



Hvem tager skraldet?

Renovationsbranchen og psykisk arbejdsmiljø i den grønne omstilling

Forord ved ARI

Kære læser,

Det er med stor fornøjelse, at jeg byder dig velkommen til sammenfatningen af denne rapport, der sætter fokus på det psykiske arbejdsmiljø for chauffører og administrativt personale i renovationsbranchen.

Renovationsbranchens chauffører og administrative personale har en afgørende funktion i vores samfund; de er den grønne omstillings frontfigurer. Deres arbejde med at indsamle affaldet fra borgere og virksomheder er med til at sikre, at affaldet kan sorteres og behandles, så det kan indgå som råmaterialer i ny produktion og dermed mindske vores forbrug af jomfruelige ressourcer. Kort sagt er de et uundværligt led i en cirkulær økonomi.

De fleste ved at chaufførernes arbejde er fysisk krævende. Men ligesom med andet personale i service og leveringsfag står både chauffører og administrativt personale ofte over for en række udfordringer med af det psykiske arbejdsmiljø, ofte forårsaget af utålmodige borgere og medtrafikanter.

Et godt psykisk arbejdsmiljø for både chauffører og administrativt er afgørende! Det øger både trivsel, effektivitet og engagement. Heldigvis tegner rapporten et billede af en medarbejdergruppe der generelt har stor arbejdsglæde og godt kollegaskab; der nyder friheden og den friske luft og har stort engagement i at udføre deres arbejde til gavn for både samfund og miljø.

Som brancheforening for affaldssektoren har ARI – Affalds- og Ressourceindustrien både interesse i og ansvar for at bidrage til udviklingen af affaldssektoren i en bæredygtig retning. Det gælder både miljømæssig og social bæredygtighed.

Denne rapport skal bidrage til en øget bevidsthed om vigtigheden af et godt psykisk arbejdsmiljø for chauffører og administrativt personale i renovationsbranchen. Jeg håber, at rapportens anbefalinger vil blive vel modtaget og inspirere til at skabe et endnu bedre arbejdsmiljø for chauffører og administrativt personale - for uden dem går den cirkulære økonomi i stå.

God læselyst!

*På vegne af ARI - Affalds- og Ressourceindustrien,
Nina Nagskov Jørgensen*



Sammenfatning

Dette er en sammenfatning af rapporten "Hvem tager skraldet – Renovationsbranchen og psykisk arbejdsmiljø i den grønne omstilling". Rapporten omhandler psykisk arbejdsmiljø i renovationsbranchen, og har til formål at undersøge og belyse området med henblik på at komme med anbefalinger og værktøjer til at styrke virksomhedernes arbejde med psykisk arbejdsmiljø. Projektet er støttet af Velliv Foreningen og er et samarbejde mellem Affalds- og Ressourceindustriens Sekretariat (ARI) og det antropologiske konsulenthus Behave Green.

Projektets undersøgelse og resultater er lavet på baggrund af deltagelse og engagement fra ledere og medarbejdere i de fire renovationsvirksomheder: Verdis A/S Danmark (tidl. Urbaser), City Container, Meldgaard og Henrik Tofteng A/S. Ledere fra de deltagende virksomheder har siddet i projektets styregruppe. Derudover har projektet haft en følgegruppe bestående af forskere fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) og VIA University College samt repræsentanter fra Transporterhvervets Uddannelser og Forum for Mænds Sundhed.

Baggrund for projektet

Baggrunden for projektet er de øgede krav, som renovationsbranchen oplever som del af den grønne omstilling af samfundet. Den grønne omstilling fører til en række ændringer i affaldshåndteringen, hvilket stiller nye krav til renovationsarbejdernes kompetencer, arbejdsgange og selvopfattelse.

Ud over at tømme affald, skal renovationsarbejderne i dag have viden om indretning, sikkerhed og betjening af aggregater til at løfte spande, fordi udviklingen mod flere spande og nye typer af spande medfører en øget betjening af udstyr bag på bilen. De skal have viden om samspil mellem GPS-systemer, sensorer, tags og IT. De skal kunne køre grønt, planlægge kørsel og fyldning/læsning af bilen for at udlede mindst muligt CO₂. Og de skal have viden om kørsel i biler med grønne drivmidler samt sikkerhedsforskrifter ved alternative drivmidler.

