

SJÁLFBÆR

VIÐBURÐASKIPULAGNING



UMHVERFIS
STOFNUN

EFNISYFIRLIT

1. Inngangur	1
2. Aðstaða	2
3. Gisting	3
4. Samgöngur	5
5. Gestir	7
6. Samskipti og miðlun	9
7. Veitingar	11
8. Skreytingar	16
9. Úrgangur	17
10. Gátlistar	20

INNGANGUR

Bæklingur þessi er unninn af Umhverfisstofnun til leiðbeininga fyrir viðburðaskipuleggjendur þar sem fjarfundir henta ekki. Þessar leiðbeiningar voru skrifaðar með styttri viðburði í huga, þ.e. ráðstefnur sem taka hálfan dag – eina helgi. Ef áhugi er á að skipuleggja stærri viðburði með sjálfbærni að leiðarljósi, svo sem tónlistarhátíðir, er mælt með ISO 20121 staðlinum.

Þegar hafist er handa við skipulagningu viðburða ætti sjálfbærni að vera höfð að leiðarljósi frá upphafi til enda. Það skiptir miklu máli að hafa sjálfbærni viðburðarins í huga við alla ákvörðunartöku, rétt eins og fjárhagsáætlun. Mikilvægt er að gera ráð fyrir tíma í að greina umhverfisáhrif og finna lausnir strax í upphafi, í stað þess að bíða þar til að allar stórar ákvarðanir hafa verið teknar. Gott er að tala við alla sem tengjast viðburðinum um mikilvægi þess að standa vel að umhverfismálum og þar með gefa þeim tækifæri á að taka þátt í ferlinu. Margar veitingaþjónustur og salaleigur eru t.d. reiðubúnar að breyta sínu úrvali til þess að koma til móts við viðburðarskipuleggjendur.

Bæklingnum er skipt upp í átta kafla þar sem farið er yfir ýmsar aðgerðir sem geta dregið úr neikvæðum umhverfisáhrifum viðburða. Í lok skjalsins eru gátlistar fyrir hvern kafla sem hægt er að nýta til þess að hafa betri yfirsýn yfir hvað hefur verið gert til þess að halda viðburðinn með sem sjálfbærustum hætti. Þar er einnig hægt að skrifa minnispunkta fyrir framtíðarviðburði ef eitthvað gekk einstaklega vel eða erfiðlega. Vinsamlega prentið einungis út gátlistana en ekki bæklinginn í heild sinni.

AÐSTAÐA

Að velja góða aðstöðu sama hvort það er fundarherbergi eða ráðstefnusalur getur sparað talsverða vinnu. Hér að neðan eru nokkur atriði sem er gott að hafa í huga. Nánari upplýsingar má finna í leiðbeiningum Umhverfisstofnunar um val á gistirýmum og fundaraðstöðu.

1. Finnið **ráðstefnusal/þjónustuaðila sem er með umhverfisvottun** s.s. Svaninn (t.d. Nauthóll – veitingastaður og Grand hótél), ISO umhverfisvottun, Vakann eða Græna lykilinn. Þá getið þið verið viss um að vel sé hugað að umhverfismálum.

2. Ef umhverfisvottuð aðstaða (eða með aðrar umhverfisviðurkenningar) er ekki í boði hafið samband við við starfsmann aðstöðu og sjáið hvað þau eru nú þegar að gera og hvort þið **getið fengið þau til þess að gera meira í umhverfismálum**.

3. Reynið eftir fremsta megni að velja aðstöðu sem er í **göngufjarlægð fyrir meirihluta gesta eða í það minnsta í göngufjarlægð frá almenningssamgöngum** ásamt því að vera með hjólastæði.

4. Tryggið að aðstaðan bjóði upp á **góða flokkunaraðstöðu** fyrir gesti.

5. Tryggið **gott aðgengi** fyrir alla ráðstefnugesti, þ.e. gott hjólastólaaðgengi o.s.frv.

GISTING

Þegar gisting er valin eru fyrst og fremst tveir hlutir sem ber að hafa í huga:

1. **Fjarlægð gistingar frá viðburði**, æskilegt er að gestir geti gengið frá hótelinu á viðburðinn til þess að lágmarka umhverfisáhrif samgangna. Ef það er ekki möguleiki, reynið eftir fremsta megni að velja hótél sem er vel tengt við almenningssamgöngur til þess að auðvelda gestum að sleppa því að taka leigubíla. Þetta á líka við þegar hótél eru bókuð fyrir fyrirlesara.

