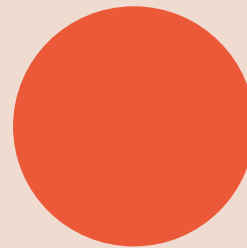


Arbejdsdokument: Separatkloakering – afdækning af holdninger og adfærdsmønstre

Kan borgerne i Hillerød motiveres til at separatkloakere frivilligt?

Hillerød Forsyning

Februar 2022



Indholds fortegnelse

- Kapitel 1** Baggrund, formål og metode
- Kapitel 2** Hovedindsigter
- Kapitel 3** Hovedindsigter: mulige veje frem
- Kapitel 4** Hillerødborgernes adfærd
- Kapitel 5** Hillerødborgernes holdning til separatkloakering
- Kapitel 6** Mulige næste skridt - 5 opmærksomhedspunkter



Introduktion

Baggrund, formål og metode

Undersøgelsens overordnede formål

Hillerød har ambitiøse klimamålsætninger, og Hillerød Forsyning spiller en central rolle heri.

Stigende regnvandsmængder betyder, at det er nødvendigt hurtigst muligt at få separeret regnvand fra spildevand, så overløb på gader og spidsbelastning af rensningsanlæg undgås. Det kræver investeringer hos den enkelte husejer, som Hillerød Forsyning gerne vil motivere bedst muligt.

Hillerød Forsyning ønsker et bedre vidensgrundlag om relevante Hillerødborgers holdning og adfærd, for at få flere husejere til at separatkloakere på deres grund.

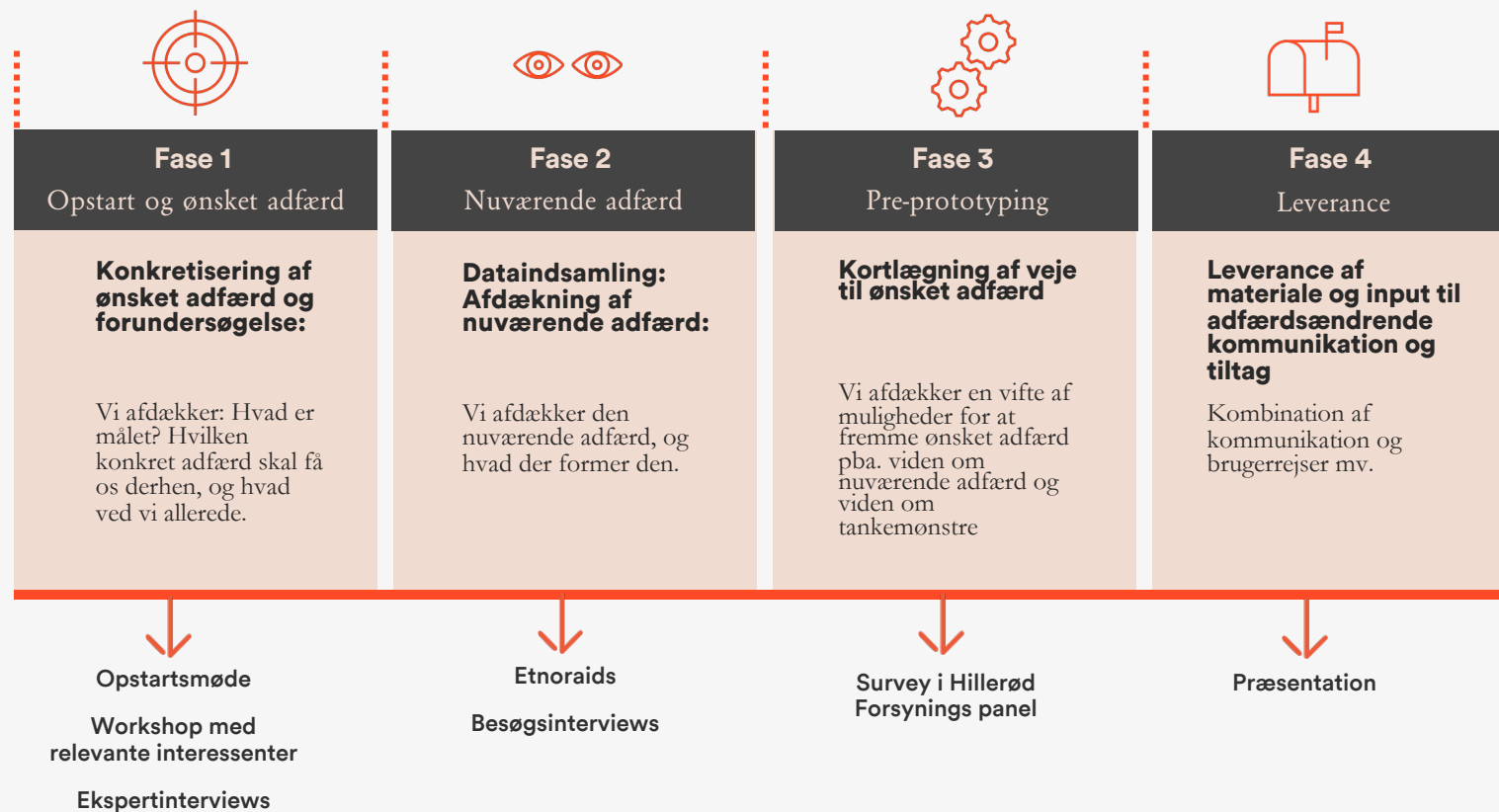
Samtidig ønsker Hillerød Forsyning et klart billede af, hvor stor udfordringen er, og hvilke tiltag der kan tages i brug med størst effekt.

Nøglespørgsmål:

Er det muligt at motivere husejere til at separatkloakere, uden at indføre påbud?

Hvis ja, hvilke tiltag er det, som kan få husejere til at separatkloakere?

Undersøgelsens forløb



Den metodiske tilgang



Vidensworkshop med fagpersoner

Formålet med workshoppen er at få afdækket det konkrete mål for projektet: Hvornår er projektet en succes, og hvornår er det en fiasko. Workshoppen har ydermere øget vidensgrundlaget for Primetimes videre arbejde, og givet en forståelse af hvilke barrierer der er for borgerne i forhold til frivillig separatkloakering.

Afholdelse:
Workshoppen blev afholdt hos Hillerød Forsyning d. 18/11.

