



Hvem tager skraldet?

Renovationsbranchen og psykisk arbejdsmiljø i den grønne omstilling

Indholdsfortegnelse

1. Forord ved ARI	2
2. Læsevejledning	3
3. Sammenfatning	4
4. Introduktion til projektet	8
5. Hvorfor undersøge det psykiske arbejdsmiljø?.....	10
6. Metode og tilgang til projektet	16
7. Datagrundlag	24
8. Analyse: Renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø i den grønne omstilling	29
9. Konklusion.....	77
10. Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø.....	80
11. Litteraturliste.....	86

1. Forord ved ARI

Kære læser

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

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

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

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

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

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

God læselyst!

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



2. Læsevejledning

Rapporten henvender sig til dig, der er interesseret i renovationsbranchen, i psykisk arbejdsmiljø, i den grønne omstilling, dens sociale dimensioner og krydsfeltet mellem de tre. Der kan være særlige dele af rapporten, som er mere eller mindre relevante dig. For nogle giver det mening at læse hele rapporten, mens det for andre er tilstrækkeligt med hovedpointerne. Derfor har vi udarbejdet denne læsevejledning med udgangspunkt forventet tidsforbrug. Vi anbefaler som minimum, at du læser 'Den hurtige', for at forstå projektets overordnede indhold, resultater og anbefalinger til branchen i fremtiden.

Den hurtige – ca. 30 min

- Sammenfatning
- Konklusion
- Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

Den mellemlange – ca. 1 time

- Sammenfatning
- Introduktion til projektet
- Delkonklusioner
- Konklusion
- Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

Den specifikke – ca. 1-2 timer

- Sammenfatning
- Introduktion til projektet
- Udvalgte temaer i analysen
- Delkonklusioner
- Konklusion
- Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

Den grundige – ca. 3 timer

- Hele rapporten

3. Sammenfatning

Denne rapport handler om psykisk arbejdsmiljø i renovationsbranchen, og har til formål at undersøge og belyse området med henblik på at komme med anbefalinger og værktøjer til at styrke virksomhedernes arbejde med psykisk arbejdsmiljø. Projektet er støttet af Velliv Foreningen og er et samarbejde mellem Affalds- og Ressourceindustriens Sekretariat (ARI) og det antropologiske konsulenthus Behave Green.

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



Baggrund for projektet

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

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

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

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

Målgruppen, metode og dataindsamling

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

Kvantitativ spørgeskemaundersøgelse

Vi har gennemført en kvantitative spørgeskemaundersøgelse, der tager udgangspunkt i forskningsvaliderede spørgsmål fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)s DPQ-Arbejdspladsskema suppleret med en række specifikke spørgsmål for renovationsarbejdere i relation til den grønne omstilling. Besvarelsene er indsamlet gennem dels fysiske besøg hos renovationssekskabernes lokale afdelinger og dels distribueret via QR-koder og plakater, der er hængt op i afdelingerne. Der er i alt indsamlet 417 svar, heraf 329 fra chauffører og 88 fra administrative medarbejdere. Det giver samlet anslået svarprocent på ca. 30%.

Kvalitative telefoninterviews

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

Feltarbejde

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

Samskabelsesworkshops

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

Analytiske indsigter

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

Arbejdsglæde

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

Kollegaskab

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

Organisering af arbejdet

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

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

Aggressioner og krænkende adfærd

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

Arbejdets indhold og udførelse

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

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

Ledelse

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

Værktøjer og anbefalinger

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

Formalisér processer for psykisk arbejdsmiljø

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

Styrk det interne samarbejde

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

Opkvalificér medarbejderne

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

Styrk samarbejdet med kommunen

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

Fokusér på lederens rolle

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

4. Introduktion til projektet

Denne rapport handler om psykisk arbejdsmiljø i renovationsbranchen set i lyset af den grønne omstilling. Gennem en antropologisk undersøgelse har projektet haft til hensigt at kortlægge og udvikle nye værktøjer til at forebygge mentale sundhedsudfordringer hos medarbejdere i renovationsbranchen, samt styrke virksomhedernes generelle arbejde med psykisk arbejdsmiljø.

Projektet er støttet af **Velliv Foreningen** og er et samarbejde mellem **Affalds- og Ressourceindustriens sekretariat (ARI)**, samt det antropologiske konsulenthus **Behave Green**. ARI hører under Dansk Industri og er en interesseorganisation og brancheforening for private virksomheder, der professionelt håndterer affald. Behave Green er en konsulentvirksomhed, der arbejder med adfærd og kommunikation inden for den grønne omstilling og særligt indenfor affaldsbranchen.

Projektets undersøgelse og resultater er lavet på baggrund af deltagelse og engagement fra ledere og medarbejdere i de fire renovationsvirksomheder:

1. **Verdis A/S Danmark (tidl. Urbaser)** er et renovationselskab, som indsamler husholdningsaffald fra private husstande og driver genbrugsstationer for ca. 1,4 mio. borgere i Danmark.
2. **City Container** er en miljøvirksomhed med fokus på affaldshåndtering og bortskaffelse af jord. De indsamler affald i big bags, via containere og vha. deres vognpark. De opererer primært på Sjælland.
3. **Meldgaard** er en familiedrevet virksomhed baseret i Jylland og på Fyn. De arbejder bl.a. med indsamling af affald og genbrug for kommuner samt indsamling og genanvendelse af restprodukter fra industri.
4. **Henrik Tofteng A/S** har eksisteret siden 1945 og er i dag en vognmandsforretning, der samarbejder med både erhvervs-kunder og offentlige institutioner hovedsageligt i Storkøbenhavn men også i Nord- og Sydsjælland. Deres fokus er genbrug, miljø og affaldshåndtering.

Projektet har dertil haft en styregruppe bestående af ledere fra de deltagende virksomheder og en følgegruppe bestående af forskere, videns- og interesseorganisationer.

Styregruppens opgave har bestået i at kvalitetssikre analytiske forudsætninger og forståelser for projektet, sådan så det er tilpasset branchen specifikt. Desuden har de skabt kontakt til afdelingsledere, administrative medarbejdere og chauffører der medvirker i undersøgelsen. Medlemmer i styregruppen: Freddy Fogh Sørensen (Afdelingschef, Meldgaard), Helle Lassen (HR-Konsulent, Reconor), Kasper V. K. Carstensen (HR & ESG Director, Verdis), Lars Sjøgren (Driftschef, Henrik Tofteng), Nina Nagskov Jørgensen (Politisk konsulent, ARI)

Følgegruppen har haft til formål løbende at kvalificere projektets tilgang, metode og analyse. Overordnet har de kvalitetssikret data- og analysearbejdet, samt bidraget med erfaringer fra andre undersøgelser om psykisk arbejdsmiljø. Medlemmer i følgegruppen: Henriette Bjørn Nielsen (Forskningschef, NFA), Emil Kähler Færch (Projektsansvarlig, Forum for Mænds sundhed), Mogens Ellgaard-Cramer (Sekretariatschef, Transporterhvervets Uddannelser), Peter Hornbæk Frostholm (Lektor, VIA University College).

Hvorfor er det vigtigt at undersøge renovations- arbejderes psykiske arbejds miljø?

05



Rapporten fokuserer på, hvordan det står til med renovationsarbejderes psykiske arbejdsmiljø, og hvordan de ændrede krav, de oplever i deres arbejdsliv, som et resultat af den grønne omstilling, påvirker dette. Der er en række grunde til, at det er vigtigt at undersøge netop dette. Det kan du læse mere om i kapitlet her.

5. Hvorfor undersøge det psykiske arbejdsmiljø?

Rapporten fokuserer på, hvordan det står til med renovationsarbejderes psykiske arbejdsmiljø, og hvordan de ændrede krav, de oplever i deres arbejdsliv, som et resultat af den grønne omstilling, påvirker dette. Der er en række grunde til, at det er vigtigt at undersøge netop dette. Det kan du læse mere om i kapitlet her.

5.1. Den grønne omstilling påvirker arbejdsvilkår

Den grønne omstillings ambitioner om øget genanvendelse af affald har skabt en omfattende udvikling inden i håndtering af affald. Det kræver forståelse af cirkulær økonomi, nye krav til digitalisering og kommunikation, ændrede arbejdsgange -og rutiner, samt ændret selvforståelse og identitet. Projektet

Chauffører og administrative medarbejder i renovationsbranchen

Undersøgelsen arbejder med to overordnede kategorier af medarbejdere:

Chauffører har typisk arbejde, der udføres som kørsel og indsamling af affald. Kontakten er primært med borgerne, ofte som direkte personlig kontakt.

Administrative medarbejdere har typisk arbejde, der udføres på et kontor i virksomheden. Kontakten med borgerne og andre er typisk via telefon eller mail, ikke personligt direkte kontakt.

Projektet har udelukkende beskæftiget sig med den del af branchen, der står for affaldsindsamling, og fx ikke medarbejdere på genbrugspladser.

undersøger, hvilken påvirkning det har på renovationsarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Dette fordi renovationsarbejderne – dem der udfører arbejdet i praksis – fortjener at blive taget hånd om i den cirkulære omstilling. For hvis ikke de har et ordentligt arbejdsmiljø, kan det være svært at indfri de cirkulære ambitioner.

5.1.1. Social bæredygtighed i en verden af miljømæssig bæredygtighed

Projektet fokuserer på den *sociale dimension* af grøn omstilling eller cirkulær økonomi. Hvor andre dimensioner fokuserer på tekniske, økonomiske eller miljømæssige aspekter af grøn omstilling, skaber den sociale dimension et rammeværktøj for at forstå, hvordan de forandringer der sker på baggrund af cirkulære målsætninger, påvirker menneskers retfærdighed, trivsel og livsbetingelser (Campos & Vázquez-Brust 2023: 266). Ift. arbejdsmarkedet er der fokus på, hvordan overgangen fra en "brun" til en "grøn" økonomi kan påvirke jobtab og løn (Bowen & Hancké 2019: 13; FN 2022).

Den Internationale Arbejdsorganisation (ILO) har yderligere sat fokus på, hvordan en retfærdig omstilling kan understøttes ved, at arbejdere får de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde i overensstemmelse med de politiske og tekniske

krav, som den grønne omstilling medfører, samt at potentielle helbredsmæssige konsekvenser formidles (ILO 2015).

Kernetanken er, at cirkulære målsætninger skal gå hånd i hånd med social retfærdighed. Dette projekt fokuserer på de cirkulære målsætningers påvirkning af arbejdsbetingelser ift. sikkerhed, helbred og arbejdstagerrettigheder og er derfor interessant for fx arbejdstager- og arbejdsgiverorganisationer som arbejdsmarkedsorganisationer eller tænketanke, der følger arbejdsmarkedets udvikling.

5.1.2. Det starter på samfundsniveau

De øgede krav til renovationsbranchen starter med politik. På europæisk plan har 'den grønne pagt' fremsat af Europa-Kommissionen til hensigt at gøre Europa til det første klimaneutrale kontinent i

2050. Det indebærer et fokus på et opgør med 'brug og smid væk-kultur', affaldsforebyggelse og -håndtering, samt en omstilling til cirkulær økonomi. Affaldssektoren har en central funktion i at komme i mål med de ambitioner. I Danmark har et bredt flertal i Folketinget vedtaget en 'Klimaplan for en grøn affaldssektor og cirkulær økonomi' (Regeringen et al. 2020). Her fremtræder affaldssektoren som en nøglebrik i målsætningen om at reducere Danmarks CO₂-udledning med 70 % frem mod 2030. For at opnå dette, er det centralt at reducere forbrænding og øge genanvendelse og genbrug. Den målsætning kan ikke opnås uden, at der sker forandringer for landets renovationsvirksomheder og -medarbejdere. Klimaplanens mål om en klimaneutral affaldssektor og udsortering af 80 % af det danske plastaffald fra forbrændingen i 2030 – samt at knække affaldskurven – har vidtrækkende konsekvenser for håndteringen af affaldet.

Selvom renovationsarbejdere ikke er nævnt i klimaplanen fra 2020, eller den opfølgende aftale fra 2022, er det i sidste ende dem, der skal indsamle de ti fraktioner, som affald fremover skal indsamles i, og sammen med det administrative personale sørge for at leve op til planens målsætning om forbedret affaldstilsyn på modtageanlæg. Det er også renovationsbranchen og dets ansatte, som i sidste ende skal bære vægten af klimaplanens målsætning om, at affaldshåndtering skal ske både miljøvenligt og omkostningseffektivt.

5.1.3. Forskellige kommunale løsninger

Selvom klimaplanen lægger op til at arbejde henimod at strømline affaldshåndtering på tværs af kommunerne, er det – grundet det danske decentraliserede kommunestyre – fortsat op til den enkelte kommune at omsætte klimaplanen til praksis, hvad angår arbejdsmiljø. Kigger man på kommunernes affaldsplaner, har det forskellige konsekvenser for renovationsarbejdernes arbejde og derfor potentielt deres arbejdsmiljø. Nogle kommuner lægger i disse planer vægt på medarbejdernes rolle - at ansatte skal være ambassadører for kommunen, sikre god service gennem høj faglighed, styrke feedback-kulturen og svare på spørgsmål fra borgere. Dette kræver bl.a. et øget vidensniveau, så medarbejderne er klædt på til dialog med borgere om affald og genanvendelse. Andre kommuner har ambitioner, der retter fokus mod teknologi, ved brug af selvkørende køretøjer, robotarme eller begrænsning af støj- og luftforurening, ud fra et ønske om at forbedre både det fysiske- og psykiske arbejdsmiljø. Andre kommuner nævner slet ikke renovationsarbejdere i deres affaldsplaner.

5.1.4. Øgede krav til renovationsarbejderne

Vi ser altså, hvordan de stadigt større krav til affaldssektoren stiller nye krav til renovationsbranchen. En rapport udarbejdet for Transporterhvervets Uddannelser (2019) illustrerer de kompetencekrav, der er opstået på baggrund af den grønne omstilling. Rapporten skitserer, hvordan renovationsarbejderne, for at kunne udføre deres job, skal have viden om indretning, sikkerhed og betjening af aggregater til at løfte spande, da udviklingen imod flere spande og nye typer af spande medfører en øget betjening af udstyr bag på bilen.

De skal have viden om samspil mellem GPS-systemer, sensorer, tags og IT. De skal have viden om, hvordan de bidrager til den grønne omstilling. De skal kunne køre grønt, planlægge kørsel og fyldning/læsning af bilen for at udlede mindst muligt CO₂. De skal have viden om kørsel i biler med grønne drivmidler samt sikkerhedsforskrifter ved alternative drivmidler. De skal kunne arbejde i et tempo, der understøtter velvilligheden til at yde service og rådgivning af borgerne. De skal kunne følge med udviklingen og være forandringsparate. De skal kunne arbejde struktureret og naturligt med IT på flere platforme. De skal have indsigt i digitalisering og værktøjer, der understøtter udførelsen og planlægningen af arbejdet. De skal have viden om affaldstyper og sikkerhed i forbindelse med håndteringen heraf. Herudover skal de have viden om deres rolle i den cirkulære økonomi og deres bidrag til at mindske miljøbelastningen m.m.

Alle disse krav fungerer i samspil med almindelige krav til renovationsarbejdere om ergonomisk og hensigtsmæssig håndtering af affaldet, kørsel af lastbil, kendskab til gældende regler om arbejdsmiljø mv.

Og disse krav forholder sig særligt til udviklinger i renovationsbranchen, som sker som følge af den grønne omstilling. (TUR 2019: 11).

5.2. Fokus på hele arbejdspladsen

Dette projekt fokuserer på hele arbejdspladsen. Det gør det, fordi den grønne omstilling har gjort samarbejde på tværs af funktioner til et centralt element i affaldsindsamlingen og skabt en øget betydning for det psykiske arbejdsmiljø. Som det beskrives i rapporten, gælder det særligt i forhold til opgaven med at registrere og dokumentere, som er blevet en fast del af affaldsindsamlingen.

Næsten alle skraldebiler har i dag en arbejdstelefon og en iPad, som chaufførerne skal bruge til at registrere tømninger og dokumentere arbejdsmiljøssager og fejlsorteringer. De registreringer bliver behandlet inde på kontoret af det administrative personale, før sagerne ryger videre til kommunen eller modtageanlægget, som bruger det til dokumentation over for borgerne i sager om, hvorfor en affalds-spand ikke er blevet tømt. Hvis der ikke er en fælles forståelse af opgaven, en forståelse for – og et kendskab til – hinandens arbejde, samt et godt samarbejde, kan det både påvirke kvaliteten af arbejdet og vigtigst af alt trivslen. Der kan opstå konflikter, hvilket kan lede til dårligt arbejdsmiljø (fx krænkelser og dårlig arbejdspladskultur) eller sundhedsudfordringer (fx stress og nedsat trivsel).



5.2.1. Chauffører

Når vi i projektet henviser til renovationsbranchen, er det kun den del af branchen, der beskæftiger sig med affaldsindsamling. Projektet har således ikke beskæftiget sig med fx medarbejdere på genbrugspladser. Undersøgelsen arbejder med to overordnede kategorier af medarbejdere: chauffører og administrative medarbejdere.

Chauffører indsamler affald. Langt størstedelen af dem, der har deltaget i undersøgelsen, kører en traditionel skraldebil med en lift, som løfter spandene op og tømmer dem i et eller to kamre. Nogle kører husholdningsaffald og andre erhvervsaffald. Hvilken type rute man kører, spiller en rolle. Normtallet ligger i spændet mellem 850-1.200 tømninger ugentligt. Kører man en byrute, har man typisk flere tømninger, er mere udsat for tæt trafik og har typisk mere kontakt til borgere, end den dem kører en landrute. En landrute med færre tømninger kører en chauffør typisk alene, mens byruter i de fleste tilfælde køres med én eller to makkere. Der kan også være forskel på bilerne. En standardskraldebil vejer 16-20 tons uden læs. Nogle chauffører kører små skraldebiler i sommerhusområder eller snævre gader i byer, som er nede og veje 7-10 tons. De mindre skraldebiler bliver nogle steder i daglig tale beskrevet som "rotterne".

Andre chauffører kører en helt anden type køretøj: kranbiler eller biler med grab, som kan tømme stor-skrald eller nedgravede affaldscontainere, containerbiler, som typisk bruges til at fragte affald fra en aflæsningsplads fx ved en genbrugsstation til et modtageanlæg, overdækkede lastbiler, som kan bruges til at hente forskellige typer affald, fx indsamle tekstilaffald fra genbrugspladser, eller lastbiler til mobil sikkerhedsmakulering af papir eller elektronik. Hver kategori har særegne forudsætninger for arbejdsmiljøet. Mange chauffører inden for disse kategorier har mindre borgerkontakt, arbejder mere alene og holder mindre stille – hvorfor de i nogle tilfælde også fx holder mindre i vejen for andre trafikanter. I undersøgelsen kan vi ikke se, hvilken funktion chaufførerne har, og det har vi derfor ikke taget højde for. Da chaufførerne har en lang række forskellige arbejdsopgaver, mener vi også, at dette projekt er relevant for en række lignende brancher både inden for renovation, transport, spedition mv. Hvor der

er tale om mobile arbejdspladser, hvor en enkelt eller nogle få medarbejdere arbejder alene de fleste timer af arbejdsdagen.

5.2.2. Administrative medarbejdere

Den anden medarbejderkategori, administrative medarbejdere, dækker i projektet over en bred kategori af medarbejdere, som også kunne kaldes 'drift'. Der refereres til disse som enten 'administration' eller 'administrative medarbejdere'. Fælles for dem er, at de administrerer eller drifter arbejdet omkring affaldsindsamling. Det dækker over en lang række opgaver og funktioner: ruteplanlægning, HR, kontraktstyring, økonomi, sikkerhed, arbejdsmiljø, borgerkontakt, ledelse, lønudbetaling, ferie og bemanning, kontakt til kommunen, kommunikation, reklamation, planlægning af arrangementer, projektstyring og en lang række andre opgaver. De opgaver er, efter virksomhedens størrelse, fordelt på forskellige medarbejdere. Det gør også, at de, som har deltaget i undersøgelsen under kategorien 'administrative medarbejdere', kan have meget forskellige funktioner: nogle har borgerkontakt, andre har hverken kontakt til borgere eller chauffører, og nogle er ikke i berøring med nogle elementer af affaldsindsamling. Det giver dem meget forskellige forudsætninger for at deltage i undersøgelsen og svare på spørgsmålene. Fx har folk med borgerkontakt større risiko for at blive udsat for chikane, trusler og vold.

5.3. Fokus på det psykiske arbejdsmiljø

Projektet beskæftiger sig med det *psykiske* arbejdsmiljø i branchen. Flere undersøgelser har haft fokus på chaufførernes fysiske arbejdsmiljø, fx ift. arbejdstempo, ergonomi, ledsmerter og snubleskader (Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros 2011; Busck 2010) samt biologisk eksponering (svampe, endotoksin og bakterier) i forbindelse med håndtering af affald (Eriksen 2022; NFA 2020; Madsen et al. 2020; Madsen et al. 2021; Madsen et al. 2019).

Med denne undersøgelse ønsker vi at lave en status på, hvordan den grønne omstillings forandringer og krav påvirker medarbejdere i renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø i form af trivsel, motivation og oplevelser med trusler, vold, aggressioner og krænkende adfærd. Vores forståelse af psykisk arbejdsmiljø er hentet fra Arbejdstilsynets Bekendtgørelse om Psykisk Arbejdsmiljø¹, der definerer det som "*psykosociale påvirkninger i arbejdet, som opstår i forbindelse med*":

1. Den måde, som arbejdet er planlagt og tilrettelagt på
2. De organisatoriske forhold af betydning for de ansattes arbejde
3. Arbejdets indhold, herunder kravene i arbejdet
4. Den måde, som arbejdet udføres på
5. De sociale relationer i arbejdet

Den grønne omstilling er med til at forme det psykiske arbejdsmiljø, når omstillingen finder sted i – eller rykker til noget i – alle fem ovenstående dimensioner af det psykiske arbejdsmiljø. At det psykiske arbejdsmiljø også har betydning for renovationsarbejderne, ses i konflikten om hjemtagning af affaldsindsamling til Amager Ressource Center (ARC). Her ønskede ARC at renovationsarbejderne skulle overgå til kommunale arbejdsvilkår, hvilket betød, at de skulle overgå fra akkord til timeløn. Som en del af begrundelsen fremførte ARC, at de ønskede at tage noget af tempoet ud af arbejdet for at undgå, at renovationsarbejderne skulle blive nedslidt fysisk. Det skabte utilfredshed hos renovationsarbejderne, da det betyder, at de skal bruge mere tid på vejene i tættere trafik. Som strejkens talsmand, Ulrik Blessing,

¹ Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø

udtalte: "Vi har ikke en oplevelse af, at vi bliver slidt ned fysisk. Det er det psykiske arbejdsmiljø, der er et problem, når det hele eksploderer ude i gaderne." (Drachmann 2023). Til en anden demonstration udtaler en renovationsarbejder: "Nogle skraldemænd arbejder for meget og på skæve tidspunkter, så de har svært ved at se familien. Det kan være et hårdt psykisk arbejdsmiljø". (Henningsen 2020)

Metode og tilgang til projektet



Projektets målsætning var at undersøge renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø både i dybden og i bredden. Derfor har den metodiske tilgang bestået af både kvantitative og kvalitative elementer.

6. Metode og tilgang til projektet

Projektets målsætning var at undersøge renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø både i dybden og i bredden. Derfor har den metodiske tilgang bestået af både kvantitative og kvalitative elementer. Konkret består undersøgelsens metoder af:

- 1) Kvantitativ surveyundersøgelse
- 2) Kvalitative telefoninterviews
- 3) Feltarbejde
- 4) Samskabelsesworkshops

Dette kapitel præsenterer de metodiske tilgange, der er benyttet i dataindsamlingen. I denne sammenhæng fremhæves overvejelser vi har gjort os undervejs i samarbejde med projektets følge- og styregruppe. Overvejelserne indebærer metodernes egenskaber til at supplere hinanden og udfylde hinandens begrænsninger.

Derudover indebærer overvejelserne, hvordan vi har udarbejdet guides og mere lavpraktiske retningslinjer for mødet med felten og respondenterne. For at garantere en høj målingsvaliditet er metodedesignet løbende kvalificeret af undersøgelsens følgegruppe, som har stærke metodiske kompetencer – og styregruppen, som består af repræsentanter fra renovationselskaberne og derfor har en særlig indsigt i målgruppen.



6.1. Kvantitativ surveyundersøgelse

Første del af undersøgelsen bestod af en kvantitativ surveyundersøgelse. Dette er en god metode til at give et bredt indblik i arbejdsmiljøet i branchen samtidigt med, at det gør det muligt for respondenterne at være helt anonyme. Anonymitet er et vigtigt aspekt i en undersøgelse, der handler om noget så sårbart som psykisk arbejdsmiljø. I praksis blev undersøgelsen opdelt i to spørgeskemaer – et for chaufførerne og et for det administrative personale. De to spørgeskemaer adskiller sig fra hinanden ved, at renovationsarbejderne blev præsenteret for to ekstra spørgsmål, som ikke var meningsfulde for det administrative personale at svare på². Dertil kommer mindre sproglige justeringer i spørgsmålsformuleringerne. Spørgeskemaerne blev udarbejdet i SurveyXact, og kunne tilgås digitalt via QR-koder eller via mail. Vi benyttede dog nogle særlige metodiske greb til indsamling af data, fordi der er tale om en særlig målgruppe. Som supplerende kvantitativt materiale, har vi fået udleveret APV'er fra enkelte afdelinger i de deltagende virksomheder, der i analysen bruges til at sammenligne data.

6.1.1. Dataindsamling hos en særlig målgruppe

Renovationsarbejdere – og særligt chauffører er en målgruppe, hvor der er mange medarbejdere, som ikke i det daglige arbejder med boglig opgaveløsning, og som derfor kan finde det kompliceret at svare

² De ekstra spørgsmål lyder: "Hvilken rute kører du primært?" og "Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for vejrrede i forbindelse med dit arbejde?"

skriftligt på nogle spørgsmål, som de måske ikke lige kender baggrunden for eller kan oversætte til deres hverdag. Dette kan medføre en metodisk problematisk meget lav svarprocent. Derfor sendte vi ikke spørgeskemaerne ud på mail til hver enkelt medarbejder. I stedet sendte vi plakater ud, der blev hængt op i afdelingerne, så medarbejdere kunne scanne en QR-kode og deltage i undersøgelsen. På plakaterne stod en beskrivelse af projektet, samt en fængende titel såsom: *“Skraldemænds trivsel og arbejdsforhold har aldrig været bedre... Eller hvad?”*..?”.

For at sikre en større andel besvarelser, lavede vi i alt ni besøg hos afdelinger. Her tog vi ud, forklarede om undersøgelsen og læste spørgsmålene højt for målgruppen, mens de udfyldte deres besvarelser på deres egen mobil, eller på iPads, som vi medbragte. Under aktiviteterne sørgede vi for forplejning i form af slik og snacks, der skulle gøre aktiviteten mindre højtidelig. Højtlesningen skulle imødekomme de renovationsarbejdere, der fandt det udfordrende at skulle svare på et skriftligt spørgeskema. Herudover tilbød vi udprintede spørgeskemaer som supplement til den digitale løsning. Det var der en del, som tog imod. I tilfælde hvor vi var forhindret i at tage ud fysisk til afdelinger, der efterspurgte spørgeskemaaktiviteten, sendte vi i stedet en pakke med QR-kode til spørgeskemaerne, instruktioner, samt snacks til respondenterne.

6.1.2. Udgangspunkt i forskningsvaliderede spørgsmål

Psykisk arbejdsmiljø er et komplekst og kontekstafhængigt fænomen, der kan være udfordrende at indfange kvantitativt. Jo flere spørgsmål, der stilles, jo flere aspekter kan belyses. Spørgeskemaerne tager udgangspunkt i Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)s DPQ-Arbejdspladsskema (Clausen 2020), der består af en lang række forskningsvaliderede spørgsmål, som er med til at sikre undersøgelsens validitet. Det gør det samtidigt muligt at sammenligne undersøgelsens resultater med andre brancher. Dog blev det, på opfordring af styregruppen, besluttet at begrænse antallet af spørgsmål. Spørgeskemaet blev derfor kortet ned og tilpasset med udgangspunkt i projektets hypoteser og vurderinger af relevans for medarbejdere i renovationsbranchen.

Derudover er der tilføjet nogle specifikke spørgsmål om arbejdsforhold i renovationsbranchen, bl.a. vedr. den grønne omstilling og digitalisering. Tilføjjelsen af de ekstra spørgsmål var afgørende for at kunne udvikle branchespecifikke værktøjer til at arbejde med psykisk arbejdsmiljø (Se kapitel 10). Samtidigt har vi spurgt ind til følgende relevante baggrundsvariable: køn, alder, firma og primær rute (by, land, sommerhus, afløser el. andet). I alt belyser spørgeskemaet 19 emner inden for det psykiske arbejdsmiljø – heraf er 17 hentet fra DPQ (de to resterende, som ikke findes i DPQ er ‘tryghed’ og ‘vejvrede’) (Clausen 2020).

6.1.3. Metodiske greb til at motivere respondenterne

Af hensyn til den konkrete målgruppe, tilpassede vi efter dialog med styregruppen vores undersøgelse med en række metodiske tiltag, der skulle sikre, at respondenterne ikke mistede gejsten undervejs i deres besvarelse:

6.1.3.1. Tilpasning af DPQ-Arbejdspladsskemaets svarkategorier

DPQ-Arbejdspladsskemaets svarkategorier er rangeret fra negativ til positiv. Det blev besluttet at vende rækkefølgen om, så den mest positive svarmulighed stod øverst. Rækkefølgen blev vendt om, da vi hverken ønskede at antage en overvægt af negative besvarelser på forhånd eller påvirke respondenterne i den retning. Samme rækkefølge blev brugt under hvert spørgsmål, så respondenterne ikke skulle bruge krudt på at gennemskue retningen.

