

Representantskapsmøte SØIR IKS

tir. 10. desember 2024, 12:00 - 15:00

Adm. SØIR - Hornmoen

Agenda

12:00 - 12:01 14. Godkjenning av innkalling og dagsorden

1 min

Beslutning *Lillian Skjærvik*

Vedtaksforslag: Dagsorden og innkalling godkjennes. Representantskapet er vedtaksdyktig

12:01 - 12:02 15. Valg av referent

1 min

Beslutning *Lillian Skjærvik*

Vedtaksforslag: Bjørn Erik Jønsberg velges som referent

12:02 - 12:03 16. Valg av to representanter til underskriving av protokollen

1 min

Beslutning *Lillian Skjærvik*

Vedtaksforslag: NN og MM signerer protokollen

12:03 - 13:03 17. Behandling av Økonomiplan 2025-2028 SØIR IKS

60 min

Beslutning *Bjørn Erik Jønsberg*

Vedlagt er Økonomiplan 2025-2028 SØIR IKS.

Sammendrag av mulige økonomiske konsekvenser for perioden:

Det er foreslått en generell økning av renovasjonsgebyrene på 7,7% for 2025.

Kostnadsutviklingen for 2025 – 2028 er vanskelig å anslå.

Rentene er ikke forventet å stige i 2025 og framover.

Forbrenningsavgiften på restavfall for 2025 blir antageligvis 550 kr/tonn CO₂.


Investeringsprosjekter som ikke er helt essensielle/lovpålagte utsettes.

Forøvrig kan SØIRs administrasjon ikke se at det foreligger andre faktorer som gjør at en kan forvente vesentlige endringer i selskapets inntekter eller kostnader for årene 2025 – 2028.

Låneopptaket til investeringer vil i 2025 bli ca. 7,3 MNOK, og ca. 2,6 MNOK for 2026

Selvkostfondet er beregnet til å være i balanse ved utgangen av 2026.

Vedtaksforslag: Økonomiplan 2025-2028 SØIR IKS godkjennes

 Økonomiplan 2025-2028 SØIR IKS.pdf (15 sider)

13:03 - 13:33 18. Orientering om Q-3 resultater i SØIR IKS, SØIR Husholdning AS og SØIR Næring As

30 min

Orientering *Bernt Smedstad*

Controller, Bernt Smedstad orienterer om resultatet i selskapene pr. 30.09.2024

- SOI q3.pdf (3 sider)
- SON q3.pdf (3 sider)
- SOH q3.pdf (3 sider)

13:33 - 14:43 **19. Orienteringssaker**

70 min

Orientering *Bjørn Erik Jønsberg*

Orientering om:

- Kundetilfredshetsundersøkelse 2024
- Renovasjonsbenchmarking 2024

SØIR Kundeundersøkelse - Rapport 2024 Kortversjon.pdf (56 sider)

Benchmarking 2024 - SØIR.pdf (13 sider)

14:43 - 14:43 **20. Eventuelt**

0 min

Det var ingen andre saker til behandling

ØKONOMIPLAN SØIR IKS 2025-2028

RAMMEBETINGELSER

SØIRs virksomhet skal være i tråd med mål og krav i overordnede regelverk. Dette regelverket er i endring. Norske og europeiske miljøstrategier og politiske dokumenter beskriver en utvikling som det er viktig for SØIR å forberede seg på. Det er derfor foreslått mål og tiltak for å nå både statlige og egne mål.

Visjon, mål og tiltak er utarbeidet i en prosess som har involvert medarbeidere, styret og representantskap. Strategien dekker perioden frem mot 2030. Under følger et sammendrag.

Visjon

SØIR – tar vare på ressursene

Det er utarbeidet mål innenfor fire ulike hovedtemaer – miljø, brukertilfredshet, arbeidsmiljø og effektivitet. Målene er koblet opp mot rammevilkår og nasjonale mål, samt FNs bærekraftsmål.

1-Miljø

Hovedmål:

1.0 Minimum 60 % materialgjenvinning og 60 % reduksjon i virksomhetens direkte klimagassutslipp.

Delmål

- 1.1 Minimum 60 % utsortering av matavfall*
- 1.2 Minimum 60 % utsortering av plastavfall*
- 1.3 Minimum 90 % utsortering av glass- og metallavfall*
- 1.4 Minimum 90 % utsortering av papp- og papiravfall*
- 1.5 Maksimum 2 % tekstilavfall i restavfall fra husholdningene*
- 1.6 Minimum 50 % materialgjenvinning av treavfall*
- 1.7 Ombruksmengden skal tilsvare minimum 1 prosent av total avfallsmengde fra gjenvinningsstasjonene*
- 1.8 Maksimum 40% restavfall fra fritidsboliger og hytter*
- 1.9 Maksimum 15% restavfall fra gjenvinningsstasjonene (til deponi og avfallsforbrenning)*
- 1.10 Redusere virksomhetens direkte klimagassutslipp med 60 % (det er vurdert å ikke ha egne delmål under klima, hovedmålet er derfor gjentatt her)*
- 1.11 Avfallshåndteringen skal sikre riktig kvalitet på alle utsorterte avfallstyper*
- 1.12 Nullvisjon for farlig avfall utenfor egne strømmer*
- 1.13 Redusere utslipp fra transport til sluttbehandling med 50 %*

Andre miljømål som ikke bygger opp under hovedmålene

1.14 Null påvirkning på luft, vann og jord fra SØIRs virksomhet

1.15 *Det skal ikke forekomme ulovlig tømning av avfall i SØIR-regionen*

2-Brukertilfredshet

2.0 *Hovedmål: SØIR skal ha innbyggere og næringsliv som er fornøyd med kvaliteten på tjenestene*

Delmål:

- 2.1 *SØIRs brukere skal være fornøyd med kvaliteten på tjenestene. Det vil si en gjennomsnittlig tilfredshet på minst 4,5 på en skala fra 1-5.*
- 2.2 *Eierkommunene skal være fornøyd med tjenestene SØIR leverer, minst uttrykt i eierskapsmeldingen.*

3-Arbeidsmiljø

3.0 *Hovedmål: SØIR skal ha et trygt arbeidsmiljø i egen virksomhet og hos underleverandørene*

Delmål:

- 3.1 *Verken SØIR eller underleverandører skal oppleve at regelverk for sosial dumping, arbeidsmiljø, e.l. brytes.*
- 3.2 *SØIR skal ha et årssnitt på 95% langtidsfriske*
- 3.3 *0 arbeidsskader blant medarbeidere og underleverandører*
- 3.4 *SØIR skal ha minst 66% medarbeidere som mener at fysisk og psykisk helse er god eller meget god. Ingen skal synes fysisk eller psykisk helse er dårlig eller meget dårlig*

4-Effektivitet

4.0 *Hovedmål: SØIR skal ha en stabil økonomi som sikrer effektiv drift, jevn gebyrutvikling og utvikling av tjenester frem mot 2030*

Delmål:

- 4.1 *Alle tiltak (investeringer) som skal iverksettes skal ha gjennomgått en økonomi- og miljøvurdering for å sikre at riktige tiltak gjennomføres*
- 4.2 *SØIRs økonomiske effektivitet skal være bedre enn nasjonalt gjennomsnitt målt gjennom jevnlike målinger (benchmarking)*
- 4.3 *SØIR skal vurdere nye, digitale løsninger og ta relevante løsninger i bruk for å nå miljømål, effektiv drift og gi økt kundetilfredshet*
- 4.4 *SØIR skal jevnlig vurdere valg av driftsform (egenregi eller konkurranseutsetting) av sine tjenester.*

For å nå målene, foreslår strategien er rekke tiltak.

Tiltakene vil gi ulik effekt på måloppnåelsen. Strategien har forsøkt å kvantifisere effekten:

Tiltak	Estimert effekt (Prosentpoeng)
Innføre kildesortering på hytter	5 %
Materialgjenvinning av treavfall	8-10 %
Ettersortering av grovavfall fra gjenvinningsstasjon	1,5%
Utsortering av EPS på gjenvinningsstasjon	<0,1%
Ettersortering av restavfall	3,5 %
Endre gebyrmodell for å gi økonomisk insitamnt til å øke utsorteringen	1%
Sum	19-21%

Dette gir en effekt på ca. 20 prosentpoeng for tiltakene. Kombinert med SØIRs materialgjenvinningsgrad på 43 prosent i 2021 og 53% for 2023, indikerer tabellen at det bør være mulig for SØIR å oppnå i overkant av 60 prosent materialgjenvinning i 2030.

UTFORDRINGER FOR PERIODEN

Det er svært krevende å kunne beregne både kostnader og inntekter for perioden. Det var en nedgang i avfallsmengdene for 2023, og vi ser samme tendensen for 2024. Dette vil medføre reduserte kostnader på behandling av avfallet, men også reduserte inntekter på videresalg nedstrøms. Den kombinerte effekten er vanskelig å beregne.

Forbrenningsanleggene for avfall er fikk et forbrenningsgebyr på kr. 882/tonn CO₂ for 2024. Det ble en «effektiv» avgift på 485 kr/t ut fra gjennomsnittsandelen plast (fossilt) i avfallet. For 2025 er avgiften fortsatt ikke fastsatt. Det er varslet at forbrenningsavgiftene skal stige til 2000 kr/t CO₂ i 2030, noe som vil gi en «virkelig/effektiv» avgift på ca 1000 kr/t restavfall. *Vi har tatt til grunn en forbrenningsavgift for 2025 på 550 kr/t.* Totalt utgjør forbrenningsavgiften ca. 3,9 millioner kroner

Rentene på våre lån forventes å ikke øke, men muligens reduseres fra sommeren 2025. Strømprisen og dieselprisen forventes å forbli høy. For å redusere egne utslipp, vil vi forsøke å bruke fornybar diesel laget av avfall på egne maskiner og kjøretøy som er egnet for dette. Denne dieselen har et redusert CO₂-utslipp på 80-90%. Ulempen er at den har en ca. 30% høyere kostnad enn fossil diesel.

Konsekvensen av at avfallsbransjen har hatt mange branner og branntilløp er at reassurandører anser avfallsbransjen som et høyrisiko-område. I tillegg til dette har KLP, som er vårt og de fleste avfallsselskaperenes forsikringsselskap, hatt svært store utbetalinger for brannene de siste årene. *Vår forsikringspermie har steget fra 830.000 kr (2022) til 3.500.000 kr (2024).* Egenandelene på produksjonsbygg blir satt til 5 MNOK, og for andre bygg 1 MNOK. De brannverntiltakene SØIR har satt i verk gjennom 2022 og 2023 er vurdert av KLP som tilstrekkelige til at vi fortsatt kan være forsikringskunde. Det er flere avfallsselskaper som nå må være selvassurandører.

Restavfallsprisene for husholdningskundene har generelt ligget lavere hos SØIR enn hos selskap vi sammenligner oss med. I 2023 krevde Miljødirektoratet at avfallsselskapene differensierte prisene på restavfall slik at det skulle motivere til økt kildesortering. Prisene for restavfall levert i sekk eller løst, ble derfor økt med økende volum for 2023. Det lønner seg da å sortere avfallet ved levering på GVS. Denne differensieringen opprettholdes. For å motivere kundene til bedre sortering på GVS, økes prisene til sammenlignbare priser med våre naboer. Volumegebyret for restavfallsbeholdere hjemme hos husholdningene holdes også differensierte slik at kildesorteringen kan bli bedre og kundene selv kan holde renovasjonskostnadene nede.

Selv med disse virkemidlene er det sannsynligvis ikke tilstrekkelig med økt kildesortering for å nå 65% materialgjenvinning i 2035. Som beskrevet i forrige Økonomiplan, må restavfallet ettersorteres maskinelt for å få ut enda mer gjenvinnbare materialer. SØIR deltar fortsatt i et forprosjekt som ser på muligheten for etablering av et grovsorteringsanlegg for restavfall i regionen.

Et regionalt ettersorteringsanlegg for avfall vil ventelig være gunstig miljømessig og økonomisk for SØIR.

Vi må også sørge for bedre ombruk av gjenstander, slik at det som fortsatt kan brukes ikke kastes som avfall. Vi gjennomfører et prosjekt for å finne den beste løsningen for å øke mengden ombruk i SØIR. Foreløpig erfaring tyder på at et samarbeid med en bedrift/organisasjon som kan drifte sentralt plasserte ombruksbutikker er den beste løsningen. Vi jobber for å få på plass en avtale og løsning i løpet av 2024. Det vil da for 2025 og framover være nødvendig med en fast stilling på 100% i SØIR for å følge opp ombruksordningen. I første omgang vil det forhåpentligvis bli etablert en pilot-butikk i Leiret, Elverum. Vi må få på plass lagerfasiliteter for varene som skal til ombruksbutikken. Det ser ut til at et telt på området sør for rampa på Hornmoen vil være gunstig. Da blir logistikken for kunder og driftsoperatører enklere enn løsningen vi har i dag.

Alle økte kostnader og usikkerhet vedr. priser på avfallsfraksjoner gjør at 2025 også blir et krevende år. SØIR la opp til et forslag om *en gjennomsnittlig gebyrøkning på 7,7%*, overlevert kommunene for behandling i begynnelsen av oktober.

Det har vært fokus på kostnadsbesparelser i 2024, for å redusere resultatet av underbudsjetteringen.

Det prioriteres å gjennomføre kun de nødvendigste investeringene for 2025-2028.

Sammendrag av mulige økonomiske konsekvenser for perioden:

Det er foreslått en generell økning av renovasjonsgebyrene på 7,7% for 2025.

Kostnadsutviklingen for 2025 – 2028 er vanskelig å anslå.

Rentene er ikke forventet å stige i 2025 og framover.

Forbrenningsavgiften på restavfall for 2025 blir antageligvis 550 kr/tonn CO₂.

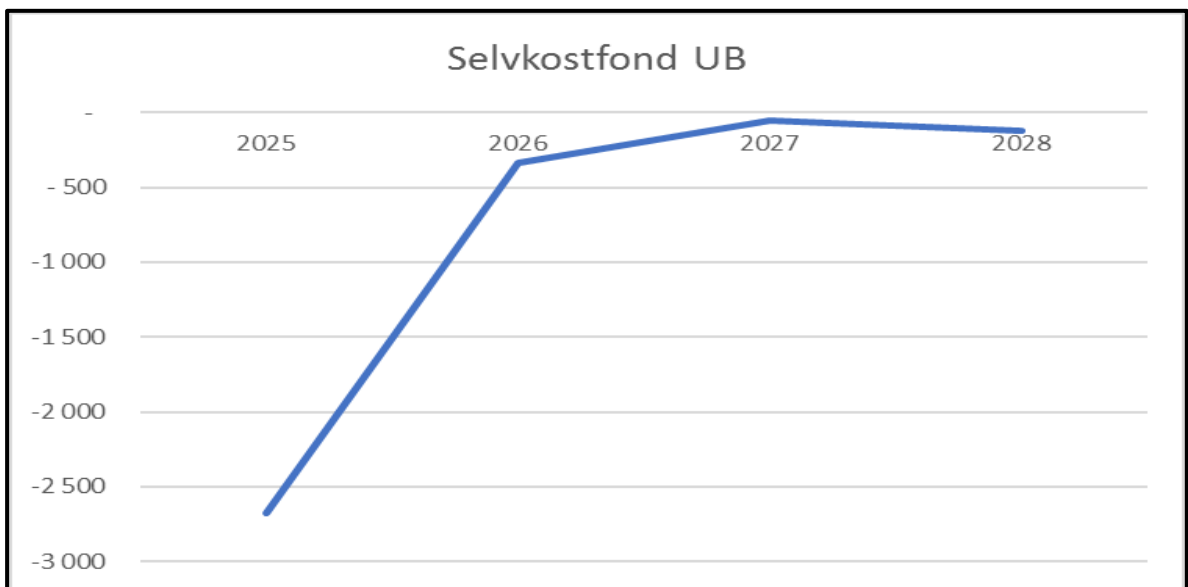
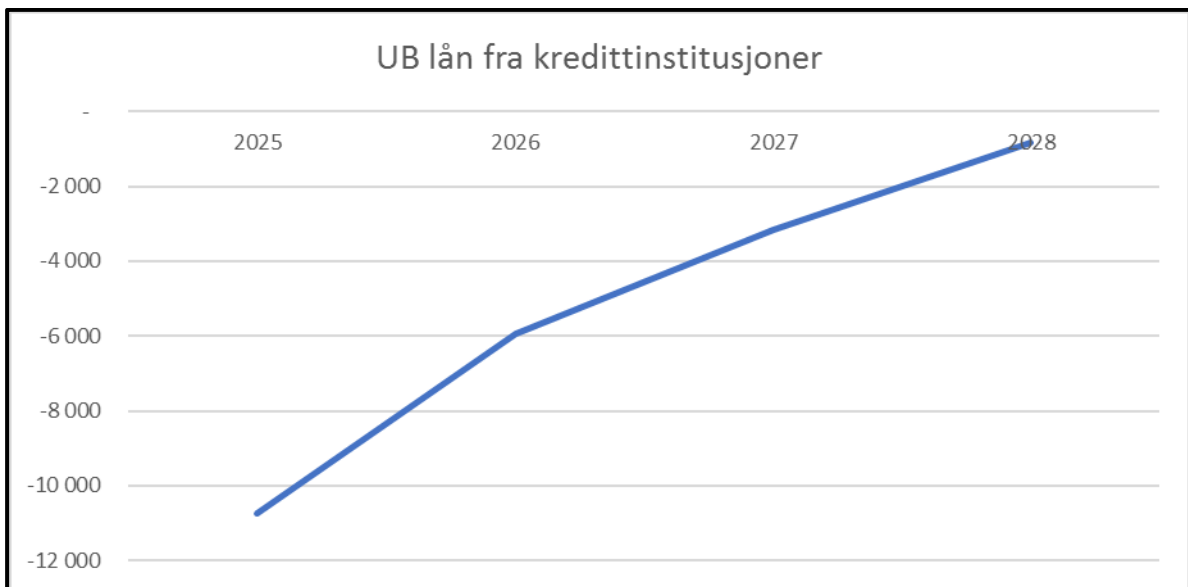
Investeringsprosjekter som ikke er helt essensielle/lovpålagte utsettes

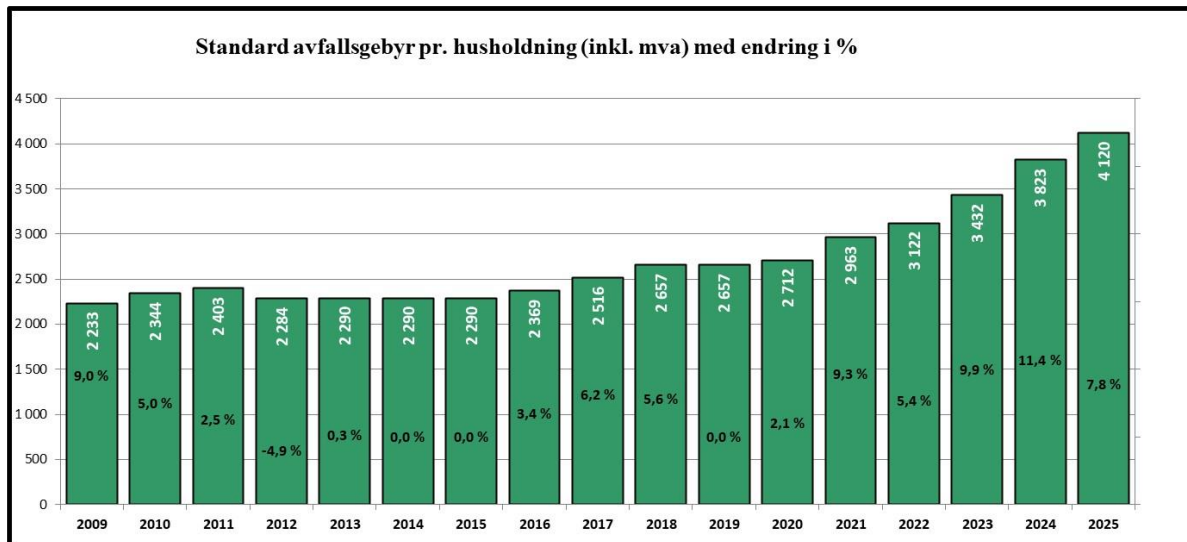
Forøvrig kan SØIRs administrasjon ikke se at det foreligger andre faktorer som gjør at en kan forvente vesentlige endringer i selskapets inntekter eller kostnader for årene 2025 – 2028.

Låneopptaket til investeringer vil i 2025 bli ca. 7,3 MNOK, og ca. 2,6 MNOK for 2026

Selvkostfondet er beregnet til å være i balanse ved utgangen av 2026.

Langtidsprognose 2025 -2029					
	2025	2026	2027	2028	2029
Resultat IKS	1 100	1 100	1 100	1 100	1 100
Resultat Husholdning	1 135	2 342	283	- 72	- 72
Resultat Næring	1 270	1 321	1 374	1 429	1 486
Investeringer	- 7 300	- 7 000	- 7 000	- 7 000	- 7 000
Avskrivninger	7 050	7 050	7 000	6 900	6 900
UB lån fra kredittinstitusjoner	- 10 745	- 5 932	- 3 176	- 819	1 595
Selvkostfond UB	- 2 676	- 334	- 51	- 123	- 195
Økning i gebyr fra forrige år	7,7%	5%	0%	2%	3%
Antatt generell prisvekst	3,4%	3,3%	2,9%	2,5%	2,5%





Gebyret øker i snitt med 7,7% (for 140 liter rest ble økningen 7,76%)
Det differensieres fortsatt på restavfallsvolum for å motivere for bedre kildesortering.

RAMMEBUDSJETT 2025

Sør-Østerdal Interkommunale Renovasjonsselskap				
	Budsjett 2024	Budsjett 2025	Endring	%
Leieinntekter	34 567 000	37 450 000	2 883 000	8,34 %
Salgsinntekter	300 000	300 000	0	-
Sum driftsinntekter	34 867 000	37 750 000	2 883 000	8,27 %
Lønnskostnad	20 284 000	21 960 000	1 676 000	8,26 %
Avskrivning varige driftsmidler	6 900 000	7 050 000	150 000	2,17 %
Annen driftskostnad	5 362 000	6 360 000	998 000	18,61 %
Sum driftskostnader	32 546 000	35 370 000	2 824 000	8,68 %
Driftsresultat	2 321 000	2 380 000	59 000	2,54 %
Rentekostnad til foretak i samme konsern	600 000	620 000	20 000	3,33 %
Annen rentekostnad	610 000	630 000	20 000	3,28 %
Ordinært resultat før skattekostnad	1 111 000	1 130 000	19 000	1,71 %
Ordinært resultat	1 111 000	1 130 000	19 000	1,71 %
Årsresultat	1 111 000	1 130 000	19 000	1,71 %

SØIR HUSHOLDNING AS				
	Budsjett 2024	Budsjett 2025	Endring	%
Avfallsgebyr	71 311 000	78 630 000	7 319 000	10,26 %
Salgsinntekter	5 655 000	6 520 000	865 000	15,30 %
Andre driftsinntekter	54 000	60 000	6 000	11,11 %
Sum driftsinntekter	77 020 000	85 210 000	8 190 000	10,63 %
Behandling av avfall	14 903 000	18 453 000	3 550 000	23,82 %
Innsamling av avfall	22 000 000	22 600 000	600 000	2,73 %
Innleid hjelp	18 265 000	19 983 000	1 718 000	9,41 %
Leie areal/bygninger	12 946 000	14 144 000	1 198 000	9,25 %
Annen driftskostnad	9 101 000	9 486 000	385 000	4,23 %
Sum driftskostnader	77 215 000	84 666 000	7 451 000	9,65 %
Driftsresultat	-195 000	544 000	739 000	-378,97 %
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	500 000	517 000	17 000	3,40 %
Annen renteinntekt	72 000	74 000	2 000	2,78 %
Sum finansinntekter	572 000	591 000	19 000	3,32 %
Sum netto finansposter	572 000	591 000	19 000	3,32 %
Ordinært resultat før skattekostnad	377 000	1 135 000	758 000	201,06 %
Ordinært resultat	377 000	1 135 000	758 000	201,06 %
Resultat etter skatt	377 000	1 135 000	758 000	201,06 %

SØIR NÆRING AS				
	Budsjett 2024	Budsjett 2025	Endring	%
Avfallsgebyr	3 800 000	3 900 000	100 000	2,63 %
Salgsinntekter	3 926 000	4 260 000	334 000	8,51 %
Sum driftsinntekter	7 726 000	8 160 000	434 000	5,62 %
Leiekjøring Containerutleie	500 000	500 000	0	0,00 %
Behandling av avfall	1 344 000	1 510 000	166 000	12,35 %
Innsamling av avfall	600 000	620 000	20 000	3,33 %
Innleid hjelp	2 121 000	1 980 000	-141 000	-6,65 %
Leie areal/bygninger	1 491 000	1 450 000	-41 000	-2,75 %
Annen driftskostnad	902 000	930 000	28 000	3,10 %
Sum driftskostnader	6 958 000	6 990 000	32 000	0,46 %
Driftsresultat	768 000	1 170 000	402 000	52,34 %
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	100 000	100 000	0	0,00 %
Annen renteinntekt	0	0	0	#DIV/0!
Rentekostnad til foretak i samme konsern	0	0	0	#DIV/0!
Ordinært resultat før skattekostnad	868 000	1 270 000	402 000	46,31 %
Ordinært resultat	868 000	1 270 000	402 000	46,31 %
Årsresultat	868 000	1 270 000	402 000	46,31 %

Husholdningsrenovasjon

Det legges i størst mulig grad til rette for at kunder med fritidseiendommer kan kildesortere avfallet på samme måte som husholdningskundene. Enkelte returpunkter må flyttes lengre unna noen hytter for å kunne tilby kildesortering. Returpunkter for kildesortering krever mye plass, og de tidligere restavfallsreturpunktene blir i enkelte tilfeller for små.