Deltagere:
Peter Underlin, Søren Hedegaard Nielsen, Marie-Louise Sune Andersen, Katja Henschel, Camilla Ferguson, Majken Jansen, Marie Capion, Erik Helmer Pedersen

Varighed: 2,5 time



Dybdeinterview med eksperter

Formålet med ekspertinterviews er at få et endnu bredere vidensgrundlag om borgernes holdning til separatkloakering. Ekspertinterviews skal give en mere hands-on indsigt i, hvilke bekymringer og spørgsmål der er hos borgerne. Ekspertene er personer med praktisk erfaring indenfor separatkloakering, f.eks. kloakmestre, regnvandseksperter og ingeniører.

Afholdelse:
December 2021

Deltagere:
Andreas Rose, Gitte Hansen, Martin Larsen og Kristoffer Sindby.

Varighed: Ca. 1 time pr. interview



Dybdeinterviews og etnoraids

Dybdeinterviewene har haft til formål at give os en bedre forståelse af Hillerødborgernes oplevelse med separatkloakering. Både dem der har tilvalgt det, og dem der har fravalgt separatkloakering.

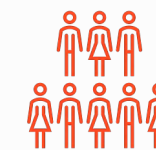
Afholdelse:
December 2021 og januar 2022.

Deltagere til dybdeinterviews:
To borgere fra Hillerød Kommune

Etnoraids har haft til formål at afdække Hillerødborgernes tanker om klima, deres viden om separatkloakering samt hvilke barrierer der eksisterer, ift. at separatkloakere frivilligt.

Afholdelse:
December 2021, i Stark og Plantorama i Hillerød

Deltagere i etnoraids:
25 husejere og håndværkere



Survey blandt Hillerødborgere

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er at berige de kvalitative indsigter fra workshop, ekspertinterviews og dybdeinterviews med procenter. Spørgeskemaundersøgelsen vil give et endnu bredere indblik i, hvor Hillerødborgerne er ift. klimabevidsthed og separatkloakering

Data er indsamlet 20.-26. januar blandt Hillerød Forsynings eget panel.

Antal indsamlet:
222 påbegyndt
126 gennemført

OBS! Nogle af baserne er små, men fungerer stadig som en god indikator, da tallene bruges til at understøtte ekspertviden, etnoraids, dybdeinterviews og workshop med fagpersoner.

Undersøgelsen har et dybdegående afsæt i Hillerødborgernes adfærd, oplevelse og holdning til separatkloakering

”

Det er dyrt, hvem har lige 100.000 kr. liggende til separatkloakering?

- Mand, 39 år

”

Jeg vil godt separatkloakere, men kan ikke, da mit hus ligger på en høj, så mit vand vil gå ned til de andre.

- Mand, 56 år

”

Hvis jeg skal overveje det, skal der være en gevinst ved at gøre det. Det kunne være en bonusordning eller noget i den stil.

- Mand, 46 år

”

Hvad med min have, bliver den det samme, når de er færdige? Min have skal ikke ødelægges.

- Kvinde, 38 år

”

Udgiften skal pålægges alle, da det kommer alle til gode. Den økonomi man bruger til nybyggeri og udvidelse af Hillerød, kunne jo bruges til separatkloakering.

- Mand, 65 år

PRIMETIME



Kapitel 1

Hovedindsigter

PRIMETIME

Hovedindsigter #1

1.

Hillerødborgerne forbinder ikke separatkløakering med bæredygtighed

Selvom Hillerødborgerne synes, klima og bæredygtighed er vigtigt, og mener at de træffer deres valg på et bæredygtigt grundlag, stemmer det ikke helt overens med virkeligheden. Når de bliver bedt om at prioritere, vægter 44% at spare penge højest, mens 17% vægter at passe på klimaet.

2.

Hillerødborgerne er kritiske over for separatkløakering, og de fleste vil ikke gøre det frivilligt

Kun hver femte synes separatkløakering skal være et forbud, men det er næsten halvdelen der er enige i at de ikke får det gjort medmindre det bliver gjort til et påbud.

3.

Barriererne er mange og er både funktionelt og emotionelt forankrede

Den økonomiske barriere fylder mest, men uoverskuelighed og en følelse af unødvendighed fylder også.

4.

Separatkløakering bliver kun relevant, hvis de ydre faktorer (kloaknettet og vejen) er klargjort, når borgeren selv igangsætter en udvendig renovering

Det er dog meget få Hillerødborgere (14%), der planlægger en udendørs renovering inden for de næste 1-2 år.

PRIMETIME

Hovedindsigter #2

5.

Hillerød Forsyning kan ikke løfte opgaven alene. Kommunen er central sammen med fælles budskaber fra relevante faglige aktører

De faglige aktører inkluderer: Kloakmestre, ingeniører, murermestre, regnvandseksperter, anlægsgartnere.

De er vigtige, fordi de har den nære kontakt med Hillerødborgerne, og skal være separatkloakerings talerør.

6.

Flere borgere har en oplevelse af, at der er et manglende samarbejde mellem Hillerød Forsyning og Hillerød Kommune

Det har været med til at øge den dårlige oplevelse af separatkloakering. Hillerødborgerne adskiller ikke Hillerød Kommune og Hillerød Forsyning, når det handler om separatkloakering.

7.

De hyppigst valgte separatkloakeringsløsninger inkluderer etablering af faskine og omlægning af kloaknet

Af dem som har valgt at separatkloakere, har 43% valgt omlægning af kloaknet og lige så mange har valgt at etablere en faskine. Det er kun 5% der har udløb på terræn, og 3% der har valgt gennemtrængelig belægning eller vådbassin.

8.

Hvis Hillerødborgerne skal motiveres til at separatkloakere, kræver det en individuel tilgang

Grundet forskellige grundstørrelser og –former er det forskellige løsninger, der er mulige for de enkelte grundejere, selv på samme vej. Det skaber derfor forvirring, når der kommunikeres til en hel vej på samme tid.

PRIMETIME

Det er svært at skabe en god oplevelse ved separatkloakering...



Oplevelse



Forventning



Tilfredshed

fordi borgernes forventninger er lave, grundet manglende interesse og forståelse for vigtigheden...



det resulterer i, at det er svært at opnå tilfredshed.