Samtidig skal de kunne arbejde i et tempo, der understøtter velvilligheden til at yde service og rådgivning til borgerne. De skal kunne følge med i udviklingen og være forandringsparate. De skal have indsigt i digitalisering og værktøjer, der understøtter udførelsen og planlægningen af arbejdet. De skal have viden om affaldstyper og sikkerhed i forbindelse med håndteringen heraf. Alle disse krav fungerer i samspil med almindelige krav til renovationsarbejdere om ergonomisk og hensigtsmæssig håndtering af affaldet, kørsel af lastbil, kendskab til gældende regler om arbejdsmiljø m.v.

Rapporten undersøger, hvordan disse krav påvirker det psykiske arbejdsmiljø hos medarbejderne i renovationsbranchen.

Målgruppen, metode og dataindsamling

Projektet fokuserer på dels på renovationschauffører og dels på administrativt personale i renovationsbranchen. Den metodiske tilgang består af både kvantitative og kvalitative elementer. Konkret består undersøgelsens metodedesign af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, kvalitative telefoninterview, feltarbejde og samskabelsesworkshops.

Kvantitativ spørgeskemaundersøgelse

Vi har gennemført en kvantitative spørgeskemaundersøgelse, der tager udgangspunkt i forskningsvaliderede spørgsmål fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)s DPQ-Arbejdspladsskema suppleret med en række specifikke spørgsmål for renovationsarbejdere i relation til den grønne omstilling. Besvarelserne er indsamlet gennem dels fysiske besøg hos renovationsselskabernes lokale afdelinger og dels distribueret via QR-koder og plakater, der er hængt op i afdelingerne. Der er i alt ind-

samlet 417 svar, heraf 329 fra chauffører og 88 fra administrative medarbejdere. Det giver samlet anslået svarprocent på ca. 30%.

Kvalitative telefoninterviews

Vi har foretaget kvalitative telefoninterviews med renovationschauffører og administrativt personale fra de deltagende virksomheder. I alt er der foretaget 27 interviews, heraf 20 med chauffører og syv med administrative medarbejdere.

Feltarbejde

Vi har været på feltarbejde blandt medarbejderne for at supplere interviews og observere adfærd i praksis. Vi har lavet observationer i to forskellige arenaer: 1) Vi har været på arbejde med chauffører i de fire virksomheder rundt om i landet, hvilket vil sige, at vi har været ude og køre med på deres ruter og indsamle affald. Vi har kørt syv ture i alt, spredt ud over hele landet; 2) Under såkaldte hangarounds har vi været på virksomhedsbesøg, hvor vi overværede hverdagen i renovationsbranchen – såvel fra et skrivebord blandt administrative medarbejdere som fra rygebænken, hvor chauffører kom fra og til i løbet af formiddagen.

Samskabelsesworkshops

Vi har afholdt samskabelsesworkshops hos to af de deltagende virksomheder. Fokus var at hjælpe med at omsætte undersøgelsens resultater og analytiske indsigter til konkrete tiltag, værktøjer, nye procedurer og eksperimenter, der kan testes for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø. Desuden muliggjorde formatet, at vi kunne samle medarbejdere fra forskellige funktioner og niveauer. Sammen med rapportens analyse, udgør disse referencerammen for de endelige anbefalinger og værktøjer.

Analytiske indsigter

Analysen har fokuseret på seks forskellige temaer: Arbejdsglæde, Kollegaskab, Organisering af arbejdet, Aggressioner og krænkende adfærd, Arbejdets indhold og udførsel, og Ledelse. I det følgende gennemgås de analytiske indsigter og konklusioner for hvert tema kortfattet.

Arbejdsglæde

Renovationsmedarbejdere generelt er glade for deres arbejde, hvilket tilskrives friheden og autonomien i deres arbejde. Administrativt personale angiver høj motivation, hvilket blandt andet skyldes udfordrende arbejdsopgaver og teamwork. Den grønne omstilling bringer både udfordringer og fordele, hvilket har påvirket motivationen blandet. Positive effekter er fx stoltheden og større mening i arbejdet, og analysen påpeger en sammenhæng mellem viden om affaldssortering og motivation og engagement i arbejdet. Negative eksempler er længere arbejdsdage og flere fejlsorteringer, der skaber mere arbejde for chaufførerne. Trafikale forhold, stramme arbejdsmiljøregler og interaktioner med kommunen udgør de største kilder til utilfredshed. Alligevel bidrager forståelse for arbejdets miljømæssige betydning til medarbejdernes jobtilfredshed og engagement.