Kildesorteringspunktene må for noen da trekkes ned til der trafikken kan samles mer.

Det jobbes med grunneiere om egnede plasser for returpunkter, og vi regner med at de fleste fritidseiendommene vil ha kildesortering ved utgangen av 2025.

Det legges opp til økt bruk av nedgravde oppsamlere.

Gratis levering av julepapir i sekk videreføres for å unngå å få ikke-gjenvinnbart julepapir i papirfraksjonen.

Næringsrenovasjon

Dagens tilbud videreføres i 2025. Containere blir satt ut og tømt for SØIR Næring AS av Østlandet Gjenvinning. Prisene justeres i januar 2025.

Gjenvinningsstasjonene

Erfaringen med endrede åpningstider er at tidlig åpning på Hornmoen har blitt benyttet, så åpning alle dager holdes på kl 07:00. Vi ønsker fortsatt å dele opp åpningstidene i sommer- og vintersesong. Vintersesongen (jan-mars og okt-des) vil ha kortere åpningstider i forhold til sommersesongen (apr-sept). Endringene på åpningstider for GVS er gjort ut fra erfaringer i 2024.

GVS Elverum (Hornmoen)

Det blir to langdager mandag og torsdag. Vinter 08:00–18:00 og Sommer 08:00–19:00.

Ellers åpent fra 07:00-16:00

Fredager vil GVS stenge kl 14:30.

GVS Trysil (Mosanden)

Åpner tidligere på mandager. 10:30–18:00 i Vintersesongen og 11:30-19:00 i Sommersesongen.

GVS Åmot (Haugedalen)

Åpent man. Og tir. 09:00-16:00. Langdag på tir. Vintersesong 11:00-18:00.

Sommersesong 12:00-19:00

Det kommer stadig krav om utsortering av flere avfallsfraksjoner på GVS. Vi trenger større plass til beholdere/containere i Åmot og Trysil. Det arbeides med en utvidelse inn på en større andel av kommunens arealer i Åmot. I Trysil er det muligheter med både private arealer og kommunens arealer. Vi har vokst ut av våre arealer i Trysil og må få til bedre fasiliteter for mottak og lagring av avfall. Det er også et overvannsprøblem som må løses. Det får vi ikke til uten at vi flytter eksisterende driftsbygg.

Priser

Renovasjonsgebyrene økes generelt med 7,7%.

For å motivere til bedre sortering på gjenvinningsstasjonene beholdes de differensierte prisene på restavfall. Minste volum er en sekk (ca. 140 liter) som vil koste 70 kr (inkl. mva.).

Over 3 sekker regnes som ½ m³ restavfall, vil koste 235 kr (inkl. mva.).

1 m³ restavfall vil koste 496 kr (inkl. mva.).

Pris på ekstrasekker for restavfall økes til kr 70 (inkl. mva. Her er det innberegnet transport til gjenvinningsstasjonen).

Bemanning

Det foreslås økning av fast bemanning for perioden på til sammen 2 årsverk.

Det er engasjert en 80% stilling for 2 år for å bedre ordningen med gjenbrukstorg/ ombruksordningen. Når engasjementet utgår 31.12.24, vil det være behov for å ha en 100% stilling for å administrere og understøtte gjenbruksordningen. Stillingen ønskes derfor gjort fast med 100% fom. 2025.

En midlertidig stilling på 63% i Åmot ønskes gjort fast og med 100% for å kunne hjelpe til ved sykefravær og høysesong på alle GVS.

Til sammen blir det en økning i mannskapskostnadene på 0,57 årsverk, siden de resterende 1,43 allerede har ligget inne i budsjettet som midlertidige stillinger.

Vi fortsetter med undervisning av 4. klassene i kommunene. SØIRs gjenvinningssskole, som har vært en suksess.

INVESTERINGSBUDSJETT 2025- 2026

INVESTERINGSPLAN 2025 - 2026			
Prosj.nr		Investering	Årlig avskr.
2025 - 0	Diverse småinvesteringer 2025	300 000	30 000
2025 - 1	Avfallsbeholdere 2025	150 000	15 000
2025 - 2	Dypoppsamlere husholdning 2025	300 000	30 000
2025 - 3	Kildesorteringssystemer for fritidsrenovasjon 2025	200 000	20 000
2025 - 4	Minilaster/truck til Hornmoen	700 000	100 000
2025 - 5	Reguleringsplan og ny innkjøring Hornmoen	1 000 000	100 000
2025 - 6	Lang bilvekt m/fjernbetjening	1 000 000	100 000
2025 - 7	Ombruksmottak v/rampe Hornmoen	1 000 000	100 000
2025 - 8	Utvidelse av farlig avfallsmottak GVS Åmot	1 100 000	55 000
2025 - 9	Avrenningssikring Matavfallslager	750 000	75 000
2025 - 10	Opparbeiding av returpunkter for fritidsrenovasjon	500 000	25 000
2025 - 11	Krokkasser og containere	300 000	30 000
	Sum investeringer i 2025	7 300 000	635 000
2026 - 0	Diverse småinvesteringer 2026	300 000	30 000
2026 - 1	Avfallsbeholdere 2026	200 000	20 000
2026 - 2	Dypoppsamlere husholdning 2026	200 000	20 000
2026 - 3	Kildesorteringssystemer for fritidsrenovasjon 2026	200 000	20 000
2026 - 4	Krokkasser og containere	300 000	30 000
2026 - 5	Ny, utslippsfri servicebil	750 000	110 000
2026 - 6	Forprosjekt - Tak over GVS	600 000	30 000
	Sum investeringer 2026	2 550 000	260 000

INVESTERINGER 2025

Avfallsbeholdere 2025 – Ordinære

(Mål: 1–Miljø)

Investeringsramme: 150.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Det er konstant slitasje og brekkasje på avfallsbeholderne. Det kommer også til nye kunder som gjør supplering nødvendig.

Det er forventet at vi kan operere med en litt lavere investeringsramme i perioden 2025- 2028. Innføringen av flere dypoppsamlere vil forventelig redusere tilfeller av brekkasje på vanlige beholdere, slik at anskaffelsesbehovet blir mindre over tid.

Dypoppsamlere Husholdning 2025

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 300.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Renovasjonsforskriften er endret til at SØIR anskaffer dypoppsamlere for husholdningskunder der det er hensiktsmessig. Dette blir et spleiselag der kostnadene deles. Kundene, sameier, borettslag ol., koster nedgraving og vedlikehold. Vi regner med at det vil bli nyetableringer og at noen eksisterende «borettslag» vil skifte fra beholdere til dypoppsamlere.

Kildesorteringssystemer for fritidsrenovasjon 2025

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 200.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

I henhold til tidligere planer om «full» kildesortering for fritidskunder og endringen i Renovasjonsforskriften til investering i dypoppsamlere, er de store endringer for fritidskundene sannt ferdige. De første kildesorteringssystemene kom på plass i Trysil våren 2022, og andre hyttefelt har blitt utbygd fortløpende. Ikke alle steder egner seg for dypoppsamlere så der vil kildesorteringscontainere bli benyttet. Det vil ventelig bli innkjøp av ferre dypoppsamlere og sorteringscontainere i perioden enn for forrige periode.

Minilaster/truck til Hornmoen

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 3-Arbeidsmiljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 700.000 kr

Avskrivningstid: 7 år

Trucken på Hornmoen har havarert etter 11 års drift. For å bidra til utslippsreduksjon er det ønske om å anskaffe en el-drevet truck med større effekt og med bedre arbeidsmiljø enn den gamle.

Reguleringsplan og ny innkjøring Hornmoen

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 3-Arbeidsmiljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 1.000.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Det er utfordringer med trafikkavviklingen på Hornmoen. En ny innkjøring fra Langholsvegen ved omlastingshallen vil kunne omdirigere tungbiler og biler med hageavfallshenger. Dette vil gi bedre sikkerhet og bedre kapasitet til rampa på GVS. Det vil da også bli mulighet for en lang kjørevekt ved den nye innkjøringen. Da kan renovasjonsbilene og tungtransport til Hornmoen veies raskt og effektivt. Eidsiva Bioenergi har behov for en slik vekt, og vil ventelig leie tjenesten av SØIR.

Det må utarbeides en ny reguleringsplan og lages avkjøring. Prosjektet samkjøres med anskaffelse av bilvekt.

Lang bilvekt m/fjernbetjening

(Mål: 1–Miljø, 3-Arbeidsmiljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 1.000.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Investeringen henger sammen med ny innkjøring til Hornmoen. Bilvekten er tenkt montert over bakken og skal være selvbetjent/fjernbetjent. Eksisterende bilvekt kan ikke veie vogntog/modulvogntog i en operasjon, noe som tar tid og til tider skaper kø. Våre renovasjonsbiler og næringstransport til Hornmoen benytter selvbetjening i dag, og kan gjøre dette på en ny vekt ved den nye innkjøringen. Eidsiva bioenergi har mye inn og ut transport fra Hornmoen og ønsker tilgang til vektjenester.

Ombroksmottak v/rampe Hornmoen

(Mål: 1-Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 1.000.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Det jobbes med et samarbeid med Tepas på et pilot-prosjekt der det etableres en ombroksbutikk i Leiret. Ombroksbutikken skal drives av Tepas, og SØIR skal sørge for varer til butikken. Varene skal hentes fra GVS på Hornmoen og trenger lagerfasiliteter før de kan hentes av Tepas. Det er tenkt å sette opp et lagertelt like sør for rampa. Det gir bedre logistikk for kunder og driftsoperatører enn dagens løsning, der ombroksmottaket ligger forholdsvis langt unna rampa.

Utvidelse av FA-mottak GVS Åmot

(Mål: 1-Miljø, 3-Arbeidsmiljø)

Investeringsramme: 1.100.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Mottaket for farlig avfall (FA) på GVS i Haugedalen, Rena, er utilfredstillende både på arealer og arbeidsmiljø. Det er laget et forslag til påbygging på eksisterende bygg som vil ivareta behovene.

Avrenningssikring Matavfallslager

(Mål: 1-Miljø, 3-Arbeidsmiljø)

Investeringsramme: 750.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Det er problemer med at matavfallet avgir mye væske i sommermånedene. Det gir problemer både for lossing og lasting. Det blir til tider mye vann i mottaket som gir tilgrising og lukt for utstyr og arbeidstøy ved lossing. Ved transport av matavfall til behandling kan det forekomme avrenning fra containerne til veinettet. Vi trenger å etablere en pumpekum for oppsamling med kopling til kommunens avløpsnett.

Opparbeiding av returpunkter for fritidsrenovasjon

(Mål: 1-Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 500.000 kr

Avskrivningstid: 20 år

For å få gitt flest mulig av fritidseiendommene mulighet for kildesortering, må bringepunktene sentraliseres. Det er mange beholdere/dyppoppsamlere som må etableres, og det krever ofte større plass enn det vi har klargjort for dagens løsning. Disse områdene må opparbeides før containere og dyppoppsamlere kan utplasseres

Krokkasser og containere

(Mål: 1-Miljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 300.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Krokkasser og containere slites og må byttes ut.

Den samlede investerings- og lånerammen for 2025 estimeres til **7.300.000 NOK**

ESTIMERTE INVESTERINGER 2026

Avfallsbeholdere 2026 – Ordinære

(Mål: 1–Miljø)

Investeringsramme: 200.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Det er konstant slitasje og brekkasje på avfallsbeholderne pga. økende avfallsmengder og klimapåvirkning. Det kommer også til nye abonnenter som gjør supplering nødvendig. Det er forventet at vi kan operere med en lavere investeringsramme i perioden 2025- 2028 enn for foregående periode. Innføringen av flere dypoppsamlere vil forventelig redusere tilfeller av brekkasje på vanlige beholdere, slik at anskaffelsesbehovet blir mindre over tid.

Dypoppsamlere Husholdning 2026

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 200.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Renovasjonsforskriften er endret til at SØIR anskaffer dypoppsamlere for husholdningskunder der det er hensiktsmessig. Dette blir et spleiselag der kostnadene deles. Kundene, sameier, borettslag ol., koster nedgraving og vedlikehold. Vi regner med at det vil bli en del nyetableringer og at noen eksisterende borettslag/sameier vil skifte fra beholdere til dypoppsamlere.

Kildesorteringssystemer for fritidsrenovasjon 2026

(Mål: 1–Miljø, 2-Brukertilfredshet, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 200.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

I henhold til tidligere planer om «full» kildesortering for fritidskunder og endringen i Renovasjonsforskriften til investering i dypoppsamlere, er det påbegynt store endringer for fritidskundene. De første kildesorteringssystemene kom på plass i Trysil våren 2022, og andre hyttefelt følger fortløpende. Ikke alle steder egner seg for dypoppsamlere så der vil kildesorteringscontainere bli benyttet. Det vil ventelig bli innkjøp av færre dypoppsamlere og sorteringscontainere i denne perioden enn i forrige.

Krokkasser og containere

(Mål: 1-Miljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 300.000 kr

Avskrivningstid: 10 år

Krokkasser og containere slites og må byttes ut.

Ny, utslippsfri servicebil

(Mål: 1-Miljø, 3-Arbeidsmiljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 750.000 kr

Avskrivningstid: 7 år

Nåværende servicebil bør byttes ut. Det er da i henhold til strategien å anskaffe en utslippsfri bil for å redusere SØIRs klimagassutslipp.

Forprosjekt - Tak over GVS

(Mål: 1-Miljø, 2-Brukertilfredshet, 3-Arbeidsmiljø, 4-Effektivitet)

Investeringsramme: 600.000 kr

Avskrivningstid: 20 år

Vår konsesjon fra Statsforvalteren i Innlandet stille strenge krav til lagring av de fleste avfallstypene under tak for å hindre avrenning til ytre miljø. Dette kravet oppfyller vi, men det kan bli bedre. F.eks. ved at containere på GVS-rampene kommer under permanent tak. Da vil det hindre avrenning fra denne midlertidige lagringen av avfall.

Tak over GVS vil også gi betydelig bedreforhold for våre kunder, slik at de ikke er væravhengige for å komme med avfall. Det vil kunne gi jevnere belastning på GVS, og bedre logistikk. Samtidig vil det da gi bedre arbeidsforhold for driftsoperatørene, og forhåpentligvis noe bedre tid til å følge opp kundene på sortering.

Vi tenker at deg gjennomføres et forprosjekt på hvilke takløsninger som vil være best for våre GVS. Investering i tak vil da komme i 2027

Den samlede investerings- og lånerammen for 2026 estimeres foreløpig til 2.550.000 NOK

Elverum 08. november 2024



Bjørn Erik Jønsberg
Daglig leder SØIR IKS

VEDLEGG: Gebyrsatser for husholdningsrenovasjon 2025:

SØR-ØSTERDAL INTERKOMMUNALE RENOVASJONSSKAP IKS			
RENOVASJONSGBYR		2025	2024
<p>Det fastsettes følgende gebyrsatser for Sør- Østerdal Interkommunale renovasjonsselskap IKS. Alle priser er inkl. mva. Ved manuell betaling av fakturering/betalinger, vil det tilkomme et behandlingsgebyr på kr. 35,-. Sør-Østerdal Interkommunale Renovasjonsselskap IKS (SØIR) innkrever renovasjonsgebyrene på vegne av kommunene, og representerer ved innfordring av kravene Elverum, Trysil og Åmot kommuner hva gjelder bruk av legalpant i eiendommer.</p>			
Samlet årlig renovasjonsgebyr vil være:			
Grunngebyr + Volumgebyr restavfall		(Kr)	(Kr)
A	Grunngebyr pr. år – husstander/husholdningsavfall	2160	2005
B	Volumgebyr pr år - tømning av restavfallsbeholder 1 gang pr mnd. - ordinære husstander:		
	140 ltr. restavfall	1960	1819
	190 ltr. restavfall	3259	3025
	240 ltr. restavfall	4173	3874
	360 ltr. restavfall	6290	5840
	660 ltr. restavfall	11588	10759
	160 ltr. ekstrasekk (kjøpes i butikker)	70	65
C	Renovasjonsgebyr pr. år - forenklet renovasjonsordning (kun sekkerrenovasjon) - jfr retningslinjer for endring av abonnement: (spredtbygde områder, lang privat gårdsveg, liten avfallsproduksjon)		
	Årsgebyr forenklet ordning	2035	1889
D	Fradrag i ordinært renovasjonsgebyr pr. år som følge av hjemmekompostering/bruk av egen gjødselkjeller for bioavfall - jfr. retningslinjer for endring av abonnement		
	Fradrag hjemmekompostering	-800	-743
E	Serviceabonnement pr. år - henting av avfall utover 3 meters-regelen.		
	3-10 meter	300	278
	11-20 meter	608	564
	over 20 meter - særskilt avtale		
F	Gebyr pr år for renovasjon av hytter og fritidseiendommer		
	Kategori 0 - hytter/fritidseiendommer i områder med høy standard og stor avfallsproduksjon (for eksempel Trysilfjellet)	3641	3380
	Kategori 1 - hytter/fritidseiendommer i regulerte hytteområder med tilrettelagt infrastruktur (veg, vann, avløp, elektrisitet)	2276	2113
	Kategori 2 - hytter/fritidseiendommer i eller i tilknytning til regulerte hytteområder. Omfatter også hytter som ligger inntil offentlig vei/privat vei og hvor det delvis er tilrettelagt infrastruktur. De fleste hytter hører inn under denne kategorien.	1235	1146
	Kategori 3 - omfatter hytter/koier med lav standard utenfor regulerte områder, uten vegforbindelse i rimelig nærhet	496	460
G	Bringeordning av sortert avfall til ministasjoner - papp/papir, glass og tekstiler		
	Ministasjoner		0
H	Bringeordning til gjenvinningsstasjoner - sorterte avfallsfraksjoner som papp/papir, treverk, metall, møbler, farlig avfall, hageavfall, kuldemøbler osv.		
	Sortert avfall - Alle fraksjoner unntatt restavfall		0
	Restavfall pr. inspisert sekk, inntil 140 liter. I klar plast med løst avfall inntil 3 sekker. 4 - 6 sekker betales som 1/2 m ³ . Mer enn 6 sekker betales pr. m ³	70	60
	Restavfall pr. 1/2m ³	235	200
	Restavfall pr. 1 m ³	535	450
	Kostnadene for håndtering av sortert avfall inngår i grunngebyret		
I	Septikrenovasjon – Elverum kommune		
	For tømning av slamavskillere for eiendommer med fast bosetting betales pr. år for slamvolum opp til 6 m ³ og tømning hvert 2. år.	1690	1569
	For eiendommer med fast bosetting uten toalett og for fritidsbebyggelse betales pr. år for slamvolum opp til 6 m ³ og tømning hvert 4. år	841	780
	Tilsyn og kontroll av private avløpsanlegg jfr. KS vedtak 008/19, fritatt for merverdiavgift	200	305

Resultatregnskap

SØR-ØSTERDAL INTERKOMMUNALE RENOVASJONSSLSK.

Tekst	Note	Virkelig hittil	Budsjett hittil	Virkl. hittil i fjor
Leieinntekter		25 447 804	25 319 850	24 057 113
Salgsinntekter		292 397	225 000	2
Andre driftsinntekter		141 999	0	-1
Sum driftsinntekter		25 882 200	25 544 850	24 057 113
Lønnskostnad		14 532 291	14 810 877	13 898 464
Avskrivning varige driftsmidler		5 257 180	5 175 000	5 151 994
Annen driftskostnad		4 644 425	4 056 000	3 441 514
Sum driftskostnader		24 433 896	24 041 877	22 491 972
Driftsresultat		1 448 304	1 502 973	1 565 141
Annen renteinntekt		175 114	0	38 399
Annen finansinntekt		4 731	0	0
Rentekostnad til foretak i samme konsern		551 054	450 000	505 000
Annen rentekostnad		214 956	457 500	204 075
Ordinært resultat før skattekostnad		862 139	595 473	894 466
Ordinært resultat		862 139	595 473	894 466
Årsresultat		862 139	595 473	894 466

Disponering av årsresultat

Balanse

SØR-ØSTERDAL INTERKOMMUNALE RENOVASJONSSLSK.

Tekst	Note	Virkelig hittil	Budsjett hittil	Virkl. hittil i fjor
Eiendeler				
Konsesjoner,patenter,lisenser o.l.		117 935	0	217 000
Utsatt skattefordel		2 200 000	0	2 200 000
Sum immaterielle eiendeler		2 317 935	0	2 417 000
Tomter,bygninger og annen fast eiend.		43 846 405	0	44 070 526
Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.		3 935 049	0	4 502 298
Sum varige driftsmidler		47 781 454	0	48 572 824
Investeringer i datterselskap		620 000	0	620 000
Investeringer i aksjer og andeler		646 166	0	141 600
Forskuddsleasing		0	0	12 477
Sum finansielle anleggsmidler		1 266 166	0	774 077
Sum anleggsmidler		51 365 555	0	51 763 901
Omløpsmidler				
Fordringer				
Kundefordringer		13 033	0	10 564 550
Fordring på foretak i samme konsern		20 260 699	0	8 694 578
Andre fordringer		3 434 473	0	25 925
Sum fordringer		23 708 205	0	19 285 053
Bankinnskudd,kontanter o.l.		402 535	0	399 089
Sum omløpsmidler		24 110 740	0	19 684 142
Sum eiendeler		75 476 295	0	71 448 043

Balanse

SØR-ØSTERDAL INTERKOMMUNALE RENOVASJONSSLSK.