Beslutningsrejsen for separatkloakering er ikke lineær

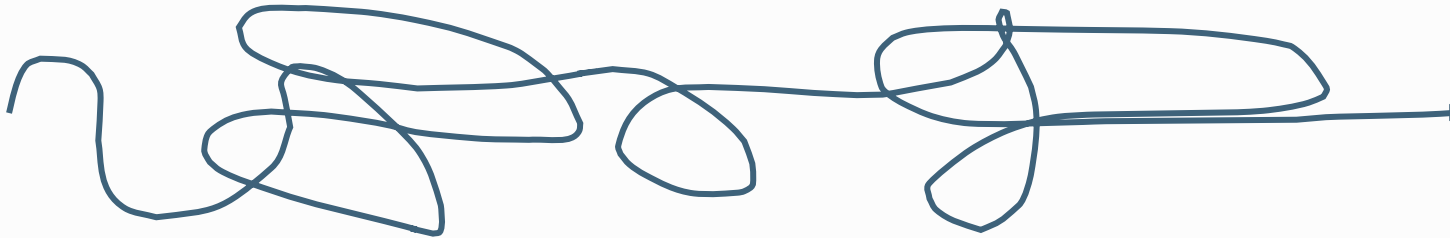
Undersøgelsen viser, at beslutningsrejsen for separatkloakering ikke er lineær, men tværtimod er meget ustruktureret og specifik i forhold til den enkelte borgers behov



Den ønskede beslutningsrejse



Den reelle beslutningsrejse



Det er svært at forudsige Hillerødborgernes beslutningsrejse og udføre tiltag derefter, fordi den ønskede beslutningsrejse ikke er mulig. Beslutningsrejsen er kompleks og ustruktureret.

Mappingen af den ønsket og reelle beslutningsrejse, stammer fra workshoppen med relevante fagpersoner.

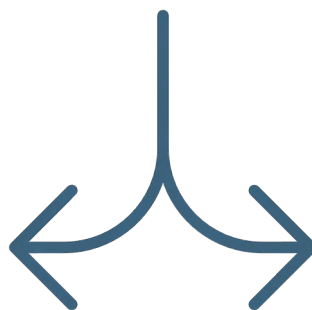


Kapitel 2

Hovedindsigter: Mulige veje frem

Separatkloakering giver ikke umiddelbart merværdi for boligejerne. Det bliver derfor svært at få de ønskede Hillerødborgere til at separatkloakere uden et påbud

2 veje til separatkloakering



Lade separatkloakering forblive frivilligt



Vælger man at lade separatkloakering forblive frivilligt, gør man ikke de påvirkede Hillerødborgere utilfredse. Hillerødborgerne vil være tilfredse, fordi de selv får lov til at bestemme, om de vil separatkloakere. De Hillerødborgere, som vælger at separatkloakere, gør det fordi de synes, det er en god løsning, der passer til deres behov.



Men forbliver valget som separatkloakering frivilligt, vil Hillerød Kommune ikke komme i mål

Størstedelen af de påvirkede Hillerødborgere kommer ikke til at separatkloakere, hvis det er frivilligt. Separatkloakering er en lavprioritet og opleves ikke vigtig. Barriererne ift. at kloakseparere er mange.

Gøre separatkloakering til et påbud



Vælger man at gøre separatkloakering til et påbud, vil de påvirkede Hillerødborgere udtrykke modstand og utilfredshed: Modstanden bygger på, at flere af de udvalgte Hillerødborgere mener, det er et fælles ansvar og derfor fælles betaling. De forbinder ikke separatkloakering med at være bæredygtig, de tror ikke på, de bor i et område, der er udsat, og de synes det er alt for dyrt.

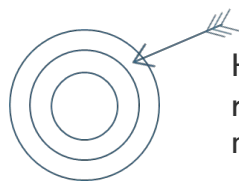


Men for at komme i mål med separatkloakering, er det nødvendigt med et påbud

Hillerødborgerne ønsker ikke et påbud, men de fleste mener også, at de kun kommer til at separatkloakere, hvis det bliver gjort til et påbud. Det er blandt andet drevet af, at der er en holdning om, at hvis separatkloakering er vigtigt nok, ville det være et påbud.

Opmærksomhedspunkter: Ved at lade separatkloakering forblive frivilligt

Vælger Hillerød kommune at lade separatkloakering forblive frivilligt, skal der bruges mange ressourcer. Det bliver svært at hjælpe og motivere de påvirkede Hillerødborgere, fordi deres behov er meget forskellige:



Hillerødborgerne har forskellige opfattelser af, hvad den gode proces, og det rette informationsniveau er. Det er derfor svært, at lave en fælles løsning, som motiverer alle påvirkede Hillerødborgere til at separatkloakere.

- 1 Tilbyde en pakkелøsning der dækker 360 grader:**
For at gøre separatkloakering mere attraktivt, ønskes en pakkелøsning, hvor man skal gøre så lidt som muligt. En pakkелøsning skal indeholde følgende for at være attraktiv: *Hjælp fra en faglig ekspert fx kloakmester, ingeniør, murermester, regnvandseksperter og anlægsgartner der kan lave den rette løsning til hver enkelte, en konkret tidsramme, en udførlig procesbeskrivelse og en fast kontaktperson for etableringen.*
- 2 Tilrettelagt informationsniveau:**
Vidensniveauet om separatkloakering varierer i høj grad blandt Hillerødborgerne. Derfor føler nogle borgere der tales ned til dem, mens andre føler, der tales over hovedet på dem. Informationsniveauet skal derfor tilrettelægges til hver enkelt borger, for ikke at skabe frustration og opgivenesshed.
- 3 Ramme det rette tidspunkt både for boligejer og omgivelser**
Selv med en pakkелøsning og tilrettelagt information, vil de færreste Hillerødborgere være interesseret i at separatkloakere, hvis det ikke gøres i forlængelse af en planlagt renovation og de ydre rammer er klar. Det vil sige, at når borgerne er i gang med at renovere, skal der være klargjort til separatkloakering, ellers gør borgerne det ikke. Men borgerne motiveres ikke til at separatkloakere, selvom der gøres klar til det ude på vejen, hvis ikke de planlægger at renovere. Separatkloakering er lavinteresse og opfattes dyrt.



Opmærksomhedspunkter: ved at gøre separatkloakering til et påbud

Vælger Hillerød kommune at gøre separatkloakering til et påbud, kan man gøre brug af forskellige tiltag for at imødekomme den modstand, som vil opstå. Tiltagene kan ikke fjerne modstanden, men potentielt mildne den.

