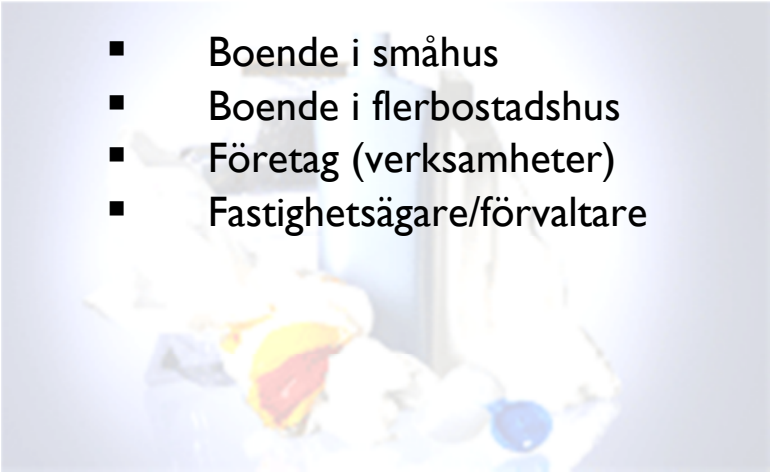


Avfallshantering i Stockholms stad och trafikkontorets service

- En undersökning bland fyra kundkategorier

- 
- Boende i småhus
 - Boende i flerbostadshus
 - Företag (verksamheter)
 - Fastighetsägare/förvaltare

- Genomförandeperiod: september-oktober 2011



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
2 Fyra olika undersökningar	6
2.1 Boende i småhus.....	6
2.2 Fastighetsägare/förvaltare.....	7
2.3 Företag/verksamheter	7
2.4 Boende i flerbostadshus.....	7
2.5 Andel svarande	8
3 Om rapporten	9
4 Om de svarande.....	10
5 Service kring hämtningen av hushållsavfall	12
5.1 Nöjd eller missnöjd med hanteringen av hushållsavfall	12
5.3 Kontakter med trafikkontoret	16
6 Information	21
6.1 Källor för ytterligare information.....	22
7 Sortering och återvinning.....	24
7.1 Kunskap om källsortering	24
7.2 Utsortering av olika avfallstyper.....	25
7.2.1 Farligt avfall.....	25
7.2.2 Grovavfall.....	26
7.2.3 Elavfall	26
7.2.4 Pappersförpackningar	28
7.2.5 Metallförpackningar.....	29
7.2.6 Glasförpackningar	30
7.2.7 Plastförpackningar	31
7.2.8 Batterier	32
7.2.9 Tidningar	33
7.2.10 Kläder/textilier	34
7.2.11 Matavfall.....	35
7.3 Nöjd eller missnöjd med möjligheterna att sortera avfall.....	36
7.4 Nyttjande av stadens insamlingssystem för farligt avfall	37
7.5 Miljöstationer	39
7.6 Utnyttjande av stadens återvinningscentraler	42
7.7 Besök på stadens återvinningsstationer	45
8 Fastighetsnära källsortering.....	48
8.1 Möjligheter att sortera idag.....	49
8.2 Önskemål om större möjligheter att källsortera i fastigheten	51
9 Inställning till stadens avfallshantering.....	54
9.1 Förändring i attityder till stadens avfallshantering.....	55
10. Framtida källsortering för boende i småhus	57
11. Öppna kommentarer	59

Sammanfattning

Under september-oktober 2011 genomfördes för fjärde gången undersökningar om hur olika kunder upplever hur avfallshanteringen i Stockholm fungerar. Kundgrupperna är boende i småhus, företag och fastighetsägare som är direkta kunder samt boende i flerbostadshus som är mera indirekta kunder till trafikkontoret som idag ansvarar för stadens avfallshantering.

Till dessa grupper ställdes frågor om hur de tycker att sophanteringen fungerar, om kontakter med och uppfattning om trafikkontorets servicenivå, information, kunskap och erfarenhet av källsortering. Dessutom ställdes frågor om attityder i miljöfrågor.

Huvuddelen av kundkontakterna går via serviceförvaltningens kontaktcenter.

Resultaten jämförs med motsvarande undersökningar från 2005 och 2008 där så är möjligt.

Av undersökningen framgår att kunderna är fortsatt nöjda med flertalet aspekter avseende hämtning av hushållsavfall. Det är små skillnader i uppfattningen om sophämtningen jämfört med tidigare års undersökningar. Nästan nio av tio boende i småhus tycker att sophämtningen på det hela taget fungerar bra. Bland boende i flerbostadshus är motsvarande andel nära 80 procent. Även företag ger uttryck för stor nöjdhet, 75 procent är ganska eller mycket nöjda. Minst nöjda är fastighetsägarna/förvaltarna där 70 procent uppger att de på det hela taget är nöjda med sophämtningen.

Mest nöjda är kunderna med hur ofta och på vilka tider soporna hämtas. Minst nöjd är kunderna med priset för sophämtningen. Bland företag och fastighetsägare finns också ett visst missnöje med nedskräpning i samband med hämtningen.

Framför allt fastighetsägare/förvaltare men även företag uppger att de ofta har kontakt med trafikkontoret. I dessa grupper uppger ca 60 procent att de varit i kontakt med trafikkontoret de senaste 12 månaderna. Detta är en ökning främst bland företagen jämfört med 2008 då drygt 40 procent uppger att de varit i kontakt med trafikkontoret. Bland boende i småhus är andelen 22 procent, i stort oförändrat gentemot föregående undersökning 2008.

75 procent av småhusägarna och företagen är nöjda med resultatet av kontakterna. Det är för båda grupperna en tydlig ökning jämfört med 2008 då ca 65 procent svarade att de var nöjda med resultatet av kontakterna. För förvaltarna är utvecklingen den motsatta. 54 procent uppger att de är ganska eller mycket nöjda med resultatet av kontakten jämfört med 73 procent 2008.

Avseende trafikkontorets service så ger småhusägarna ett högre betyg inom samtliga områden 2011 jämfört med 2008. 74 procent av småhusägarna uppger att de är ganska eller mycket nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande andel nöjda bland företagen är 78 procent, en ökning jämfört med 2008 då 72 procent uppger att de totalt sett var nöjda. Fastighetsägarnas/förvaltarnas attityder går i motsatt riktning. Trafikkontoret får 2011 lägre betyg inom samtliga områden avseende service jämfört med 2008. Totalt sett

uppges 56 procent av fastighetsägarna/förvaltarna att de är nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande andel 2008 var 77 procent.

Av undersökningen framgår att kunderna inte känner sig riktigt lika väl informerade om hur de ska hantera sitt avfall 2011 jämfört med tidigare undersökningar. Resultatet behöver inte per automatik innebära att kunderna är sämre informerade men upplevelsen har förändrats på grund av t ex ökade krav och medvetenhet.

Som konstaterats i de tidigare undersökningar skiljer sig kundgrupperna ganska mycket åt vart de skulle vända sig med frågor som rör hantering av olika slags avfall. Boende i småhus vänder sig främst till trafikkontoret, boende i flerbostadshus i första hand till fastighetsägaren/förvaltaren, företag oftast till entreprenörer vilket också gäller fastighetsägarna. Jämfört med 2008 så visar undersökningen att främst boende i småhus och företag i allt större utsträckning vänder sig till trafikkontoret när de har frågor om avfallshantering.

Precis som 2005 och 2008 så förmedlar massmedia en stor del av information och kunskap om sortering och återvinning till alla kundgrupperna. Värt att notera är att 40 procent av småhuskunderna uppges att de fått information/kunskap om sortering och återvinning av trafikkontoret.

Andelen som återvinner olika typer av avfall ökar något mellan 2008 och 2011. Den tydligaste skillnaden mellan undersökningsåren återfinns bland boende i flerbostadshus där de boende i betydligt högre utsträckning svarar att de lägger avfallet i gemensamma behållare inom området. Även småhusen svarar att de i större utsträckning lägger avfallet i gemensamma behållare 2011 jämfört med tidigare undersökningar.