Kollegaskab

Analysen viser et stærkt kollegaskab og tillid blandt flertallet af chaufførerne, hvilket bidrager til et sundt psykisk arbejdsmiljø og en modstandsdygtighed over for arbejdsrelateret stress. Administrative medarbejdere oplever en højere grad af kollegial samhørighed, formodentlig på grund af deres tættere daglige dialog. Selvom et flertal føler sammenhold og stoler på hinanden, indikerer sammenligninger med andre lønmodtagere, at der er rum for forbedring. Fx peger analysen på, at hjælpsomhed og makkerskab på ruterne er afgørende for det gode kollegaskab, men at akkordarbejdet og en individualistisk 'hurtig ind, hurtig hjem'-kultur udgør en række udfordringer i forhold til fællesskabsfølelsen.

Organisering af arbejdet

Analysen fremhæver, at en god organisering af arbejdet er vigtigt for det psykiske arbejdsmiljø. Samarbejdet mellem administrationen og chauffører er centralt sammen med kollegial tillid og samhørighed. Selvom der generelt er et godt samarbejde, viser analysen også eksempler på mistillid og kommunikationsbrud. Mistillid og den fysiske afstand mellem kontor og ruterne påvirker sommetider samarbejdet negativt, hvilket kan eskalere konflikter og forstærke opfattelsen af 'os mod dem'. Dette peger på, at der kan arbejdes mere med samarbejde og bedre forståelse for hinandens arbejde på tværs af administration og chauffører.

Derudover kan manglende standardisering i samarbejdet med kommunerne føre til frustration og følelsen af at være overvåget, nedprioriteret eller undervurderet. Mange renovationsarbejdere har oplevelsen af, at kommunen tager borgerens parti, når en beholder ikke er tømt fx pga. fejlsorteringer eller vanskelige adgangsforhold. Det peger på, at arbejdsmiljøet skal have en højere prioritet i kommunens beslutningstagning, og at udbuds- og kontraktammer med fordel kan revideres med henblik på at forbedre rammerne for arbejdsmiljø.

Aggressioner og krænkende adfærd

Renovationsbranchen oplever betydelige psykiske arbejdsmiljøudfordringer, som spænder fra dag-til-dag ubehageligheder til alvorlige tilfælde af trusler og vold – særligt fra borgere. Vejvrede og konfrontationer, der nogle gange eskaleres til fysisk vold, er blevet en del af arbejdslivet for nogle medarbejdere og betragtes af flere som et vilkår ved arbejdet. Analysen viser, at 34 % af chaufførerne og 23 % af det administrative personale har oplevet chikane – både i direkte interaktioner og gennem digitale eller telefoniske kommunikationsformer. Disse udviklinger fremhæver et behov for, at branchen adresserer disse problemer for at forbedre medarbejdernes trivsel. Men til trods for dette, oplever de fleste medarbejdere (86 % af chaufførerne og 98 % af det administrativt personale) generelt følelse af tryk på arbejdet.

Arbejdets indhold og udførsel

Digitaliseringen bringer både nye muligheder og udfordringer med sig, hvor indførelsen af indmeldings-systemer har haft en blandet indvirkning på medarbejdernes arbejdsglæde, dog overvejende positiv. Nogle ser fordele i systemernes evne til at dokumentere og give rygdækning, mens andre oplever, at de bidrager til unødvendig kompleksitet, der skaber pseudoarbejde. En del af chaufførerne fortæller om utilstrækkelige redskaber og en manglende forståelse af formålet med visse opgaver. Arbejdstempo, stress og uventede opgaver er positive sammenlignet med gennemsnittet, og mange angiver at selvom de skal arbejde hurtigt, påvirker det ikke kvaliteten af deres arbejde.

Den vigtigste kilde til selvangivet stress, for dem, som oplever stress, er de modsatrettede krav i arbejdet. Fx når chaufførerne bliver bedt om at tømme spande, der efter deres mening ikke efterlever regler om arbejdsmiljø. Samtidigt skal de arbejde hurtigt, men også have tid til at vejlede borgerne i forhold til affaldssortering. Disse modsatrettede krav indikerer en mangel på inddragelse og indflydelse og et behov for en mere inkluderende og kommunikativ tilgang i branchen.

Ledelse

Der hverken er utilfredshed eller tilfredshed med ledelsen i renovationsbranchen. Flere bemærker ledelsens manglende synlighed i afdelingerne, men fremhæver samtidig selvstændighed og frihed, som en af de primære årsager til tilfredshed med jobbet. Dog oplever en del af chaufførerne en vis distance til ledelsen, og at lederne ikke altid forstår deres arbejde, og de udfordringerne de møder i hverdagen. Dette løses i nogle afdelinger ved organisering og styring gennem lokale formænd. I enkelte tilfælde er der rapporteret om en truende ledelsesstil, som skaber utryghed for de ansatte. Dette skaber et øget pres på afdelingerne, grundet afledte effekter, såsom flere sygemeldinger, og at det er sværere at fastholde medarbejdere. Der er dog tale om få tilfælde og ikke noget generelt for branchen.