2. Veljið **hótél sem eru umhverfisvottuð**. Sem dæmi má hafa í huga staðlana á næstu síðu.



Svanurinn

Svansvottuð hótélrými er aðallega að finna á Norðurlöndunum. Vörulista má finna á heimasíðum Svansins í hverju Norðurlandi fyrir sig. Scandic hótélkeðjan er t.d. með næstum öll hótelin sín Svansvottuð. Sjá má alla aðila sem eru með svansvottun hér á landi á: svanurinn.is

Evrópublómið

Hótel með Evrópublóm svottun er aðallega að finna innan Evrópusambandsins (ekkert hótél á Íslandi er með Evrópublóm svottun). Leitarvél fyrir gististaði má finna hér: <http://ec.europa.eu/ecat/hotels-campsites/en>

Græni lykillinn

Á heimasíðu Græna lykilsins er kort yfir heiminn þar sem finna má vottuð hótél, sjá: <https://www.greenkey.global/> Nánast öll Radisson hótél eru vottuð samkvæmt Græna lyklinum.

ISO14001

Ekki er hægt að nálgast tæmandi lista yfir fyrirtæki sem hafa fengið umhverfisstjórnunarkerfið sitt vottað samkvæmt ISO 14001. Umhverfisstjórnunarkerfi Icelandair og Hilton hótélanna á Íslandi hafa verið vottuð samkvæmt ISO 14001 Með einfaldri vefleit má þó finna fleiri ISO14001 vottaðar gistiaðstöður.

Vakinn

Ferðamálastofa rekur gæða- og umhverfiskerfið Vakann. Athugið að sum fyrirtæki taka einungis þátt í gæðavottun en ekki umhverfissvottun Vakans. Umhverfiskerfið byggir á - silfur eða gull vottun. Sjá hér: <https://www.vakinn.is/is/thatttakendur>

SAMGÖNGUR

Umhverfisvænar samgöngur stuðla ekki bara að minni losun gróðurhúsalofttegunda heldur einnig að bættum lífsgæðum almennings með betri loftgæðum í borgum. Ef litið er á losun gróðurhúsalofttegunda á alþjóðavísu eru samgöngur sá þáttur sem vex hvað hraðast.

1. Veljið staðsetningu sem er sem **næst flestum** gestum.
2. Þjóðið upp á **fjarfundarmöguleika/streymi** ef það á við.
3. Hvetjið gesti til að **hjóla, ganga, nýta almenningsamgöngur eða samnýta bíla** til og frá viðburði.
4. Gefið út upplýsingar um **strætóleiðir** sem stoppa nálægt.
5. Ef rúta er pöntuð skal óska eftir því að hún gangi á **vistvænum orkugjöfum** og spyrja um hæfni bílstjóra í **vistakstri**. Einnig skal biðja sérstaklega um að bifreið sé **aldrei í lausagangi**.
6. Ef leigubíll er pantaður skal óska sérstaklega eftir **rafmagns-, vetnis- eða metanbíl**.

7. Veljið fyrirlesara og skemmtikrafta sem **ekki þurfa að fljúga** til þess að koma á viðburðinn, eða bjóðið þeim upp á að vera með erindi í gegnum fjarfund.

8. Ef flug er nauðsynlegt skal panta **beint flug** frekar en flug með mörgum millilendingum.



GESTIR

Til að tryggja að viðburðurinn verði með sem sjálfbærustum hætti er mikilvægt að fá gesti viðburðarins með ykkur í lið. Markmiðið er að losna við óþarfa úrgang vegna umgengni gesta, en þá skipta samskipti og aðstaða gífurlegu máli. Ef tölvupóstur er sendur nokkrum dögum fyrir viðburðinn t.d. með upplýsingum um dagskrá er hægt að grípa tækifærið og fara yfir nokkur atriði tengd sjálfbærnistefnu viðburðarins ásamt því að hvetja gesti til þess að hjálpa ykkur í þessu átaki.