Avseende matavfall kan konstateras att samtliga grupper företrädesvis svarar att de lägger matavfallet i hushållssoporna. 15 procent av småhusägarna uppges att de använder kompost. Att kommunen kan hämta sorterat matavfall är också relativt okänt bland kundgrupperna. Mest känt är det bland småhusägarna där 44 procent uppges att de känner till att kommunen kan hämta matavfall. Minst känt är det bland boende i flerbostadshus, 11 procent. Bland fastighetsägare/förvaltare svarar 24 procent att de känner till att kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut.

Småhusägarna är genomgående mer nöjda med sina möjligheter att lämna olika typer av avfall jämfört med boende i flerbostadshus och företag. Framför allt boende i flerbostadshus är missnöjda med möjligheterna att lämna farligt avfall. De boende i flerbostadshusen uppges också att de i lägre utsträckning fått information om hur de ska hantera farligt avfall. Av undersökningen framgår också att småhuskunder, företag och fastighetsägare blivit något mer nöjda med möjligheterna att återvinna olika typer av avfall till skillnad från boende i flerbostadshus som visar en negativ utveckling.

75 procent av dem som bor i småhus lämnar allt eller väldigt mycket av sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem och 14 procent svarar att man gör det i liten omfattning. Bland dem som bor i flerbostadshus lämnar ungefär hälften ganska mycket eller allt farligt avfall medan 25 procent svarar att de lämnar mycket lite eller inget alls.

Ungefär var tredje boende i småhus eller i flerbostadshus uppges att de besökt den mobila miljöstationen för farligt avfall det senaste året. 79 procent av småhusägarna uppges att de

besökt en fast miljöstation för farligt avfall det senaste året jämfört med 34 procent av de boende i flerbostadshus.

Även återvinningscentralerna besöks mer frekvent av de boende i småhus. 91 procent uppger att de besökt en återvinningscentral det senaste året jämfört med 36 procent bland dem boende i flerbostadshus. Småhusägarna är också i stort väldigt nöjda med återvinningscentralerna med undantaget att köerna är för långa. De boende i flerbostadshus uppger främst att återvinningscentralerna ligger för långt bort.

När det gäller möjligheten att sortera olika typer av avfall så upplever boende i flerbostadshus att möjligheterna ökat betydligt de senaste åren främst genom de behållare för gemensam återvinning som allt fler uppger finns inom området.

35 procent av de boende i småhus, 42 procent av boende i flerbostadshus och 50 procent av företagen tror att fler förpackningar skulle sorteras om det fanns bättre möjligheter till återvinning i anslutning till fastigheten. Resultaten är i stort oförändrade förutom i gruppen företag där andelen som tror på ökad återvinning stigit från 35 procent 2008 till 50 procent 2011.

Attityderna till hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm visar att alla fyra kundgrupper i stor utsträckning instämmer i att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. Kunderna har också ett relativt stort förtroende för att allt som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt och man tycker i stort att avfallshanteringen i Stockholm fungerar tillfredsställande.

Av de boende i småhus uppger 48 procent att de spontant skulle vara intresserade av fastighetsnära källsortering. Betalningsviljan är dock låg. 71 procent svarar att de inte är intresserade om de skulle behöva betala för möjligheten.

1 Trafikkontorets service

Trafikkontoret i Stockholm ansvarar bl a för hämtning av hushållsavfall hos såväl bostadshushåll som företag samt administrationen av miljöstationer och återvinningscentraler. Som ett led i arbetet med att förstärka kundperspektivet i verksamheten genomför förvaltningen återkommande kundundersökningar. Tidigare motsvarande undersökningar har genomförts 2002, 2005 och 2008.

Markör Marknad och Kommunikation AB (Markör) har under september - oktober 2011 genomfört fyra olika undersökningar bland trafikkontorets kunder och intressenter:

- Boende i småhus
- Fastighetsägare/förvaltare
- Företag (verksamheter)
- Boende i flerbostadshus

De tre första grupperna är direkta kunder till förvaltningen. Boende i flerbostadshus har en mer indirekt relation till trafikkontoret samtidigt som dessa hushålls agerande när det gäller avfallshantering i hög grad påverkar förvaltningens verksamhet.

Frågorna är i stor utsträckning desamma som i tidigare undersökningar. Mindre justeringar och anpassningar har dock genomförts mellan åren. Detta gör det möjligt att i stora delar jämföra hur kundernas/brukarnas uppfattningar om avfallshandlingen i staden har utvecklats de senaste åren. Jämförelser gör med 2005 och 2008 års resultat där så är möjligt.

2 Fyra olika undersökningar

2.1 Boende i småhus

Småhuskunder har i huvudsak sin soptunna på den egna tomten, de får separata fakturor på sophandlingen och sköter sina eventuella kontakter med trafikkontoret själva.

Ett urval på 300 hushåll slumpades ur trafikkontorets kundregister och fick besvara en postal enkät som berörde olika kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med förvaltningen, prissättning, informationsmaterial, kunskap om vart man ska vända sig i olika frågor samt erfarenhet av återvinnings- och miljöstationer. Dessutom fanns frågor om hushållens sopsortering, farligt avfall och attityder i miljöfrågor. Nytt för undersökningen 2011 var frågor om ett nytt källsorteringssystem.

2.2 Fastighetsägare/förvaltare

Bland fastighetsägare till flerfamiljshus finner vi allmännyttan, privatvärdar av olika slag samt bostadsrättsföreningar. Frågor som rör sophantering sköts ofta av förvaltare. 300 slumpmässigt valda fastighetsägare/förvaltare fick besvara en postal enkät som avsåg förhållanden för fastigheten/fastigheterna.

Frågorna berörde kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med trafikkontoret, prissättning, informationsmaterial, sopsorteringen i fastigheten samt kunskap om vart man ska vända sig med olika frågor och attityder i miljöfrågor.

2.3 Företag/verksamheter

Hushållssopor produceras även av företag; på kontor, restauranger, butiker men även annan verksamhet.

Ett urval på 300 företag fick besvara en postal enkät om kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med trafikkontoret, prissättning, informationsmaterial samt kunskap om vart man ska vända sig med olika frågor. Dessutom fanns en del frågor om sopsortering, farligt avfall och attityder i miljöfrågor.

2.4 Boende i flerbostadshus

Hushåll i flerbostadshus är inte kunder i den bemärkelsen att de får fakturor på sophämtning eller sköter kontakter med trafikkontoret eller entreprenörer. Däremot är trafikkontoret intresserat av hur dessa hushåll hanterar olika typer av avfall och deras attityder i miljöfrågor.

Telefonintervjuer har genomförts med 400 hushåll – 200 i innerstaden och 200 i ytterstaden. Urvalet till telefonintervjuerna med boende i flerbostadshus gjordes genom telefonnummerurval i ytter- respektive innerstad. Urvalet köptes av adressleverantören PAR (postens adressregister).

2.5 Andel svarande

Efter tre påminnelser och telefonuppföljning bland dem som fortfarande inte svarat på enkäterna blev svarsfrekvenserna följande:

	Småhus	Fastighetsägare/ förvaltare	Företag/ verksamheter	Boende i flerbostadshus
Bruttourval	300	300	300	400
Urvalsfel	7	75	78	
Nettourval	293	225	222	400
Avböjer att svara	2	2	9	
Antal svar	228	163	140	400
Klara (%)	78	72	63	

Svarsfrekvenserna är efter uppföljande påminnelsearbete mycket goda bland småhuskunder och fastighetsägare och i nivå med tidigare undersökningar. Liksom i de tidigare undersökningarna var det svårast att få in svar från företagsgruppen men även här är svarsfrekvensen god vilket bör ge en hög säkerhet i resultaten.

Trots ett förarbete med viss manuell sortering där adresser och adressater som bedömdes inte kunde användas sorterades ut har det i grupperna fastighetsägare och företag förekommit många urvalsfel. Urvalsfelen består av verksamheter och fastighetsägare som inte längre har verksamhet på aktuell adress i urvalet, såld fastighet, verksamheten nedlagd/flyttad mm.

Eftersom slumpmässiga urval har genomförts i kundgrupperna (viss manuell sortering för företag/förvaltare) omges resultatet av ett visst osäkerhetsintervall. Felmarginalen är som störst när spridningen av svaren är som störst t ex vid procenttal kring 50 procent på en ja/nej fråga. Ju mindre spridning (mer likartat respondenterna svarar) desto lägre blir felmarginale. Osäkerhetsintervallet blir också mindre ju större urvalet är.

