



TRAFIKKONTORET

2011-11-16
SIDAN 1

A photograph of a park scene with many trees and a bench. The text is overlaid on a semi-transparent white box in the center of the image.

Rapport - Trafikkontoret

En undersökning om hushållens syn på
avfallsentreprenörer

Innehåll

- Bakgrund och syfte
- Genomförande
- Resultat i sammandrag samt rekommendationer
- Resultatredovisning
 - Kundgrupper
 - Område
 - Entreprenör
 - Öppna svar



Bakgrund och syfte

- Stockholms stad/Trafikkontoret har gett TNS SIFO i uppdrag att genomföra *en kundundersökning*.
- Syftet med undersökningen är att bland hushåll i vissa delar av staden *ta reda på hushållens syn på de entreprenörer som hämtar hushållsavfallet*.



Genomförande

- Målgrupp: Utvalda hushåll i områdena 1, 2, 7, 8, 9 och 12 i Stockholms Stad
 - Område 1: Nordvästra förorterna – området från Hässelby/Vällingby – RenoNorden A/S
 - Område 2: Bromma med omnejd – området från Tranebergsbron över Åkeshov till Råcksta – Liselotte Löf AB
 - Område 7: Sydvästra förorterna – området från Aspudden över Bredäng till Skärholmen/Vårberg – Liselotte Löf AB
 - Område 8: Söderort – området från Enskede/Årsta över Älvsjö/Vantör till Farsta Strand, RenoNorden A/S
 - Område 9: Sydöstra förorterna – området från Södra Hammarbyhamnen/Johanneshov över Tallkrogen till Sköndal – Liselotte Löf AB
 - Område 12: Delar av Norrmalm och Vasastan – området öster om Kungsträdgården/Sveavägen till Norra Djurgården – Liselotte Löf AB
- Intervjumetod: telefonintervjuer
- Fältarbete: 30 mars – 15 april 2011
- Stockholms stad Trafikkontoret försåg TNS SIFO med det nödvändiga urvalsunderlaget. Urvalet var uppdelad i tre grupper:
 - Verksamhetskunder
 - Villakunder
 - Fastighetskunder



Genomförande

- Antal intervjuer: 594
 - Verksamhetskunder: 205
 - Villakunder: 231
 - Fastighetskunder: 158
- Bortfallredovisning
 - Bruttonrval: 1699
 - *Ej målgruppsaktuell: 604*
 - Nettonrval: 1091
 - *Bortfall: 497*
 - Genomförde intervjuer: 594
 - **Svarsfrekvens: 54%**

SVARSFREKVENSRDOVISNING	Villa	Flerfamilj	Verksamheter	Totalt
Erhållet urval	500	600	599	1 699
Ej använt urval			4	4
Ej målgruppsaktuella	166	265	173	604
Nettonrval	334	335	422	1 091
Bortfall	103	177	217	497
Genomförda intervjuer	231	158	205	594
Svarsfrekvens	69%	47%	49%	54%



Genomförande

- I rapporten redovisas resultaten per kundgrupp, område och entreprenör.
Resultaten redovisas enligt följande områden:
 - Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall
 - Utebliven hämtning
 - Kontakter med entreprenör
 - Sopbilen
 - Totalbedömning av sophämtningen
- Undergrupper med låga baser finns med i rapporten men ska tolkas med stor försiktighet.
- Tabellbilaga bifogas rapporten.
 - Signifikanta skillnader mellan undergrupper:
De "+" plus- respektive "-" minustecken som finns i tabellbilagan är resultatet av ett signifikanstest (95%) som används vid urvalsundersökningar. Signifikanstestet visar om det finns en statistiskt säkerställd skillnad mellan undergrupper inom samma "familj". Ett "+" betyder att undergruppen har ett högre värde än komplementgruppen och ett "-" att undergruppen har ett lägre värde än komplementgruppen.



Resultaten i sammandrag

Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

- Bland de tre kundgrupperna är det höga andelar som är nöjda (svarat 4 eller 5) när det gäller att hämtningen sker på utsatt dag, nedskräpning, att kärlet ställs på plats samt bullerstörningar. 97 procent bland villakunder uppger att hämtningen sker på utsatt dag. När det gäller bemötandet från personalen, om personalen är propert klädd samt om dörrar och grindar stängs är det relativt höga andelar som svarar Vet ej. Bland villakunder är det 79 procent som inte kan ta ställning till hur nöjda eller missnöjda de är med att dörrar och grindar stängs.
- Bland respondenterna i alla kundgrupper uppger de flesta att hämtning av avfall sällan eller aldrig sker före kl. 06.00 på vardagar. 30 procent bland fastighetskunder kan inte ta ställning till denna frågan.

- Utebliven hämtning 79 procent bland verksamhetskunder, 93 procent bland villakunder och 74 procent bland fastighetskunder uppger att de mer sällan eller aldrig haft problem med utebliven hämtning det senaste året. Bland de som haft problem med hämtningen uppger den största andelen bland verksamhetskunder och fastighetskunder att *de måste ringa in ett klagomål för att det få det hämtat senast dagen efter.*



Resultaten i sammandrag

Kontakter med entreprenör

- Bland de tre kundgrupperna har de största andelarna inte varit i kontakt med entreprenören under det senaste året. Bland de som själva har kontaktat entreprenören är det 31 procent bland verksamhetskunderna som gjort detta. Kontakten med entreprenör gällde i störst utsträckning utebliven hämtning av soporna. 60 procent bland verksamhetskunder och 52 procent bland fastighetskunder uppger detta. När det gäller hur nöjda de olika kundgrupperna är med kontakten med entreprenören när det gäller bemötandet, tillgängligheten, möjligheten att framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter och serviceandan i stort är verksamhetskunder och fastighetskunder överlag nöjda med dessa områdena.

Sopbilen

- 76 procent bland villakunderna kunde inte ta ställning till om fordonet är miljövänligt. Överlag är verksamhetskunder, fastighetskunder och villakunder nöjda med fordonets storleksmässiga anpassning till hämtningsmiljön samt fordonets skick.

Totalbedömning av sophämtningen

- På det hela taget är stora andelar bland de tre kundgrupperna nöjda med sophämtningen. 77 procent bland verksamhetskunder, 89 procent bland villakunder och 74 procent bland fastighetskunder anger 4 eller 5 som svar på denna frågan.



Resultaten i sammandrag

Område

Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

- Överlag är alla områden nöjda med att hämtningen sker på utsatt dag, nedskräpning, att hämtning av hushållsavfall sker utan bullerstörningar samt att kärlet ställs tillbaka på sin plats alt säcken hängs upp. 61 procent bland respondenterna i område 2 är mycket nöjda när det gäller nedskräpning. När det gäller bemötandet från personalen som hämtar, att personalen är propert klädd och att grindar och kärl ställs på plats är det höga andelar i alla områden som inte kan ta ställning till detta.

- Bland de sex områdena svarar de flesta att hämtning av hushållsavfall sällan eller aldrig sker innan kl 06.00 på vardagar.
- När det gäller utebliven hämtning uppger de största andelarna bland de sex områden att de sällan eller aldrig har haft problem med detta det senaste året. Bland respondenterna i område 2 uppger 70 procent att de aldrig har problem med utebliven hämtning.



TRAFIKKONTORET

Resultaten i sammandrag

Område

Kontakter med entreprenör

- Bland de sex områdena har de största andelarna inte varit i direktkontakt med entreprenören det senaste året. 87 procent bland respondenterna i område 2 har inte haft direktkontakt med entreprenören.

Sopbilen

- För alla områden gäller att en stor andel inte kan ta ställning när det gäller om fordonet är miljövänligt eller i välvårdat skick. Största andelen av respondenterna i alla områden är nöjda med hur fordonet är storleksmässigt anpassat till hämtningsmiljön

Totalbedömning av sophämtningen

- När det gäller de olika områdenas totalbedömning av sophämtningen ligger andelarna som är nöjda (svarar 4 eller 5) högt överlag för alla områden. I område 1 är 84 procent nöjda, område 2 86 procent, område 7 79 procent, område 8 84 procent, område 9 81 procent.



TRAFIKKONTORET

Resultaten i sammandrag

Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

- Bland de två entreprenörerna Liselotte Lööf AB och RenoNorden A/S är det relativt höga andelar nöjda när det gäller att hämtningen sker på utsatt dag, nedskräpning, samt att kärlet ställs på plats samt bullerstörningar. När det gäller bemötandet från personalen, om personalen är propert klädd samt om dörrar och grindar stängs är det relativt höga andelar som inte kan ta ställning.
- När det gäller hur ofta hämtning av avfall sker före kl 06.00 på vardagar är det 67 procent bland Liselotte Lööfs kunder som uppger att detta händer sällan eller aldrig. Bland RenoNordens kunder är denna andelen 74 procent.

Utebliven hämtning

- 84 procent bland Liselotte Lööfs kunder och 82 procent bland RenoNordens kunder har haft problem med utebliven hämtning det senaste året. Bland kunder hos Liselotte Lööf AB och RenoNorden A/S som haft problem uppger 42 procent respektive 48 procent att *de måste ringa in ett klagomål för att det få det hämtat senast dagen efter.*



Resultaten i sammandrag

Entreprenör

Kontakter med entreprenör

- 80 procent bland Liselotte Lööfs kunder och 76 procent bland RenoNordens kunder har inte varit i direktkontakt med entreprenören. Bland de som varit i kontakt med entreprenören är största anledningen utebliven hämtning. Bland Liselotte Lööfs kunder och RenoNordens kunder uppger 56 respektive 46 procent detta som anledning.
- När det gäller hur nöjda kunderna till Liselotte Lööf AB och RenoNorden A/S är med kontakten med entreprenören när det gäller bemötandet, tillgängligheten, möjligheten att framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter och serviceandan i stort är den största andelen nöjda hos de båda entreprenörerna
- 60 respektive 59 procent hos Liselotte Lööf AB och RenoNorden A/S kan inte ta

Sopbilen

ställning till om sopbilen är miljövänlig. När det gäller om fordonet är storleksmässigt anpassat till hämtningsmiljön är det 64 procent bland Liselotte Lööfs kunder och 60 procent bland RenoNordens kunder som är nöjda med detta. På frågan om fordonet är i välvårdat skick är andelen nöjda 54 procent respektive 49 procent bland Liselotte Lööfs och RenoNordens kunder.

- Totalbedömningen för de två entreprenörerna ligger på 80 procent som är nöjda totalt med Liselotte Lööf AB och 85 procent som är nöjda totalt med RenoNorden A/S.



TRAFIKKONTORET

Sammanfattning och rekommendationer

Kundgrupper

Område

Entreprenör

Resultaten för de olika kundgrupperna, områdena och entreprenörerna är genomgående mycket bra. Den genomsnittliga kundnöjdheten ligger på 82% (andelen som säger att det är mycket eller ganska nöjda).

När materialet delas upp i kundgrupper, områden resp. entreprenörer så att det en grupp av kunder som sticker ut och det är kunder i Område 12 dvs. delar av Norrmalm och Vasastan.

I detta område är det färre kunder än i andra områden som är mycket eller ganska nöjda med

- att hanteringen sker på utsatt dag
- att hanteringen sker utan nedskräpning
- att hanteringen sker utan bullerstörningar
- möjligheten att få fram klagomål, få rättelse, lämna synpunkter
- serviceandan i stort

Vår rekommendation är att Stockholms Stad tar upp en diskussion med entreprenören Liselotte Löf AB för att diskutera relevansen i de svar som har lämnats avseende område 12 med syfte att få till stånd en förbättring där så bedöms nödvändigt.