Tekst	Note	Virkelig hittil	Budsjett hittil	Virkl. hittil i fjor
Egenkapital og gjeld				
Egenkapital				
Selskapskapital		1 000 000	0	1 000 000
Overkursfond		80 967 000	0	80 967 000
Sum innskutt egenkapital		81 967 000	0	81 967 000
Opptjent egenkapital				
Annen egenkapital		-43 221 044	0	-45 372 409
Periodens resultat		862 139	595 473	894 466
Sum opptjent egenkapital		-42 358 905	595 473	-44 477 944
Sum egenkapital		39 608 095	595 473	37 489 056
Gjeld				
Pensjonsforpliktelser		1 971 074	0	2 969 938
Sum avsetninger for forpliktelser		1 971 074	0	2 969 938
Annen langsiktig gjeld				
Gjeld til kredittinstitusjoner		-12 924 634	0	8 726 961
Sum annen langsiktig gjeld		-12 924 634	0	8 726 961
Kortsiktig gjeld				
Leverandørgjeld		4 511 850	0	4 483 441
Skyldige offentlige avgifter		-575 690	0	-5 958 533
Annen kortsiktig gjeld		1 406 053	0	1 071 553
Gjeld til foretak i samme konsern		41 479 549	0	22 665 628
Sum kortsiktig gjeld		46 821 762	0	22 262 088
Sum gjeld		35 868 202	0	33 958 987
Sum egenkapital og gjeld		75 476 297	595 473	71 448 043

Resultatregnskap

SØIR NÆRING AS

Tekst	Note	Virkelig hittil i år	Budsjett hittil i år	Virkelig hittil i fjor
Avfallsgebyr		2 692 605	2 850 000	2 603 410
Salgsinntekter		2 914 423	2 905 750	2 572 972
Sum driftsinntekter		5 607 028	5 755 750	5 176 382
Leiekjøring ifm kontainerutleie		368 086	400 000	357 431
Behandling av avfall		1 180 408	1 008 000	913 140
Innsamling av avfall		442 007	450 000	424 680
Innleid hjelp		1 369 301	1 504 460	1 389 995
Leie areal/bygninger		957 898	1 118 250	869 119
Annen driftskostnad		637 916	676 500	635 902
Sum driftskostnader		4 955 616	5 157 210	4 590 266
Driftsresultat		651 412	598 540	586 116
Renteinntekt fra foretak i samme konsern		33 945	75 000	100 000
Annen renteinntekt		1 374	0	869
Ordinært resultat før skattekostnad		686 731	673 540	686 985
Ordinært resultat		686 731	673 540	686 985
Årsresultat		686 731	673 540	686 985
Disponering av årsresultat				

Balanse

SØIR NÆRING AS

Tekst	Note	Virkelig hittil i år	Budsjett hittil i år	Virkelig hittil i fjor
Eiendeler				
Utsatt skattefordel		8 425	0	8 660
Sum immaterielle eiendeler		8 425	0	8 660
Sum anleggsmidler		8 425	0	8 660
Omløpsmidler				
Fordringer				
Kundefordringer		974 035	0	877 974
Fordring på foretak i samme konsern		2 775 227	0	3 791 208
Andre fordringer		294 158	0	299 000
Sum fordringer		4 043 420	0	4 968 182
Sum omløpsmidler		4 043 420	0	4 968 182
Sum eiendeler		4 051 845	0	4 976 842

Balanse

SØIR NÆRING AS

Tekst	Note	Virkelig hittil i år	Budsjett hittil i år	Virkelig hittil i fjor
Egenkapital og gjeld				
Egenkapital				
Selskapskapital		100 000	0	100 000
Overkursfond		380 000	0	380 000
Sum innskutt egenkapital		480 000	0	480 000
Opptjent egenkapital				
Annen egenkapital		104 493	0	103 656
Periodens resultat		686 731	673 540	686 985
Sum opptjent egenkapital		791 224	673 540	790 641
Sum egenkapital		1 271 224	673 540	1 270 641
Gjeld				
Annen langsiktig gjeld				
Kortsiktig gjeld				
Leverandørgjeld		73 576	0	764 792
Skyldige offentlige avgifter		163 331	0	96 923
Annen kortsiktig gjeld		538 141	0	1 248 028
Gjeld til foretak i samme konsern		2 005 573	0	1 596 457
Sum kortsiktig gjeld		2 780 621	0	3 706 200
Sum gjeld		2 780 621	0	3 706 200
Sum egenkapital og gjeld		4 051 845	673 540	4 976 842

Resultatregnskap

Rapport for: september 2024

SØIR HUSHOLDNING AS

Tekst	Note	Hittil i år	Budsj. hittil i år	Hittil i fjor
Avfallsgebyr		55 300 135	53 608 890	49 140 286
Salgsinntekter		5 512 447	4 353 450	4 499 163
Andre driftsinntekter		3 232	40 500	11 653
Sum driftsinntekter		60 815 813	58 002 840	53 651 101
Varekostnad		111 520	0	0
Behandling av avfall		12 757 257	11 212 850	10 907 474
Innsamling av avfall		16 245 553	16 500 000	14 940 290
Innleid hjelp		13 236 282	13 291 598	12 404 685
Leie areal/bygninger		9 937 323	9 709 500	9 057 576
Annen driftskostnad		6 426 147	6 881 910	6 053 395
Sum driftskostnader		58 714 082	57 595 858	53 363 421
Driftsresultat		2 101 730	406 982	287 681
Renteinntekt fra foretak i samme konsern		517 155	375 000	425 000
Annen renteinntekt		101 461	54 000	35 116
Annen finansinntekt		1	0	565
Sum finansinntekter		618 617	429 000	460 681
Annen rentekostnad		17	0	21
Sum finanskostnader		17	0	21
Sum netto finansposter		618 599	429 000	460 660
Ordinært resultat før skattekostnad		2 720 330	835 982	748 341
Ordinært resultat		2 720 330	835 982	748 341
Resultat etter skatt		2 720 330	835 982	748 341

Balanse

Rapport for: september 2024

SØIR HUSHOLDNING AS

Tekst	Note	Hittil i år	Budsj. hittil i år	Hittil i fjor
Eiendeler				
Anleggsmidler				
Immaterielle eiendeler				
Varige driftsmidler				
Finansielle anleggsmidler				
Omløpsmidler				
Varer		123 635	0	119 747
Fordringer				
Kundefordringer		4 527 541	0	35 146 709
Fordringer konsern		39 452 179	0	10 977 007
Andre fordringer		-17 154 045	0	-13 917 376
Sum fordringer		26 825 674	0	32 206 341
Investeringer				
Bankinnskudd, kontanter o.l.		53 380	0	-261 265
Sum eiendeler		27 002 689	0	32 064 823

Balanse

Rapport for: september 2024

SØIR HUSHOLDNING AS

Tekst	Note	Hittil i år	Budsj. hittil i år	Hittil i fjor
Egenkapital og gjeld				
Egenkapital				
Innskutt egenkapital				
Aksjekapital		100 000	0	100 000
Sum innskutt egenkapital		100 000	0	100 000
Opptjent egenkapital				
Annen egenkapital		-4 365 070	0	-4 620 666
Udisponert resultat		2 720 330	553 232	748 341
Sum opptjent egenkapital		-1 644 740	553 232	-3 872 325
Sum egenkapital		-1 544 740	553 232	-3 772 325
Gjeld				
Avsetning for forpliktelser				
Annen langsiktig gjeld				
Kortsiktig gjeld				
Leverandørgjeld		2 872 696	0	14 434 833
Skyldige offentlige avgifter		5 763 783	0	11 008 910
Annen kortsiktig gjeld		871 000	0	2 078 000
Gjeld til konsernselskaper		19 039 950	0	8 315 405
Sum kortsiktig gjeld		28 547 430	0	35 837 148
Sum gjeld		28 547 430	0	35 837 148
Sum egenkapital og gjeld		27 002 689	553 232	32 064 823

THE NETIGATE SOLUTION



EMPLOYEE
EXPERIENCE



MARKET
RESEARCH

KUNDEUNDERSØKELSE SØIR 2024

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

OM UNDERSØKELSEN



Antall svar/nådd via lenke

2700



Antall gjennomført undersøkelsen

2331



Mobil

90 %



Desktop

10 %



Svartid (median)

4m 40

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02



Formål:

Få en generell oversikt og måling av kundenes tilfredshet av SØIR sine produkter og tjenester. Dette gjøres ved å se på ulike aspekter ved SØIR, som generell tilfredshet, henting av avfall, sortering, miljøvennlighet, kundeservice og informasjonsflyt.

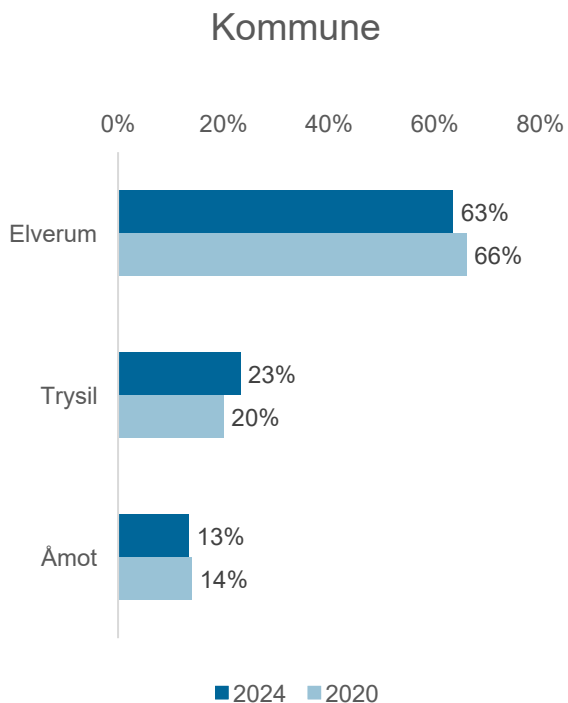
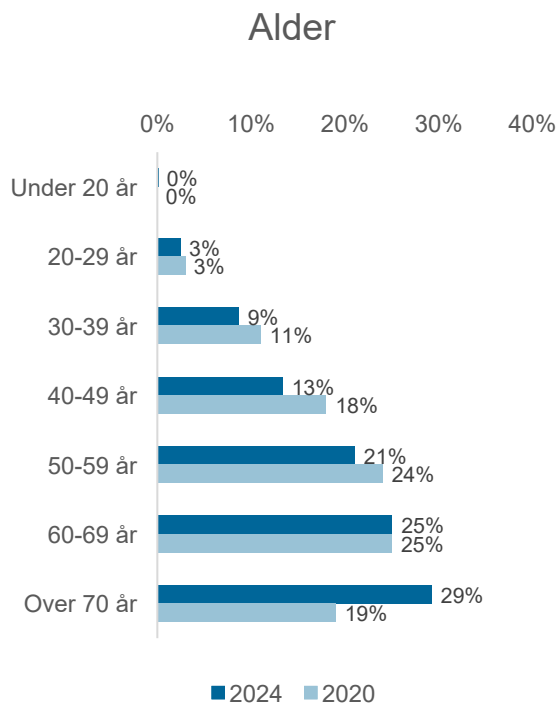
Svarprosent: 86 %

Antall som har påbegynt undersøkelsen eller nådd via lenke (og SMS) mot antall som har gjennomført hele undersøkelsen.

OM RESPONDENTENE

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ALDER OG KOMMUNE



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET

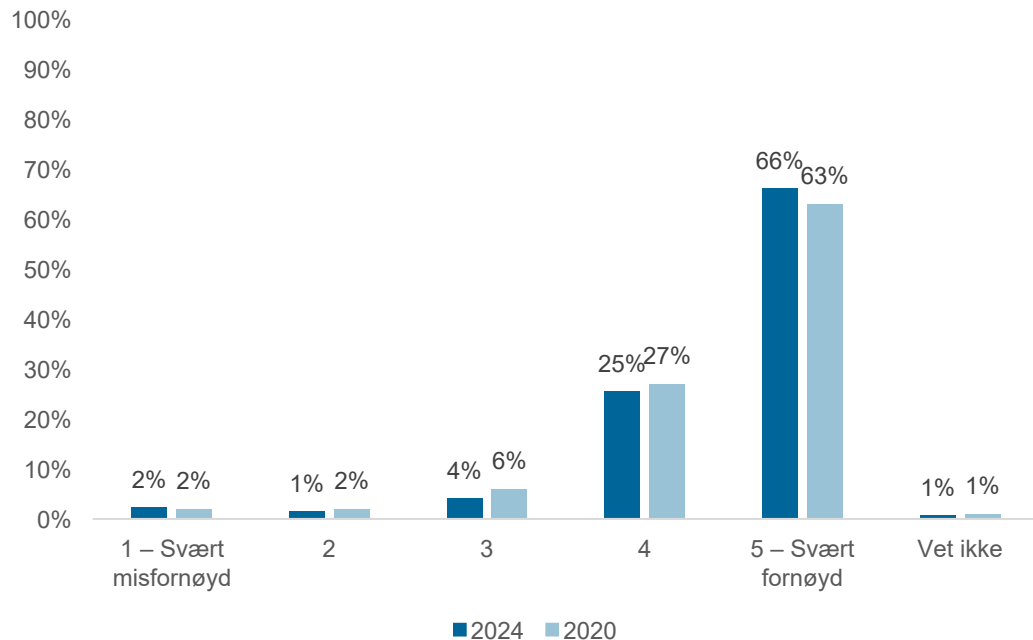
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

OVERORDNET TILFREDSHET

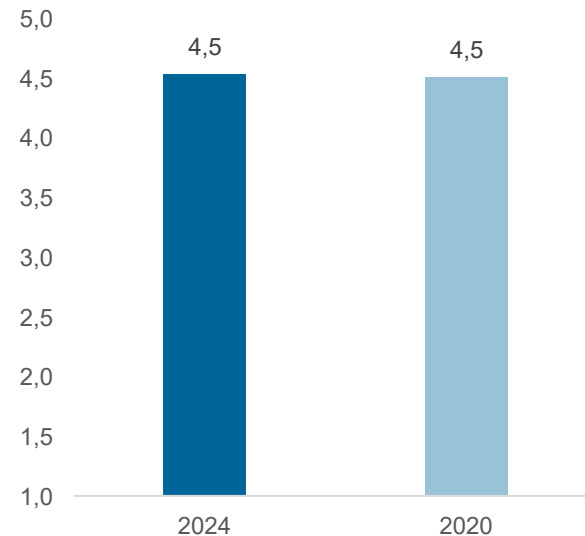
TOTALT SETT, HVOR FORNØYD ER DU MED DEN JOBBEN SØIR GJØR?



Svarfordeling



Gjennomsnitt

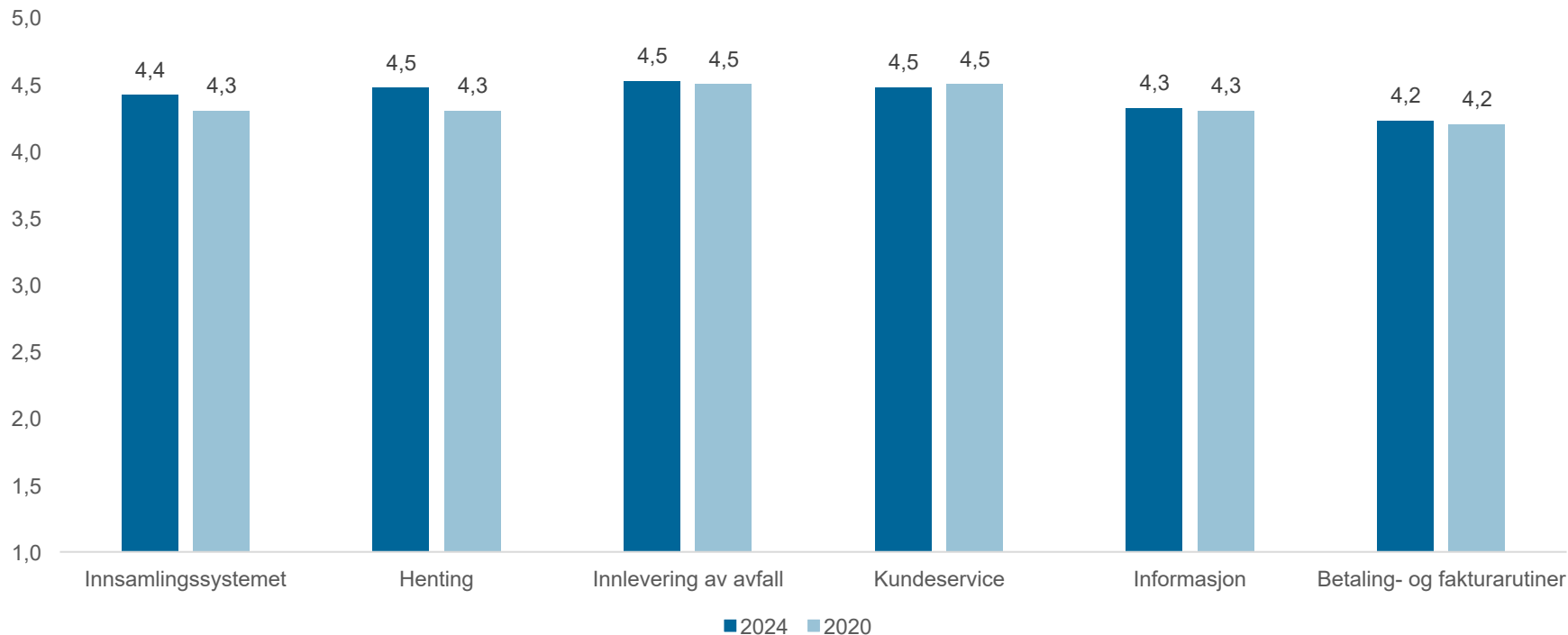


Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET INNEN DE ULIKE TEMAENE

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED ULIKE OMRÅDER - TOTALT

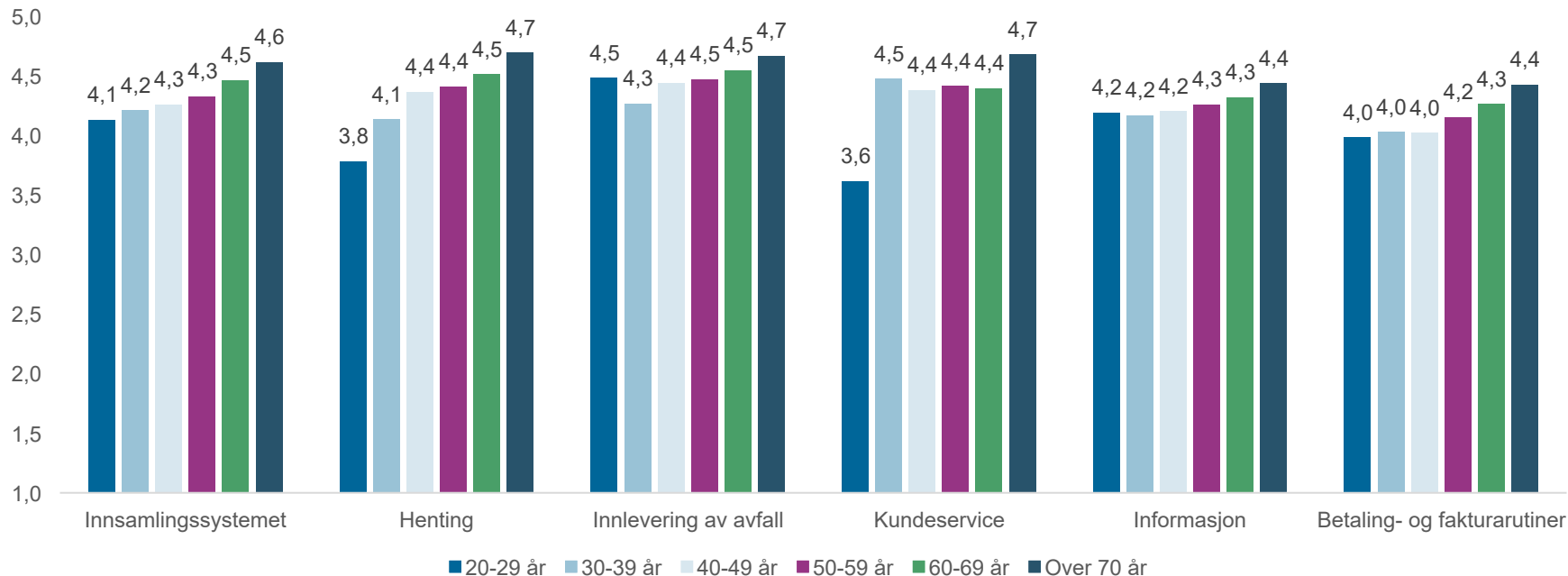


Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED ULIKE OMRÅDER - ALDER

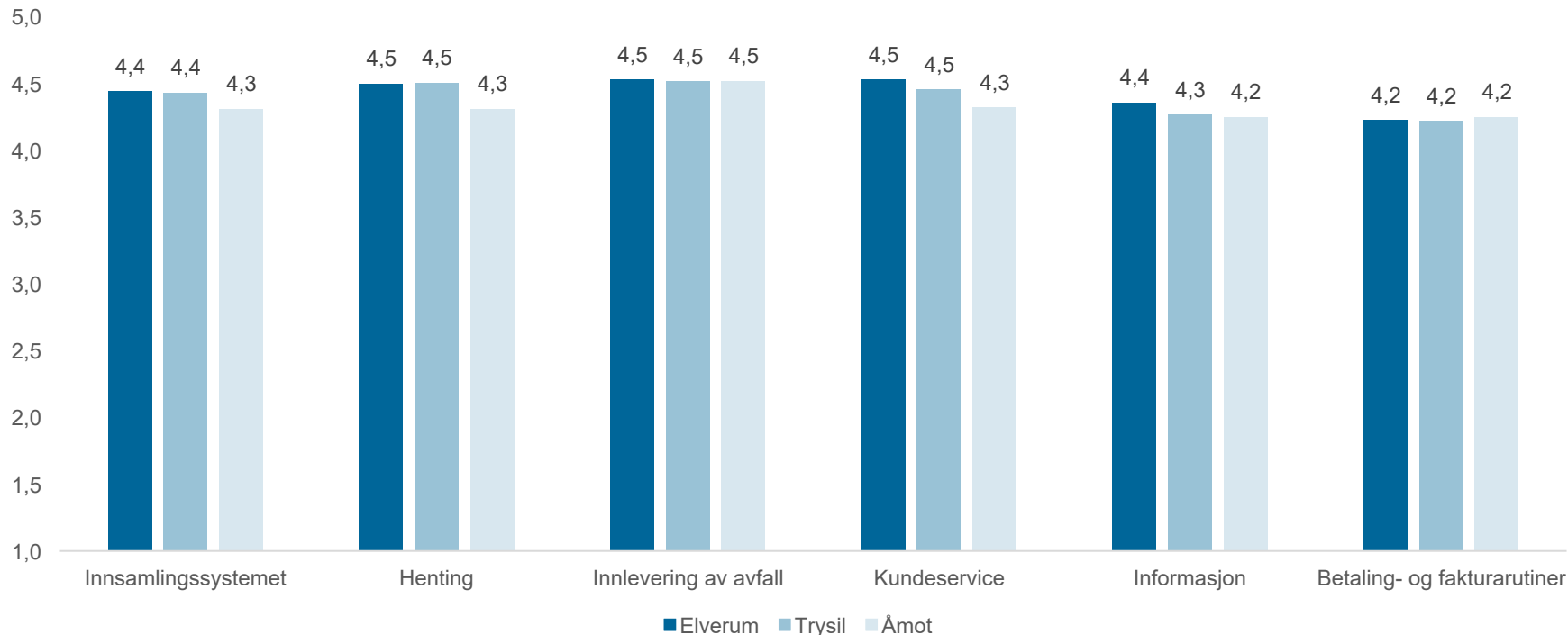


Alder



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED ULIKE OMRÅDER - KOMMUNER



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HENTING AV AVFALL

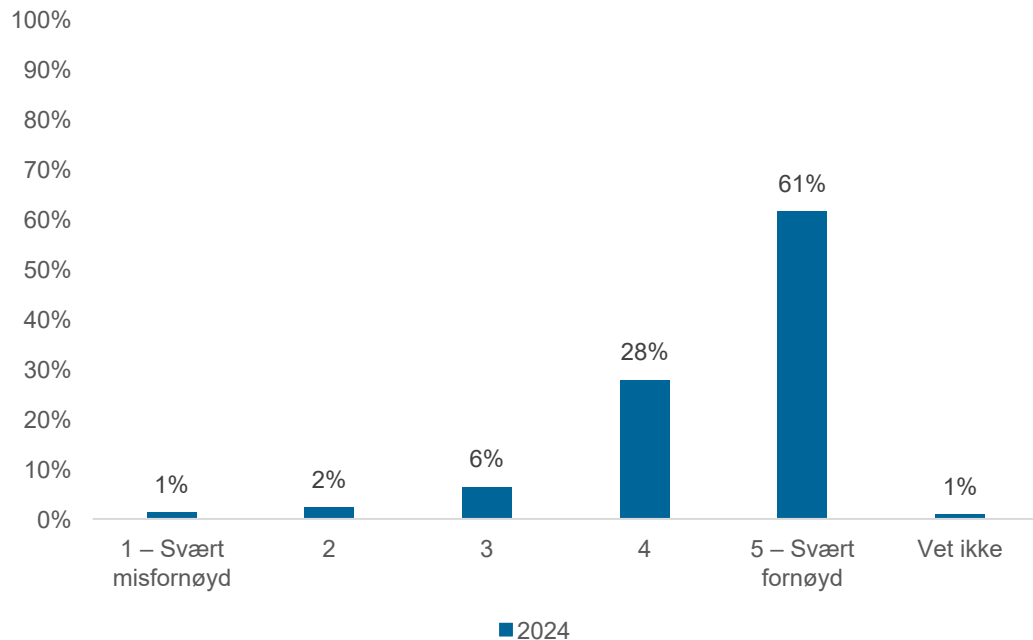
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED HENTING

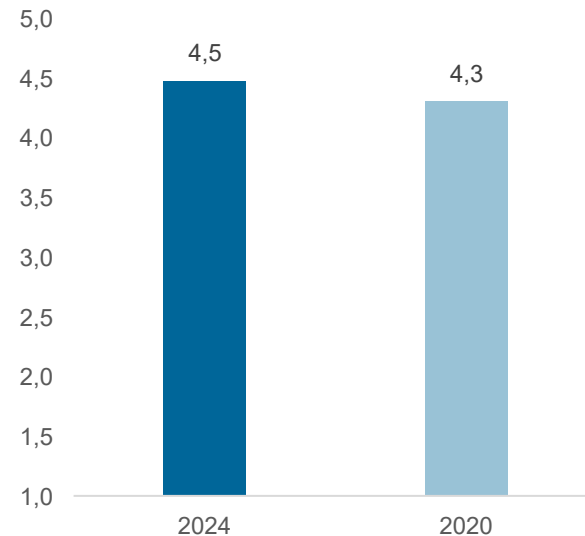
AVFALLET BLIR HENTET MED JEVNE MELLOMROM. HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU GENERELT SETT MED HENTING AV AVFALLET?



