. Av interne feil, er det oftast at slike situasjonar oppstår under opplæring / innkøyring av nye sjåførar. Typisk ferietid.

Løysinga for å bli betre er å digitalisere meir. Våre tilsette får dokumentasjon på utført arbeid og hjelp i arbeidet med å få med seg alt. Dermed kan innbyggjarane sjølve logge seg på i sanntid å få svar gjerne via foto om kvifor det ikkje var tømt. Gjerne med klokkeslett når vi var der. Det krev Rfid brikker på beholdarane, og Rfid lesarar på bilane. Vi legg opp til at dette skal vere operativt seinast frå 2025.

Dette igjen skaper muligheter for meir avanserte Pay as you throw løysingar enn det vi har i dag.

Det vil og vere ei stor hjelp for sjåførane som får oversikt i det dei skal forlate ei gate, om der står att beholdarar som ikkje er tømt. Det kan høyres uvesentleg ut, men det er faktisk ein kostnad å rekne med at vi må sende ut ein varebil eller renovasjonsbil å hente ekstra det som står att. Ein tur til Hornindal og tilbake for å hente ein beholdar med rest eller papiravfall, tar minst ein time med varebil. Dvs kostnad på minimum kr 600,- Og ein må ha denne personen tilgjengeleg i organisasjonen. Innbyggjarane i Hornindal eller på Vestsida skal handsamast likt med innbyggjarane i Hovdebygda. Dei er underlagt same regelverk og betalar same gebyr.

I administrasjonen har vi og områder som må arbeidast meir med med omsyn til digitalisering. Då tenker vi på repeterande oppgåver i det administrative arbeidet.



## 7. EIGARSKAP I ANDRE SELSKAP

Strategi / målsetning / handlingsplan:

**Vidareføre dagens praksis og handlingsplan.**

**RETURA**<sup>®</sup>  
SØRE SUNNMØRE

Bakgrunnsinformasjon - Generelt.

VØR eig heile RSS og har små aksjepostar i Retura Norge. Heimelen for VØR sitt engasjement i andre selskap er vedtektene § 4. Engasjementet i RSS og Retura Norge AS er der for å utnytte felles ressursar og såleis halde VØR sine samla kostnader nede.

### ***Retura Søre Sunnmøre AS (RSS)***

VØR oppretta RSS som heileigd aksjeselskap hausten 2004 på bakgrunn av endring i forureiningslova som kom det året. Bakgrunnen var eit ynskje om å unngå stor kostnadsauke for våre abonnentar ved bortfall av felles utnytting av mannskap, hus og utstyr.

RSS betalte i 2011 VØR netto leige på i ca 3 mill på bruk av dagens anlegg, maskiner mannskap og utstyr. Då er det trekt frå dei tenestene RSS fakturerte oss for andre vegen.

Dette synleggjer den kapital, utstyr og mannskapsbelastninga som elles hadde blitt velta over på abonnementa. Totalt ca kr 470,- pr abb inkl mva. Sidan den gang har gevinsten til VØR vore på det nivået. Populært sagt "synergieffekten" av å utnytte felles ressursar.

I tillegg får næringslivet gjennom RSS eit lokaleigd breidde-tilbod på line med byane i fylket. Isopor innsamling, "Leig ein renovatør", innsamling av EE avfall, ryddeaksjonar (restavfall / metall fra bygdene er vi idag åleine om å gi tilbod om i vårt område.

Mange verksemder som har avdelingar over heile landet, opererer med landsdekkjande avfallsavtalar. Etter kvart reknar ein med at 40 % av kontraktene i marknaden er av type landsdekkjande avtalar, og då er det gjerne kundar som har høgt volum i tillegg. Avfallshandsaming er kapitalintensivt, og skal du oppnå lave kostnader må du ha volum. Proff organisasjon som dedikerar seg til faget og som jobbar systematisk både oppstrøms og nedstrøms.

Landsdekkjande avtalar får RSS via den i all hovudsak offentlege eigde Retura kjeden. Gjennom sentralavtalar har RSS Mowi, Tine, Circle K, Norgesgruppen og Helse Møre og Romsdal som kundar.

RSS har i dag ei omsetning på vel 25 mill kr i 2021. Driftsresultat før skatt på industriaktivitet som dette er, bør over tid ligge på mellom 3 og 7 %. Og der er RSS som regel kvart år.

Overskota frå RSS og uteleigedelen i selskapet er fri eigenkapital som m.a. kan brukast til å gå inn og sikre lokale nedstraumsløysingar som t.d. i biogassanlegg eller handsamingsanlegg for avfallstrevirke for den del. Kvar år nyttar vi den til grovavfallsinnhentinga på bygdene, som ikkje kan seiast å vere eit reint tilbod til hushaldningane.

Med visning til det ovanforståande, ser eg ingen grunn til å gjere endringar i eigarskapen i RSS idag.

RSS server næringslivet i området på ein god måte og gir kundane tilbod i form av opningstid og på avfallsprodukt på line med det dei får i større bykonsentrasjonar. Det bør vere viktigare enn ein kortsiktig gevinst som i neste omgang vil ramme abonnentane gjennom høgare renovasjonsgebyr.

Slik er min vurdering no, og så får vi ta ei ny vurdering ved neste rullering. Ein strategiplan er ikkje hogd i stein.



*b. Retura Norge AS*

VØR eig 30 aksjar i Retura Norge AS. Retura er ei franchisekjede eigd av private og offentlege aktørar i avfallsbransjen. Retura arbeidar oppstrøms mot kundar, med spesielt fokus på landsdekkande avtalar og kjeder. Dei driv også med landsdekkande marknadskampanjer og intern opplæring av seljarar og leiarar i bransjen og er såleis ein viktig arena for dei som arbeidar med avfall på innkjøp og salssida. Største eigar no er Franzefoss Gjenvinning AS, Trondheim Renholdsverk AS, BIR Gjenvinning AS og Iris-Salten IKS ( Bodø). Dagleg leiar i VØR møter normalt på eigarmøta og generalforsamling i Retura.