TRAFIKKONTORET

Resultatredovisning

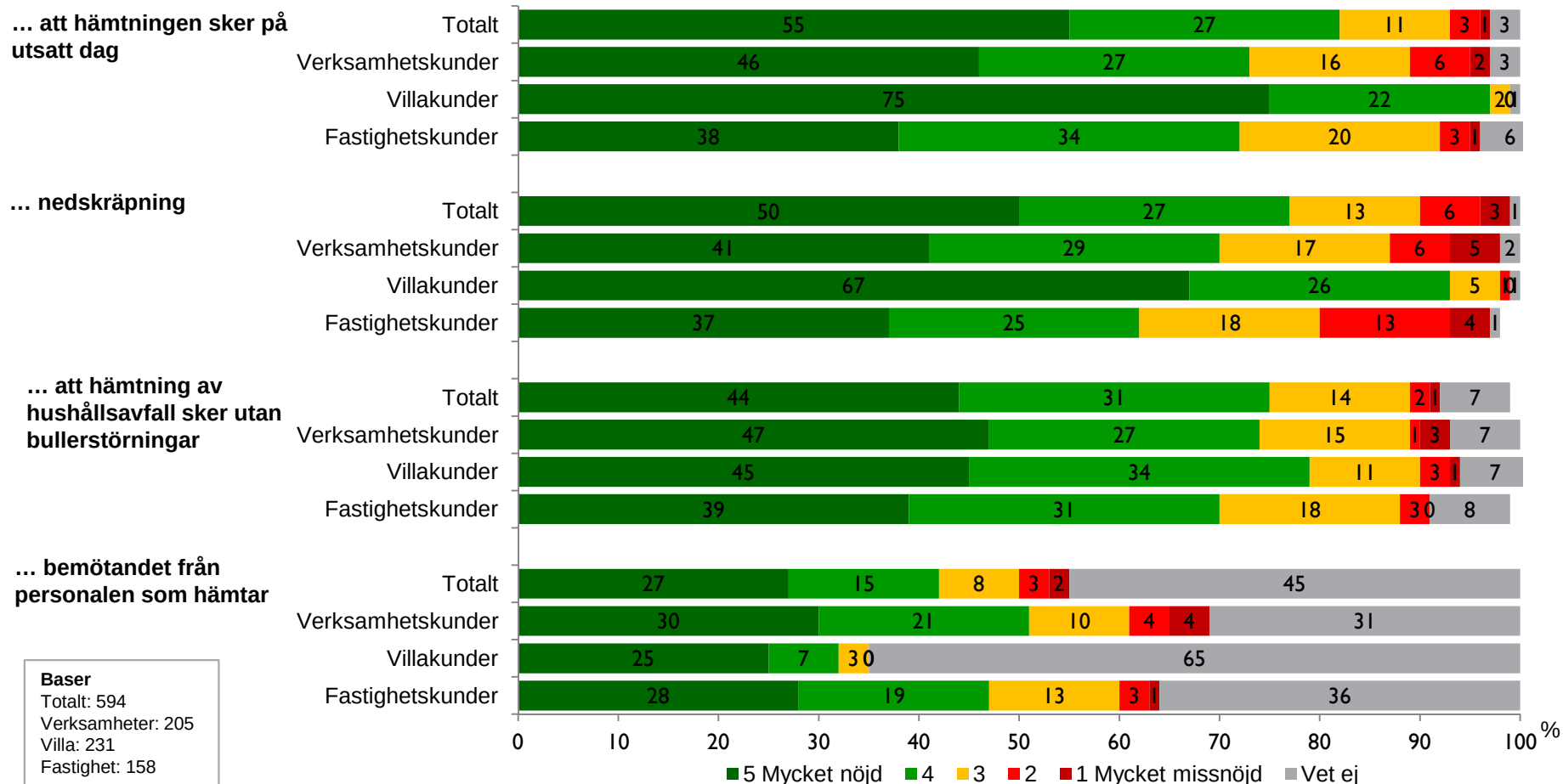
Kundgrupper



Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

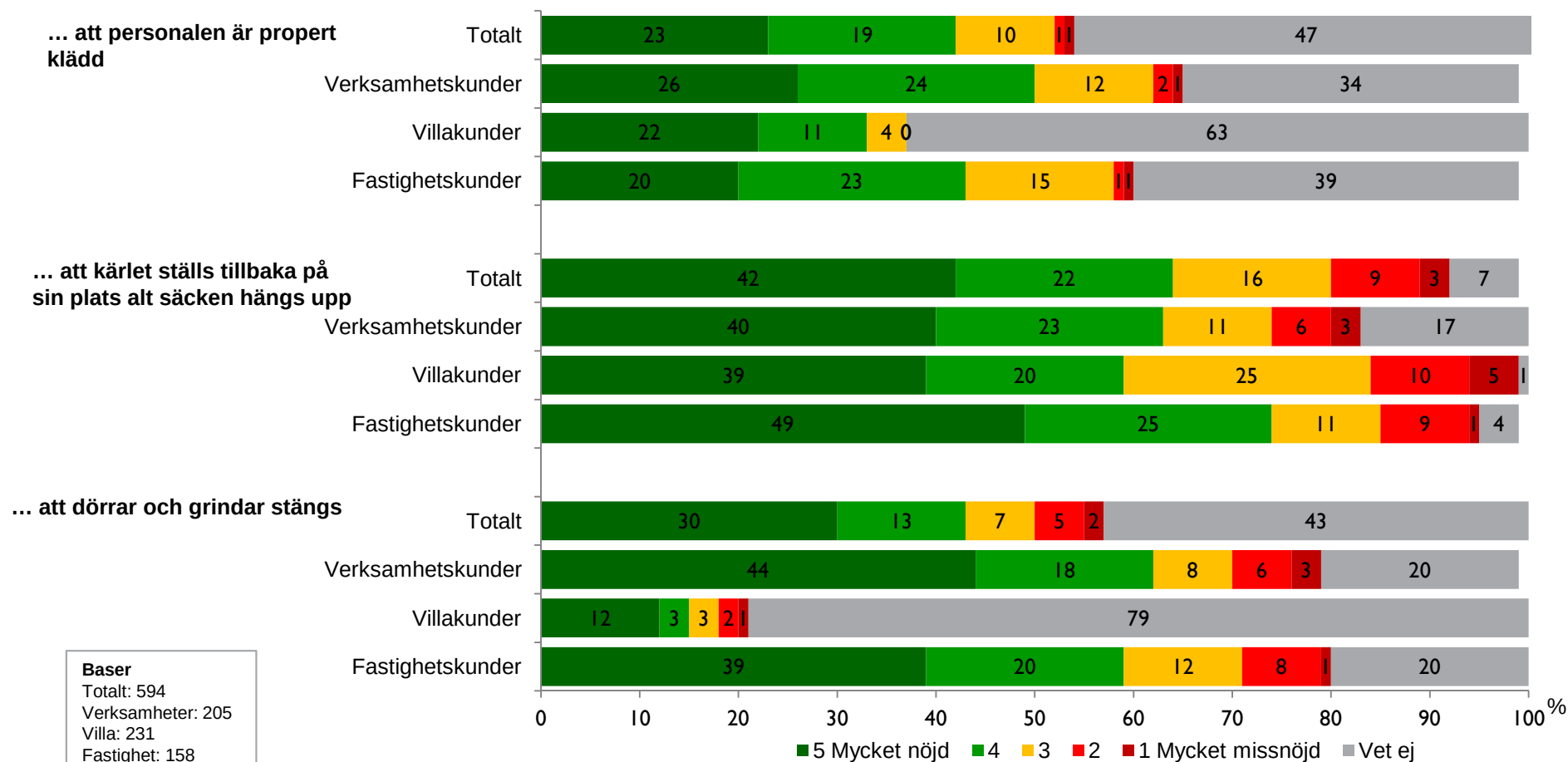
Kundgrupper



TRAFIKKONTORET

Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

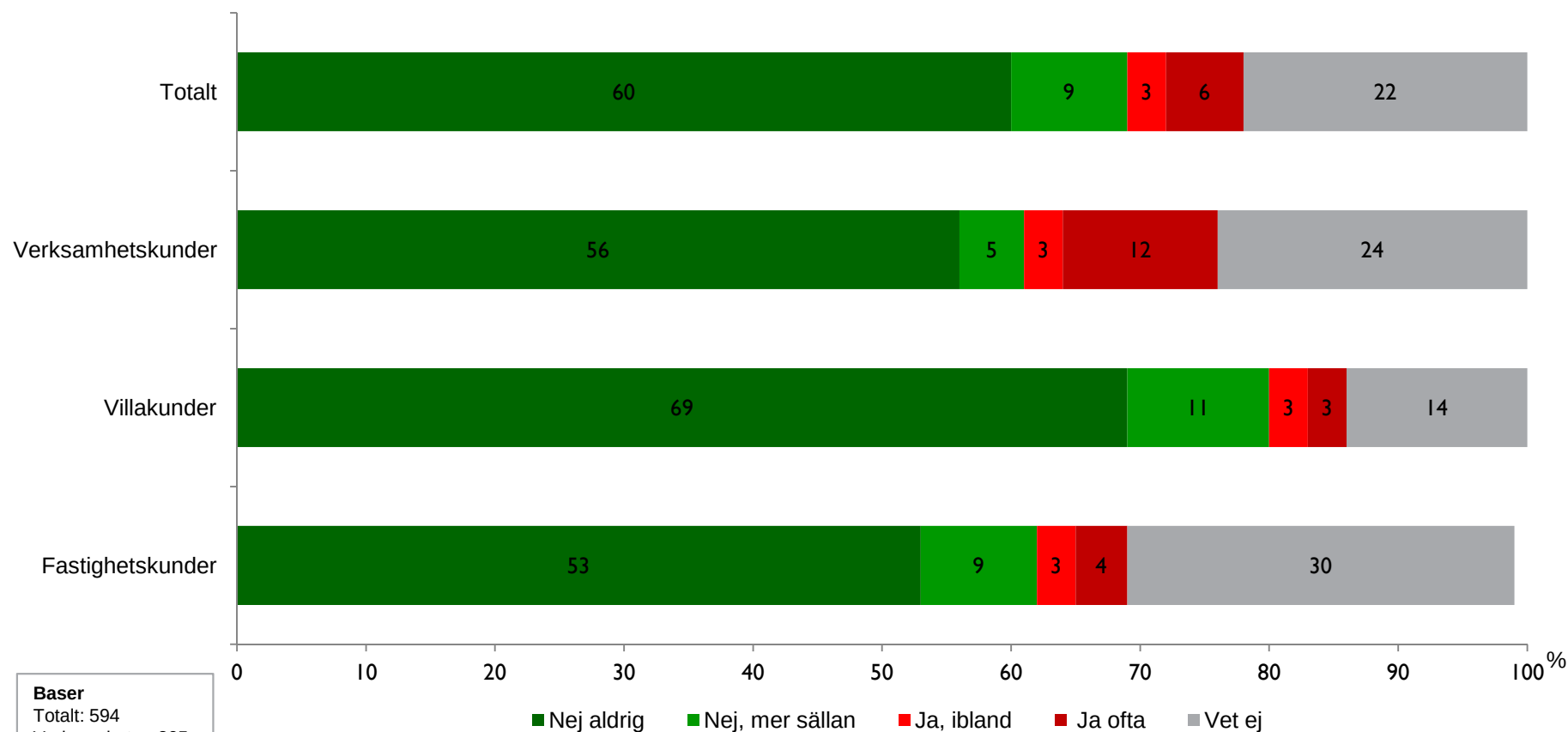
Kundgrupper



TRAFIKKONTORET

Sker hämtning av hushållsavfall före 06.00 på vardagar?

Kundgrupper



Baser

Totalt: 594
Verksamheter: 205
Villa: 231
Fastighet: 158

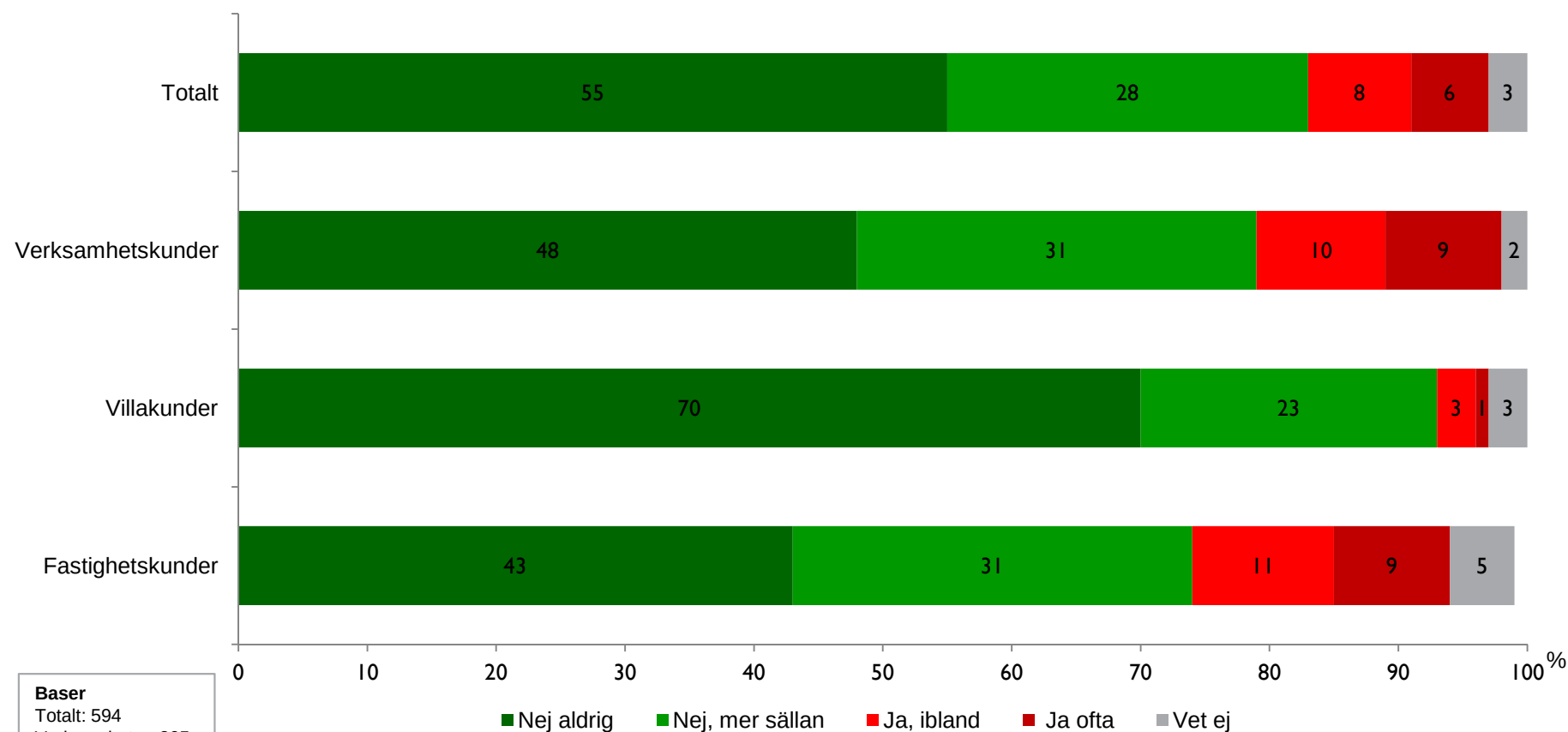


TRAFIKKONTORET

Utebliven hämtning

Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?

Kundgrupper



Baser

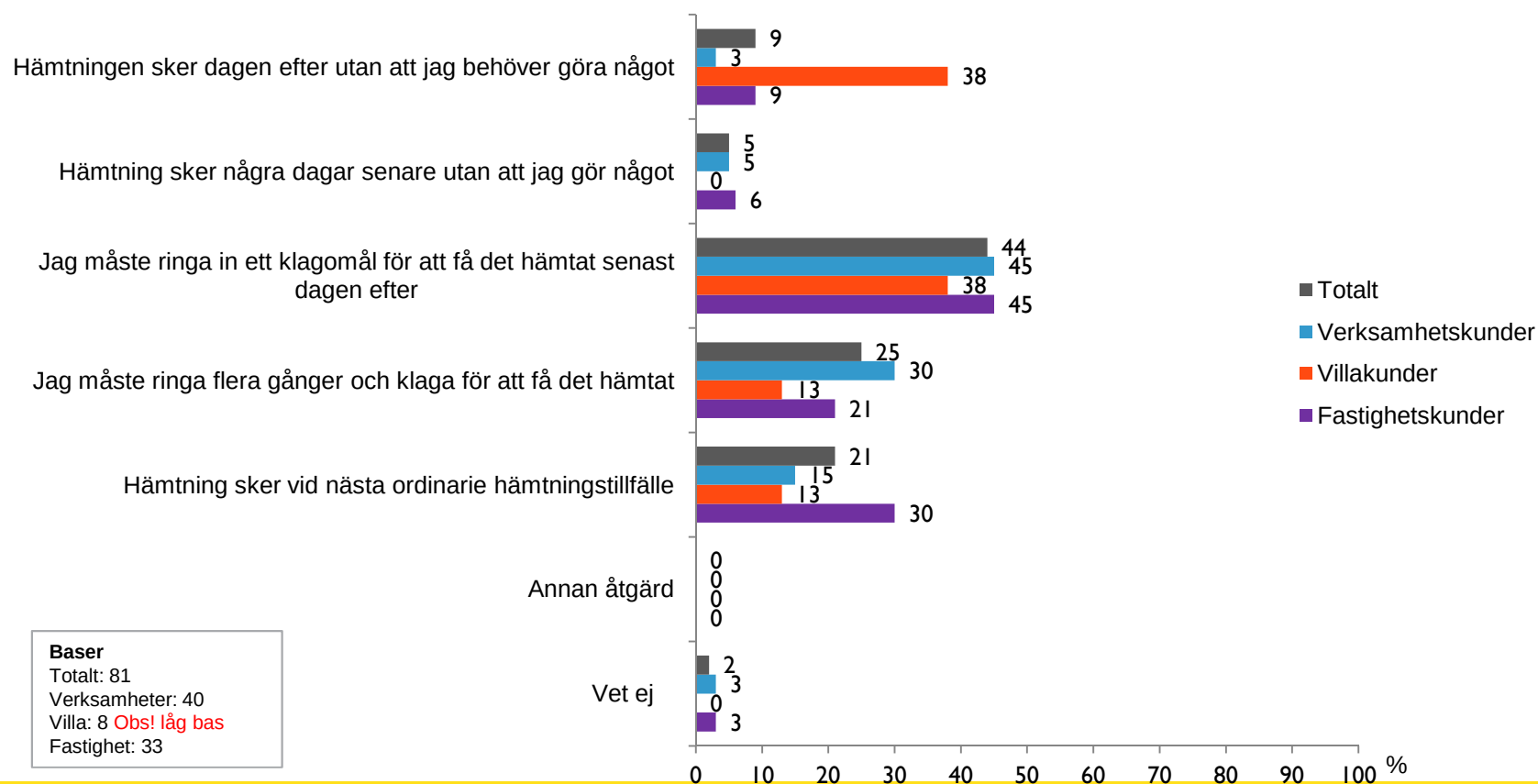
Totalt: 594
Verksamheter: 205
Villa: 231
Fastighet: 158



TRAFIKKONTORET

Du säger att du haft problem med att hämtningen uteblir, vilket av följande stämmer bäst in på dig?

Flera svar möjligt.