Svarfordeling



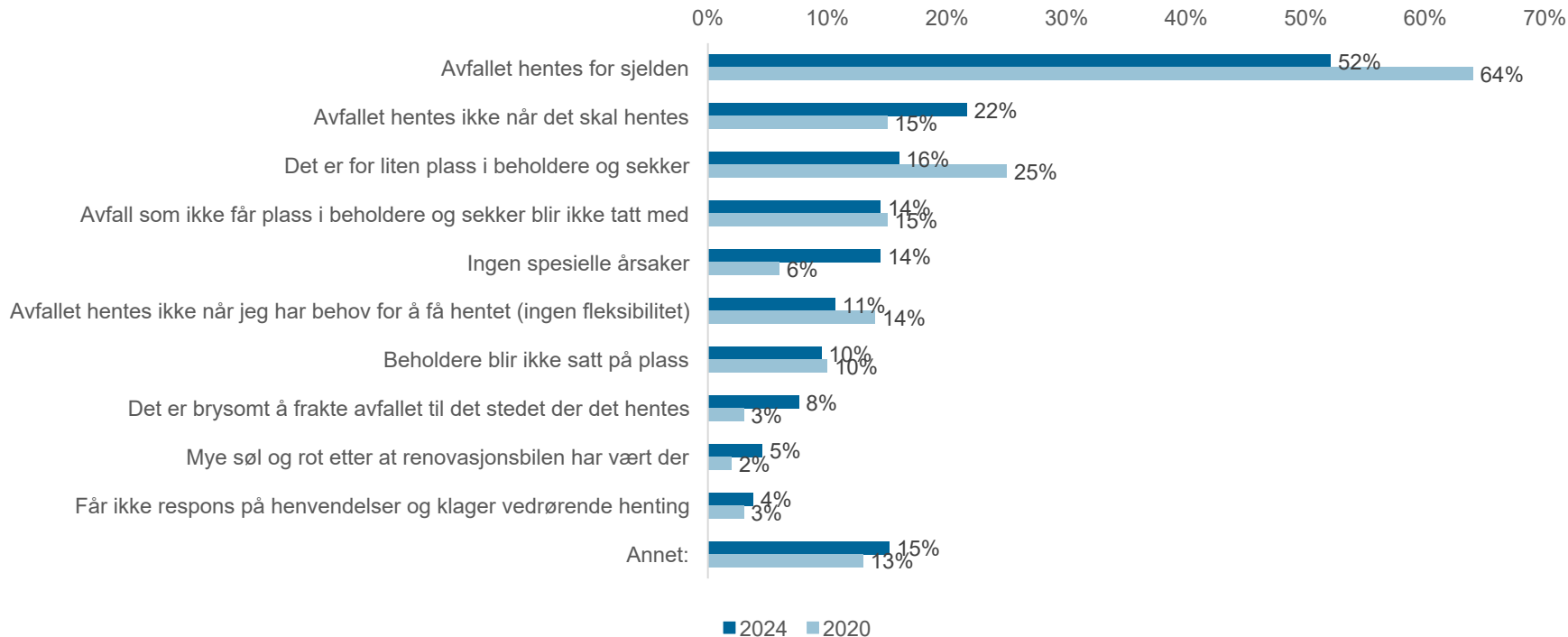
Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL MISNØYE MED HENTING

HVA ER DE VIKTIGSTE ÅRSAKERNE (FLERE VALG MULIG) TIL AT DU ER MISFORNØYD MED HENTING AV AVFALLET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL MISNØYE MED HENTING

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»



- **Pris og tilgjengelighet:** Flere klager på at tjenesten er for dyr, og at det er komplisert å levere avfall på dynga. Enkelte mener at prisen ikke reflekterer kvaliteten på tjenesten, spesielt i forhold til mangelfull avfallshenting og regler som oppleves som urimelige.
- **Henting og tømming:** Flere har opplevd at beholderne ikke alltid blir helt tømt, og noen nevner også ødelagte beholdere som ikke erstattes. En tilbakevendende klage er at bioavfall hentes for sjelden, særlig i sommermånedene når varmen forårsaker vond lukt. Enkelte klager på at avfallet ikke hentes på grunn av veiforhold, men mener at renovatørene burde kunne håndtere det likevel.
- **Kommunikasjon og varsling:** Appen får en del kritikk for ikke å varsle korrekt eller i tide, noe som gjør planlegging vanskelig. Det er også tilbakemeldinger om at kommunikasjonen med renovatørene kunne vært bedre, spesielt når det gjelder spesifikke behov eller henvendelser.
- **Praktiske utfordringer:** Flere nevner at plasseringen av beholderne kan være utfordrende, og noen har spesifikke situasjoner hvor sjåførene nekter å hente avfallet på grunn av avstand eller vei. Andre peker på at søppelposer og bioposer ikke alltid leveres som forventet, noe som skaper frustrasjon.
- **Miljøhensyn:** Det er også et ønske fra enkelte om at avgiftene kunne reflektert mengden avfall man leverer, slik at de som genererer mindre avfall betaler mindre.

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

INNSAMLINGSSYSTEMET

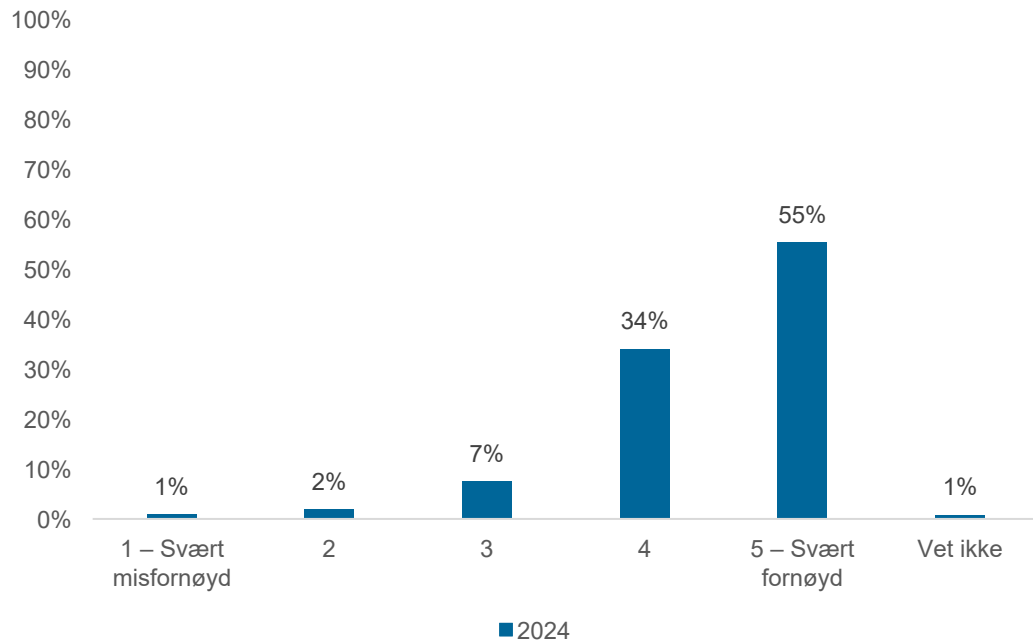
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED INNSAMLINGSSYSTEMET

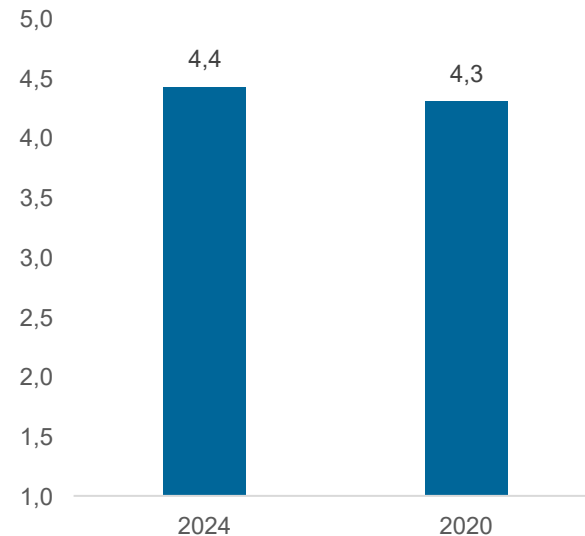
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED INNSAMLINGSSYSTEMET FOR AVFALL? VI TENKER DA FØRST OG FREMT PÅ BEHOLDERE, SEKKER OG ANNET UTSTYR FOR DIN BOLIG.



Svarfordeling



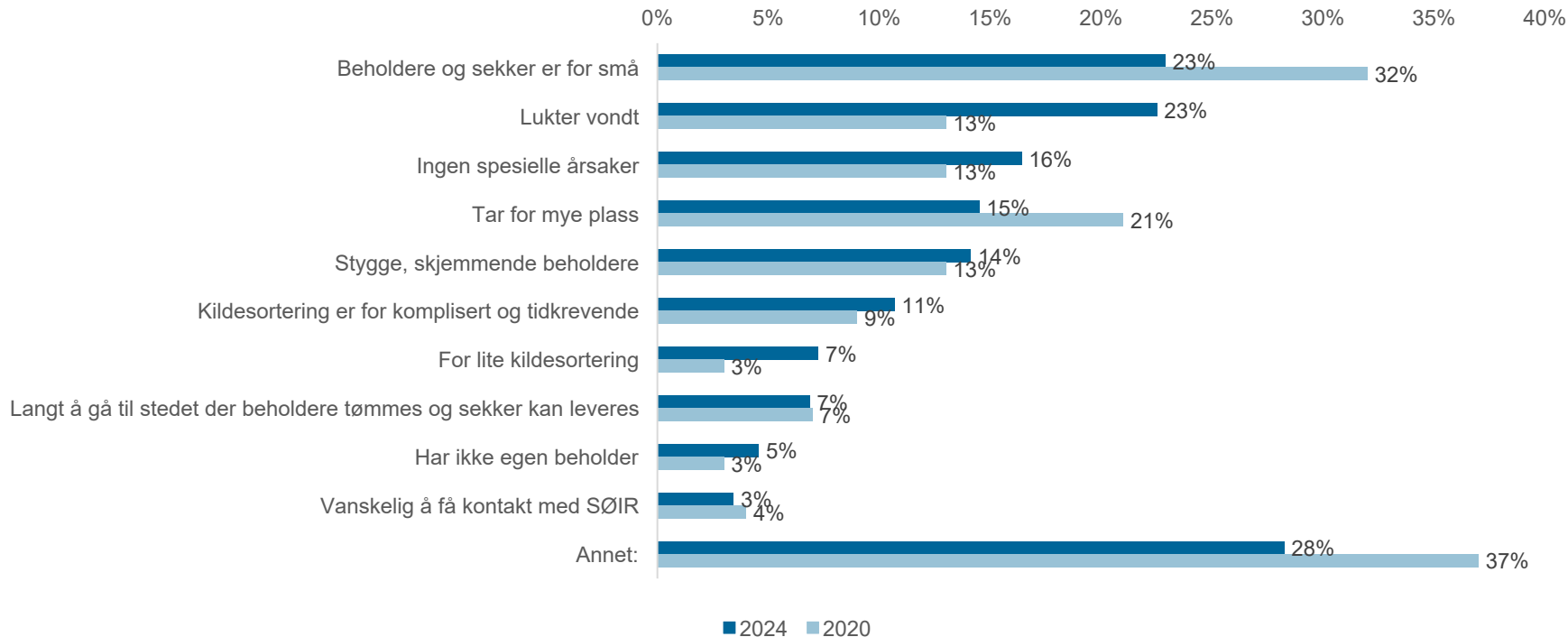
Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL MISNØYE MED INNSAMLINGSSYSTEMET

HVA ER DE VIKTIGSTE ÅRSAKENE (FLERE VALG MULIG) TIL AT DU ER MISFORNØYD MED INNSAMLINGSSYSTEMET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL MISNØYE MED INNSAMLINGSSYSTEMET

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»



- **Plastavfall:** Mange er misfornøyd med at plasten samles i sekker i stedet for beholdere. Sekkene blir ofte ødelagt av fugler, og plasten spres utover, noe som både skaper rot og lukt. Det nevnes også at det er vanskelig å få tak i nye sekker til plastavfall, og at systemet for utdeling av sekker bør forbedres, enten ved jevnlig utdeling eller enklere tilgang, som i andre kommuner (f.eks. Oslo).
- **Beholdere og utstyr:** Flere kommenterer at beholderne ofte blir skadet under tømning, og at de ikke blir erstattet raskt nok. Det er også klager på at beholderne er vanskelige å rengjøre, noe som fører til lukt og tiltrekker skadedyr. Enkelte ønsker seg mindre beholdere, spesielt for de som bor alene og produserer lite avfall, da dagens beholdere ofte blir for store. Det er også forespørsler om flere spesialbeholdere, som for batterier, lyspærer og metall, i tillegg til en egen beholder for plast.
- **Tømning og frekvens:** Mange opplever at tømning skjer for sjelden, spesielt for matavfall, som kan tiltrekke seg skadedyr som mus og fugler. Enkelte klager på at søppelet ikke blir skikkelig tømt, og at noe av avfallet blir liggende igjen i beholderen. For de som bor alene eller produserer lite søppel, er det et ønske om færre innsamlinger og mulighet til å dele beholdere med naboer for å redusere kostnader.
- **Tilgang på poser og sekker:** Flere opplever det som vanskelig å få tak i nye sekker til mat- og plastavfall. Det foreslås at disse sekkene bør leveres jevnlig med tømning, eller at det bør være enklere å få tak i dem. Enkelte har hatt problemer med å få utdelt bioposer eller plastsekker, selv etter å ha hengt opp lapper på beholderne.

ÅRSAKER TIL MISNØYE MED INNSAMLINGSSYSTEMET

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»



- **Kildesortering og miljøhensyn:** Flere etterlyser bedre veiledning for kildesortering, med forslag som plakater eller informasjon rettet mot barn. Det er også forslag om å innføre tekstilsortering og spesialbeholdere for ting som porselen og spesialavfall.
- **Spesialavfall og andre forespørsler:** Det er et ønske om bedre håndtering av spesialavfall, som batterier og farlig avfall, med forslag om jevnlig innsamling av disse. Noen mener at det burde være lettere å levere glass og metall ved butikker, som i andre kommuner.
- **Systemendringer og fleksibilitet:** Flere uttrykker ønske om en mer fleksibel løsning som tar hensyn til individuelle behov, for eksempel muligheten til å ha færre beholdere eller mindre beholdere for de som produserer lite avfall.

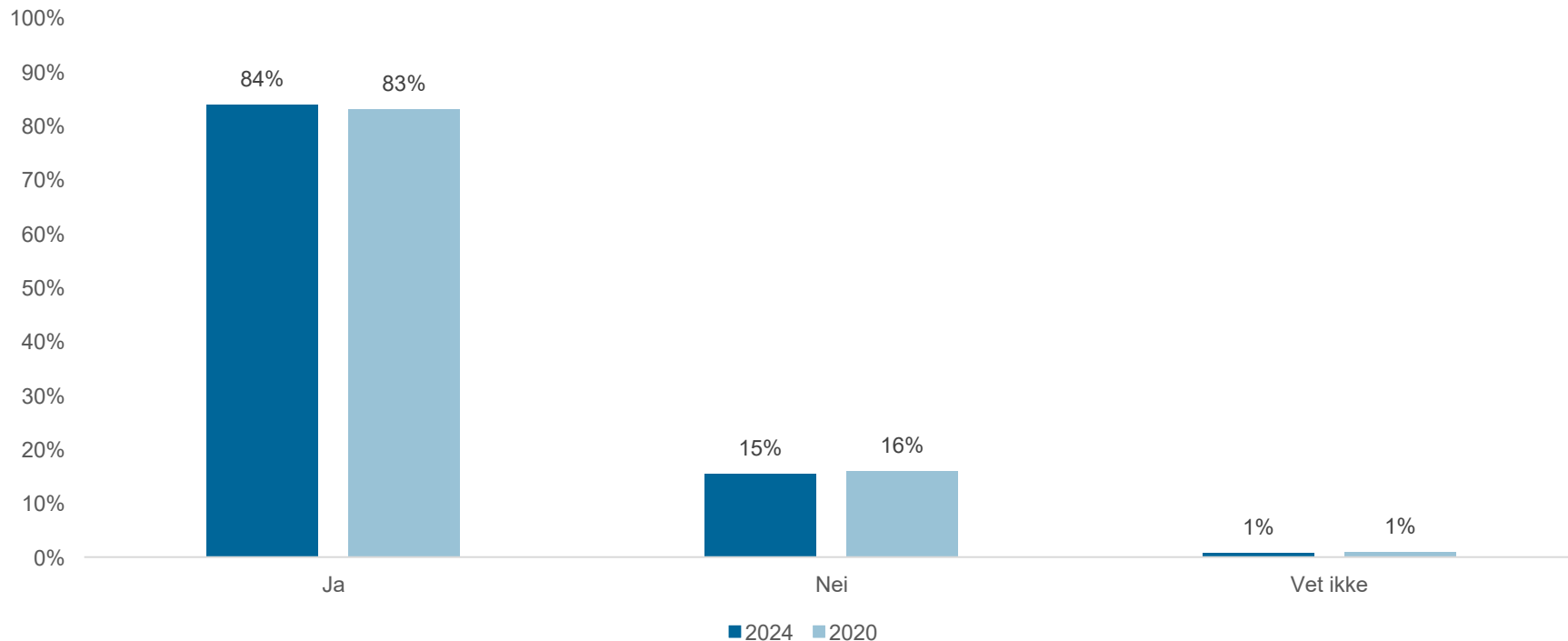
Denne oppsummeringen viser et tydelig behov for forbedringer i systemet for innsamling av plastavfall, bedre tilgang på sekker og poser, samt mer fleksibilitet og tilpasning til individuelle behov. Dette kan gi en god pekepinn på hvilke områder det er størst forbedringspotensial for avfallshåndteringen.

GJENVINNINGSTASJONEN

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ANDEL SOM HAR BENYTTET SEG AV MULIGHETEN

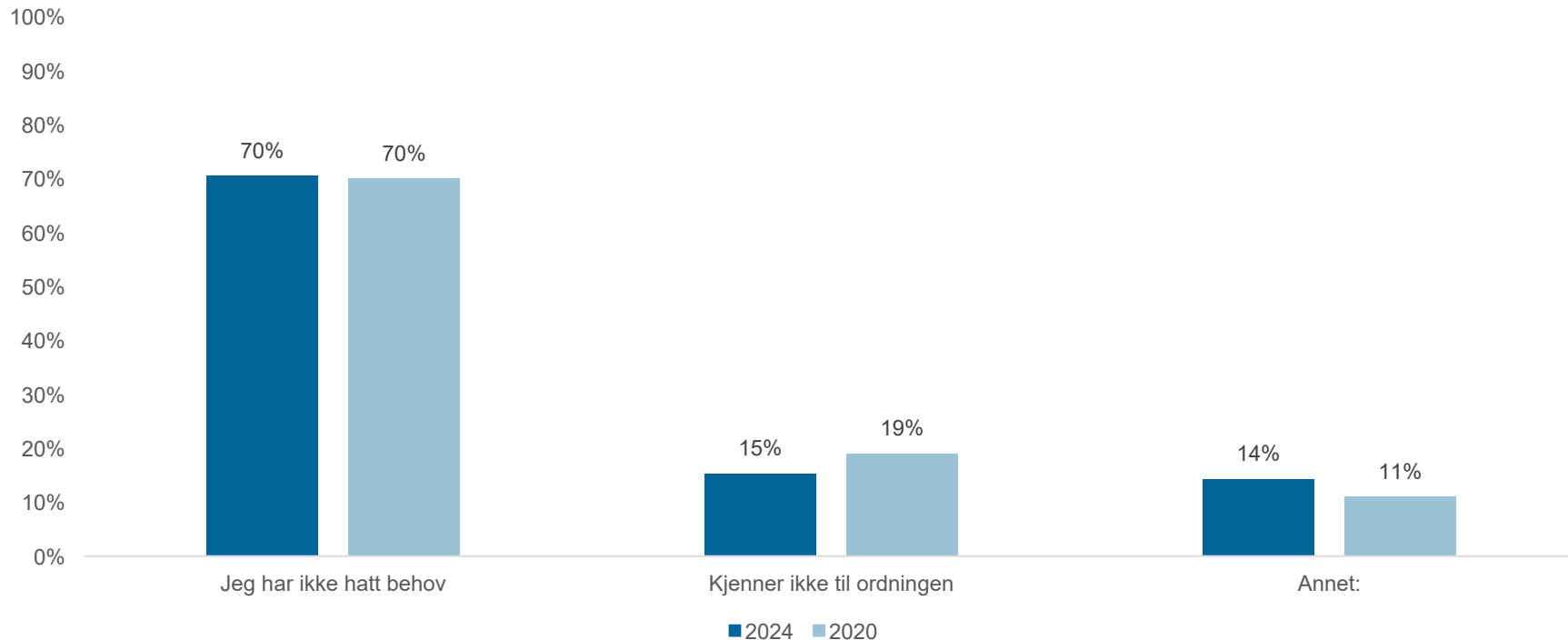
DET ER MULIG Å LEVERE INN STØRRE TING ELLER STØRRE MENGDER DU VIL KASTE TIL GJENVINNINGSTASJONEN. HAR DU BENYTTET DEG AV DENNE MULIGHETEN DET SISTE ÅRET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL Å IKKE HA BRUKT GJENVINNINGSTASJONEN

HVA ER ÅRSAKEN TIL AT DU IKKE BENYTTET DEG AV GJENVINNINGSTASJONEN?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSAKER TIL Å IKKE HA BRUKT GJENVINNINGSTASJONEN

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»



- **Mangel på behov:** En betydelig andel av respondentene oppgir at de ikke har hatt behov for å bruke gjenvinningsstasjonen, og derfor har de heller ikke opplevd noen problemer med åpningstidene. Mange sier at de enten ikke har hatt noe å levere, eller at de sjelden bruker tjenesten.
- **Manglende kjennskap til tjenesten:** En annen stor gruppe er ikke klar over gjenvinningsstasjonens åpningstider eller hvordan de kan bruke den. Flere nevner at de aldri har hørt om det, eller at de ikke har fått nok informasjon om tilbudet. Det er også mange som ikke vet hva gjenvinningsstasjonen tilbyr, eller hva "ombruk" innebærer.
- **Logistiske utfordringer:** Enkelte opplever at det er vanskelig å komme seg til gjenvinningsstasjonen på grunn av åpningstidene, særlig hvis de jobber i åpningstiden eller mangler transportmidler, som bil eller tilhenger. Noen nevner at de ikke har hatt anledning til å besøke gjenvinningsstasjonen på grunn av personlige begrensninger som helseproblemer eller manglende tid.
- **Fysiske avstander:** Noen nevner at stasjonen er langt unna, og det kan være upraktisk å kjøre lange avstander for å benytte seg av tilbudet.
- **Dårlig markedsføring og informasjon:** Mange påpeker at de ikke har fått nok informasjon om åpningstider, eller at tjenesten er dårlig markedsført. Flere har ikke fått med seg at gjenvinningsstasjonen eksisterer eller at de kan bruke den til ombruk og gjenbruk.