Svarsfördelningarna för boende i flerbostadshus bör som mest omges med ett osäkerhetsintervall på +/- 0,05, småhuskunder och fastighetsägare/förvaltare +/- 0,06 och företag med ett intervall +/- 0,07 (95 procentigt konfidensintervall). Det innebär att om t.ex. 50 procent av småhuskunder svarat att de lämnar grovavfall till en återvinningscentral så ligger det sanna värdet med 95 procentens säkerhet mellan 44 och 56 procent.

Vid jämförelser med de tidigare undersökningarna kan man som riktmärke ta att procentskillnaderna bör överstiga 10 procentenheter för att vara statistiskt säkerställda när de jämförda procenttalen ligger kring 50 procent.

3 Om rapporten

Rapporten följer dispositionen i rapporteringen av de tidigare kundundersökningarna (2005 och 2008). I rapporten 2011 redovisas samtliga resultat som andelar av de svarande som avgivit ett visst svar. I tidigare undersökningar har resultaten presenterats på olika sätt, ibland som andelar och ibland som medelvärden. För att hålla redovisningen stringent och underlätta för läsaren redovisas 2011 endast andelar. Jämförelser görs med motsvarande andelar i 2005 och 2008 års undersökningar där så är möjligt.

Tabeller som ligger till grund för denna redovisning finns i en tabellbilaga. I tabellbilagan redovisas svarsfördelningarna på samtliga frågor i 2011 års undersökning jämfört med undersökningarna 2008 och 2005.

Enkäterna innehöll en avslutande öppen fråga med möjlighet för respondenterna att ge egna kommentarer. Kommentarererna redovisas i bilaga "frisvar – med egna ord".

4 Om de svarande

I enkäterna ställs vissa frågor om kundgrupperna. Med hjälp av dessa bakgrundsvariabler får vi en beskrivning av de svarande som kan vara bra att ha i åtanke då resultaten tolkas.

BOENDE I SMÅHUS/FLERBOSTADSHUS: 85 procent av dem som besvarat småhusenkäten bor i fristående villa medan var sjätte bor i radhus eller kedjehus. I undersökningen 2008 respektive 2005 dominerade också boende i fristående villa (74 respektive 86 procent av dem svarande).

Andelen intervjuade i flerbostadshus som bor i allmännyttigt bostadsbolag är 46 procent 2011 (24 procent år 2008 och 25 procent år 2005). Drygt var tredje har en privat fastighetsägare och 14 procent bor i bostadsrättsförening.

Boende i flerbostadshus är yngre än boende i småhus. Flerbostadshusen har också en högre andel enpersonshushåll. Resultaten stämmer väl med tidigare genomförda undersökningar.

Hur gammal är du? (%)	Småhus			Flerbostadshus		
	2011	2008	2005	2011	2008	2005
18-34 år	0	1	2	2	15	21
35-49 år	2	18	13	14	26	18
50-64 år	24	42	41	28	28	25
65-79 år	47	32	27	36	19	22
80 år eller mer	27	7	17	21	13	14
Total	100	100	100	100	100	100

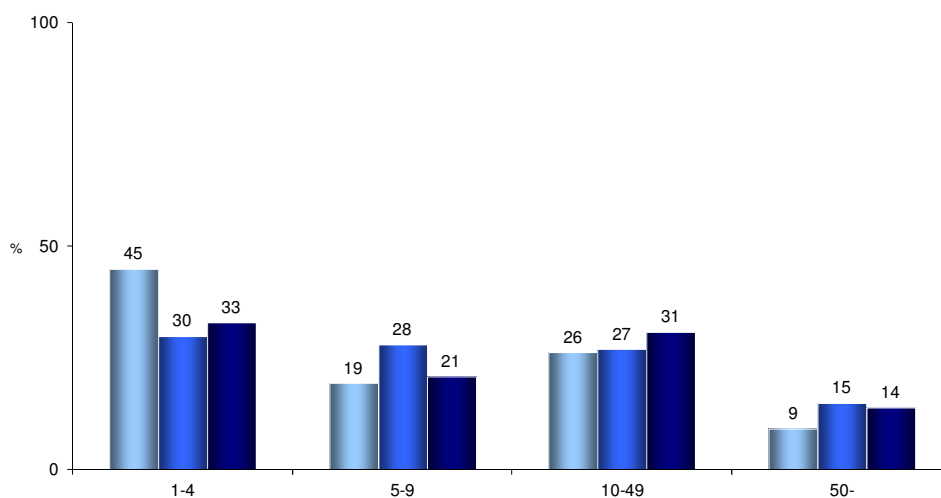
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Nästan var tredje företag (30 procent) driver restaurang (22 procent 2008). Nästan lika många (28 procent) är kontor. Var fjärde verksamhet är butik 26 procent 2011 jämfört med 2008, 13 procent.

De flesta företag är ganska små. Andelen har också ökat jämfört med tidigare undersökningar. Nästan hälften av de intervjuade företagen har färre än fem anställda. Andelen större företag (fler än 50 anställda) är något färre 2011, ca 10 procent jämfört med 15 procent i tidigare undersökningar.

Hur många anställda har arbetsstället?

(% av samtliga)

■ 2011 ■ 2008 ■ 2005

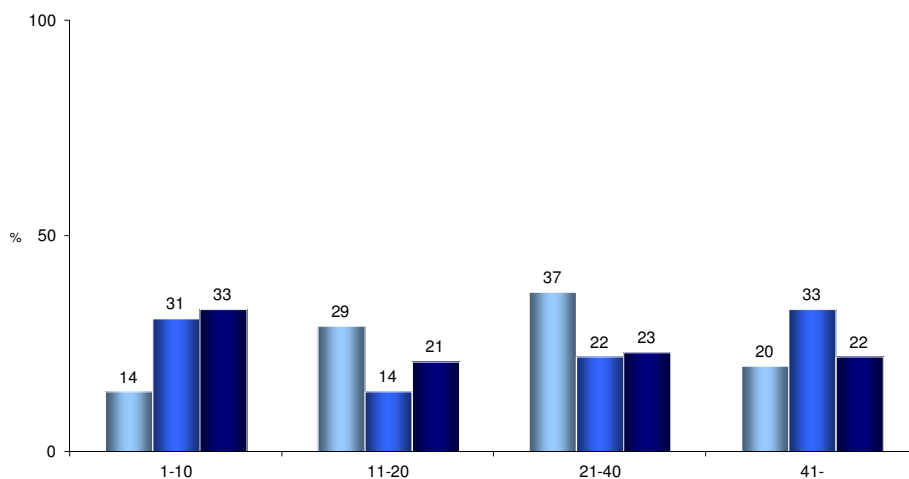


FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Hur många hyresgäster som finns i respektive fastighet för de företag/förvaltare som besvarat enkäten har varierat lite över åren. Jämfört med undersökningarna 2005 och 2008 är det 2011 en något större andel fastighetsägare med ”mellanstora” fastigheter (11-40 lägenheter) bland de svarande.

Hur många lägenheter finns på adressen?