Baser

Totalt: 81

Verksamheter: 40

Villa: 8 **Obs! låg bas**

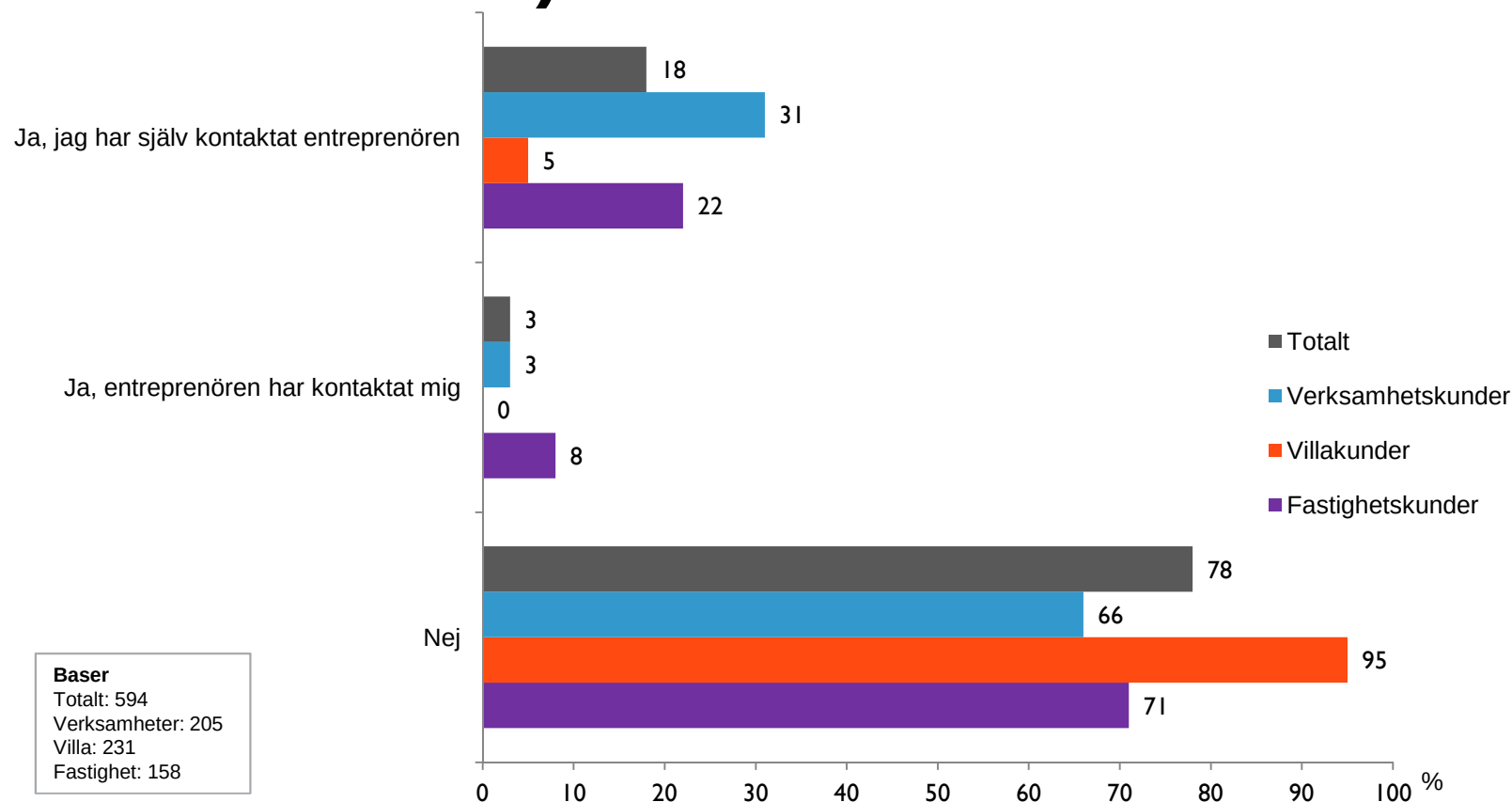
Fastighet: 33



TRAFIKKONTORET

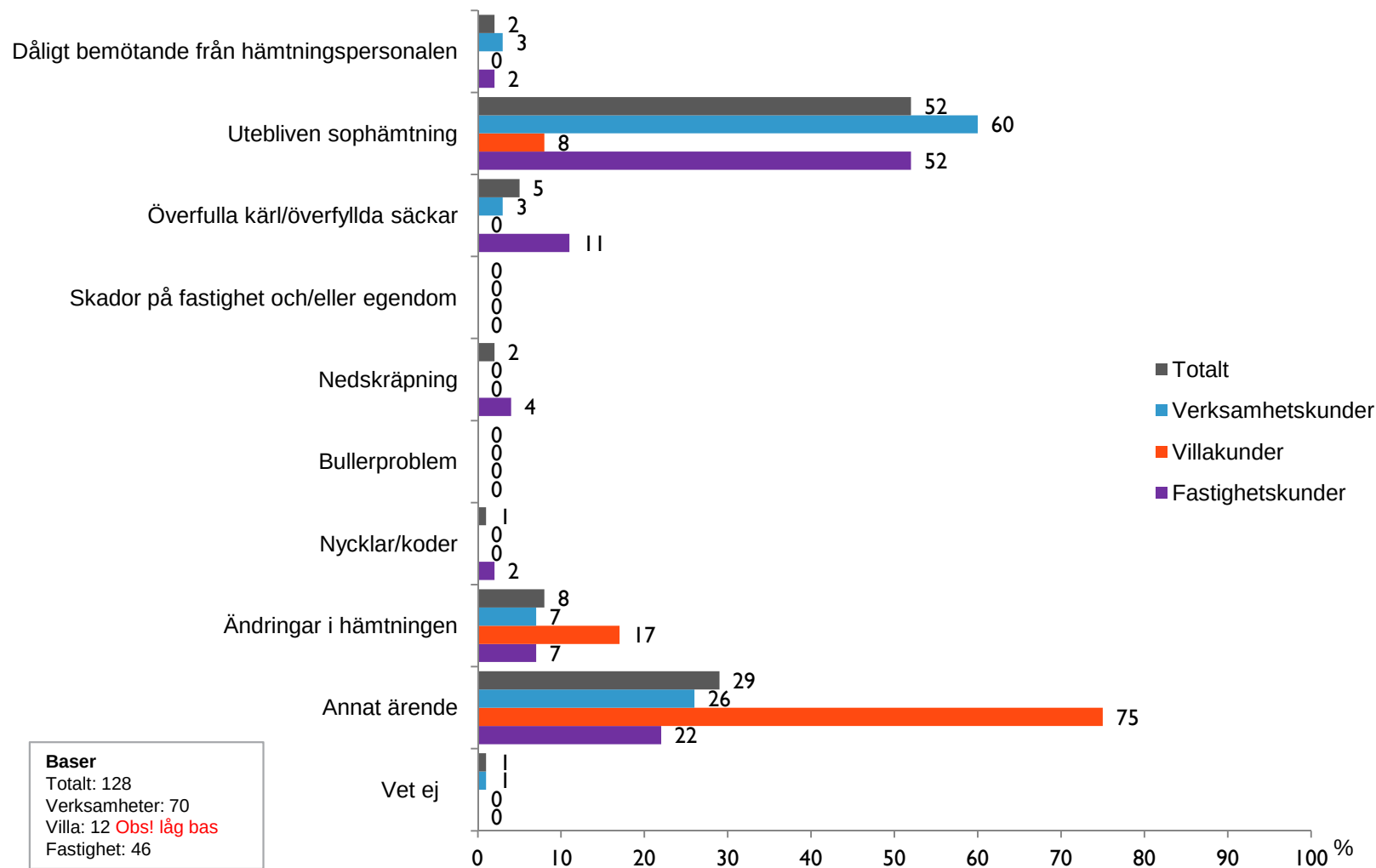
Kontakter med entreprenör

Har du varit i direktkontakt med entreprenören som hämtar hushållsavfallet under det senaste året (alltså inte Trafikkontoret)?



Vad gällde kontakten?

Kundgrupper



Baser

Totalt: 128

Verksamheter: 70

Villa: 12 **Obs! låg bas**

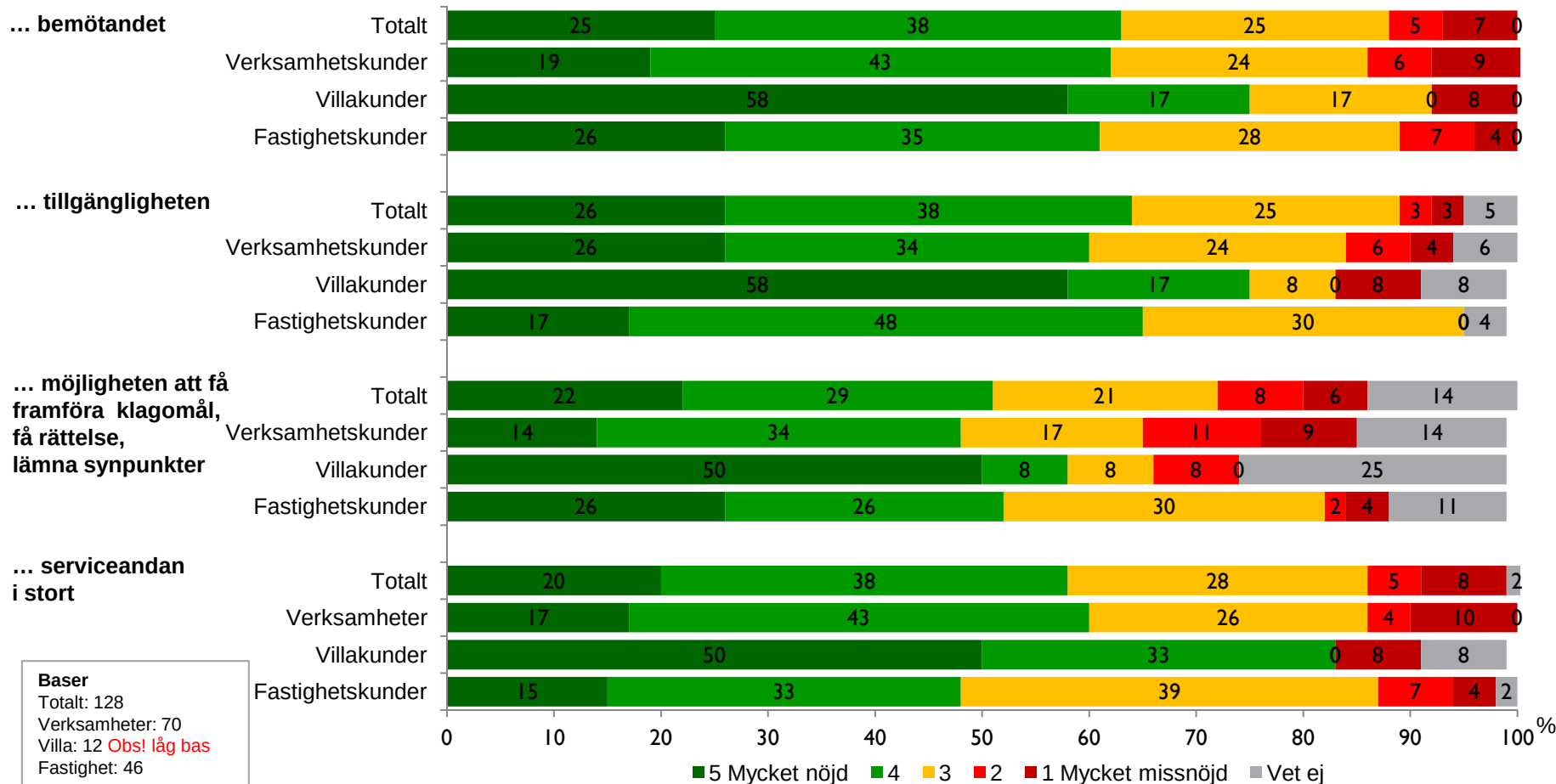
Fastighet: 46



TRAFIKKONTORET

Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten när det gäller...

Kundgrupper

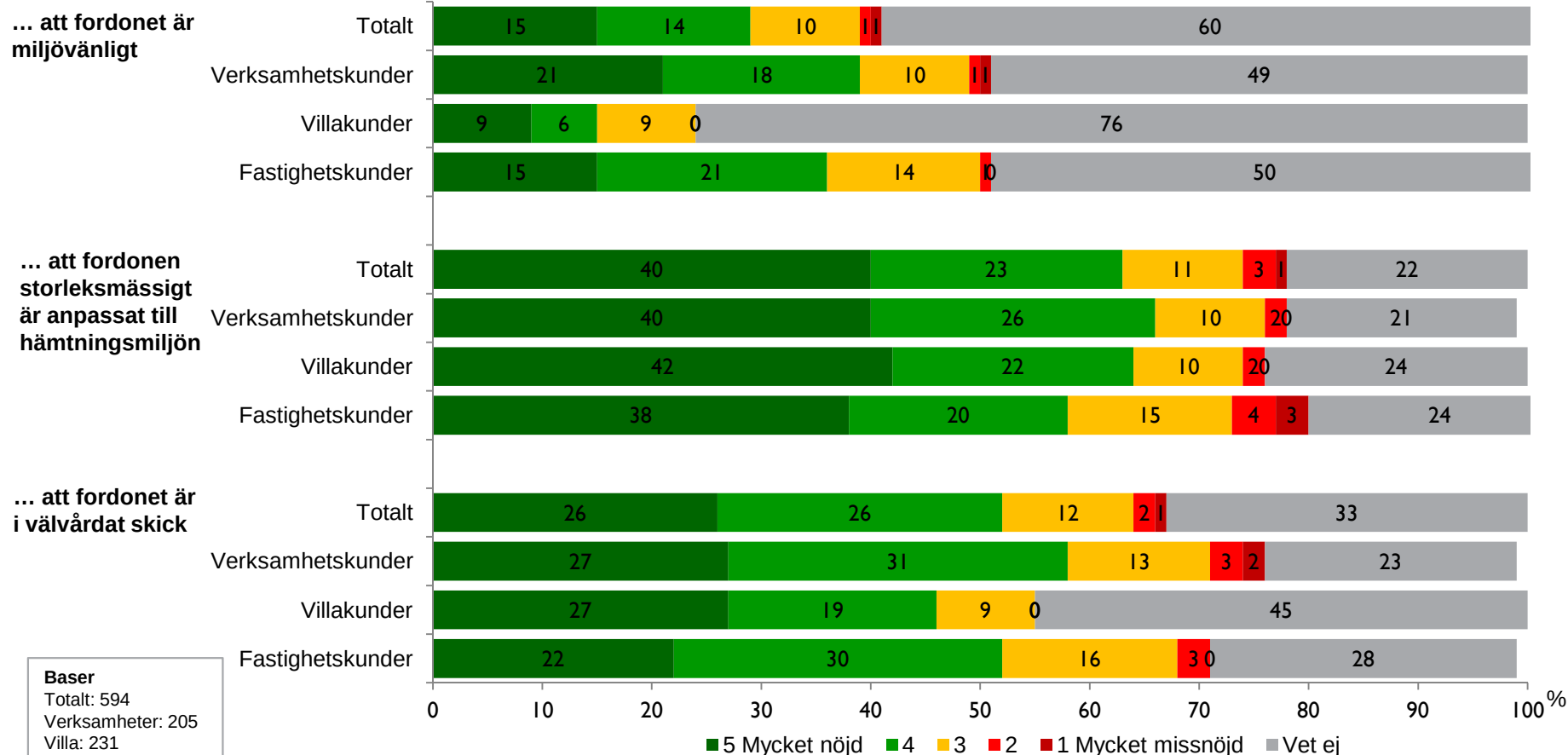


TRAFIKKONTORET

Sopbilen

Hur nöjd eller missnöjd är du med sopbilen när det gäller...

Kundgrupper



Baser

Totalt: 594
Verksamheter: 205
Villa: 231
Fastighet: 158

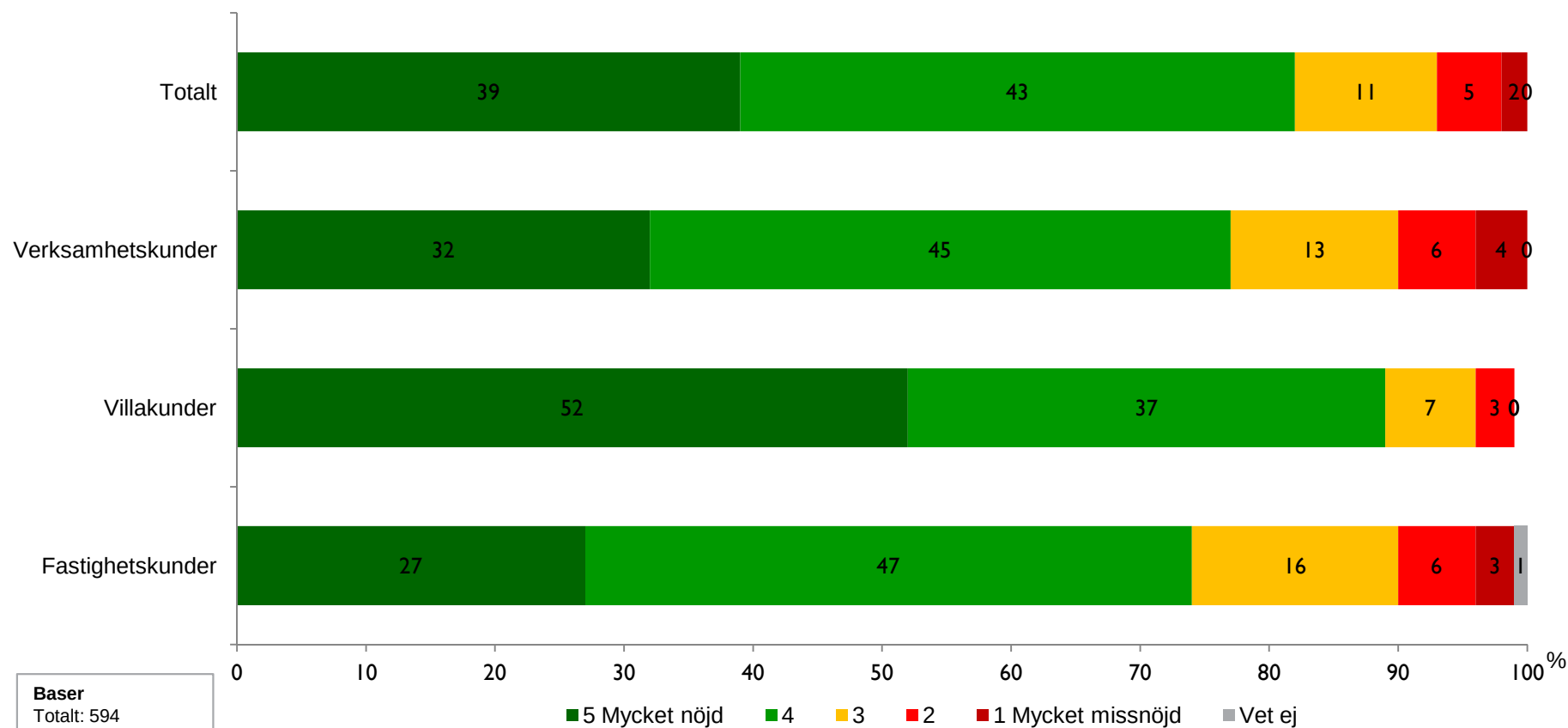


TRAFIKKONTORET

Totalbedömning av sophämtningen

Hur nöjd eller missnöjd är du med sophämtningen på det hela taget?

Kundgrupper



Baser

Totalt: 594
Verksamheter: 205
Villa: 231
Fastighet: 158



TRAFIKKONTORET

Resultatredovisning

Område

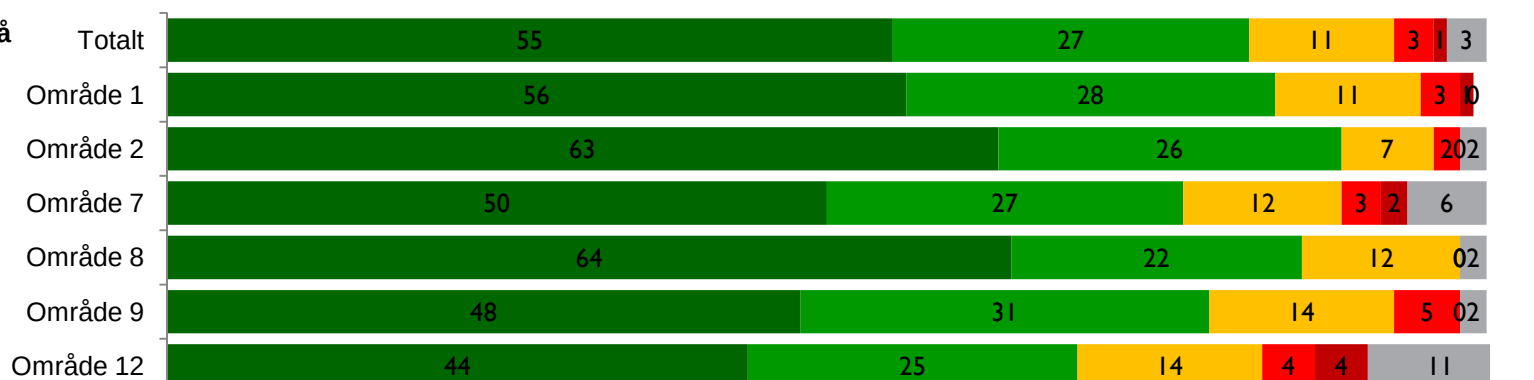


Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

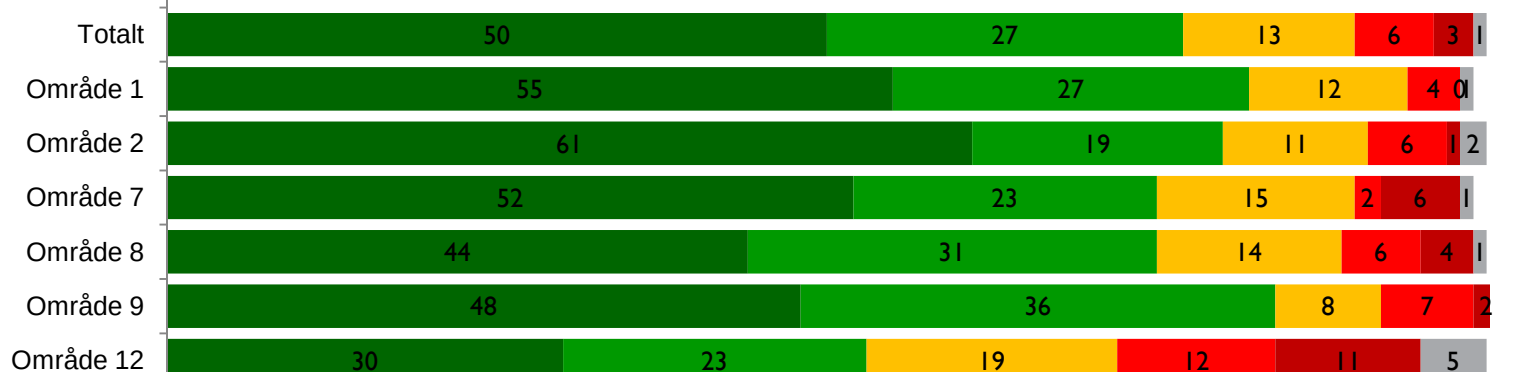
Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