- 1 Indtænk en kommunikationsstrategi**

Der eksisterer mange historier blandt Hillerødborgerne fx, at løsningerne er meget dyrere end der tales om, at der er ikke styr på arbejdet der udføres, og at det blot er et politisk spil. En kommunikationsstrategi med Hillerød forsyning og Hillerød Kommune som afsendere skaber en samlet fortælling, der kan løfte vidensniveauet, om hvorfor separatkloakering er i borgernes interesse. Med inddragelse af faglige eksperter, som fx kloakmestre, og eksperter i vand og miljøteknologi, bliver fokus rettet mod miljøhensynene, og fjernet fra det politiske. En kommunikationsstrategi kan også ramme den sekundære målgruppe (de ikke påvirkede Hillerødborgere), som kan støtte op om, at separatkloakering er en god løsning, fordi det bidrager til fællesskabet fx Slotssøen som badesø.
- 2 Brug borger til borger kommunikation gennem positive historier**

For at de negative historier ikke skal fylde mest blandt borgerne, så kan man med fordel inddrage borgere som har separatkloakeret og ser fordele i det, fx genbrug af vand for at spare pengene. Disse historier kan med fordel også komme fra borgere som har separatkloakeret, selvom de ikke bor i de udvalgte områder. Hillerødborgerne forbinder i lav grad separatkloakering med bæredygtighed, derfor skal årsagerne og fordelene ved at separatkloakere handle om nærmiljøet og at passe på pengene.
- 3 Lyt til Hillerødborgere, som har separatkloakeret**

Vis Hillerødborgerne, at der læres af de fejl, som er begået, ved at lytte til de borgere, som har været igennem separatkloakering i de udvalgte områder. Og inddrag læringen i det viderearbejde, som i længden kan minimere de dårlige oplevelser.





Kapitel 3

Hillerødborgernes adfærd og kendskab til separatkloakering

87%

af Hillerødborgerne er enige i at, det er vigtigt, at alle er med til at passe på jordens ressourcer.

Base: 174

74%

af Hillerødborgerne svarer, at de gerne vil gøre en ekstra indsats for at leve mere bæredygtigt.

Base: 171

61%





af Hillerødborgerne mener, at de træffer deres daglige valg på et bæredygtigt grundlag.

Base: 205

At spare penge er den vigtigste prioritet i Hillerødborgernes hverdag

Selvom Hillerødborgerne synes, klima og bæredygtighed er vigtigt, og mener at de træffer deres valg på et bæredygtigt grundlag, stemmer det ikke helt overens med virkeligheden.

Når de bliver bedt om at prioritere mellem at:

-  passe på klimaet (17%)
-  spare penge (44%)
-  spare tid (10%)
-  være nemt (15%)

bliver det tydeligt, at Hillerødborgernes førsteprioritet er at spare penge. Hele 44% prioriterer at spare penge højest i deres daglige valg, hvorimod det kun er 17%, der prioriterer klimaet højest.

Base: 204



Nu kommer jeg til at lyde egoistisk. Men klimaproblematikken er ikke mit problem – det bliver mine børns og børnebørns. Jeg synes, det er svært at forstå, hvad det kommer til at betyde for os.

- Mand, 28 år

PRIMETIME

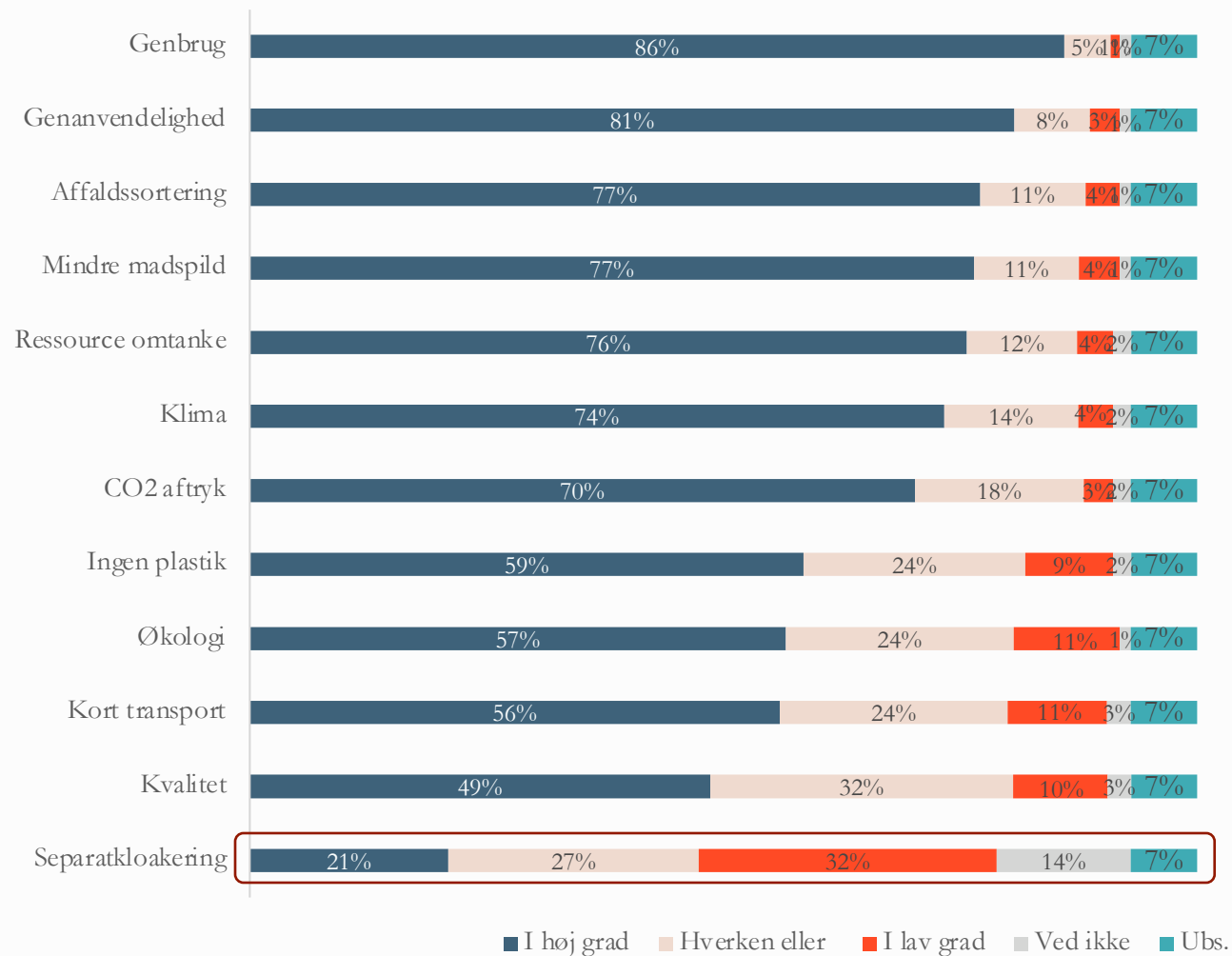
Kendskabet til separatkloakering er højt, hvis man er husejer - 72% ved, hvad det er. Erfaringerne fra etnorais peger på, at de resterende Hillerødborgere har et lavt kendskab.

Blot 21%

af Hillerødborgerne, forbinder separatkloakering med bæredygtighed.