Eigarskapen her er avhengig av om RSS er ein del av Retura kjeden. Så langt ser vi ingen grunn til å gjere endringar i den.

Petter Bjørdal

Dagleg leiar





# KOMMUNIKASJONSPLAN

2023-2026



# Innhald

Innleiing .....	2
1. Bakgrunn .....	3
2. Prioritert handlingsplan for kommunikasjon 2023-2026.....	5
3. VØR i dag.....	6
3.1 Brukarundersøking .....	6
3.2 Sortering .....	6
3.2.1 Matavfall .....	6
3.2.2 Emballasjeplast.....	7
3.2.3 Emballasje av glas og metall .....	7
3.2.4 Farleg avfall.....	7
3.2.5 Papp/papir/drikkekartong .....	8
4. VØR sin visjon og mål for kommunikasjon.....	8
4.1 Visjon .....	8
4.2 Verdiane våre .....	8
4.3 Kommunikasjonsutfordringar.....	9
4.4 Målgrupper .....	10
4.5 Universiell utforming .....	10
4.6 Ansvar og organisering av informasjonen.....	11
4.7 Prinsipp for kommunikasjon .....	11
4.8 Kommunikasjonsmål.....	12
5. Strategi og tiltak .....	12
5.1 Informasjonskanalar og innhald .....	12
5.1.1 Sosiale media.....	13
5.1.2 Lokalaviser .....	13
5.1.3 Nyheitsbrev .....	13
5.1.4 Filmsnuttar.....	14
5.2 Informasjonsmateriale .....	14
5.2.2 Digital informasjonstavle på miljøstasjonen .....	14
5.3.2 Samarbeid og meir informasjon retta mot lokale lag, innvandrarak og studentar.....	15
5.3.3 SMS og plukkanalyser.....	16
6. Oppsummering .....	16

## **Innleiing**

Kommunikasjon skal vere med på å bidra til at ein når måla VØR sett seg i sin strategi- og handlingsplan. Handlingsplanen har 4 hovudmål:

- 60 % materialgjenvinning ut frå materialgjenvinnar innan 2025 og 65 % innan 2030.
- Klimautslepp skal vere eit gjennomgåande perspektiv i innkjøp, planlegging av transport og transportløyisingar. Interne som eksterne.
- Digitalisere fleire områder for å auke kvaliteten på tenestene.
- Stimulere innbyggjarane til ombruk og redusert forbruk.

Kommunikasjon er ein vesentleg del i arbeidet for å nå desse måla.

Kommunikasjonsaktivitetane som det blir lagt opp til skal knytast opp mot desse måla og handlingsplanen som er vedteke for å nå desse måla. Innbyggjarane våre må få kunnskap om kva dei skal sortere, kvifor dei skal sortere og kvifor dette er viktig.

# 1. Bakgrunn

VØR er eit interkommunalt renovasjonsselskap som er eigd av kommunane Volda og Ørsta. Selskapet skal syte for å legge til rette gode løysingar når det kjem til avfallshandtering i dei private hushaldningar i kommunane. Som eit offentleg renovasjonsselskap arbeidar VØR ut frå sjølvkostprinsippet, der forureinar skal betale, og kostnadar knytt til avfallshandteringa blir dekt gjennom renovasjonsgebyr. VØR arbeidar etter politisk vedtekne renovasjonsforskrifter og selskapet er underlagt lokal- og nasjonal avfallspolitikk. VØR er dermed lovpålagt å fylgje opp nye lovfesta krav til avfallshandtering.

I 2018 vart det gjort endringar i EU sitt rammedirektivet om avfall, og gjennom EØS-avtalen er Noreg bunden til å følgje gjeldande EU-regelverk på miljøsida. Med EU sitt vedtak i 2018 fekk Europa eit nytt viktig rammeverk for overgangen til ein sirkulær økonomi. I rammeverket fekk ein då inn krav til ombruk og materialgjenvinning, og fekk skjerpa prosentkrav for førebuing til ombruk og materialgjenvinning. Ein fekk i det nye rammedirektivet ambisiøse mål for handtering av hushaldningsavfall.

Våren 2020 la EU fram ein ny og ambisiøs strategiplan for å starte ein raskare overgang til ein sirkulær økonomi i sine medlemsland. Punkta i planen inneberer bl.a. auka kjeldesortering i hushald og næringsliv, der fleire fraksjonar skal utsorterast, deriblant farleg avfall og tekstil. Det blir også lagt vekt på breiare produsentansvar, med fokus på å designe produkt som er meir eigna for materialgjenvinning. Det skal også leggest til rette for meir ombruk og reparasjon av produkt, framfor å kjøpe nytt. Dette blir det også lagt vekt på i regjeringa sin nye nasjonale strategi for ein grøn, sirkulær økonomi som kom i midten av juni 2021. Regjeringa plasserer i denne strategien avfallsbransjen som ein sentral brikke i omstillinga til ein meir sirkulær økonomi. Ein vil hente ut meir av verdiane i avfallet.

Avfallspolitikken har i stor grad tidlegare dreia seg om å auke materialgjenvinningsgraden på enkelte avfallsfraksjonar. Ein vil med den nye strategien kombinere å auke materialgjenvinningsgraden med å ha ein politikk som skal gjere produkt lettare å reparere, noko som gjer det mogleg med ombruk og forlenga levetid på produkta. På den måten kan ein spare jomfruelege ressursar til ny produksjon og gi lågare klimagassutslepp.

Drivkrafta til den nye nasjonale strategien har vore EU sin handlingsplan for sirkulær økonomi frå 2020 og rammedirektivet om avfall. Gjennom handlingsplanen er det satt svært ambisiøse krav til ombruk og materialgjenvinning av avfall, krav om separat innsamling av enkelte fraksjonar og krav til produsentansvar. I tillegg ein sikre effektiv bruk av resursane.

