

# Indstilling til Dansk Affaldsforening Verdensmålspris

*Denne skabelon skal udfyldes og indsendes sammen med eventuelle billeder til Andrea Thit Bang (atb@danskaffaldsforening.dk) senest d. 11/9 2020 kl. 12:00. Se kriterierne for indstilling og nominering på foreningens hjemmeside.*

17-12-2019

Side 3 af 5

*De indstillede bliver præsenteret på foreningens hjemmeside. Tre initiativer bliver nomineret til prisen, og vinderen kåres på foreningens politiske møde 5. oktober.*

Dansk Affaldsforening  
Vester Farimagsgade 1, 5.  
1606 København V

Tlf.: 72 31 20 70  
danskaffaldsforening.dk

## Hvem indstilles til prisen?

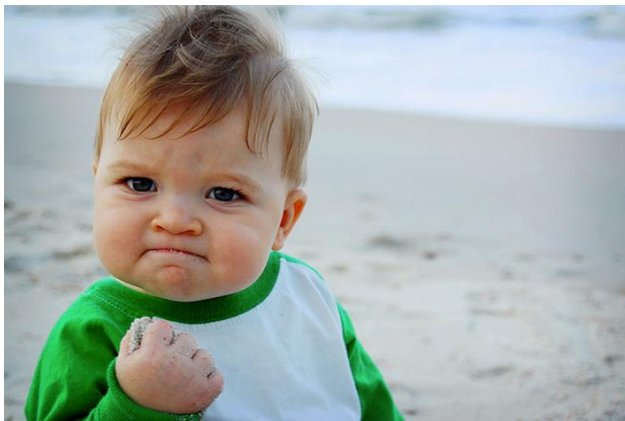
Renosyd, Skanderborg kommune og Odder kommune

## Hvem indstiller?

Renosyd/Annemette Fuglsang

## Initiativets navn:

**Data og digitalisering som middel til at minimere affaldsmængderne.**



*YES! I dag havde jeg mindre restaffald end min nabo!*

## Kort beskrivelse af initiativet:

Genanvendelsen i Skanderborg og Odder er steget stødt de seneste 10 år – det er rigtig godt. Affaldsmængden pr. borger er også steget stødt de seneste 10 år – det er ikke godt. Renosyd og Skanderborg og Odder kommuner har sat en målsætning om at knække kurven!

Hver borger i Skanderborg og Odder producerer 835 kg. affald om året. Det skal reduceres med 1 % om året de næste 4 år. Vi skal ned på det niveau, der var for 10 år siden. Det er 800 kg. pr. borger pr. år.

En af udfordringerne er, at kunderne mangler indsigt for at kunne ændre adfærd.



*Her er dit affald - 835 kg. Udstillet på Skanderborg Fælled (rådhuset).*

### **Kunden skal have adgang til egne affaldsdata**

Ét af de initiativer, Renosyd har igangsat for at minimere mængden af affald, handler om at give kunderne adgang til deres egne data om den affaldsmængde, de producerer.

Renosyd tror på, at der kan skabes positive adfærdsændringer gennem systematisk brug af individualiserede kundedata.

Projektet går ud på at affaldsspanden bliver vejlet, når den tømmes. Data overføres fra skraldebilens GTC-system til Renosyds datawarehouse. Data bearbejdes, analyseres og gøres tilgængelige for kunden i Renosyds selvbetjeningsunivers eller i Renosyds app.

Projektet er opdelt i 3 faser:

- 1) Konceptet testes af på en mindre gruppe af kunder
- 2) Resultaterne fra pilotforsøget skaleres og integreres i Renosyds selvbetjeningsunivers og data visualiseres for kunden, så de giver indsigt og skaber værdi for kunden
- 3) Videreudvikling og adfærdsdesign. Kundedata anvendes mere nuanceret til at adressere udvalgte kundesegmenter, der som udgangspunkt er mindre interesserede i affaldssortering. Virkemidler, der påvirker sociale normer, er mere effektive end de almindelige kommunikative virkemidler. Det kan f.eks. være gamificering (du er bedre end din nabo) eller belønning.