Område

... att hämtningen sker på utsatt dag



... nedskräpning



Baser

Totalt: 594
 Område 1: 89
 Område 2: 125
 Område 7: 86
 Område 8: 113
 Område 9: 124
 Område 12: 57

5 Mycket nöjd 4 3 2 1 Mycket missnöjd Vet ej

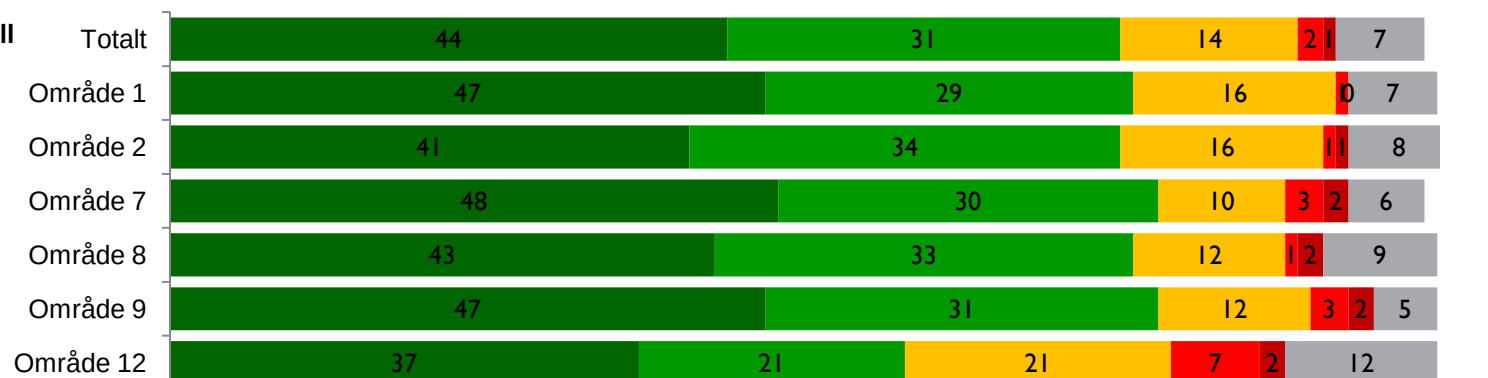


TRAFIKKONTORET

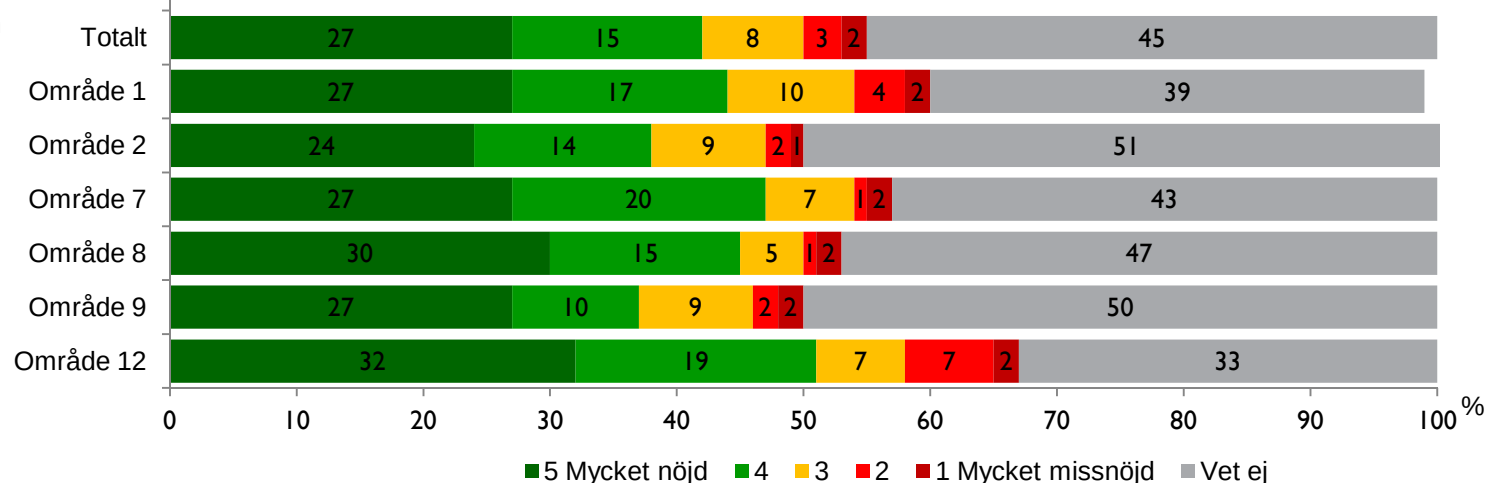
Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

Område

... att hämtning av hushållsavfall sker utan bullerstörningar



... bemötandet från personalen som hämtar



Baser

Totalt: 594
 Område 1: 89
 Område 2: 125
 Område 7: 86
 Område 8: 113
 Område 9: 124
 Område 12: 57

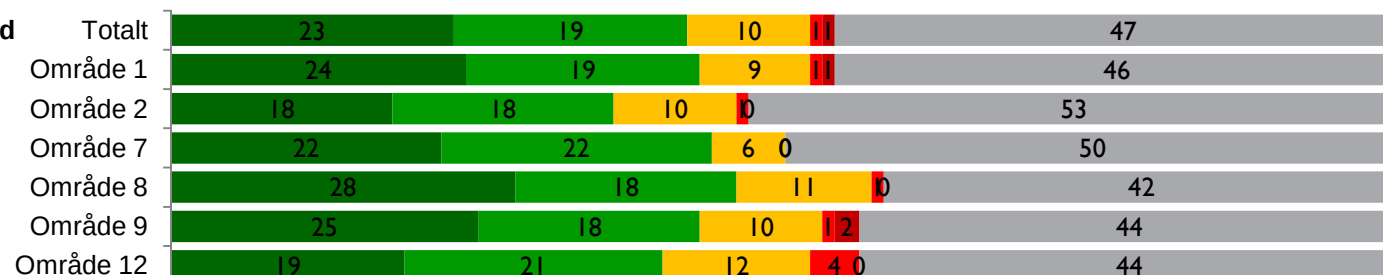


TRAFIKKONTORET

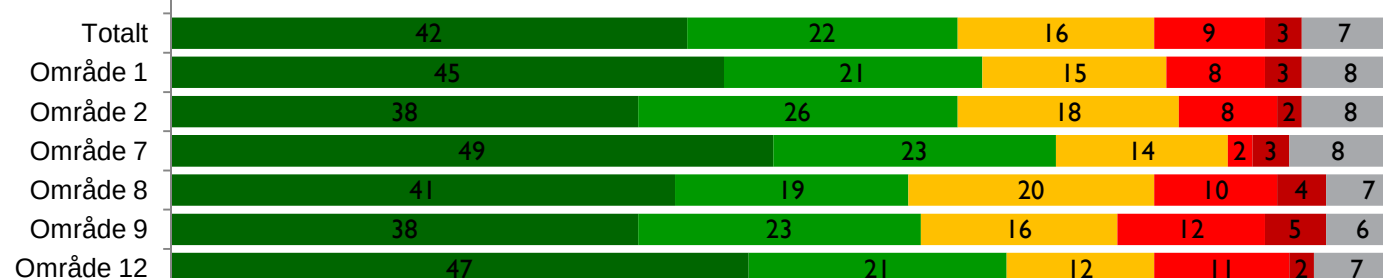
Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

Område

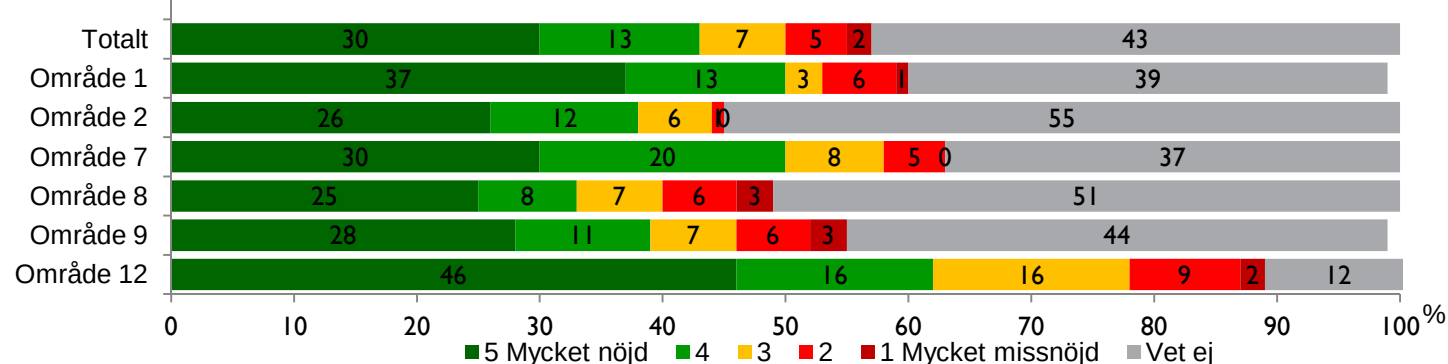
... att personalen är propert klädd



... att kärlet ställs tillbaka på sin plats alt säcken hängs upp



... att dörrar och grindar stängs



Baser

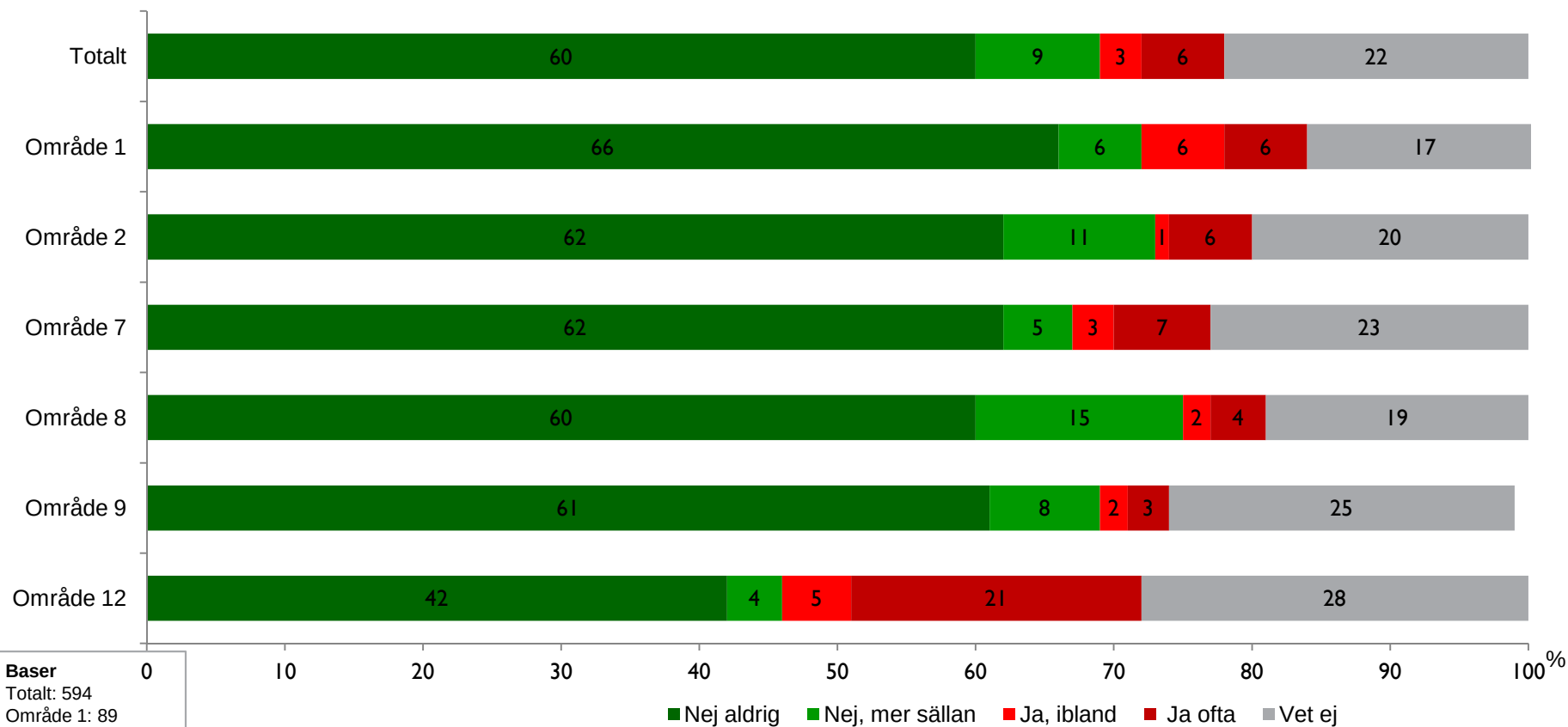
Totalt: 594
 Område 1: 89
 Område 2: 125
 Område 7: 86
 Område 8: 113
 Område 9: 124
 Område 12: 57



TRAFIKKONTORET

Sker hämtning av hushållsavfall före 06.00 på vardagar?

Område



Baser

Totalt: 594
Område 1: 89
Område 2: 125
Område 7: 86
Område 8: 113
Område 9: 124
Område 12: 57

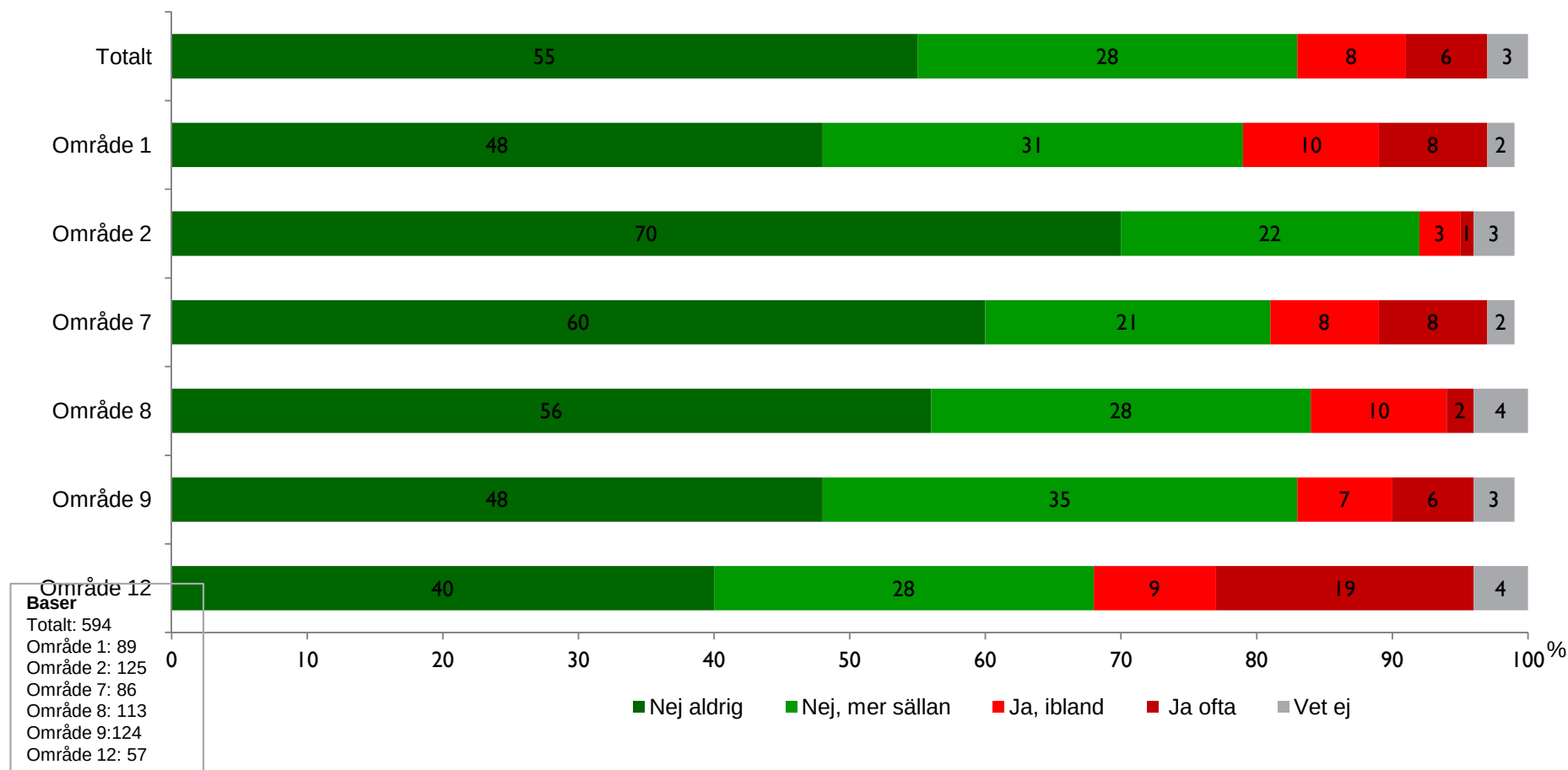


TRAFIKKONTORET

Utebliven hämtning

Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?

