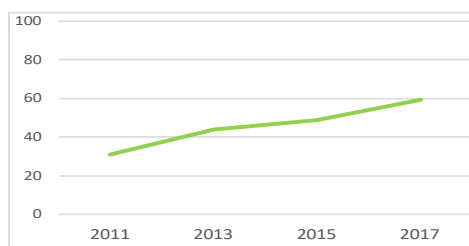


## Miljøstandarden for privatrenovasjon er styrket med 100% siden 2011.

Av Roy Ulvang Avfall Norge og Erland Staal Eggen EDC AS.

*Avfall Norges Renovasjonsbenchmarking (RBM) måler alle de viktigste resultatene for husholdningsrenovasjon. Målemetoden som først ble utviklet i 2003 har stadig blitt forbedret, men fra og med 2011 er det mulig å beregne resultatutviklingen for 16 virksomheter som har deltatt i hele perioden. Som vist på figuren under er gjennomsnittlig miljøstandard forbedret fra en score på 30 prosentpoeng i 2011 til 60 i 2017.*

Miljøstandard er definert som veid sum av syv nøkkeltall (KPIer) for virksomhetenes innvirkning på globalt og lokalt miljø. De viktigste er CO<sub>2</sub>-utslipp, gjenvinningsgrad og mengde farlig avfall (se faktaboks). De 16 virksomhetene som inngår i statistikken betjener om lag halvparten av Norges befolkning. Resultatutviklingen kan måles fordi RBM-modellen og de definisjonene den bygger på har vært så stabile at inndatasett fra 2011 er sammenliknbare med inndata for årets RBM.

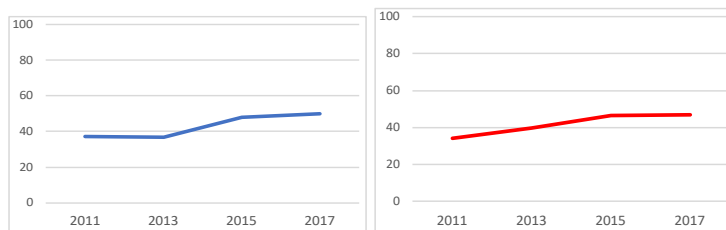


Gjennomsnittlig score miljøstandard

### Positiv utvikling også for tjenestestandard og kundetilfredshet

Foruten miljøstandard er det også mulig å se utviklingstrendene for kundetilfredshet, tjenestestandard, gebyrnivå, driftseffektivitet, systemeffektivitet og arbeidsmiljø. Figurene under viser utviklingen for tjenestestandard og kundetilfredshet. Begge resultatområder viser en positiv og i stor grad sammenfallende utvikling.

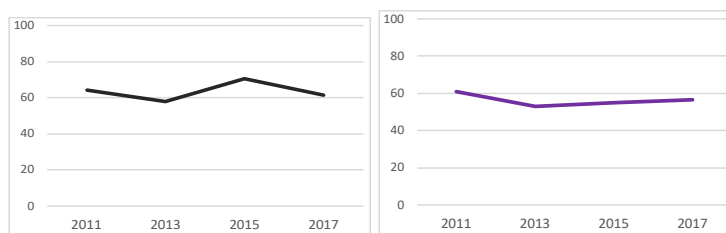
Kundetilfredshet er målt ved hjelp av telefonintervjuer med minst 200 husholdninger pr. virksomhet, og tjenestestandard er veid sum av syv nøkkeltall som er viktige for opplevd tjenestekvalitet. De viktigste er beholderstørrelse, bringeavstand, hentehypighet, og informasjon.



Gjennomsnittlig score tjenestestandard og kundetilfredshet

### Gebyrnivå og produktivitet har endret seg lite.

Målt i faste kroner har gebyrnivået vært tilnærmet konstant, som vist i den første figuren under. Dette til tross for økte kostnader til bedre tjenestestandard og nesten uendret produktivitet som vist på i figuren lengst til høyre. Gebyrnivået er i RBM definert som samlede inntekter fra privatsektoren dividert på veid sum av husholdninger og fritidsboliger. Ved denne summeringen «veier» en fritidsbolig som en halv husholdning.



Gjennomsnittlig score gebyrnivå og produktivitet.