For å dra i gang ein overgang til sirkulær økonomi har EU stilt krav om at 60 og 65% av alt avfall frå hushald skal materialgjenvinnast innan 2030 og 2035. Desse krava er også nedfelt i norsk avfallspolitikk og er såleis gjeldande for VØR. Likeins, har EU vedteke at frå 2025 skal vi endre målemetoden for materialgjenvinningsgrad, frå mengder som går inn til behandling, til råvarer som kjem ut. Dette vil redusere dagens materialgjenvinningsgrad i fleire avfallselskap, inkludert VØR.

Ein overgang til sirkulær økonomi er avhengig av at råvarene som kjem frå avfall, kan konkurrere med jomfruelege råvarer på kvalitet og pris. I dag stiller produsentar strenge krav til kvaliteten på råvarene frå avfall og vi opplever ein marknad der prisen på desse stadig svingar. Dersom det kjem på plass insentiv frå styresmaktene om auka bruk av resirkulerte råvarer i produkt, kan dette bidra til å skape stabile marknader, der slike råvarer kan

konkurrere på pris med jomfruelege. For å oppnå dette er vi samtidig avhengig av kvalitetssikringa som skjer i første ledd, hjå innbyggjarane.

Innbyggjarane i kommunane Ørsta og Volda vert stadig flinkare til å kjeldesortere, det ser vi på innsamla mengder. Likevel, ser vi at det framleis er ein del feilsortering blant innbyggjarane av nokre typar avfall. Dette gjeld blant anna ulike typar plast og kva som går som glas- og metallemballasje. Inntrykket er at dei fleste gjer så godt dei kan, men treng litt rettleiing til å skilje avfallstypar frå kvarandre. Dette er informasjon som må repeterast kontinuerleg. Samstundes får vi stadig strengare krav retta mot oss når det kjem til kvalitet på avfallet som blir innsamla heime hjå abonnenten og levert frå oss. Derfor må vi framover mot 2026 satse på auka kommunikasjon, og gjere denne meir målretta og tilgjengeleg for innbyggjarane. Dette er heilt naudsynt for å heve kvaliteten på ressursane som kjem frå avfallet og likeins motivere til reduserte avfallsmengder og meir ombruk. Dette er i tråd med avfallshierarkiet og dei kommande krava frå både internasjonale- og nasjonale styresmakter.



## 2. Prioritert handlingsplan for kommunikasjon 2023-2026

*VØR vil prioritere informasjon og kommunikasjon som strategisk verkemiddel for å auke kunnskapsnivået om avfall hjå våre innbyggjarar. Dette kunnskapsnivået skal betre kvaliteten på alle avfallsfraksjonar frå private hushaldningar i kommunane Volda og Ørsta, og stimulere til meir ombruk av brukande produkt.*

*Kommunikasjonen frå VØR skal vidare bidra til positiv omdømmebygging og gi betre innsyn i kva selskapet driv med.*

For å nå denne målesetninga må en gjere ulike prioriterte tiltak fram mot neste rullering av kommunikasjonsstrategi. Følgjande tiltak blir føreslått:

### **1. Auke informasjonsflyt til våre abonnentar og innbyggjarar i kommunane**

- a) Trykke opp og sende ut utfyllande nyheitsbrev med informasjon om riktig sortering, ombruk og avfallshandtering til alle abonnentar minst ein gong i året.
- b) Tilby omvising og undervisning til alle 4. klasser i kommunane Ørsta og Volda frå 2023.
- c) Innan 2024 investere i digital informasjonstavle til inngangsport, som til kvar tid viser opningstider og relevante endringar/nyhende som er gjeldande for VØR og våre abonnentar.

### **2. Auka fokus på universell utforming**

- d) Oppdatere nettsida vår til å støtte krava til nye krav om universell utforming i 2023.

### **3. Plukkanalyser- få meir kunnskap om forbettringspotensial**

- e) I løpet av 2024 skal vi fortsette med plukkanalyser som kan gi oss nyttig informasjon om innhald i restavfallet, matavfallet og papiret til våre innbyggjarar.

### **4. Mindre plast i matavfallet ved auka bruk av papirposar**

- f) Fortsette å teste ut løysing med papirposar til matavfall hos dei av abonnentane som vil vere med på frivillig ordning.

### **5. Fornye og vidareutvikle informasjonsmateriell**

- g) Produsere korte, informative filmsnuttar om riktig sortering, ombruk og VØR sin aktivitet ute på innsamling og inne på miljøstasjonen.
- h) Vurdere nye sosiale medieplattformer der ein kan nå ulike målgrupper (TikTok, Instagram, LinkedIn, osv)

#### **6. Auka fokus på riktig avfallsortering og ombruk**

- i) Meir informasjon ut til kommunale eigedommar og innvandrarakar på deira språk.
- j) Bruk av avvikslappar på avfallsbeholdar.

### **3. VØR i dag**

#### **3.1 Brukarundersøking**

VØR har dei siste åra vore med i ein renovasjonsbenchmarking-undersøking i regi av Avfall Norge. Siste gong var våren 2021, der vart utført ei brukarundersøking av VØR sine tenester blant innbyggjarane. VØR målte eit gjennomsnittleg resultat. Oppsummert kan ein seie at abonnentane er nøgde med kundekontakten med VØR, samt miljøstasjon og innsamlingssystem. Ting dei ikkje var så nøgde med var sluttbehandling av avfall, for sjeldan henting av avfall og pris på gebyr. Det vart også i år avdekket eit behov for meir informasjon om kva som skjer med avfallet vi samlar inn, korleis dette heng saman med gebyr og korleis kjeldesortere avfallet riktig. Ut frå tilleggsspørsmål som VØR fekk stille innbyggjarane sine, fekk vi kunnskap om at 8/10 kunne tenke seg eiga innsamlingsordning for plast. 6/10 kunne tenke seg å bruke papirposar til matavfall, dersom VØR tilbød dette. Dette har gitt utgangspunkt for fleire rapportar rundt innsamlingssystemet vårt som har blitt utarbeidd i 2021.