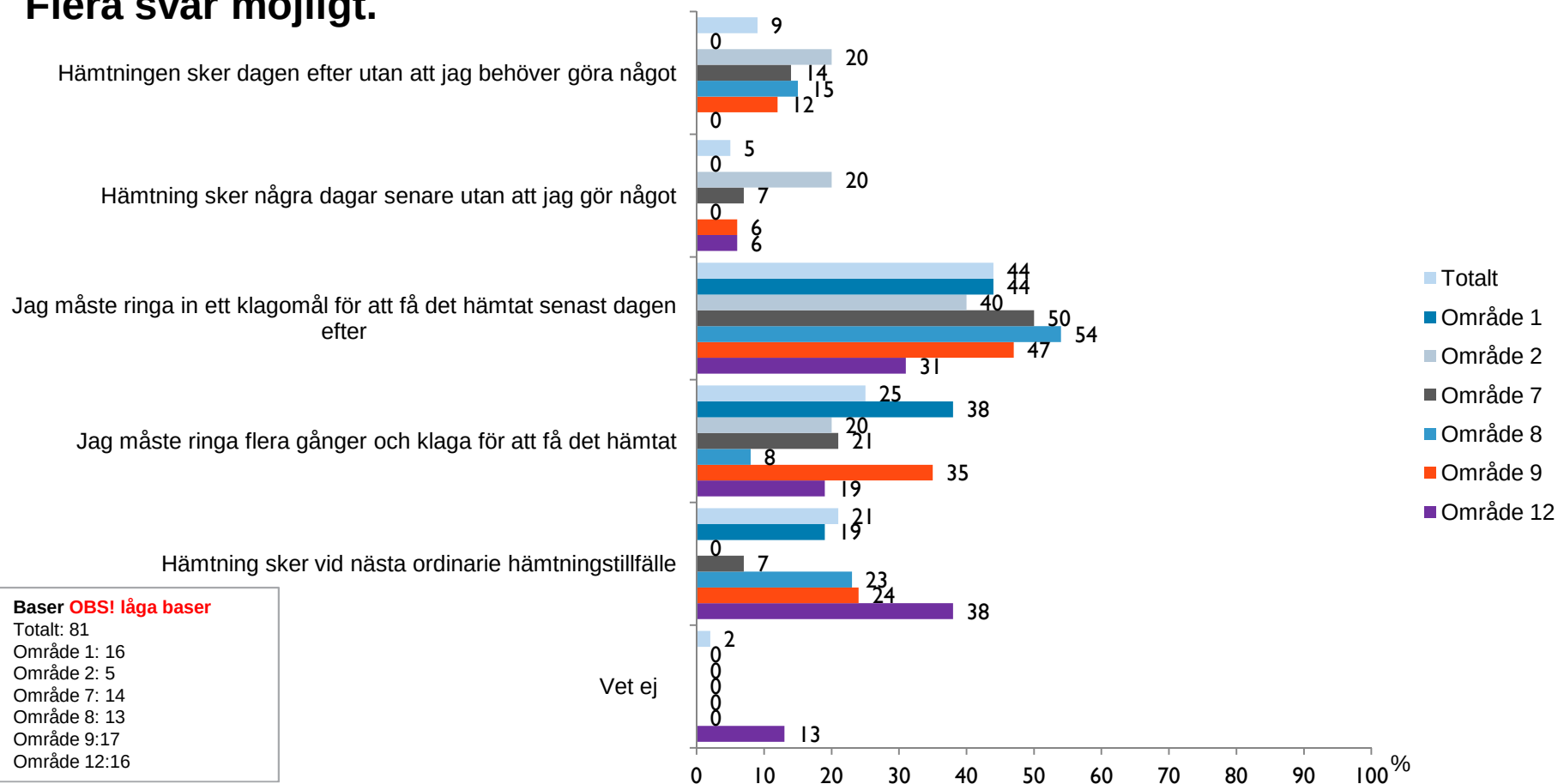
Område



TRAFIKKONTORET

Du säger att du haft problem med att hämtningen uteblir, vilket av följande stämmer bäst in på dig?

Flera svar möjligt.



Baser OBS! låga baser

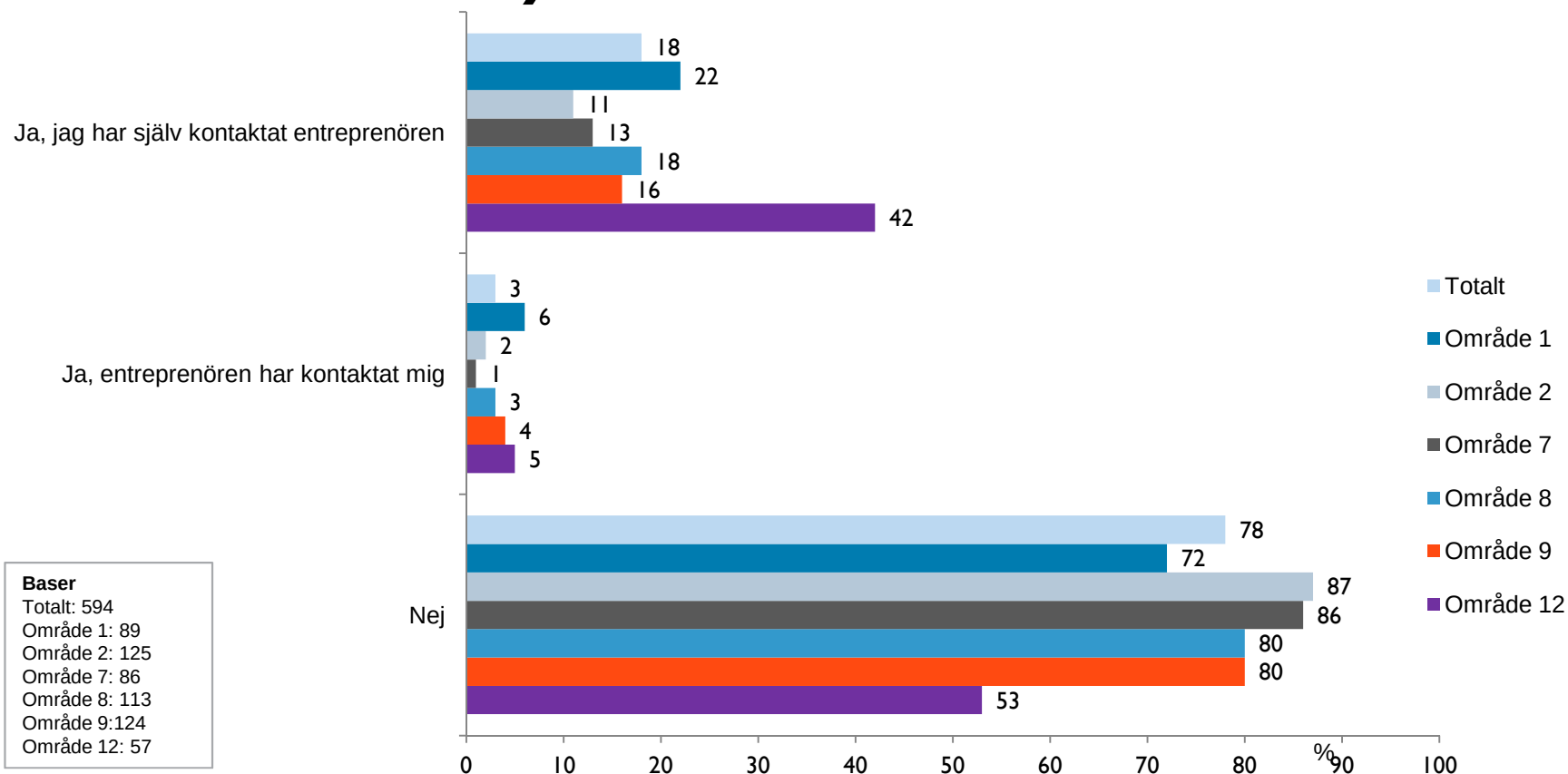
Totalt: 81
 Område 1: 16
 Område 2: 5
 Område 7: 14
 Område 8: 13
 Område 9: 17
 Område 12: 16



TRAFIKKONTORET

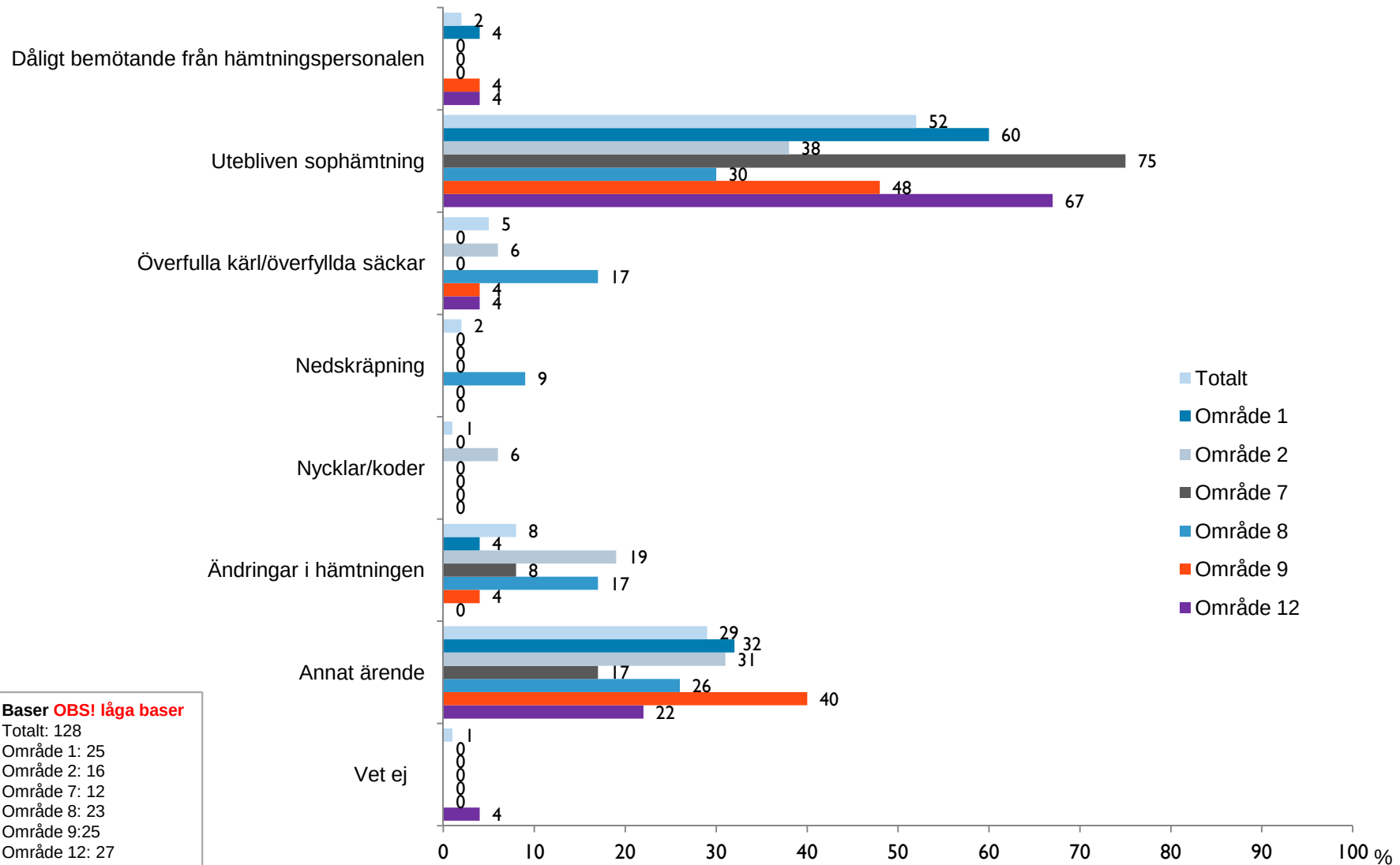
Kontakter med entreprenör

Har du varit i direktkontakt med entreprenören som hämtar hushållsavfallet under det senaste året (alltså inte Trafikkontoret)?



Vad gällde kontakten?

Område



Baser OBS! låga baser

Totalt: 128
 Område 1: 25
 Område 2: 16
 Område 7: 12
 Område 8: 23
 Område 9: 25
 Område 12: 27

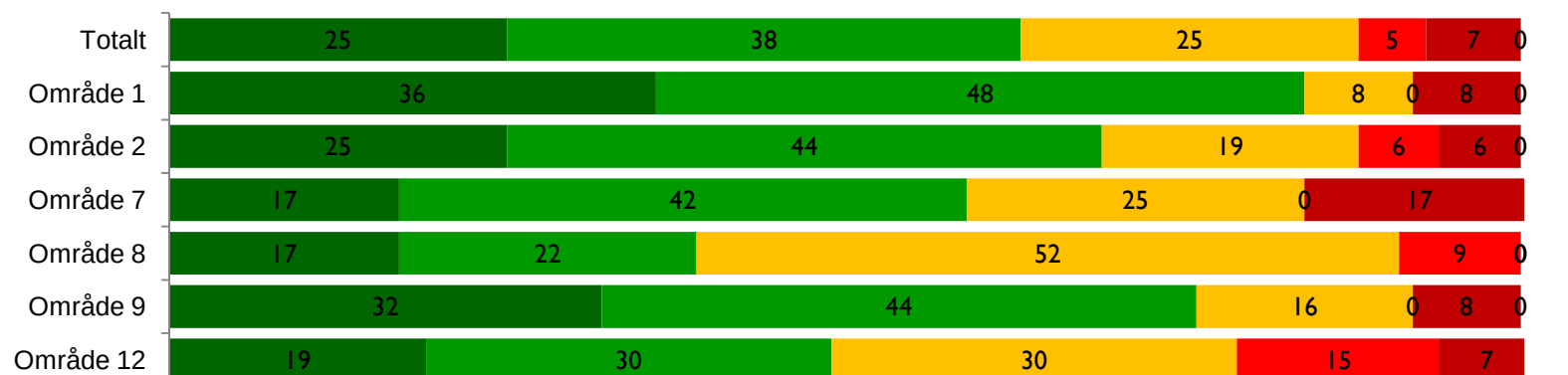


TRAFIKKONTORET

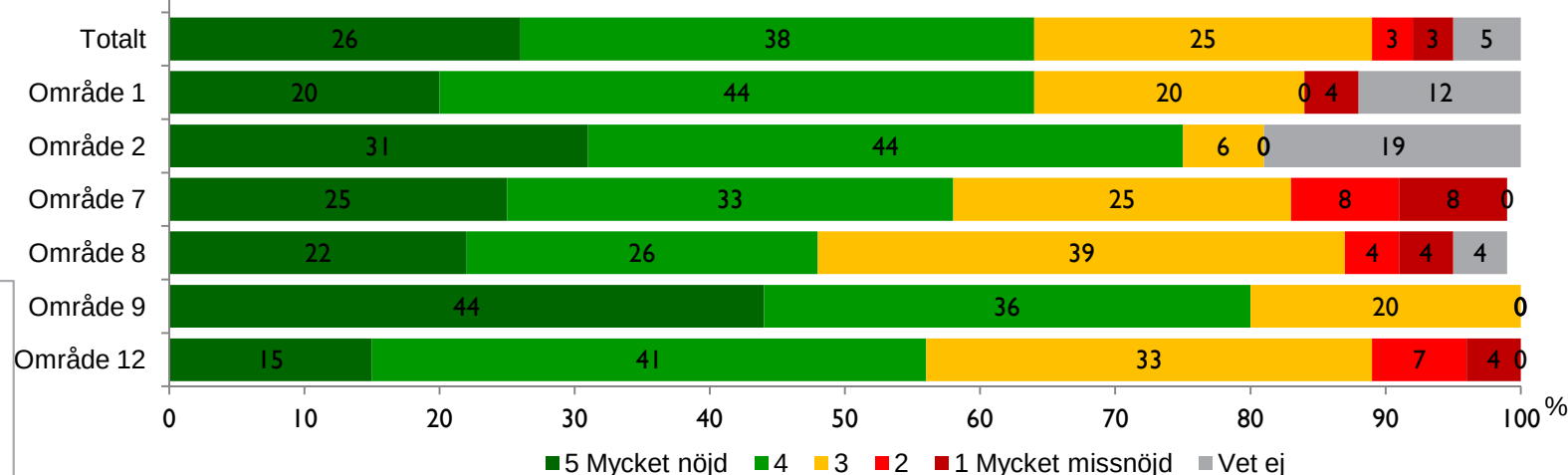
Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten när det gäller...

