

Notat

Modtager(e): Brugergruppen
cc: [Navn(e)]

Øget serviceniveau på genbrugspladsen

I forbindelse med opførelsen af den nye genbrugsplads på Gadagervej 23, arbejdes der med en række tiltag, som skal bidrage til en øget service for brugerne. Herunder:

Dato: 19. august 2013
Sags nr.: 13/11415
Sagsbehandler: SRH

- **Ens og synlig beklædning til pladspersonalet.** Der kommer mange forskellige folk på pladsen, herunder diverse håndværkere, skraldemænd osv., som også bærer arbejdstøj og derfor nemt kan forveksles med de ansatte på pladsen i dag.
- **Nyt koncept for vejledning på genbrugspladsen.** Der skal formuleres en række målsætninger for den service, vejledning og kundebetjening, der skal foregå på den nye genbrugsplads. Målet er at højne den oplevede kundeservice, samt at øge genanvendelse igennem korrekt sortering. Som udgangspunkt ønsker vi, at alle brugere af genbrugspladsen får en dialog med pladspersonalet om det affald de har med. Vi ønsker ligeledes at formulere en politik/indsats i forhold til brugere, der kommer med fejlsorteret. Idet en del af pladsens brugere er gengangere, som ofte færdes på pladsen, skønnes det, at pladspersonalet reelt vil skulle i dialog med ca. 60 % af de besøgene. Forvaltningen vil i løbet af de næste par måneder, i samarbejde med pladspersonalet, vurdere hvad der er muligt indenfor de nuværende rammer. Eksempelvis har vi allerede nu dage, hvor der kun er en mand på pladsen, og det kan give en udfordring i forhold til at sikre dialog med alle brugerne.
- **'Spørg bare Torben'-kampagne.** I forlængelse af ovenstående, planlægger forvaltningen at gennemføre en 'spørg-bare-pladspersonalet'-kampagne i forbindelse med åbningen af den nye genbrugsplads.
- **Øget bemanding.** Løbende vurdere om det er nødvendigt med øget bemanding eller øgede åbningstider på den nye genbrugsplads.
- **Nyt skiltekoncept.** Deltagelse i forsøg om udvikling og afprøvning af nyt skiltekoncept for alle genbrugspladser i Vestforbrænding. Herunder fx skilte, der er synlige fra to sider, zoneinddeling af pladsen, fleksible containere (dvs. at containeren kan skifte formål/fraktion alt efter behov) mm.
- **Etablering af cykelrute.** En del af genbrugspladsens brugere kommer på cykel. Derfor overvejes det, om der skal laves en cykelrute på pladsen med henblik på øget trafikikkerhed på pladsen.
- **Døgnåben selvbetjening.** Undersøge mulighederne for og erfaringerne med etablering af døgnåbent selvbetjeningsområde med mulighed for aflevering af udvalgte fraktioner uden at skulle ind på selve genbrugspladsen.
- **Oversigtskort til virksomheder.** Udarbejdelse og udsendelse af folder med kort over pladsen til tilmeldte virksomhederne). På den måde bliver det nemmere for virksomhederne at pakke bilen 'rigtigt'.
- **Hjælp til uhåndterlige genstande.** Der skal etableres et område på pladsen, hvor man som bruger kan sætte svært håndterbare genstande (fx

Albertslund Forsyning
Vognporten 9
2620 Albertslund

info@albforssyning.dk

Albertslund Kommune
By Miljø og Beskæftigelse



sofaer, fryserer etc.), hvis man ikke selv kan bringe det til den rigtige container/bås eller hvis den pågældende container fx er fyldt. Meningen er, at pladspersonalet umiddelbart efter pladsen lukker, bringer tingene til de rette containere/båse. Til det formål er der indkøbt en truck. Nærmere politik for brug af området skal udarbejdes inden åbningen af den nye genbrugsplads.

- **Formidlingshus.** Der etableres et formidlingshus på den nye genbrugsplads. Huset inddeles i to dele – en til formidling og en til direkte genbrug. Vestforbrænding administrerer formidlingsdelen, som tænkes brugt til undervisning af skolebørn, kurser, udstillinger, kreative værksteder og andre events etc.). Forslag til udstillinger kunne fx inspiration til hvordan man kan kildesortere inde i hjemmet (mellemløst opbevaring), information om affaldets værdi samt om hvordan forskellige typer affald sætter spor i naturen. Den anden del, som vedrører direkte genbrug administreres som udgangspunkt af Agendacenter Albertslund, som vil drive en byttebod derinde. Agendacenteret arbejder på at få bemandet bytteboden med en gruppe frivillige borgere i weekenderne. I 2014 vil der i hverdagene forsøgsvis være tilknyttet en akut seniorjobber til bytteboden via projekt forstærket arbejdsmarkedsindsats.
- **Fra borger til borger opslagstavle.** Der opsættes en opslagstavle i bytteboden, hvor borgere og virksomheder kan søge/bortgive diverse artikler, fx sofaer, byggematerialer, service etc. Formålet er at man gratis kan komme af med eller afhente artiklerne hos hinanden.
- **Byttebod for byggematerialer.** Undersøge mulighederne for etablering af byttebod for byggemateriale. Har en virksomhed/borger overskud af byggemateriale (fliser, isoleringsmateriale, sø og skruer, døre, vinduer, mursten osv.), så kan de måske komme en anden til gode.
- **Virtuel byttebod for institutioner.** Undersøge interesserne og mulighederne for etablering af byttebod for institutioner (fx musikinstrumenter, møbler etc.) via Facebook eller lignende.
- **Materialebørs.** Undersøge muligheden for at skoler og børnehaver mfl. kan bestille en kasse med genbrugsmaterialer til brug i undervisningen. Evt. også til afholdelse af kreative værksteder i formidlingshuset ved særlige lejligheder.
- **Miljøbutik.** Evt. etablering af miljøbutik i formidlingshuset.
- **Automat til sække mv.** Evt. opstilling af automat med mulighed for at købe fx klare plastsække, batteriposer, ekstra-sække, papirsække til haveaffald osv.
- **Etablering af hjemmeside/Facebookside for genbrugspladsen.** Kortlægge interessen samt behovet for oprettelse af en særskilt hjemmeside eller facebookside for genbrugspladsen.