#### **3.2 Sortering**

##### **3.2.1 Matavfall**

I 2021 samla VØR inn 1646 tonn matavfall hjå innbyggjarane i Volda og Ørsta kommunar. Dette svarar til 76,5 kg per innbyggjar.

Hausten 2021 utførte VØR i samarbeid med ÅRIM ei plukkanalyse av 400 kg matavfall henta frå dunkane til enkelte av våre abonnentar. Målet med plukkanalysen var å sjå på samansetninga av avfallet, sorteringsgraden og om ulike verkemiddel og informasjonstiltak har hatt effekt. Samtidig kan det fortelje oss kva andre tiltak vi må sette inn for å best mogleg utnytte ressursane.

Resultatet av plukkanalyse viser at våre abonnentar gjer mykje rett i sortering av matavfall, men at det også er noko potensiale i å redusere matsvinn og betre sorteringsgraden. Resultatet for 2021 viser ein feilsortering på 12 % og eit matsvinn på 39 %. Matsvinnet representerer

frukt, kjøtt, fisk, meireiprodukt og andre matvarer som er fullt brukande. Feilsorteringa skuldast avvik med blant anna mykje emballasje, klede, telys/stearinlys, snus og bleier.

Både på politisk nivå og hos forbrukarane har det vore ytra bekymringar knytt til mikroplast frå plastposar i matavfallet. Derfor starta VØR i overgangen til 2020 å kommunisere at alle bleier skal i restavfallet. Men vi ser av plukkanalysa at vi fortsatt har ein del å hente her.

Styret til VØR har tidlegare vedteke å innføre eit frivillig prosjekt med papirposar i 2022 for å redusere plastmengda frå matavfallet. Målet er at dette blir ei permanent ordning for alle abonnentane til slutt.

### **3.2.2 Emballasjeplast**

Abonmentane til VØR er framleis flinke til å kjeldesortere emballasjeplasten, og i 2021 målte vi rett 11,4 kg plastemballasje per innbyggjar. Men det er framleis ein del feilsortering og folk spør ofte etter informasjon om kjeldesortering av plast. Inntrykket er at dei gjerne vil gjere dette riktig, men det er vanskeleg å skilje mellom ulike typar hardplast og emballasjeplast.

Signal frå både EU og styresmaktene tilseier at det vil bli auka produsentansvar i framtida, med fokus på å lage emballasje som er eigna for materialgjenvinning. Det norske selskapet Quantafuel bidreg også med kjemisk materialgjenvinning av emballasjeplast og inngjekk i 2020 ein avtale med Grønt Punkt Norge i juni om å behandle 10 000 tonn emballasje frå det norske hushaldsmarknaden. Derfor er det viktig at innbyggjarane framleis held fram med den gode sorteringsinnsatsen. Vidare må vi likevel ha eit større fokus på kvalitet og korrigerering av feilsortering av plasten. Dette gjer vi ved å ta stikkprøver på dei ulike rutene og gi tilbakemelding til våre abonnentar via avvikslappar.

### **3.2.3 Emballasje av glas og metall**

Det er framleis ein god del feilsortering i «gule dunken» hjå abonnentane til VØR. Om lag 7-8% av abonnentane feilsorterer. Det trengst framleis målretta informasjon for å minne folk om kva som går i behaldaren og kva vi ikkje vil ha. I tillegg, må vi også her ha eit større fokus på kvalitet. I 2020 starta vi opp arbeidet med kvalitetskontroll på ruter, med tilbakemelding til abonnent via SMS eller avvikslapp. Dette har fungert særst godt og er noko vi haldt fram med i 2021. Vi har framleis noko ressursbruk når det kjem til ettersortering på anlegget, men ikkje verre enn at i våren 2021 vart VØR kåra til beste leverandør av emballasje av glas og metall av mottaksanlegg Sirkel AS. Dette resulterte i ein flott film og pressedekning som har gitt ekstra merksemd rundt denne ordninga. VØR auka innsamla mengder i 2021 med 0,5 kg frå året før, til 16 kg per innbyggjar.

### **3.2.4 Farleg avfall**

Innsamlingsaksjonane har fungert godt med SMS-varsling ei veker tid i førevegen i kvar bygd. I tråd med klimakur 2030, blir det lagt opp til auka utsortering av farleg avfall, og då

gjennom eiga henteordning for farleg avfall. Dette er også eit tema i EU sin plan for sirkulær økonomi. I VØR sitt tilfelle, ligg alt til rette for det ved at alle har fått raudeboks for farleg avfall. Desse vart utlevert i 2019 og 2020 (Hornindal). Dette gjer at vi alle våre abonnentar har oppbevaringsmoglegheiter for desse avfallstypene.

Vi ser jamnleg innslag av farleg avfall i dei andre avfallsfraksjonane vår, og det syner at behovet for kommunikasjon retta ut mot abonnentane om farene ved feilsortering av farleg avfall er der stadig.

### **3.2.5 Papp/papir/drikkekartong**

Mengda innsamla papp og papir har gått jamt ned sidan 2013. Same trenden såg vi i 2021. Forventningar til kvaliteten på det vi sender frå oss blir stadig strengare. I 2021 mottok VØR mykje trekk for kvalitetsavvik på grunn av for mykje laus plast og restavfall blanda i papirfraksjonen. VØR nyttar mykje ressursar på ettersortering, og her er det synleg behov for meir kommunikasjon retta ut mot abonnenten rundt feilsortering, men også endringar i måten vi samlar inn papir og plast på.