1. Sleppið skrifblokkum. Hvetjið gesti til þess að mæta með eigin skriffæri, tölvur, spjaldtölvur eða skrifblokkir, til þess að **minnka óþarfa pappírnotkun.**
2. Ef aðstaða/veitingaþjónusta býður ekki upp á fjölnota drykkjarmál er sniðugt að **biðja gesti um að mæta með sín eigin.**
3. **Sleppið eða dragið úr notkun nafnspalda.** Ef notuð eru nafnspjöld er best að prenta þau á endurunninn pappír (plasta hann ekki) og endurvinna hann síðan aftur.
4. **Ekki gefa gjafir bara til þess að gefa gjafir.** Ef nauðsynlegt þykir að gefa gestum eða fyrirlesurum gjafir á viðburði skal vanda valið og velja nýtsamlega og umhverfisvæna kosti. Hér eru hugmyndir að gjöfum:

a. Styrkur til þess að styðja sjálfbærni-verkefni í nafni gests (sem gestur gæti e.t.v. valið sjálfur).

b. Upplifun:

i. Styrkja menningarlíf til dæmis með gjafakorti í leikhús eða á tónleika.

ii. Íslensk matvæli

iii. Fræ sem gefa af sér gróður sem stuðla að heilbrigðu vistkerfi býflugna.



SAMSKIPTI & MIÐLUN

Til þess að tryggja velgengni viðburðarins í sjálfbærnimálum er brýnt að fá gesti og samstarfaðila með ykkur í lið. Það er sniðugt að gera gestum vart við að þessi mál verða í forgangi strax frá upphafi þegar þið auglýsið viðburðinn. Rafræn samskipti eru oftast umhverfisvænsti kosturinn, flestir eru vanir því að fá einungis rafræn boðskort og auglýsingar. Á viðburðinum sjálfum er hægt að nota skjái til að koma skilaboðum til gesta varðandi t.d. flokkun eða matarsóun ef það er ekki hægt er mikilvægt að velja umhverfisvottaða prentsmiðju.

SAMTAL

1. Talið við ykkar samstarfsaðila, sama hvort það eru ráðstefnusalir eða veitingaþjónusta. Útskýrið fyrir þeim **hvers vegna þetta er mikilvægt fyrir ykkur**, þar með aukið þið líkurnar á að ykkar sjálfbærnistefnu verði framfylgt.
2. Verið dugleg að auglýsa það sem þið hafið gert á **samfélagsmiðlum** fyrir, eftir og á meðan viðburðinum stendur.
3. Sendið út könnun til þáttakenda skömmu eftir að ráðstefnu lýkur og **spyrjið hvað fleira hefði verið hægt að gera**.

MÍÐLUN

1. Notið **rafrænar auglýsingar** þegar mögulegt er.
2. Fyrir prentuð skilaboð: **Hannið skilaboð sem er hægt að nota aftur.** Í stað þess að vera með skilti sem merkt er með dagsetningu og nafni tiltekins viðburðar setjið einfaldlega logo fyrirtækisins. T.d. „Velkomin á viðburð *nafn fyrirtækis“ í stað „Velkomin á Gatsby árshátíð *nafn fyrirtækis* 2020“.
3. Notið **Svansvottaða prentsmiðju**, sjá lista hér: <https://svanurinn.is/vorur-og-thjonusta/>.
4. Passið að prentað sé á **endurunninn pappír** ef notast er við prentmiðla.
5. Tryggið að allar prentaðar auglýsingar og upplýsingar séu annað hvort **geymdar og endurnýttar** eða **endurunnar**.



VEITINGAR

Virðisþeðja matvæla stuðlar að um það bil fjórðungi losunar af gróðurhúsalofttegunda af mannavöldum á heimsvísu. Virðisþeðja matvæla getur verið löng og flókin og almennir neytendur hafa litla stjórn á mörgum af þessum þáttum. Það eru þó nokkrir þættir sem er hægt að hafa mikil áhrif á, t.a.m. matarsóun og val á matvælum. Aðgerð sem er fyrirhafnarlítill og minnkar losun gróðurhúsalofttegunda umtalsvert er að bjóða einungis upp á grænmetis- eða grænkeru veitingar. Í sumum tilvikum hefur það dregið úr heildarlosun viðburða um 40%.

MATSEÐILL

Þegar matseðill er valinn er mikilvægt að huga að minnkun matarsóunar ásamt því að velja matvæli sem hafa sem lægst kolefnisspor.