Fase 1 er igangsat og Renosyd er netop nu klar til at udvælge en række kunder blandt Renosyds kundepanel, der i et pilotforsøg skal teste konceptet af de kommende 3-6 måneder.

For at nå hertil, har Renosyd udarbejdet en BI-strategi og struktureret data i et datawarehouse, så data kan gøres tilgængelige for kunderne.

### Hvilke Verdensmål knytter sig til initiativet?

Verdensmål 12 - Ansvarligt forbrug og produktion

Delmål 12.5 - Inden 2030 skal vi nedbringe affaldsmængden betydeligt, gennem forebyggelse, reduktion, genbrug og genanvendelse

Side 3 af 5

### Hvordan har initiativet haft effekt?

Arbejde med data har haft effekt på 3 områder:

- Business Intelligence strategi
- Adgang til data på daglig basis
- Organisatorisk data-modenhed

### Business Intelligence strategi

Renosyd har udarbejdet en data-vision og en Business Intelligence strategi (BI-strategi). Strategien bygger på en strategisk målsætning i Renosyds forretningsstrategi, der handler om data og digitalisering: ”Vi omsætter data til indsigt og udvikling”.

Før BI-strategien havde Renosyd 27.168 Excel-filer på virksomhedens fælles-drev! Nu er der struktur på data i et datawarehouse. Det betyder, at der ikke skal startes forfra hver gang, der er behov for at bearbejde og analysere data. Data fra forskellige kilder og fra forskellige fagsystemer kan kædes sammen og alle arbejder med de samme data.

### Adgang til data på daglig basis

Renosyd har visualiseret de væsentligste forretningsdata og ser dem dagligt på skærme rundt omkring i virksomheden. Time for time kan man gennem dagen f.eks. følge med i:

- Vejninger af udvalgte affaldsfraktioner, hvor mange tons affald kommer der ind og ud af virksomheden?
- Telefonopkald til kundeservice, hvor lang ventetid er der?
- Kunder på genbrugspladserne, hvor mange privatkunder og erhvervs-kunder kommer der? Hvor meget affald har de med?

Man kan se, hvordan data udvikler sig gennem dagen, time for time. Det stimulerer nysgerrigheden og øger medarbejdernes forretningsforståelse.



Renosyd har i 2020 indført en ny gebyrstruktur, der skaber et økonomisk incitament til at bestille en mindre beholder til restaffald og større beholdere til emballage og pap og papir. Tidligere ville sådan et nyt tiltag blive evalueret efter 3 – 6 måneder, for at vurdere effekten af beslutningen.

Side 4 af 5

Nu kan udviklingen i beholderbestillinger følges dagligt og der kan ageres med det samme, hvis der fx ikke er den forventede stigning i bestillingen af nye beholdere, eller hvis leveringstiden for en ny beholder bliver for lang, fordi der kommer for mange bestillinger på en gang.

### Dag-til-dag billede....



Renosyd har i forhold til virksomhedens strategi og målsætninger udpeget de data, der løbende skal bearbejdes og analyseres. Det kræver prioritering, da der er uendelig mange data at arbejde med. Det handler om at finde de rette data – ikke nødvendigvis mange data – som grundlag for at kunne træffe de rigtige beslutninger.

### Organisatorisk datamodenhed

Efter udarbejdelsen af BI-strategien, taler ledelsen mere og mere om data og fokus flyttes fra output til outcom. Der er kommet en bevidsthed om, at sammenstillingen af data gør det muligt at "se og måle på" effekten af virksomhedens indsatser - fremfor at måle på processer og resultater.

