



Anna Drakenberg
Avfall
08-508 465 08
anna.drakenberg@tk.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2009-03-10

Avfallshantering i Stockholms stad och trafikkontorets service. Anmälan av brukarundersökning.

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att lägga brukarundersökningen till handlingarna.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Brukarundersökningen, med frågor om avfallshantering och avfallsavdelningens kundservice, har gjorts bland fyra olika kundgrupper; boende i småhus, boende i flerbostadshus, fastighetsägare/förvaltare och företag. Undersökningen med jämförbara frågor har gjorts tidigare år 2002 och 2005 vilket gör att utvecklingen för flertalet frågor kan följas under sex år.

Generellt kan sägas att avfallshanteringen i stort får ett bra betyg av brukarna precis som tidigare år samt att återvinningscentralerna och miljöstationerna är välbesökta. Undersökningen visar också på ett antal förbättringsområden.

Bakgrund

Utrednings- och statistikkontoret AB har på uppdrag av trafikkontoret, avdelningen för avfall, utfört en brukarundersökning bland fyra olika kundgrupper; boende i småhus, boende i flerbostadshus, fastighetsägare/förvaltare och företag. Undersökningen med jämförbara frågor har gjorts tidigare år 2002 och 2005 vilket gör att utvecklingen för flertalet frågor kan följas under sex år.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om brukarnas vanor, kunskaper och attityder till avfallshanteringen i Stockholm. Detta kan sedan användas som kunskapsunderlag för förbättringar och planering av verksamheten. Frågorna som ställdes handlar om hur brukarna tycker att sophanteringen sköts, information, kunskap, erfarenhet av källsortering samt om kontakter med och uppfattning om trafikkontorets servicenivå. Dessutom ställdes frågor om attityder i miljöfrågor.

Undersökningen bestod av 400 telefonintervjuer med boende i flerbostadshus (200 i innerstaden, 200 i ytterstaden), 302 enkäter till villa och radhusägare, 264 enkäter till företag och 292 enkäter till fastighetsägare/förvaltare. Svarsfrekvenserna ligger på 65 procent för företagen och 76-80 procent för fastighetsägare och småhus.

Förvaltningen avser att analysera undersökningens resultat ytterligare, för att få underlag för såväl löpande insatser som planering av framtida verksamhet.

Resultat

Frågorna i undersökningen kan sorteras under olika rubriker:

- Service kring hämtning
- Information
- Sortering och återvinning
- Fastighetsnära källsortering
- Inställning till stadens avfallshantering

Service kring hämtning

Småhusboende, företag, och fastighetsägare/förvaltare fick svara på ganska detaljerade frågor kring hämtningen (bullen, nedskräpning, pris, bemötande) medan boende i flerbostadshus fick färre frågor. Brukarna fick också frågor om nöjdheten med kontakten med trafikkontoret.

Kunderna är fortsatt nöjda med flertalet aspekter på hämtningen av hushållsavfall. Det är små skillnader i uppfattningen om sophämtningen jämfört med de tidigare undersökningarna.

Fastighetsägare är mest nöjda med resultatet av sina kontakter med trafikkontoret, tre av fyra är ganska eller mycket nöjda jämfört med två av tre bland de småhuskunder och företag som varit i kontakt med trafikkontoret.

Information

Brukarna fick frågor om hur välinformerade om avfallshanteringen de anser sig vara, varifrån informationen kommer och om vart de vänder sig för att få information.

Kunderna anser sig alltmer välinformerade om hur de ska hantera sitt avfall. Kunskapen om hur man ska hantera och sortera sitt avfall upplevs god och är lika stor som 2005.

Jämfört med 2005 är andelen som vänder sig till trafikkontoret lägre än motsvarande andel för dåvarande Renhållningsförvaltningen. Att andelen som skulle vända sig till miljöförvaltningen har ökat tyder på att en viss osäkerhet kan finnas om vilken förvaltning som ansvarar för avfallsfrågor.

Bland småhuskunder är massmedia den vanligaste källa för information om sortering och återvinning följt av trafikkontoret. Bland boende i flerbostadshus är fastighetsägaren vanligast följt av massmedia.

Sortering och återvinning

Här ställdes frågor om hur brukarna sorterar olika avfallsslag, om de känner till de insamlingssystem som finns och hur ofta de nyttjar dem.

Genomgående är företag mindre nöjda med sina möjligheter att lämna olika typer av avfall än boende i småhus och flerbostadshus. Boende i flerbostadshus är mer nöjda med sina möjligheter att lämna tidningar än vad småhuskunderna är vilka å sin sida är mer nöjda med möjligheterna att lämna farligt avfall och textilier. Möjligheten att lämna avfall i grovsoprum för boende i flerbostadshus uppskattas. Två av tre som bor i småhus lämnar allt eller väldigt mycket av sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem och endast var tionde svarar att man gör det i liten omfattning. Även bland de som bor i flerbostadshus lämnar majoriteten det mesta av det farliga avfallet till insamlingssystemen.

Mer än åtta av tio som bor i småhus och nära varannan i flerbostadshus har besökt någon miljöstation för farligt avfall under det senaste året. Särskilt bland boende i flerbostadshus har andelen som besökt en miljöstation ökat och är en fördubbling



jämfört med 2002. Detta bekräftas genom den plockanalys av hushållsavfall som nyligen gjorts där mängden farligt avfall i sopåsen minskat till 0,18 %.

Boende i småhus lämnar sitt elavfall på återvinningscentraler medan boende i flerbostadshus i större utsträckning lämnar i grovsoprum eller beställer hämtning på annat sätt. Företag lämnar vanligen sitt elavfall på återvinningscentralerna.

Besök vid stadens återvinningscentraler för grovavfall är också betydligt vanligare bland boende i småhus. Nästan samtliga (95%) har besökt en sådan under det senaste året. Bland boende i flerbostadshus har nära varannan gjort det vilket är mer än en fördubbling jämfört med 2002. Andelen som är nöjda med återvinningscentralerna har ökat sedan 2005 och ligger på 83 % för småhusboende respektive 90 % för lägenhetsboende. Kommentarer från båda grupperna visar att bemötandet upplevs positivt, medan det kan vara problem med trängsel och köer.

Källsortering

Brukarna fick svara på frågor om vad de har för möjlighet att sortera idag och om deras önskemål.

Var tredje boende i småhus eller flerbostadshus besöker någon återvinningsstation för förpackningar någon eller flera gånger i veckan. Uppfattningen om hur återvinningsstationerna fungerar är fortfarande betydligt mindre positiv jämfört med miljöstationer och återvinningscentraler. Missnöjet har dock minskat bland boende i småhus och andelen nöjda är för första gången i majoritet.

Fastighetsägare/förvaltare har en klart positiv inställning till fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar och den har blivit mer positiv än då motsvarande fråga ställdes 2002.

Inställning till stadens avfallshantering

Åtta påståenden ställdes om hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm. Det var i stort sett samma påståenden som vid tidigare undersökningar för att kunna följa eventuella ändringar i attityder.

Den största förändringen i attityd är att fler än i tidigare undersökningar anser att de gör en stor miljöinsats när de sorterar sitt avfall. Kunderna anser också att mer avfall skulle lämnas till återvinning om det var enklare att göra det och om det vore kortare avstånd. Det finns viss osäkerhet om vad som händer med avfallet och hur det tas om hand.

Slut