I Returkartonglotteriet i regi av Grønt Punkt Norge blir det gjennomført 4 trekningar i året blant kommunar og lokale sorteringsanlegg. Det vert naturleg å køyre mindre kampanjar før kvar trekning der vi minner abonnentane om lotteriet gjennom hyppige innlegg på Facebook og heimsida vår. I 2020 fekk vi to vinnarar av 10.000,- i Returkartonglotteriet, i tillegg vil ein vinnar våren 2021, som viser at det nyttar.

## **4. VØR sin visjon og mål for kommunikasjon**

### **4.1 Visjon**

Visjonen til VØR er at vi skal ha gode system som motiverer og gjer det lettare for innbyggjarane å leve miljøvennleg. Vi skal vere eit ressurscenter for avfall, med kunnskap og tenester for privat abonnentar og næringsliv.

### **4.2 Verdiane våre**

*Kompetent:* Vi skal ha eit høgt kunnskapsnivå om korleis avfall skal handterast, og konsekvensane for menneske, dyr og natur om så ikkje skjer. Dette skal vi også opplyse og lære abonnentane om.

*Engasjert:* Vi skal vere serviceinnstilt og motivere til auka kjeldesortering

*Ansvarleg:* Vi skal arbeide for dei gode miljøløysningane innafor akseptable økonomiske rammer og levere som avtalt

## 4.3 Kommunikasjonsutfordringar

Kommunikasjonsutfordringar knytt til avfallshandtering og informasjon, går ofte igjen år etter år og kan summerast i 7 punkt når vi tek utgangspunkt i brukarundersøkingane som blir utført i regi av Avfall Norge:

### 1. *Lite interesse for renovasjon*

Renovasjon er ei teneste som generelt har ei låg interesse hjå folk og det er difor vanskelegare å engasjere forbrukarar til å gjere sorteringsjobben heime.

### 2. *«Lite vits med kjeldesortering»*

Nokre hushald ser på kjeldesortering som noko som er pålagt av renovasjonsselskapa, og somme tykkjer dette er tidkrevjande og lite vits å gjere. I følgje brukarundersøkingar utført både i 2018, 2020, 2021 og 2022, trur fleire av VØR sine abonnentar at mesteparten av avfallet som vert samla inn, går til forbrenning i staden for materialgjenvinning.

### 3. *Feilsortering heime og på miljøstasjon*

Det er framleis mykje feilsortering heime hjå abonnenten, men også på miljøstasjonen. Det trengst mykje repeterande informasjon for å korrigere denne feilsorteringa.

### 4. *Ulike målgrupper med ulik informasjonsbehov*

Ulike målgrupper bruker ulike informasjonskanalar og treng ulik informasjon. Unge vaksne, innvandrarar, studentar og personar som bur i sameige er generelt dårlegare til å kjeldesortere enn for eksempel eldre og familiar. Det er også ei utfordring å nå ut med informasjon til desse gruppene, då mange av desse ikkje les lokalaviser eller fylgjer heimsida eller Facebook sida vår.

### 5. *Ulik bruk av informasjonskanalar*

Ei anna utfordring er å få fleire av abonnentane til å nytte seg av informasjonskanalane vi har, slik som Facebook og heimsida. Facebooksida og heimsida vår burde oppfattast som den sjølvsagte kanalen for å finne informasjon blant våre abonnentar. Samtidig har ulike generasjonar ulik bruk av sosiale mediar og flyttar seg gjerne mellom fleire plattformer.

### 6. *Intern kommunikasjon*

Det kan vere ei utfordring å samkøyre kommunikasjonen internt i organisasjonen. Det må vere ein størst mogleg konsensus når det gjeld kva avfall som skal sorterast og korleis ein kommunisera dette til abonnentane. Det er også viktig med ein intern kommunikasjonsplan når det skjer endringar og nye tiltak i etablerte ordningar.

### 7. *Ekstern kommunikasjon*

Vi må samtidig samkøyre kommunikasjonen frå VØR med resten av avfallsbransjen. Det er av og til «støy» frå grupper når det skjer endringar i innsamlingssystemet. Stadig nye krav og forskrifter vert pålagt renovasjonsselskapa og dette vert av nokre abonnentar møtt med lite

forståing når dei får auke i gebyret eller ny avfallsbeholdar. Det er viktig å vere ute god tid i førevegen og informera om endringane som kjem, samt grunnen til dette.

## 4.4 Målgrupper

Som eit offentleg renovasjonsselskap, så har VØR ein viktig funksjon i lokalsamfunnet. Vi har fleire grupper vi må ta omsyn til og kommunisere samfunnsoppdraget vårt til. Kommunikasjonsbehovet er ulikt for ulike målgrupper. Informasjon må tilpassast kvart enkel segment.

- Politikarar i kommunestyre, representantskap og styremedlemmar ønskjer og treng informasjon om utviklinga i avfallsbransjen, status og framdrift på planar, i tillegg til økonomi i organisasjonen.
- Alle tilsette treng informasjon når det er planlagt og vert utført endringar i VØR. Dette gjeld kva som skjer, når og korleis. Dette må også sørgast for at det vert kommunisert likt mellom dei tilsette til offentlegheita og abonnentar.
- Samarbeidspartnarar treng regelmessig kommunikasjon og informasjon frå VØR for betre samhandling og koordinering.
- Alle abonnentar, og spesielt nye abonnentar treng praktisk og generell informasjon om selskapet, abonnement, sorteringsordningar, slamtømming, miljøstasjonen og informasjon om kva som skjer med avfallet etter dette er samla inn.
- Abonnentar i einebustad, fleirmannsbustader, fritidshuseigarar, slamabonntar, studentar og innvandrarar har ulike informasjonsbehov som må tilpassast.
- Barn og unge i barnehage, grunnskule og ungdomsskule kjem årleg på besøk på miljøstasjonen. Vi veit at denne gruppa kan vere viktige miljøpåverkarar i heimane. Det er derfor viktig at vi tek aktivt kontakt med denne aldersgruppa og lagar eit opplegg som engasjera.
- Service kontora i kommunane treng informasjon som dei kan gi direkte til abonnentar på spørsmål.
- Media og omverda skal ha informasjon om tilbod, økonomi, nyhende og ulike saker som måtte oppstå og vi treng desse til å nå andre målgrupper.