Hillerødborgerne forbinder ikke separatkløakering med bæredygtighed

I hvilken grad forbinder du disse ord med bæredygtighed?



Base: 162

Separatkløakering

≠

Bæredygtighed

Selvom kendskabet er højt, har Hillerødborgerne ikke en forståelse for koblingen mellem separatkløakering og bæredygtighed.

Det er kun 21% af Hillerødborgerne, der i høj grad forbinder separatkløakering med bæredygtighed. Dykker man yderligere ned i tallene, kan man dog se, at kun 6% i meget høj grad forbinder separatkløakering med bæredygtighed, og 15% der i høj grad forbinder det med bæredygtighed.

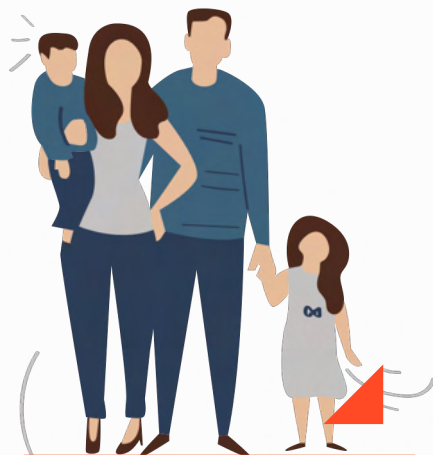
Selvom kendskabet til separatkløakering er højt, mangler der en dybere forståelse af hvad separatkløakering bidrager med.



Kapitel 4

Hillerødborgernes holdning til separatkloakering

Hillerødborgerne er kritiske over for separatkloakering, og de fleste vil ikke gøre det frivilligt



Få synes, separatkloakering skal være et påbud

Hver femte Hillerødborger er enige i, at separatkloakering skal gøres til et påbud.

Base: 127

Men...

kun 5% planlægger at separatkloakere

Base: 111

Fordi borgerne ikke finder det vigtigt

"I nogle kommuner bliver man trunget til at separatkloakere. Det gør vi ikke her, så hvor vigtigt kan det være?"

- Mand, 51 år

Må vigtigheden understreges

"Der er nødt til at være nogen, der træffer beslutningen. Hvis politikerne ikke vil tage beslutningen, skal de ikke være politikere."

- Mand, 52 år

Det er nødvendigt med et påbud

48% er enige i, at de kun vil separatkloakere, hvis der kommer et påbud fra kommunen.

Base: 127

De færreste boligejere ser behovet for at separatkloakere



For at flere skal motiveres til at separatkloakere frivilligt, skal det ned i kategorien "Du er beskyttet".

"Det virker unødvendigt at poste penge i noget, der er under jorden"

- Mand, husejer, 46 år



Separatkloakering ligger langt væk for de fleste borgere. De synes, det er for dyrt og vil hellere bruge pengene der, hvor de føler, det har betydning.

**Det handler ikke kun om, at mange Hillerødborgere ikke
finder det vigtigt at separatkloakere**

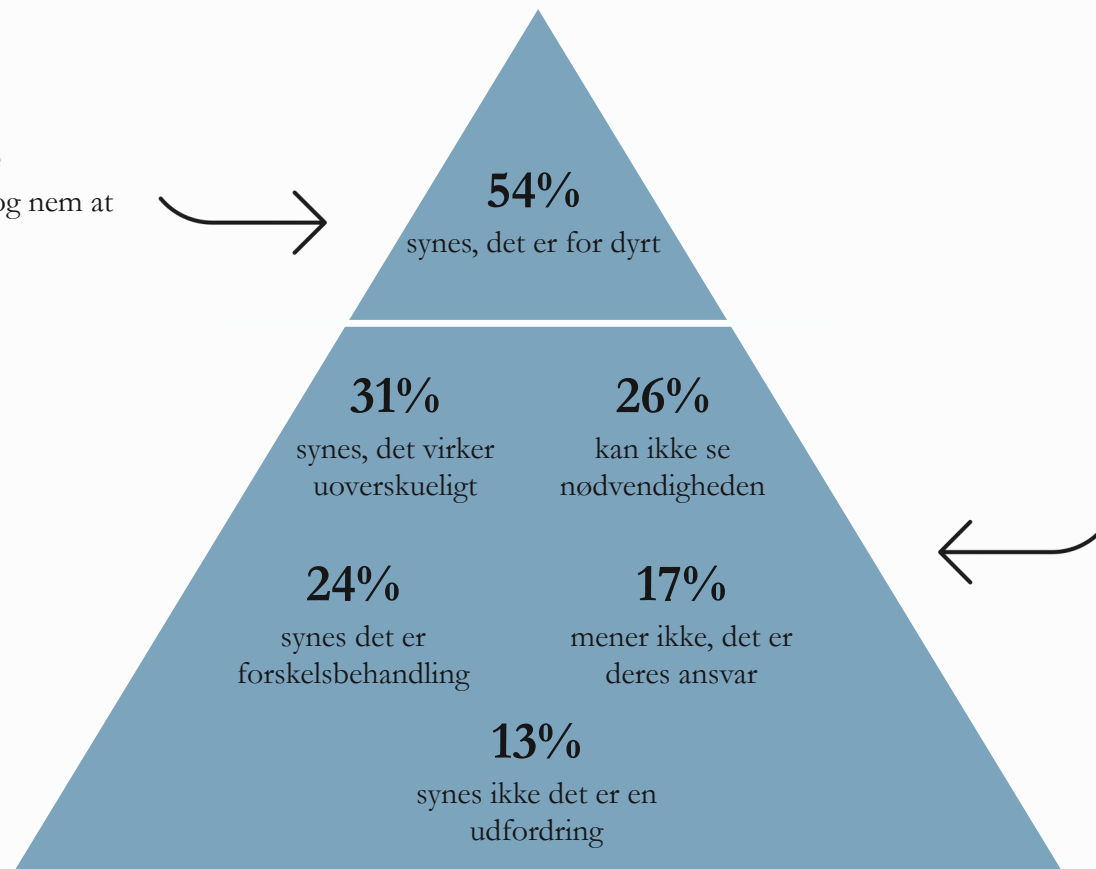
Barriererne er mange

og er både funktionelt og emotionelt forankrede

Den økonomiske barriere fylder mest, men uoverskuelighed og en følelse af unødvendighed fylder også

Den største barriere

Som er funktionel drevet, og nem at forholde sig til.



De andre barrierer

Er næsten alle emotionelt drevet, det handler om følelser, og er svært rationelt at tale om.



Kapitel 5

Hillerødborgernes erfaring med separatkloakering

87%

af dem der har separatkloakeret har gjort det for mere end 5 år siden.