Værktøjer og anbefalinger

På baggrund af analysen har projektet udarbejdet en række anbefalingerne og forslag til værktøjer, processer, konkrete tiltag, nye procedurer og eksperimenter, der kan testes for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen.

Formalisér processer for psykisk arbejdsmiljø

Der er i dag allerede formaliseret en række processer for det fysiske arbejdsmiljø, men det gælder ikke i samme grad for det psykiske arbejdsmiljø. Mange ledere savner klare rammer, for at kunne understøtte det psykiske arbejdsmiljø hos deres medarbejdere. Ligeledes savner lederne værktøjer til kommunikation. Vi anbefaler at formalisere processer, der tager hånd om psykisk arbejdsmiljø, fx ved brug af et årshjul over indsatser og evt. arrangementer, der styrker det psykiske arbejdsmiljø, samt ved at implementere en ny og formel struktur for arbejdet med psykisk arbejdsmiljø.

Styrk det interne samarbejde

Analysen understreger vigtigheden af forbedret intern kommunikation mellem chauffører og administrativt personale, for at løse misforståelser og opbygge tillid. Regelmæssig dialog mellem medarbejdere og ledelse gennem initiativer, som fælles sociale arrangementer vil styrke arbejdsrelationerne og fremme fælles forståelse.

Opkvalificér medarbejderne

Med uddannelse og opkvalificering kan man komme langt. Uddannelse og opkvalificering kan medvirke til at værne om det psykiske arbejdsmiljø, ved at klæde medarbejderne på til at håndtere svære situationer – bl.a. relateret til aggressioner og stress, som fremhævet i analysen. Herudover kan kurser, som styrker viden om affaldssortering og den grønne omstilling, spille en central rolle, når det kommer til at fremme medarbejdernes engagement i arbejdet. Vi anbefaler, at kurser og opkvalificering så vidt muligt indarbejdes i medarbejdernes onboarding forløb, så nye medarbejdere får denne viden fra start.

Styrk samarbejdet med kommunen

Medarbejderne oplever, at samarbejdet med kommunerne til tider er udfordret. Et godt forhold til kommunen er vigtigt for succesfuld implementering af sorteringsinitiativer og en velfungerende affaldsindsamling. Man kan med fordel arbejde med samarbejde gennem planlagte fællesmøder mellem renovatør og kommune, samarbejde om oplysningskampagner om aggressioner og krænkende adfærd samt kommuners udbyderansvar i forbindelse med sager om aggressioner og krænkende adfærd. Derudover kan man tænke samarbejde ind allerede i udarbejdelsen af kontrakten.

Fokusér på lederens rolle

Som fremhævet i analysen, efterspørger flere en mere synlig ledelse og enkelte nævner eksempler på at være blevet udsat for en ubehagelig ledelsesstil. En tilgængelig og inkluderende ledelse er med til at skabe gode grundvilkår for det psykiske arbejdsmiljø. Man kan som ledelse arbejde med at være tilgængelig og synlig i hverdagen samt overveje en mere inddragende og anerkendende ledelsesstil.

Læs mere i rapporten

Dette var vores sammenfatning af rapportens hovedpointer og anbefalinger. Hvis du er interesseret i at vide mere, anbefaler vi dig at dykke ned i rapporten, når den udkommer.



Hvem tager skraldet?

Den grønne omstillings ambitioner om øget genanvendelse af affald har skabt en omfattende udvikling i håndtering af affald. Det kræver forståelse for cirkulær økonomi, nye krav til digitalisering og kommunikation, ændrede arbejdsgange -og rutiner, samt ændret selvforståelse og identitet. Projektet undersøger, hvilken påvirkning det har på renovationsarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Dette fordi renovationsarbejderne – dem der udfører arbejdet i praksis – fortjener at blive taget hånd om i den cirkulære omstilling. For hvis ikke de har et ordentligt arbejdsmiljø, kan det være svært at indfri de cirkulære ambitioner.

Projektet er støttet af Velliv Foreningen og er et samarbejde mellem

Behave Green

Fredriksholms Kanal 30 8A

1220 Kbh K

CVR: 40814280

ARI

H.C. Andersens Boulevard 18

1553 Kbh V

CVR: 35061355