ÅRSAKER TIL Å IKKE HA BRUKT GJENVINNINGSTASJONEN

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»

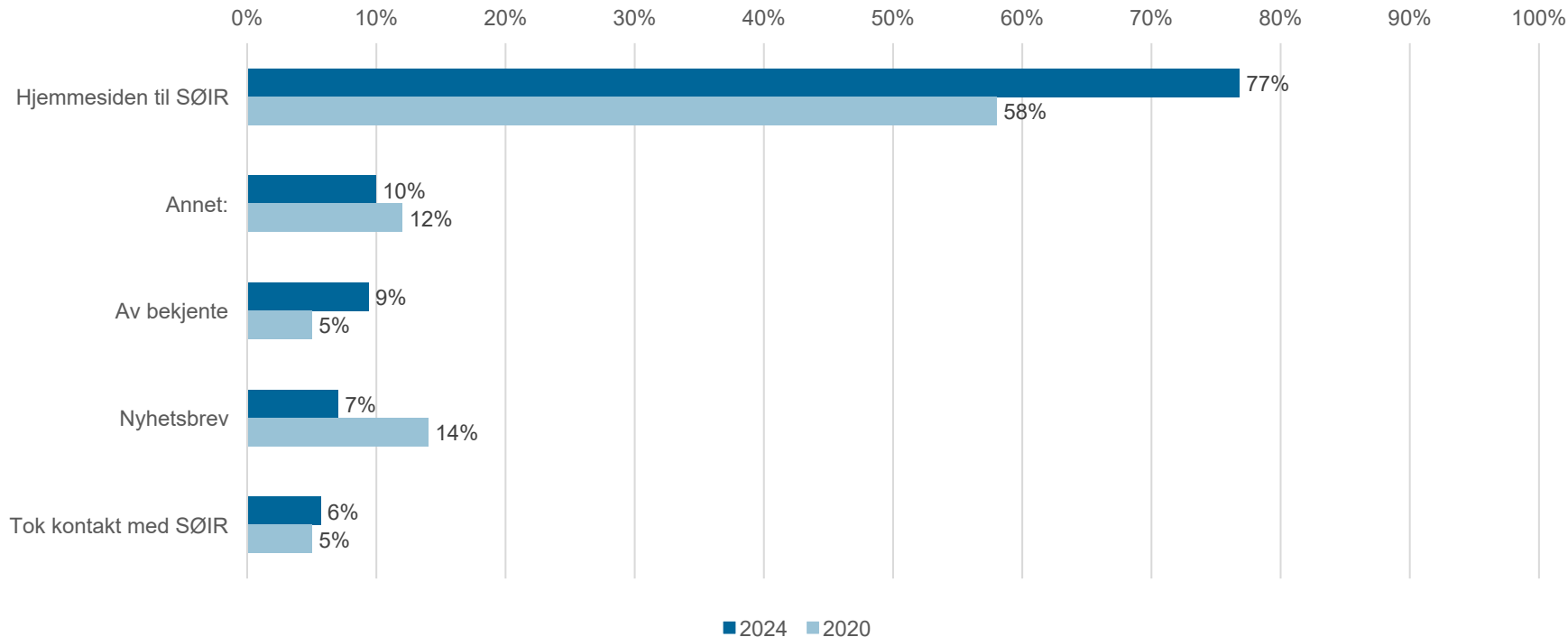


- **Personlig preferanse:** Noen nevner at de foretrekker andre måter å kvitte seg med ting på, som å gi bort eller selge ting via Finn.no, eller bruke andre gjenvinningstilbud som loppemarked og veldedige organisasjoner. Enkelte føler at de ikke har behov for brukte gjenstander og velger å kjøpe nytt i stedet for å benytte seg av gjenvinningsstasjonens tilbud.
- **For kort åpningstid:** Noen få nevner spesifikt at åpningstidene er for korte eller ikke passer med deres tidsplaner, og at de ikke rekker å benytte seg av tjenesten på grunn av dette.

Oppsummert viser svarene at mangel på behov og kjennskap til tjenesten er de største årsakene til misnøye, med noen logistiske utfordringer og personlige preferanser som også spiller inn. Bedre informasjon og markedsføring kan potensielt øke bruken av tjenesten.

INFORMASJON

HVORDAN FANT DU INFORMASJONEN DU TRENGTE OM GJENVINNINGSTASJONEN?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

INNLEVERING AV AVFALL

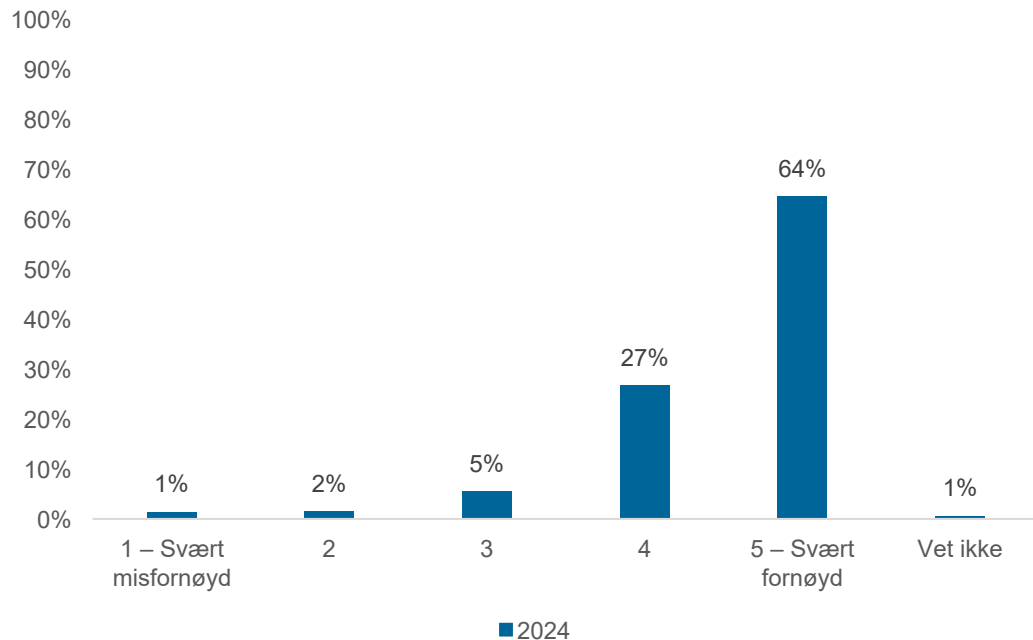
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED GJENVINNINGSSSTASJONEN

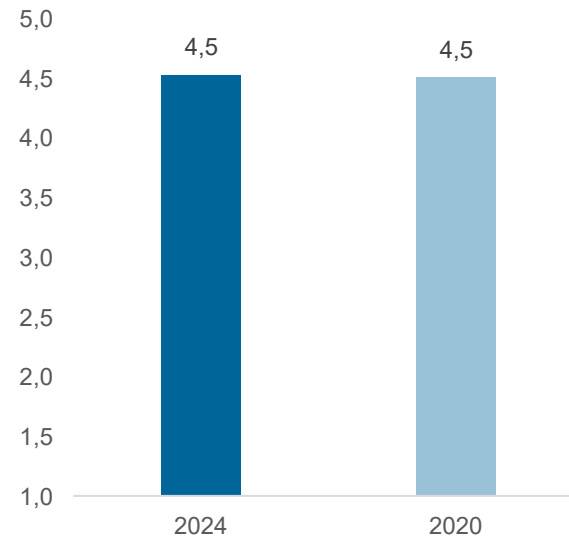
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED INNLEVERING AV AVFALL PÅ GJENVINNINGSSSTASJONEN?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSÅKENE TIL MISNØYE MED INNLEVERING AV AVFALL TIL GJENVINNING

HVA ER DE VIKTIGSTE ÅRSÅKENE TIL AT DU ER MISFORNØYD MED INNLEVERINGEN AV AVFALLET PÅ GJENVINNINGSSSTASJONEN?



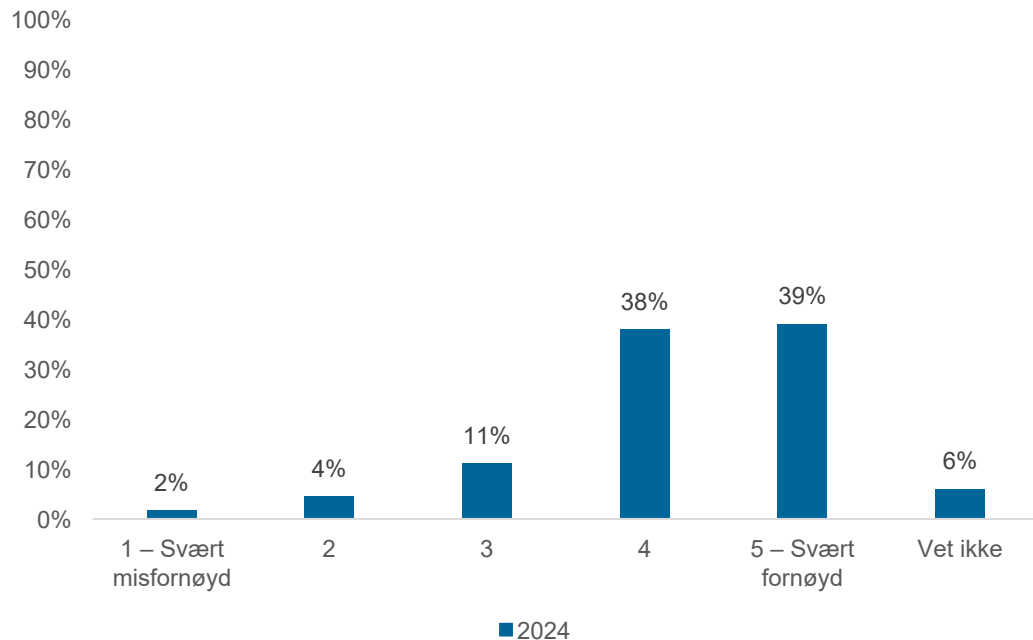
- **Kostnader og prisstruktur:** Mange respondenter nevner at det er for dyrt å levere avfall. Dette gjelder spesielt for spesialavfall, møbler og restavfall. Flere påpeker at det burde være gratis å levere avfall, spesielt når man betaler søppelavgift eller for å unngå forsøpling i naturen. Det er også misnøye med prisvariasjoner avhengig av hvilke ansatte man møter, og noen opplever dette som urettferdig.
- **Åpningstider:** Flere klager over at gjenvinningsstasjonene har for korte åpningstider, spesielt for de som jobber fulltid eller har behov for å levere avfall i helgene. Det nevnes også at åpningstider i helgene er utilstrekkelige.
- **Kø og kapasitet:** Kø er et tilbakevendende tema, både når det gjelder trafikkflyten på stasjonen og kapasiteten på stedet. Det oppleves som trangt og kaotisk, spesielt i hektiske perioder.
- **Fysiske løsninger og praktisk tilrettelegging:** Mange påpeker utfordringer med de fysiske løsningene på stasjonen. Dette inkluderer avstanden mellom parkering og containere, behov for å bære tunge ting over lange avstander, og det nye systemet med kjørefiler som oppleves som tungvint.
- **Personale og service:** Det er blandede erfaringer med de ansatte ved gjenvinningsstasjonene. Noen nevner dårlig kundeservice, uvennlig eller ubehjelpelig personale, mens andre har hatt positive opplevelser med hjelpsomme ferievikarer.
- **Sorteringskrav og kontroll:** En del respondenter uttrykker frustrasjon over det de opplever som strenge eller pirkete sorteringskrav. Enkelte opplever kontrollene som overveldende og til tider ydmykende, spesielt når det gjelder riktig sortering av avfall.

TILFREDSHET MED ÅPNINGSTIDENE

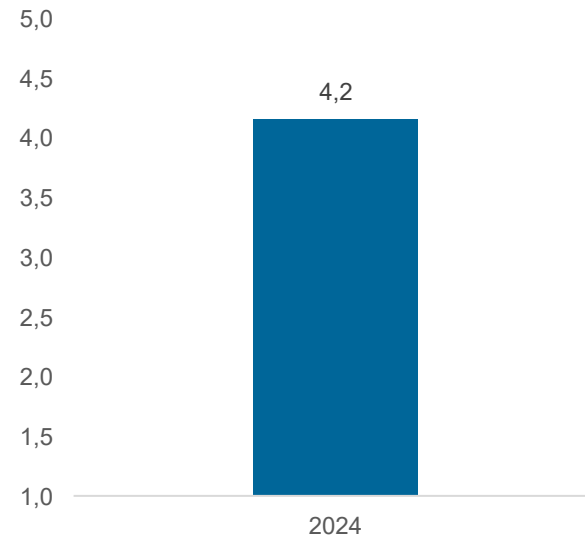
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED ÅPNINGSTIDENE PÅ GJENVINNINGSTASJONEN?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ÅRSÅKENE TIL MISNØYE MED ÅPNINGSTIDER PÅ GJENVINNINGSSSTASJONEN

HVA ER DE VIKTIGSTE ÅRSÅKENE TIL AT DU ER MISFORNØYD MED ÅPNINGSTIDENE PÅ GJENVINNINGSSSTASJONEN?



- **Utilstrekkelige åpningstider for arbeidstakere:** Et gjentakende tema er at gjenvinningsstasjonen har åpningstider som overlapper med vanlig arbeidstid (8–16), noe som gjør det vanskelig for folk som jobber fulltid å benytte seg av tjenesten. Mange ønsker lengre åpningstider på hverdager, spesielt på ettermiddager og kvelder.
- **Ønske om flere kveldsåpne dager:** Mange respondenter uttrykker et behov for flere kveldsåpne dager. I flere tilfeller er det kun én eller to dager i uka med utvidet åpningstid, noe som fører til kø og overbelastning disse dagene.
- **Begrenset helgeåpent:** Det er et ønske om at stasjonen skal være åpen flere lørdager og eventuelt søndager, da dette er den tiden mange har fri og mulighet til å rydde og levere avfall.
- **Kaos og overbelastning på de få kveldene og helgene stasjonen er åpen:** Når gjenvinningsstasjonen er åpen på ettermiddager eller lørdager, rapporterer flere om lange køer og kaotiske forhold på grunn av at mange prøver å levere avfall samtidig.
- **Ønske om fleksibilitet og forskjøvede åpningstider:** Flere respondenter foreslår fleksible åpningstider, for eksempel forskjøvne åpningstider som går senere på dagen, eller muligheten for å ha åpningstid fra ettermiddag til kveld istedenfor kun på dagtid.

KILDESORTERING

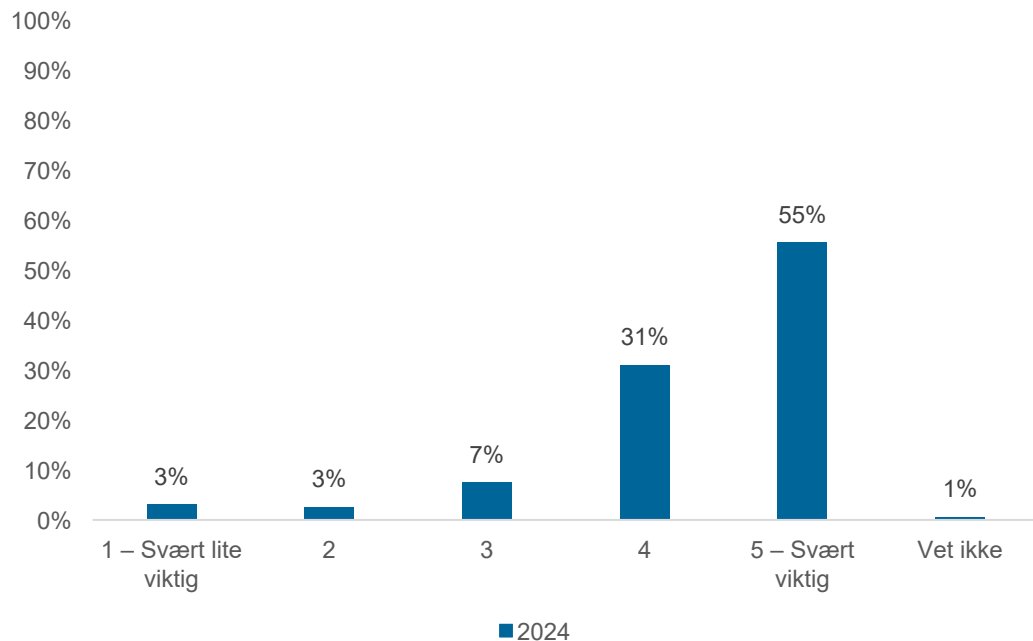
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HVOR VIKTIG ER KILDESORTERING

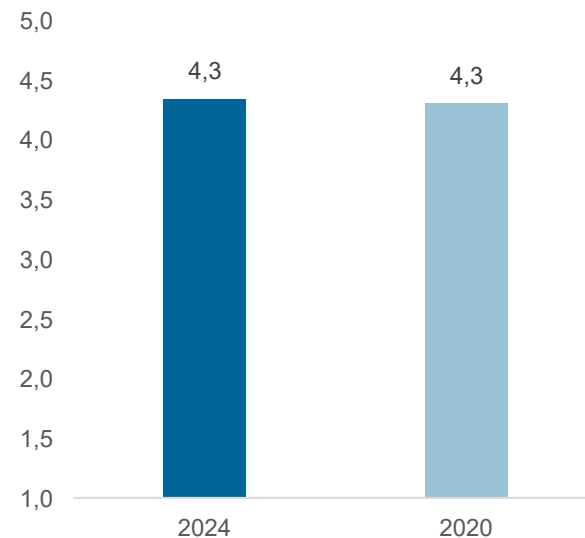
HVOR VIKTIG ER KILDESORTERING FOR DEG?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



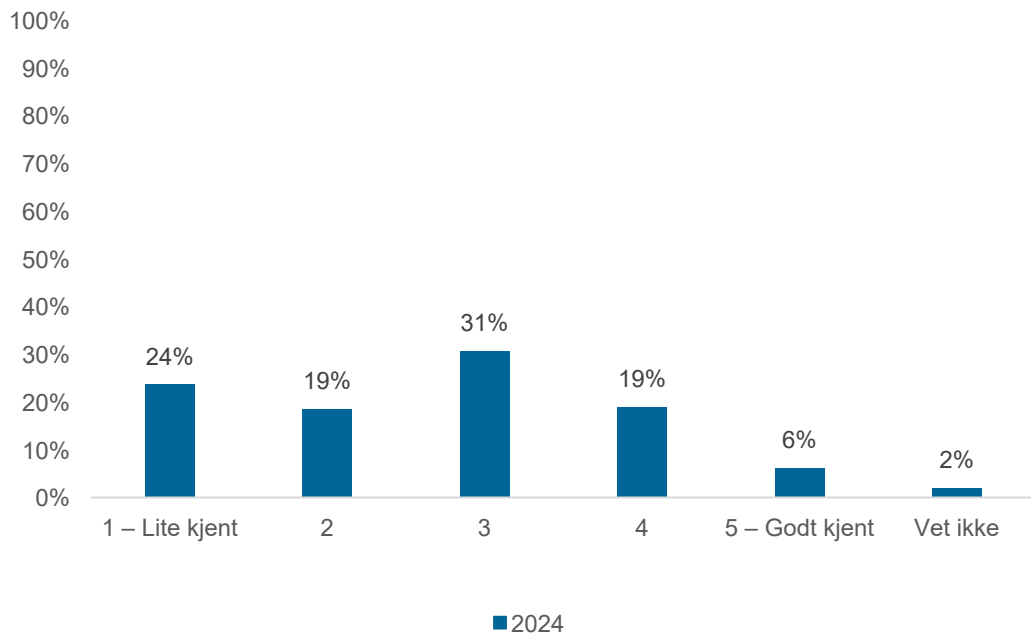
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

KJENNSKAP TIL HVA SOM SKJER MED AVFALLET

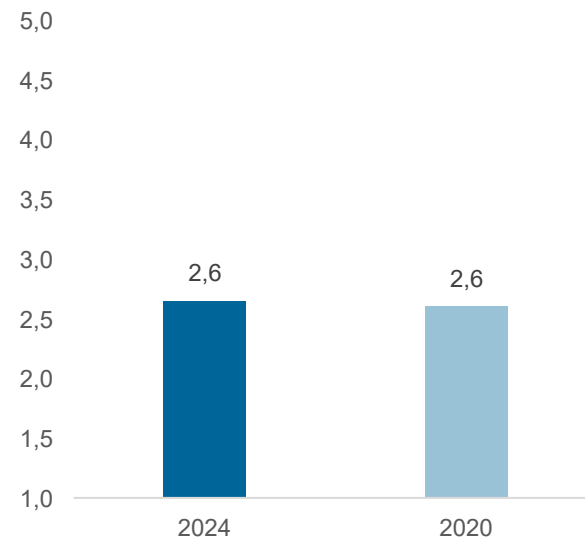
HVOR GODT KJENNER DU TIL HVA SOM SKJER MED AVFALLET VIDERE?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



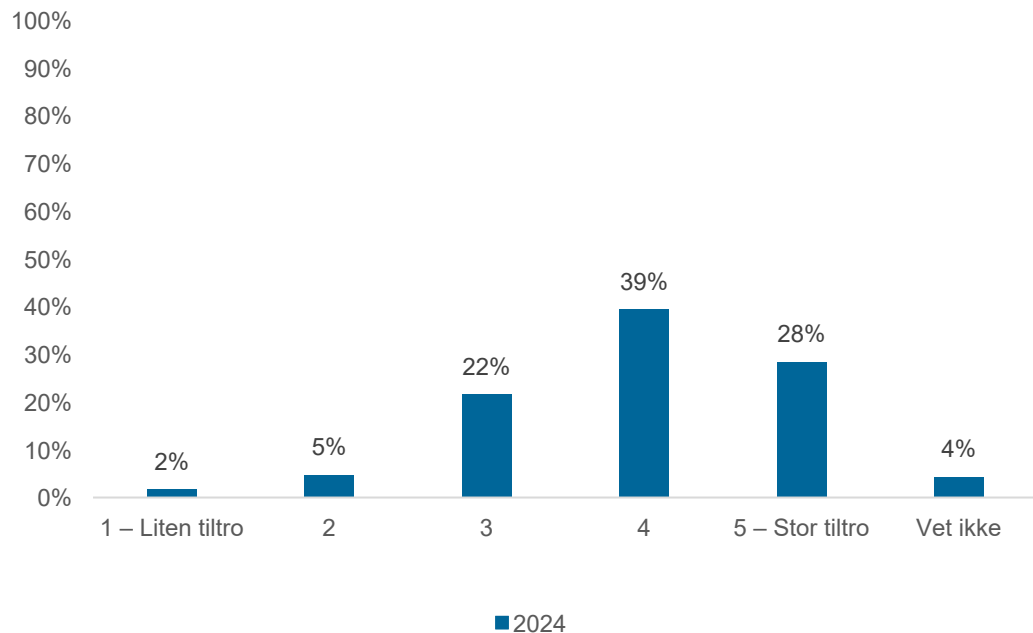
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILTRO TIL BEHANDLINGEN AV AVFALLET

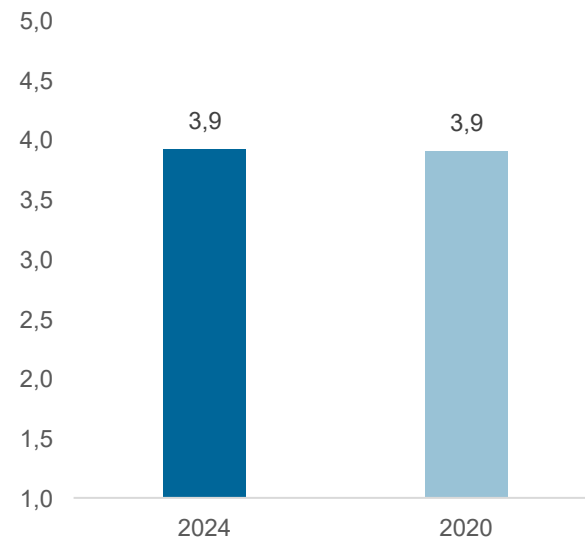
HVOR STOR TILTRO HAR DU TIL AT AVFALLET BLIR BEHANDLET PÅ EN MILJØVENNLIG MÅTE?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HVORFOR IKKE TILTRO TIL SLUTTBEHANDLING AV AVFALL

HVA ER DEN VIKTIGSTE GRUNNEN TIL AT DU IKKE HAR TILTRO TIL SLUTTBEHANDLING AV AVFALLET?