Base: 38

56%

af Hillerødborgerne har ikke separatkloakeret deres ejendom. **26% har gjort det**, mens 18% ikke ved om deres ejendom er separatkloakeret eller ej.

Base: 150

34%

af dem der har separatkloakeret oplevede processen som nem. Men!

Base: 38

Cirka halvdelen der oplevede processen som nem har ikke selv gjort det

Separatkloakering opleves i højere grad som nemt, når det gøres i forbindelse med anden renovering, eller er gjort inden indflytning

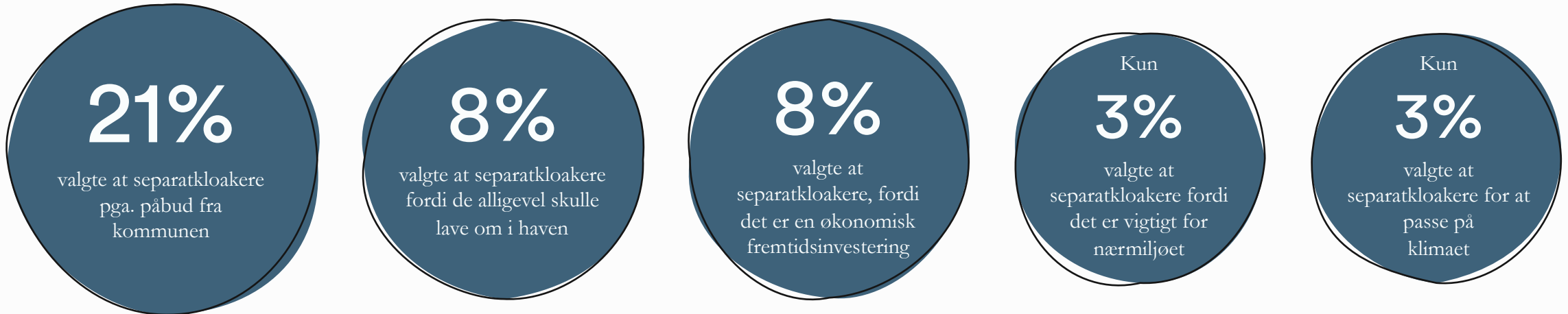
54% af dem, der oplevede separatkloakeringsprocessen som nem, er enten flyttet ind i et hus, hvor det var etableret eller har fået det gjort i forbindelse med at bygge nyt hus eller en gennemgribende renovering.

”

Det var ikke mig der lavede den. Men i den forbindelse synes jeg, at man skal separatkloakere ejendomme, der ikke har det. Men man bør være meget mere oplysende og behjælpelig med processen også med hensyn til økonomi.

- Mand, 71 år, omlægning af kloaknet

Den primære driver for at separatkloakere er et påbud fra kommunen



Et påbud vil få mig til det.

- Mand, 39 år

58%






har separatkloakeret af en anden årsag. Størstedelen er flyttet ind i huse, hvor det er gjort, eller hvor det blev indtænkt i opførelse af nyt hus.

PRIMETIME

De hyppigst valgte løsninger er faskiner og omlægning af kloaknettet

Selvom 57% af Hillerødborgerne er enige i at de kender til forskellige separatkloakeringsløsninger, vælger langt størstedelen at omlægge kloaknettet eller etablere faskiner.

Af dem som har valgt at separatkloakere, har

-  43% valgt omlægning af kloaknettet
-  43% valgt faskine
-  5% valgt udløb på terræn
-  3% valgt gennemtrængelig belægning
-  3% valgt vådbassin

En udfordring ved kendskabet til forskellige løsninger er, at det for nogle Hillerødborgere er svært at forstå, hvorfor der er løsninger, som de ikke kan få. Den tekniske viden om, hvad kan lade sig gøre, sidder de fleste Hillerødborgere ikke med.



Det er svært at forklare, hvorfor personen ikke kan få en faskine pga. jordbundsforhold, når det er den løsning, de vil have

- Ekspertudtalelse



Borgernes dårlige oplevelser forstyrrer processen

Dialogen mellem borgerne, Hillerød Forsyning og Hillerød Kommune trænger til en strømlining

Erfaringerne med håndteringen af separatkloakering er dårlig blandt borgerne. Flere har oplevet at Hillerød Forsyning og Hillerød Kommune har sagt én ting og gjort noget andet. Dette har gjort borgerne skeptiske overfor de oplysninger de får fra både Forsyningen og kommunen.



Jeg taler for at man separatkloakerer, men kommunen og forsyningen skal få styr på, hvad de har gang i.

- Kvinde, Hillerød Kommune

Svært at målrette kommunikationen til at omfavne alle borgeres behov

Mange borgere oplever at informationen om separatkloakering er for svær at forstå.

Informationen bliver for fagspecifik og indforstået.

Andre oplever at informationen ikke er specifik nok og føler, der tales ned til dem. Særligt til borgermøder hvor nogle Hillerødborgere oplever, der står en række akademikere og taler ned til dem.

Det betyder, det er svært at imødekomme alle borgeres behov og kræver mange ressourcer.



Eksperternes erfaringer peger også på nødvendigheden af at påbud

Ifølge eksperterne er det ikke muligt at komme i mål med separatkloakeringsmålet ved at fortsætte af frivillighedens vej

Uanset om man laver pakkeløsninger, eller bliver ved med at forsøge at møde borgerne hvor de er, mener eksperterne ikke, det er muligt at komme i mål uden et påbud.

”

Der skal tvang til. Det er bare sådan det er. Der vil stadig være folk 10 år efter, der ikke har gjort det, men så kan politiet komme og sige at det skal gøres.

- Ekspertudtalelse

”

*Du kommer **aldrig** op på 100% med frivillig separatkloakering. Det er umuligt. Så skal lovgivningen laves om.*