## 4.5 Universiell utforming

Som offentleg aktør har vi eit særskilt krav om å ikkje diskriminere nokon. Våre tenester skal vere tilgjengelege uavhengig av alder, funksjonsevne og utdanningsnivå. Dette gjer at vi også med kommunikasjon må informere universelt.

I følgje tal frå Statistisk Sentralbyrå har 20% av alle innbyggjarane våre ei varig eller mellombels funksjonsnedsetting. I tillegg til dette har ein personar som ikkje er digitale, menneske som har norsk som andrespråk, lesevanskar, osv.

Det er, når det gjeld kommunikasjon, lover som skal sikre at ein kommuniserer universelt. Det er frå 2022 krav om at vi skal nytte klart språk i vår kommunikasjon. I Lov om språk §9 står

det «*Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa*».

Det er også lovpålagte krav til universell utforming av IKT-løysingar. I *Forskrifta om universiell utforming av IKT-løysingar* §2 står det at den gjeld for «*IKT-løsningar som underbygger virksamhetens alminnlige funksjoner, og som er hovedløsninger rettet mot eller stilt til rådighet for allmennheten*». Det vil seie nettsider, mobilapplikasjonar, automatar, osv. Ein skal minimum ha samsvar med krava i EU sitt webdirektiv (WAD). Ei oppdatering og innskjerping av desse krava kom i 2022, og vil vere gjeldande for 2023.

## **4.6 Ansvar og organisering av informasjonen**

Leiar for representantskapet uttalar seg på vegne av representantskapa og styreleiar uttalar seg på vegne av styret. Dagleg leiar har regelmessig kontakt med representantskapet og styret og står samtidig som ansvarleg for å formidle informasjon gitt frå dei til media.

Dagleg leiar har vidare det overordna ansvaret for oppfølging av kommunikasjonsverksemda i selskapet. Dette gjeld informasjon ovanfor eigarar, styre og representantskap, mediekontakt, saker til styret, utgreiingar og vedtak. Kommunikasjon er eit linjeansvar. Dagleg leiar har ansvar for å vidareformidle saker ein er informert om nedover i linja. Denne personen skal også handtere og formidle informasjon i eventuelle kriser både internt og eksternt i selskapet.

Kommunikasjonsansvarleg har ansvar for å planlegge og utarbeide informasjonsmaterial og kampanjar, samt produsere artiklar og innlegg til lokale- og sosiale media. I tillegg vil kommunikasjonsansvarleg ha ansvar for merkevarebygging og skal sørge for å samkøyre kommunikasjon internt i organisasjonen. Vidare må kommunikasjonsansvarleg halde seg oppdatert på korleis det vert kommunisert elles i bransjen, slik at det vert ein konsensus i kva som vert kommunisert til innbyggjarane.

## **4.7 Prinsipp for kommunikasjon**

Pro-aktiv: VØR skal vere i forkant med å sette på dagsorden i saker som vedkjem selskapet. Heimside og Facebook må brukast systematisk til å informere abonnentar. VØR skal svare raskt på påstandar i lesarinnlegg i media.

Planlagt: Kommunikasjonen frå VØR skal vere gjennomtenkt og konsistent. Ved større endringsprosessar må det gjennomarbeidast ein plan for kommunikasjon god tid i førevegen.

Truverdig: Kommunikasjonen frå selskapet skal vere sann og troverdig.

Tilgjengeleg: VØR skal ha eit aktiv nærvær i lokalsamfunnet og vere tilgjengeleg for sine abonnentar, særskild digitalt.

## 4.8 Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonsmålet er å fremje god kjeldesortering og slik heve kvaliteten på resirkulerte råvarer. Samtidig er målet å redusere totale avfallsmengder og oppmode til ombruk. Inntrykket vårt er at mange vert stadig flinkare i kjeldesorteringa og har eit sterkt ønske om å gjere dette riktig. Likevel trengst det å kommunisere meir kva VØR faktisk driv med, kva som skjer med avfallet etter det er innsamla, og regelmessig minne folk på korleis ein kjeldesorterer riktig. Dette kan ikkje repeterast nok.

Med ulike målgrupper og ulik informasjonsbehov, så er det nødvendig med fleksibilitet og kreativitet når det kjem til å spisse kommunikasjon og velje rette kanalar for å nå ut til desse målgruppene. Informasjonen som kjem frå oss skal vere lett å oppfatte.

Vi skal samtidig vere eit miljøfagleg ressurscenter, der folk kan vende seg til oss med relevante spørsmål. Dette inneber at alle tilsette burde i stor grad vere i stand til å svare på spørsmål som involverer sitt fagfelt, arbeidsplassen og det som skjer der. Vi må dermed søke å utvikle gode rutinar for intern kommunikasjon og sørge for å halde kompetansen i organisasjonen oppdatert gjennom ulike kurs og læringstiltak. Dette vil også bidra til å vidareføre ein bedriftskultur, der alle tilsette kan vere stolt av selskapet og arbeidet sitt.

## 5. Strategi og tiltak

*VØR vil prioritere informasjon og kommunikasjon som strategisk verkemiddel for å auke kvalitet på innsamla avfallsfraksjonar frå hushald, og oppfordre til ombruk og redusert forbruk.*

*Kommunikasjonen frå VØR skal vidare bidra til positiv omdømmebygging og gi betre innsyn i kva selskapet driv med.*

### 5.1 Informasjonskanalar og innhald

Som eit offentleg selskap har vi i VØR abonnentar og innbyggjarar veldig mange ulike målgrupper og i ulike funksjonsnivå. Desse har ulike behov for informasjon, kvar dei finn og får informasjon, og dei har ulike evne til å tileigne seg og forstå den informasjonen som vert gitt.