1. Þegar veitingar eru valdar skal reyna eftir ýtrasta megni að bjóða eingöngu upp á veitingar sem uppfylla a.m.k. tvö af eftirtöldum fjórum atriðum: **ferskt, staðbundið, lífrænt, árstíðabundið.**
2. Bjóðið einungis upp á **grænmetis- eða grænkeru** veitingar. Kolefnissðor slíkra veitinga er mun minna en kolefnisspor dýraafurða.

3. Sendið út **valmöguleika á matseðli** til gesta fyrir viðburðinn svo að gestir geti valið rétt sem þeir eru líklegri til þess að klára af disk.

4. Ef um hlaðborð er að ræða er hægt að senda út könnun með möguleikum á mismunandi réttum. Fólk getur þá valið þá rétti sem þau telja að þau muni fá sér af. Veitingaþjónustan getur þá **eldað í samræmi við fyrirhugaða eftirspurn** til þess að forðast matarsóun.

5. Öflug sálfræðitækni er gera ráð fyrir að **allir vilji grænmetismatseðil** og þeir sem vilja kjöt þurfa þá sérstaklega að biðja um það (öfugt við ríkjandi fyrirkomulag).

6. Hvetjið gesti til að fá sér **minna á diskinn og fá sér frekar aftur** heldur en að sóa mat.

7. Þjóðið gestum upp á að **taka með sér afganga heim**. Hægt er að auglýsa þennan möguleika fyrir viðburðinn svo þeir sem vilji geti komið með nestisbox.



UPPRUNI OG UMBÚÐIR MATVÆLA

Þegar vörur eru valdar skal huga sérstaklega að því hvaðan varan kemur ásamt því hvernig umbúðanotkun er háttað. Markmiðið er að minnka rusl og velja vörur með sem minnst kolefnisspor í framleiðslu og flutningi.

1. Veljið íslenskar vörur þegar það er hægt, eða vörur eru sem eru framleiddar í Norður-Evrópu sem hafa **minna kolefnisspor í flutningi**. Til dæmis er því gott að velja vín frá Evrópu í stað Suður Afríku. Hér er gengið út frá því að búið sé að taka ákvörðun um að bjóða einungis eða að stórum hluta upp á grænmetis eða grænkeraveitingar.
2. Veljið **lífrænar vörur** þ.m.t. vín, þær fara betur með jarðveg og eru betri fyrir vistkerfi til langs tíma. Sjá umfjöllun um lífrænar vottanir hér: <https://www.ust.is/graent-samfelag/graenn-lifstill/vottanir-og-adrar-merkingar/lifraent/>
3. Tryggið að ekki sé boðið upp á t.d. mjólk, sultu og sykur **innpakkað í litlar einingar**.
4. Veljið vörur sem koma í **engum umbúðum** eða í það minnsta engum óþarfa umbúðum. Ef ekki er mögulegt að velja matvæli án umbúða reynið að velja matvæli sem hægt er að kaupa í miklu magni og þar með takmarka umbúðanotkun.

5. Passið að það séu engar plastflöskur fyrir vatn, biðjið veitingaþjónustu um að setja góða hreina kranavatnið í **fjölnota könnur á hvert borð**.

6. Tryggjið að **ekki sé boðið upp á stakar máltíðir pakkaðar í einstaklings umbúðir** eða haldið þeim í eins miklu lágmarki og hægt er.

7. Óskið eftir því að vita hver **uppruni matvælnanna** er, margar veitingaþjónustur eru tilbúnar að reyna að halda hráefnum sem koma langt að í lágmarki.

8. Tryggið að **engir ofveiddir fiskistofnar** séu á matseðlinum. Hér má notast við MSC vottun.



BORÐBÚNAÐUR OG DRYKKJARMÁL

Hægt er að minnka óþarfa rusl verulega með því að nota fjölnota borðbúnað, hér skiptir miklu máli að virkja aðstöðu og/eða veitingaþjónustu með ykkur.

1. Veljið **fjölnota borðbúnað**.
2. Veljið fjölnota tauservíettur og taudúka, sem hægt er að **endurnýta eða endurvinna**.
3. Ef notuð eru einnota mál (og talið er ólíklegt að allir komi með sín eigin fjölnota mál), þá er gott að hvetja gesti til þess að **merkja málin** sín með því að setja penna við hliðina á einnota drykkjarmálum ásamt leiðbeiningum þar sem gestir eru beðnir um að endurnýta drykkjarmálin sín.