- **Usikkerhet rundt hva som skjer med avfallet:** Mange respondenter uttrykker at de har for lite kunnskap om hva som skjer med avfallet etter at det er levert. Det er en generell oppfatning av at informasjon om sluttbehandlingen er utilstrekkelig, noe som fører til usikkerhet og mistro. Mange har generelt lav tiltro til at avfallet blir behandlet på en miljøvennlig måte på grunn av økonomiske hensyn. Flere har en oppfatning om at profitt og kostnadsbesparelser går foran miljøhensyn.
- **Transport og eksport:** Et vanlig tema er at avfall transporteres over lange avstander, ofte til utlandet, noe som oppfattes som lite miljøvennlig. Spesielt eksport av plast til andre land, inkludert lavkostland, nevnes ofte som en kilde til skepsis. Mange stiller spørsmål ved hvorvidt det er miljøvennlig å frakte avfall til forbrenningsanlegg i utlandet når det kunne vært behandlet lokalt.
- **Blanding av avfall:** Flere respondenter nevner at de har hørt om eller sett at sortert avfall til slutt blir blandet sammen. Dette skaper mistillit til kildesorteringen, da folk føler at deres innsats kan være forgjeves hvis avfallet likevel ender opp i samme "haug". Medieoppslag og rykter om slik praksis forsterker denne mistilliten.
- **Rykter og medieoppslag:** Mange refererer til medieoppslag, dokumentarer, og rykter som antyder at avfall ikke behandles på den måten som lovet. Slike historier bidrar til en følelse av usikkerhet rundt hvorvidt avfallet faktisk gjenvinnes eller om det blir brent eller dumpet på en måte som ikke er miljøvennlig.
- **Plastavfall og gjenvinning:** Plast nevnes spesifikt av mange som et problematisk avfall. Flere uttrykker bekymring for at plast ikke gjenvinnes i stor nok grad, og at mye av plasten brennes i stedet for å bli resirkulert. Noen nevner også dokumentarer som har avdekket at plast dumpes i havet eller brennes ulovlig i utlandet.

HVORFOR IKKE TILTRO TIL SLUTTBEHANDLING AV AVFALL

HVA ER DEN VIKTIGSTE GRUNNEN TIL AT DU IKKE HAR TILTRO TIL SLUTTBEHANDLING AV AVFALLET?



- **Frustrasjon over manglende lokale løsninger:** Noen respondenter uttrykker frustrasjon over at Norge ikke har bedre lokale løsninger for avfallshåndtering, og at avfall eksporteres i stedet for å bli behandlet innenlands.

Oppsummert er det tydelig at mangel på informasjon, rykter om dårlig praksis, og skepsis til systemet bidrar til at mange er usikre på hvorvidt avfallet virkelig blir håndtert på en miljøvennlig måte. Bedre kommunikasjon og mer åpenhet rundt hva som skjer med avfallet kunne bidra til å øke tilliten.

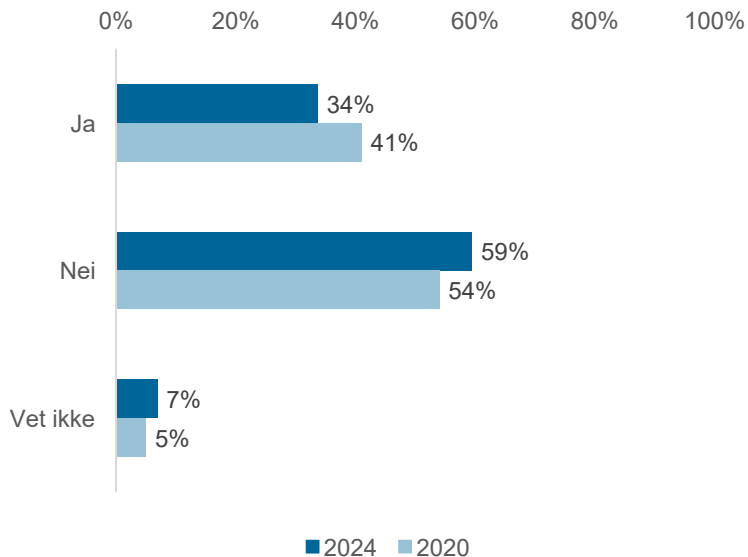
KUNDESERVICE

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

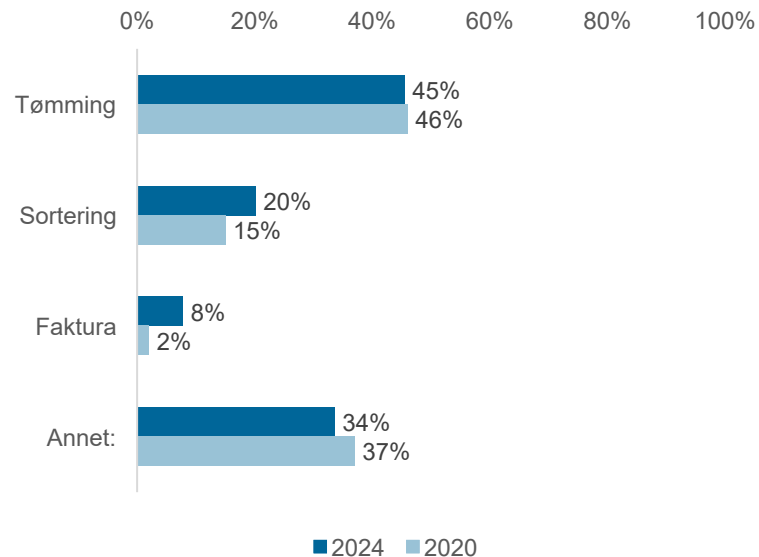
KONTAKT MED SØIR



Har du eller andre i din husstand vært i kontakt med SØIR i løpet av de siste 12 månedene?



Hva gjaldt henvendelsen?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

ANDRE TING HENVENDELSENE GJALDT

TEMAENE SOM OFTEST BLE NEVNT, BLANT DE SOM SVARTE «ANNET»



- **Bytte eller reparasjon av beholdere**
- **Bestilling av poser og sekker**
- **Flytting og endringer i tjenesten**
- **Spørsmål om avfallshåndtering**
- **Manglende tømning og feil ved henting**
- **Gjenvinningsstasjon og levering**
- **Generelle spørsmål og informasjon**

Oppsummert handlet de fleste kundehenvendelsene om praktiske behov knyttet til beholdere, poser, og spørsmål om spesifikke avfallstyper, samt enkelte tilfeller av misnøye med tjenesten eller manglende tømning.

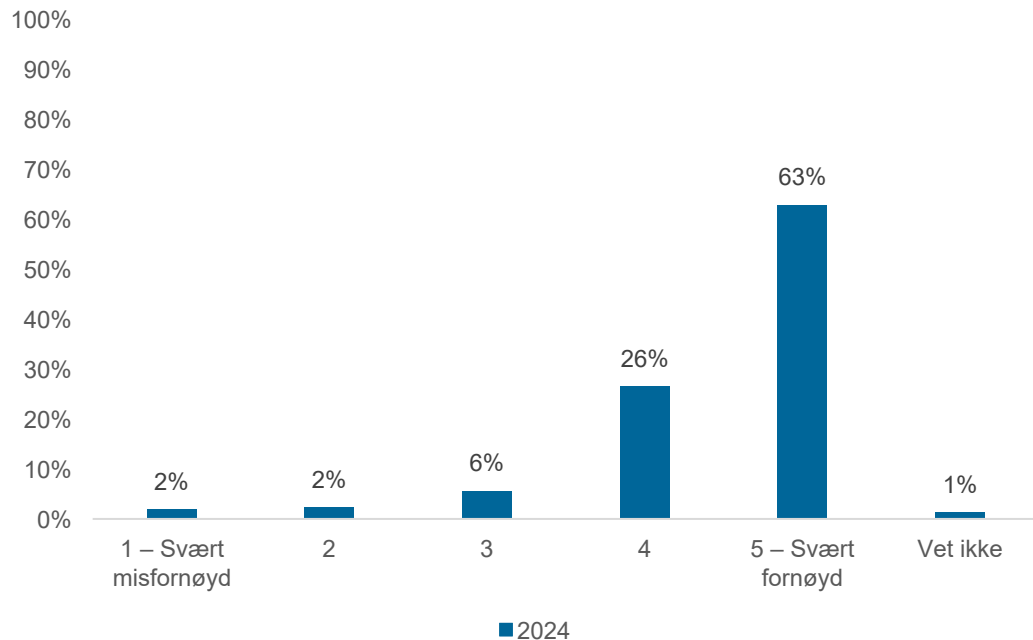
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED KUNDESERVICE

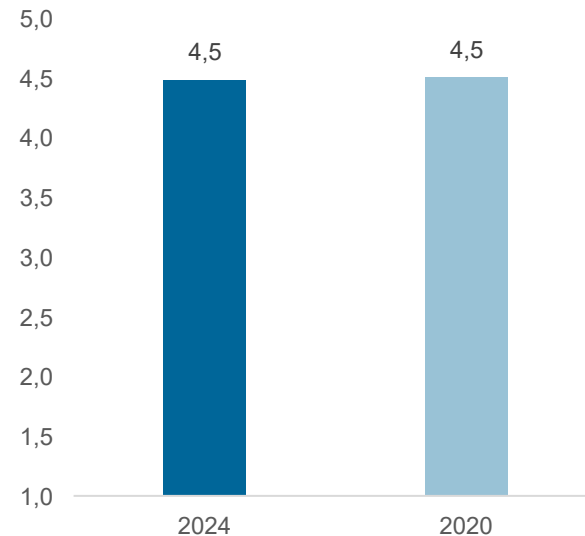
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD VAR DU MED KUNDESERVICEN HOS SØIR?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HVORDAN FORBEDRE KUNDESERVICE

HVORDAN MENER DU AT KUNDESERVICE KUNNE HJULPET DEG PÅ EN BEDRE MÅTE?



- **Bedre kommunikasjon:** Flere ønsker mer tilbakemelding fra kundeservice, som å få bekreftelser på mottatte henvendelser og oppdateringer om ventetider for bestillinger, spesielt for nye beholdere. Noen nevner at de ikke har fått svar på sine henvendelser eller opplever at henvendelsene deres ikke blir fulgt opp.
- **Forbedret holdning og profesjonalitet:** Enkelte har hatt dårlige opplevelser med kundebehandlere som var frekke eller uhøflige. Det er et ønske om at kundeservicepersonalet skal være mer imøtekommende og ha en vennligere tone. Det er også kommentarer om at noen ansatte kunne hatt nytte av kurs i kundeservice for å forbedre måten de håndterer henvendelser på.
- **Løsninger på praktiske problemer:** Noen opplever at avfall ikke blir hentet som det skal, eller at dunkene ikke blir satt tilbake på plass. Det er en etterspørsel etter raskere og mer effektiv løsning av slike problemer, samt bedre forklaringer på hvorfor avfall ikke blir hentet. Det er også klager på at kundeservice ikke tar hensyn til kundens situasjon, som for eksempel når noen ikke bruker bestemte beholdere, men likevel må betale for dem.
- **Raskere oppfølging:** Flere nevner at det tar for lang tid før forespurte beholdere blir levert, selv etter gjentatte henvendelser. Det er et ønske om raskere og mer pålitelig levering av utstyr som beholdere og avfallsposer.
- **Mer fleksibilitet og forståelse:** Noen opplever at systemet er for rigid, og det er ønsker om større fleksibilitet i håndteringen av kundesaker, som å kunne endre på avfallstjenester som ikke er i bruk. Det er også kommentarer om at kundeservice bør være mer åpne for å tilpasse løsningene til kundens individuelle behov.
- **Bedre system for informasjon:** Flere respondenter ønsker bedre informasjon om hvorfor avfall ikke blir hentet, og at systemet burde varsle dersom det er en årsak til at henting ikke kan utføres, som dårlig vei eller andre forhold.

Oppsummert ønsker kundene bedre kommunikasjon, raskere oppfølging, og mer imøtekommende og fleksibel kundeservice for å løse praktiske problemer på en effektiv måte.

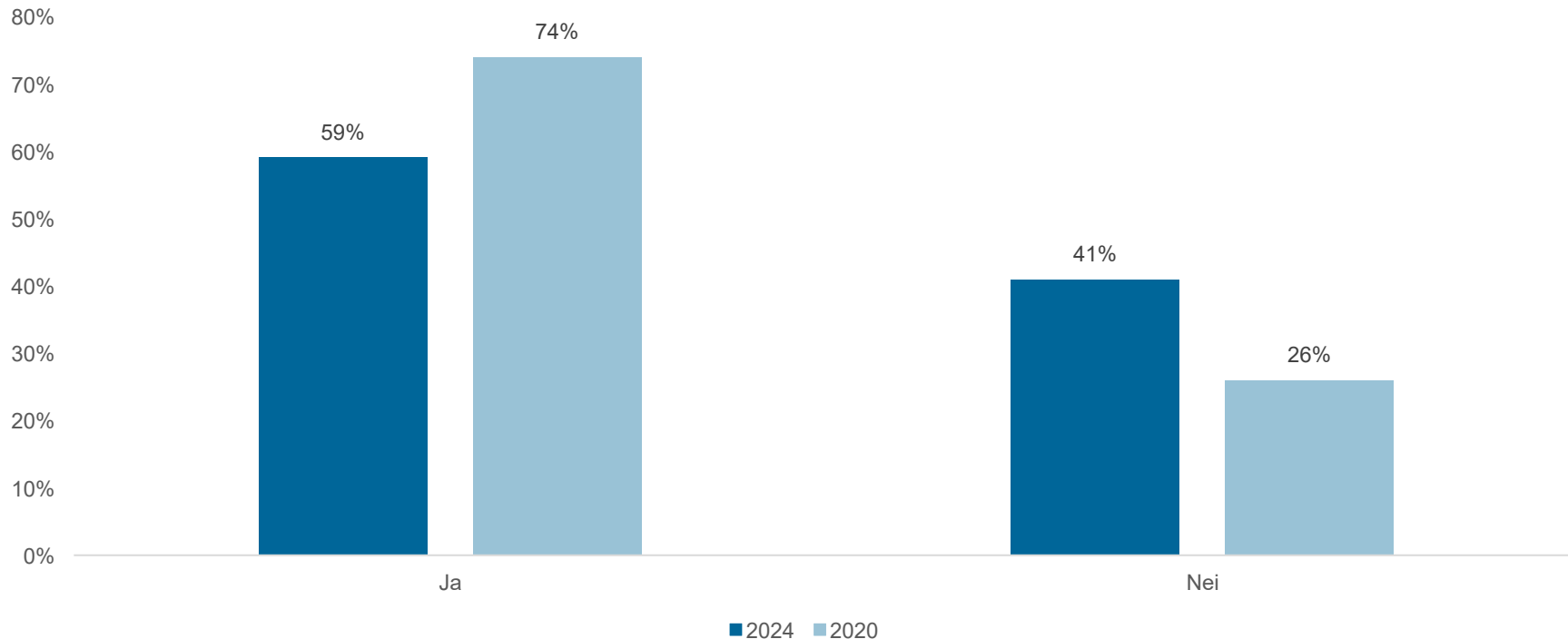
Confidential - Gudbrandsen, Nina - 25.11.2024 13:48:03

INFORMASJON

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

MOTTATT INFORMASJON

KAN DU HUSKE Å HA MOTTATT INFORMASJON FRA SØIR DE SISTE 12 MÅNEDENE? (F.EKS NETTSIDE, FACEBOOK, NYHETSREV ETC.)



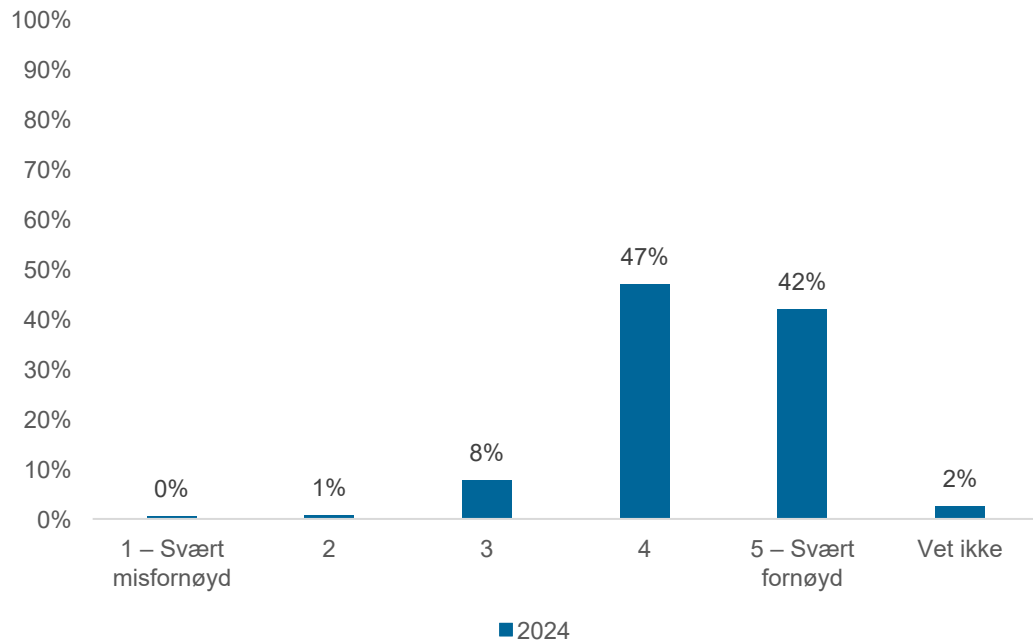
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED INFORMASJON

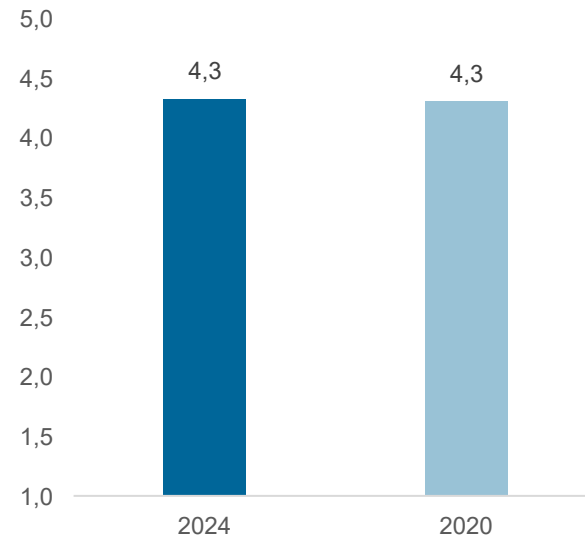
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU GENERELT MED INFORMASJONEN ?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HVORDAN FORBEDRE INFORMASJON

HVORDAN MENER DU AT INFORMASJONEN FRA SØIR KAN BLI BEDRE?



- **Forbedring av nettsider og digitale løsninger:** Flere respondenter nevner behovet for å forbedre nettsidene og den digitale informasjonen. Dette inkluderer å gjøre informasjonen mer tilgjengelig og brukervennlig, samt å sørge for mer hyppige oppdateringer på hjemmesider og apper.
- **Mer informasjon om avfallets videre behandling:** Mange etterspør mer detaljert informasjon om hva som skjer med avfallet etter at det er levert. Dette inkluderer hvordan avfallet blir behandlet og gjenvunnet, samt å bevisstgjøre folk om betydningen av sortering.
- **Tilbake til tradisjonelle informasjonsmetoder:** Flere respondenter savner de gamle papirbaserte tømmekalenderne og ønsker at de igjen blir sendt ut, i tillegg til å få påminnelser om tømning via e-post eller SMS.
- **Hyppigere og mer presis informasjon:** Det er et ønske om mer regelmessig informasjon, både om avfallsinnhenting og gjenvinningstjenester. Flere etterspør også mer presise varsler om tømning, spesielt når det er avvik fra normal praksis.
- **Sosiale medier og andre kanaler:** Noen respondenter foreslår å bruke sosiale medier mer aktivt for å nå ut til folk med informasjon, tips, og oppdateringer om gjenvinning og avfallshåndtering.

HVORDAN FORBEDRE INFORMASJON

HVORDAN MENER DU AT INFORMASJONEN FRA SØIR KAN BLI BEDRE?



- **Bedre merking og synlighet av informasjon:** Det er også noen praktiske forslag om bedre plassering av klistremerker på avfallsdunker og andre visuelle hjelpemidler for å gjøre informasjon mer synlig og brukervennlig.
- **Forbedret varsling om tømning:** En tilbakevendende klage er at varslinger om tømning ikke alltid er presise nok eller kommer for sent, noe som skaper frustrasjon.
- **Miljøbevissthet og avfallsreduksjon:** Flere respondenter mener at SØIR bør fokusere mer på å bevisstgjøre husholdningene om å redusere avfallsmengdene, og at de bør kommunisere mer om de kostnadseffektive tiltakene de iverksetter for det "grønne skiftet."

BETALING-/FAKTURARUTINER

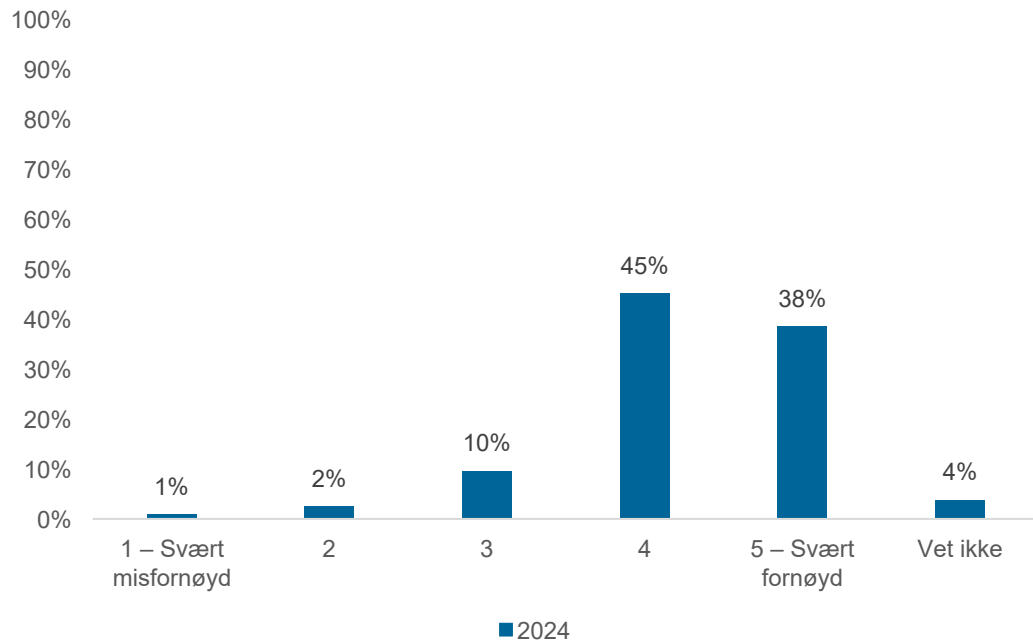
Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

TILFREDSHET MED BETALING-/FAKTURARUTINER

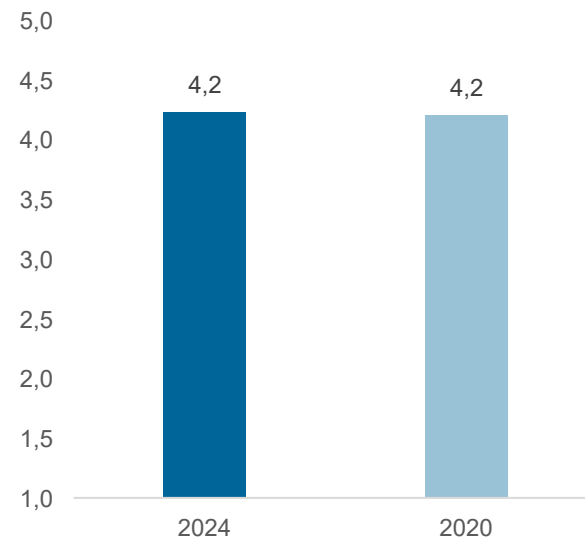
HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED BETALING-/FAKTURARUTINENE FOR AVFALLSTJENESTENE?