Vi må fortsette å jobbe med at Facebook og heimsida vår skal oppfattast som den sjølvsagte kanalen for å finne informasjon for fleirtalet av vår abonnentar. Vi må fylgje med på den digitale utviklinga, då stadig fleire sosiale plattformer dukkar opp og aldersgrupper flyttar seg mellom desse. Men vi må ikkje gløyme den gruppa som ikkje er digitale, og den informasjonen som vert gitt må best mogleg vere universelt utforma.



### **5.1.1 Sosiale media**

Vi ser at mykje av den yngre generasjonen har flytta seg frå Facebook til Instagram, Snapchat og TikTok og bruker desse som ein informasjonskanal. Her kan ein lettare knytte nye kontaktar, følgje ulike kontoar som gir tilgang til nyhende, tips og råd, idear og andre interesseområder.

Eit eksempel på bruk av Instagram til informasjon om kjeldesortering er kontoen til Renovasjon- og Gjenvinningsetaten i Oslo. Her legg dei ut enkle seriar med bilete og illustrasjonar som syner sorteringstips og forklaring på kvifor det blir sortert slik og slik. I kommentarfeltet går dei i direkte dialog med innbyggjarane der dei har moglegheit til å stille dei spørsmåla dei vil. Dette er ein Instagramkonto som har blitt godt kjent utanfor Oslo sine kommunegrensar. Fleire andre avfallselskap har valt å nytte seg av Instagram for å nå ut til fleire. Dette gjeld naboselskapa våre ÅRIM og SSR også, der førstnemnte nyttar seg av ein ekstern aktør, medan den siste produserer innhald sjølv.

TikTok er nok den plattformen som bli nytta av den yngste målgruppa vår. Ein tilsett på ØRAS IKS, Stine Sorterer, har klart å få eit stort publikum med å publisere videoar av behandling og sortering av avfall. Med sine korte og informative filmar når ho folk også langt utanfor ØRAS IKS sitt område.

VØR nyttar i dag i stor grad Facebook som hovudkanal og når mange her både gjennom innlegg og historier. Det er vurdert som særskild ressurskrevjande å utvide til nye plattformer, då ein gjerne må variere med innlegg og ha hyppige innlegg for å skape engasjement. Men vi vil vurdere å utvide til nye plattformer som kan treffe yngre målgrupper enn det vi ser Facebook gjer.

### **5.1.2 Lokalaviser**

Det er først og fremst den eldre generasjonen og dei digitale som les aviser i papirform. Stadig fleire vel å nytte seg av e-aviser og lokalavisene er framleis ein viktig informasjonskanal for VØR. Det vil framleis vere viktig å sørge for at ein får inn artiklar, annonsar og pressemeldingar i lokalavisa når det skjer endringar i tenester frå VØR eller for å skryte av flinke abonnentar. Vi skal likeins svare raskt på lesarinnlegg og kommentarar.

### **5.1.3 Nyheitsbrev**

I 2020 vart det foreslått å utvikle eit nyheitsbrev som kunne sendast ut til våre abonnentar ein gong i året, der vi skriv om siste nyhende knytt til VØR, positive historia frå innbyggjarane og/eller VØR, tips og miljønytte av å sortere avfallet, kva som skjer med avfallet og korleis kjeldesortere riktig. Dette skal vi halde fram med. Dette blir levert i postkasse saman med neste års tømme kalender, då vi når ut til fleire av abonnentane våre på denne måten.

### **5.1.4 Filmsnuttar**

Abonnentane til VØR etterlyser spesielt informasjon om kva som skjer med avfallet etter dette har blitt samla inn. Eit nyttig verkemiddel er å lage korte informerande filmsnuttar som viser kva som går i behaldaren og kva som skjer vidare med avfallet. Dette er noko som kan leggst «fast» høgt oppe på Facebook, slik at dette er noko av det første brukarane ser, og det kan delast på Facebook fleire gongar i året. Facebook sine algoritmar er lagt opp slik at filmsnuttar blir «premiert» ved at dei blir synlege for fleire, enn om ein legg ut vanlege innlegg. Eit mål er å satse på å ha eit samspel av eigenproduserte, kjøpte og delte filmar frå andre instansar. Dette er noko vi vil prioritere i 2023.

## **5.2 Informasjonsmateriale**

Det trengst mykje repeterande informasjon og merking både heime og på miljøstasjonen for å korrigere feilsortering. Ein av dei viktigaste oppgåvene innanfor kommunikasjon er å alltid sørge for at informasjonsmaterialet er oppdatert og brukarvennleg. Fram mot 2024 er desse tiltaka vurdert:

### **5.2.1 Merkeordning**

Avfallsbransjen sin paraplyorganisasjon, Avfall Norge har i samarbeid med bl.a. avfallsorganisasjonen LOOP, utvikla nye standardiserte avfallssymbol som etter kvart alle avfallselskap og produsentar av emballasje skal ta i bruk. Dette er gjort for at kjeldesortering skal oppfattast som enkelt og vere mest mogleg likt over heile landet, uavhengig om du bur i Bergen, Harstad eller Volda. VØR har starta merkinga av alle behaldarar og har merka alle nedgravde anlegg for avfall i kommunen. Vi har også oppdatert skilt i miljøstasjonen med dei nye avfallssymbola. Arbeidet med å merke opp dunkane heime hjå våre abonnentar vil forstette framover.

### **5.2.2 Digital informasjonstavle på miljøstasjonen**

Inntrykket er at det trengst meir informasjon rundt opningstider, kva ein kan levere gratis, kva som kostar og kor avfallet skal kastast. Eit tiltak som er vurdert som fordelaktig for å auke informasjonstilgangen på miljøstasjonen, er å investere inn ein større digital informasjonsskjerm ved inngangsporten. Denne kan ha rullerande informasjon om opningstider, informasjon rundt VØR sin daglege drift, endringar og nye tiltak osv. Dette blir å etablere i denne økonomiplanperioden.