6.1.3.2. Tilføjelse af smileyer til hver svarkategori

For at gøre det lettere for det for respondenterne at orientere sig i spørgeskemaets svarkategorier tilføjede vi farvede smileyer ud for svarkategorierne.



6.1.3.3. Tilføjelse af et motivations-slide halvvejs gennem spørgeskemaet

For at fastholde deltagernes motivation og samtidigt give dem en indikation af, hvor lang tid, der er tilbage af spørgeskemaet, tilføjede vi en motivationsslide med testen til venstre.



6.1.3.4. Aktiveringer

For at alle respondenter ikke skal svare på alle spørgsmål, og spørgeskemaet dermed ville tage meget længere tid at svare på, er der indsat nogle filtre undervejs i det digitale spørgeskema. Det betyder, at nogle spørgsmål kun vises, hvis respondenter har afgivet bestemte svar på de forrige spørgsmål. Fx er spørgsmålet "Hvem er du blevet truet af?" kun blevet rettet til respondenter, der har svaret, at de inden for de sidste 12 måneder har været udsat for trusler i forbindelse med arbejdet.

6.1.4. En succesfuld tilgang?

På baggrund af ovenstående indsatser har hele 417 respondenter gennemført spørgeskemaundersøgelsen. Det svarer til 31 % af medarbejderne i de fire deltagende renovationsvirksomheder. Både vi og følgegruppen stiller os tilfredse med antallet af besvarelser, der ikke ligger lavt i forhold til lignende undersøgelser, og som stadig efterlader en fornuftig respondentgruppe i forhold til at gennemføre de ønskede analyser og drage konklusioner. Derfor må vi antage, at vores tilpassede metodiske greb har virket på målgruppen.

Antal besvarelser af surveyundersøgelse		
Chauffører: 329	Administrative medarbejdere: 88	I alt: 417
Anslået antal medarbejdere i de fire renovationsvirksomheder ³		Anslået svarprocent
1350		31 %

Vores fysiske tilstedeværelse viste sig samtidigt at være særlig hensigtsmæssig, da vi kunne svare på forståelsesspørgsmål, der opstod undervejs. Fx var flere i tvivl om, hvad ordet 'indmeldingssystem' eller 'fraktion' betyder, hvilket er et glimrende eksempel på, at der er behov for en opkvalificering i fagspecifikke termer, samt i viden om den grønne omstilling bl.a. med henblik på at styrke den faglige stolthed (Se afsnit 10 for anbefalinger). Dog var der også ulemper ved de fysiske aktiviteter. Der var fx enkelte tilfælde af højlydte latterliggørende kommentarer, når spørgsmål om følelser blev læst højt. Der er en risiko for, at disse reaktioner kan have påvirket andre respondents udfyldning af spørgeskemaet. Derfor er det også centralt for undersøgelsen, at de kvantitative resultater ikke står alene, men spiller sammen med kvalitative metoder, der bidrager til en dybdegående og nuanceret forståelse af psykisk arbejdsmiljø i renovationsbranchen.

6.2. Generelle overvejelser omkring brug af kvalitative metoder

Den kvalitative del af undersøgelsen baserer sig på antropologiske metoder, hvor vi er nysgerrige, åbne og lyttende i mødet med feltet. Metodernes egenskaber tillader indsigt i holdninger og værdier, der ligger bag umiddelbare svar, som kommer til udtryk i spørgeskemaundersøgelsen og undervejs i interviews og feltbesøg. Rækkefølgen i metoderne gør samtidigt, at vi kan efterprøve hypoteser på baggrund af indsigter fra den kvantitative data. For at tilgå og forstå genstandsfeltet på et dybere plan,

³ Vi kender ikke det eksakte antal medarbejdere, da branchen ikke ligger inde med registerdata. Dog har vi fået udleveret cirkatal fra de fire virksomheder (Henrik Tofteng A/S, City Container, Verdis (Urbaser) og Meldgaard).

og fordi mennesker ofte siger noget andet, end det de gør, har vi også været i ude og observere medarbejdernes faktiske adfærd på arbejdet. Desuden har det været et opmærksomhedspunkt at dataindsamlingen har geografisk spredning, for at afspejle undersøgelsens landsdækkende karakter.

6.2.1. Sårbare emner kræver tillid

Forud for den faktiske dataindsamling, blev vi opmærksomme på flere væsentlige forhold at tage hensyn til. Det er svært at undersøge psykisk arbejdsmiljø blandt folk der arbejder i små grupper eller alene. Dette er forsøgt imødekommet ved at spørge ind til – og observere – respondenternes relation til kollegaer, ledere og eksterne mennesker, de møder i dagligdagen. Desuden betyder undersøgelsens karakter, at der skulle spørges ind til potentielt traumatiske oplevelser. Dette forhold har medvirket til etiske overvejelser om, hvordan vi som interviewere tilgår emnet, og samtidig udviser respekt for respondenteres privatliv og følelser. Ærlige og nuancerede svar – især hvad angår svære spørgsmål – kræver tid og forståelse for mennesket bag. Af denne årsag har et gennemgående element ved den kvalitative dataindsamling været at opbygge en tillidsfuld relation til respondenterne.

Et andet opmærksomhedspunkt har været at spørge til positive såvel som negative oplevelser. Når undersøgelsens hensigt er at formulere anbefalinger, der skal forbedre det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen, må vi ikke lade os styre af den negative fortælling. En anbefaling kan i lige så høj grad være at gøre mere af en positiv ting, som at gøre mindre af en negativ ting, fordi det positive fortæller hvad der fungerer. Når vi som undersøgere indsamler viden, kan en afledt og ubevidst handling være at gå kritisk til værks ved at forfølge narrativer med mest uhensigtsmæssigt eller negativt indhold (fx oplevelser af en høj forekomst af vold og trusler). Derfor har det været væsentligt at spørge ind til – og vægte – de positive og negative fortællinger lige højt.

6.3. Telefoninterviews

Vi har foretaget telefoninterviews med chauffører, og administrativt personale fra de deltagende virksomheder. Interviewene foregik over telefon, fordi det kan være lettere at åbne op omkring sårbare emner, når man ikke sidder ansigt til ansigt. Samtidigt giver interview over telefon en større frihed for deltagerne i forhold til planlægning af deltagelse, ligesom det muliggør en større geografisk spredning inden for projektets tidsramme. Medarbejderne blev orienteret om undersøgelsen på forhånd af deres ledere og deltog frivilligt, men havde mulighed for at sige nej til at deltage ved opringningen. I starten af interviewet blev informanterne orienteret om, at interviewet er anonymt, og, at de kan undlade at svare på spørgsmål, hvis de ikke ønsker. Alt dette medvirkede til at skabe en afgørende tillid mellem informant og interviewer. Tematikker og spørgsmål blev udformet i samarbejde med styre- og følgegruppen. I alt er der foretaget 27 interviews, heraf 20 med chauffører og syv med administrative medarbejdere.

6.4. Feltarbejde

Som en del af undersøgelsen foretog vi feltarbejde blandt medarbejderne i branchen. Dette gjorde vi dels på grund af, at menneskers handlinger ikke altid stemmer overens med vores intentioner. Derudover kan mennesker udelade informationer, som umiddelbart virker ligegyldige eller indlysende, når de spørges, fx under interviews. Der er derfor god grund til at supplere interviews med også at observere deres faktiske adfærd i praksis. Samtidigt bidrager feltarbejdet til at skabe en tillidsfuld relation mellem informant og interviewer. Vi har lavet observationer i to forskellige arenaer:

1. På arbejde med chauffører

Vi har været på arbejde med chauffører i de fire virksomheder rundt om i landet, hvilket vil sige, at vi har været ude og køre ruter og indsamle affald. Vi har kørt syv ture i alt spredt ud

over hele landet. Det geografiske element har været væsentligt at tage hensyn til, dels fordi undersøgelsen er landsdækkende, men også fordi den anden indsamlede data pegede på, at chaufførernes typer af ruter kan have betydning for deres oplevelser. Det har således været en prioritet at køre med chauffører der indsamler forskellige typer af affald og som både kører på landet, i byer og i sommerhusområder. Derudover har virksomheder hver deres praksisser, udstyr og procedurer, hvorfor vi ønskede at observere flere af dem, som opererer i hver deres landsdel.

2. Hangarounds

Under såkaldte hangarounds tog vi på virksomhedsbesøg, hvor vi overværede hverdagen i renovationsbranchen – såvel fra et skrivebord blandt administrative medarbejdere og fra rygebænken, hvor chauffører kom fra og til i løbet af formiddagen. Formålet med disse besøg var dels at anskue arbejdsdagen ud fra en flue-på-væggen tilgang – dels at indgå i de samtaler, der måtte opstå naturligt undervejs uden planlagte og strukturerede spørgeguides for at facilitere en øget forståelse for de særegenheder, der karakteriserer en arbejdsdag i renovationsbranchen. Vi har i alt foretaget observationer i form af hangarounds 11 gange. Ni af disse foretog vi under - og i forlængelse af - spørgeskemaaktiviteterne, som er nærmere forklaret i afsnit 6.1.1.

Forud for indsamling af affald med chauffører og hangarounds havde vi udarbejdet løst strukturerede guides for at sikre kongruens og kvaliteten af den indsamlede data. Dette med forbehold for at alle ruter, chauffører og arbejdspladser er forskellige, hvilket betyder, at hjembragte oplevelser og feltnoter har forskellig karakter.

Undervejs nedskrev vi feltnoter om observationer, indlysende såvel som overraskende, og særlige udtalelser, der var væsentlige at huske for den efterfølgende analyse. Disse feltnoter blev i første omgang nedskrevet i løst format, hvorefter vi hver især har omformuleret dem mere struktureret og digitalt. Disse omformuleringer er gjort hurtigst muligt efter det faktiske feltarbejde med henblik på at inddrage og erindre flest mulige detaljer og refleksioner.



På feltarbejdet observerede vi den faktiske adfærd i praksis. Vi tog på arbejde med chaufførerne og det administrative personale.

6.4.1.1. Et respektfuldt møde med felten

I forbindelse med feltbesøg har vi bestræbt os på at møde branchen med respekt for kulturen, jargonen og tilgange til arbejdet. Selvom vi som undersøgere er opmærksomme på, at vi ikke kan indgå i felten helt uden at påvirke konteksten, har det været hensigten at minimere denne effekt mest muligt, og dermed øge den interne validitet mest muligt. Det betyder bl.a. at vi skulle stå mindst muligt i vejen ved indsamling af affald, og forsøge at skabe en stemning der var naturlig, så feltbesøget nærmede sig en så almindelig arbejdsdag som muligt. Et andet eksempel på at imødekomme denne komplikation ved feltarbejdet, var at overveje fremtoning, og fx påklæde sig deres arbejdstøj, hvis det stod til rådighed.

6.5. Samskabelsesworkshop

For at få undersøgelsens indsigter og resultater til at leve i praksis har vi afholdt samskabelsesworkshop hos to af de deltagende virksomheder. Fokus for dem var at hjælpe med at omsætte undersøgelsens resultater og analytiske indsigter til konkrete tiltag, værktøjer, nye procedurer og eksperimenter, der kan testes for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø. Sammen med nærværende rapportens senere analyse, udgør disse referencerammen for de endelige anbefalinger og værktøjer, der præsenteres i kapitel 10.

I samskabelsesworkshoppen valgte vi at have medarbejdere og ledelsen med sammen. Vi var opmærksomme på, at uhensigtsmæssige underliggende magtdynamikker kunne komme i spil, hvis vi ikke adskilte ledelsen og de andre medarbejdergrupper. Men på den anden side kunne en fælles deltagelse facilitere en vigtig dialog om psykisk arbejdsmiljø på tværs af niveauer i branchen. Ligesom et samarbejde mellem ledere og medarbejdere er en nødvendig forudsætning for at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladsen, med et fælles valg af løsninger og handlinger. Vi valgte at vægte dette samarbejde højest, og leder- og medarbejdergrupperne blev derfor ikke skilt ad til workshoppen. Til gengæld havde vi under workshoppen fokus på at høre alle og skabe trygge rammer for snakken om psykisk arbejdsmiljø.

Præsentation af data

0

7



Undersøgelsens metoder har givet os et solidt datagrundlag til den videre analyse. Den indsamlede data dækker flere af funktionerne der varetages af ansatte i branchen og også en geografisk spredning som betyder, at ruternes forskellige karakter kommer til udtryk i undersøgelsen. I dette kapitel præsenteres den overordnede og mere generiske information om dataene, forud for den efterfølgende analyse som den indgår i.

7. Datagrundlag

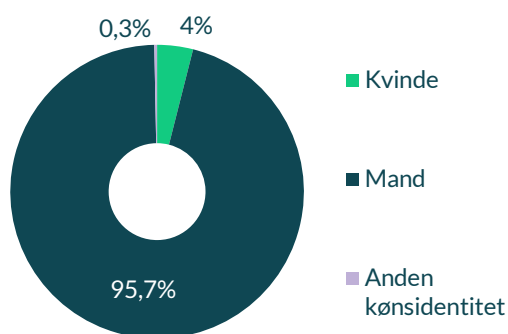
Undersøgelsens metoder har givet os et solidt datagrundlag til den videre analyse. Den indsamlede data dækker flere af funktionerne der varetages af ansatte i branchen og også en geografisk spredning som betyder, at ruterne forskellige karakterer kommer til udtryk i undersøgelsen. I dette kapitel præsenteres den overordnede og mere generiske information om dataene, forud for den efterfølgende analyse som den indgår i. Vi har i alt gennemført følgende dataindsamlingsaktiviteter:

Surveyundersøgelse		
Antal respondenter, chauffører	Antal respondenter, administration	Besøg på afdelinger, hvor vi gennemgik spørgeskemaet og snakkede med medarbejderne (samt <i>hangarounds</i> under – og i forlængelse af – spørgeskemaaktiviteterne)
329	88	9
Interview		
Telefoninterviews med chauffører	Telefoninterviews med administrative medarbejdere	
20	7	
Feltarbejde		
Køre med chauffører på deres rute: én enkelt rute var i Jylland, resten på Sjælland. Ruterne dækker: <ul style="list-style-type: none"> • Fraktionerne glas/metal, bio/rest samt rest • By-, land- samt sommerhusruter • Industri- samt husholdningsaffald 		Hangarounds: Overvære administrative medarbejders arbejdsdag
7		4
Samskabelses-workshop		
Én hos Meldgaard og én hos Verdis (tidl. Urbaser). En tredje planlagt workshop blev aflyst grundet for få tilmeldte.		
2		

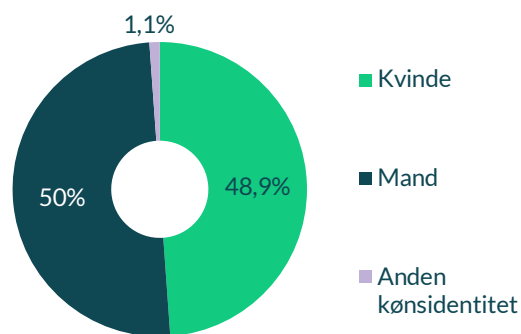
Den kvantitative surveyundersøgelse består af to næsten identiske spørgeskemaer – et målrettet chaufførerne og et målrettet det administrative personale. I det følgende afsnit gennemgår vi de demografiske variable for de to medarbejdertyper i diagrammer samt kommenterer på demografien i de øvrige dataindsamlingsaktiviteter.

7.1. Kønsfordeling

Erhvervet som chauffør er mandsdomineret. Selvom der ikke er officielle tal for kønsfordelingen, så ses dette hurtigt, når man besøger renovationsvirksomheder. Det fremgår også tydeligt af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen. Her angiver hele 95,7 % af chaufførerne 'mand', mens kun 4 % angiver 'kvinde' som deres køn. 0,3 % (svarende til én person) angiver 'anden kønsidentitet'. Køns sammensætningen hos administrationen er mere jævnt fordelt end hos chaufførerne, når vi kigger på respondenterne på spørgeskemaet. En lille overvægt af respondenter, 50 %, angiver, at de er 'mand'. 48,9 % angiver, at de er 'kvinde', mens 1,1 % (svarende til én person) angiver at være 'andet'.



Figur 1: "Er du?" (Chauffører, n = 329)



Figur 2: "Er du?" (Administration, n = 88)

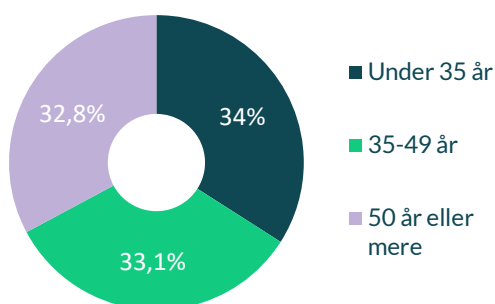
Da branchen ikke ligger inde med registerdata om kønsfordeling m.m., var det ikke muligt at vægte undersøgelsen og gøre den repræsentativ ift. populationen. Men på baggrund af vores forsøg på at opnå spredning på geografi og type af virksomhed, antager vi, at dataene er det bedste bud på en bred repræsentation af branchen. Udarbejdelsen af registerdata for branchen kunne være en fordel for fremtidige undersøgelser.

Interviews har været med både mænd og kvinder. Her er ca. 10 % af de interviewede chauffører kvinder og 90 % mænd, imens 80 % af det interviewede administrative personale er kvinder og 20 % mænd. Det betyder, at vi sammenlignet med den kvantitative undersøgelse, har haft en lille overrepræsentation af kvinder. En overrepræsentation, som vi vurderede som god, da vi også ønskede at få kvindernes perspektiver.

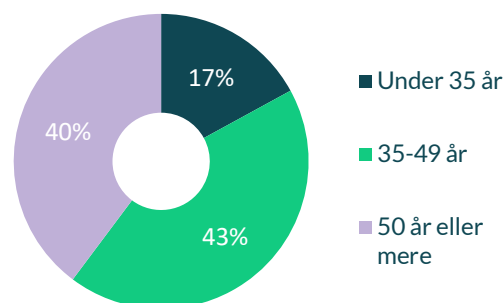
På vores køreture med chauffører har vi kun været ude med mænd, mens vi i projektet har mødt og talt med personer af begge køn på kontorerne.

7.2. Aldersfordeling

Chaufførerne, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, er godt spredt aldersmæssigt. 34 % er under 30 år, 33,1 % er mellem 35 og 49 og 32,8 % er over 50. Alderssammensætningen hos administrative medarbejdere er anderledes end chauffører, da medarbejderne her overordnet set er ældre. Det skyldes dels, at der er mange lederstillinger blandt administrativt personale, og at mange ledere er ældre. Dertil er det almindeligt i mange virksomheder, at udvalgte chauffører får administrative eller ledende roller og derfor typisk er ældre, når de træder ind i en stilling på kontoret.



Figur 3: "Hvor gammel er du?"
(Chauffører, n = 329)

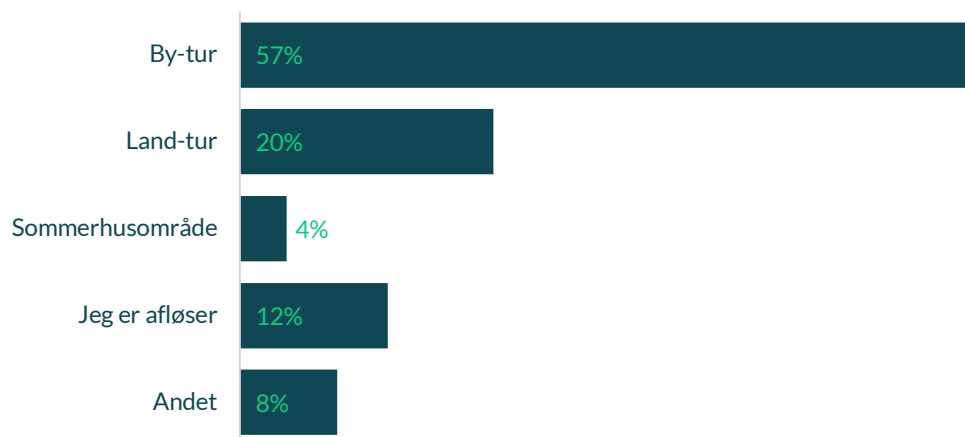


Figur 4: "Hvor gammel er du?"
(Administration, n = 88)

Renovationsbranchen er altså en branche, hvor generationer mødes. Dertil er branchen også præget af en forskelligartet medarbejdergruppe, når man kigger på livssituationer og beskæftigelsehistorik. Det fremgår af vores interviews, hvor vi bl.a. spurgte ind til de interviewedes anciennitet. Det er forskelligt, hvor længe respondenterne har været i branchen. De, som har været der længst, har været chauffører i mere end 30 år. Langt størstedelen har en anciennitet mellem 10-15 år. De, som ikke har været så lang tid i faget (under fem år), har typisk lavet noget andet forud for: fx VVS, tømrer, arbejdet i lufthavnen eller arbejdet i detail. Denne gruppe af personer, som er skiftet til at være chauffør fra andre brancher, vil typisk befinde sig i alderskategorien 35-49 år. Nogle af dem, der har skiftet branche, nævner, at de sætter pris på fleksibilitet og selvstændighed i deres nye job som chauffør. Chaufførerne, der er over 50 år, kan man i de fleste tilfælde regne med, har en høj anciennitet – fra 20 helt op til 40 år.

7.3. Ruter hos chaufførerne

Det er forskelligt, hvilken type rute chaufførerne kører. Der findes ikke tal fra branchen på det, men af dem, der har svaret på spørgeskemaundersøgelsen, kører lidt over halvdelen (57 %) primært 'by-tur'. Den næste kategori er 'land-tur', og derefter kommer 'afløser', som betyder, at chaufføren kører skiftende ruter, alt efter hvad der er behov for. Kategorien 'andet' antager vi dækker over folk, som kører blandede ruter, typisk både land og by. Det giver mening, at størstedelen af chaufførerne kører byruter, da der er flere tømninger i byerne, og derfor brug for flere folk til at dække ruterne.

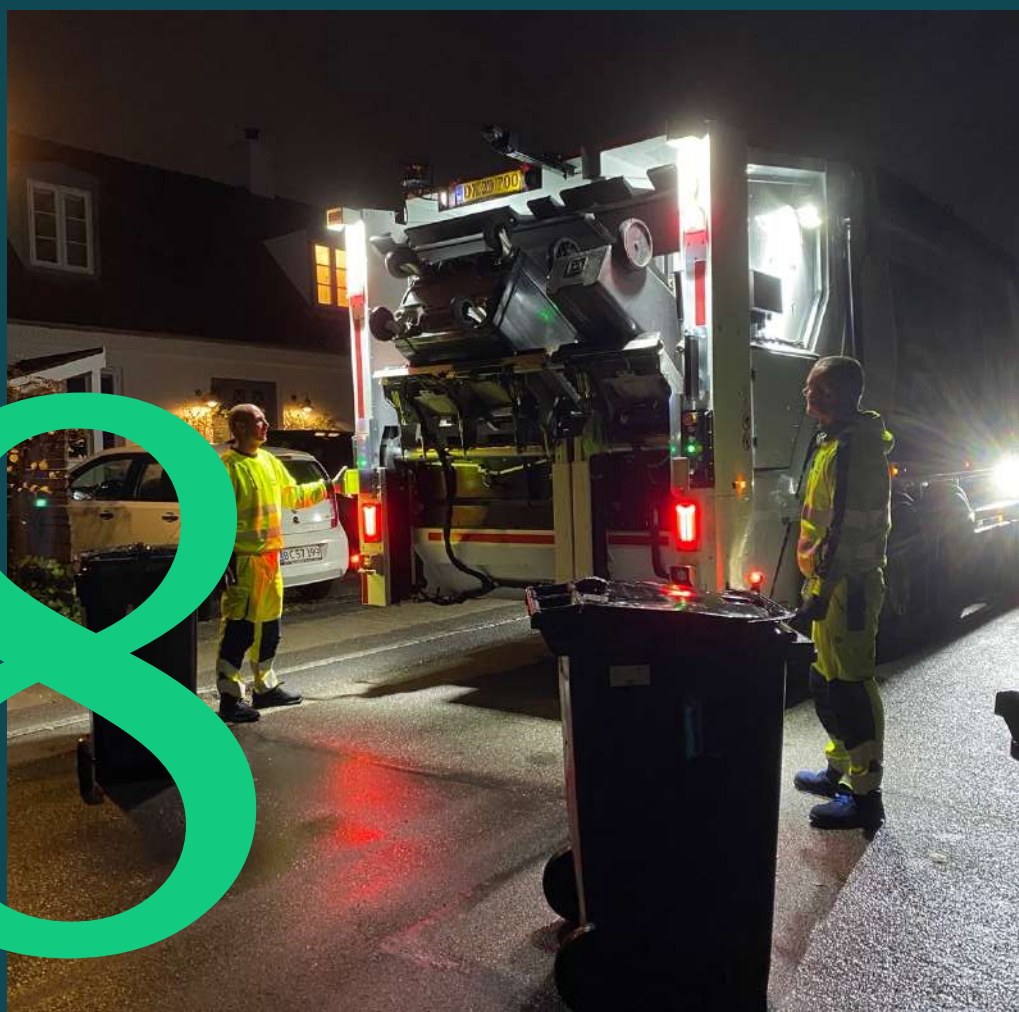


Figur 5: "Hvilken rute kører du primært?" (Chauffører, n = 329)

Størstedelen af de interviewede chauffører kører også byruter. Blandt de interviewede er der dog både personer, der kører blandede ruter, afløser, personer der kører landruter og en enkelt, der kun kører sommerhusruter. Feltarbejdet – hvor konsulenter fra projektet har kørt med chauffører – er både blevet foretaget på by- og landruter, hvoraf dele af en enkelt rute foregik i et sommerhusområde. Konsulenterne har dog ikke været ude at køre med afløser.

Renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø i den grønne omstilling

08



I dette kapitel præsenteres undersøgelsens resultater og indsigter fra både den kvantitative og kvalitative data. Analysen er inddelt i følgende temaer, med tilhørende undertemaer: *Arbejdsglæde, Kollegaskab, Organisering af arbejdet, Aggressioner og krænkende adfærd, Arbejdets indhold og udførelse* samt *Ledelse*. Inden for hvert tema vil resultaterne blive præsenteret for både chauffører og administrative medarbejdere i renovationsbranchen.

8. Analyse: Renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø i den grønne omstilling

I dette kapitel præsenteres undersøgelsens resultater og indsigter fra både den kvantitative og kvalitative data. Analysen er inddelt i følgende temaer, med tilhørende undertemaer: *Arbejdsglæde, Kollegaskab, Organisering af arbejdet, Aggressioner og krænkende adfærd, Arbejdets indhold og udførelse samt Ledelse*. Inden for hvert tema vil resultaterne blive præsenteret for både chauffører og administrative medarbejdere i renovationsbranchen.

8.1. Om analysen

Tematikkerne er opbygget ved indledningsvist at præsentere den kvantitative data, og sammenligne disse med generelle lønmodtagere, der hvor disse data er tilgængelige. Derefter sættes disse data i relation til kvalitative empiriske nedslag, hvilket giver uddybende eksempler og mere dybgående indsigt, som både understøtter og modificerer tallene fra surveyundersøgelsen.

8.2. Arbejdsglæde

Arbejdsglæde handler om, hvorvidt chauffører og de administrative medarbejdere er tilfredse med deres arbejde og føler sig motiverede og engagerede i deres arbejde. I dette afsnittet relateres arbejdsglæden til den grønne omstilling.

8.2.1. Stor arbejdsglæde blandt chauffører

Chaufførernes arbejdsglæde er bl.a. blevet målt ved at spørge ind til, om de er motiverede og engagerede i deres arbejde. Som det fremgår nedenfor, angiver 81 %, at de 'i høj grad' eller 'meget høj grad' føler sig motiverede og engagerede i arbejdet. Det vidner om, at chaufførerne generelt føler sig motiverede i deres arbejde.