SKREYTINGAR

Fallegar skreytingar setja tóninn fyrir viðburði. Þó að umhverfisvænar skreytingar séu valdar þýðir það alls ekki að eitthvað sé gefið eftir í fagurfræði. Umhverfisvænar skreytingar eru gæðavörur sem eru hannaðar til þess að endast svo þær sé hægt að nota oft t.d. endingargóð ljós og skjáir.

1. Nýtið skraut sem er **nú þegar til**.
2. Sleppið blöðrum og öðru **einnota plastskrauti**. Til er fallegt skraut sem er hægt að nota í staðinn svo sem: ljós, seríur, skjáir, plöntur/gerviblóm, litríkar pappakúlur og pappíraborðar.
3. Kaupið **fjölnota** leikmuni fyrir myndatökuhorn sem þið getið notað aftur.
4. Hægt er að búa til virkilega **fallega og myndatökuvæna** bakgrunni með litríku pappaskrauti, ljósum og textíl.
5. Passið að kaupa **pappírskonfettibombur** í stað þeirra sem innihalda plast.



ÚRGANGUR

Mikið sorp getur skapast af viðburðum þar sem einnota borðbúnaður, drykkjarmál, skraut og mikið pappírsl er á boðstólum. Það skiptir miklu máli að bjóða upp á aðgengilega flokkunaraðstöðu með skýrum leiðbeiningum til þess að gera flokkun sem þægilegasta fyrir gesti. Markmiðið er að það verði þægilegra fyrir gesti að flokka heldur en að henda í almennu tunnuna.

ENDURVINNSLA

Markmiðið ætti að vera að enginn úrgangur endi í almennu tunnunni eftir viðburðinn. Við mælum því að nota alltaf fjölnota drykkjarmál þegar aðstæður bjóða upp á það eða biðja fólk um að mæta með sín eigin fjölnota drykkjarmál. Ef það er ekki í boði er næstskárst að nota pappamál og flokka rétt, þar á eftir er skárri að nota plastglös búin til úr endurunnu plasti og endurvinna þau síðan aftur. Eins og staðan er í dag er lífrænt plast góð hugmynd sem því miður á eftir að útfæra betur. Það ríkir ákveðin óvissa með endurvinnslu slíks plastics eins og er, en best er að setja það með almennum úrgangi en ekki með hefðbundnu plasti eða öðrum lífrænum úrgangi (þetta kann þó að breytast innan skamms).

1. Notið vörur sem eru búnar til úr **endurunnum efnum** eða í það minnsta úr efnum sem hægt er að endurvinna.

2. Hvetjið gesti til endurvinnslu með því t.d. setja **flokkunartunnur á sjáanlega og aðgengilega staði**, og reynið að setja tunnur fyrir almennt sorp á staði sem eru aðeins óþægilegri (t.d. lengra labb) til þess að stuðla að flokkun. Þar með gerið þið það þægilegra fyrir gesti að flokka heldur en að setja allt í almennu tunnuna sem fer í urðun.

3. Setjið **skýrar leiðbeiningar** hjá flokkunartunnum á viðburði.



MATARAFGANGAR

Um þriðjungur framleiddra matvæla er sóað einhversstaðar í virðiskeðjunni. Ef matur verður afgangs að viðburði loknum skiptir miklu máli að tryggja að hann endi ekki í urðun, heldur verði nýttur eða fari í moltu. Í þeim tilfellum þegar matur verður afgangs er mikilvægt að nýta tækifærið og læra af því með því að mæla magn matarafanga svo þið getið pantað hæfilegra magn fyrir næsta viðburð.

1. Hafið samband við veitingaþjónustu til þess að kanna hvað hún gerir við afganga og hvetjið hana til þess sjá til þess að **matarafgangar verði ýmist borðaðir, eða í það minnsta flokkaðir sem lífrænt sorp.**

2. **Mælið magn matarafanga.** Hægt er að nýta þessar upplýsingar til þess að setja markviss markmið fyrir næstu viðburði og einnig til þess að upplýsa gesti um matarsóun.