- Ekspertudtalelse



PRIMETIME

Private borgerbilleder, må ikke bruges uden for arbejdsdokumentet

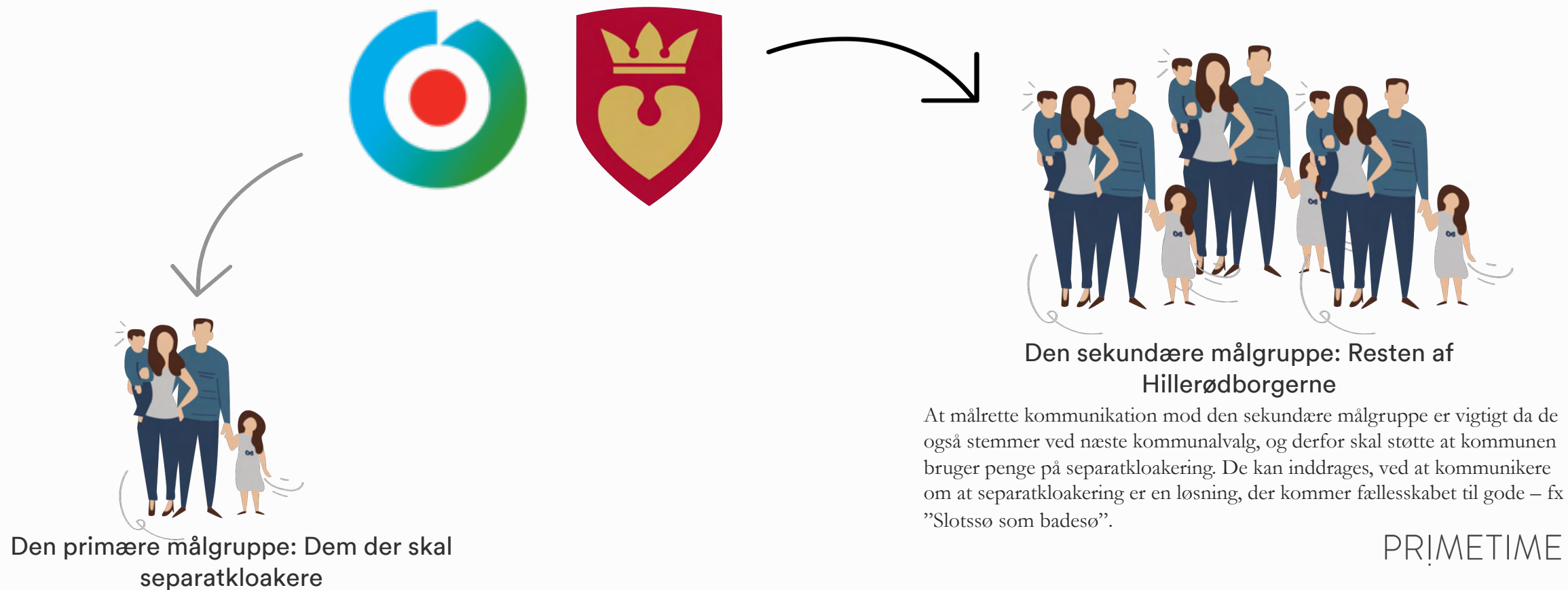


Kapitel 6

Mulige næste skridt – 5 opmærksomhedspunkter

#1 Indtænk kommunikation til alle Hillerødborgere, og ikke kun dem, der skal separatkloakere

Uanset om I vælger at gå videre med påbud eller frivillig separatkloakering, er det vigtigt at indtænke kommunikation til den brede målgruppe - Hillerødborgerne



#2 Separatkloakering kræver bredere samarbejde med relevante aktører

Det er helt centralt at få aktiveret Hillerød Kommune og relevante faglige eksperter.

Få har været i kontakt med Hillerød Forsyning (3%) ifm. separatkloakering, hvorimod lidt flere har haft kontakt med en faglig ekspert (14%). De faglige aktører inkluderer:



Kloakmestre



Regnvandskonsulent



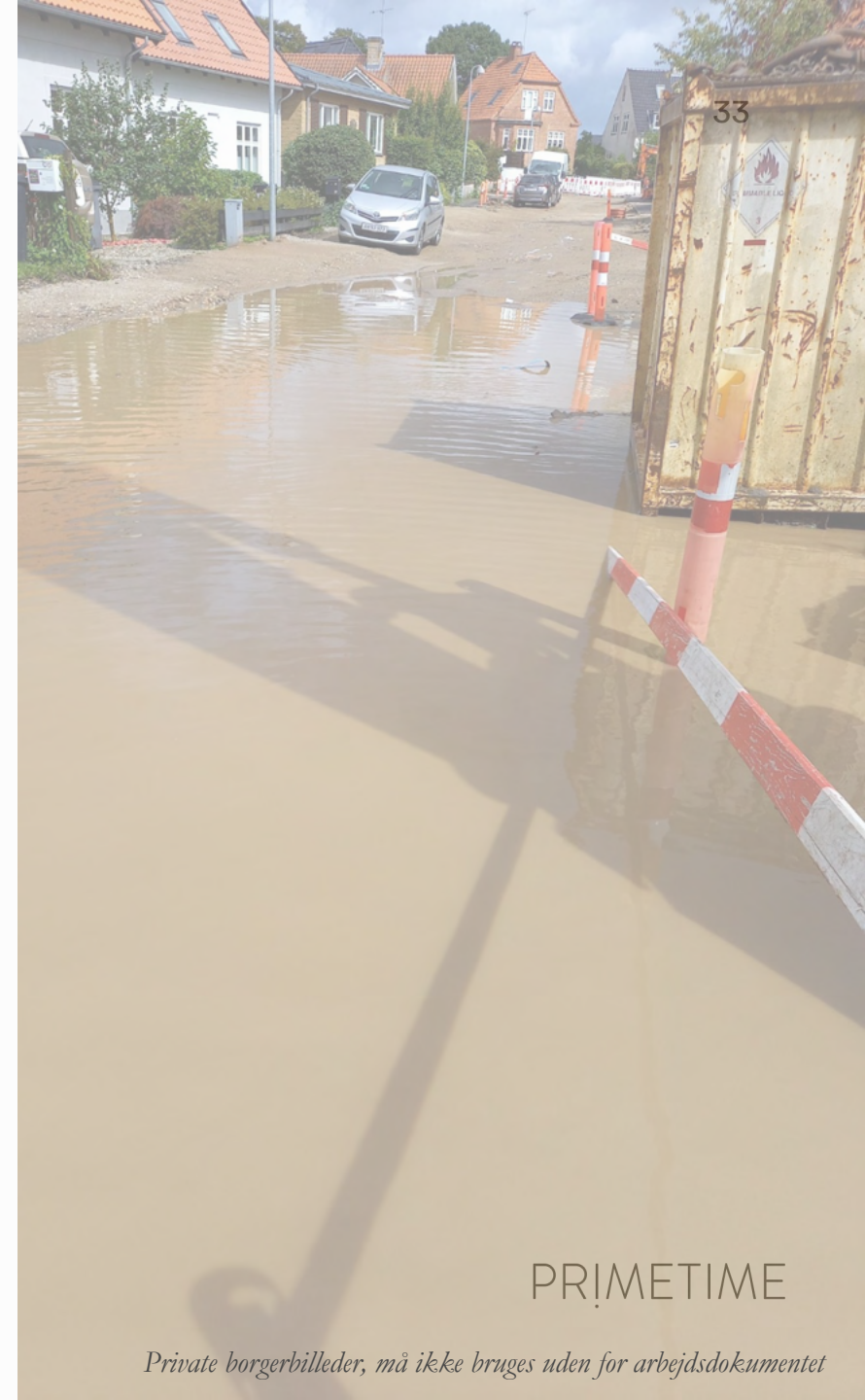
Anlægsgartner



Ingeniør

De faglige aktører er vigtige, fordi de har den nære kontakt med Hillerødborgerne, og skal være separatkloakerings talerør. 77% af dem der har været i kontakt med en faglig aktør, har været i kontakt med en kloakmester. Det er derfor vigtigt at kloakmestrene bliver separatkloakerings største fortalere, da de har erfaringen og kan hjælpe borgerne videre i processen.