Figur 6: "Føler du dig motiveret og engageret i dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

Den høje motivation er også at spore i de kvalitative interviews. Her fremhæver 19 ud af de 20 interviewede chauffører, at de som regel føler sig motiverede og glade for at gå på arbejde. En chauffør fortæller:

"Hvis jeg ikke var glad, så var jeg skiftet. Så ja, jeg er glad og motiveret. Har ikke noget negativt at sige. Selvfølgelig er der gode og dårlige dage, men det gælder alle mennesker." Chauffør 4

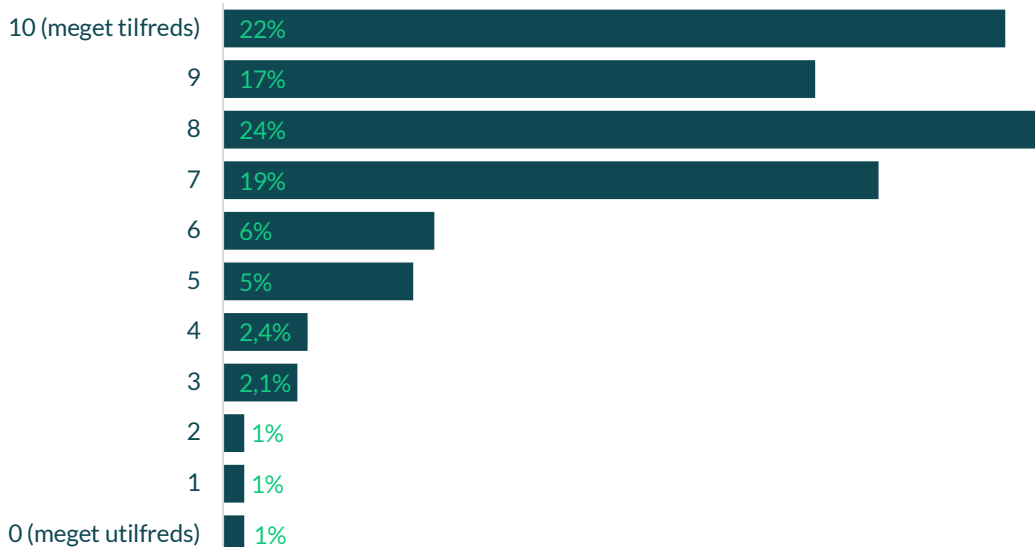
I interviewet blev chaufførerne spurgt om, hvad de synes, der er det bedste ved at være chauffør – og her er fællesnævnerne *frihed* og *selvbestemmelse*. Med det mener de, at der ikke er en chef, som kigger dem over skulderen, at de selv kan bestemme hvor og hvornår de starter ruten samt, at de kan arbejde hurtigere, hvis de gerne vil tidligere hjem. Flere bruger udtrykket "frihed under ansvar". Friheden kan tage forskellig form, men det er klart den mest gennemgående kilde til arbejdsglæde for chaufførerne. Én af chaufførerne udtrykker det på følgende måde:

"Solen skinner, og du har 4 timers arbejde, og jeg kan gøre, hvad jeg vil. Jeg har frihed til selv at bestemme, hvordan dagen skal være. Jeg har en chef, men han bestemmer ikke, hvordan jeg klarer min rute." Chauffør 11

Derudover fremhæver mange, at de kan lide deres kollegaer, den daglige motion og luft samt de korte arbejdsdage. Det er værd at lægge mærke til, at når chaufførerne selv skal definere det gode ved arbejdet, er det ikke lønnen, der står i centrum. Kun en enkelt fremhæver selv lønnen som noget positivt. Det er i stedet tilrettelæggelsen af arbejdet – dvs. at de har selvbestemmelse og fleksibilitet i hverdagen – som har betydning. Det stemmer overens med tidligere undersøgelse af, hvad der motiverer chaufførerne i deres arbejde⁴.

Når chaufførerne skal vurdere, hvor tilfredse de er med deres arbejde, tegner der sig også et positivt billede. På en skala fra 0-10 angiver 82 % af chaufførerne et tal mellem 7-10, hvilket betragtes som værende 'overordnet tilfreds'. Chaufførerne ligger ca. 6 procentpoint højere i tilfredshed end lønmodtagere generelt (Arbejdstilsynet 2022a: 116-117).

⁴ Fremfærd: Fremtidens Renovation.



Figur 7: "Hvor tilfreds er du med dit job som helhed, alt taget i betragtning? Du bedes svare på en skala fra 0-10, hvor 0 angiver den lavest mulige jobtilfredshed, og 10 angiver den højst mulige jobtilfredshed" (Chauffører, n = 329)

8.2.1.1. Ydre omstændigheder og manglende hensyn til arbejdsmiljøregler påvirker arbejdsglæden

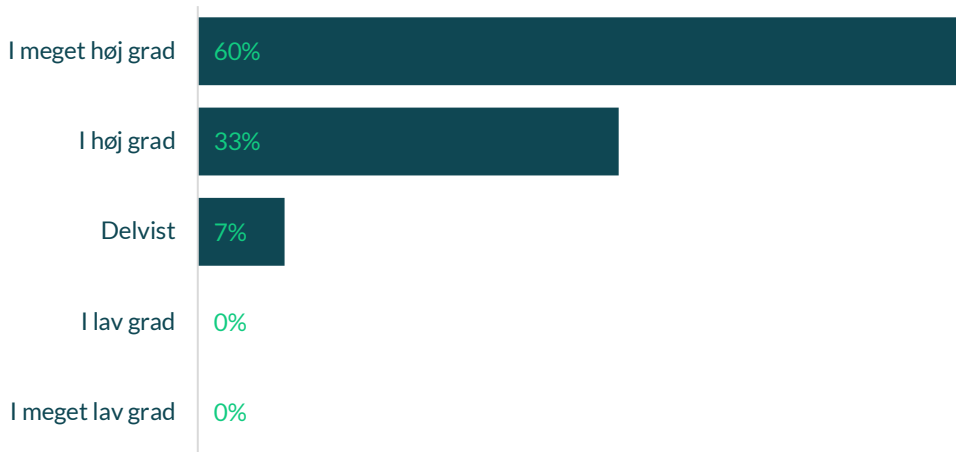
I interviewene blev chaufførerne spurgt, om der er noget, de ikke bryder sig om ved at arbejde som renovationschauffør. Her dukker forskellige temaer op på tværs af interviewene. For det første påpeger størstedelen trafikken, der kan være meget hektisk om morgenen. Ellers er de gennemgående temaer forholdet til borgerne, sager om arbejdsmiljø og særligt forholdet til kommunen. Flere chauffører nævner direkte, at de synes kommunen er med til at gøre arbejdsmiljøet dårligere. De oplever, at kommunen ofte tilgodeser borgerne på bekostning af chaufførernes fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Fx når de bliver bedt om at hente beholdere, som ellers ikke må blive hentet på grund af arbejdsmiljøregler. Ifølge flere chauffører mister arbejdsmiljøreglerne betydning, hvis de får besked fra kommunen om, at de skal hente de spande, som de i første omgang har undladt at tømme af hensyn til deres arbejdsmiljø. Det giver en oplevelse af at regler om sortering og arbejdsmiljø tilsidesættes for borgernes behov. Én af chaufførerne udtrykker det på følgende måde:

“Kommunen er efter os. Lorten falder nedad, og når man er uenig, bøjer kommunen sig ikke. Borgerne har første ret, og kommunen tager deres parti, hvis indmeldinger mangler det mindste.” Chauffør 8

Citatet understreger, at forholdet til kommunen ikke altid er gnidningsfrit og fylder en del for chaufførerne i det daglige arbejde. Generelt er forholdet til kommunen et vigtigt fundament og et generelt omdrejningspunkt i medarbejdernes trivsel på tværs af funktioner, hvorfor det vil blive udfoldet nærmere i afsnit 8.4.2.

8.2.2. Stor motivation hos administrationen

De administrative medarbejdere er generelt mere motiverede for at gå på arbejde end chaufførerne. Hele 93 % af de administrative medarbejdere angiver, at de i 'høj grad' eller 'meget høj grad' føler sig motiverede og engagerede i deres arbejde.



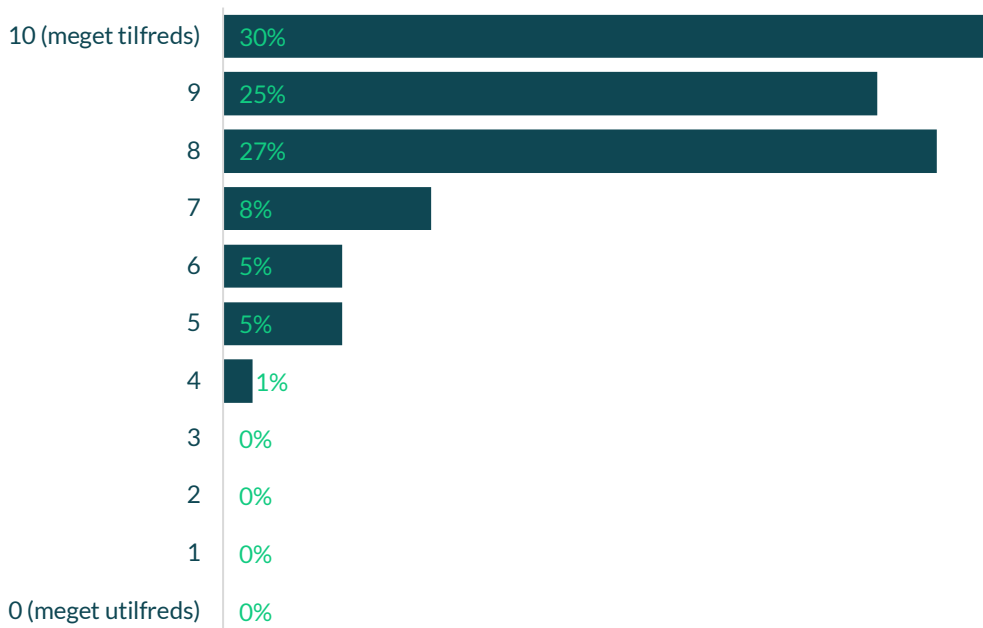
Figur 8: "Føler du dig motiveret og engageret i dit arbejde?" (Administration, n = 88)

Det administrative personale er i telefoninterviews også blevet spurgt, hvad de mener, der er det bedste ved deres arbejde. Her fremhæves bl.a., at det bedste ved jobbet er at finde løsninger og få puslespillet til at gå op ift. diverse problemer. En udtrykker det således:

"Det bedste er de løbende udfordringer med materiel og borgere, der skal tages hensyn til. Det er interessant og sjovt at finde løsninger og argumenter, der får tingene til at hænge sammen." Administrativ medarbejder 5

Interviewene med de administrative medarbejdere viser, at selve arbejdets karakter samt relationen til chaufførerne og kollegaerne, er det, der er med til at skabe arbejdsglæde. Det adskiller sig fra chaufførerne, der i høj grad tilskriver deres arbejdsglæde den frihed og selvstændighed, som de har igennem jobbet. Forskellen kan skyldes, at de administrative medarbejdere har en hverdag, hvor de er tættere på deres kollegaer. Modsat chaufførerne, som til dagligt kan have skiftende makkerer eller køre alene, arbejder størstedelen af det administrative personale det samme sted med de samme mennesker hver dag.

Når administrationsmedarbejderne skal vurdere, hvor tilfredse de er med deres job som helhed, svarer 90 % mellem 7-10 på skalaen, hvilket betragtes som 'overordnet tilfreds'. Når det administrative personale sammenlignes med lønmodtagere generelt, ligger de næsten 14 procentpoint højere (Arbejdstilsynet 2022a: 116-117). Det tyder derfor på, at administrationen generelt er mere tilfredse med deres arbejde end andre grupper af lønmodtagere.



Figur 9: "Hvor tilfreds er du med dit job som helhed, alt taget i betragtning? Du bedes svare på en skala fra 0-10, hvor 0 angiver den lavest mulige jobtilfredshed, og 10 angiver den højst mulige jobtilfredshed" (Administration, n = 88)

På trods af stor tilfredshed, er de administrative medarbejdere også blevet spurgt om, hvad de ikke bryder sig om ved deres arbejde. Her bliver tre ting fremhævet: når der er uklarhed i målsætninger og projekter, når der er uenighed mellem kommunen, ledelsen og de administrative medarbejdere, og sidstnævnte får følelsen af at være fanget i midten, når de administrative medarbejdere oplever, at borgere mangler forståelse for renovationsbranchens arbejde. Det er værd at bemærke, at forholdet til kommunen også fremhæves af de administrative medarbejdere.

8.2.3. Den grønne omstillings betydning for arbejdsglæden hos chaufførerne

Som beskrevet indledningsvis har den grønne omstilling haft stor indvirkning på renovationsbranchen og chauffører og administrative medarbejders arbejdsopgaver. Det har derfor været interessant at tage pulsen på, hvilken effekt den grønne omstilling har haft for medarbejdernes trivsel. I spørgeskemaet spurgte vi derfor ind til, hvorvidt udrulningen af flere fraktioner har påvirket chaufførens arbejdsglæde⁵.

I alt angiver 44 %, at udrulningen af de ti fraktioner påvirker, hvor glade de er for deres arbejde 'positivt' eller 'meget positivt'. 41 % angiver 'hverken/eller', mens kun 14 % angiver 'negativt' eller 'meget negativt'. Dette er overraskende i forhold til de mange ekstra arbejdsopgaver og potentielt ekstra konflikter med borgere, som alle de nye beholdere og fraktioner kunne medføre.

⁵ Det er et spørgsmål, der kan have skabt fortolknings- og forståelsesvanskeligheder, da det ikke er sikkert, at alle ved hvad 'fraktioner' betyder. Men da det blev vent i styregruppen var konklusionen, at det er et gængs ord i branchen, og medarbejderne burde derfor ikke have problemer med at forstå spørgsmålet. Det understøttes i de kvalitative interviews med chaufførerne, hvor de er blevet stillet samme spørgsmål for at undersøge, hvordan og om de har forstået spørgsmålet. Her har kun to personer haft udfordringer med at forstå det. Vi vurderer derfor, at der kun er tale om et fåtal, der kan have haft udfordringer med at forstå spørgsmålet.



Figur 10: "Hvordan har udrulningen af flere fraktioner påvirket, hvor glad du er for dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

Chaufførernes syn på sammenhængen mellem arbejdsglæde og udrulningen af nye fraktioner kan inddeles i tre kategorier: 1) chauffører for hvem det har givet (mere) arbejdsglæde, motivation og stolthed; 2) chauffører for hvem udrulningen af fraktioner både har gode og dårlige sider 3) chauffører for hvem arbejdsglæden er blevet forringet.

8.2.3.1. Den grønne omstilling har også haft en positiv påvirkning

Da affaldssortering er blevet en vigtig del af chaufførernes kerneopgaver, er det vigtigt for motivationen, at chaufførerne overordnet set synes, at affaldssortering giver mening. De chauffører, som har fået øget arbejdsglæde af udrulningen af flere fraktioner, oplever, at arbejdet er blevet mere spændende. Sortering er blevet en del af deres kerneopgaver, og de ser indmeldingssystemerne som en hjælp i deres hverdag. Det motiverer dem, at affaldet nu ikke blot er noget der skal hentes, men noget som borgerne flere steder går op i. Flere oplever en større stolthed som følge af, at borgere, familie og bekendte er blevet mere opmærksomme på det arbejde, som chauffører udfører. I forlængelse af det fremhæver en chauffør, at han er positivt stemt over for denne nye bevidsthed blandt borgerne:

"Positivt [med udrulningen af 10 fraktioner]. Vi oplever at folk er mere bevidste om affaldet. Folk smider det ikke bare i en stor beholder og lukker øjnene. Det passer også til mine værdier." Chauffør 5

Flere af de interviewede chauffører fremhæver de negative påvirkninger som konsekvens af udrulningen af de 10 fraktioner. Fx afhænger glæden ved udrulningen af borgernes engagement og villighed til at sortere. For andre at arbejdstiden er blevet forlænget og at indførelsen af nye systemer kræver tilvænning, såsom optimal ruteplanlægning. Udfordringer påpeges også af dem, der overordnet set er positivt stemte over for denne udvikling. Det er dog vigtigt at påpege, at ændringer i arbejdsforhold ikke behøver at medføre større arbejdsglæde, hvis ikke det er forandringens formål – så længe ændringerne ikke forringer arbejdsglæden betydeligt. Her kan man sige, at resultaterne fra spørgeskemaet viser, at ændringerne overordnet set er blevet modtaget godt, endda at det er en succesfortælling, at medarbejdernes trivsel i flere tilfælde er blevet forbedret.

Generelt er chaufførerne glade for at være en del af en branche i udvikling. En chauffør fortæller fx, hvordan han har fået mulighed for at køre mere spændende ruter, og at han har fået flere kollegaer, fordi de på hans arbejdsplads har været nødt til at ansætte flere folk til at hente de mange spande. Nogle nævner også, at de mange spande betyder, at det er blevet mere almindeligt at køre med en makker. Hvorvidt spande i modsætning til de sække, der tidligere blev brugt, har gjort arbejdet mindre hårdt, er der dog uenighed om. Der er en tendens til, at ældre chauffører synes, at arbejdet med sække var mindre hårdt, fordi man skulle gå kortere. Flere yngre chauffører synes derimod, at arbejdet med sække var hårdere, fordi man skulle løfte mere. Samtidig har de ikke noget imod at gå længere.

Slutteligt fortæller mange af chaufførerne, at det giver mening, at danskerne affaldssorterer. Det kommer til udtryk ved, at 65 % svarer, at det i 'høj grad' eller 'meget høj grad' giver mening, at danskerne affaldssorterer.



Figur 11: "Synes du, det giver mening, at danskerne affaldssorterer?" (Chauffører, n = 329)

I de kvalitative interview er de fleste også enige i, at det giver mening at affaldssortere. Tallene peger på, at chauffører, der ikke oplever en øget arbejdsglæde som konsekvens af udrulningen af de ti fraktioner, ikke nødvendigvis er modstandere af en øget sortering. Det er interessant at se på, hvilke årsager der kan være til, at 16 % svarer, at det i 'lav grad' eller 'meget lav grad' giver mening, at danskerne sorterer, og at 20 % svarer 'delvist'. Det er særligt borgernes hyppige fejlsortering, der fremhæves som demotiverende. En af chauffør fremhæver fejlsortering, men også de store dieslbiler, som chaufførerne kører rundt i, som kilder til frustration:

"Hvis der ikke er plads i den ene beholder, bruger de [borgerne] bare en anden, de tror ikke på, at det nytter noget at sortere (...) nogle gange er det også sådan, at jeg selv tager mig til hovedet ved tanken om det store CO2 -udslip fra vores store dieslbiler." Chauffør ved feltbesøg

Chaufføren fortæller derudover, at han til en skralderelateret konference for kort tid siden, fandt ud af, at: "vi [i DK] importerer usorteret skrald, der brændes af for at generere energi". I lyset af det oplever han, at danskernes egen sortering kan være lige meget. Ligeledes tror han ikke på, at udledningsregnestykket går op, når de skal "køre med dobbelt så mange vogne for at hente samme mængde skrald", som følge af øget sortering.



44%

Af chaufførerne svarer, at ud-
rulningen af de ti fraktioner på-
virker, hvor glade de er for
deres arbejde 'positivt' eller
'meget positivt'.

8.2.3.2. Den grønne omstilling har haft en negativ påvirkning

De chauffører, som oplever, at udrulningen af de ti fraktioner har haft en negativ påvirkning på deres arbejdsglæde, oplever en blanding af forskellige udfordringer med de nye arbejdsforhold. Opmærksomhedspunkterne kan opsummeres i to temaer: 1) udførelsen af arbejdet og 2) forholdet til borgerne.

I udførelsen af arbejdet, bliver der overvejende lagt vægt på, at arbejdet med spandene tager længere tid og er mere besværligt. Sækkene var for dem, der er negativt stemte, nemmere og hurtigere at samle ind. Med spandene skal chaufførerne gå længere, og de tager længere tid at tømme. Det gør det sværere at forudsige og tilrettelægge sin hverdag, hvilket står i kontrast til den selvbestemmelse, som mange chauffører sætter pris på. Det gør også arbejdsdagene længere, samtidig med at nogle påpeger, at lønnen ikke er steget tilstrækkeligt med det ekstra arbejde. En chauffør, som ikke finder glæde i udviklingen, fortæller at han er sygemeldt med stress for første gang nogensinde i de 35 år, han har kørt affald, og forklarer:

“Da jeg startede ved [virksomhed], var det attraktivt at være skraldemand: kort arbejdsdag, ok løn, du kunne selv tilrettelægge din dag. Nu bliver der stillet større og større krav. Normeringer bliver sat højere og højere. Jeg blev hængende, men det bliver ringere og ringere for hvert år. Det er ikke bare et job for mig, det er en livsstil.” Chauffør 17

Generelt ser vi en tendens til, at de ældre chauffører er mindre tilfredse med udviklingen, har sværere ved omstilling (særligt registrering og digitaliseringen) og er mere kritiske over for, hvor meningsfuld sortering er. Det er dog vigtigt at påpege, at langt fra alle ældre chauffører er af denne overbevisning.

Chaufførernes forhold til borgerne er et andet opmærksomhedspunkt. Nogle chauffører oplever, at det er frustrerende at skulle agere affaldspoliti, når de skal tjekke og indmelde borgernes spande for fejlsorteringer. Flere finder det frustrerende at hente spande, som er fejlsorterede, da det kan forekomme som en endeløs opgave. Og flere fortæller at de tømmer fejlsorterede spande alligevel, grundet de førnævnte kontraordrer fra kommunen om at hente dem alligevel. Ligeledes kan det føles som om, at man aldrig får gjort arbejdet ordentligt, når spandene er fejlsorterede, og opgaven er at hente sorterede spande. Som en chauffør udtrykker det:

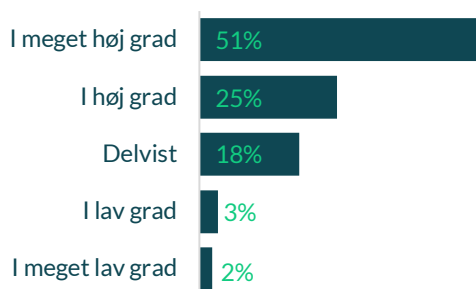
"Det jeg hører de gerne vil have, er, at det er os, der skal opdrage på borgerne. Det er bare ikke alle der gider eller har tålmodighed til det. Når de har gjort noget forkert, føler de, at vi går og retter på dem. I stedet burde det være kommunen, der skal oplyse borgerne. Det er træls, hvis vi altid skal være bussemænd. Der er også nogen, der er helt uden for pædagogisk rækkevidde. Men 90 % er gode til at sortere." Samtale

med chauffør fra virksomhedsbesøg

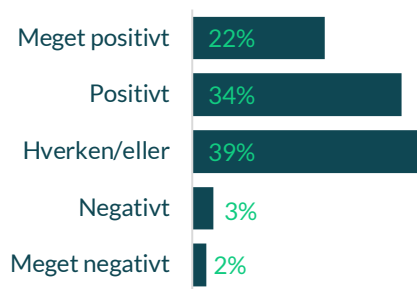
Flere chauffører indikerer, ligesom i ovenstående citat, at de ønsker at gøre deres arbejde ordentligt og grundigt, men til tider forhindres i dette, på grund af borgerens manglende evner eller villighed til at sortere. Og da sortering er blevet en integreret del af kerneopgaven, udfordres chaufførerne derfor på deres faglige stolthed som konsekvens.

8.2.4. Den grønne omstillings betydning for arbejdsglæden hos administrationen

Administrationen bliver også påvirket af omstillingen. Det gælder særligt borgere, der ringer ind med spørgsmål eller klager angående affaldssortering. Det vil blive belyst nærmere i afsnit 8.5. Udrulningen af flere fraktioner har dog i høj grad også haft en positiv påvirkning på administrationens arbejde, og over halvdelen (56 %) angiver, at de ti fraktioner har bidraget 'positivt' eller 'meget positivt' til deres arbejdsglæde. Det kan bl.a. skyldes, at en stor andel bakker op om, at danskerne skal affaldssortere, og at flere administrative medarbejdere dermed har en oplevelse af, at deres arbejde er blevet vigtigere: Flere har nævnt, at de bliver spurgt ind til sortering i private regi, og at flere kender til deres virksomhed, når de fortæller hvor de arbejder.



Figur 121: "Synes du, det giver mening, at danskerne affaldssorterer?" (Administration, n = 88)



Figur 132: "Hvordan har udrulningen af flere fraktioner påvirket, hvor glad du er for dit arbejde?" (Administration, n = 88)

76 % af administrationen mener i 'høj grad' eller 'meget høj grad', at det giver mening, at danskerne affaldssorterer. Dette understøttes af indsigterne fra de kvalitative interviews, hvor det fremhæves som positivt, at danskerne er begyndt at sortere mere af deres affald. Flere nævner også, at det har smittet af på deres egen opførsel hjemme, hvor de er blevet mere opmærksomme på deres egen sortering.

Flere af de administrative medarbejder påpeger dog, at omstillingen har givet flere udfordringer i samarbejdet med kommunerne. Her nævner flere, at de har oplevet, at nogle kommuner ikke tager den grønne omstilling seriøst, og derfor hellere vil slippe med bøder frem for at konfrontere borgere med deres fejlsortering. I følgende citat, kommer denne frustration til udtryk:

"Det frustrerer mig, at ikke alle kommuner er kommet i gang med genanvendelse. Det er ikke alle kommuner, der tager det lige seriøst. Jeg kan også mærke, at det frustrerer chaufførerne. Særligt når de skal tilbage og hente affald, som de ellers har meldt ind som fejlsorteret." Administrativ medarbejder 1

De administrative medarbejdere bliver påvirkede af chaufførernes frustration, når de står for kommunikationen mellem kommunen og chaufførerne.

"Medarbejderne har egentlig taget godt imod det, men når borgerne ikke accepterer det i [kommune], så giver det udfordringer. Man skal bruge tid på at vise, at det faktisk bliver opdelt i bilerne – borgere tror ikke på, at det bliver sorteret. Der er ikke nok konsekvens ved indmeldinger, hvilket chaufførerne bliver frustreret over det". Administrativ medarbejder 5

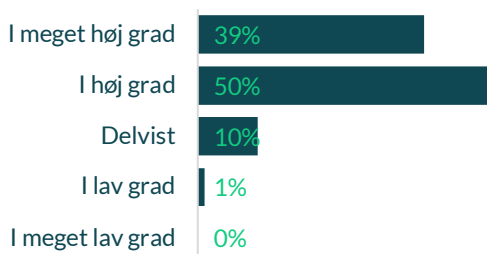
Det er dog langt fra alle borgere, der er modstandere af mere affaldssortering. En administrativ medarbejder fremhæver, at ændringer og implementering af nye tiltag altid skaber udfordringer i starten. Det er dog hans oplevelse, at mange borgere er mere interesserede i at sortere end tidligere.

“Jeg har prøvet både at køre som chauffør og sidde i driften nu, og folk bliver glade for det med tiden. I starten giver det nogle problemer. Nye ting er altid svære og bliver negativt ladet. Mange borgere er mere interesserede i at sortere end før, så både medarbejdere og borgere bliver gladere for det. For mig personligt giver det mere glæde, fordi de opgaver har givet flere ansatte”. Administrativ medarbejder 4

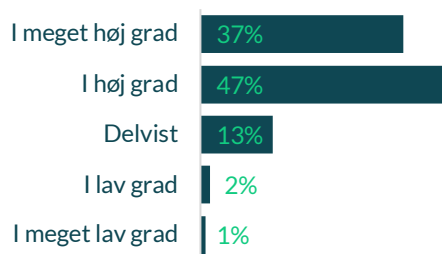
De administrative medarbejders udtalelser er med til at understrege, at borgerne og kommunens opbakning til øget affaldssortering har betydning for, hvorvidt udrulningen af de ti fraktioner bliver en succes. Det skyldes, at det kan vække stor frustration, både blandt chaufførerne og de administrative medarbejdere, hvis de oplever, at det arbejde, de forsøger at udføre godt, ikke bliver anerkendt af henholdsvis borgere eller kommunen.

8.2.5. Viden om affaldssortering

I undersøgelsen spurgte vi både chauffører og administration, om de selv mener at vide nok om affaldssortering til at udføre deres arbejde godt. Som det fremgår af figuren nedenfor, svarer hele 84 % af chaufførerne, at de ved nok om affaldssortering til at udføre deres arbejde. 89 % af de administrative medarbejdere svarer, at de i 'høj grad' eller 'meget høj grad' har viden nok om affaldssortering til at udføre deres arbejde godt.

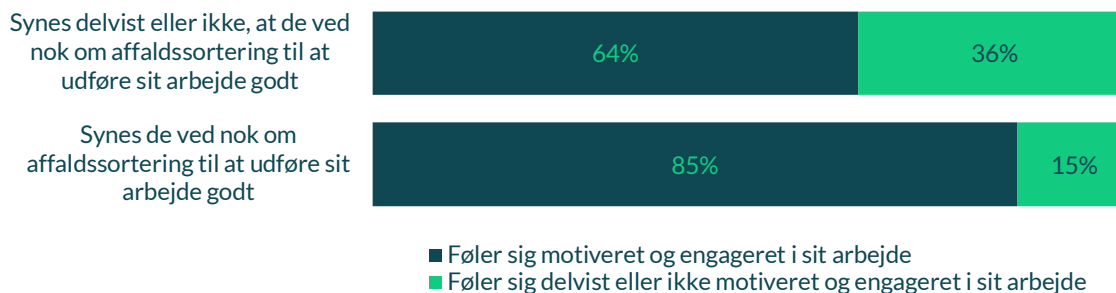


Figur 14: "Ved du nok om affaldssortering til at udføre dit arbejde godt?" (Administration, n = 88)



Figur 15: "Ved du nok om affaldssortering til at udføre dit arbejde godt?" (Chauffører, n = 329)

Motivation og engagement virker til at hænge sammen med viden om affaldssortering. Hvis man krydser variabelen "Ved du nok om sortering" med variabelen "Føler du dig motiveret i dit arbejde" ser vi, at for chaufførerne er 36 % af dem, der har svaret, at de delvist eller ikke synes de ved nok om affaldssortering til at kunne udføre deres arbejde godt, heller ikke føler sig motiverede og engagerede i deres arbejde. Derimod er manglen på motivation hos chaufførerne kun gældende for 15 % af dem, der synes de ved nok om affaldssortering. For administrationen ser vi en lignende tendens, men da populationen er langt mindre, er der ikke grobund, for at lave samme kobling.



Figur 16: "Ved du nok om affaldssortering til at udføre dit arbejde godt?" krydset med "Føler du dig motiveret og engageret i dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

8.2.6. Delkonklusion på 'Arbejdsglæde'

Rapportens undersøgelse af arbejdsglæde tegner et generelt positivt billede blandt renovationsbranchens medarbejdere. Chaufførerne udtrykker en betydelig arbejdsglæde, som de i høj grad tilskriver arbejdets frihed og selvbestemmelse. De administrative medarbejdere rapporterer om endnu højere motivation, drevet af arbejdets udfordringer og samarbejdet med kolleger og chauffører. Den grønne omstilling har haft både negativ og positiv effekt på medarbejdernes motivation. Det er bemærkelsesværdigt, at både chauffører og administrativt personale rapporterer om udfordringer relateret til trafik, arbejdsmiljøregler og interaktioner med kommunen, hvilket påvirker deres arbejdsglæde negativt. Forholdet til kommunen og borgernes engagement i affaldssortering står som en central faktor for succesfuld implementering af nye sorteringsinitiativer og medarbejdernes trivsel. Til trods for disse udfordringer er der en tydelig erkendelse af og stolthed over den miljømæssige betydning af deres arbejde. Denne erkendelse understøttes af medarbejdernes viden om affaldssortering, som også spiller rolle for deres motivation.