(% av samtliga)

■ 2011 ■ 2008 ■ 2005



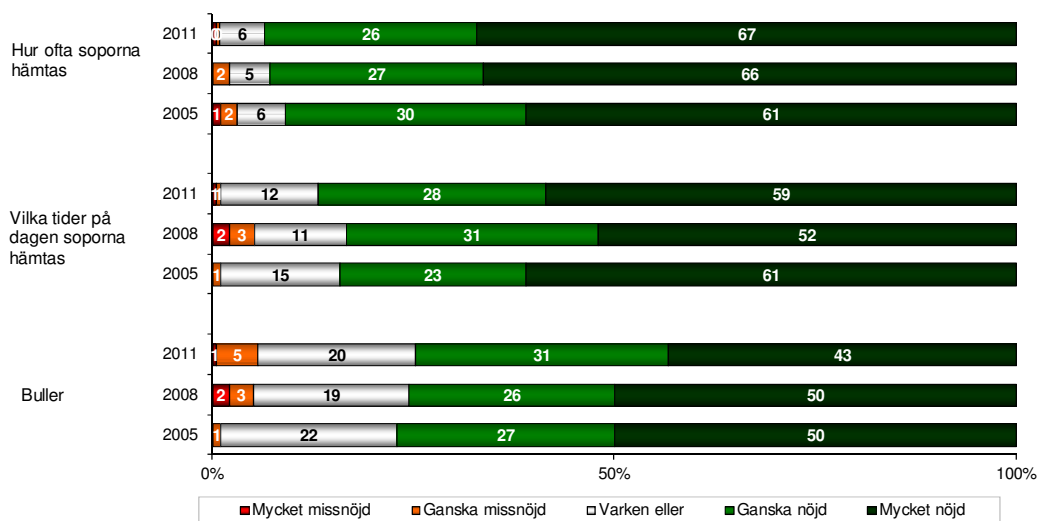
5 Service kring hämtningen av hushållsavfall

5.1 Nöjd eller missnöjd med hanteringen av hushållsavfall

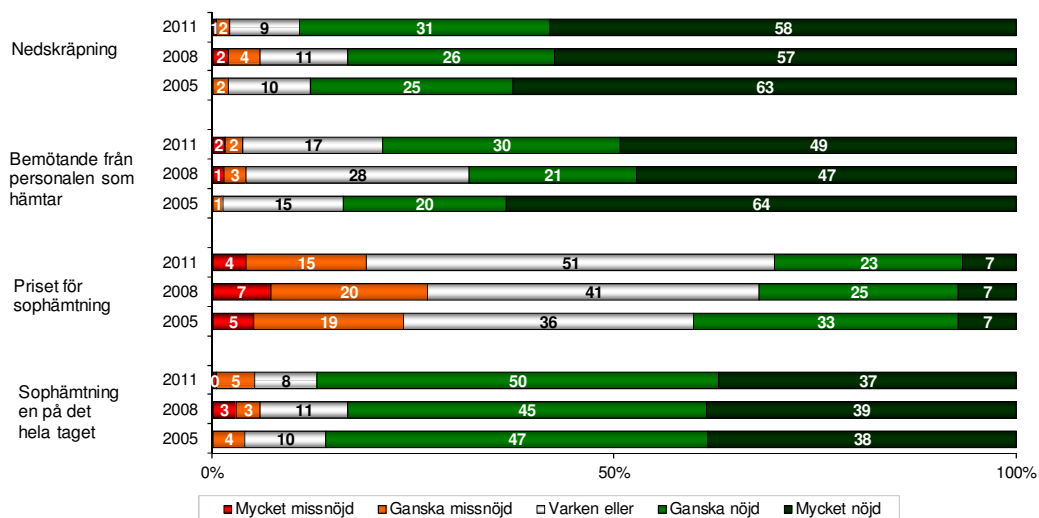
Boende i småhus, företag och fastighetsägare fick svara på mer detaljerade frågor om hämtningen av hushållsavfall i fastigheten. Boende i flerbostadshus fick ett mer begränsat frågebatteri.



Är du nöjd eller missnöjd med hämtningen av hushållsavfall i din fastighet när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



Är du nöjd eller missnöjd med hämtningen av hushållsavfall i din fastighet när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)

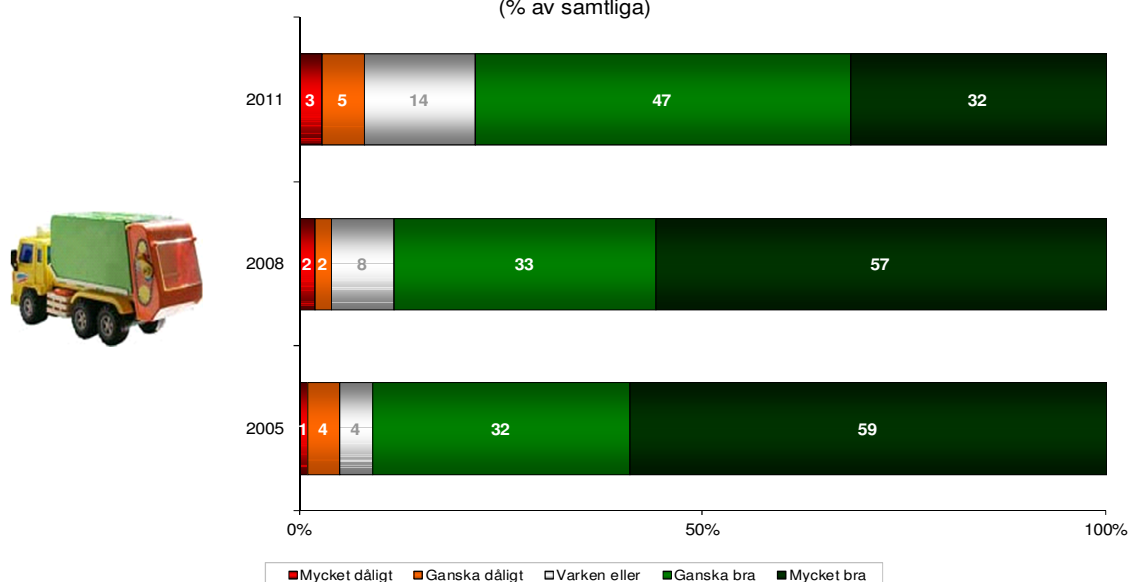


BOENDE I SMÅHUS: Av diagrammen ovan framgår att det stora flertalet småhuskunder (87 procent) på det hela taget är nöjda med sophämtningen. Det är en ökning jämfört med 2008 då 84 procent var nöjda och 2005 då 85 procent uppgav att de totalt sett var nöjda med sophämtningen. Småhuskunderna är 2011 mer nöjda med hur ofta soporna hämtas (styr själva) och vilka tider som soporna hämtas på. Även nedskräpning och personalens bemötande får högre betyg av kunderna 2011 jämfört med tidigare undersökningar. Få kunder är uttalat missnöjda.

Däremot får betyget för buller och priset för sophämtningen något lägre betyg 2011. Skillnaderna är små och inom felmarginalen. Prisfrågan och buller är dock de frågor som över tid fått lägst betyg av småhuskunderna.

Boende i flerbostadshus.

Hämtning av hushållsavfall utförs av renhållningsentreprenörer på uppdrag av Trafikkontoret i Stockholms stad. Hur tycker du att sophämtningen på det hela taget fungerar i din fastighet?
(% av samtliga)

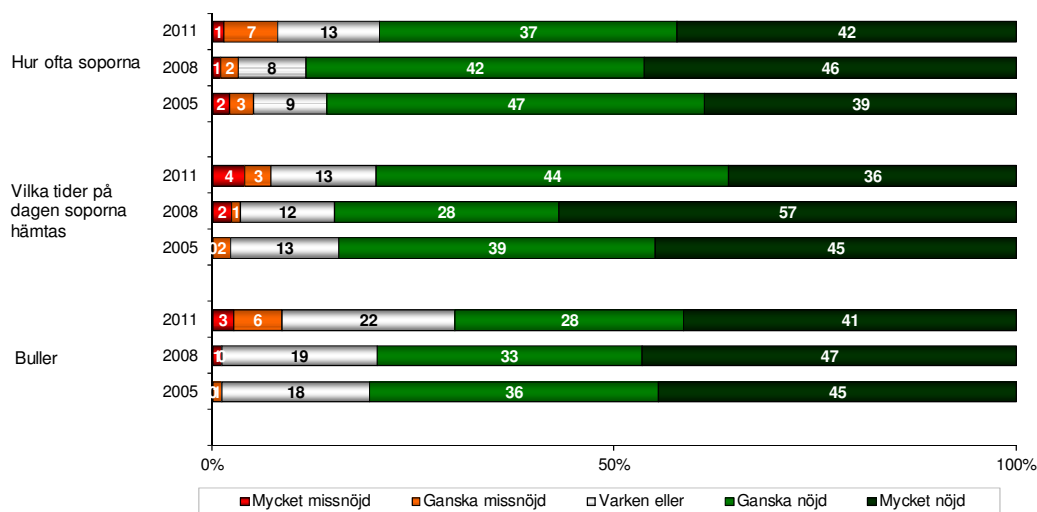


BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Till skillnad från småhuskunderna så uppger boende i flerbostadshus att de är mindre nöjda med hur sophämtningen på det hela taget fungerar i fastigheten. Framför allt är det andelen som svarat att de är mycket nöjda som minskat från 57 procent 2008 till 32 procent 2011.