### **5.2.3 Brosjyrar**

Det er viktig at dei brosjyrene som vi har er oppdaterte med korrekt informasjon, og er tilgjengeleg på fleire språk. Vi er i gong med å utarbeide ei ny og omfattande brosjyre som

skal gi informasjon om både organisasjonen, innsamling av avfall og levering av avfall til miljøstasjonane. Vi må også sjå på korleis vi kan få desse enda meir digitale.

### **5.3 Kontakt med innbyggjarane**

Det er til tider utfordrande å engasjere forbrukarane og marknadsføre VØR og tenestene våre, då renovasjon er ei teneste som generelt har ei låg interesse hjå folk. Difor må VØR søke å vere meir synleg i lokalmiljøet og skape tillit hjå abonnentane. Innvandrarar, studentar og folk som bur i sameige er generelt dårlegare til å kjeldesortere enn for eksempel eldre og familiar. Men her er det også store variasjonar. Ei utfordring er at studentar og innvandrarar ofte ikkje les lokalaviser eller fylgjer verken heimsida eller Facebook sida vår. Derfor må vi ha ei anna tilnærming til kommunikasjon for å nå ut til denne gruppa. I tillegg er det viktig å nå den yngste generasjon, då desse gjerne tek med seg ny lærdom heim. Vidare frå 2022 vil følgande tiltak bli prioritert:

#### **5.3.1 Skulebesøk og samarbeid med LOOP**

VØR har hatt som tradisjon å ta i mot grunnskuleelevar for omvising på VØR, og dette er noko vi skal fortsette med, då vi veit barn er gode ambassadørar for foreldra når det gjelder riktig kjeldesortering. I åra 2020-2022 har korona lagt ein dempar for besøk på miljøstasjonen og undervisning. Frå 2023 vil vi sende ut invitasjon til alle 4.klassingar i Volda og Ørsta kommunar med tilbod om omvising på miljøstasjonen, kombinert med eit undervisningsopplegg med leik og konkurransar. Miljø og korleis ta betre vare på ressursane våre er ein viktig del av pensumet til fjerdeklassingar og det vert derfor naturleg å sikte oss inn på denne gruppa. Vi skal og fortsette samarbeidet med Loop og få tilgang til nye undervisningshefter og filmar.

#### **5.3.2 Samarbeid og meir informasjon retta mot lokale lag, innvandrarar og studentar**

Mange abonnentar kontaktar VØR fordi dei er usikre på om avfallet skal kjeldesorterast eller om det skal i restavfallbeholdar. I tråd med kommunikasjonsprinsippa våre og for å skape eit godt omdømme av VØR, så skal vi vere tilgjengelege for abonnentane og lære dei om sorteringsløysningane våre. Spesielt viktig er det å nå ut til dei som er dårlegast til å kjeldesortere.

For å fremje sortering, så er det også nødvendig å vere til stades i arenaer der ein møter nye abonnentar og innbyggjarar slik som studentar og innvandrarar som gjerne ikkje kjenner til eller er vandt til kjeldesorteringsordningane i Ørsta og Volda. For å nå ut til flyktingar og innvandrarar, skal vi fortsette det gode samarbeidet med dei lokale flyktningsmottaka og tilby dei å komme hit på omvising på miljøstasjonen og få ein rask introduksjon til sorteringsløysningane våre. Når det gjeld studentane, så skal VØR ha som mål å fremje betre samarbeid med høgskulen i Volda. Etter avtale med høgskulen, så burde VØR ta sikte på lage til ein stand på høgskulen kvart år ved skulestart, der vi møter nye studentar og kan dele ut brosjyrar, plastsekkar, og svarar på spørsmål dei måtte ha. Dette vil vi starte med i 2022.

### 5.3.3 SMS og plukkanalyser

Som omtalt i delkapittel 3.2.1 -3.2.5, vil vi prioritere å korrigere feilsortering før avfallet hamnar i renovasjonsbilen. Dette gjer vi ved å gjennomføre tilfeldige plukkanalyser på dei ulike rutene og avfallsfraksjonane, og deretter identifisere forbedringspotensialet. Her har vi moglegheita til å låne kompetanse frå ÅRIM som har utført slike plukkanalyser tidlegare. Plukkanalyser gir viktig informasjon om kjeldesorteringsvanane til innbyggjarane i Ørsta og Volda, og bidreg til at vi kan legge til rette og spisse kommunikasjonen vår ut til abonnentane betre. For å korrigere feilsortering hjå kvar enkelte abonnent er alternativet å ta stikkprøver på ei rute, der tilfeldig utvalde avfallsbeholdarar blir kontrollert for innhald. Her har ein moglegheit til å gi direkte tilbakemelding til abonnenten ved at dei får ein SMS eller ein avvikslapp ved eventuelle avvik, med tilbod om tømning når dette er retta opp.

## 6. Oppsummering

VØR vil prioritere informasjon og kommunikasjon som strategisk verkemiddel for å auke kvalitet på innsamla avfallsfraksjonar frå hushaldningar, og oppfordre til ombruk og redusert forbruk. Kommunikasjonen frå VØR skal bidra til positivt omdømme, og gi innbyggjarane våre og andre interessentar innsyn i kva selskapet driv med. Dette skal ein gjere ved å:

- Auke informasjonsflyten til abonnentar og innbyggjarar i kommunane Volda og Ørsta.
- Ha auka fokus på universell utforming.
- Utføre plukkanalyser for å få kunnskap om kvar potensialet ligg.
- Innføre bruk av papirposar.
- Fornye og vidareutvikle informasjonsmateriell.
- Auka fokus på riktig avfallssortering og verdien av ombruk.

Petter Bjørdal  
Dagleg leiar

Anne Mette Farstad  
Kommunikasjonsleiar