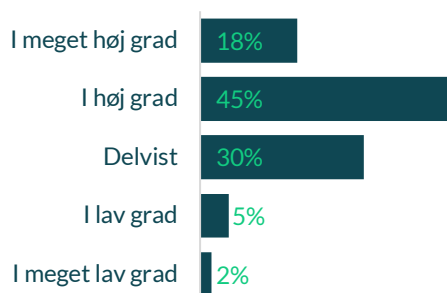


8.3. Kollegaskab

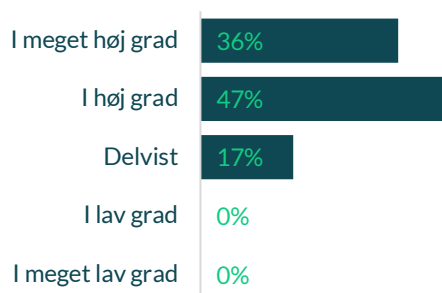
I undersøgelsen har vi spurgt til oplevelsen af kollegaskab forstået som medarbejdernes sammenhold og tillid til hinanden. Overordnet set peger analysen på et godt sammenhold og kollegaskab, især blandt administrationen. Dette er vigtigt for både for arbejdsglæde, motivation og håndtering og resiliens overfor dårlige oplevelser, stress mv. Derfor er kollegaskabet essentielt for det psykiske arbejdsmiljø.

8.3.1. Sammenhold og tillid

I spørgeskemaundersøgelsen svarer 63 % af chaufførerne, at de i 'høj grad' eller 'meget høj' grad oplever en følelse af sammenhold blandt kollegerne. For administrationen svarer hele 83 % i 'høj grad' eller 'meget høj grad'.

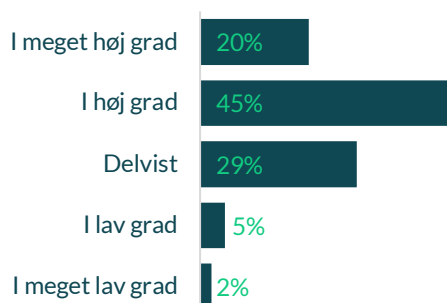


Figur 17: "Er der en følelse af sammenhold blandt dig og dine kolleger?" (Chauffører, n = 329)

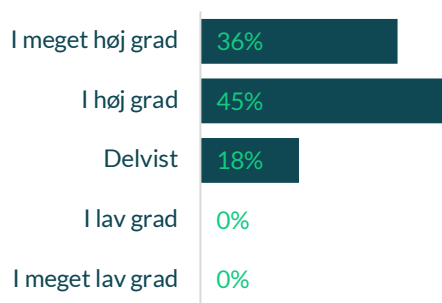


Figur 18: "Er der en følelse af sammenhold blandt dig og dine kolleger?" (Administration, n = 88)

Der er således stor forskel på de to medarbejdergrupper, og selvom meget få svarer entydigt negativt på spørgsmålet, vurderer vi, at der er plads til forbedring, når det kommer til chaufførernes følelse af sammenhold. Denne vurdering kan videre underbygges, da chaufførernes oplevelse af sammenhold ligner lidt lavere end lønmodtagere generelt, hvor 67,9 % svarer i 'meget høj grad' eller i 'høj grad' (Arbejdstilsynet 2022a: 50). Hvad angår spørgsmål om tillid, er der ligeledes en relativt stor forskel at spore.



Figur 19: "Stoler du og dine kolleger i almindelighed på hinanden?" (Chauffører, n = 329)



Figur 20: "Stoler du og dine kolleger i almindelighed på hinanden?" (Administration, n = 88)

Blandt det administrative personale ser vi en større følelse af både sammenhold og tillid blandt deres kolleger. Ingen angiver at de i 'lav grad' eller 'meget lav grad' stoler på deres kolleger. Årsagen til at sammenhold og tillid er større hos det administrative personale er øjensynligt, at de har en hverdag, hvor de er mere i kontakt med hinanden: de sidder i samme bygning, møder ind på ca. samme tidspunkt, spiser

ofte frokost sammen osv. Det gør, at de har bedre rammer for at opøve et godt kollegaskab. Derfor er det også muligt, at de bedre kan hjælpe hinanden i svære situationer.

8.3.2. Hjælpsomhed er afgørende for sammenhold og tillid

Telefoninterviews med chauffører viser et mere positivt indtryk end spørgeskemabesvarelserne, af et godt sammenhold og tillid på arbejdspladserne. 19 ud af 20 af chaufførerne svarer, at de ser positivt på sammenhold og tillid på arbejdspladsen. Den typiske forklaring er hjælpsomheden kollegaer imellem, som kommer til udtryk ved, at man får ruterne til at passe eller koordinerer ferie. En chauffør fortæller, at de har en facebookgruppe, hvor de kommunikerer og aftaler sociale arrangementer, som de fleste deltager i. En anden fortæller, at de hygger på pladsen om morgenen og en tredje, at jargonen er vigtig, da de joker meget – også med lederne. En anden fremhæver et konkret eksempel på hjælpsomhedens regelmæssige tilstedeværelse på arbejdspladsen i relation til følelsen af sammenhold:

"Alle hjælper hinanden, fx med at hjælpe ruter færdige, hvis nogen skal nå noget efter arbejde. Fx har jeg en kollega der typisk er tidligt færdig. Han ringer altid rundt og spørger, om nogen skal have hjælp, selvom han bare kan køre hjem." Chauffør 5

Det at kunne dele gode såvel som dårlige oplevelser med kollegaer, som kan lytte, relatere og opmuntre, udtrykker sammenhold og understreger vigtigheden af, at chauffører mødes flere steder end på ruten.

Noget andet, der fremhæves, er makkerskabet på ruterne. Kollegaskabet er blevet særligt vigtigt, efter at det er blevet mere almindeligt at køre flere på bilerne som følge af indførelsen af mere sortering. Dette kom til udtryk under adskillige interviews og under feltarbejdet, og kan især forklares ved, at størstedelen af arbejdsdagen tilbringes i bilerne og på ruten. Makkerskabet er også med til at underbygge den faglige stolthed ved udførelsen af arbejdet. For chaufførerne er det væsentligt, at ens daglige samarbejdspartner ønsker at tilgå opgaverne med samme grundighed og ordentlighed, som man selv har. Netop fordi fejl – såsom glemte spande – besværliggør effektiviteten og forlænger arbejdstiden. Dermed påvirkes glæden og stoltheden ved udførelsen af arbejdet af den daglige samarbejdspartner



8.3.3. Nogle holder sig udenfor fællesskabet

På trods af et gennemgående indtryk af hjælpsomhed blandt kollegaer, portrætterer enkelte chauffører en anden kultur. En chauffør påpegede fx akkordarbejdet som årsag til, at mange chaufføren passer sig selv og gerne vil have den bedste rute for at tjene mest muligt til sig selv. Under et feltbesøg, kom samme holdning til udtryk og blev uddybet ved, at akkordarbejdet fjerner fokus fra makkerskabet hen mod effektivitet. Dette er dog langt fra den gængse opfattelse, idet mange fremhæver frihed til opgaveløsning og arbejdstider som den primære positive faktor for arbejdsglæden.

Andre chauffører beskriver en 'hurtig ind, hurtig hjem'-kultur, hvor nogle kollegaer ikke er med til at løfte den fælles opgave ved fx at tilbyde hjælp med at køre ruterne færdige, særligt hvis der er sket noget uventet som, at en bil er brudt sammen. Det kan

også være kollegaer, som aldrig møder ind og drikker kaffe eller hilser på de andre chauffører før ruterne. Nogle afdelinger har, for at forbedre sammenholdet, brudt med en praksis, hvor nogle chauffører kunne tage deres bil med hjem. Det gør, at chauffører skal møde ind på kontoret og derfor mødes og får snakket med hinanden. Uanset hvordan kollegaskabet opfattes af den enkelte chauffør, må det antages, at muligheden for at mødes har en påvirkning af kollegaskabet, og at det fysiske møde mellem kollegaer kan være udfordrende at imødekomme, idet størstedelen af arbejdsdagen foregår ude på ruterne, hvorfor makkerskabet i bilerne får enorm betydning.

8.3.4. Delkonklusion på 'Kollegaskab'

Undersøgelsen antyder et stærkt kollegaskab og tillid blandt flertallet af chaufførerne, som er fundamentalt for et sundt psykisk arbejdsmiljø og modstandsdygtighed over for arbejdsrelaterede belastninger. Administrative medarbejdere oplever højere grad af kollegial samhørighed, formentlig på grund af tættere daglig interaktion. Selvom et flertal føler sammenhold og stoler på hinanden, indikerer sammenligninger med andre lønmodtagere, at der er rum for forbedring. Hjælpsomhed og makkerskab på ruterne udpeges som essentielle for det gode kollegaskab, men akkordarbejdet og en individualistisk 'hurtig ind, hurtig hjem'-kultur hos nogle udgør udfordringer for fællesskabsfølelsen.



83%

af administrative medarbejdere oplever i 'høj grad' eller 'meget høj grad' en følelse af sammenhold blandt kollegerne

8.4. Organisering af arbejdet

Analysen har tydeliggjort, at måden, hvorpå arbejdet organiseres, påvirker det psykiske arbejdsmiljø for branchens ansatte. I organiseringen af arbejdet indgår både kommunen, administrationen og chaufførerne som vigtige aktører. I følgende afsnit bliver forholdet og samarbejdet mellem de forskellige aktører belyst for at forstå, hvordan det kan spille ind på arbejdsmiljøet. Første sektion belyser samarbejdet mellem administrationen og chaufførerne, mens anden sektion behandler forholdet til kommunen.

8.4.1. Samarbejde mellem administration, drift og chauffører

En af analysens indsigter er, at samarbejdet mellem administrationen, driften og chaufførerne er centralt for det gode arbejdsmiljø, og at de to medarbejdergrupper ikke skal ses som adskilte grupper, men som to enheder, der er vævet ind i hinanden. Vi ser også, at det samarbejde er blevet vigtigere med den grønne omstillings ændrede krav til branchen.

Overordnet set er samarbejdet mellem chaufførerne og de administrative medarbejdere godt, og på tværs af funktioner udtrykker interviewpersonerne, at de sætter stor pris på samarbejdet. Det fremgår af den måde, de taler med hinanden på, som det er blevet observeret på feltbesøg. Tonen er venlig, og de chauffører, der ringer op, bliver mødt med sætninger som *"hvor er det dejligt du ringer"*, *"kommunen efterspørger, om I ville være søde at..."*, *"I har altid været så rare"*. En fortæller også, at *"en af chaufførerne ringer en gang imellem og siger, at han bare skal høre min søde stemme. Jeg ved, at han mener det er godt, så jeg synes, at det er rigtig dejligt."*

Under et besøg på en lokalafdeling får en administrativ medarbejder et opkald fra kommunen. En borger har klaget over, at en chauffør har råbt ad borgeren. Den administrative medarbejder ringer til chaufføren og siger: *"jeg skal lige have historien fra dig også. Det er jo altid to sider af en sag."* Chaufføren mener ikke at have råbt ad borgeren, men indrømmer at have talt højt, fordi borgeren talte hen over larmen fra lastbilen. Det er tydeligt i samtalen med chaufføren, at den administrative medarbejder gør meget ud af at være på chaufførens side, oparbejde tillid og samarbejde. Også selvom den administrative medarbejder bagefter udtrykker, at chaufførerne kan have en direkte tone. I et andet interview sagde en medarbejder:

"Du skal vide, hvordan chaufførerne er som personer. Chaufførerne skal være dine venner." Administrativ medarbejder 2

Det illustrerer, at de administrative medarbejdere prioriterer at skabe gode relationer til chaufførerne, hvilket styrker samarbejdet.

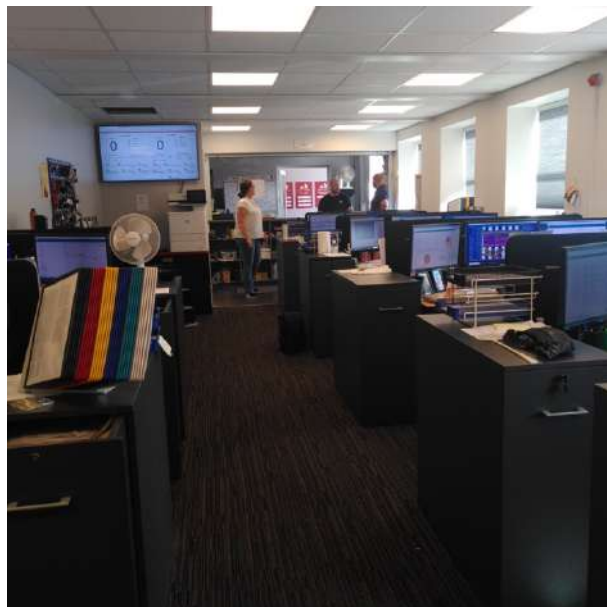
8.4.1.1. Mistillid skaber dårligt samarbejde

Undersøgelsen viser også, at der nogle steder er dårligt samarbejde mellem administration og chauffører. Det kommer fx til udtryk som en følelse af mistillid og mangel på sammenhold; en oplevelse af at kontoret ikke stoler på de registreringer, som chaufførerne laver på ruterne, en oplevelse af at blive modarbejdet eller kommanderet med og en generel oplevelse af, at kontoret og ruterne er to forskellige fællesskaber. En chauffør fortalte hvordan driften udviser mistillid til chaufførerne:

“Jeg har måske snakket lidt hårdt til dem på kontoret. Men der har jeg også ringet og undskyldt bagefter. Men nogle gange, når man kører rundt i oplandet og får besked fra en på et kontor 80 km væk, hvordan man skal køre - det får mig til at kamme over.” Chauffør 20

Citatet illustrerer, hvordan chaufførens oplevelse af at blive mødt med mistillid fra kontoret, får ham til at handle konfliktoptrappende ved at “snakket lidt hårdt” til dem på kontoret. På den måde er han selv med til at forstærke den dårlige relation til kontoret. Citatet viser også, at den fysiske afstand mellem kontoret og ruterne kan være central for samarbejdet. Det er forskelligt, hvordan det administrative personale er organiseret, men typisk er en administrativ medarbejder ansvarlig for flere afdelinger og dermed i kontakt med chauffører, der kører i forskellige kommuner. Der kan derfor være langt mellem kontoret og chaufførerne, hvilket ikke bare kan skabe en fysisk men også en forståelsesmæssig afstand mellem de to parter.

Afstanden mellem de to parter bliver også understreget, da vi er ude på en arbejdsplads med spørgeskemaet. Her spørger en administrativ medarbejder, om spørgsmålet vedrørende sammenholdet med kolleger kun refererer til dem i administrationen, eller om spørgsmålet også gælder deres forhold til chaufførerne. Efter at have fået at vide at det gælder alle, siger den administrative medarbejder: “Så vil jeg sige, der ikke er sammenhold”. Medarbejderen fortæller, at der er en “Os vs. Dem”-stemning, hvor chaufførerne har deres fællesskab og administrationen har deres eget. Medarbejderen mener, at det sker, fordi chaufførerne ser administrationen som dem, der kommer med en løftet pegefinger.



8.4.1.2. Administrationen er klemt mellem kommunen og chaufførerne

Flere administrative medarbejdere påpeger, at deres arbejdssituation kan få dem til at føle sig som en lus klemt mellem to negle: på den ene side står kommunen og på den anden side står chaufførerne. I situationer hvor borgere er utilfredse med ikke at få hentet deres affald, som følge af en indmelding, oplever administrationen, at de først må tage en lille konflikt med kommunen omkring, hvorvidt chaufføren skal køre tilbage og hente en spand, der er meldt ind. Hvis kommunen insisterer, er medarbejderen nødsaget til at give beskeden videre til chaufføren, hvilket også kan skabe konflikt, fordi chaufføren ikke mener, det kan være rigtigt, at spanden skal hentes alligevel. For nogle administrative medarbejdere er det altså hverdag at skulle indgå i diskussioner med først den ene part og efterfølgende den anden.

Fra interviews får vi også det indtryk, at mange chauffører ikke skelner mellem kommunen og administrationen, men bruger de to betegnelser i flæng, når de skal beskrive frustrationer i forbindelse med arbejdet. Det synes at underbygge indtrykket af, at der kan være et dårligt samarbejde og en gensidig dårlig opfattelse på tværs af de to funktioner. Selvom chaufførerne har forståelse for, at det administrative personale blot videregiver kommunens beskeder, leder det stadig til frustration og gnidninger i samarbejdet. Som en chauffør fortæller, mens vi er ude på en af ruterne, så opstår der tit opstår dårlig stemning, fordi administrationen skal viderebringe “alt muligt lort til os”.

En anden ting, der påvirker samarbejdet, er, hvorvidt medarbejderne forstår hinandens arbejdsopgaver. Nogle afdelinger melder direkte til kommunen, og det gælder således ikke kun internt i virksomhederne. Dette er blevet mere vigtigt, efter at indmeldingssystemerne er blevet indført. Hvis ikke det administrative personale har en forståelse for, hvordan det er at bruge indmeldingssystemerne på ruterne, og hvilke komplikationer, der kan være knyttet hertil, risikerer de at tro, at chaufførerne prøver at skulke, eller ikke udfører deres arbejde godt nok. Hvis chaufførerne omvendt ikke har en forståelse for, hvordan det administrative personale bearbejder indmeldingerne, kan det give dem en følelse af, at der aldrig sker noget med sagerne. Det kan forstærke følelsen af, at administrationen blot tager kommunens parti. Det har altså stor betydning, hvorvidt administrationen og chaufførerne forstår hinandens- og kommunens arbejdsgange.

8.4.2. Samarbejdet med kommunerne

Vi har ikke spurgt direkte ind til samarbejdet med kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen. Alligevel er det et tema, der er vokset frem på baggrund af spørgeskemaets åbne svarkategorier, samt de kvalitative interviews. Forholdet til kommunen har vist sig at være et emne, der går på tværs af de forskellige funktioner, og som kan spille ind på det psykiske arbejdsmiljø. I spørgeskemaet skriver en medarbejder fx, at *udbyderen mangler som svarmulighed, når man skal angive, hvem/hvad der kan være kilde til stress eller mobning*. Ligeledes skriver en anden medarbejder i spørgeskemaet, at han generelt er tilfreds med sit arbejde, men *”synes at min arbejdsgiver lader kommunen tromle dem og vores folk på bilerne, som bare prøver at udføre deres arbejde på bedst mulig måde.”*

At føle sig ”tromlet” af kommunen er en følelse, der også bliver fremhævet under en af de samskabelsesworkshops, der er afholdt i projektet. Det tyder på, samarbejdet mellem renovationsvirksomhederne og kommune også er med til at påvirke arbejdsmiljøet psykisk. Og set i lyset af, at der bliver flere regler at leve op til, og efterhånden som affaldet får en mere betydningsfuld rolle i den grønne omstilling, bliver samarbejdet endnu vigtigere end tidligere. Det gælder både i forhold forståelsen af hinandens arbejde, og at kunne udvikle fælles løsninger og lave fælles planer og visioner for, hvordan opgaven skal løses.

8.4.2.1. Manglende forståelse og tillid

Manglende tillid er det tema, som de fleste chaufførerne fremhæver, når de skal beskrive deres samarbejde med kommunen. Ifølge mange chauffører er det deres oplevelse, at kommunerne mangler forståelse for deres arbejde, hvilket fx kommer til udtryk ved, at der sjældent bliver handlet på de arbejdsmiljøssager, som chaufførerne melder ind. En chauffør udtrykker det på følgende måde:

“Derudover er mange adgangsveje [i kommunen] helt hen i vejret. Snævre, med elevation, græs og med grene. der stikker ud. hvor vi skal gå. Desværre oplever vi ingen respons, når vi melder ind, at en adgangsvej er problematisk, hvilket har resulteret i, at det nu er blevet kutyme, at vi henter alle skraldespande, selvom de står super besværligt - og hvis vi ikke sætter den på plads, ringer borgerne og klager og får ret. Vi kunne godt bruge mere støtte fra oppe i hierarkiet. Vi udfører vores arbejde så godt, som vi kan, og vi tømmer op mod 300 skraldespande pr mand pr. dag. Men alligevel har borgerne altid ret.” Skriftligt svar på spørgeskema

Citatet indkapsler den oplevelse, som mange chauffører har. Chaufførernes oplevelse af, at kommunen nærer mistillid til dem og mangler forståelse for deres arbejde, kan i sidste ende få konsekvenser for chaufførernes arbejdsmiljø. En administrativ medarbejder beskriver i den forbindelse en situation, hvor vedkommende har været i dialog med en kommune om, at for mange spande ikke havde håndtaget

vendt ud af, som de skal ifølge arbejdsmiljøreglerne. Den kommunale medarbejder havde kaldt chaufførerne for "nogle prinsesser" og mente, at de godt kunne hente spandene på trods af arbejdsmiljøreglerne, hvilket vakte stor frustration hos den administrative medarbejder. Situationen er med til at understrege nødvendigheden af at have mere fokus på samarbejdet med kommunen og arbejde mod en bedre forståelse for de forskellige parters arbejde og roller. De har en følelse af, at det altid er borgernes ord mod dem, at kommunen altid er på borgernes side, og at chaufførerne blot er nogle, der kan skubbes rundt efter for godtbeholdende. Som en anden chauffør udtrykker det:

"Hvis kommunen bare gad læse, hvad vi indmelder. De læser ikke altid, hvad der står. De tager bare borgerens parti i nogle tilfælde uden at tjekke op, og sender os tilbage til en spand som måske er tømt i mellemtiden. Bare fordi borgeren ringede og klagede over, at den ikke var tømt kl. 06, når min dag starter." Chauffør 11

Et dårligt samarbejde med kommunen kan forplante sig ned igennem organisationen. Som en administrativ medarbejder udtalte i en samskabelsesworkshop: *"Det er den klassiske 'dem-og-os problematik': der er 'dem-og-os' mellem chauffør og administration, og 'dem-og-os' mellem os [administration] og kommunen."* Det kan altså opleves som om, at en konflikt med kommunen bliver videreført til en konflikt mellem chaufførerne og de administrative medarbejdere.

8.4.2.2. Indmeldinger opleves som ligegyldige

Et tema, der går igen, er samarbejdet om indmeldinger. Mange chauffører oplever at blive sendt tilbage for at hente spande, de ellers havde lavet en indmelding på. Nogle gange fordi kommunen blot betaler regningen for en spand, der ikke lever op til arbejdsmiljøforhold eller er fejlsorteret. Chaufførerne oplever, at kommunen er med til at gøre arbejdsmiljøet dårligere, når de sender dem tilbage for at hente beholdere, der ellers var lavet en indmelding på, fx på grund af arbejdsmiljøregler. Her lyder det, at kommunen oftest tilgodeser borgerne på bekostning af chaufførernes fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Fx nævner en chauffør at skulle trække spande hen over 20 m perlesten, hvilket ikke er kørefast underlag jf. Arbejdstilsynet. Chaufføren mener, at arbejdsmiljøreglerne mister betydning, hvis de får et påbud fra kommunen om, at de skal hente spandene alligevel. En anden udtrykker det på følgende måde:

"Jeg synes heller ikke, at kommunerne vi kører for, tager vores arbejdsmiljø alvorligt. Det er virkelig noget der fylder. Det er for DÅRLIGT. De gider ikke rigtigt tage sig af det. De ser det altid fra borgernes synspunkt – de har fx sparet gadebelysning nogle steder, men hvis vi kommer til skade et sted uden lys, så får vi ikke nogen erstatning." Chauffør 14

Det kan, som en administrativ medarbejder udtrykker det i et interview, give medarbejderne en følelse af, at kommunen og selskabet modarbejder hinanden. Medarbejderen er af den opfattelse, at mange kommuner ikke gider tage konflikter med borgerne og hellere betaler gebyret for den ekstra tømning.

De fleste chauffører udtrykker stor frustration forbundet med at skulle hente de spande, de har meldt ind. For mange fører kontraorderne til, at de ikke længere gider at melde ind, hvis en spand er fejlsorteret eller af andre grunde ikke kan tømmes. Flere mener ikke, at det kan betale sig at lave indmeldinger, hvis de alligevel ender med at skulle ud og hente spandene efterfølgende. Det giver flere af medarbejderne en følelse af, at kommunen modarbejder selve opgaven med indsamling af affald til genanvendelse, hvilket giver et tab af mening med arbejdet. En anden udfordring er manglende feedback

fra kommunen. Flere chauffører oplever, at de ikke får oplysninger om, hvordan de sager, de melder ind, bliver håndteret. I følgende citat fortæller en chauffør, at han ventet to år på svar på en AT-sag⁶.

"Når vi melder noget ind, får vi meget sjældent feedback på det. Vi har oplevet at AT-sager er blevet meldt, men at vi stadig ikke har hørt noget to år efter. Når vi melder noget ind, så kunne jeg godt tænke mig, at der var en grænse for, hvor længe der må gå, før vi får feedback." Chauffør ved feltbesøg

De mange frustrationer, der knytter sig til samarbejdet med kommunen i forhold til indmeldinger, er ikke unikt for denne undersøgelse. Et lignende billede tegner sig i en rapport fra Transporterhvervets Uddannelser. Her har chaufførerne en oplevelse af, at borgerne i høj grad får ret i klager eller lignende. Når chaufførerne ikke tager spande på grund af de retningslinjer, de er underlagt, bliver de alligevel sendt ud igen for at tømme borgerens affald (TUR 2019: 28). At styrke samarbejdet mellem kommunen, administrationen og chaufførerne fremstår derfor som et vigtigt opmærksomhedspunkt.



8.4.2.3. Udbud og kontrakter

Et yderligere tema, der kommer frem i interviewene, knytter sig til udbud og kontrakter, da de sætter rammen for arbejdsforholdene. Et spørgsmål, der rejser sig på baggrund af samtaler med folk i branchen, er, hvorvidt udformningen af udbud og kontrakter har fulgt med udviklingen i branchen? I dag får man et indtryk af, at det flere steder i overvejende grad handler om antallet af tømninger og at få hentet affaldet. Men med den grønne omstillings krav til branchen, og ambitioner om øget genanvendelse, er udbud og kontrakter noget, man kunne overveje at genbesøge indholdet af.

Et dårligt samarbejde synes for flere i branchen at være kendetegnet ved, at samarbejdet er ren kontraktstyring. En administrativ medarbejder påpeger fx til samskabelsesworkshopen: "*Når kommunen bruger kontrakten som våben og siger 'jamen det står i kontrakten', så ødelægger det samarbejdet.*" Den rene kontraktstyring synes at kunne stå i vejen for at løse konkrete udfordringer, som kontrakterne måske ikke tager højde for. En anden skitserer, hvor forskelligt kommunernes tilgangen til kontrakterne kan være:

"Kommuner håndterer ting forskelligt. Nogle kommuner accepterer, at skraldemænd ikke tager ud, når der er is på vejene, andre insisterer på, at der bliver tømt, fordi det står i kontrakten (...) Arbejdstilsynet snakker meget om udbyderansvar, men bliver ved snakken." Administrativ medarbejder, samskabelsesworkshop

I citatet får man et indtryk af, at problemstillingen angående is på vejene, som kan besværliggøre affaldsindsamlingen og være en stor arbejdsmiljømæssig risiko for chaufførerne, bliver håndteret forskelligt fra kommune til kommune. Nogle kommuner insisterer på kontraktens ordlyd, mens andre sætter det gode samarbejde først. Her bør man overveje, om der kan tages højde for det gode samarbejde i kontrakterne fx ved at gøre samarbejdet til en fast del af udbuddet.

8.4.2.4. Et godt samarbejde handler om mødet mellem mennesker

Ovenstående er med til at understrege, hvor vigtigt samarbejdet mellem de forskellige aktører er, samt hvordan det kan se ud, når samarbejdet går galt. Det er derfor også vigtigt at fremhæve, at mange chauffører og administrative medarbejdere oplever et godt samarbejde med den kommune, de arbejder for. En af årsagerne til, at samarbejdet med kommunerne kan variere, er manglende standardisering i affaldsindsamlingen. Det betyder, at samarbejdet i høj grad afhænger af de regler, der er i den pågældende kommune, hvordan kontrakten er udformet, samt hvilke forsyningsselskaber kommunen samarbejder med.

Chaufførerne og de administrative medarbejders fortællinger efterlader derudover et indtryk af, at samarbejdet med kommunen ikke kun er styret af regler og procedurer, men i høj grad også er personafhængigt. En administrativ medarbejder påpeger fx, at det er vigtigt at være en god menneskekender, der kan finde ud af at opbygge en tæt relation til de kommunale medarbejdere og omstille sig alt efter den enkelte kommune. At samarbejdet i høj grad er personbåret, kommer også til udtryk i følgende citat fra en administrativ medarbejder fra et andet firma. Her fortæller han, at når medarbejdere fx udskiftes i kommunens regi, skal de begynde forfra med at opbygge en god relation og et godt samarbejde.