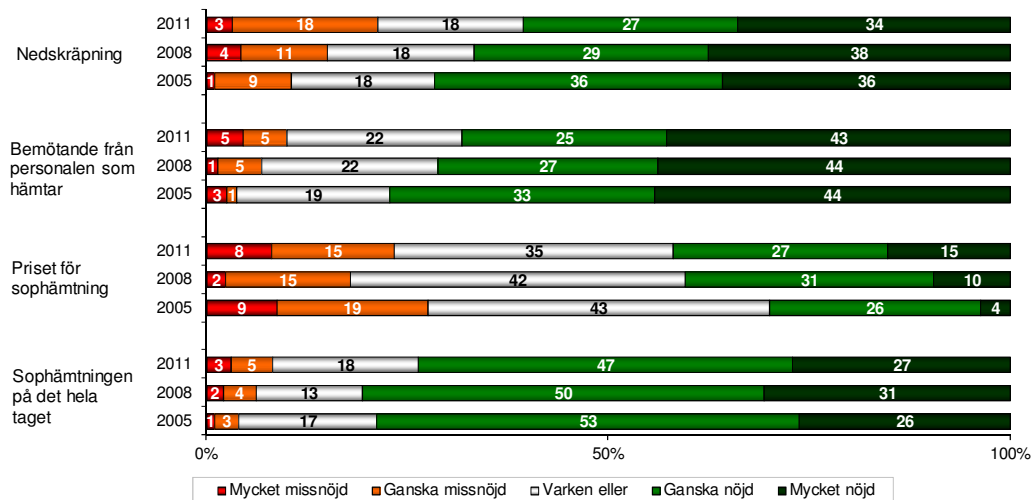
I tidigare undersökningar fanns ingen signifikant skillnad i attityder mellan bostadsrätter, allmännyttan eller privata värdar. Inte heller 2011 finns någon signifikant skillnad i attityder mellan olika boendeformer avseende hur sophämtningen fungerar. Det faktum att fler respondenter i år svarat att de bor inom allmännyttan är således inte orsaken till de signifikant ändrade betygen. Förklaringen finns således att söka i andra faktorer.

FÖRETAG (VERKSAMHETER)

Är ni nöjda eller missnöjda med hanteringen av ert företags/verksamhets hushållsavfall när det gäller... (% av samtliga med en uppfattning)



Är ni nöjda eller missnöjda med hanteringen av ert företags/verksamhets hushållsavfall när det gäller... (% av samtliga med en uppfattning)



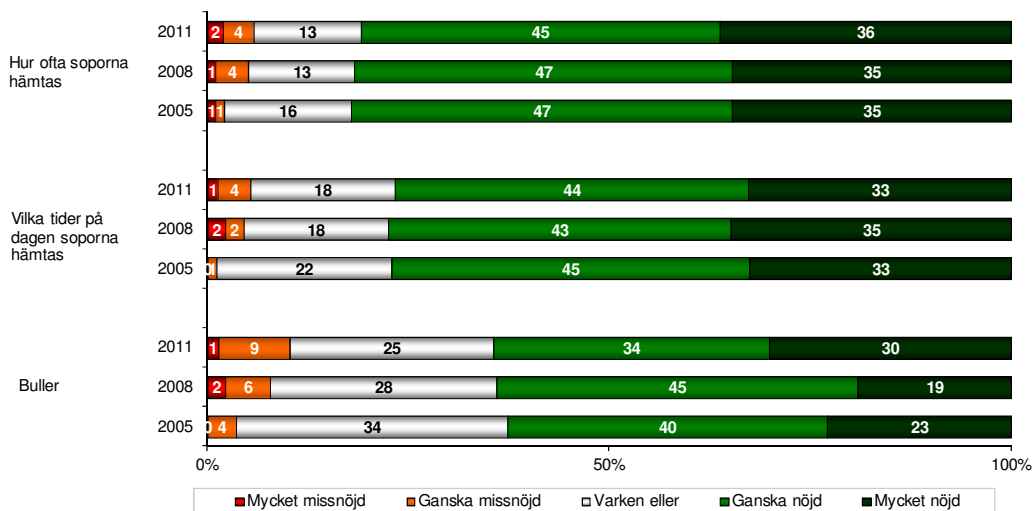
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även inom företagen så verkar andelen som totalt sett är nöjda med sophämtningen ha minskat något mellan 2008 och 2011. I årets undersökning uppger 74 procent av företagen att de totalt sett är nöjda med sophämtningen. Motsvarande andel nöjda 2008 var 81 procent. Fortsatt är relativt få uttalat missnöjda även om denna andel också ökat marginellt från 6 procent 2008 till 8 procent 2011. Förändringen är inom felmarginalen för undersökningen men trafikkontoret bör vara vaksamma på en eventuell trend.

Företagen ger också uttryck för att nedskräpningen ökat och man upplever att bemötandet från personalen som hämtar inte är lika gott som tidigare. Även andelen som är uttalat missnöjda med buller har ökat. Positivt är att företagen över tid verkar bli något mer positiva till priset för sophämtningen.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE

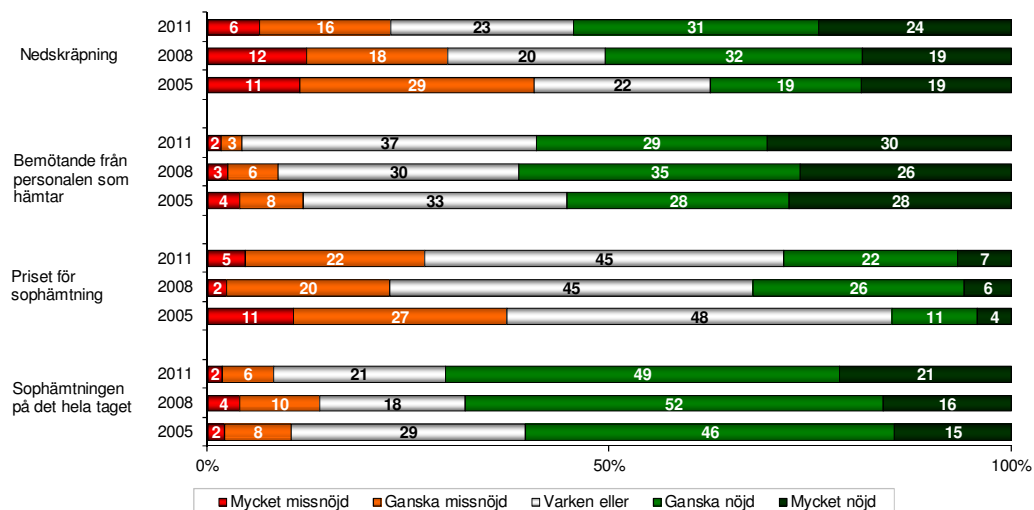
Är ni nöjda eller missnöjda med hanteringen av ert företags/verksamhets hushållsavfall när det gäller...

(% av samtliga med en uppfattning)



Är ni nöjda eller missnöjda med hanteringen av ert företags/verksamhets hushållsavfall när det gäller...

(% av samtliga med en uppfattning)



FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: 70 procent är på det hela taget nöjda med sophämtningen, en ökning mot 2005 (61 procent) och 2008 (68 procent). Mest nöjda är man med hämtningsfrekvens och de tider soporna hämtas. Även nedskräpningen upplevs ha minskat men är fortsatt ett arbetsområde då mer än var femte fastighetsägare/förvaltare ger något av de två lägsta betygen på frågan.

Fastighetsägarna/förvaltare är fortsatt den kundgrupp som är minst nöjda med hur sophämtningen totalt sett fungerar.

5.3 Kontakter med trafikkontoret

Frågor om kontakter med trafikkontoret ställdes endast till de tre direkta kundkategorierna, dvs. inte till boende i flerfamiljshus.