Svarfordeling



Gjennomsnitt



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

HVORDAN FORBEDRE BETALING-/FAKTURARUTINER

HVORDAN MENER DU AT BETALING-/FAKTURARUTINENE KAN FORBEDRES?



- **Månedlig eller oftere fakturering:** Mange ønsker muligheten til å betale månedlig eller med hyppigere intervaller enn de to årlige betalingene som tilbys nå. Dette vil gjøre det enklere for husholdninger med stram økonomi å fordele kostnadene jevnere utover året.
- **Lavere priser:** Et stort antall svar nevner at dagens renovasjonsavgifter er for høye, spesielt for enkeltpersoner og husholdninger med lite avfall. Flere foreslår at prisen burde reduseres, eller at det burde være en mulighet for å betale basert på mengden avfall som faktisk produseres.
- **Differensiert betaling basert på bruk:** Det er stor etterspørsel etter differensiert fakturering, der husstander med mindre avfall skal betale mindre. Mange nevner at det er urettferdig å betale det samme som større familier eller de som produserer mye mer avfall.
- **Mer fleksible betalingsalternativer:** Forslag inkluderer muligheten til å betale via avtalegiro, e-faktura, autotrekk, eller til og med Vipps for å gjøre prosessen enklere. Noen nevner også ønsket om bedre håndtering av forsinkede eller tapte fakturaer.
- **Bedre kommunikasjon og kundeinformasjon:** Flere har hatt dårlige erfaringer med manglende fakturaer som har gått til inkasso uten varsel, eller har opplevd utfordringer med å få riktig fakturainformasjon. De etterlyser bedre kommunikasjon og oppfølging fra SØIR når det gjelder betalinger.

HVORDAN FORBEDRE BETALING-/FAKTURARUTINER

HVORDAN MENER DU AT BETALING-/FAKTURARUTINENE KAN FORBEDRES?



- **Tilpasning for små husholdninger og hytteeiere:** Flere enkeltpersoner og hytteeiere mener at de betaler for mye i forhold til avfallsmengden de produserer. De ønsker lavere priser eller muligheten til å dele avfallsbeholdere med naboer.
- **Samlet fakturering:** Noen foreslår at renovasjonsavgiften kunne vært samlet med andre kommunale avgifter for å gjøre det enklere å holde oversikt over utgifter, eller at beløpet fordeles på flere terminer. Dette er de mest fremtredende ønskene og forslagene fra kundene for å forbedre betaling- og fakturarutinene.

KUNDELOJALITET (NET PROMOTER SCORE)

Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

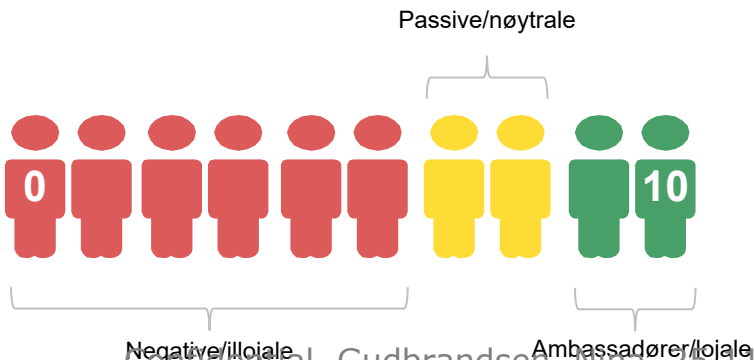
KUNDELOJALITET - NPS




Lojalitetsmåling tilfører en ny dimensjon som komplementerer tradisjonelle kundemålinger for tilfredshet. NPS måler sannsynlighet for anbefaling, og derav kunders lojalitet til SØIR basert på spørsmålet:

«På en skala fra 0-10, hvis du kunne anbefalt SØIR til andre, hvor sannsynlig er det at du ville gjort det?»

Skalaen fra 0 til 10 fordeles som følger:



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02



-



= NPS

Resultatet beregnes ved å ta andel lojale minus andel illojale, hvilket gir en NPS score som kan variere fra -100 til +100



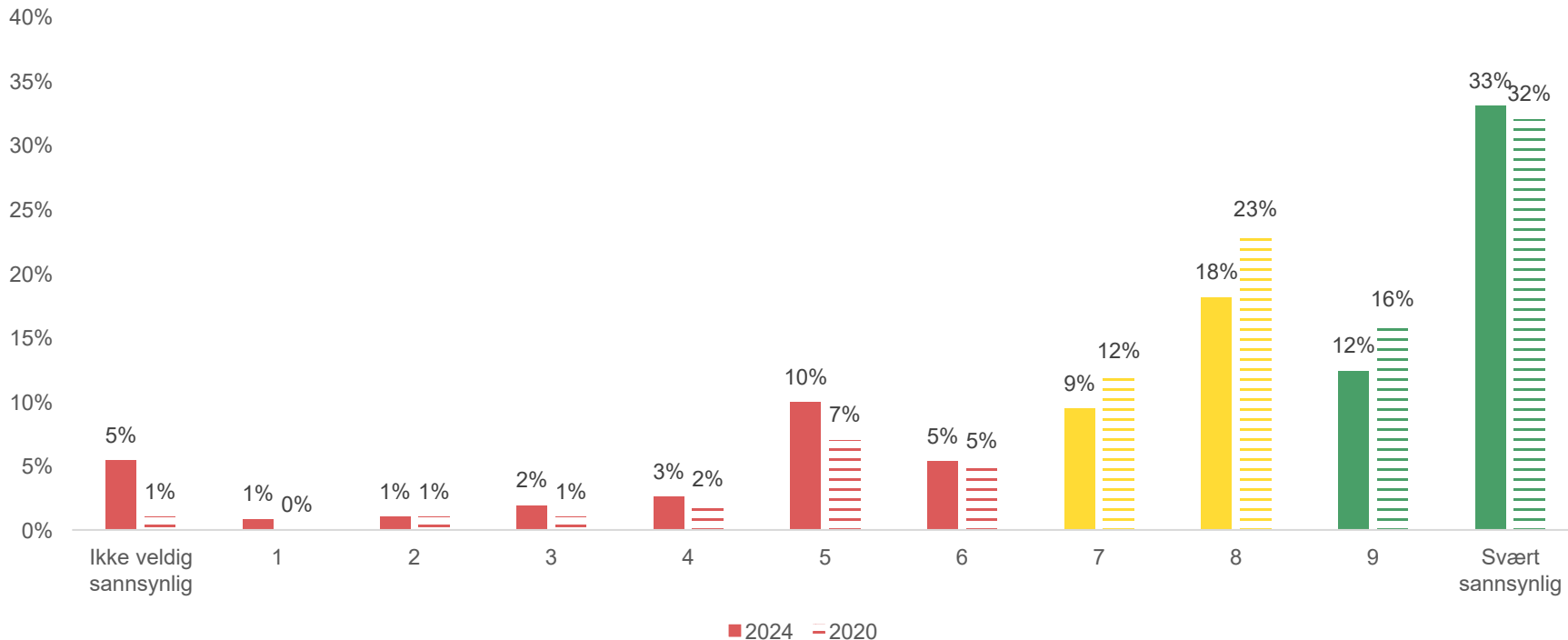
9-10 = Ambassadører
Er generelt sett lojale kunder som er fornøyde, og sprer positive budskap om sin leverandør.

7-8 = Passive
Er mottakelige for konkurrerende tilbud fra andre leverandører.

0-6 = Negative
Er lite tilfredse og står i faresonen for å bytte leverandør. Krever oppfølging for å unngå negativ "word of mouth".

KUNDELOJALITET

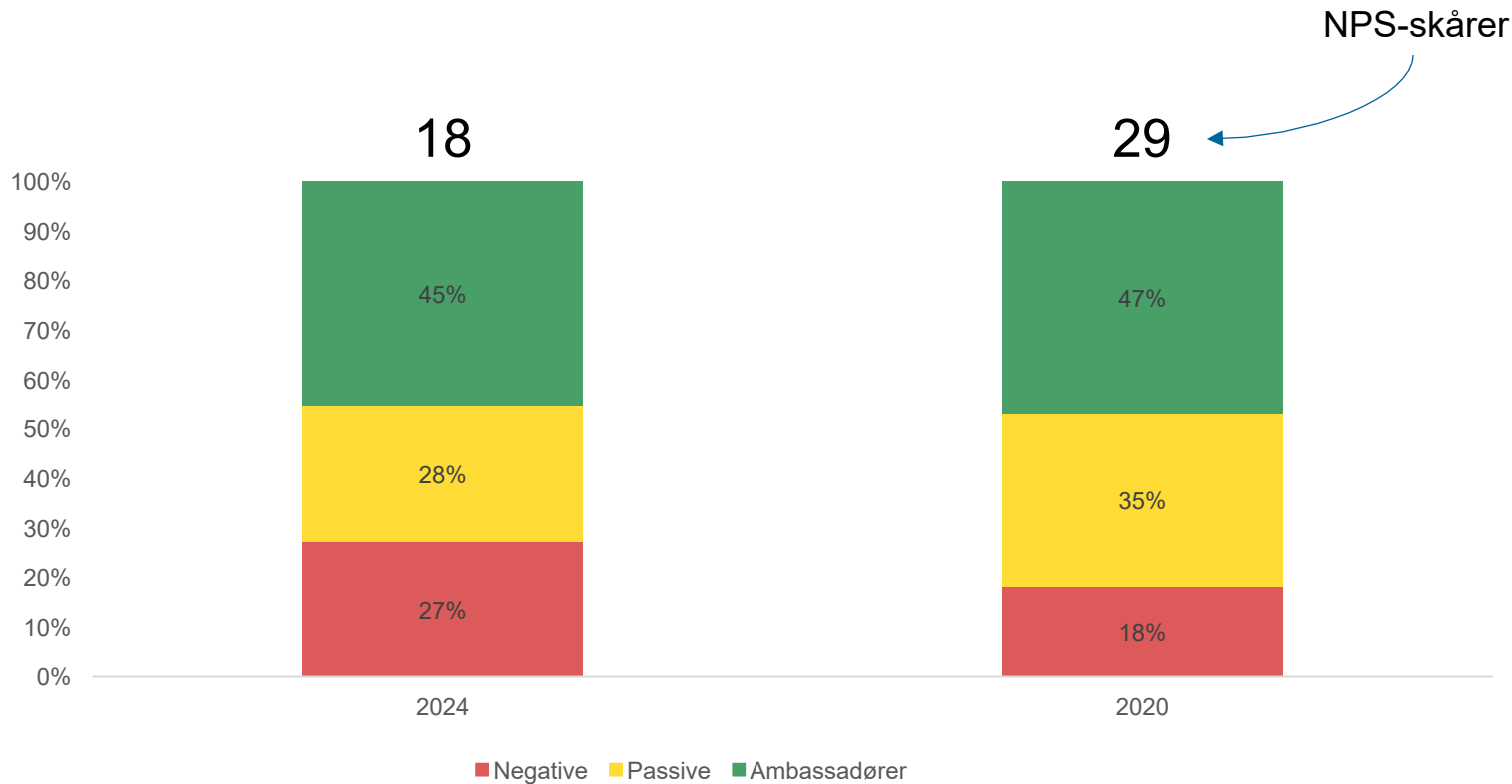
PÅ EN SKALA FRA 0-10, HVIS DU KUNNE ANBEFALT SØIR TIL ANDRE, HVOR SANNSYNLIG ER DET AT DU VILLE GJORT DET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

KUNDELOJALITET

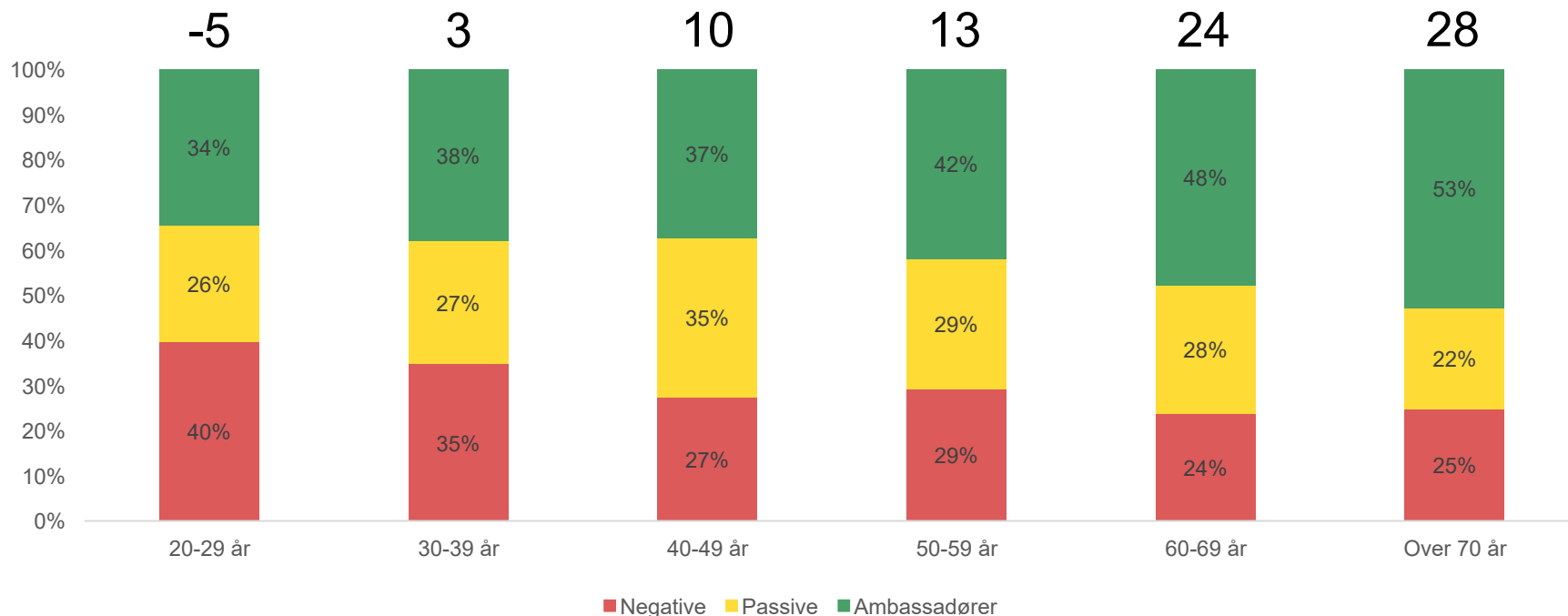
PÅ EN SKALA FRA 0-10, HVIS DU KUNNE ANBEFALT SØIR TIL ANDRE, HVOR SANNSYNLIG ER DET AT DU VILLE GJORT DET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

KUNDELOJALITET - ALDER

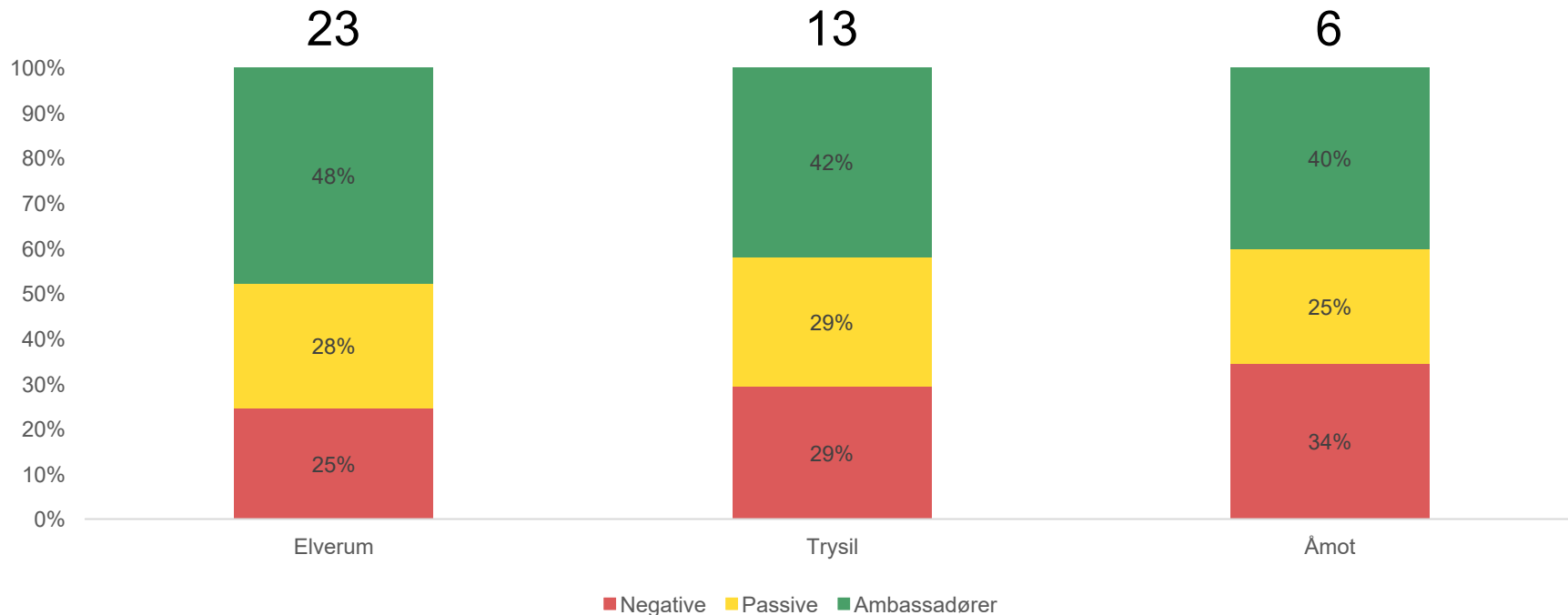
PÅ EN SKALA FRA 0-10, HVIS DU KUNNE ANBEFALT SØIR TIL ANDRE, HVOR SANNSYNLIG ER DET AT DU VILLE GJORT DET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

KUNDELOJALITET - KOMMUNER

PÅ EN SKALA FRA 0-10, HVIS DU KUNNE ANBEFALT SØIR TIL ANDRE, HVOR SANNSYNLIG ER DET AT DU VILLE GJORT DET?



Confidential, Gudbrandsen, Nina, 25.11.2024 13:48:02

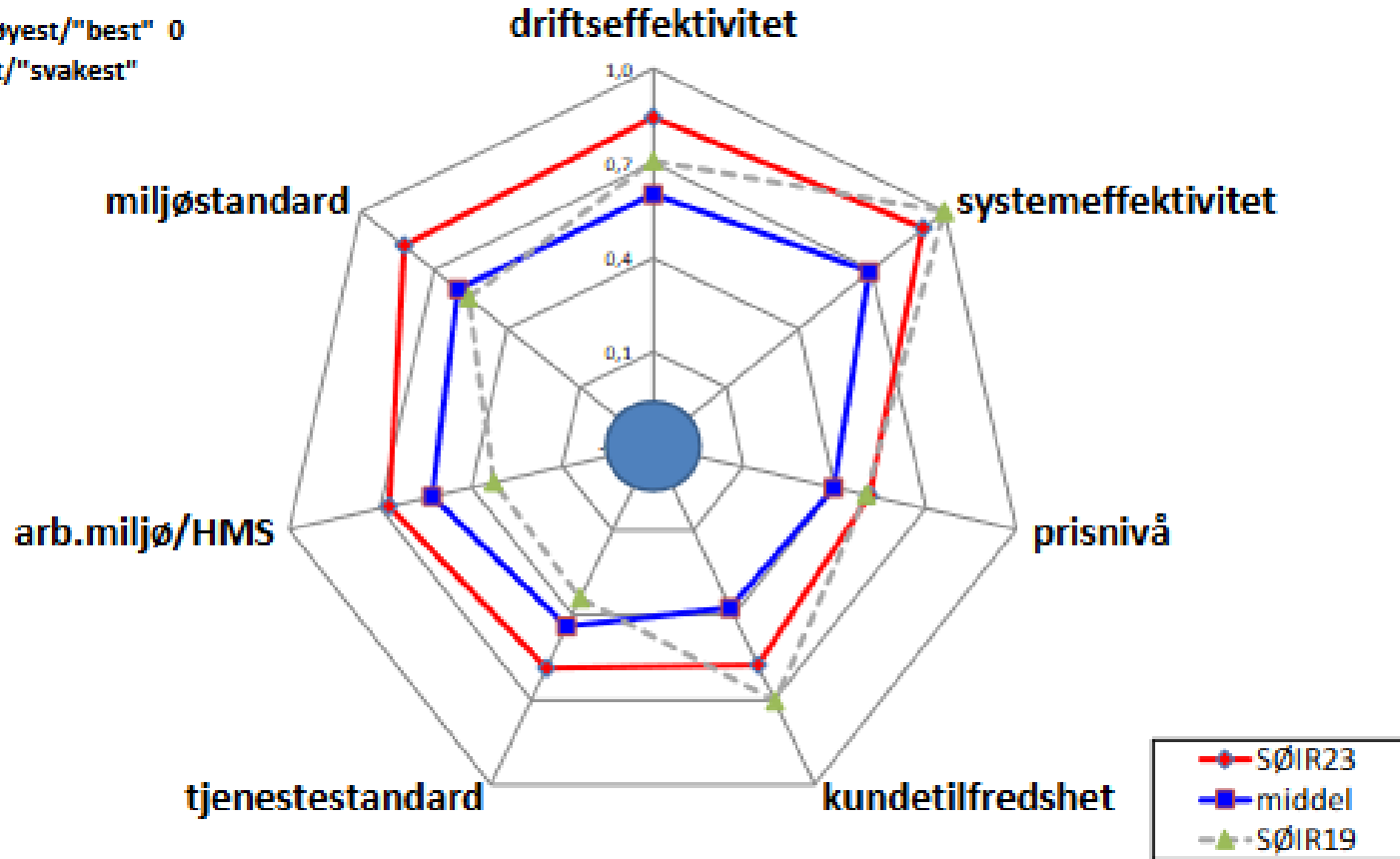


sør-østerdal
interkommunale
renovasjonselskap

RenovasjonsBenchMark 2024

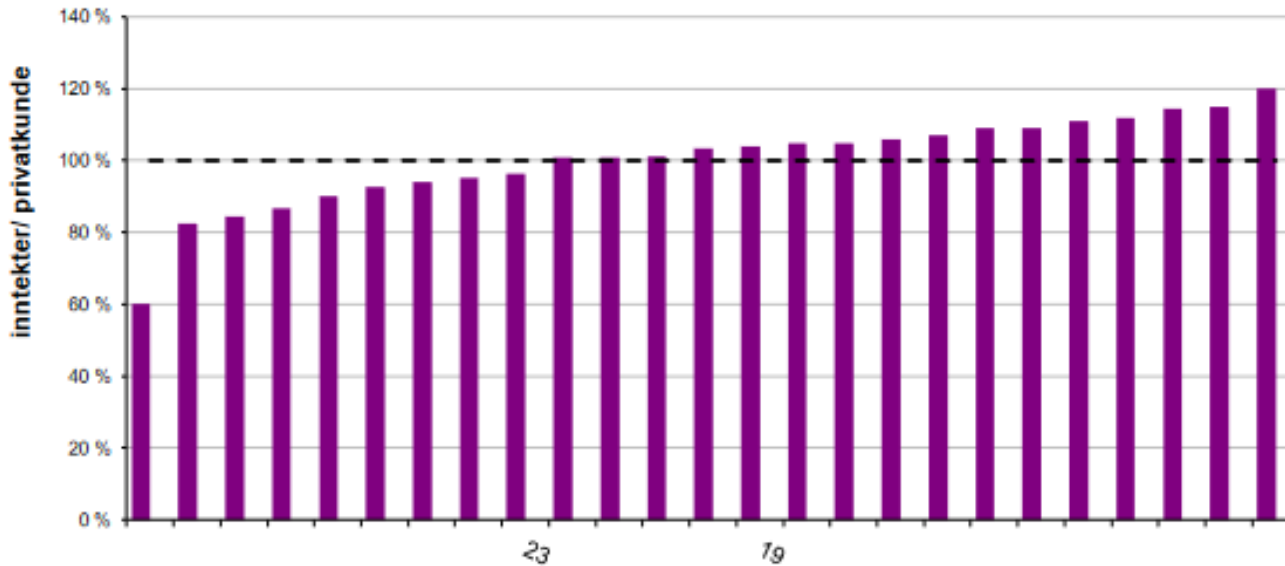
Balansert målskive

1,0 = høyest/"best"
0 = lavest/"svakest"