“Der er meget persongalleri i det [samarbejdet med kommunen]. Vi ser det, når medarbejdere udskiftes i vores eller kommunens regi. Så kan det være, at man havde pudset kanterne af hos den tidligere medarbejder, men så skal man til det igen. Og det afspejles hele vejen gennem systemet. Der står også en skraldemand og siger ‘har vi ikke været igennem det her før?’” Administrativ medarbejder, Samskabelsesworkshop

På et feltbesøg erfarer vi, at afdelingen afholder månedlige driftsmøder, hvor kommunen er med. Det giver dem et rum, hvor de har mulighed for at tale forvirring og uklarhed om arbejdet igennem. Fx har renovatøren haft store problemer, fordi karton/papir og pap var to forskellige fraktioner, og mange borgere forstod ikke, at karton ikke skulle i pap. Mødet hjalp i den forbindelse med at oplyse kommunen om problemet, så de kunne gøre noget ved det. Vigtigheden at holde fælles fysiske møder, bliver også fremhævet af en anden administrativ medarbejder, der siger *“De vigtigste fysiske møder er de indledende – der lærer vi [kommunen og administrationen/driften] hinanden at kende og finder ud af, hvordan vi skal arbejde sammen”*. De indledende fysiske møder danner grundlag for at skabe en god relation til de pågældende medarbejdere fra kommunen, hvilket kan have stor betydning for det fremtidige samarbejde.

8.4.3. Delkonklusion på 'Organisering af arbejdet'

Analysen fremhæver, at en velfungerende organisering af arbejdet er kritisk for det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen. Samarbejdet mellem administrationen, drift og chauffører udgør kernen i denne dynamik, med kollegial tillid og samhørighed som essentielle elementer for et positivt arbejdsmiljø. Trods et generelt godt samarbejde, afslører undersøgelsen steder med mistillid og kommunikationsbrud, hvilket tyder på potentiale for forbedring. Mistillid og fysisk samt forståelsesmæssig afstand mellem kontor og ruterne påvirker samarbejdet negativt, hvilket kan eskalere konflikter og forstærke opfattelsen af 'os versus dem'. I kontrast, når administration og chauffører forstår hinandens opgaver og udfordringer, styrkes samarbejdet. Optimering af samarbejdet kræver en styrket fællesskabsfølelse og bedre forståelse for hinandens arbejde. Dette kan indebære fælles sociale arrangementer og mere interaktiv kommunikation.

Derudover fremgår det, at et godt forhold til kommunen er afgørende. Manglende standardisering og personafhængighed i samarbejdet kan føre til frustration og følelsen af at være overvåget, nedprioriteret eller undervurderet af kommunen. Hensyn til arbejdsmiljøet skal være en prioritet i kommunens beslutningstagning, og udbuds- og kontraktammer skal revideres for at afspejle branchens udvikling og behov for et godt samarbejde.

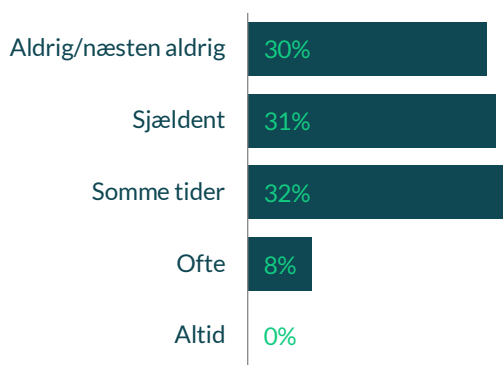
8.5. Aggressioner og krænkende adfærd

Psykisk arbejdsmiljø handler især om de svære situationer medarbejdere udsættes for i deres daglige virke. Disse svære situationer har forskellig karakter, og betegnes af det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø i en overordnet kategori som 'Negativ Adfærd'. Heri indgår trusler, vold, mobning, chikane, seksuel chikane og diskrimination. Disse emner behandles i dette afsnit. I undersøgelsen har vi derudover tilføjet spørgsmål om vejvrede, på baggrund af en hypotese om, at chauffører i særlig grad oplever vejvrede fra andre trafikanter, når de er på arbejde.

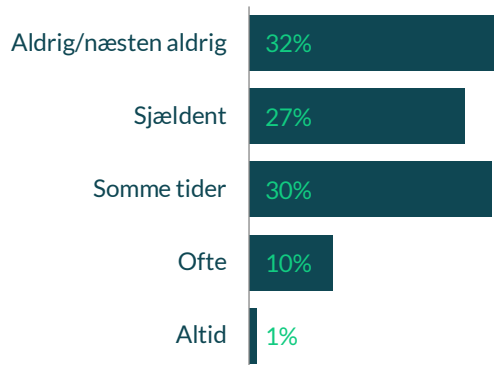
8.5.1. Størstedelen oplever modvillige eller aggressive personer på deres arbejde

41 % af chaufførerne svarer, at de oplever modvillighed eller aggressivitet sommetider, ofte eller altid, mens 27 % svarer, at de oplever det sjældent, og 32 % svarer, at de aldrig eller næsten aldrig oplever det. Det samme billede viser sig hos administrationen, hvor tallene næste er ens, om end der ikke er nogle af dem, der altid oplever modvillig eller aggressiv adfærd på deres arbejde. Selvom der ikke findes direkte sammenlignelige tal for arbejdstagere generelt, tegner der sig et billede af en branche, hvor en

stor del af medarbejderne oplever aggressioner eller modvillighed på arbejdet – uanset om man sidder på kontor eller man kører skraldebil.



Figur 21: "Har du i dit arbejde kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive over for dig?" (Administration, n = 88)



Figur 22: "Har du i dit arbejde kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive over for dig?" (Chauffører, n = 329)

Ud af de 20 interviews med chauffører, kunne over halvdelen genkende oplevelsen af, ofte at være i kontakt med modvillige eller aggressive personer på arbejdet. Særligt borgere nævnes som dem, der udviser modvillighed eller aggressivitet i varierende grad. Nogle fortæller om sure, uforstående eller irriterede borgere, men de fleste af historierne handler om ubehagelige verbale tilråb. Nogle har også oplevet episoder med decideret voldelig eller truende adfærd med kniv, trusler, en lussing og overfald. Senest har medier berettet om en chauffør, der blev tilbageholdt af borgere (Frost & Matthiesen 2024). Faktisk er det sådan, at nogle ligefrem opfatter det som et vilkår i branchen. Som en chauffør siger i et interview:

"Ja, det er hvad der sker af og til [Kontakt med modvillige eller aggressive personer]. Det kan være, at du holder i vejen et kort øjeblik eller nogle mener, at du kommer for tidligt. Jeg har lagt øre til meget flere gange." Chauffør 20

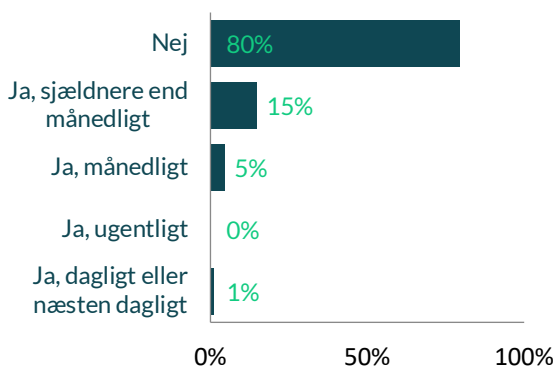
Administrativt personale med meget borgerkontakt kan modtage opkald fra utilfredse borgere, og ifølge interviews er tonen i denne type opkald blevet skarpere, end den hidtil har været. De fleste administrative medarbejdere påpeger dog, at det oftest er chaufførerne, der oplever at have ubehagelig kontakt med borgere. De udsættes for meget vrede, og i nogle tilfælde trusler og vold. Og de oplever, at episoderne er tiltagende.

"Det er taget til, ift. til tidligere. [...] Nogle gange ringer borgere til mig og er sure. Der kan sagtens være borgere, som finder vores nummer, men overordnet er det chaufførerne der udsættes" Administrativ medarbejder 5

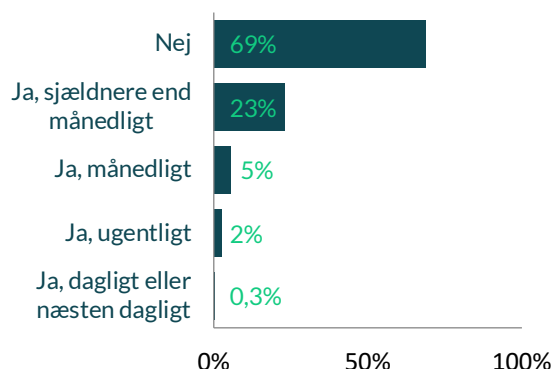
En enkelt af de administrative respondenter har kun kontakt med interne folk, men oplever også, at chaufførerne kan blive vrede eller ophidset, hvis de fx er utilfredse med deres løn. Oplevelserne med modvillige og aggressive personer har således forskellig karakter, og typen og omfanget afhænger også af graden af borgerkontakt.

8.5.2. Mange oplever trusler

Som det fremgår ovenfor, bliver det nærmest betragtet som et vilkår i branchen at opleve aggressioner og modvillighed i forbindelse med arbejdet. Når det kommer til trusler, som kan siges at være nogle af de groveste former for aggressioner, du kan blive udsat for, ses det, at 31 % af chaufførerne indenfor de sidste 12 måneder har været udsat for trusler i forbindelse med arbejdet. For de administrative medarbejdere har 21 % været udsat for vold eller trusler de seneste 12 måneder. Begge dele er væsentligt højere end lønmodtagere generelt, hvor kun 6,4 % svarer, at de har oplevet trusler om vold indenfor de sidste 12 måneder (Arbejdstilsynet 2022b: 52). Det tegner et billede af en branche, hvor aggression i form af trusler har en langt større forekomst end gennemsnittet. Dog vil vi gøre opmærksom på, at vi har adspurgt respondenterne om trusler generelt hvorimod den nationale undersøgelse har spurgt til trusler om vold specifikt, hvilket kan forklare dele af diskrepansen.



Figur 23: "Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for trusler i forbindelse med dit arbejde?" (Administration, n = 88)



Figur 24: "Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for trusler i forbindelse med dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

8.5.2.1. Hændelserne kommer primært fra borgere

Ser vi på hvem, der har angivet at være blevet truet, og hvem de er blevet truet af, er der for chaufførerne flere tilfælde af trusler (n = 118), end folk der er blevet truet af, er der for chaufførerne flere tilfælde af trusler (n = 103). Det skyldes, at det har været muligt at vælge flere svar. Der er altså respondenter som i løbet af de sidste 12 måneder er blevet truet af mere end én kategori. Af de 118 tilfælde, der har været truet, var det i 91 af tilfældene en borger, der truede dem. I 19 af tilfældene var det en leder, og i 6 tilfælde en kollega. Det betyder at truslerne i 77,2 % af tilfældene var fra eksterne personer, hvilket er lavere for lønmodtagere generelt, da de angiver at trusler i 88 % af tilfældene fremsættes af eksterne (Arbejdstilsynet 2022b: 77). Dette antyder, at interne trusler, oftest af ledere, udgør et større problem i branchen end andre brancher.

For administrationen/driften var den truende part i 16 ud af 20 tilfælde en borger eller kunde, i et tilfælde en kollega og i tre tilfælde en underordnet. Trusler fra underordnede udgør således 15 % af tilfældene – nogenlunde samme andel af chauffører som har oplevet trusler fra en leder. Disse oplevelser går således begge veje og omtrent i samme omfang. Den kvalitative data vedrørende administrativt personale, angiver dog ikke typen eller karakteren af disse, og vi har derfor ikke mulighed for at udfolde, hvordan og hvorledes disse forekommer.

8.5.2.2. Trusler og advarsler fra ledere

Trusler og vold fra borgere bliver beskrevet yderligere i afsnittene om vejvrede og vold, fordi data viser, at det ofte relaterer sig til mødet med borgere i trafikken. Derfor vælger vi her at fokusere på trusler fra ledere, som udgør 16 % af tilfældene. Flere kommentarer til spørgeskemaet omhandler trusler fra ledere. En skriver fx:

“I vores afdeling har vi en driftsleder, der truer ansatte med fyringer. Derudover sætter han medarbejdere på ture, de ikke er trygge ved for at knække dem mentalt/fysisk hvis (...) [vedkommende] ikke kan lide dem.” Skriftlig kommentar til spørgeskema

I afsnit 8.7, præsenteres lignende udtalelser om truende adfærd fra ledelse. Igennem feltbesøg fik vi et begrænset indblik i, hvordan der nogle steder kan være en hård ledelseskultur. En medarbejder, som før har været ansat i en anden branche, sagde, at vedkommende havde været meget overrasket over, at han flere gange havde oplevet ledere, der hævdede stemmen eller direkte råbte ad medarbejdere, hvis ikke de fik deres vilje igennem. En anden chauffør, vi mødte, kunne godt genkende denne hårde ledelsesstil. Chaufføren beskrev det som *“den gamle kultur”*, der stadig lever, hvor truslen om fyringer ofte blev anvendt som en måde at få chaufførerne til at gøre, som der blev sagt. Som chaufføren udtrykte det:

“I den gamle kultur var der mange trusler: 'hvis du ikke tømmer bliver du fyret'. Den gamle kultur hænger ved, fordi de gamle oplærer de nye.” Chauffør ved feltbesøg

I relation til ovenstående udtalelse, gav flere feltbesøg indtrykket af, at enkelte chauffører specifikt ønsker at tage sig af oplæringen, fordi de gerne vil gøre op med den hårde kultur. De vil gerne vise nyan-satte, at kommunikationen og omgangstonen kan bære præg af en mere positiv karakter, og også fordi de tror på, at dette vil medføre et godt, effektivt og ordentligt samarbejde med færre *“glemmere”*⁷.

Da vi spurgte administrativt personale til disse oplevelser, kunne ingen genkende billedet af trusler fra kolleger eller underordnede. Både chauffører og administration udtrykker i interviews og ved feltbesøg, at den interne tone kan være hård, og at man derfor skal være lidt hårdhudet. Få påpeger det som et reelt problem. I stedet fremhæver de, at personalet med mere borgerkontakt, og især chaufførerne, er mere udsatte for trusler.

APV'er fra deltagende virksomheder, som projektet har fået udleveret, viser også medarbejdere, der beskriver interne trusler. I en APV angiver 16 % at have været udsat for trusler og krænkelser. I APV'ens skriftlige svar skriver en medarbejder: *“Vi får stadigvæk trusler om fyring, hvis det ikke lige går efter [afdelingsleders] hoved.”* Ordet *‘stadigvæk’* synes at indikere et ønske om et opgør med den gamle kultur, og at medarbejderne har påpeget problemet før.

Et andet tema, som dukker op i de skriftlige svar, er advarsler. Advarsler får chaufførerne typisk, hvis de har lavet skade på bilen. Én skriver:

“Skriftlige advarsler er en stor del af måden afd. bliver drevet på. Retter man ikke ind, bliver man flyttet eller smidt af sin tur. Og flere er blevet truet (...) Dette giver et meget dårligt arbejdsmiljø.” Skriftlig kommentar til spørgeskema

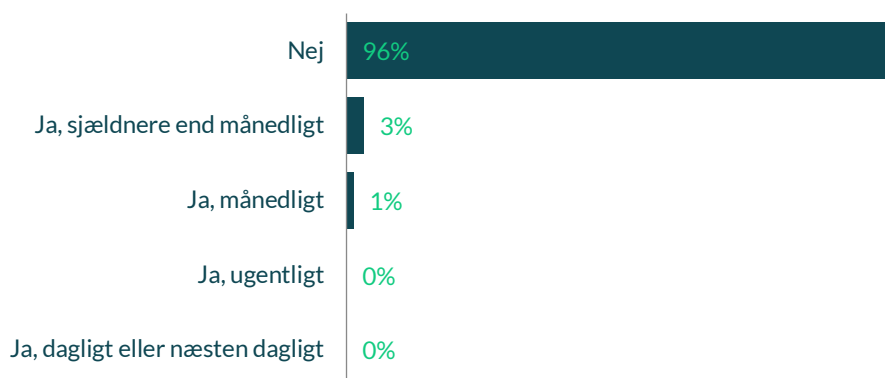
Advarsler blev også diskuteret i en workshop. Deltagerne nævnte selv, at nogle chauffører godt kunne synes, at det virkede truende at få en advarsel. Men samtidig var deltagerne enige om, at advarsler er en nødvendig del af at drive virksomheden, da det er vigtigt for økonomien at sænke skadesniveauet. Dertil mente de, at nogle skader skyldes, at chaufførerne ikke tager sig god nok tid på ruterne, og derfor tager for mange chancer. Det skal advarslerne være med til at dæmme op for.

⁷ Udtrykket bruges af de ansatte i branchen om spande, som chauffører har glemt at tømme.

De nævnte dog også eksempler på, at advarsler kan være malplacerede. Et eksempel var en chauffør, som havde taget en rute, som chaufføren ikke plejede at køre, for at hjælpe kontoret med et bemandingsproblem. På ruten laver chaufføren en skade og får en advarsel. Det havde chaufføren taget meget dårligt imod, for chaufføren prøvede at hjælpe. Det blev derfor konkluderet på workshoppen, at det kunne være værd at kigge på den måde, som advarsler bliver givet på, så medarbejderne ikke tager dem personligt eller ser dem som en trussel.

8.5.3. Vold

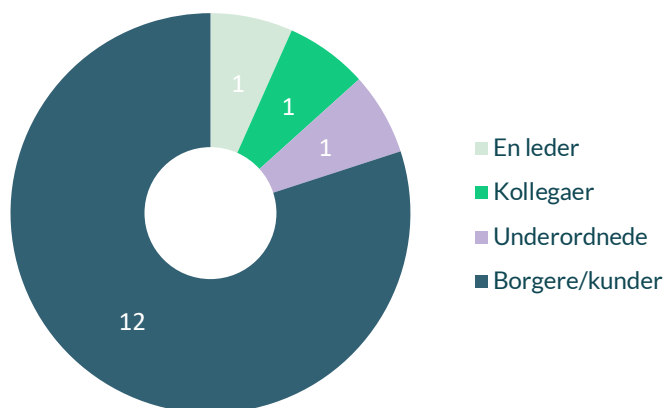
I visse tilfælde udvikler truslerne sig til decideret vold. 4 % af chaufførerne angiver at have været udsat for fysisk vold i forbindelse med arbejdet inden for de sidste 12 måneder. Det ligger lidt over lønmodtagere generelt, hvor 3,5 % svarer, at de har været udsat for fysisk vold i forbindelse med deres arbejde inden for de sidste 12 måneder (Arbejdstilsynet 2022b: 52). Hvad angår det administrative personale og episoder med vold, har kun én ud af 88 respondenter haft en oplevelse af denne karakter, som blev udøvet af en borger.



Figur 25: "Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for fysisk vold i forbindelse med dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

8.5.3.1. Større forekomst af vold fra borgere

For alle former for aggressioner rettet mod chauffører gælder det, at der er en større forekomst for chauffører, der kører byruter – navnlig i de større byer. Når det er sagt, har projektet hørt historier om trusler og vold fra alle dele af landet. Volden kan have forskellige karakterer og ske i forskellig sammenhæng. Det er alt fra at få slag eller en lussing til at blive taget voldsomt i kraven og truet. Projektet har ikke samlet nok historier til at kunne sige noget systematisk om forekomsten af vold. Dog ser vi, at det oftest udøves af borgere i spørgeskemaundersøgelsen, og historier der er fortalt ved kvalitativ dataindsamling, giver samme indikation.

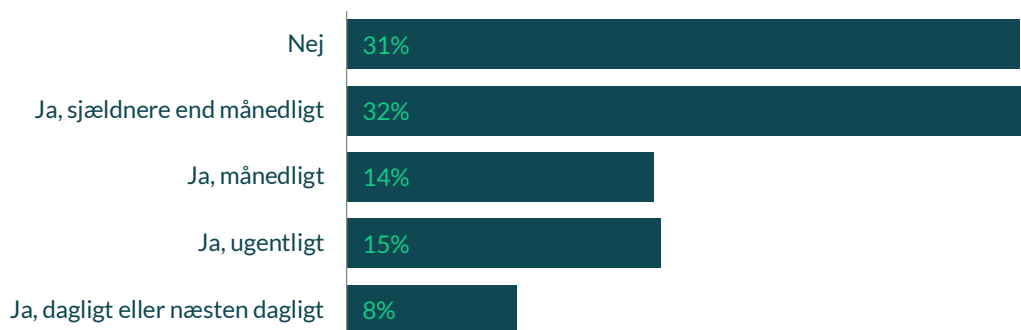


Figur 26: "Hvem var voldelig mod dig? Du kan vælge flere svar" (Chauffører, n = 14)

Af de 14 respondenter, der inden for de sidste 12 måneder har været udsat for fysisk vold, var det i 12 tilfælde en borger, der var voldelig. Det svarer til 85,7 %, og følger således mønsteret ift. fordelingen af interne og eksterne forekomster af trusler. Og for det administrative personale, var volden ligeledes fremsat af en borger. Det er dog værd at hæfte sig ved, at forekomster af vold også har været fremsat internt.

8.5.4. Vejvrede

Chaufførerne tilbringer en væsentlig del af deres arbejdstid i trafikken, og de har derfor meget kontakt med andre trafikanter, oftest borgere, i forbindelse med deres arbejde. Indsigt i vejvredens omfang, karakter og betydning for chaufførernes velvære, er derfor en afgørende del af at forstå chaufførers psykiske arbejdsmiljø, særligt ift. konflikter, stress og et forhøjet arousal niveau (TUR 2019: 8). Hele 37 % af chaufførerne oplever vejvrede på månedlig basis eller oftere, mens 32 % oplever vejvrede sjældnere end månedligt.



Figur 273: "Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for vejvrede i forbindelse med dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

I spørgsmålet, blev vejvrede defineret ved at "du fx er blevet dyttet af på en aggressiv måde, overhalet på en uforsvarlig måde eller blevet opsøgt af folk, der er vrede over, du holder i vejen".

Interviews og feltbesøg indikerer, at mange chauffører oplever vejvrede. Under et feltbesøg fortalte chaufføren, at borgerne tit kommer ud af deres biler og truer dem, råber "*flyt dit lort*" af dem. Det sker mindst én gang om måneden for ham, og han har indtrykket af, at de andre oplever det lige så hyppigt. En anden samtale med flere chauffører under indsamling af spørgeskemabesvarelser, omhandlede almindeligheden i at borgere kører op på fortovet, når de vil forbi dem. Der er flere i afdelingen, der er blevet påkørt pga. det, og det er således ikke kun forstyrrende for udførelsen af arbejdet, men udsætter dem også for fare og risiko for arbejdsskader. At oplevelserne påvirker chaufførerne udover tidspunktet, hvor hændelserne egentlig finder sted, kom også til udtryk under et feltbesøg:

"De råber, dytter, én af de andre har fået en skalle fordi han holdt i vejen. Når vi gør klar til ruten om morgenen, har vi det hele tiden i baghovedet (...) det er ikke noget man snakker højt om, men det påvirker jo én. Det er en øv-ting" Chauffør ved feltbesøg

Det tyder på, at chaufførerne oftest forbinder konflikter, også trusler og vold, med mødet med borgere i trafikken. Den typiske håndtering af vejvrede blandt respondenterne er at ignorere situationen og fokusere på arbejdet. De ønsker ikke at bruge energi på negative situationer, fordi det kan påvirke deres humør negativt. Enkelte fortæller, at de forsøger at tale med personen, for at skabe en bedre stemning. På trods af, at mange oplever vejvreden, fremhæver kun to ud af 20 interviewede, at de bliver påvirket af vejvrede negativt, fordi det fylder meget, og det tyder på en normalisering af hændelserne. Tre af chaufførerne fortæller, at de bevidst arbejder langsommere eller kan komme til at svare personen gen med en kæk kommentar – altså en provokerende reaktion – når de oplever vejvrede.

Dette indikerer at det, ligesom med aggressioner og modvillighed, betragtes som et vilkår ved jobbet, mere end at det betragtes som et problem. Disse oplevelser er således normaliseret blandt mange chauffører, og med ovenstående citat i mente fra feltbesøget om "*at det hele tiden [er] i baghovedet (...) og påvirker jo én*", bør sådan en normalisering ikke nødvendigvis accepteres som et vilkår, hvis det psykiske arbejdsmiljø skal betragtes og forbedres. Særligt i byerne derfor fylder det mere, hvilket stiller større krav til chaufførers kompetencer indenfor konflikthåndtering, og at bevare roen i et trafikintense miljø. Og især fordi trusler og vold oftest relaterer sig til vejvrede, bør det tages alvorligt.

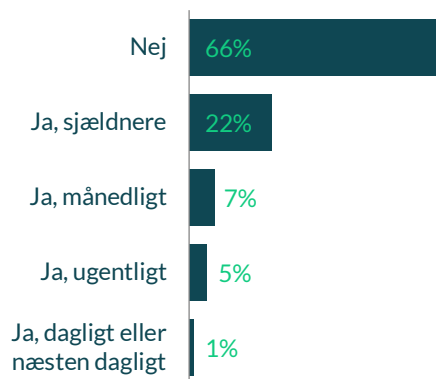
Som afsluttende bemærkning til vejvredens betydning for chauffører, er det væsentligt at tydeliggøre at det ikke alene er et problem for renovationsbranchen. Problemet relaterer sig til tilstedeværelsen i trafikken, og vedrører således også andre brancher der opererer her. Ikke desto mindre, er det et gennemgående tema for rigtig mange chauffører, hvorfor det er vigtigt at fremhæve.

8.5.5. Chikane

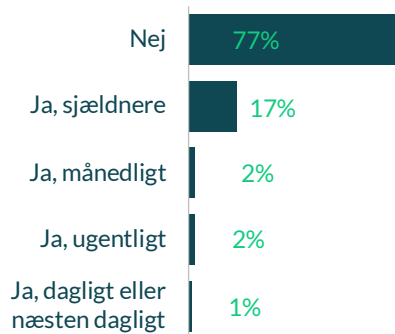
Dette afsnit handler om, i hvor høj grad medarbejderne er udsat for chikane på deres arbejde. Her skelnes mellem *chikane* og *seksuel chikane* (gennemgås i afsnit 8.5.9.1. Chikane dækker i denne undersøgelse over, når en person bliver udsat for krænkende handlinger, trusler eller forfølgelse fra personer, man har kontakt til gennem sit arbejde – fx kunder/borgere, men ikke kolleger, overordnede eller underordnede.

Analysen viser, at chikane er en del af arbejdet både for chauffører og for administrationen. 44 % af chaufførerne er blevet udsat for chikane i løbet af de seneste 12 måneder, om end det for de fleste er sjældent. 1 % udsættes dog for chikane dagligt eller næsten dagligt. Omkring 23 % af de administrative har oplevet chikane inden for de sidste 12 måneder, hvoraf også 1 % udsættes for chikane dagligt eller næsten dagligt. Begge dele ligger noget højere end lønmodtagere generelt, hvor ca. 13,8 %, har oplevet

chikane fra eksterne inden for de sidste 12 måneder (Arbejdstilsynet 2022b: 52). Chikane er altså i langt højere grad end for gennemsnittet en del af arbejdslivet i renovationsbranchen.



Figur 28: "Har du inden for de sidste 12 måneder oplevet at blive chikaneret af kunder/borgere i forbindelse med dit arbejde?" (Chauffører, n = 329)

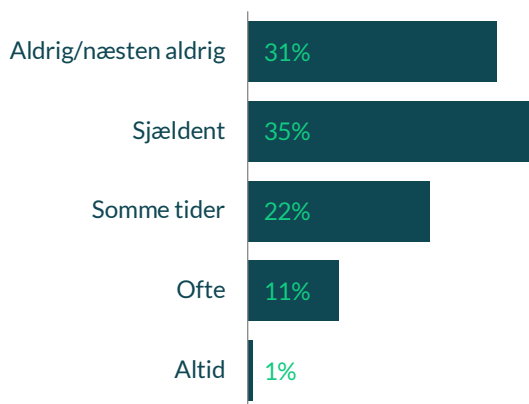


Figur 29: "Har du inden for de sidste 12 måneder oplevet at blive chikaneret af kunder/borgere i forbindelse med dit arbejde?" (Administration, n = 88)

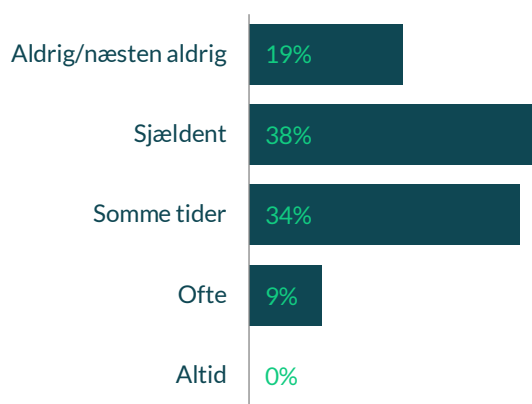
Chikane kan komme til udtryk på mange måder. Som specificeret i spørgsmålet kan det være, når man bliver udsat for krænkende handlinger, trusler eller forfølgelse fra personer, man har kontakt til gennem sit arbejde – fx kunder/borgere. I interviewene uddyber chaufførerne med oplevelser med trusler og aggressioner. På et feltbesøg bemærker en chauffør, at der tit bliver taget billeder af dem for at dokumentere en påstået fejl. "Vi er den mest fotograferede arbejdsgruppe", siger han. Selvom fotografering ikke angik i spørgeskemaundersøgelsen, har tre chauffører valgt at uddybe deres svar om, hvordan de blev chikaneret af en borger, ved specifikt at nævne fotografering. Én skriver: "Jeg oplever jævnligt at borgere filmer mig på mit arbejde for at have dokumentation hvis jeg gør noget forkert". Ifølge spørgeskemaundersøgelsen sker chikane netop på ruten i 97 ud af 120 angivne tilfælde. For administrationen der kun har kontakt med borgerne telefonisk eller digitalt, er det oftest dem, der oplever chikane.