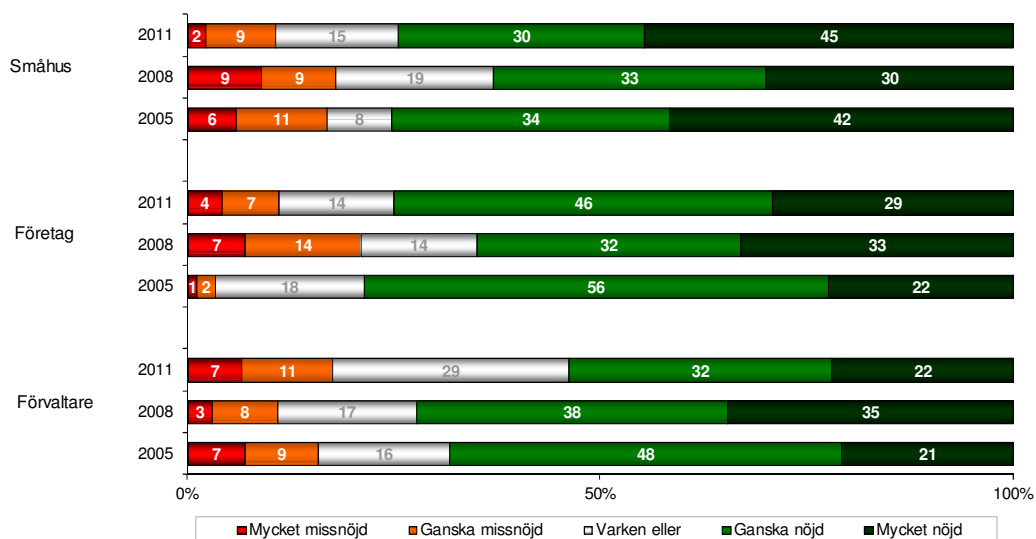
Har du/ni varit i kontakt med Trafikkontoret under det senaste året?

	Småhus			Företag			Fastighetsägare/förvaltare		
	2011	2008	2005	2011	2008	2005	2011	2008	2005
Ja, per telefon	20	18	34	53	31	40	56	52	49
Ja, per e-post	3	3	3	8	5	1	18	8	1
Ja, per brev/fax	1	-	13	1	3	2	1	9	7
Nej	78	76	51	42	57	55	39	39	44
Vet ej				5	6	4	3	4	5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Andelen som varit i kontakt med trafikkontoret är störst bland fastighetsägare och förvaltare och lägst i gruppen småhus. Kontaktfrekvensen är i stort sett oförändrad för småhus och fastighetsägare/förvaltare mellan 2011 och 2008. Däremot uppger allt fler företagare att de varit i kontakt med trafikkontoret. Andelen företag som säger sig ha varit i kontakt med trafikkontoret har ökat från 43 procent 2008 till 58 procent 2011.

De flesta kontakterna sker per telefon. Detta gäller för samtliga kundgrupper. Andelen som varit i kontakt via e:post ökar dock stadigt. För fastighetsägare/förvaltare har kontakterna via e:post ökat från 1 procent 2005 till 18 procent 2011. Motsvarande siffror för företag är en ökning från 1 till 8 procent mellan 2005 och 2011. Småhusägare uppger att de sällan tar kontakt med trafikkontoret via e-post. Andelen ligger konstant på 3 procent mellan åren 2005 till 2011.

Är du nöjd eller missnöjd med resultatet av kontakten/kontakterna?
(% av samtliga med en uppfattning)



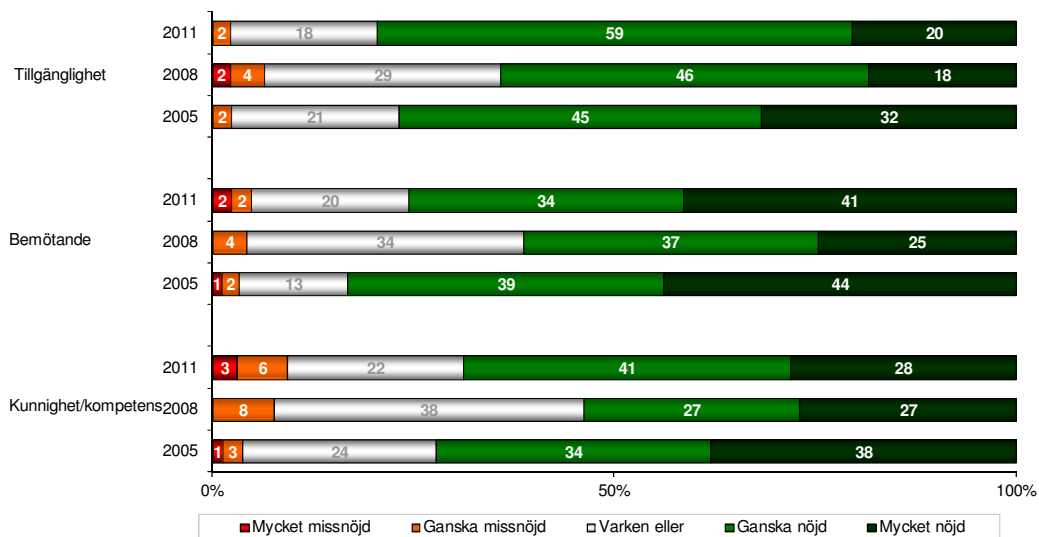
Småhusägare och företag är de grupper som är mest nöjda med resultatet av kontakten/kontakterna. Minst nöjda är förvaltarna där 54 procent uppger att de är nöjda med kontakterna. Resultatet är en tydlig nedgång jämfört med 2008 då 73 procent av förvaltarna var nöjda med kontakterna. Andelen uttalat missnöjda är också högst bland

förvaltarna 18 procent, jämfört med 11 procent för de övriga grupperna småhus och företag.

BOENDE I SMÅHUS

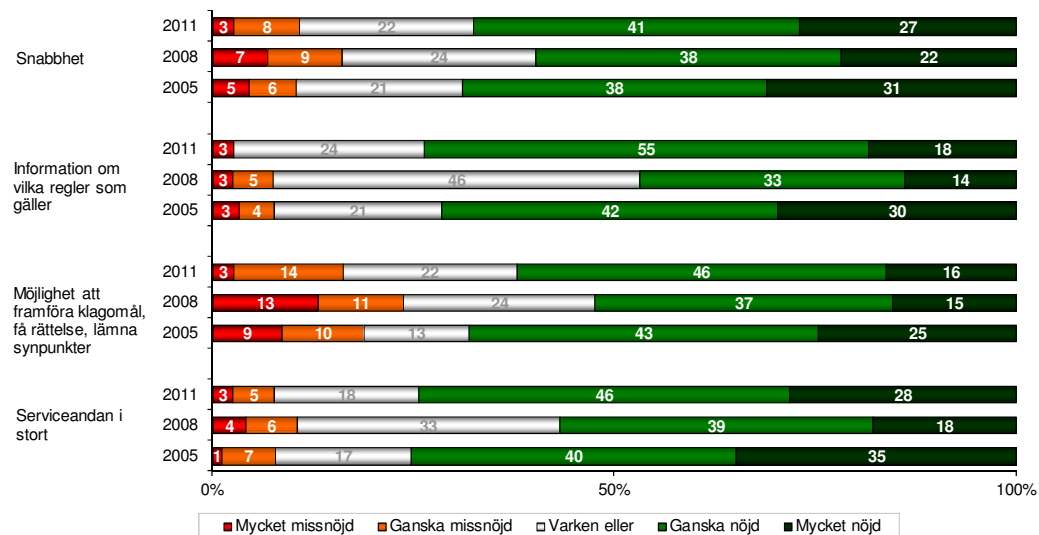
Är du nöjd eller missnöjd med Trafikkontorets service när det gäller...

(% av samtliga med en uppfattning)



Är du nöjd eller missnöjd med Trafikkontorets service när det gäller...