Område

... bemötandet



... tillgängligheten



Baser OBS! låga baser

Totalt: 128
 Område 1: 25
 Område 2: 16
 Område 7: 12
 Område 8: 23
 Område 9: 25
 Område 12: 27

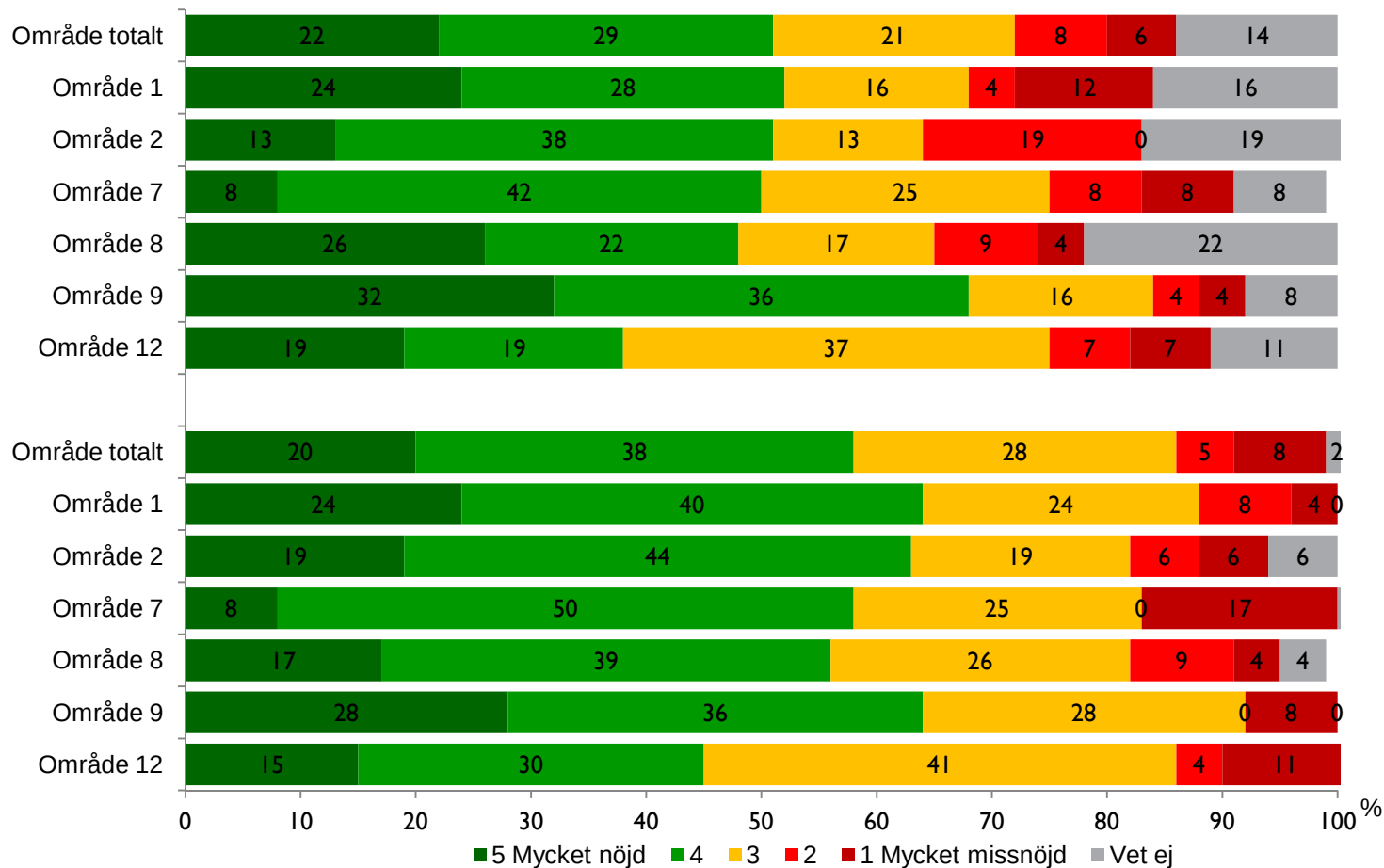


TRAFIKKONTORET

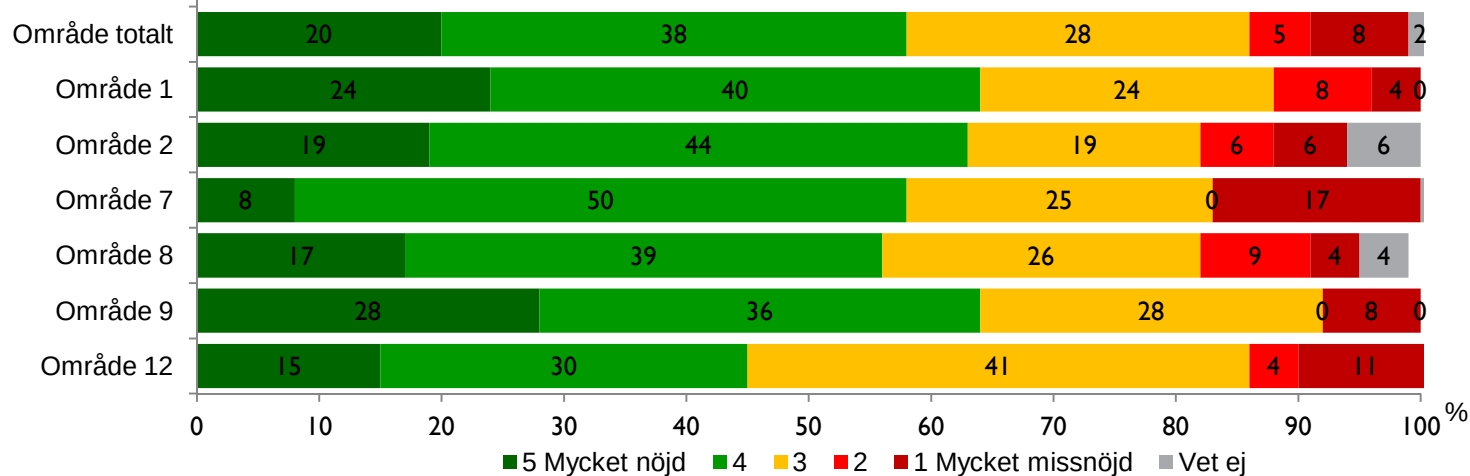
Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten när det gäller...

Område

... möjligheten att få framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter



... serviceandan i stort



Baser OBS! låga baser

Totalt: 128
 Område 1: 25
 Område 2: 16
 Område 7: 12
 Område 8: 23
 Område 9: 25
 Område 12: 27



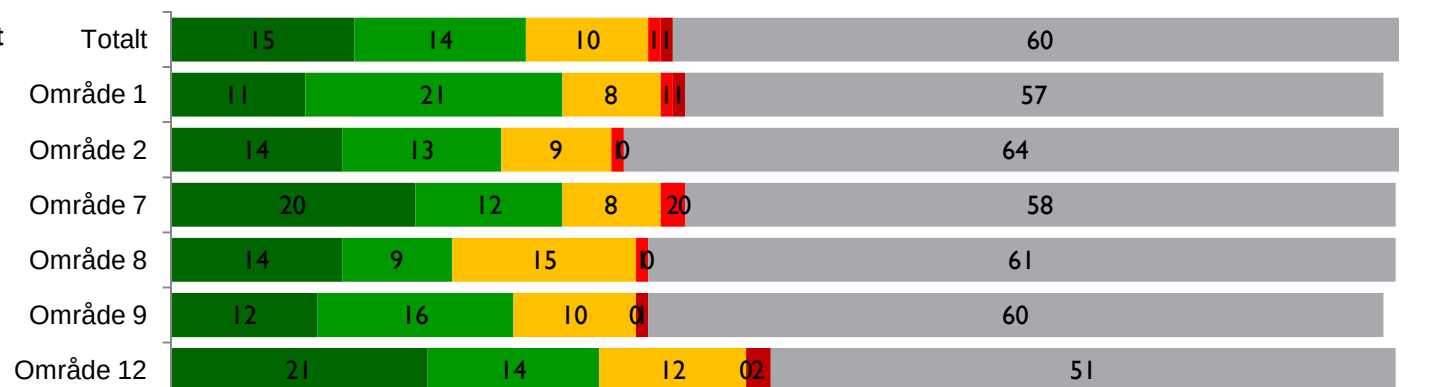
TRAFIKKONTORET

Sopbilen

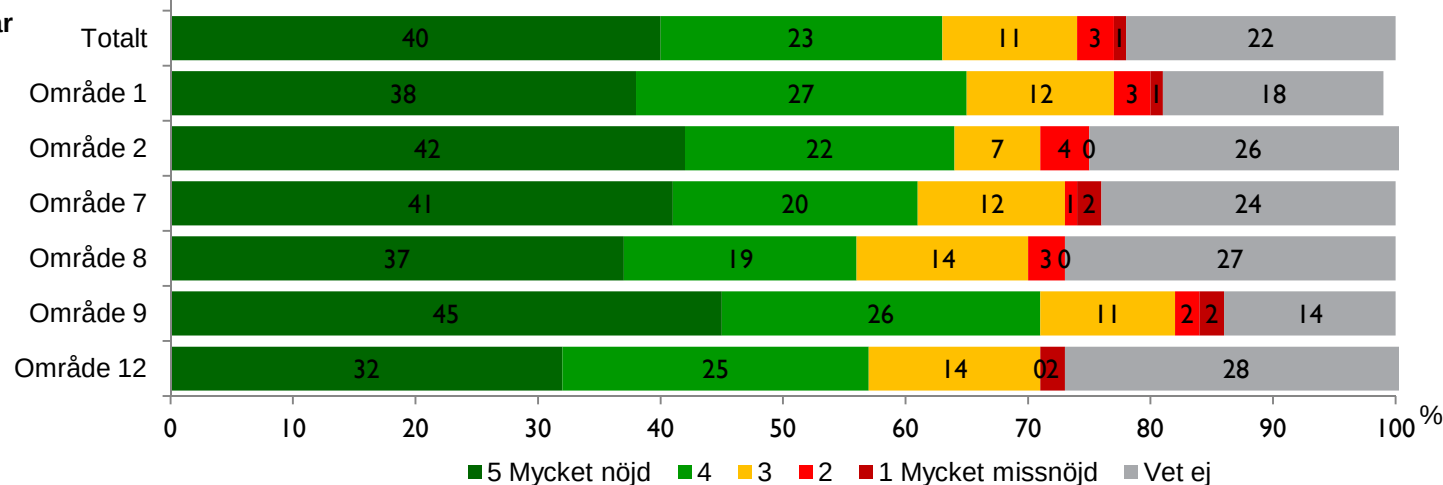
Hur nöjd eller missnöjd är du med sopbilen när det gäller...

Område

... att fordonet är miljövänligt



... att fordonen storleksmässigt är anpassat till hämtningsmiljön



Baser

Totalt: 594
 Område 1: 89
 Område 2: 125
 Område 7: 86
 Område 8: 113
 Område 9: 124
 Område 12: 57

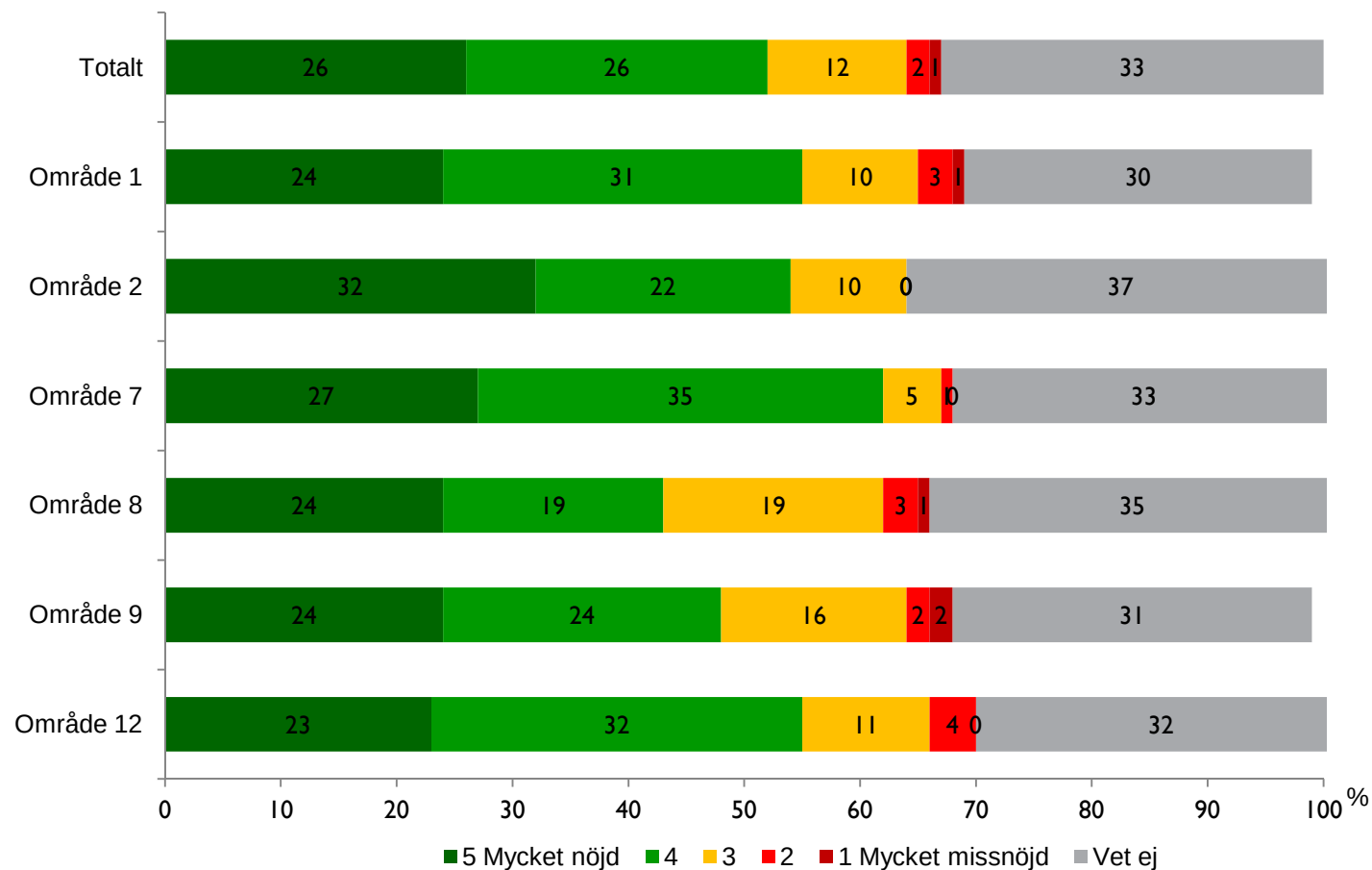


TRAFIKKONTORET

Hur nöjd eller missnöjd är du med sopbilen när det gäller...

Område

... att fordonet är i välvårdat skick



Baser

Totalt: 594
Område 1: 89
Område 2: 125
Område 7: 86
Område 8: 113
Område 9: 124
Område 12: 57

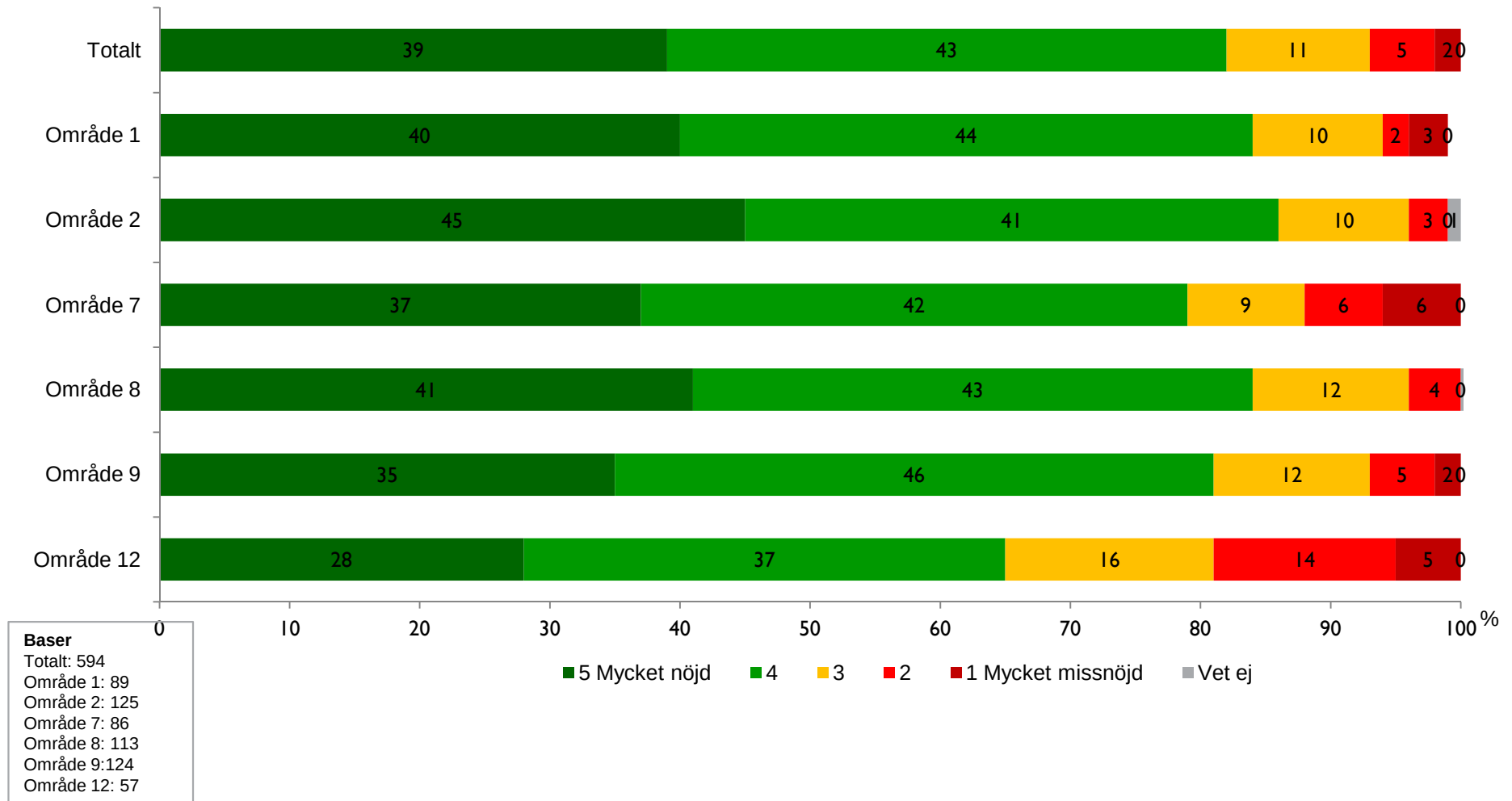


TRAFIKKONTORET

Totalbedömning av sophämtningen

Hur nöjd eller missnöjd är du med sophämtningen på det hela taget?