8.5.6. Følelsesmæssigt krævende situationer

Spurgt ind til, hvorvidt arbejdet bringer dem i følelsesmæssigt krævende situationer, svarer 34 % af chaufførerne, at det sker sommetider, ofte eller altid, mens tallet for administrationen er 43 %. For lønmodtagere generelt svarer 17 %, at de altid eller ofte bringes i følelsesmæssigt krævende situationer (Arbejdstilsynet 2022a: 92), og begge grupper i renovationsbranchen placerer sig således højere end gennemsnittet.

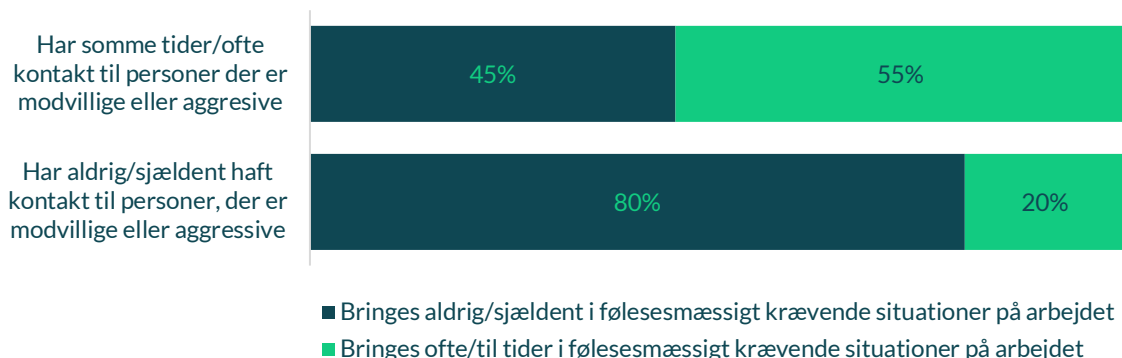


Figur 30: "Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer?" (Chauffører, n = 329)



Figur 31: "Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer?" (Administration, n = 88)

Ser man på sammenhængen mellem hvorvidt man har kontakt til modvillige og/eller aggressive personer, og om man ofte bringes i følelsesmæssigt svære situationer, er der en tydelig sammenhæng.

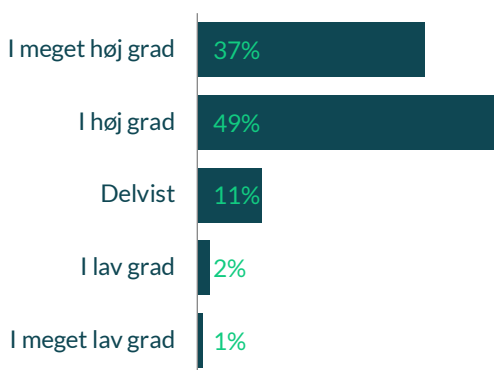


Figur 32: "Har du i dit arbejde kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive over for dig?" krydset med "Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer?" (Chauffører, n = 329)

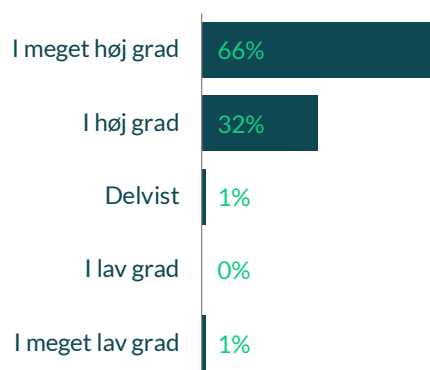
Mere end halvdelen (55 %) af chauffører, der ofte eller somme tider har kontakt med modvillige eller aggressive personer, bringes ofte eller til tider i følelsesmæssigt krævende situationer. Dette er 35 procentpoint højere, og mere en dobbelt så meget mere, end chauffører der ikke har kontakt med modvillige eller aggressive borgere.

8.5.7. Stor tryghed på trods af aggressivitet og modvillighed

Selvom der er mange i branchen, der oplever aggressivitet eller modvillig adfærd, er der generelt en stor tryghed blandt både chauffører og administrativt personale. Således svarer henholdsvis 86 % og 98 % at de i høj grad eller meget høj grad føler sig trygge, når de går på arbejde. Der er dog stadig 14 % af chaufførerne, som ikke altid føler sig trygge, når de går på arbejde modsat 2 % for de administrative medarbejdere.

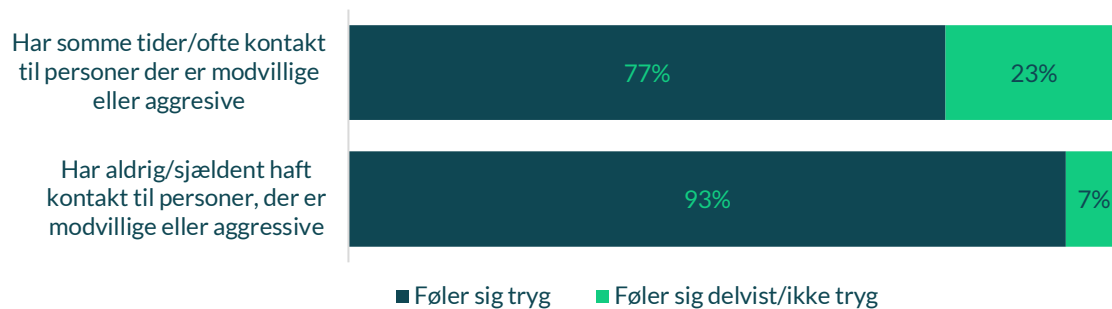


Figur 33: "Føler du dig generelt tryk, når du går på arbejde?" (Chauffører, n = 329)



Figur 34: "Føler du dig generelt tryk, når du går på arbejde?" (Administration, n = 88)

Når chaufførers ligger 12 procentpoint højere end administrationen i deres oplevelse af utryghed peger det på, at den fysiske og direkte borgerkontakt ude på ruterne har betydning. For oplevelsen af tryghed, gælder det også, at der en sammenhæng mellem dem, der ofte har kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive og, hvorvidt man generelt føler sig tryk. 23 % af chauffører, der har kontakt med modvillige eller aggressive personer, føler sig delvist/ ikke trykke på arbejde. Dette er 16 procentpoint højere, og mere end tre gange mere, end chauffører der ikke oplever at have kontakt med modvillige eller aggressive personer.



Figur 35: "Har du i dit arbejde kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive over for dig?" krydset med "Føler du dig generelt tryk, når du går på arbejde?" (Chauffører, n = 329)

Dette kommer også til udtryk ved, at 15 % angiver, at de har taget forholdsregler for at føle sig trygge. Det lyder måske ikke af meget, men at 15 % decideret adfærdsregulerer sig selv, og fx kører en anden rute eller undgår bestemte kvarterer, er markant.

Ansatte i branchen skildres ofte som en hårdhudet gruppe, men ovenstående tal indikerer, at trygheden påvirkes af at opleve følelsesmæssigt svære situationer, såsom mødet med aggressive eller modvillige personer. Forskning fra NFA (2021), hentyder også til, at 20 ud af 21 psykosociale arbejdsmiljøfaktorer, såsom trusler, har statistisk sammenhæng med risikoen for øget sygefravær – og der er ikke noget der tyder på, at hårdhudethed er en beskyttelse, der kompenserer for disse faktorer. Den angivne tryghed, og en såkaldt 'hårdhudet' branche må derfor ikke medføre, at betydningen af disse faktorer negligeres.

8.5.8. Det er blevet værre

I mødet med medarbejdere, som har været længe i branchen, er der en samlet udmelding: forekomsten af aggression, vold og trusler er blevet værre. Det er ikke noget, vi i projektet har data på, da der ikke er blevet foretaget undersøgelser af forekomster af aggression, vold og trusler i renovationsbranchen over tid. Men mødet med medarbejdere giver indtrykket af, at folk i branchen har denne opfattelse på tværs af chauffører og administration.

Dem, vi har interviewet og mødt, har forskellige bud på, hvorfor de oplever denne stigning. I det følgende præsenteres en række bud fra chaufførerne selv på, hvorfor det er blevet værre. Listen bør ikke forstås som en prioriteret rækkefølge:



- **Skraldebilerne kører senere:** Før i tiden var det mere almindeligt, at chaufførerne måtte påbegynde deres ruter klokken 4. I dag er det mange steder først klokken 6. Det gør, at chaufførerne i højere grad kører, mens folk skal på arbejde eller hente børn, og der derfor er en større oplevelse af, at chaufførerne holder i vejen og er til gene. Mange chauffører vil gerne starte tidligere.

- **Flere biler på vejene:** Der skal tømmes flere spande, og derfor er der også flere skraldebiler på vejene. Men der er også flere personbiler end tidligere. Ifølge Danmarks Statistik (2024) er bestanden steget med omkring 800.000 personbiler i 2023 siden 2007. Det skaber tættere trafik og større potentiale for vejevrede.
- **Spande skal tømmes foran huset:** Flere, der tidligere har kørt med sække fremfor spande, påpeger at tømningen foran huset har gjort en forskel. De forklarer at skulle holde mere stille, hvilket særligt skaber problemer på smallere veje. Før i tiden kunne de parkere lastbilen til siden og hente poser i kærren. Et yderligere aspekt er, at det kan tage længere tid at tømme spande end at hente poser. Flere chauffører fortæller, at de godt kan forstå borgeres frustrationer over at skulle vente længe, men at det omvendt vil forlænge arbejdsdagen betydeligt, hvis de skulle flytte sig hver gang.
- **Lavere tømningfrekvens:** Dengang, der var sække, blev de typisk hentet ugentligt. Med spande går der længere tid mellem tømninger. Fx hentes fraktioner som glas/metal hver syvende eller ottende uge. Det kan gøre det mere present for borgerne at få hentet deres affald, og derfor forstærkes frustrationerne, hvis disse fraktioner ikke bliver hentet.
- **Mange spande og placeringen af dem:** Mange spande fylder meget, og det frustrerer nogle borgere. Frustrationen kan forstærkes yderligere pga. arbejdsmiljøkrav til underlag eller afstand som gør, at nogle borgere skal lave ændringer, såsom at ændre belægning. Nogle borgere har også bygget flotte standpladser til spandene, som pludselig skal laves om. De frustrationer kan gå ud over chaufførerne. Derudover udtrykker chaufførerne, at mange borgere er nidkære med, at deres spande stilles tilbage, præcist hvor de stod før. Dette fører også til konflikt og frustration.
- **Frustrationer over affaldssortering og arbejdsmiljøregler:** Med indførelsen af spandene er der kommet mange krav for at få hentet affald. Hvis spande er tydeligt fejlsorterede, ikke sat til skel, håndtaget vender forkert, underlaget forkert, spanden overfyldt og en række andre forhold, så kan du risikere ikke at få tømt din spand. Det er tydeligt fra interviews, at det kan skabe konflikter med borgerne. Nogle nævner også, at borgerne kan være frustrerede over affaldssortering. Særligt hvis borgerne ikke tror på, at det gør en forskel. Fx påpeges det, at nogle borgere stadig tror, at affaldet ryger i samme kammer, når det tippes op i lastbilen. Det kan gøre, at chaufførerne ikke føler, at deres arbejde bliver værdsat.
- **Chaufførerne tager billeder:** Mange chauffører har oplevet, at borgere bliver sure, når de tager billeder af spande eller tomme indkørsler, for at lave indmeldinger. For det meste virker det til, at borgerne blot ikke forstår, hvorfor chaufførerne tager billedet. Det kan i nogle tilfælde føre til en konfrontation med chaufføren.
- **Affaldets ændrede rolle:** Affald har fået en ny rolle som en ressource i samfundet. Før var det bare var noget, der skulle væk. Det smitter også af på chaufførens rolle, som ikke længere bare er at bortskaffe affaldet. Der bliver stillet krav til, at affaldet skal sorteres og behandles korrekt af borgeren. Det kan skabe frustrationer, da nogle borgere stadig kan have den opfattelse, at chaufførens rolle er at bortskaffe affaldet. De kan derfor blive sure, når chaufføren nægter at tage affaldet med. Denne vrede kan bunde i nogle forældede forestillinger eller fordomme om, hvad chaufførs opgave er. Flere nævner, at de oplever vrede borgere som siger: 'du har bare at tømme den spand'.

8.5.9. Krænkende adfærd

I nærværende afsnit, præsenteres empiriske uddrag af branchens oplevelser med krænkende adfærd, dvs. mobning, seksuel chikane, diskrimination og andre krænkende og nedværdigende handlinger. Årsagen til at samle disse under et afsnit, er deres fællestræk ved primært at være internt fremsat.

Når det gælder oplevelser med mobning blandt chaufførerne, angiver 7 % at have oplevelser inden for de sidste 12 måneder. Administrationen har nogenlunde samme fordeling med 6 %, med forskellen af at én administrativ medarbejder oplever mobning dagligt/næsten dagligt. Begge grupper ligger dermed under gennemsnittet for lønmodtagere generelt, hvor 7,7 % angiver, at de har oplevet mobning inden for de sidste 12 måneder, heraf næsten 90 % af tilfælde fra interne udøvere (Arbejdstilsynet 2022b: 52,58). Tallene fra spørgeskemaundersøgelsen samt interview og feltbesøg har ikke indikeret, at mobning er et problem. Som en kvindelig chauffør udtrykker det:

"Man skulle nogle gange tro om branchen, at de er sådan lidt nogle håndværkertyper, men det er de ikke, de er super flinke". Kvindelig chauffør, feltbesøg

Tværtimod har mødet med chaufførerne givet indtrykket af en branche, hvor tonen og kommunikationen kan være hård, men hvor kollegerne som udgangspunkt er hjælpsomme og flinke overfor hinanden.

8.5.9.1. Flere administrative medarbejdere oplever seksuel chikane

Kun én chauffør ud af 329 (0,3 %), angiver at have været udsat for seksuel chikane. For administrationen angiver 3,3 % at have oplevet det inden for de sidste 12 måneder. Til sammenligning angiver 2,4 % af lønmodtagere generelt, at de har oplevet seksuel chikane inden for de sidste 12 måneder (Arbejdstilsynet 2022b: 52), og administrationen placerer sig således ca. 1 % højere end lønmodtagere generelt og ca. 3 % højere end chaufførerne.

95 % af chaufførerne og 50 % af administrationen er mænd. Da kvinder oftere udsættes for seksuel chikane end mænd (NFA 2023), er det ikke overraskende, at der ses en hyppigere oplevelse af seksuel chikane blandt administrationen. Det at være kvinde i branchen, var særligt et tema under et feltbesøg, hvor den administrative medarbejder fortalte, at de andre er enige om, at du skal kunne håndtere en særlig jargon. De mener også, at det ikke er alle (underforstået kvinder) der kan holde til at være i branchen. Men de oplever overordnet set, at chaufførerne er søde og respekterer deres grænser. De kan godt lide den direkte tone, som de mener går begge veje, forstået på den måde, at den er hård, men at en undskyldning falder prompte, hvis man siger, at noget er for meget.

Tonen kommer gradvist, siger de: "*de [chaufførerne] sparker ikke døren ind første dag og siger god røv. Men de kan godt finde på lige at teste dig.*" Testen virker til, både at fungere inkluderende og ekskluderende. På den ene side er det det, der gør, at ikke alle ville kunne holde til at være i branchen. Det kan siges at skabe en uformel målestok for, hvornår du passer ind i fællesskabet, som både kan være en udfordring for trivsel, rekruttering og fastholdelse (Dansk Metal 2022: 18). På den anden side, er det at bestå testen tilsyneladende et kvalitetsstempel, som folk er stolte af, ved at flere har fremhævet jargonen som noget positivt. Kvinderne ved, at de kan klare mosten og kan klare at være i branchen, hvilket betyder, at de er af den rigtige støbning og er velkommen i fællesskabet.

8.5.9.2. Diskrimination og dårlig behandling

14 chauffører har oplevet diskrimination indenfor de sidste 12 måneder, svarende til 4,3 %, og flest af dem sjældnere end månedligt. En større andel af administrationen har disse oplevelser. Til gengæld angiver de, at oplevelserne er mindre hyppige, idet alle 6 % oplever det sjældnere end månedligt. For lønmodtagere generelt, svarer 11,3 % af de har oplevet diskrimination inden for de sidste 12 måneder (Arbejdstilsynet 2022b: 52), og dermed opleves diskrimination eller dårlig behandling i langt mindre

omfang blandt både chauffører og administration. Ligesom for de andre kategorier af krænkende adfærd, ser vi, at ophavet som oftest er internt, og ligesom det gjaldt mobning, at chaufførerne i langt højere grad udsættes af en leder.

Tallene peger ikke på, at diskrimination eller dårlig behandling er særlig udpræget i branchen, sammenlignet med lønmodtagere generelt. Men under interviews og feltarbejde har der alligevel vist sig, at være nogen nuancer. En administrativ medarbejder havde fx., en væsentlig bemærkning til spørgsmålene om diskrimination og pointerede, at det burde være muligt at vælge andet og selv skrive. Vedkommende forklarer, at der er ikke decideret kønsdiskriminering mod "mig" som person, men at arbejdsmiljøet er præget af at tale dårligt om kvinder og andre grupper såsom handicappede osv.:

“Tonen er hård og mandsdomineret og det er en del af kulturen i branchen, hvilket skaber dårligt arbejdsmiljø for dem, der falder udenfor. Lederne gør ikke noget for at ændre denne kultur, men kører selv med på tonen. Det giver rigtig dårligt arbejdsmiljø.” Administrativ medarbejder, kommentar til spørgeskema

Denne måde at kommunikere på internt vidner om, at kommunikationen kan lede til misforståelser, der i nogle tilfælde kan opfattes som krænkende. Det kræver derfor, at jargonen, tonen og kommunikationsformerne accepteres af alle parter, for at modvirke oplevelser af krænkende karakter.

8.5.10. Delkonklusion på 'Aggressioner og krænkende adfærd'

Renovationsbranchen konfronteres med betydelige psykiske arbejdsmiljøudfordringer, som spænder fra dag-til-dag ubehageligheder til alvorlige tilfælde af trusler og vold. En stor andel af både chauffører og administrativt personale oplever regelmæssigt aggressivitet fra borgere, med 31 % af chaufførerne og 21 % af det administrative personale, der har oplevet trusler inden for det sidste år. Vejvrede og konfrontationer, der nogle gange eskaleres til fysisk vold, er blevet en del af arbejdslivet for nogle medarbejdere, og betragtes af mange som et vilkår.

Desuden rapporterer 34 % af chaufførerne og 23 % af det administrative personale om oplevelser med chikane. Dette problem optræder både i direkte interaktioner og gennem digitale eller telefoniske kommunikationsformer. Til trods for disse vanskeligheder føler de fleste medarbejdere (86 % af chauffører og 98 % af administrativt personale) en generel følelse af tryghed på arbejdet, hvilket indikerer en robusthed og evne til at tilpasse sig blandt arbejdsstyrken. Der er dog ikke forskningsmæssigt belæg for, at robusthed eller såkaldt 'hårdhudethed' beskytter eller kompenserer for arbejdsmiljøfaktorer såsom chikane, vold og trusler, hvorfor disse faktorer ikke må negligeres af denne årsag.

Det er klart, at renovationsbranchens psykiske arbejdsmiljø er under forandring, påvirket af faktorer som ændrede arbejdstider, en stigning i trafikken, og borgernes forventninger til service. Disse udviklinger fremhæver et presserende behov for branchen til at adressere disse problemer for ikke kun at forbedre medarbejdernes trivsel men også for at sikre et attraktivt og sundt arbejdsmiljø. Disse udfordringer bør imødekommes for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø og sikre en arbejdsstyrke, der er engageret og vedholdende.



30%

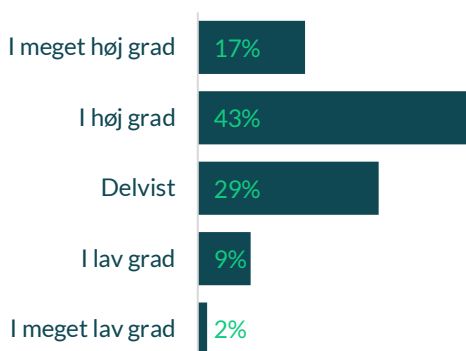
Af chaufførerne har oplevet
trusler inden for det sidste år

8.6. Arbejdets indhold og udførelse

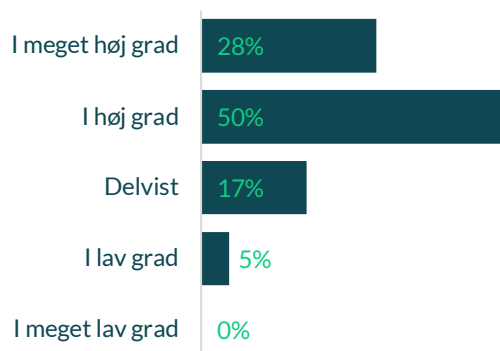
Under vores feltarbejde kunne vi observere, at flere medarbejdere i renovationsbranchen oplever uklarhed i arbejdet i forhold til regler, modstridende krav og information om fremtidige arbejdsforhold. En lignende indsigt fremlægges af NFA: (Sørensen 2011): "Medarbejderne presses især af uforudsigelighed, uklare ansvarsforhold og komplicerede samspil af regler.". Dette afspejler et behov for øget intern kommunikation og inddragelse - særligt med henblik på at sikre et godt arbejdsmiljø i lyset af øget digitalisering, stress og arbejdstempo. I det følgende præsenterer vi indledningsvis overordnede indsigter ift. arbejdets indhold og udførelse, hvorefter vi dykker ned i de indsigter, der specifikt relaterer sig til digitalisering, stress og arbejdstempo i renovationsbranchen.

8.6.1. Formål og redskaber

40 % af de adspurgte chauffører og 23 % af administrationen mangler i nogen grad redskaber til at udføre deres arbejde tilfredsstillende:

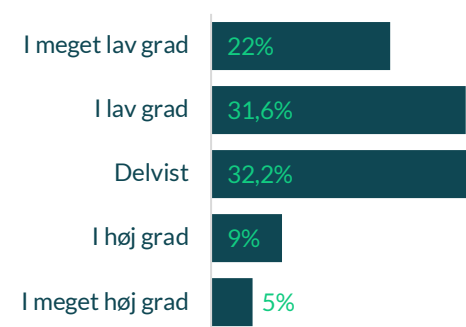


Figur 36: "Har du de redskaber, du har behov for (fx hjælpemidler, værktøj, maskiner, IT-løsninger mv.), så du kan udføre arbejdet tilfredsstillende?" (Chauffører, n = 329)

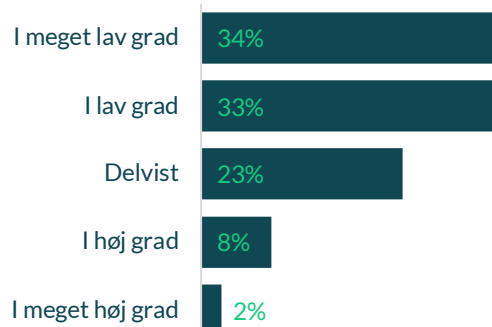


Figur 37: "Har du de redskaber, du har behov for (fx hjælpemidler, værktøj, maskiner, IT-løsninger mv.), så du kan udføre arbejdet tilfredsstillende?" (Administration, n = 88)

De administrative medarbejdere ser dermed ud til at være bedre stillet, når det kommer til hjælpemidler og udførelsen af arbejdet. Og samtidigt synes 46,2 % af chaufførerne, og 33 % af administrationen, at der i nogen grad er arbejdsopgaver, som de ikke kan se formålet ved:



Figur 38: "Bruger du tid på arbejdsopgaver, som du har svært ved at se formålet med?" (Chauffører, n = 329)



Figur 39: "Bruger du tid på arbejdsopgaver, som du har svært ved at se formålet med?" (Administration, n = 88)

En overvejende stor del af de administrative medarbejdere samt af chaufførerne deler en oplevelse af, at der i nogen grad bruges tid på arbejdsopgaver, som mangler klarere indikationer om formål. I forlængelse, efterspørger flere øget inddragelse for at sikre overensstemmelse mellem de tænkte arbejds-gange og praksis:

"Man kunne godt planlægge det anderledes. Jeg synes måske også, at der sidder mange ingeniører og planlægger tingene, men jeg savner også, at man spørger os, der i praksis udfører arbejdet." Chauffør 1

Under vores feltbesøg gav flere chauffører udtryk for, at de ønsker mere inddragelse. De har viden om, hvilke beholdere, der fungerer og, hvilke udfordringer, der kan være på ruterne. I forlængelse heraf, efterspørger de mod til at lave om i etablerede arbejdsgange. Dog oplever flere også udfordringer ved forandringer, fx når en ny fraktion indføres. Hver gang en ny fraktion indføres, skal chaufførerne vænne sig til en ny rute, ligesom borgerne skal tilvænne sig. Og det er ofte dem, der modtager spørgsmål fra borgerne, så de ved, hvad borgerne er i tvivl om og dermed, hvordan vejledninger kunne målrettes borgerne.

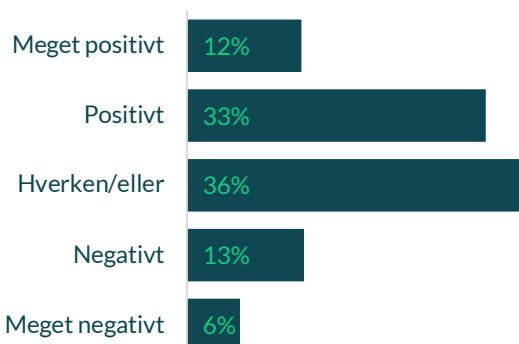
Chauffører, som det tidligere er lykkedes for at påvirke beslutningsstrømme, anser det for: *"noget af det fede ved jobbet, at vi kan være med til at påvirke kommunen"*. Som eksempel bliver det nævnt, at de fik indført dyre 370 liters spande med næsehjul, som er mere fordelagtige i ergonomiske henseender. Mange oplever, at kommunen vælger de billige løsninger, selvom det går ud over chaufførernes arbejdsmiljø.

Dermed kan øget arbejdsglæde potentielt være en fordel, der kan høstes ved at øge inddragelsen af chauffører i beslutninger, der omhandler deres arbejdes indhold og udførelse.

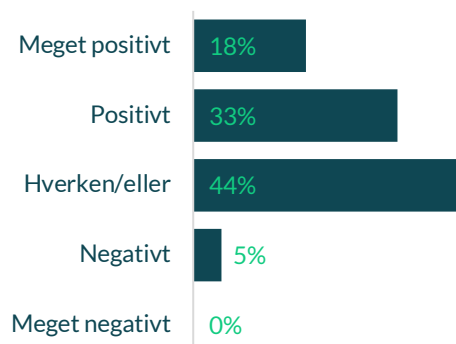
8.6.2. Digitalisering – Indmeldingssystemet opleves positivt

Til temaet digitalisering, har vi indledningsvist kun haft et spørgsmål i spørgeskemaet, der berører det emnet. Spørgsmålet handler om indmeldingssystemer, da det er nyere tiltag, der er blevet implementeret for at lette chaufførernes arbejde. Der er dog dukket en række andre temaer op i den kvalitative undersøgelse, som er værd at gøre opmærksom på.

Forud for projektet var der i projektgruppen en antagelse om, at indførelsen af indmeldingssystemer har bidraget negativ til chaufførernes arbejdsglæde. Undervisning som Behave Green har udført for mere end 100 chauffører gav indtrykket af, at chaufførerne generelt er utilfredse med systemerne. Spørgeskemaet viser dog et mere nuanceret billede.

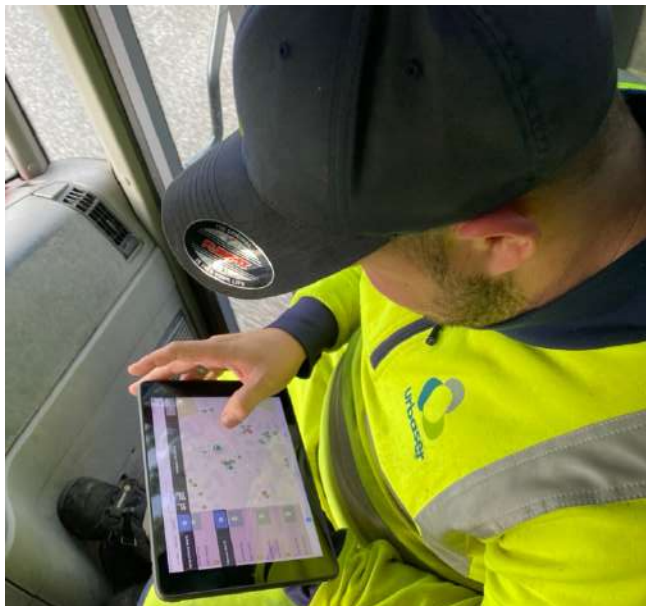


Figur 40: "Hvordan har indførelsen af indmeldingssystemer påvirket, hvor glad du er for at gå på arbejde?" (Chauffører, n = 329)



Figur 41: "Hvordan har indførelsen af indmeldingssystemer påvirket, hvor glad du er for at gå på arbejde?" (Administration, n = 88)

Kigger vi på resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, har 45 % af chaufførerne og 51 % af administrationen svaret, at indførelsen af indmeldingssystemer har bidraget meget positivt eller positivt til deres arbejdsglæde. Det kan ses som en smule overraskende både ift. projektets egen antagelse, men også fordi digitalisering sjældent bliver gjort mhp. arbejdsglæde. Så at det har øget arbejdsglæden for nogle, kan i sig selv betragtes som en positiv historie. At det administrative personale er mere positivt



stemt overfor indmeldingssystemer kan hænge sammen med, at indmeldinger er tættere på kerneopgaven for den administrative medarbejdere. Chaufførernes kerneopgave er at hente sorteret affald. Indmeldingerne kan muligvis være svære at omsætte til den kerneopgave, særligt hvis man har oplevet at kerneopgave har ændret sig.