(% av samtliga med en uppfattning)



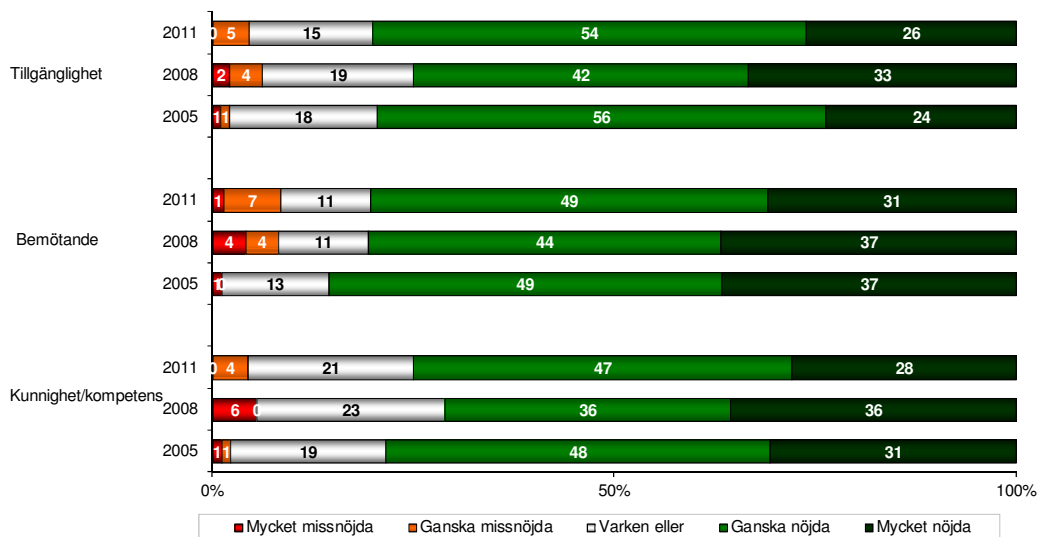
BOENDE I SMÅHUS: 22 procent av småhusägarna uppger att de varit i kontakt med trafikkontoret det senaste året. Den vanligaste anledningen till kontakt gällde 2011 utebliven sophämtning (42 procent) följt av ändring av hämtning (29 procent). Ändring av hämtning svarade 2005 för 53 procent av kontakterna. Var femte har haft kontakt gällande fakturor, allmän information eller annat klagomål.

Majoriteten (74 procent) av småhuskunder är nöjda med servicen från trafikkontoret. Undersökningen visar att trafikkontoret får högre betyg inom samtliga områden 2011 jämfört med 2008. Få är uttalat missnöjda med undantag av frågan om möjligheten att

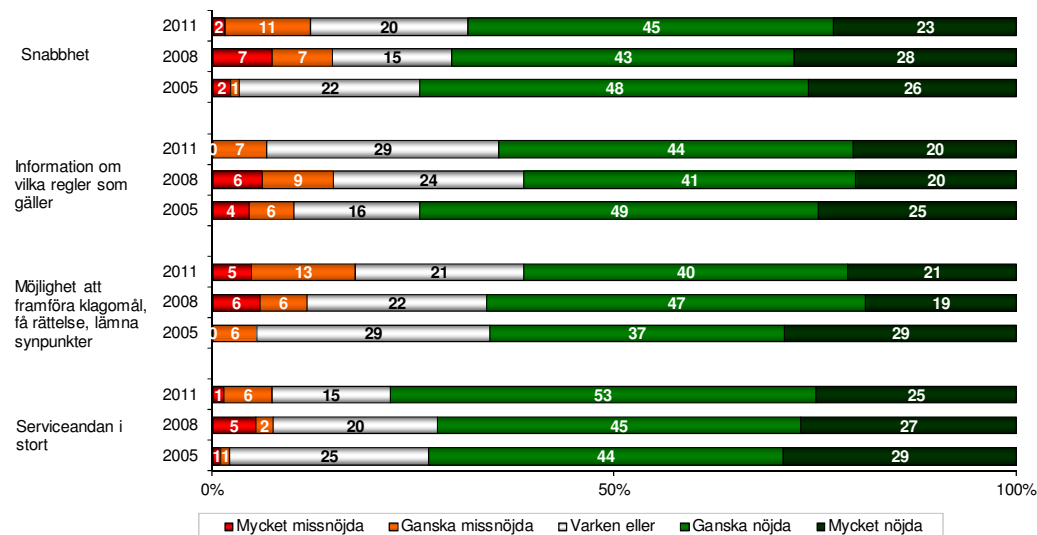
framföra klagomål, få rättelse och lämna synpunkter där 17 procent uppger att de är mycket eller ganska missnöjda.

FÖRETAG (VERKSAMHETER):

Är ni nöjda eller missnöjda med Trafikkontorets service när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



Är ni nöjda eller missnöjda med Trafikkontorets service när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



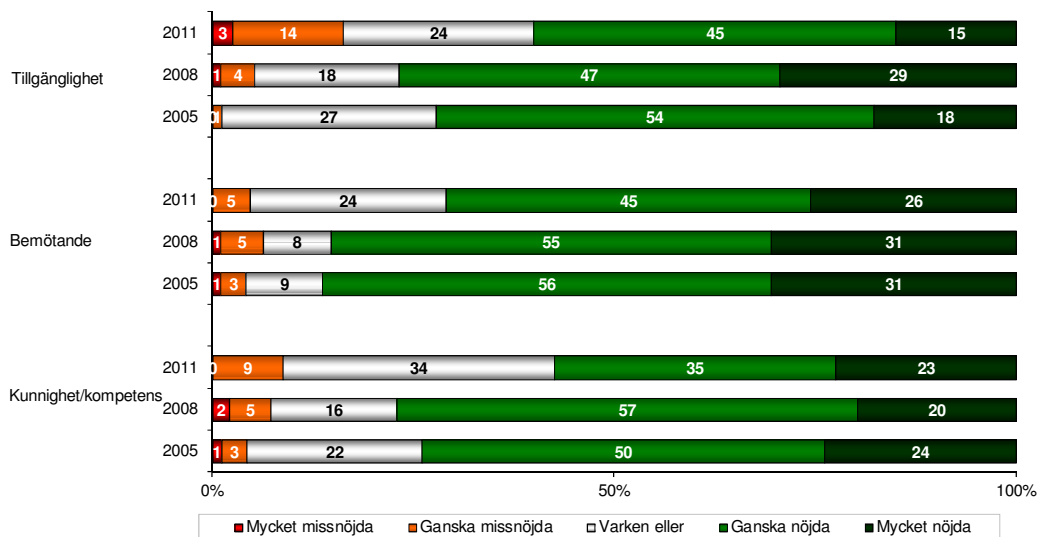
FÖRETAG (VERKSAMHETER): 58 procent av företagen uppger att de varit i kontakt med trafikkontoret det senaste året. Detta är som nämnts ovan en kraftig ökning jämfört med 2005 och 2008. De flesta kontakter, 45 procent, gällde utebliven sophämtning. Det är en ökning från 39 procent år 2008. Näst vanligast var kontakter som rörde ändrad hämtning, 38 procent. Fakturor står för 19 procent, vilket är samma andelar som 2008.

Även företagen ger uttryck för att serviceandan från trafikkontoret i stort är bättre 2011 jämfört med tidigare år. Framför allt får områden som tillgänglighet och kompetens högre betyg 2011. Bland företagen såväl som hos småhuskunderna så är man mindre nöjd med

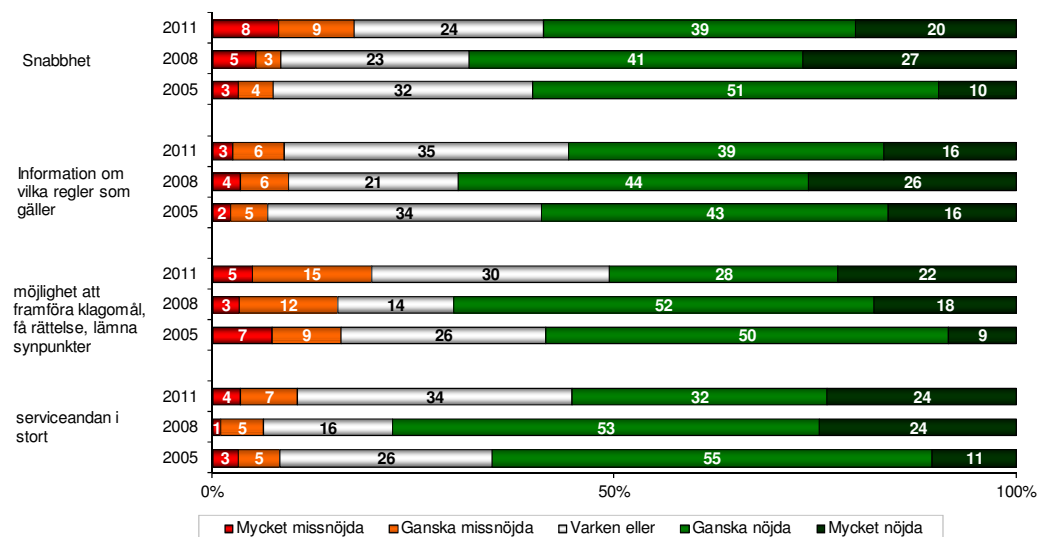
möjligheterna att framföra klagomål, få rättelse eller lämna synpunkter. 61 procent uppger att de är nöjda medan 18 procent ger betyget mycket eller ganska missnöjd.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE

