



Punkt 13.

Orientering om kommunikationsplan for indsamling af restaffald i 2017

2017-008701

Miljø- og Energiforvaltningen fremsender til Miljø- og Energiudvalgets orientering, kommunikationsplan for indsamling af restaffald 2017.

Beslutning:

Taget til orientering.

Kristoffer Hjort Storm var fraværende.



Sagsbeskrivelse

I forbindelse med, at indsamlingen af restaffald (dagrenovation) omlægges pr. 1. oktober 2017 er der udarbejdet en kommunikationsplan for processen. Hovedpunkter i kommunikationsplanen og den tilhørende er beskrevet herunder.

Kommunikationsindsatsen er opdelt i tre faser i 2017:

1. Intern kommunikation

Medarbejdere med borgerkontakt skal være klædt på til at håndtere henvendelser og svare på spørgsmål fra borgerne. Derfor er der bl.a. udarbejdet en kanalstrategi for, hvem der besvarer henvendelser samt en FAQ, som skal sikre, at relevante medarbejdere er klædt på til at besvare borgernes spørgsmål.

2. Borgernes valg af container

Boligejere skal have tilstrækkelig information og vejledning til at kunne træffe et kvalificeret valg ift. størrelse på deres kommende container til restaffald. Alle boligejere, boligforeninger, private udlejere m.fl. får et brev med information om den nye ordning for restaffald. Borgere fritaget for digital post modtager brevet med posten – alle andre modtager brevet digitalt. Fra det digitale brev linkes der direkte til en hjemmeside, hvor det er muligt at vælge container efter behov. Ikke-digitale borgere kan ringe til Aalborg Renovation.

Samtidig med udsendelse af brevet bliver der annonceret i lokale medier og på Facebook for at gøre opmærksom på den nye ordning samt muligheden for selv at vælge størrelse på containeren til restaffald. Pressen informeres også om den nye ordning for restaffald.

3. Levering og ibrugtagning af container

Borgerne skal vide, hvornår de må tage containeren i brug, de skal have information om, hvilken type affald den må bruges til, levering af plastposer, tømning, mulighed for ombytning til en anden størrelse container m.m.

På containeren bliver der påsat klistermærker med tekst/piktogram samt info om, hvornår den må tages i brug. Sammen med containeren bliver der desuden leveret plastposer til emballering af restaffald samt kortfattet info om anvendelse, brug af poser, tømning, ekstra tømning m.m. Opstart på ny ordning for restaffald bliver annonceret i lokale medier samt på Facebook. Uddybende informationer kan findes online (på hjemmeside).



Indhold og tidsplan for 2017 i de tre faser er beskrevet herunder:

	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt
Projektfase 1 - Intern involvering, orientering og forberedelse									
Workshop for medarbejdere	■								
Kanalstrategi for Kørselskontoret	■								
Udarbejdelse af "ordbog" og FAQ		■							
Udarbejdelse af hjemmeside, bestillingsløsning og infomateriale til valg af container		■	■						
Medarbejdere involveres i valg af container og instrueres ift. servicering af borgerne			■						
Projektfase 2 - Valg af container									
Brev sendes til borgere - hjemmeside og bestillingsløsning publiceres			■						
Ny ordning for restaffald annonceres i medierne			■	■					
Servicering af borger om valg af container via telefon, mail og Facebook			■	■					
Projektfase 3 - Bestilling, udlevering og ibrugtagning af container									
Udarbejdelse af vejledningsmateriale til ny container - piktogrammer, info om ibrugtagning og anvendelse			■	■					
Vejledning pakkes og udleveres sammen med container						■	■	■	
Opstart på restaffaldsordningen annonceres i medierne								■	