I spørgeskemaet svarer 36 % af chaufførerne hverken/eller på, om det har påvirket deres arbejdsglæde. En simpel årsag kan være, at en række af de chauffører, som har svaret denne kategori, først er startet med at køre affald, efter systemerne er blevet introduceret. De har derfor ikke oplyse, hvordan det var før. En anden årsag kan være, at chaufførerne synes det gode og det dårlige ved systemerne opvejer hinanden. Det kunne fx være en oplevelse af, at fordelene ved dokumentation udjævnes af en oplevelse af, at kommunen ikke bruger dokumentationen.

Digitaliseringen synes at ramme nogle grupper af chauffører særlig hårdt. Nogle kan have svært ved at omstille sig til det, der af nogle bliver refereret til som 'kontorarbejde', fordi det bryder med deres identitet som chauffører – de sætter stor pris på deres frihed, men digitaliseringen kan give en oplevelse af at føle sig overvåget, fordi kontoret kan se mange statistikker på bilerne: router, tømninger, hvor meget de bremses, brændstofforbrug, brug af håndbremse osv. I overgangen til digitaliseringen er der nogle steder et indtryk af, at flere ældre chauffører stoppede. En virksomhed oplevede, at en chauffør, der havde kørt i 40 år, stoppede en uge efter indmeldingssystemet var blevet introduceret. I overgangen til digitaliseringen er der nogle steder et indtryk af, at flere ældre chauffører stoppede, selvom alle var blevet tilbudt hjælp med omstillingen.

For nogle chauffører kan registreringer dog have en negativ afledt effekt, ved at skabe en afstand til borgerne, som ikke hidtil har været der. I stedet for at indgå dialog med den pågældende person, skal de nu melde ind og borgerne får efterfølgende besked digitalt. Nogle udtrykker derfor en bekymring for hvilken betydning det får for deres borgerdialog, nærhed og service.

8.6.2.1. Chaufførerne kan bruge indmeldinger som dokumentation, men det er tidskrævende

For chauffører er det typisk en fordel i at kunne dokumentere, hvorfor en spand ikke er blevet hentet. En chauffør fortæller således om indførelsen af indmeldingssystemer:

"Positivt, fordi indmeldinger rygdækker - men hvis ikke tingene meldes helt ordentligt ind, så kan det give bagslag." Chauffør 8

Dette var et gennemgående element i den kvalitative data. Her ligger både vægt på det positive i at kunne dokumentere, men også på vigtigheden af at gøre det ordentligt. Det kan både dække over en

lille frustration over, at indmeldinger kan være omstændige, men det kan også være henvendt til kollegaerne. Chauffører, som bruger indmeldingssystemerne og går op i at gøre det korrekt, kan godt være frustrerede over kolleger, som ikke i samme grad dokumenterer og registrerer. Det kan derfor være et opmærksomhedspunkt at strømline brugen af indmeldingssystemer i en virksomhed.

Andre ser fordelen i at dokumentere, men synes også at det tager for meget tid, hvilket både går ud over motivationen i arbejdet og opfattelse af om lønnen svarer til jobbet. Det udtrykker en chauffør således:

"I realiteten så er det [indmeldingssystemer] noget, man tager for givet. Det er bare noget, vi har fået smidt oveni. Så vi skal bruge tid på at stå stille, hver gang vi skal lave en indmeldelse. Det er godt man kan gøre det, men det er meget tidskrævende, hvilket ikke er regnet med i vores løn." Chauffør 14

For nogle chauffører betyder det tidskrævende element, at de undlader det. Hvis du har 600 tømninger på en dag, og du skal registrere 50-100 gange, kan der blive lagt mange minutter oveni din arbejdsdag. Som beskrevet tidligere er selvstændighed, frihed og det at kunne gå tidligt hjem en stor motivation for mange chauffører. Indførelsen af digitalisering kan siges på mange måder at stå i kontrast til den motivation, og heri ligger en del af kernen af modstanden. Men heri ligger også kernen i diskussionen om fagets fremtid. På den ene side er der ingen chauffører, der ønsker en arbejdsdag på op mod 10 timer. På den anden side er der også mange, der godt kan se, at en arbejdsdag ikke behøver kun at være 4-5 timer, men at man godt kan tage sig lidt ekstra tid til at registrere.

8.6.2.2. Håndteringen af indmeldinger er væsentlig

19 % af chaufførerne har angivet, at indførelsen af indmeldingssystemer har haft en negativ eller meget negativ påvirkning på deres arbejdsglæde. For at forstå denne gruppe synes tid, motivation, kompetencer og samarbejde med kommunen at være afgørende. Flere nævner, at det er lige meget at registrere, når man alligevel skal ud at hente den igen (de såkaldte 'glemmere'). Så kan man lige så godt tage den med første gang. En chauffør fortæller:

"Det er en god ting, når borgeren kan få forklaring på, hvorfor affaldet ikke hentes. Men kommunen lytter ikke nødvendigvis, og kan godt tage borgerens parti." Chauffør 9

Her ser vi igen en positiv indstilling overfor at kunne dokumentere sit arbejde overfor borgerne. Men vi ser også den før beskrevne frustration, chaufførerne kan opleve, hvis indmeldingerne blot modsiges af kommunen, eller hvis chaufførerne oplever, at der ikke bliver handlet på en indmelding, fx at et arbejdsmiljøforhold ikke bliver udbedret. Der er et indtryk af, at chaufførernes opfattelse af, hvorvidt det meningsfuldt afhænger af feedback fra og samarbejdet med kommunen.

Nogle aspekter af indmeldinger kan ikke blot være omstændigt men også bidrage til det, man kan kalde pseudoarbejde: arbejde som kan forekomme nyttesløst eller meningsløst. En chauffør gav et godt eksempel på dette på et besøg til en virksomhed. Chaufføren fortæller, at de havde en vej med 30 husestande. Ingen havde sat affald ud, så de skulle tage 30 billeder af 30 tomme indkørsler. Et citat fra en interviewet chauffør viser nogle relaterede udfordringer med pseudoarbejde:

“De krav, kommunen kommer med, er meget strikse. De vil gerne have alt elektronisk registreret. Jeg blev fx sendt ud til en tom byggegrund, fordi jeg ikke havde meldt den ind som tom byggegrund. Det samme med tomme spande. Vi skal lige lære hinanden og kende. Men jeg tror, at når det hele kommer til at køre, er det fint.” Chauffør 13

I projektet er vi stødt på flere af sådan nogle eksempler. Det samme gælder det andet, chaufføren nævner, nemlig praksissen med at tømme tomme spande. Flere chauffører nævner, at det er hurtigere at sætte spanden på liften, så den bliver registreret af GPS-systemet, end at tage et billede af den med telefonen. Men igen kan det føles lidt meningsløst at tømme tomme spande.

8.6.2.3. Indmeldinger er tættere på administrationens kerneopgave

For det administrative personale er dokumentation og registrering i højere grad en del af kerneopgave og hjælper dem i deres daglige arbejde og dialog med kommunen. Det afspejler sig i de kvalitative interview. Her beskriver de administrative medarbejdere indmeldingerne som en hjælp til deres arbejde. Det gør de både fordi, de ikke længere selv skal stå for at lave indmeldingerne, men også fordi, at de nu har billedokumentation, som de kan bruge, når der opstår uenigheder med en borger.

En anden ting, som kan bidrage til arbejdsglæden, er, at indmeldinger for nogle af de administrative medarbejdere der sidder med dem, synes at have gjort arbejdet sjovere. På et kontor, som projektet besøgte, beskrev de administrative medarbejdere indmeldingerne som deres “detektivarbejde”. De leder efter de rigtige argumenter og beviser, ved at kigge på billeder, snakke med hinanden og chaufførerne. Af og til ringer de til en chauffør, og beder ham køre hen til et sted og kigge på sagen. En udtalelse fx til projektet.

“Borgerne er blevet mere bevidste og holder på retten generelt. Derfor kan billeder gøre det meget nemmere at dokumentere, hvorfor den [spanden] er indmeldt. På den anden side, så afviser vi flere spande, og det giver flere diskussioner ml. borgere og medarbejdere på ruten. Det kan give flere kontroverser. For mig er det positivt, selvom det nogle gange kan give flere opgaver.” Administrativ medarbejder 4

Selvom den administrative medarbejder konkluderer, at indmeldinger er positive, viser citatet også nogle af de problemer, der kan være ved flere diskussioner med borgere, og konflikter med kommune og chauffører. Når de udfører detektivarbejdet, bliver det tydeligt, at samarbejdet med chaufførerne er vigtigt, så de har en fælles forståelse af opgaven, og der er tillid mellem dem og kontoret. Det er med til at gøre detektivarbejde nemmere for administrationen.

8.6.2.4. Gensidigt regelrytteri opleves som en tendens

Noget andet, som empirien også illustrerer vedrørende indmeldinger, er det, man kan kalde et gensidigt regelrytteri eller en gensidig bureaukratisering. Det er ikke et ord, som respondenterne har brugt, men en måde at beskrive en tendens. Borgere holder mere på deres ret - altså de orienterer sig i reglerne og insisterer på, at de bliver overholdt. Derfor er det vigtigt at dokumentere, at man har overholdt reglerne. Men det kan spekuleres, at årsagen til at borgerne insisterer på reglerne, er fordi renovationsvirksomhederne også insisterer på reglerne, som igen er fordi, kommunen eller arbejdstilsynet insisterer på reglerne. Der bliver altså et gensidigt regelrytteri mellem borger, kommune og renovationsvirksomheder, hvor regler fører til insisteren på regler, som fører til øget dokumentation, som fører til yderligere insisteren på regler, og som igen fører til behov for mere dokumentation.

Det kom til udtryk på andet feltbesøg, hvor de administrative medarbejdere mente, at "folk var mere *large i gamle dage*." I dag, synes de, at folk er blevet nogle regelryttere, som kun tænker på at få hentet deres spande. Den besøgende konsulent spurgte dem, om de ikke også er nogle regelryttere med alt deres dokumentation og indmeldinger. De administrative medarbejdere tøvede lidt, tænkte og tilføjede, at sådan havde de ikke se på det før. På en anden afdeling fortæller en administrativ medarbejder, at det kan skabe et "*ubehageligt klima*", når det føles som om, at kommune, forsyningsselskab og renovationselskab kæmper om at dække deres ryg igennem dokumentation.

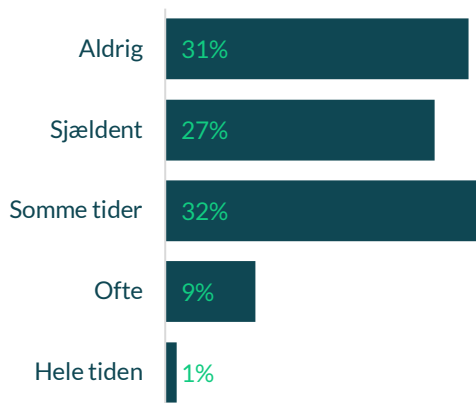
8.6.3. Stress og arbejdstempo

Stress og arbejdstempo er to faktorer, som påvirker hverdagen i renovationsbranchen. I det følgende dykker vi ned i, hvordan stress og arbejdstempo opleves i hverdagen.

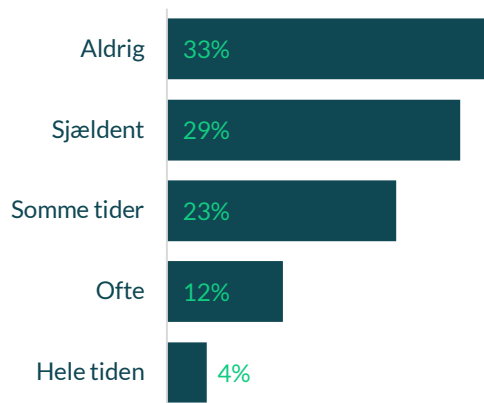
25 % af de administrative medarbejdere og 28 % af chaufførerne har svaret, at det 'ofte' eller 'altid' er nødvendigt at arbejde meget hurtigt. Under feltarbejdet har flere chauffører dog givet udtryk for, at de foretrækker hurtig udførelse af arbejdsopgaverne for at kunne få tidligere fri. Dermed er det ikke ensidigt negativt at skulle arbejde hurtigt. Få (8 % af chaufførerne og 5 % af de administrative medarbejdere) har svaret, at arbejdstempoet 'ofte' eller 'altid' er så højt, at det påvirker kvaliteten af arbejdet, mens flere (17 % af chaufførerne og 20 % af de administrative medarbejdere) har svaret, at de 'ofte' eller 'altid' får uventede arbejdsopgaver, der sætter dem under tidspres.

Til sammenligning, viser tallene for lønmodtagere gennemsnitligt, at 39,2 % af lønmodtagerne generelt synes, det 'ofte' eller 'altid' er nødvendigt at arbejde meget hurtigt. 16,8 % at arbejdstempoet 'ofte' eller 'altid' er så højt, at det påvirker kvaliteten af arbejdet. Slutteligt synes 33,6 %, at de 'ofte' eller 'altid' får uventede arbejdsopgaver, der sætter dem under tidspres. (Arbejdstilsynet 2022a: 83-84).

Tallene for medarbejderne i renovationsbranchen er dermed bedre end de nationale gennemsnit. Dog er det vigtigt at se nærmere på, hvordan arbejdspresset kan lettes for de medarbejdere, der synes arbejdstempoet går ud over kvaliteten af deres arbejde, eller for de medarbejdere, der synes de tit får uventede arbejdsopgaver. I chaufførernes tilfælde har 16 % svaret, at de inden for de sidste to uger har følt sig stressede 'ofte' eller 'hele tiden'. Det samme tal er 10 % for de administrative medarbejdere:



Figur 42: "Hvor ofte har du følt dig stresset inden for de sidste to uger?" (Administration, n = 88)

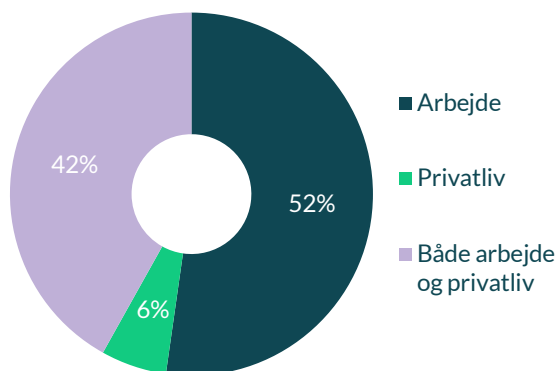


Figur 43: "Hvor ofte har du følt dig stresset inden for de sidste to uger?" (Chauffører, n = 329)

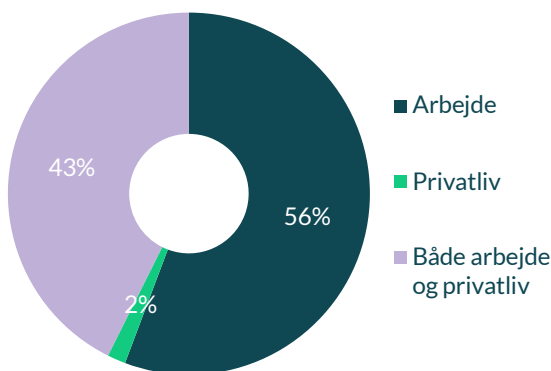
Til sammenligning, synes 14,4 % af lønmodtagerne at de 'ofte' eller 'hele tiden' har følt sig stressede (Arbejdstilsynet 2022a: 119).

8.6.3.1. Arbejde er ofte den primære kilde til stress

Selvom ansatte i branchen placerer sig bedre end den gennemsnitlige lønmodtager på parametre som selvangivet arbejdstempo og dets påvirkning af kvaliteten i arbejdet, er arbejdet ofte den primære kilde til stress. Det er bemærkelsesværdigt, at næsten samtlige chauffører og administrative medarbejdere, som har oplevet stress, i mere eller mindre grad, angiver 'arbejde' eller 'både arbejde og privatliv' som den vigtigste kilde til stress. Antallet af besvarelser på kilden til stress afspejler antallet af respondenter, der har angivet at føle sig stresset 'sjældent', 'somme tider', 'ofte' eller 'hele tiden', inden for de sidste to uger:



Figur 44: "Hvad var den vigtigste kilde til din stress/at du følte dig stresset?" (Chauffører, n = 222)



Figur 45: "Hvad var den vigtigste kilde til din stress/at du følte dig stresset?" (Administration, n = 61)

Til sammenligning svarer 12,7 % af lønmodtagerne, at den primære kilde til stress er 'arbejde' eller 'både arbejde og privatliv' (Arbejdstilsynet 2022a: 119). For medarbejderne i renovationsbranchen ser det således meget anderledes ud.

Årsager til arbejdet som stresskilde har været fremhævet forskelligt. Under feltbesøg observerede vi et højt tempo med mange små og uformelle forstyrrelser hos administrativt personale. Ved feltbesøg observerede vi også et højt tempo blandt chauffører, og i en udleveret APV fra en deltagende virksomhed svarer 26 % at de ofte oplever overarbejde. Men ud fra betragtningen om, at få oplever et arbejdstempo, der påvirker kvaliteten af arbejdet, kan der findes andre forklaringer på arbejdet som den vigtigste kilde til stress end arbejdstempoet alene, hvilket den kvalitative data også indikerer.

I telefoninterviews påpeger to administrative medarbejdere, at det kan være stressende altid at skulle levere en service til kommunerne, fordi der ofte er modsatrettede hensyn, de skal forsøge at imødekomme. Disse hensyn er tidligere beskrevet, og kommer til udtryk i deres rolle som bindeled mellem kommune, chauffører og i nogle tilfælde borgere, hvis de selv administrerer den direkte borgerkontakt.

Mange chauffører har oplevet, at normen for tømninger af spande er steget over tid, og at de dermed længere arbejdsdage kan bidrage til et tidspres, hvis det forventede serviceniveau skal overholdes. Især fordi trafik og andre uforudsete eksterne parametre spiller ind, såsom aggressioner og krænkende adfærd, beskrevet i afsnit 8.5. Overordnet har et gennemgående tema for denne rapport været, at det for chaufførerne er udfordrende når de skal efterleve regler om sortering og indmeldinger, og samtidigt møder stigende forventninger til deres kompetencer og serviceniveau - Flere chauffører udtrykker frustrationer over at skulle tilfredsstille modsatrettede behov. Dette giver uklarheder om deres rolle og formål med opgaven, som kan imødekommes ved større inddragelse og indflydelse på udførelsen af arbejdet.

8.6.4. Delkonklusion på 'Arbejdets indhold og udførelse'

En betydelig del af chaufførerne rapporterer om utilstrækkelige redskaber og en manglende forståelse af formålet med visse opgaver, hvilket er forhold, som også påvirker de administrative medarbejderes arbejdsvilkår, om end i mindre grad. Digitaliseringen bringer både nye muligheder og udfordringer med sig, hvor indførelsen af indmeldingssystemer har haft en blandet indvirkning på medarbejdernes arbejdsglæde, dog overvejende positiv. Nogle ser fordele i systemernes evne til at dokumentere og give rygdækning, mens andre oplever, at de bidrager til unødvendig kompleksitet og skaber pseudoarbejde, der ikke tilføjer værdi. For medarbejdere i branchen afhænger værdien af indmeldingssystemer i høj grad af effekten af dem.

Angivelser om arbejdstempo, stress og uventede opgaver er positive sammenlignet med gennemsnittet, og det er også positivt, at selvom mange angiver at skulle arbejde hurtigt og have travlt, mener langt færre, at det påvirker kvaliteten af deres arbejde. Dog er den vigtigste kilde til selvangivet stress er i langt højere grad arbejdsrelateret for de ansatte i renovationsbranchen, som oplever stress. Dette kan især forklares ved modsatrettede krav i udførelsen af arbejdet, som bl.a. medfører at de skal tømme spande, der i deres optik ikke efterlever regler om arbejdsmiljø, og samtidigt selv overholde reglerne. Samtidigt med, at de skal arbejde hurtigt, men også have tid til et øget serviceniveau. Disse modsatrettede krav indikerer en mangel på inddragelse og indflydelse. Dette understreger behovet for en mere inkluderende og kommunikativ tilgang i branchen, hvor medarbejdernes input og erfaringer aktivt anvendes til at forme og forbedre arbejdsprocesserne. En sådan tilgang kan potentielt føre til betydelige forbedringer i både arbejdsglæde og produktivitet, og dermed sikre rammerne for et bedre psykisk arbejdsmiljø.

8.7. Ledelse

God ledelse og gode relationer til ledere er, ligesom i andre brancher, vigtigt for at skabe en god kultur på arbejdspladsen. Dette kan fx gøres ved at arrangere sociale arrangementer for medarbejdere, eller på andre måder skabe rammerne for et godt kollegaskab, sammenhold og øge arbejdsglæden. Herudover er det for medarbejdere vigtigt at have følelsen af en ledelse, som forstår og lytter til de udfordringer og behov, som de præsenteres for, sådan at medarbejdere føler sig værdsat. I mødet med chauffører og administration, har ledelsen ikke været tema, som de selv har lagt særlig vægt på. Og det indikerer umiddelbart ikke en gennemgående utilfredshed med ledelsen. Det kan også blot være en konsekvens af arbejdets organisering, hvor chaufførerne har en meget selvstændig arbejdsdag væk fra arbejdspladsen. Dog har nogle fortællinger givet indtryk af en ledelsesstil- og kultur, der er problematiseret i bestemte afdelinger.

“Man kan tit føle man “kun” er skraldemand. Ledelsen ved bedre. Og at vi skal udnytte maksimalt så firmaet kan øge profitten” Kommentar fra spørgeskemabesvarelse 401

Citatet skitserer en problematisk relation mellem ledelsen og medarbejdere, men er derudover også et udtryk for den udvikling, som branchen overordnet gennemgår: indsamlingen af affald er konkurrenceudsat, og normeringer for antallet af spande, der skal tømmes dagligt, har været stigende. At imødekomme udfordringen om relationen til ledelsen, kræver selvsagt, at medarbejderne ved hvordan de tilgår lederen, og at de føler sig trygge ved at gøre det. Lykkes ledelsen ikke med denne kultur, skaber

de potentielt en utryghed, der fx. kan lede til unødigt stor udskiftning af ansatte, fordi folk kommer og går:

“Han gør generelt tingene på en forkert måde, hvor man ikke føler sig tryk på sit arbejde, hvor vi har fået flere sygemeldte, og det presser os andre. Det skal der kigges på. Mange kommer og går. Han tror, han sparer penge på skaderne, når han truer folk og sviner dem tilbage i stedet for at høre dem ad eller finde en løsning” Kommentar

fra spørgeskemabesvarelse 421

Flere lignende kommentarer om brugen af trusler og frygt som ledelsesredskab kom til udtryk i kommentarer til vores spørgeskemaundersøgelse. Dette ræsonnerer med tal fra afsnit 8.5.2, der også berettede om interne trusler fra ledelse. Vigtigheden af en god relation til lederen, som også forstår chaufførernes udfordringer, kom bl.a. til udtryk under et interview:

“Den gamle driftsleder var ikke god. Folk var bange for deres job. Det er vigtigt, at driftslederen selv har kørt skrald og forstår de udfordringer, vi står overfor. Det giver både respekt og, at han forstår vores arbejde. Han er ikke bare en leder, men en sparringspartner.” Chauffør 18

Især ledelsens synlighed og tilstedeværelse er en tematik, der gentagne gange fremtræder, når vi har undersøgt forholdet til ledelsen blandt medarbejdere. I forskellige sammenhænge har medarbejdere givet udtryk for, at ledelsen ikke er synlige nok på de respektive afdelinger. Et interessant aspekt ved denne udfordring er, at flere medarbejdere på den ene side ønsker en nærmere relation til ledelsen, og på den anden side vægter frihed og selvbestemmelse enormt højt, når vi spørger dem til glæden ved deres arbejde: *“Til trods for det [dårlig ledelse] er jeg rigtig glad for mit arbejde, måske netop fordi vi ikke har nogen ledelse.”* (Kommentar fra spørgeskemabesvarelse 399).

Kommentaren kom i forlængelse af en udtalelse om en “usynlig ledelse”, der sjældent afholder mand-skabsmøder, og som ikke har levet op til egne løfter om mere synlighed på afdelingen. Selvom chaufføren udtrykker tilfredshed med jobbet, på trods af denne udfordring, er der en tydelig frustration at spore ved den manglende relation og kommunikation mellem ledelse og medarbejdere

8.7.1. Ledernes tilstedeværelse er vigtig for arbejdsmiljøet

Fra feltbesøg og interviews fik vi et tydeligt indtryk af, at nogle afdelinger savner mere tilstedeværende ledelse fra afdelingsledere. Her bør det bemærkes, at driftsledere ofte har ansvar for flere afdelinger, og derfor skal disponere sin fysiske tilstedeværelse over flere steder. Derfor er nogle kun på afdelingen en til to gange om ugen. Det bliver der ofte kompenseret for, ved at have formænd på selve afdelingerne, som er en chauffør der står for daglig koordinering af ruterne (ikke at forveksle med planlægning, som administrationen tager sig af), herunder sygemeldinger og ferie.

Formændene spiller en vigtig funktion i at organisere og motivere medarbejderne, og de har en ofte meget nær funktion. Det var tydeligt på et besøg til en afdeling, hvor vi var til stede, da chaufførerne skulle ud at køre kl. 04.15. To chauffører brokkede sig over den rute, de skulle køre, fordi de mente, den tog for lang tid. Formanden kunne ikke forstå, at den rute tog længere tid end de andre ruter. Han lavede derfor en hurtig omrokering, hvor han sendte den ene chauffør ud og hjælpe på en anden rute, så han selv kunne køre den påståede lange rute og se, om noget kunne gøres anderledes. Chaufførerne,

som stod i en cirkel rundt om formanden, nikkede tilkendegivende, og det var tydeligt, at alle syntes, det var en god løsning.

Hvor der virkede til at være stor respekt om formanden, kunne det samme ikke siges om afdelingslederen. Ham "så de ikke meget til", sagde chaufførerne, og der var generelt en kritisk tone omkring afdelingslederne fra chaufførerne. Fx da vi skulle koordinere besøget til afdelingen, og spurgte om afdelingslederen også var til stede. Hertil blev der svaret med en hånende tone: "han kunne aldrig finde på at dukke op så tidligt."



At det var tilfældet, blev bekræftet af konsulentens besøg til afdelingen. Forud for besøget havde vi fået at vide af afdelingslederen, at stedet godt kunne være svært at finde, og havde fået detaljerede anvisninger. Da vi kører ind i den lille by kl. 04.00, er chaufførernes opholdsbygning den eneste oplyste bygning i byen. Ved ankomst bliver det også bemærket af chaufførerne, at stedet er nemt at finde, fordi det er det eneste sted, der er lys. Denne fortælling tydeliggør kløften, fordi lederen efter meget at dømme ikke har været der så tidligt.

På en felttur i en anden afdeling bemærkede en chauffør, hvordan han mente, at deres afdelingsleder sjældent var på kontoret og ofte arbejdede hjemme. Chaufføren mente, at det har konsekvenser for planlægningen af arbejdet. Han sagde, at fordi afdelingslederen ikke var til stede, skulle de ofte løse problemer ved at chaufførerne selv ringer

rundt til hinanden. Fx hvis en bil bryder sammen, og der skal hjælpes med at færdiggøre en rute. Han mente også, at det påvirker sammenholdet i afdelingen. Der bliver ikke lavet nogle fælles arrangementer for chaufførerne, sagde han.

At tilstedeværelse er vigtigt, fik vi et indtryk af, da de kom tilbage på kontoret. Afdelingslederen var til stede den dag, og begge chauffører stillede sig ind på kontoret og fortalte om udfordringer på dagens rute, samt fortalte lidt vittigheder og snakkede om lønsedler. Der var en god stemning, og det virkede til at være en god afslutning på en dag at kunne aflægge rapport, defuse og stille spørgsmål til løn- og kontraktforhold.

Under interview med en chef, blev det tydeligt, at netop ledelsens synlighed og ledelseskompetencer er i fokus. De har valgt at have en afdelingsleder på hver afdeling, og at lederne ikke arbejder hjemmefra, for at imødekomme behovet for den nære ledelse. Derudover forsøger de at rekruttere folk med ledelseserfaring, hvor der før har været tradition for at hyre en chauffør med sociale evner.

Ovenstående narrativer om branchens ledelse bør ikke forveksles med den gængse opfattelse af ledelsens kvalitet blandt medarbejderne. Ud af i alt 329 spørgeskemabesvarelser fra chauffører kommenterede 50 respondenter med uddybende svar, til spørgsmål om jobtilfredshed, stresskilder og tryghed. Heraf gav 17 respondenter udtryk for at være negativt stemt overfor ledelsen i mere eller mindre grad. Nogle i meget ekstrem grad, og bruger ordlyd som at føle sig tyranniseret og udsat for psykisk terror.

Undersøgelsen kan dog ikke konkludere, hvordan de resterende 279 respondenter forholder sig til ledelsen, men blot bemærke, at de ikke valgte at kommentere på det. Desuden fik vi indtryk af, at chauffører overordnet var tilfredse med ledelsen under feltbesøg og interviews. Vi vurderer dog stadigvæk, at eksemplerne på nogle ledes manglende synlighed, og til tider frygt- eller trusselsbaserede ledelsesstil bør fremhæves.