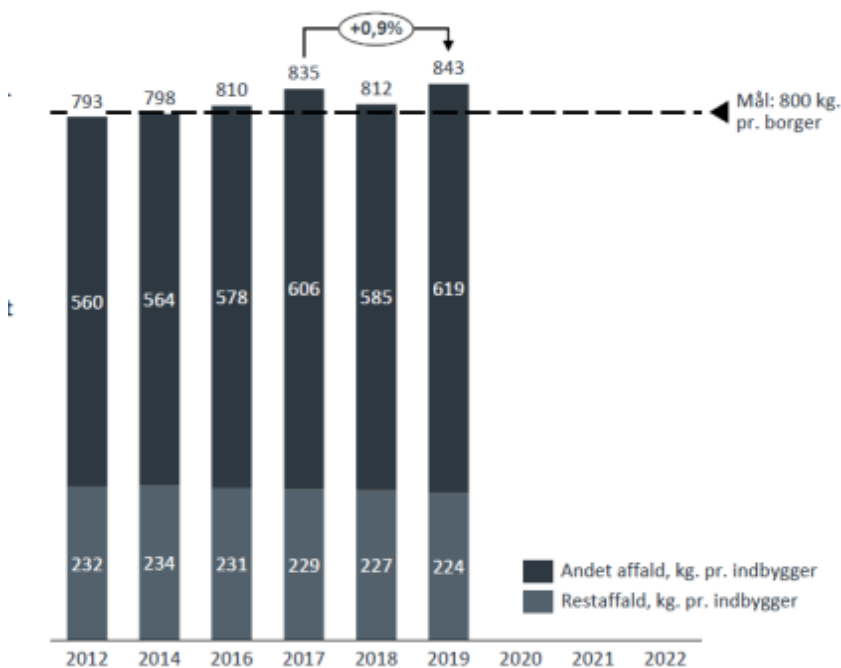
F.eks. er det mere interessant at vide, hvor mange kunder der kommer på genbrugspladserne time for time gennem dagen, fremfor at vide hvor mange kunder der kommer om året eller hvor mange timer genbrugspladserne har åbne. Det er meget motiverende for medarbejderne, at de ude på genbrugspladserne både kan følge med i besøgstal og hvor mange tons affald i forskellige fraktioner, kunderne har afleveret.

Studerende fra Aarhus Universitet, Institut for virksomhedsledelse har gennem nogle måneder analyseret Renosyd, for at vurdere virksomhedens digitale forretningsmodel, samspillet mellem forretningsprocesser og IT-landskab, samt organisationens datamodenhed. På basis af de studerendes rapport, har

Renosyd arbejder videre med en række initiativer, for at løfte modenheden til det næste niveau.

Renosyd har også fokus på data ift. virksomhedens samarbejdspartnere. I et nyligt gennemført udbud af indsamling af restaffald og emballage, er der i udbudsmaterialet nøje beskrevet, hvordan renovatørens chauffører skal sikre kvaliteten af tømmedata, så Renosyd kan stille valide data til rådighed for kunderne.

Endelig er Renosyd blevet mere bevidste om at arbejde med data er komplekst og indimellem er resultaterne vanskelige at forklare. F.eks. faldt affaldsmængden pr. borger fra 2017 til 2018. Det skyldtes en meget varm sommer, som betød at mængden af haveaffald faldt markant, og det var dermed ikke et udtryk for et ændret forbrug.



### Hvorfor skal initiativet vinde Dansk Affaldsforening's Verdensmålspris?

Initiativet viser, hvordan FN's verdensmål kan sætte en ny strategisk retning for affaldsselskaberne. Delmål 12.5, der fastlægger at affaldsmængderne skal nedbringes betydeligt inden 2030, har redefineret Renosyds kerneopgave. Virksomheden skal nu – ud over at flytte affaldet op i affaldshierakiet – også arbejde med at minimere affald, i samarbejde med ejerkommunerne.

Renosyds BI-strategi og arbejde med data skaber et grundlag for, at kunderne kan få adgang til egne data og at adfærdsændringer kan skabes via kunde-data.