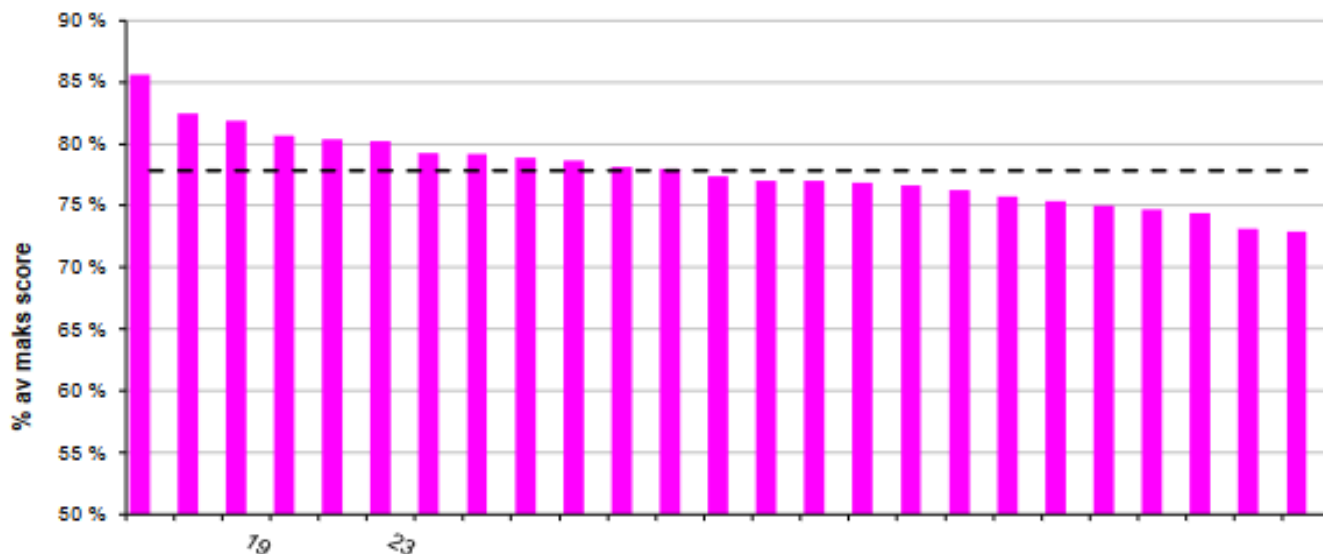
* Kundemålingen ble utført i 2024

Prisnivå



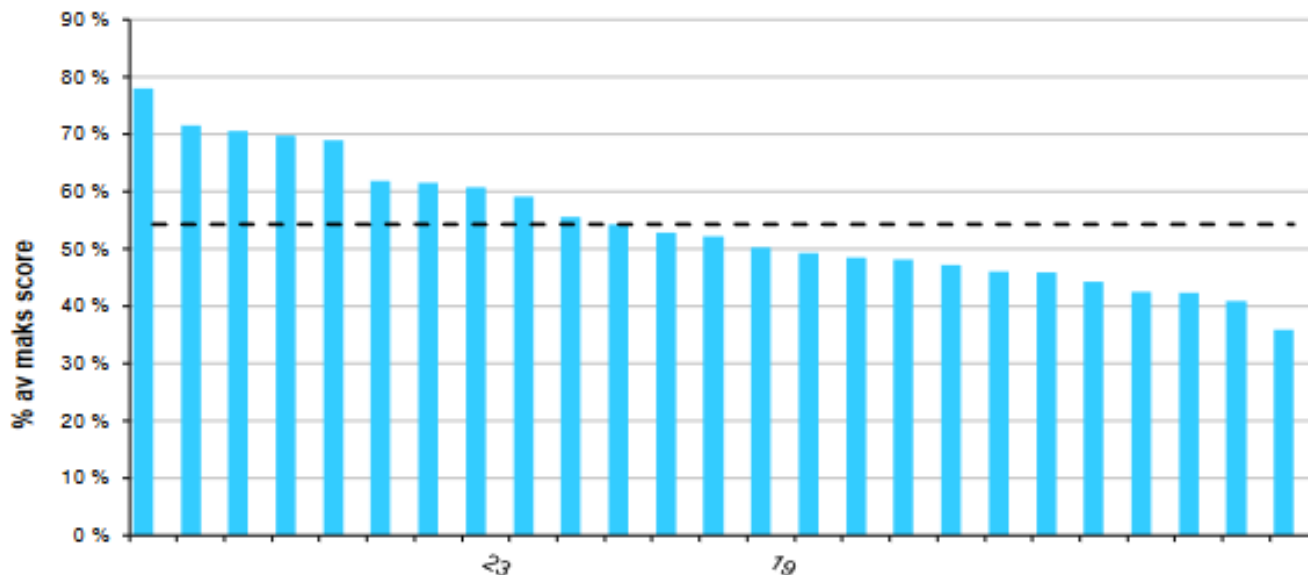
Samlet kundebetaling pr. 'privatkunde' (standardgebyr + tillegg) i 2023 var nær middels. Dette ga en unormert posisjon som var bedre enn middels og bedret siden 2019. Det var lavere kostnad til innsamling som bidro mest til prisendringen. Antall 'privatkunder' er veld sum av antall husholdninger og antall hytter (en hytte 'veler' 50% av en husholdning).

Kundetilfredshet



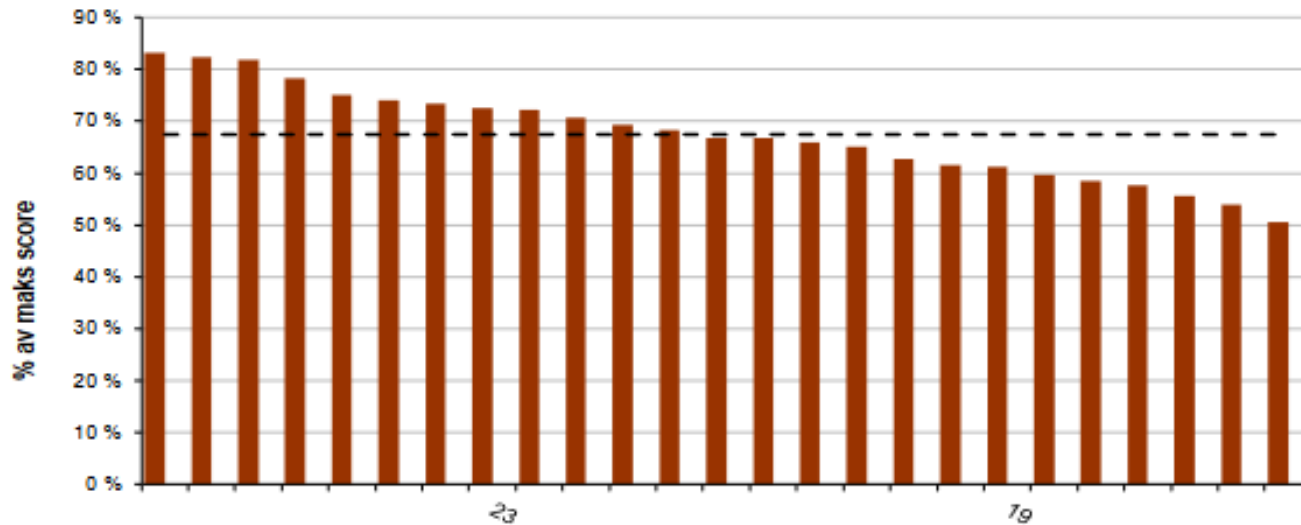
Andel av husholdningene som var tilfredse med tjenester og service var høy (80%) men svekket siden 2019. Endringen kan bl.a. skyldes lavere tilfredshet med innsamling. Kundetilfredsheten for deltakerne i benchmarkingen var i middel lavere enn ved forrige måling. Sammenliknet med gruppen var tilfredshetsnivået bedre enn middels.

Tjenestestandard



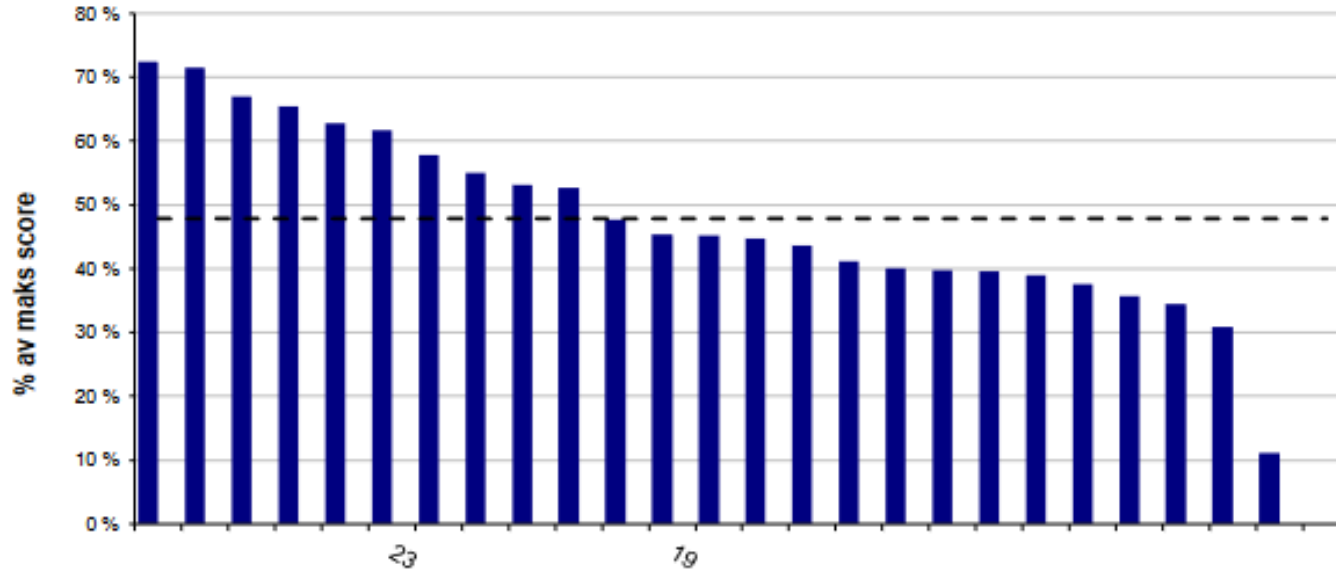
Score tjenestestandard for privatkundene er vist her. Målt på en skala fra 0% til 100% hadde SØIR23 en tjenestestandard som var 61%. Dette ga en posisjon som var bedre enn middels og bedret siden 2019. Det var høyere hentehyppighet som bidro mest til endringen.

Arbeidsmiljø/HMS



Figuren viser resultatscore for arb.miljø/HMS på en skala fra 0 til 100%. Hver av arb.miljøindikatorerne (vist i neste figur) kan maksimalt bidra med en viss prosent til scoren. Bidraget avhenger av hvor nær indikatoren ligger beste nivå. Med en score på 72% fremstod 'arb.miljøet' for SØIR23 (inklusive underleverandører) som under middels og bedret siden 2019. Hovedårsaken til endringen var 'færre arbeidsuhell som medfører fravær'..

Miljøstandard

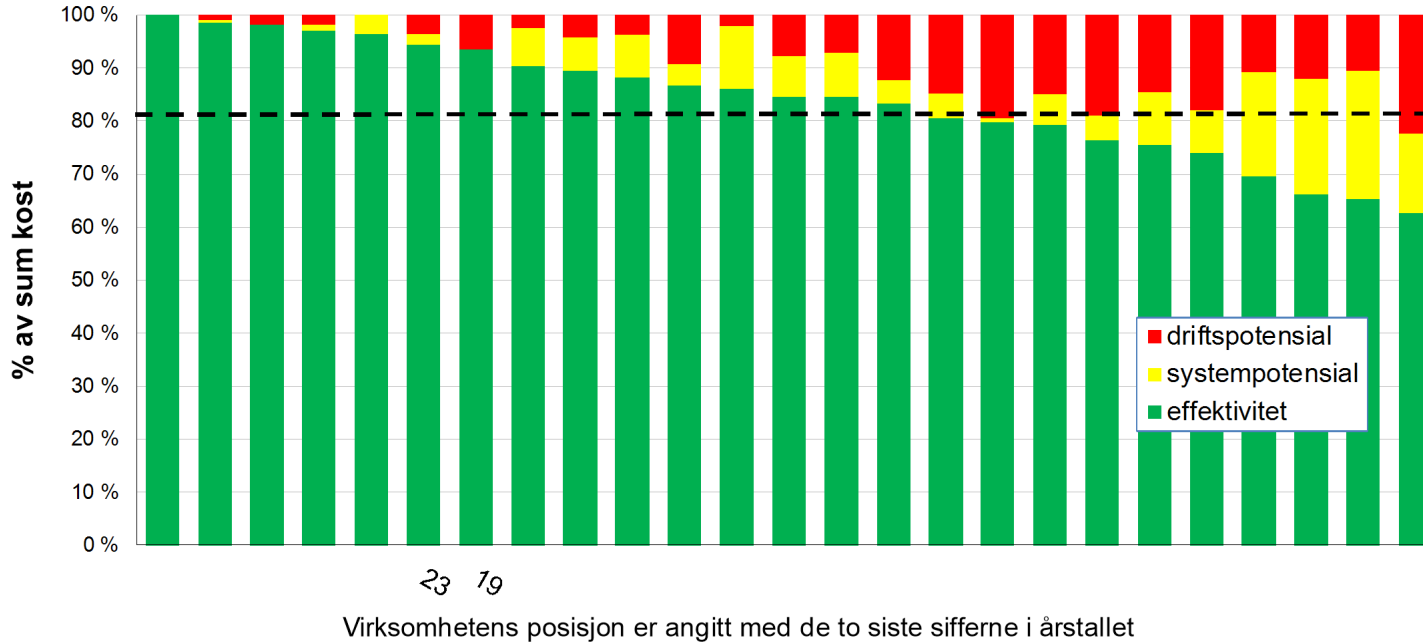


Virksomhetens posisjon er angitt med de to siste sifferne i årstallet

Unormert score for miljøstandard privatavfall er vist her. Målt på en skala fra 0% til 100% hadde SØIR23 en miljøstandard som var 62% og bedret siden 2019. Det var bedre anleggsstandard som bidro mest til endringen.

Sammendrag

1.Effektivitet



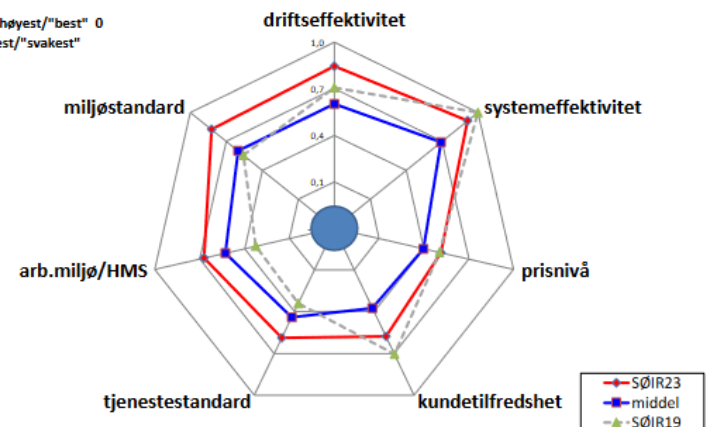
Teoretisk effektivitet er 100% for den mest kostnadseffektive deltakeren i sammenlikningen. For de øvrige avtar effektiviteten i takt med samlet effektiviseringspotensial. Dette potensialet er fordelt på potensialet for effektivisering av systemet (teoretisk systempotensial) og potensialet for effektivisering av driften (teoretisk driftspotensial). SØIR23 fremstod med et lavt samlet potensial og en bedre enn middels effektivitet. Hovedårsaken til endringen i driftspotensial siden forrige gang var mer kostnadseffektiv behandling. Analysen kan imidlertid baseres på ulike forutsetninger, som beskrevet i vedlegg. Sammenliknet med de andre var kostnadsnivået i forhold til systemoppgaven lavt, og kostnadsnivået i forhold til driftsoppgaven var også lavt. Usikkerheten i anslaget for driftspotensial bør derfor tas i betraktning.

Prestasjoner

- Middels eller bedre enn middels normert resultat relativt til gruppen ble oppnådd på samtlige resultatområder
- SØIR23 hadde best resultat på kundetilfredshet
- Samlet prestasjon var bedre enn middels
- Prestasjonsnivået var bedre enn i 2019
- Resultatutviklingen var på flere områder utypisk i forhold til trenden for deltakergruppen

Balansert målskive

1,0 = høyest/"best"
0 = lavest/"svakest"

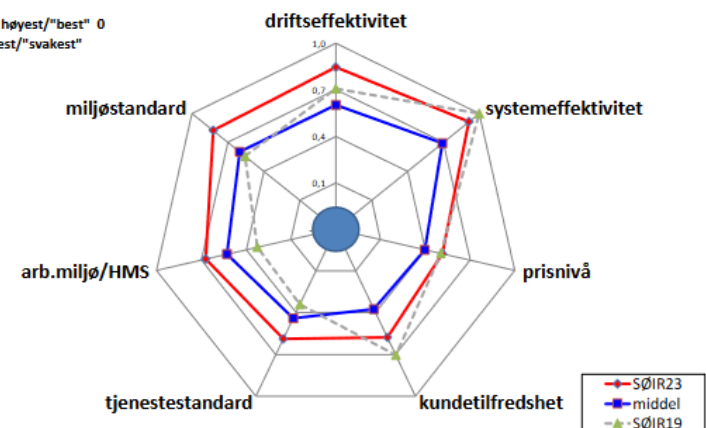


Sterke & svake sider

- SØIR23 hadde et innsamlingsssystem med middels kompleksitet, og håndteringskostnaden var 103% av middelet
- Behandlingsandel materialgjenvinning var høy, og behandlingskostnaden lå på 78%
- SØIR23 hadde bedre enn middels score på standard og tilfredshet i forhold til rammebetingelsene

Balansert målskive

1.0 = høyest/"best"
0 = lavest/"svakest"

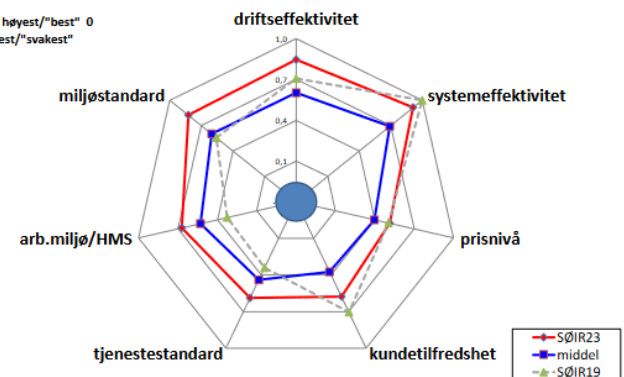


Sterke & svake sider

- SØIR23 hadde ingen utpreget svake aktiviteter. Kostnadseffektiviteten fremstod som god, men det var en viss variasjon fra funksjon til funksjon
- Det var kundetilfredshet som hadde størst resultatnedgang og arb.miljø/HMS størst forbedring siden forrige måling
- Overholdelse av Myndighetenes fremtidige krav til andel utsortert for gjenvinning/gjenbruk vil kunne bli krevende

Balansert målskive

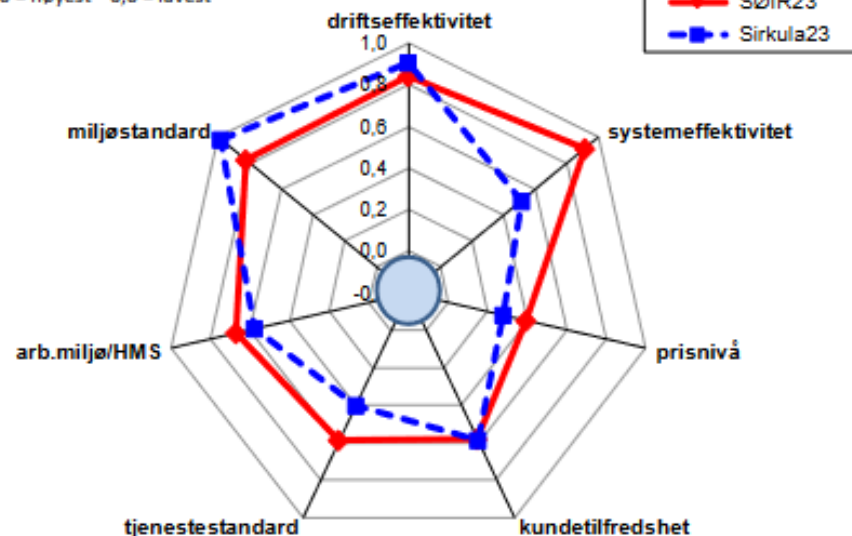
1.0 = høyest/"best" 0
= lavest/"svakest"



* Kundemålingen ble utført i 2024

- SØIR23 hadde en sterk normert posisjon mht. samlet prestasjonsscore blant deltakerne i sammenlikningen, og resultatnivået over tid var betydelig forbedret. Det kan likevel være grunn til å vurdere forbedringsmuligheter på bl.a. resultatområdene prisnivå og tjenestestandard og for aktivitetene gjenvinningsstasjoner og innsamling/ oppsamling

1,0 = høyest 0,0 = lavest

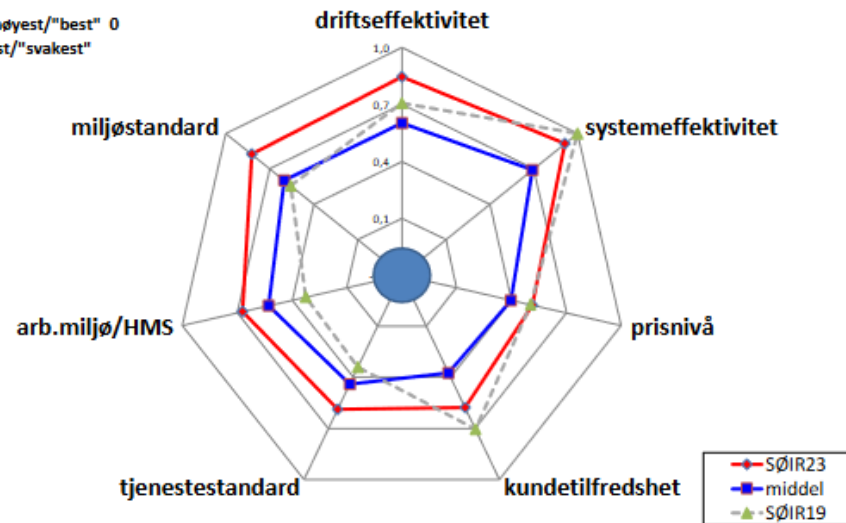


Anbefalinger

- Enkelte resultater viser store endringer siden sist
Analysen er basert på modeller med begrenset nøyaktighet; særlig når det gjelder enkeltaktiviteter
- De overordnede resultatene og utviklingen bør derfor vurderes nøye og drøftes med ansatte/styre/eiere for å utvikle en felles oppfatning av hva som er bra, og hvor hovedutfordringene ligger
- Det anbefales å benytte analysen til å vurdere sterke og svake sider og lære av de beste
- Det anbefales også å velge gode KPI'er fra nøkkeltallarket og utføre systematisk oppfølging av disse

Balansert målskive

1,0 = høyest/"best"
0 = lavest/"svakest"



* Kundemålingen ble utført i 2024