Gátlistar

Notið þessa gátlista til þess að hafa betri yfirsýn yfir hvaða aðgerða þið hafið gripið til sem minnka neikvæð umhverfisáhrif vegna viðburðarins. Sniðugt er að skrifa minnispunkta í dálkinn fyrir „annað“ til þess að auðvelda sjálfbærnaaðgerðir á viðburðum í framtíðinni.

Aðstaða

Tafla 1

Ráð	Já	Nei	Annað
Aðstaða með umhverfisvottun			
Fáið aðstöðu með ykkur í lið í umhverfisvernd			
Aðstaða í göngufjarlægð og með hjólastæði / vel tengd við almenningssamgöngur			
Góð flokkunaraðstaða			
Aðstaða er aðgengileg fyrir alla			

Gisting

Tafla 2

Ráð	Já	Nei	Annað
Hótel í göngufjarlægð/vel tengt við almenningssamgöngur			
Hótel er umhverfisvottað			

Samgöngur

Tafla 3

Ráð	Já	Nei	Annað
Staðsetning nálæg gestum			
Boðið upp á fjarfundarmöguleika			
Gestir hvattir til að nýta umhverfisvæna samgöngumáta			
Upplýsingar um hentugar strætóleiðir auglýstar			
Umhverfisvæn rúta			
Umhverfisvænir leigubílar			
Fyrirlesarar/skemmtikraftar þurfa ekki að fljúga			
Beint flug			

Gestir

Tafla 4

Ráð	Já	Nei	Annað
Engar pappírsglokkir			
Gestir hvattir til þess að mæta með eigin drykkjarmál			
Engin nafnspjöld / endurunninn nafnspjöld			
Engar óþarfa gjafir			

Samskipti og miðlun

Tafla 5

Ráð	Já	Nei	Annað
Samtal			
Tryggið að samstarfsaðilar ykkar skilji hvers vegna sjálfbærni skiptir ykkur máli			
Auglýsið það sem þið hafið gert á samfélagsmiðlum fyrir, eftir og á meðan viðburðinum stendur			
Sendið út könnun til þáttakenda að viðburði loknum			
Miðlun			
Rafrænar auglýsingar notaðar þegar mögulegt er			

Hannið endurnýtanleg skilaboð			
Prentið á endurunninn pappír			
Svansvottuð prentsmiðja			
Öll prentuð samskiði ýmist endurnýtt eða endurunnin			

Veitingar

Tafla 6

Ráð	Já	Nei	Annað
Matseðill			
Allar veitingar uppfylla a.m.k. tvennar af fjórum kröfum (staðbundið, ferskt, lífrænt, árstíðabundið)			
Matseðill er grænmetis- eða vegan			
Gestir velja sér rétt fyrirfram			
Könnun send út fyrir viðburð (hlaðborð)			
“Opt-in” á kjötrétti			
Uppruni og umbúðir matvæla			
Staðbundnar vörur í forgrunni			

Lífrænar vörur í forgrunni			
Sleppa vörum sem koma í einstaklingspakkningum			
Takmarka umbúðanotkun			
Sleppa því að kaupa stakar máltíðir sem koma í einstaklingspakkningum			
Fylgist með uppruna matvæla á boðstólum			
Óskið eftir staðbundnum matvælum			
Tryggið að engir ofveiddir stofnar séu á matseðli			
Borðbúnaður og drykkjarmál			
Veljið fjölnota borðbúnað			
Veljið fjölnota taudúka og tauservíettur			
Bjóðið gestum upp á að merkja einnota drykkjarmál			

Úrgangur

Tafla 7

Ráð	Já	Nei	Annað
Endurvinnsla			
Forðist óendurvinnanleg efni			

Setjið endurvinnslutunnur á áberandi stað			
Setjið skýrar leiðbeiningar um flokkun hjá endurvinnslutunnum			
Matarafgangar			
Passið að veitingaþjónusta sendi ekki matarafganga í urðun			
Mælið magn matarafganga			

Skreytingar

Tafla 8

Ráð	Já	Nei	Annað
Nýtið skraut sem er til nú þegar			
Sleppið einnota plasticskrauti			
Notið fjölnota leikmuni í stað einnota			
Skapið fallegan og fjölnota myndatökubakgrunn			
Sleppið plast konfettibombum			

Gefið út af Umhverfisstofnun þann 22. apríl 2020