Område



TRAFIKKONTORET

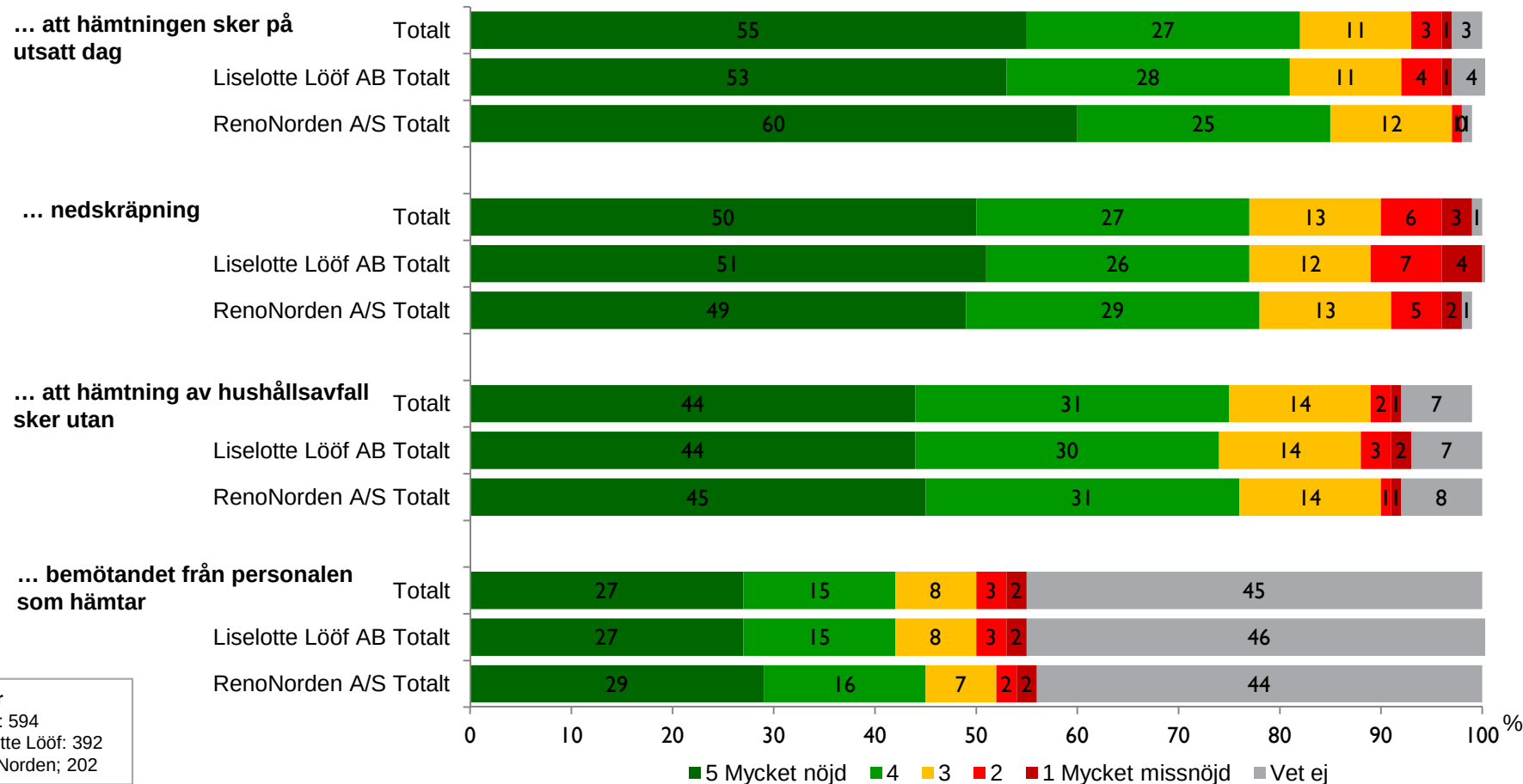
Resultatredovisning

Entreprenör



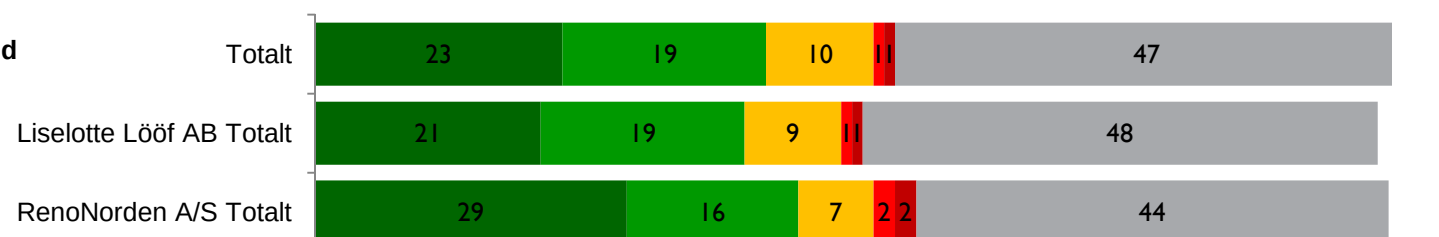
Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall

Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...



Hur nöjd eller missnöjd är du med avfallshämtningen när det gäller...

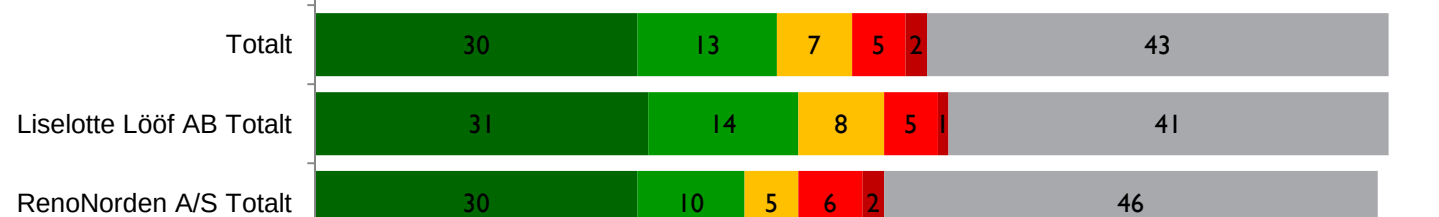
... att personalen är propert klädd



... att kärlet ställs tillbaka på sin plats alt säcken hängs upp



... att dörrar och grindar stängs



Baser

Totalt: 594
Liselotte Löf: 392
RenoNorden; 202

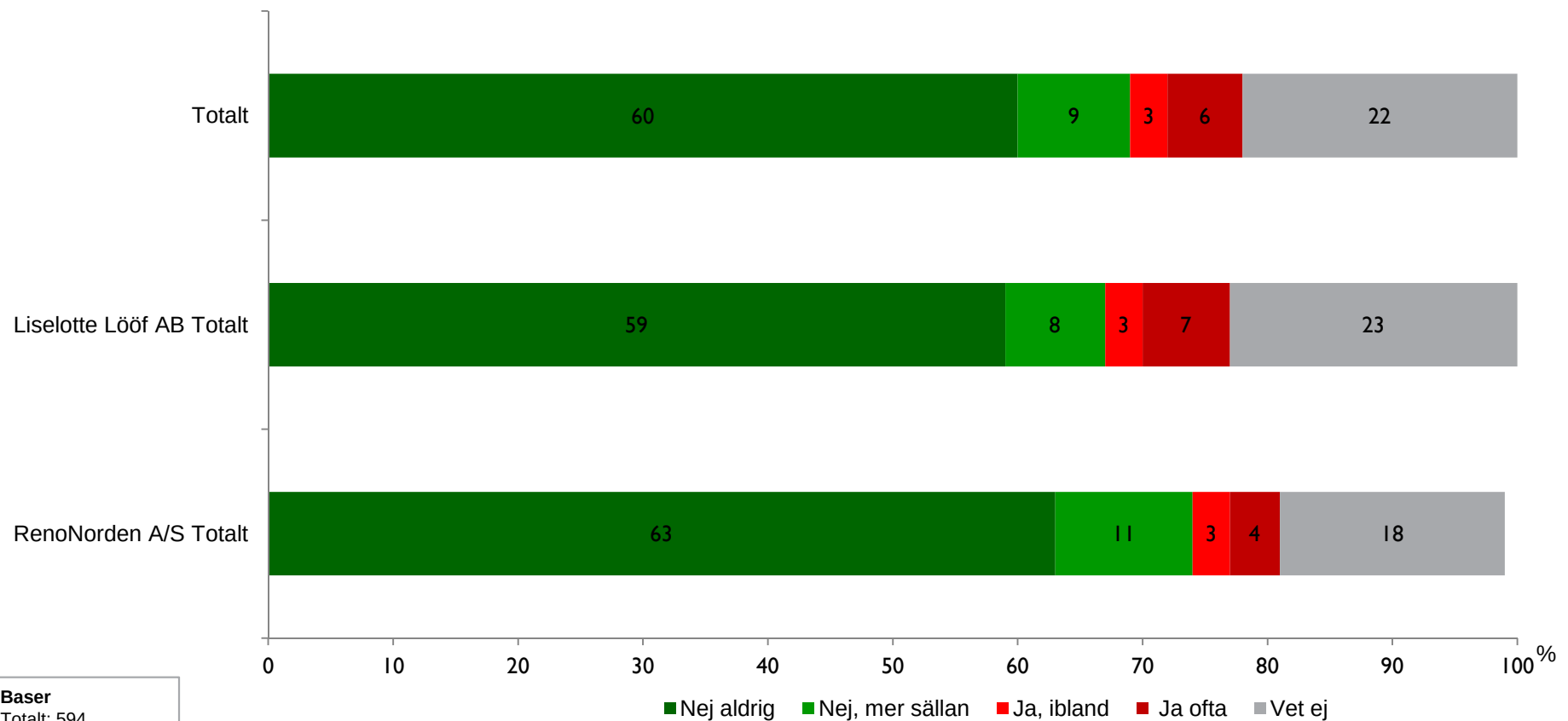
5 Mycket nöjd 4 3 2 1 Mycket missnöjd Vet ej



TRAFIKKONTORET

Sker hämtning av hushållsavfall före 06.00 på vardagar?

Entreprenör



Baser
Totalt: 594
Liselotte Lööf: 392
RenoNorden: 202

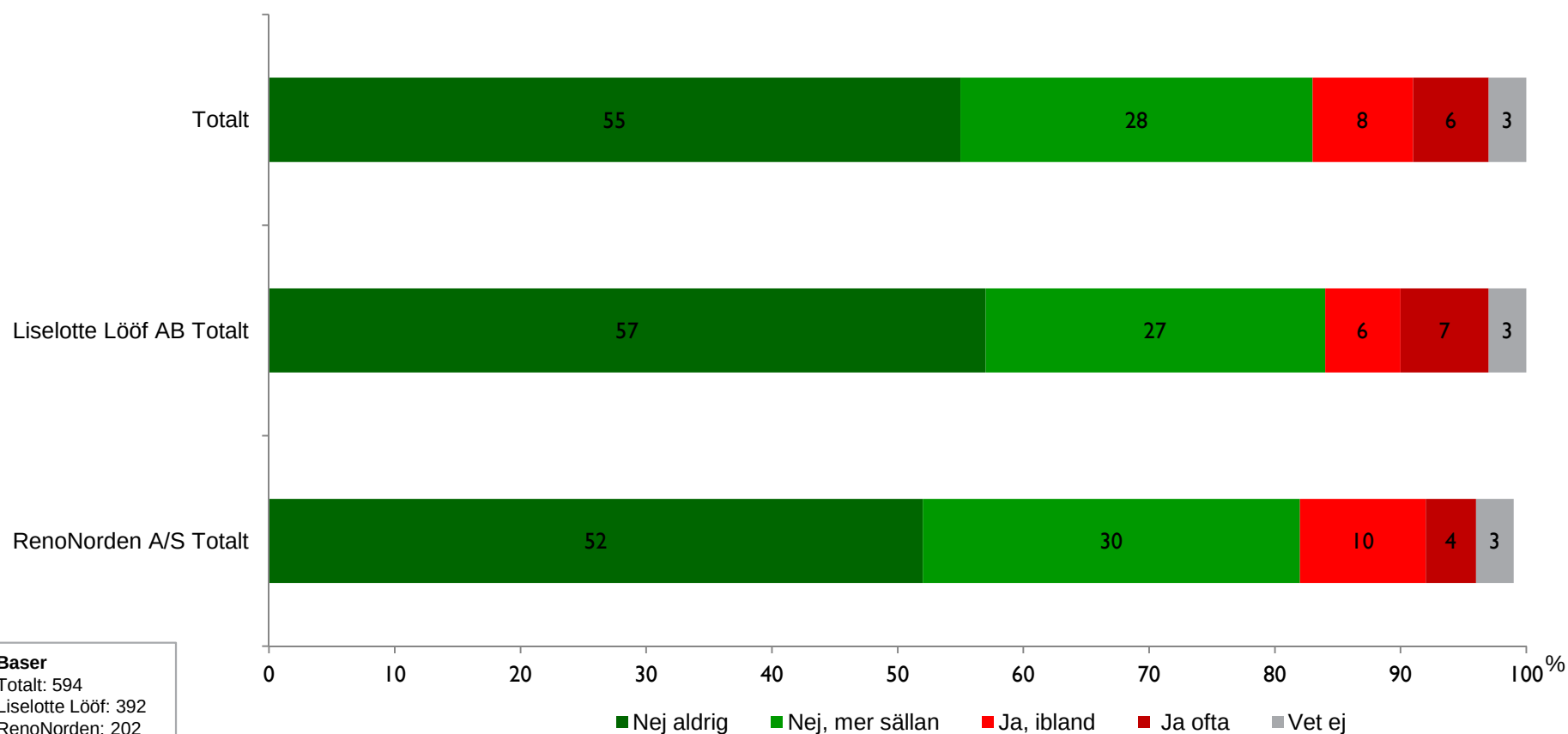


TRAFIKKONTORET

Utebliven hämtning

Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?

Entreprenör



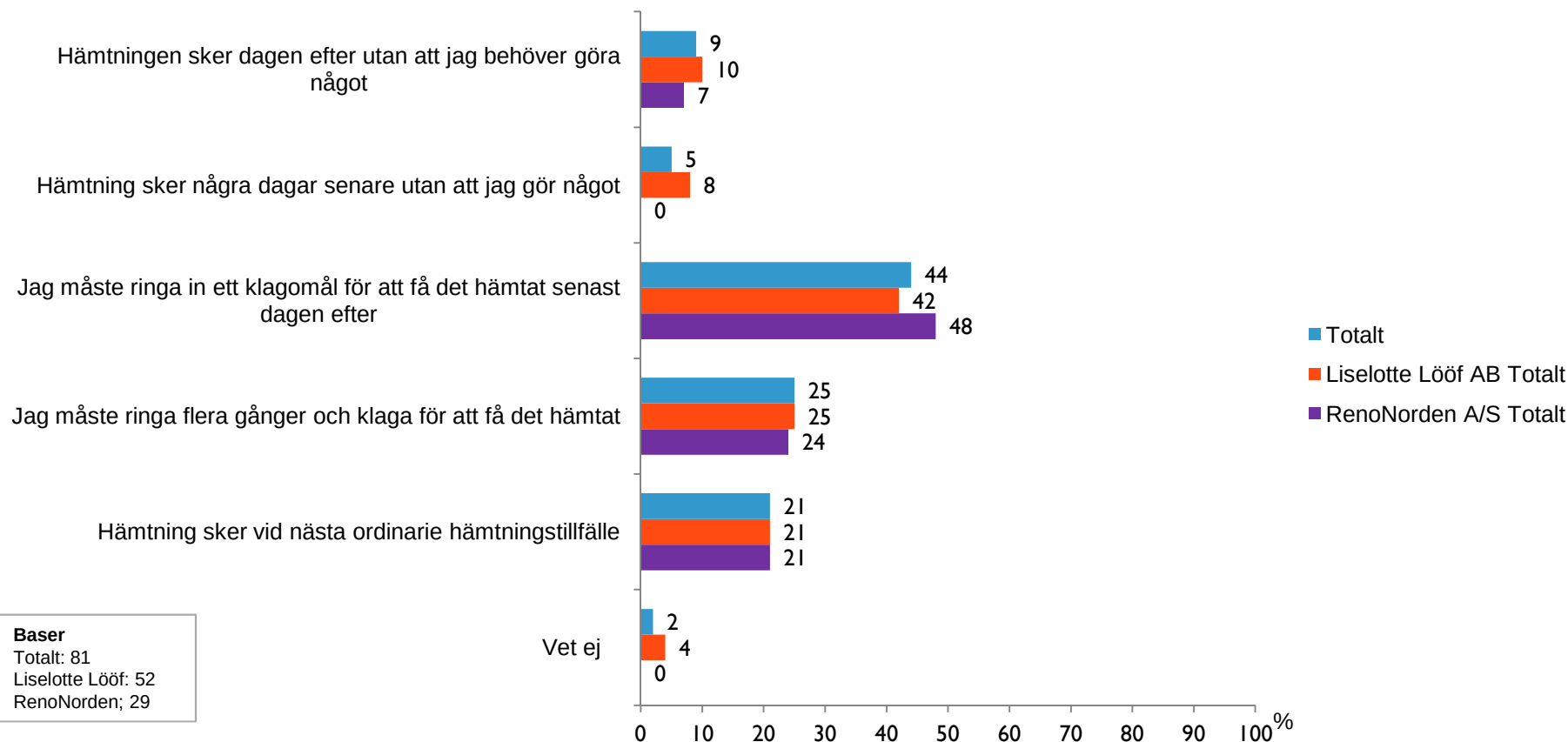
Baser
Totalt: 594
Liselotte Lööf: 392
RenoNorden; 202



TRAFIKKONTORET

Du säger att du haft problem med att hämtningen uteblir, vilket av följande stämmer bäst in på dig?

Flera svar möjligt.