8.7.2. Delkonklusion på 'Ledelse'

Overordnet har respondenter ikke givet udtryk for hverken utilfredshed eller tilfredshed med ledelsen, men flere bemærker ledelsens manglende synlighed i afdelingerne. Mange fremhæver selvstændighed og frihed, som en af de primære årsager til tilfredshed med jobbet, og derfor leder den manglende synlighed ikke nødvendigvis til utilfredshed. Dog er det medvirkende til at skabe en distance, og det er vigtigt for chaufførerne, at lederne forstår deres arbejde og udfordringerne de møder i hverdagen, for at skabe gensidig respekt. I nogle afdelinger afhjælpes ledelsens manglende synlighed, ved organisering og styring gennem formænd. I enkelte tilfælde er der rapporteret om truende ledelsesstil, som skaber utryghed for de ansatte. Dette skaber et øget pres på afdelingerne, grundet afledte effekter, såsom flere sygemeldinger og at det er sværere at fastholde medarbejdere.

Konklusion



Denne analyse af det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen har haft som formål at belyse de psykosociale udfordringer, som renovationsarbejdere står overfor i lyset af den grønne omstillings øgede krav. Denne omstilling presser branchen til at tilpasse deres arbejdsgange til den nye virkelighed, hvilket påvirker medarbejderne både fysisk og mentalt – positivt såvel som negativt. Rapporten fremhæver den sociale dimension af den grønne omstilling, hvor arbejderes trivsel og livsbetingelser kommer i fokus.

9. Konklusion

Denne analyse af det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen har haft som formål at belyse de psykosociale udfordringer, som renovationsarbejdere står overfor i lyset af den grønne omstillings øgede krav. Denne omstilling presser branchen til at tilpasse deres arbejdsgange til den nye virkelighed, hvilket påvirker medarbejderne både fysisk og mentalt – positivt såvel som negativt. Rapporten fremhæver den sociale dimension af den grønne omstilling, hvor arbejderes trivsel og livsbetingelser kommer i fokus.

Analysen afdækker de komplekse udfordringer og muligheder, som medarbejderne står overfor i lyset af den grønne omstilling, og belyser specifikt temaerne arbejdsglæde, kollegaskab, organisering af arbejdet, aggressioner, krænkende adfærd samt ledelse.

Baseret på indsigter fra fire virksomheder inden for renovationsbranchen fremhæver rapporten et generelt positivt billede af arbejdsglæden blandt medarbejderne, som værdsætter jobbet frihed, selvbestemmelse, og ikke mindst, den vigtige rolle de spiller i den miljømæssige bæredygtighed. Imidlertid understreger den også de væsentlige udfordringer, der påvirker denne glæde negativt, herunder trafikproblemer, restriktive arbejdsmiljøregler og komplekse interaktioner med kommunen.

Kollegaskab og et velfungerende internt samarbejde er identificeret som nøgleelementer for et sundt psykisk arbejdsmiljø. Rapporten fremhæver, hvordan tillid og samhørighed blandt medarbejdere kan modvirke arbejdsrelaterede belastninger. Dog viser analysen, at der er potentiale for forbedring, specielt i lyset af de udfordringer, som kommer med akkordarbejde og den individualistiske arbejdskultur, som præger visse dele af branchen.

Organiseringen af arbejdet og det interne samarbejde mellem forskellige afdelinger spiller en afgørende rolle i medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Rapporten påpeger områder med kommunikationsbrud og mistillid, der kan eskalere til konflikter, samt fremhæver vigtigheden af en stærkere fællesskabsfølelse og forståelse for hinandens roller.

Et andet centralt punkt i rapporten er de aggressioner og krænkende adfærd, som medarbejderne står overfor, især fra borgere. Denne udfordring, som inkluderer alt fra verbale trusler til fysisk vold, påvirker ikke kun medarbejdernes psykiske velvære, men også deres følelse af sikkerhed på arbejdspladsen. På trods af disse udfordringer rapporterer størstedelen af medarbejderne dog stadig en generel følelse af tryghed på arbejdet, hvilket vidner om en bemærkelsesværdig sejhed og tilpasningsevne. Der er dog ikke forskningsmæssigt belæg for, at en sådan sejhed, robusthed, tilpasningsevne eller hårdhudethed beskytter mod eller kompenserer for arbejdsmiljøfaktorenes påvirkning på risikoen for sygefravær.

Arbejdets indhold og udførelse er ligeledes kritiske aspekter, som rapporten adresserer. Den peger på en mangel på nødvendige redskaber og klare formål med visse arbejdsopgaver, som skaber frustration og stress blandt medarbejderne. Digitaliseringen af branchen, selvom den byder på muligheder, introducerer også kompleksitet og pseudoarbejde, som ikke nødvendigvis tilføjer værdi til arbejdsprocessen – til frustration for medarbejderne.

Ledelsesaspektet fremhæves som afgørende for et sundt arbejdsmiljø. Rapporten understreger betydningen af en synlig, lyttende og værdsættende ledelse, som kan styrke kollegaskabet og øge arbejdsglæden. Det påpeges, at ledere skal balancere behovet for synlighed med medarbejdernes ønske om autonomi for at skabe et positivt og produktivt arbejdsmiljø.

Samlet set tilbyder rapporten dybdegående indsigt i renovationsbranchens udfordringer og muligheder

i forhold til den grønne omstilling, samtidig med at den fremhæver behovet for at prioritere medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Ved at fokusere på forbedringer inden for arbejdsglæde, kollegaskab, arbejdsorganisering, håndtering af aggression og ledelse, skitserer rapporten en række muligheder for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø. Dette kræver dog en indsats fra alle branchens aktører for at navigere forandringerne på en måde, der støtter både miljømæssige mål og medarbejderes velbefindende.

Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

10



Dette kapitel kommer med anbefalinger og værktøjer til, hvordan man både lokalt og på tværs af branchen kan arbejde med at forbedre det psykiske arbejdsmiljø for renovationschauffører og administrativt personale i renovationsbranchen. Anbefalingerne tager udgangspunkt i indsigterne fra Behave Greens feltarbejde, spørgeskemaundersøgelse og samskabelsesworkshops med medarbejdere og ledere i renovationsbranchen.

10. Værktøjer til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

Dette kapitel kommer med anbefalinger og værktøjer til, hvordan man både lokalt og på tværs af branchen kan arbejde med at forbedre det psykiske arbejdsmiljø for renovationschauffører og administrativt personale i renovationsbranchen. Anbefalingerne tager udgangspunkt i indsigterne fra Behave Greens feltarbejde, spørgeskemaundersøgelse og samskabelsesworkshops med medarbejdere og ledere i renovationsbranchen. Samskabelsesworkshoppe blev afholdt hos to af de deltagende virksomheder. Fokus for dem var netop at oversætte undersøgelsens resultater og analytiske indsigter til konkrete tiltag, værktøjer, nye procedurer og eksperimenter, der kan testes for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø. I det følgende gennemgår vi fem overordnede anbefalingerne under overskrifterne; 1) Formalisér processer for psykisk arbejdsmiljø; 2) Styrk det interne samarbejde; 3) Opkvalificér; 4) Styrk samarbejdet med kommunen 5) Fokuser på lederens rolle. Hver anbefaling har et par tilhørende delanbefalinger og forslag. Gennem teksten skelnes der mellem 'at anbefale' og 'at foreslå'. Anbefalinger bør prioriteres højest, og forslag kan prioriteres lavere.

10.1. Formalisér processer for psykisk arbejdsmiljø

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

10.1.1. Strategi og handlingsplan for psykisk arbejdsmiljø på virksomhedsniveau

Vi anbefaler, at virksomhederne udvikler en samlet strategi og handlingsplan for psykisk arbejdsmiljø, og at denne integreres i virksomhedens eksisterende trivsels- og arbejdsmiljøstrategier. Strategien bør udarbejdes i tæt samarbejde med tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter, samt inddrage medarbejdere fra forskellige funktioner. Dette for at sikre ejerskab og forståelse for de unikke udfordringer medarbejderne oplever. I forlængelse heraf bør der udpeges en ansvarlig for det psykiske arbejdsmiljø. Dette kan enten være en HR-medarbejder, en leder eller en arbejdsmiljørepræsentant. Strategien bør udmunde i en handlingsplan med fastlagte aktiviteter, mål og en plan for opfølgning.

10.1.2. Handlingsplan på afdelingsniveau

Vi anbefaler, at virksomhederne på baggrund af den overordnede strategi udarbejder lokale handlingsplaner for afdelingerne. I den forbindelse anbefaler vi, at medarbejderne inddrages i udviklingen af handlingsplanen, så både målsætninger og indsatsområder bliver målrettet de udfordringer og behov,



der måtte være i hver afdeling. For at sikre fremdrift og vedvarende fokus på arbejdsmiljøet er det afgørende, at der afholdes løbende opfølgingsmøder, hvor psykisk arbejdsmiljø er på dagsordenen. Her bør tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter være aktive deltagere, så der skabes en løbende dialog og opfølgning på de implementerede initiativer, og at alle stemmer bliver hørt og værdsat i processen.

10.1.3. APV'er som datagrundlag for indsatser

Vi anbefaler, at renovationsvirksomhederne fortsætter med at gennemføre og prioritere årlige eller halvårslige arbejdspladsvurderinger (APV'er), med særligt fokus på at identificere og håndtere psykosociale risici. Dette er allerede igangsat i mange virksomheder, men vi anbefaler, at det prioriteres yderligere for at få mere og bedre data om problemerne. Denne data bør være grundlaget for indsatser, der identificeres i virksomhedens strategi og handlingsplan.

10.1.4. Indsamling af branchespecifikke data

Vi foreslår at branchen som helhed arbejder med systematisk dataindsamling omkring psykisk arbejdsmiljø. Ligeledes foreslår vi, at branchen eller de enkelte virksomheder etablerer en database for demografisk data over deres ansatte, såsom køns- og aldersfordeling, der kan anvendes til at vægte data i større undersøgelser som denne. Indsamling og offentliggørelse af branchespecifikt psykisk arbejdsmiljødata og demografisk data vil give branchen mulighed for at målrette indsatser og ressourcer, hvor de er mest nødvendige, og skabe en evidensbaseret tilgang til arbejdsmiljøforbedringer. Desuden kan indsamling af disse indikatorer udviklingen, når der over flere perioder vil være sammenlignelige data til rådighed.

10.1.5. ESG som rammeværk for strategien

Vi foreslår at renovationsvirksomhederne kan arbejde med ESG (Environmental, Social, and Governance) som ramme for strategien i virksomhedernes arbejde med det psykiske arbejdsmiljø. Ved at prioritere 'Social'-aspektet i ESG, forpligter virksomhederne sig til at forbedre arbejdsforholdene, fremme medarbejdertrivsel og sikre en sund arbejdskultur. Dette kan inkludere tiltag, der skal reducere arbejdsrelateret stress og aggression samt forbedre kommunikation og medarbejderinddragelse. Som følge af EU-direktivet om bæredygtighedsrapportering, Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), kommer virksomhederne om nogle år til at integrere ESG i deres arbejdsgange – men at foregribe det vil være en fordel for virksomhederne, da det kan føre til en sundere arbejdskultur.

10.2. Styrk det interne samarbejde

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

10.2.1. Mød-ind- og gå-hjem-møder

Vi anbefaler indførelse af strukturerede mød-ind- eller gå-hjem-møder for at fremme kommunikationen og relationen mellem medarbejdere i forskellige roller. Dette kan hjælpe med at skabe fælles forståelse og værdier – især når det kommer til at dele erfaringer og udfordringer i arbejdet samt give mulighed for udveksling af synspunkter, hvilket kan styrke kollegial forståelse og mindske polarisering blandt medarbejdere, der har forskellige funktioner.

10.2.2. Makerskabs- og mentorprogrammer / Peer-support grupper

Vi anbefaler, at virksomhederne opretter peer-support grupper, hvor medarbejdere kan dele erfaringer og støtte hinanden i svære situationer. Det stærke kollegaskab og tillid, som er fremhævet i afsnit 8.3,

kan yderligere styrkes gennem formaliserede makkerskabs- og mentorprogrammer. Disse programmer kan give nye medarbejdere en følelse af tilhørsforhold og støtte, mens erfarne medarbejdere kan få en følelse af at bidrage og dele deres viden.

10.2.3. Krydsfunktionel arbejdsdag

Vi anbefaler, at virksomhederne opfordrer medarbejdere til at tilbringe en hel eller halv dag i hinandens arbejdsområder for at opbygge empati og forståelse for hinandens arbejdsbyrder og udfordringer. Dette initiativ kan nedbryde barrierer og fordomme, hvilket er afgørende for at styrke det tværfunktionelle samarbejde og forbedre det psykiske arbejdsmiljø. At indarbejde tiltag som dette i onboarding forløb eller i andre eksisterende praksisser kan fremme en kultur, hvor faglig stolthed og kollegaskab bringes i fokus.

10.2.4. Teambuilding aktiviteter

Vi forslår, at der sættes yderligere forsat fokus på teambuilding-aktiviteter, der kan fremme sammenhold og kommunikation mellem medarbejderne og på tværs af administration og chauffører. Disse arrangementer skal designes omhyggeligt for at undgå konflikter med arbejdstider og skal være inkluderende for at opbygge stærkere bånd på arbejdspladsen. Herunder også huske at holde 'bløde' sociale arrangementer – så "*alt ikke bliver øl og ture i bowlinghallen (...) måske det kan hjælpe os til at turde snakke om ting - de bløde ting*", som en chauffør fortæller.

10.3. Opkvalificér medarbejderne

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

10.3.1. Konflikthåndtering

Vi anbefaler at tilbyde medarbejderne kurser eller træning i konflikthåndtering og deeskaleringsteknikker for at klæde dem på til at håndtere vanskelige situationer på en konstruktiv måde. Dette vil udstyre medarbejderne med værktøjer til at håndtere konflikter uden at eskalere situationen og potentielt reducere den negative påvirkning af sådanne hændelser på deres psykiske arbejdsmiljø. Medarbejderes oplevelse af aggressioner (se afsnit 8.5) – fx i form af vejvrede – kræver systematisk forebyggelse. At udstyre medarbejdere med træning i konflikthåndtering og adgang til psykologisk støtte kan hjælpe dem med at håndtere disse negative oplevelser. Alle chauffører har mulighed for at få træning i konflikthåndtering hvert 5. år i forbindelse med fornyelse af det store kørekort. Herudover er der mange udbydere af kurser om konflikthåndtering, bl.a. de autoriserede arbejdsmiljørådgivere, men også erhvervsskolerne og AMU-skolerne. Desuden har BFA Transport en række materialer om bl.a. psykisk arbejdsmiljø og konflikthåndtering, der nemt kan inddrages i det daglige – se temasiden 'Vold og trusler' på bautransport.dk.

10.3.2. Stress

Vi anbefaler, at virksomhederne som en del af deres overordnede handleplan eller strategi for psykisk arbejdsmiljø udarbejder indsatser imod stress. I den forbindelse bør der fokuseres på at nedbringe kilderne til stress i stedet for at tilbyde individuel symptomhåndtering. På denne måde går man til problemets kerne og undgår, at den enkelte, som udsættes for stressorer, skal føle skyld i forbindelse med at opleve stress, hvis vedkommende overlades til at symptombehandle på egen hånd.



10.3.3. Læse- og skrivefærdigheder

Vi foreslår, at virksomhederne tilbyder medarbejderne kurser, som kan styrke chaufførernes læse- og skrivefærdigheder og dermed lette deres daglige arbejde samt minimere fejl i indberetningerne. Flere chauffører er udfordrede, når det kommer til læse- og skrivefærdigheder. Det gør det svært for dem at lave indmeldinger i systemet. Nogle har lært sig selv at huske farverne og nummeret på en given valgmulighed i systemet, og på den måde formår de alligevel at navigere i det uden at kunne læse. Men når systemet opdateres, ændres farver og rækkefølger, hvilket udfordrer disse medarbejdere.

10.3.4. Affaldssortering

Vi foreslår, at chaufførerne undervises i viden om affaldssortering og grøn omstilling. Viden om den grønne omstilling er meget begrænset, hvilket kan bidrage til mytedannelse og manglende engagement. Chaufførerne bliver stillet spørgsmål om sortering, som borgerne forventer, de kan svare på, hvilket de

ikke altid har forudsætningerne for. Dette kan samtidigt være med til at fremme engagementet i – og stoltheden over – arbejdet som skraldechauffør, og på den måde arbejdsglæden. Afsnit 8.2.3 påpeger chaufførernes stolthed i deres rolle for miljøet. Uddannelse og opdatering om miljøpraksis kan styrke denne følelse og gøre dem til ambassadører for bæredygtighed. Der er faglig stolthed og mening at hente i viden om det politiske i deres arbejdsdag: viden om affaldets veje, affaldshierarkiet – og cirkulær økonomi i det hele taget – kan være en kilde til øget mening og engagement.

10.4. Styrk samarbejdet med kommunen

Undersøgelsen har vist, at medarbejderne oplever, at samarbejdet med kommunerne til tider er udfordret. Et godt forhold til kommunen er vigtigt for succesfuld implementering af sorteringsinitiativer (se afsnit 8.2.1.1) og en velfungerende affaldsindsamling. I dette afsnit kommer vi med anbefalinger til, hvordan samarbejdet mellem kommune og renovationsselskab kan styrkes.

10.4.1. Samarbejdsplan i kontrakter

Vi anbefaler, at specifikke krav til arbejdsmiljøfaktorer, der påvirker det psykiske arbejdsmiljø integreres i kontrakten mellem kommuner og renovationsfirmaer, herunder krav om samarbejdsplaner og feedbackprocesser. At lade 'strategier for at opnå et godt psykosocialt arbejdsmiljø' indgå som et konkurrenceparameter i udbuddet vil sikre, at de bliver en anerkendt og prioriteret del af en formel aftale, hvilket fremmer en proaktiv tilgang til trivsel og velvære.

10.4.2. Samarbejds møder og sparring

Vi anbefaler, at der som del af kontrakterne oprettes løbende, faste møder mellem kommune og renovationsselskab, der mødes ansigt til ansigt, hvor samarbejde og fysisk og psykisk arbejdsmiljø drøftes. Dette vil fremme opbyggelsen af en god relation. Møderne kan bruges til sparring i forbindelse med stort og småt – fx når udbud skal fornyes eller nye spande eller låg til spande skal indkøbes, eller når konkrete udfordringer skal håndteres.

10.4.3. Oplysningskampagner om aggressioner og krænkende adfærd

Vi foreslår, at kommuner og renovationsselskaber samarbejder om at lave adfærdspåvirkende kampagner målrettet borgere omkring aggressioner og krænkende adfærd. Som analysen peger på, så opstår størstedelen af chaufførernes og administrationens oplevelse med aggressioner, vold og trusler fra mødet med borgerne. Derfor er det værd at se på, hvordan kommuner og renovationselskaberne kan samarbejde om at løse denne problematik gennem oplysning og kampagner til borgerne.

10.4.4. Kommuners udbyderansvar

Vi foreslår, at virksomhederne konsulterer Arbejdstilsynet, som er myndighed på området, når der er sager om aggressioner eller krænkende adfærd, som involverer borgere. Erfaringer fra projektet viser, at flere kommunale medarbejdere ikke kender til omfanget af kommunens udbyderansvar. Ved at konsultere Arbejdstilsynet kan renovationsvirksomhederne opnå eventuel rygdækning mht. omfanget af kommunernes udbyderansvar i disse sager. For mere information henvises til indlægget 'Har kommunen ansvar som udbyder af renovationsopgaven?', der findes på Arbejdstilsynets hjemmeside under 'Spørgsmål og svar'.

10.5. Fokusér på lederens rolle

Som fremhævet i analysen, efterspørger flere en mere synlig ledelse og enkelte nævner eksempler på at være blevet udsat for en ubehagelig ledelsesstil. En tilgængelig og inkluderende ledelse er med til at skabe gode grundvilkår for det psykiske arbejdsmiljø. De følgende afsnit kommer med anbefalinger til ledelsen

10.5.1. Tilgængelig og synlig ledelse

Vi anbefaler, at ledelsen regelmæssigt er til stede i dagligdagen for at opbygge tillid og åbenhed. At være tilgængelig og synlig for medarbejderne fremmer en kultur af direkte kommunikation og samarbejde. Vi anbefaler, at lederne aktivt søger dialog med medarbejderne, at de møder deres behov for synlighed samt opbygger forståelse for medarbejdernes daglige udfordringer. Det kan i den forbindelse være nødvendigt, at virksomhederne tilbyder lederne kurser i distanceledelse, så øget tilgængelighed, feedback og anerkendelse på arbejdspladsen også fremmes, når lederen ikke kan være fysisk til stede. I den forbindelse kan virksomhederne bl.a. undersøge ATL's udbud af specifikke kurser i ledelse og distanceledelse.

10.5.2. Mere inddragende og anerkendende ledelsesstil

Vi anbefaler udvikling af ledelsesprogrammer, der fokuserer på empati, lyttfærdigheder og anerkendelse, samt adresserer behovet for en mere empatisk og inkluderende ledelsesstil. Denne kompetenceudvikling skal bidrage til, at der skabes en tryk kultur uden repressalier. Det kan forbedre det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivslen. I forlængelse kan der skabes systemer for medarbejderinddragelse i beslutningsprocesser, især omkring ruteplanlægning og udstyrsindkøb, hvilket kan fremme en følelse af ejerskab og forbedre arbejdsprocesserne. Vi foreslår desuden, at der sættes yderligere fokus på anerkendelse af medarbejderne og fremme af en kultur af værdsættelse. Det kan være gennem tydelig ros og anerkendelse fra ledere eller gennem priser og anerkendelsesdage, der vil styrke medarbejdernes motivation og synliggøre deres bidrag.

10.6. Afsluttende bemærkninger

Du har nu læst vores anbefalinger og værktøjer til, hvordan man kan arbejde med at forbedre det psykiske arbejdsmiljø i renovationsbranchen. Anbefalingerne er primært på et overordnet brancheniveau og fokuserer på tværgående og processuelle elementer. Der er ingen nemme løsninger eller 'quick fixes'. En del af det fremtidige arbejde bliver således at omsætte anbefalingerne ned til virksomheds- og afdelingsniveau, fordi implementeringen og virkningen af indsatser på det psykiske arbejdsmiljø afhænger af inddragelse af medarbejdere og tilpasning til arbejdspladsen. Dét kræver yderligere dybdegående undersøgelser, med henblik på at få værktøjerne implementeret, evalueret og tilpasset.

Som læser, og aktør i renovationsbranchen, vil nogle anbefalinger opleves mere relevante end andre, idet nogle afdelinger enten allerede arbejder med sådanne initiativer, eller ikke besidder beslutningskompetencen til at implementere dem egenrådigt, qua anbefalingernes tværgående karakter. Dette understreger behovet for dialog og handling på tværs af branchens aktører. Derfor bør læsere af denne rapport og dens anbefalinger lade sig inspirere til at gribe fat i tematikkerne med tilpasning til deres konkrete kontekst, forudsætninger og medarbejdere – men med bevidstheden om, at psykiske arbejdsmiljøfaktorer har betydning for alle medarbejdere – i alle brancher.

I analysen, og som del af den gængse fortælling om medarbejderne i branchen, lyder det, at de kan være 'hårdhudede' og derfor ikke lader sig påvirke i samme grad som andre, når de fx udsættes for trusler. I analysen var én af pointerne netop, at de på trods af mange oplevelser med trusler, aggressioner og chikane angiver at føle sig forholdsvis trygge i arbejdet. Vi ved dog fra NFA's (2021) forskning, at der er en signifikant sammenhæng mellem en lav score på 20 ud af 21 psykiske arbejdsmiljøfaktorer og et øget sygefravær. Et dårligt psykisk arbejdsmiljø hænger sammen med øget sygefravær, og vi har ikke evidens for, at 'hårdhudede' mennesker skulle blive mindre syge end andre. Afslutningsvis bør det derfor bemærkes, at medarbejdere i renovationsbranchen – ligesom medarbejdere i andre brancher – fortjener et godt psykisk arbejdsmiljø.

Eftersom dette er den første undersøgelse af sin slags, vil det have stor værdi at gentage lignende undersøgelser i fremtiden, for at kunne vurdere det psykiske arbejdsmiljø over tid, og i den forbindelse evaluere anbefalingerne. Det fremtidige arbejde består derfor i at implementere værktøjerne, med henblik på at kunne undersøge deres virkning, og dermed skabe bedre forudsætninger for flere lignende undersøgelser samt udviklingen over tid.

Tak fordi du læste med!

11. Litteraturliste

Arbejdstilsynet (2022a). *National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere – Støj og vibrationer, Arbejdsulykker, Psykisk arbejdsmiljø.*

Arbejdstilsynet (2022b). *National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere - Kemisk arbejdsmiljø, ergonomisk arbejdsmiljø, Psykisk arbejdsmiljø: Krænkende handlinger, vold og trusler.*

Bowen, A., & Hancké, B. (2019). *The Social Dimensions of 'Greening the Economy.'* European Commission.

Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros (2011). *Jeg er skraldemand.*

Busck, O. G., (2010). *Skrald i udbud - hvad med arbejdsmiljøet? En analyse af barriererne for at sikre skraldemændene et forsvarligt arbejdsmiljø og undgå nedslidning med særligt henblik på den aktuelle situation omkring udbud af renovation i København.*

Campos, L. M. S. & Vázquez-Brust, D. A. (Red.) (2023). *The Social Dimensions of the Circular Economy.*

Clausen, T. (2020). *DPQ-Arbejdspladsskema. Nationale referencetal.* Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Danmarks Statistik (2024), *BIL707: Bestanden af køretøjer pr. 1. januar efter område og køretøjstype*, Lokaliseret d. 26.02.2024 på: <https://www.statistikbanken.dk/BIL707>

Dansk Metal (2022), *Sådan kan du arbejde med trivsel og forebygge krænkende adfærd på autoværksteder: Respekt på værkstedet*

Drachmann, H. (2023, 25. marts). *Tilråb og trusler med køller: Skraldemænd bliver plaget af vrede trafikanter.* *Politiken.* Lokaliseret d. 19.02.2024 på: <https://politiken.dk/indland/art9277143/Skraldem%C3%A6nd-bliver-plaget-af-vrede-trafikanter>

Eriksen, A. H. (2022, 24. juni). *Ny undersøgelse: Skraldemænd slæber sundhedsfarlige mikroorganismer med hjem.* *Fagbladet 3F.* Lokaliseret d. 19.02.2024 på: <https://fagbladet3f.dk/artikel/skraldemaend-slaeber-sundhedsfarlige-mikroorganismer-med-hjem>

FN (2022). *A just green transition: concepts and practice so far.* Policy Brief No 141.

Frost, S. M. & Matthiesen, A. B. (2024, 26. januar). *Borgere truer og kaster affald på skraldemænd.* *nyheder.tv2.dk.* Lokaliseret d. 19.02.2024 på: <https://nyheder.tv2.dk/samfund/2024-01-26-borgere-truer-og-kaster-affald-paa-skraldemaend>

Henningsen, L. H. (2020, 17. juni). *Vrede skraldemænd overraskede morgenbilister med stor blokade i København.* *Politiken.* Lokaliseret d. 19.02.2024 på: <https://politiken.dk/indland/art7826675/Vredeskraldem%C3%A6nd-overraskede-morgenbilister-med-stor-blokade-i-K%C3%B8benhavn>

Madsen, A. M., Frederiksen, M. W., Bjerregaard, M., & Tendal, K. (2020). *Measures to reduce the exposure of waste collection workers to handborne and airborne microorganisms and inflammogenic dust.* *Waste management (New York, N.Y.), 101.*

Madsen, A. M., Frederiksen, M. W., Mahmoud Kurdi, I., Sommer, S., Flensmark, E., & Tendal, K. (2019). *Expanded cardboard waste sorting and occupational exposure to microbial species.* *Waste management (New York, N.Y.), 87.*

Madsen, A. M., Raulf, M., Duquenne, P., Graff, P., Cyprowski, M., Beswick, A., Laitinen, S., Rasmussen, P. U., Hinker, M., Kolk, A., Górný, R. L., Oppliger, A., & Crook, B. (2021). Review of biological risks associated with the collection of municipal wastes. *The Science of the total environment*, 791.

NFA - Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2020). *Mikroorganismer udfordrer skraldemænds arbejdsmiljø*. Lokaliseret d. 19.02.2024 på: <https://nfa.dk/da/nyt/nyheder/2020/mikroorganismer-udfordrer-skraldemaends-arbejdsmiljoe>

NFA - Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2021). *Psykosocialt arbejdsmiljø, diabetes, sygefravær og førtidspension i den danske arbejdsstyrke (PSA-DISPO)*. Lokaliseret d. 11.03.2024 på: <https://nfa.dk/da/Forskning/Projekt?docId=911e5a70-3415-4f12-8fab-9176bee50d70>

NFA - Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2023). *Ny rapport afdækker uønsket seksuel opmærksomhed og chikane fordelt på brancher*. Lokaliseret d. 21.02.2024 på: https://nfa.dk/da/nyt/nyheder/2023/seksuel_rapport

Regeringen, Venstre, Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Enhedslisten, Det Konservative Folkeparti, Liberal Alliance og Alternativet (2020). *Klimaplan for en grøn affaldssektor og cirkulær økonomi*.

Sørensen, O. H. (2011) *Fremtidens skraldemand - resultater fra EU forskningsprojekt Walqing*. NFA.

TUR - Transporterhvervets Uddannelser (2019). *ANALYSE AF KOMPETENCEKRAV TIL RENOVATIONS-CHAUFFØRER*

Hvem tager skraldet?

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

Projektet er støttet af **Velliv Foreningen** og er et samarbejde mellem:

Behave Green

Fredriksholms Kanal 30 8A

1220 Kbh K

CVR: 40814280

ARI

H.C. Andersens Boulevard 18

1553 Kbh V

CVR: 35061355