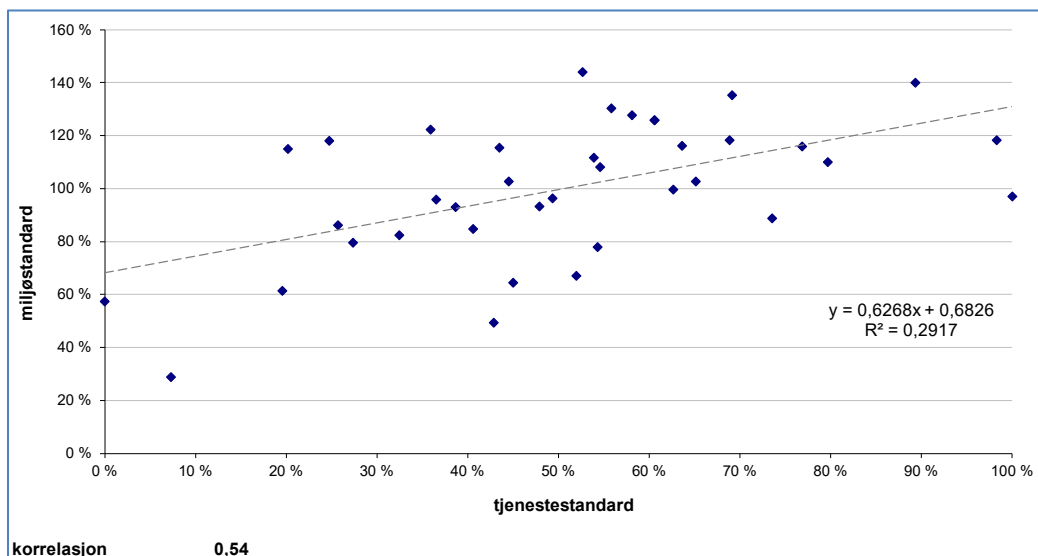
### Standardiserte definisjoner gir objektivt innsyn i monopolvirksomheten.

For at renovasjonsmonopolet skal løse sin samfunnsoppgave, må vi ha entydige begreper som gjør det mulig å skille mellom «godt» og «dårlig» på en objektiv måte. Avfall Norge har gjennom ekspertgruppen for renovasjonsbenchmarking og EDC AS utviklet over 100 standardiserte definisjoner og KPI'er som kan brukes til å måle alle de viktigste resultatene på ulike detaljningsnivå. Mye desinformasjon og forvirring kunne vært unngått om man i stedet for «typisk husholdningsgebyr» hadde benyttet inntekter pr. privatkunde. Det gir heller ikke mening å snakke om effektivitet uten å skille mellom hvor effektivt det valgte renovasjonssystemet håndterer forsyningsområdet (systemeffektivitet) og hvor effektivt renovasjonen driftes (driftseffektivitet).

### Kartlegging av sammenhenger blir mulig.

Med entydige definisjoner og kvalitetssikrede inndata fra 36 norske virksomheter som til sammen betjener 3.3 millioner innbyggere, er det også mulig å se hvordan viktige faktorer henger sammen. I diagrammet under ser vi at miljøstandarden samvarierer sterkt med tjenestestandard. Dette indikerer at høy tjenestestandard kan være et viktig virkemiddel for å oppnå høyere gjenvinningsgrad, større utsortering av farlig avfall osv. En tilsvarende

analyse bekrefter at gebyrnivået ikke øker med økende miljøstandard. Dette skyldes trolig at merkostnaden for miljøtiltak oppstrøms kompenseres av reduserte kostnader til sluttbehandling.



## Faktaboks

<b>Indikator på kundetilfredshet</b> reflektert tilfredshet med tjenester og service
<b>Indikatorer på tjenestestandard</b> beholderkapasitet (liter /privatkunde) hentehyppighet (tømminger middels volum/mnd) bringeavstandavstand for privatkunder (meter) tjenestefleksibilitet (omfang av valgmuligheter) kapasitet gjenvinningsstasjoner (max besøk/år) kundedialog (kommunikasjonskanaler som benyttes) svarkapasitet kundesenter (årsverk/kunde) antall klager pr. privatkunde
<b>Indikatorer på miljøstandard</b> gjenvinningsgrad (andel av innsamlet og mottatt) CO2-utslipp (tonn pr. tonn avfall) mengde farlig avfall (kg. pr. privatkunde) mengde ombruksavfall (andel av håndtert) andel undergrunnsbeholdere deponistandard (score i % av beste) kvalitet miljødata (score i % av beste)
<b>Indikator på gebyrnivå</b> sum inntekter fra privatkunder / veid antall
<b>Indikator på driftseffektivitet (produktivitet)</b> kostnad / driftsoppgave
<b>Indikator på systemeffektivitet</b> driftsoppgave / systemoppgave
<b>Indikatorer på arbeidsmiljø</b> langtidsfravær (mer enn 16 dager) korttidsfravær (inntil 16 dager) antall arbeidsuhell som medfører fravær antall arbeidsuhell som ikke medfører fravær antall nestenulykker i arbeidssammenheng omfang av overtid omfang av arbeid utenom normal dagtid fornyelsestakt ansattes gjennomsnittsalder kjønnsbalanse andel av årsverk som overvåkes mht. arbeidsmiljø