Ved at klæde de andre faglige aktører på, til at tale med Hillerødborgerne om separatkloakering, er det muligt at nå borgerne mens de alligevel er i gang eller planlægger en renovering.







#3 Tilbyd Hillerødborgerne en pakkeløsning der dækker 360 grader

Hver 2. ville være mere tilbøjelig til at separatkloakere, hvis de fik den rette hjælp.

Fordi separatkloakering for langt de fleste Hillerødborgere forbindes med at bruge mange penge og være uoverskueligt, er det en god idé at imødekomme borgerne ved at gøre processen så nem som muligt.

51% svarer, at de ville være mere tilbøjelige til at separatkloakere, hvis der var en pakkeløsning der inkluderede:

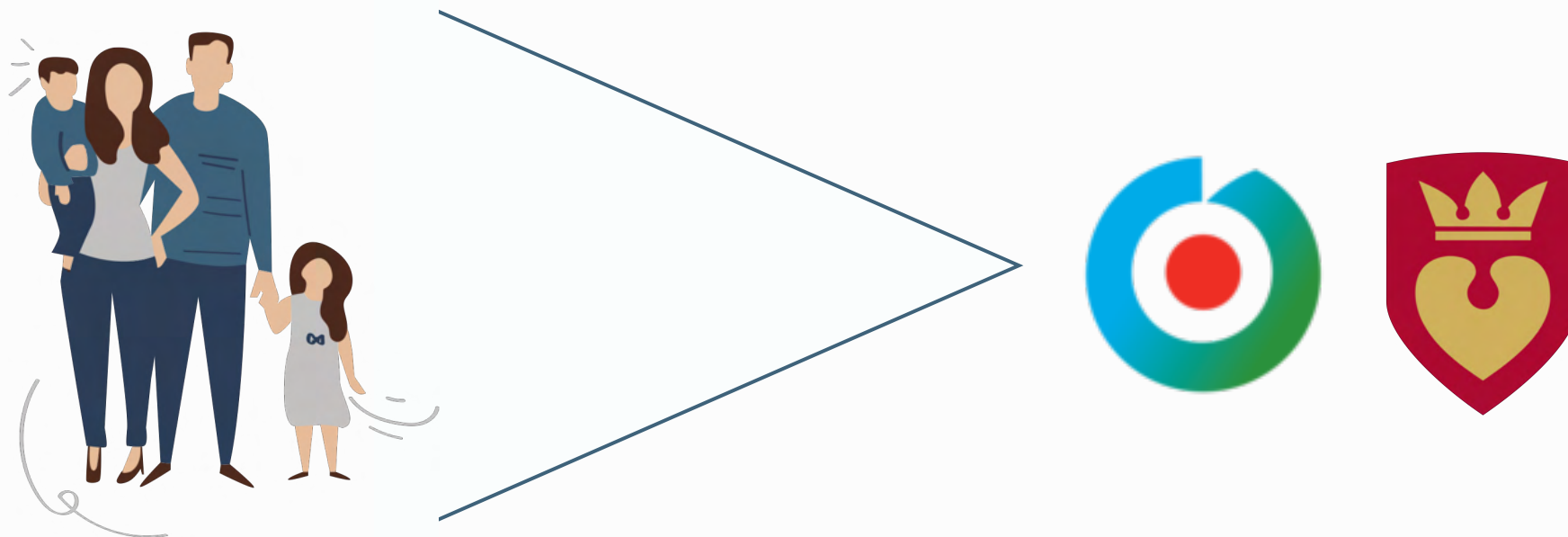
-  Hjælp fra en faglig ekspert, der kan lave den rette løsning til borgere
-  En konkret tidsramme
-  En udførlig procesbeskrivelse
-  En fast kontaktperson for etableringen

Det er vigtigt at processen tilrettelægges til den enkelte borger, da separatkloakeringsmulighederne varierer fra grund til grund, og borgernes behov er forskellige.



#4 Inddrag Hillerødborgerne i udformningen af materialet om separatkloakering

En del af Hillerødborgerne oplever at den tilgængelige information er for kompleks og for svær at forstå. Det gælder både informationsbreve, information på hjemmesiden og kommunikation ifm. borgermøder. Vi anbefaler at inddrage borgere, der kan hjælpe med at gøre informationen lettere at forstå og mere lettilgængelig



Ved at inddrage Hillerødborgere der har separatkloakeret, kan I både sikre at informationen kan gøres lettilgængelig og forståelig for den almene borger. Samtidig viser I, at der læres af tidligere begåede fejl, hvilket på længere sigt vil minimere de dårlige oplevelser.

#5 Der skal kun være ét sted, hvor separatkloakeringsmateriale kan tilgås

Flere Hillerødborgere synes, det er svært at finde information om separatkloakering, og hvad det kræver. Det er blandt andet fordi, informationen kan tilgås fra flere steder. Samtidigt er separatkloakering lavinteresse, så borgerne bruger begrænset tid og energi på at tilegne sig viden om separatkloakering.

14%

Synes det er let at finde information om separatkloakering

18%

Synes det er svært at finde information om separatkloakering

68%

Svarer ”hverken eller” eller ”ved ikke”, hvilket afspejler et lavt niveau relevans for den enkelte borger

En måde at imødekomme denne udfordring er, at samle alt materiale om separatkloakering et sted, med én indgang. Det vil sige at Hillerødforsyning og Hillerød Kommune skal samarbejde om et fælles site, der kun handler om separatkloakering.

Udarbejdet af

Casper Hyldekvist, Managing Partner

Tel: +45 2688 9806

E-mail: ch@primetime.dk

Heidi Lindberg Jensen, Senior Insights Advisor

Tel: +45 53637280

E-mail: hlj@primetime.dk

Mathilde Mygind Herbert, Project Associate

Tel: +45 20836119

E-mail: mhe@primetime.dk