Baser

Totalt: 81

Liselotte Lööf: 52

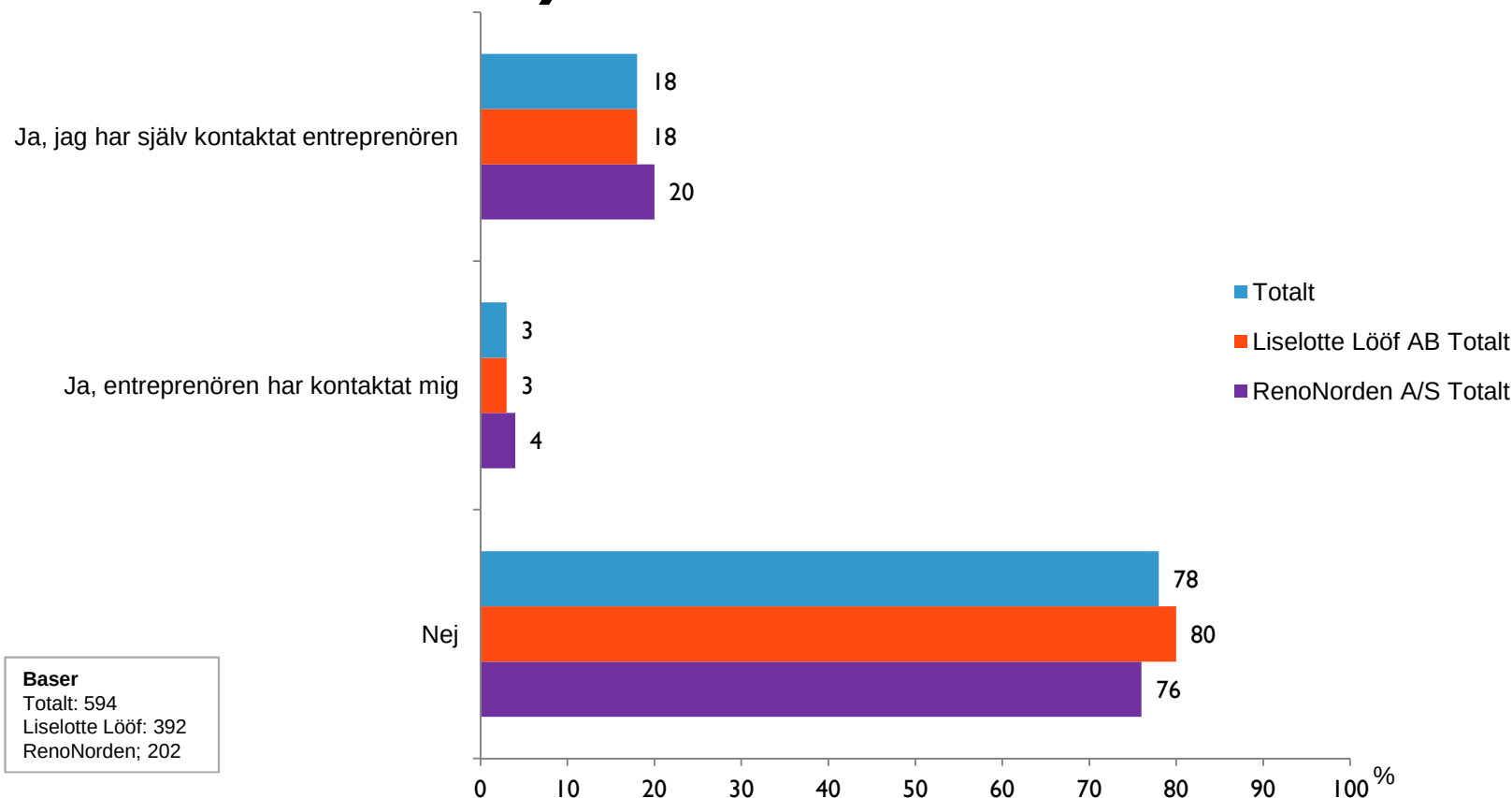
RenoNorden: 29



TRAFIKKONTORET

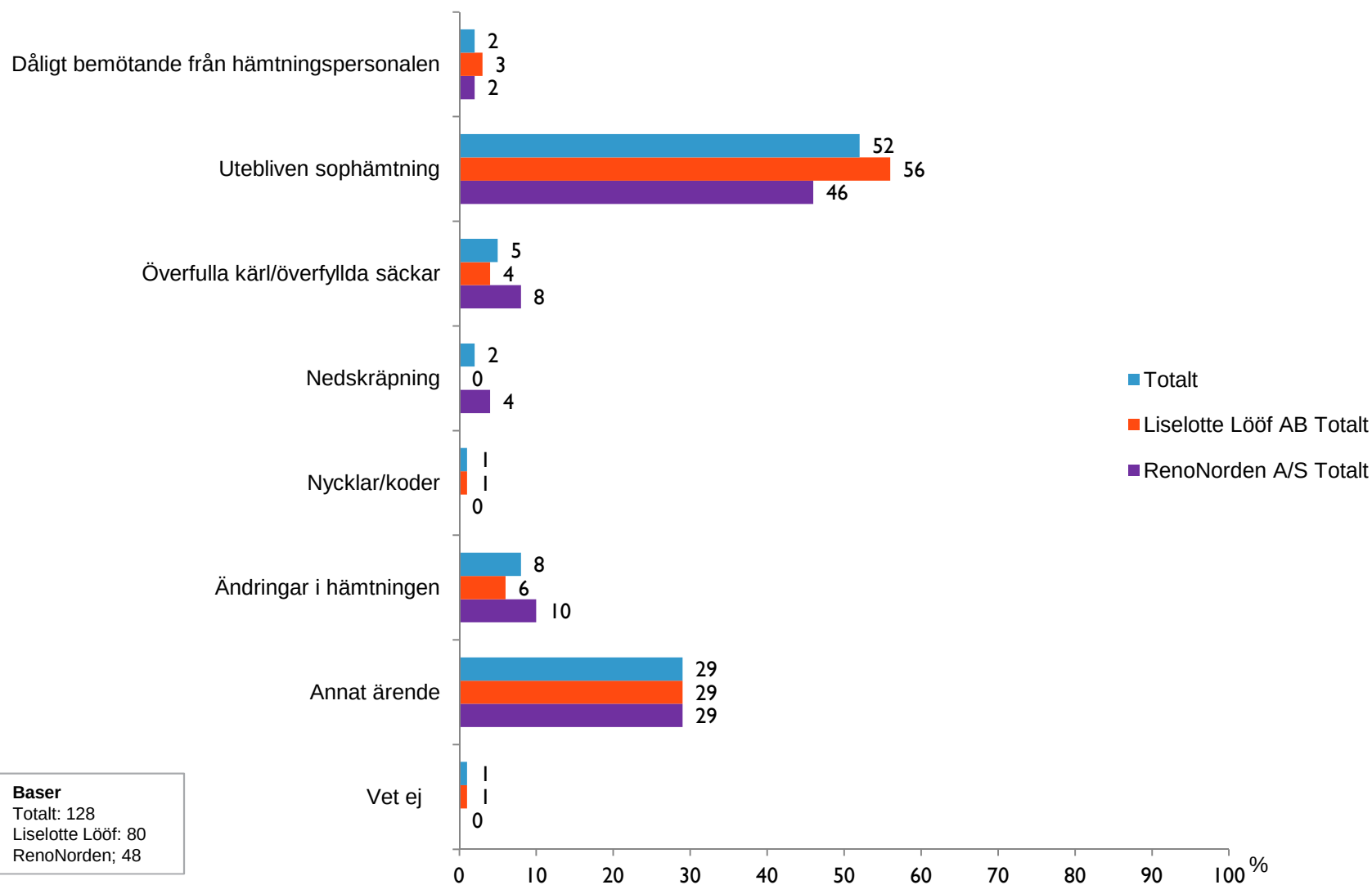
Kontakter med entreprenör

Har du varit i direktkontakt med entreprenören som hämtar hushållsavfallet under det senaste året (alltså inte Trafikkontoret)?



Vad gällde kontakten?

Entreprenör



TRAFIKKONTORET

Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten när det gäller...

Entreprenör

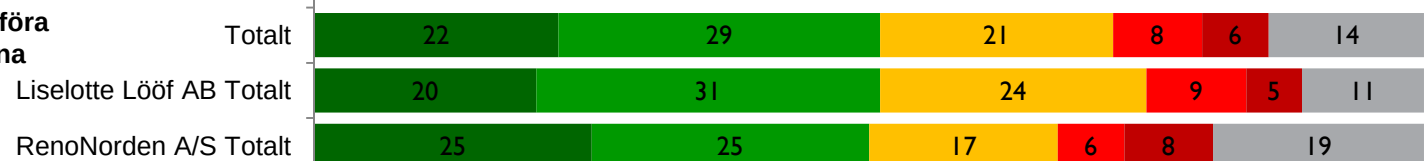
... bemötandet



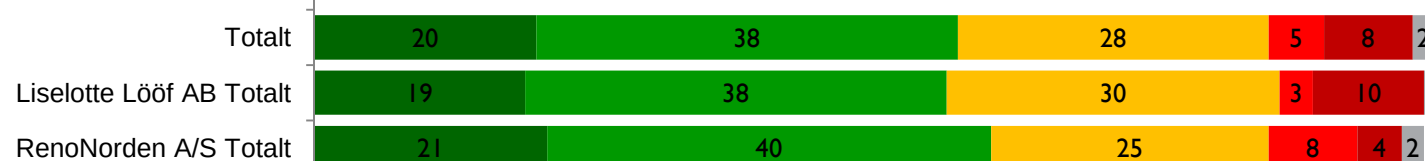
... tillgängligheten



... möjligheten att få framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter



... serviceandan i stort



Baser

Totalt: 128
Liselotte Lööf: 80
RenoNorden: 48

5 Mycket nöjd 4 3 2 1 Mycket missnöjd Vet ej

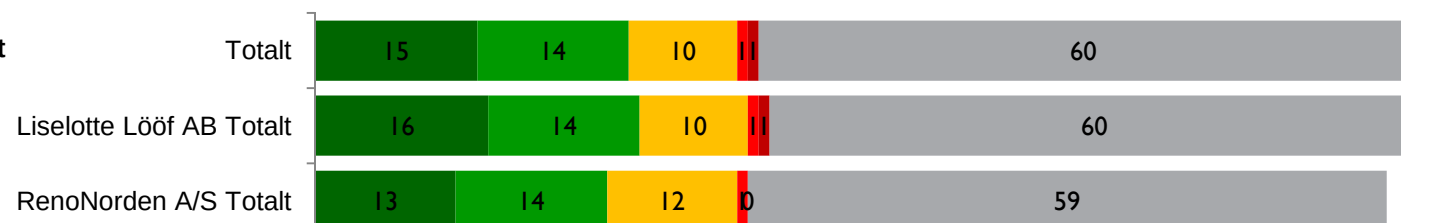


TRAFIKKONTORET

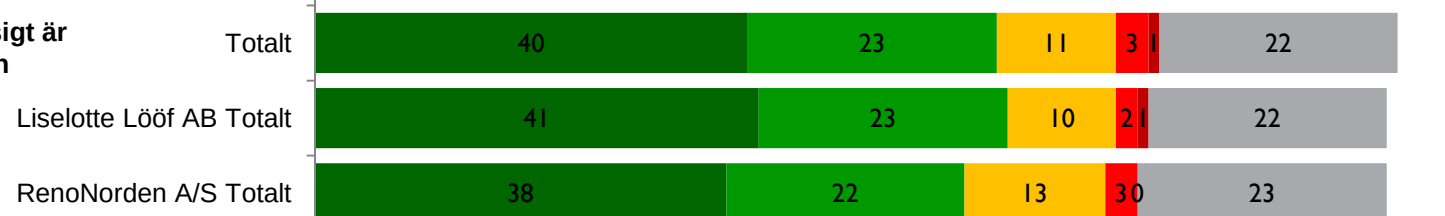
Sopbilen

Hur nöjd eller missnöjd är du med sopbilen när det gäller...

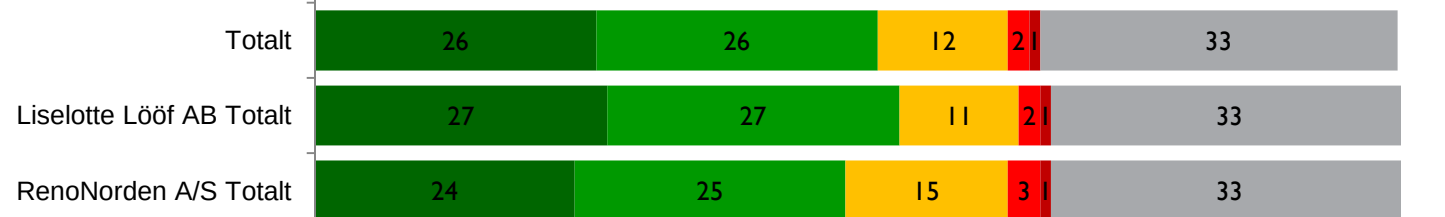
... att fordonet är miljövänligt



... att fordonen storleksmässigt är
anpassat till hämtningsmiljön



... att fordonet är i välvårdat
skick



Baser

Totalt: 594
Liselotte Lööf: 392
RenoNorden: 202

5 Mycket nöjd 4 3 2 1 Mycket missnöjd Vet ej

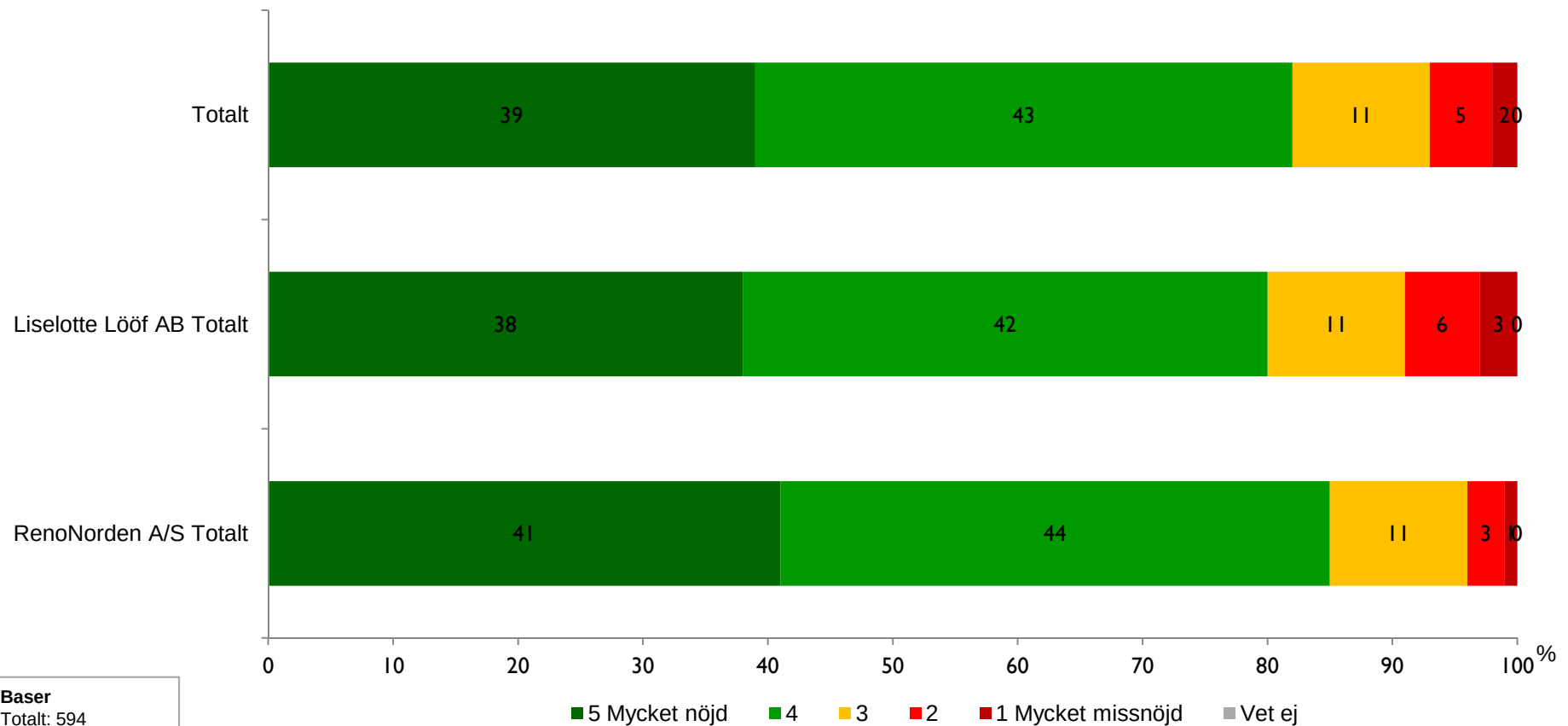


TRAFIKKONTORET

Totalbedömning av sophämtningen

Hur nöjd eller missnöjd är du med sophämtningen på det hela taget?

Entreprenör



Baser
Totalt: 594
Liselotte Lööf: 392
RenoNorden: 202



TRAFIKKONTORET

Öppna svar

Varför är du missnöjd med sophämtningen?

Bas: 43

- Hämtar inte alltid soporna
- Dåligt bemötande från personal och entreprenör
- Ställer inte tillbaka kärlen
- Kostnaden
- Nedskräpning
- Tar inte alla säckar/petiga på säckvikten



Kontaktuppgifter

Per Nelledad, per.nelledad@tns-sifo.se

Tel: 08- 507 42 074

Anita Bergsveen, anita.bergsveen@tns-sifo.se

Tel: 08- 507 42 352

www.tns-sifo.se



A high-angle, blurred photograph of a busy city street with many pedestrians crossing a zebra crossing. The motion blur gives a sense of a fast-paced, busy environment.

tns sifo

Sveriges ledande marknadsundersökningsföretag

 sifo