Är ni nöjda eller missnöjda med Trafikkontorets service när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



Är ni nöjda eller missnöjda med Trafikkontorets service när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



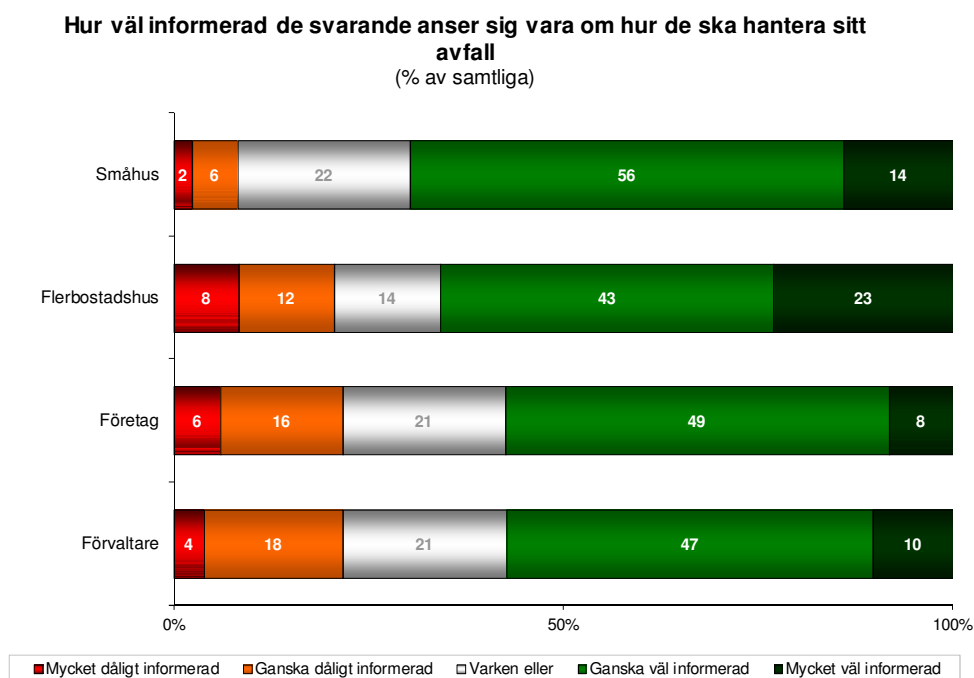
FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: 61 procent av fastighetsägarna/förvaltarna har varit i kontakt med trafikkontoret 2011. Andelen är densamma som 2008. Utebliven sophämtning är den vanligaste anledningen till kontakt. Mer än varannan (57 procent) har kontaktat förvaltningen om detta. Drygt var tredje har varit i kontakt om ändring av hämtning och var femte om andra klagomål. Jämfört med 2008 har kontakter gällande ändring i hämtning och annat klagomål minskat något.

Fastighetsägare och förvaltare är även inom detta område den kundgrupp som är minst nöjda med trafikkontoret. Betygen är också betydligt lägre 2011 jämfört med 2008. Andelen som 2011 ger betyget ganska eller mycket nöjd med serviceandan i stort är 56 procent jämfört med 77 procent 2008 och 66 procent 2005. Trafikkontoret får lägre betyg inom samtliga områden 2011 jämfört med tidigare undersökningar 2005 och 2008.

6 Information

Ett avsnitt i enkäterna handlade om information; både om tillgång på information och om eventuell brist på sådan.

De fyra grupperna fick bedöma hur väl informerade de ansåg sig vara om hur avfall ska hanteras.



BOENDE I SMÅHUS: 70 procent av de boende i småhus upplever att de känner sig ganska eller mycket väl informerade. Detta är en nedgång jämfört med 2008 då 81 procent kände sig informerade.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Ytterstadsbor och innerstadsbor upplever sig lika väl informerade. Resultatet totalt sett är i nivå med 2008. Ungefär 2 av 3 av de boende i flerbostadshus upplever att de är väl informerade.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagen upplever 2011 att de är något mindre väl informerade jämfört med i tidigare undersökningar. 57 procent upplever sig vara ganska eller mycket väl informerade 2011. Motsvarande andel 2008 var 68 procent.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Även fastighetsägarna känner 2011 att de är mindre väl informerade om hur de ska hantera sitt avfall jämfört med tidigare år. 2011 uppger 57 procent att de är ganska eller mycket väl informerade. Motsvarande andel var 84 procent 2008.

6.1 Källor för ytterligare information

En fråga ställdes också om vart man skulle vända sig om man behövde ytterligare information om hur olika typer av avfall bör hanteras. Svaren skiljer sig liksom framkommit i de båda tidigare undersökningarna väsentligt mellan kundkategorierna.

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga).

Småhus

Vart skulle du vända Dig om du har frågor som rör... (% av samtliga) Inom parentes andel 2008

	Hushållsavfall	Grovavfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpackningar	Matavfall
Trafikkontoret	59 (64)	43 (30)	35 (27)	35 (28)	33 (25)	48 (29)
Entreprenörer	25 (23)	24 (37)	11 (17)	9 (16)	11 (15)	15 (5)
Stadsdelsförvaltningen	4 (7)	13 (9)	8 (7)	7 (7)	7 (7)	6 (12)
Miljöförvaltningen	8 (10)	10 (18)	16 (22)	37 (41)	10 (13)	13 (33)
Elkretsen	- (0)	- (0)	17 (16)	1 (0)	1 (0)	- (0)
Förpacknings- och Tidningsinsamlingen	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (1)	28 (32)	- (0)
Vet ej	13 (7)	19 (12)	20 (15)	19 (13)	17 (14)	24 (28)

BOENDE I SMÅHUS: Undersökningen visar att allt fler av de boende i småhus skulle vända sig till trafikkontoret om de har frågor om olika typer av avfall. Färre uppger 2011 att de skulle vända sig till entreprenören eller miljöförvaltningen.

Flerfamiljshus

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga).

Vart skulle du vända Dig om du har frågor som rör... (% av samtliga) Inom parentes andel 2008

	Hushållsavfall	Grovavfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpackningar
Trafikkontoret	3 (2)	4 (1)	5 (1)	5 (1)	2 (1)
Entreprenör	4 (11)	4 (13)	4 (11)	3 (8)	3 (10)
Stadsdelsförvaltningen	16 (18)	17 (17)	15 (17)	16 (17)	13 (17)
Miljöförvaltningen	8 (14)	8 (14)	11 (14)	12 (21)	8 (16)
Elkretsen	- (0)	- (0)	1 (3)	0 (0)	- (0)
Förpacknings- och tidningsinsamlingen	1 (0)	2 (1)	2 (1)	2 (0)	3 (1)
Fastighetsägaren	48	45	42	38	45
Vet ej*	24 (58)	25 (57)	26 (58)	29 (56)	30 (57)

BOENDE I FLERFAMILJSHUS: Jämfört med boende i småhus har boende i flerbostadshus inte lika nära kontakt med trafikkontoret. I de tidigare undersökningarna framkom att det oftast är till förvaltare eller fastighetsägaren man vänder sig. Detta är helt naturligt eftersom det är dessa personer som har ansvaret för skötseln av fastigheten. I tabellen ovan ingår denna andel på sista raden under rubriken vet ej/annan.

FÖRETAG (VERKSAMHETER)

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga).

Vart skulle du vända Dig om du har frågor som rör... (% av samtliga) Inom parentes andel 2008

	Hushållsavfall	Grovavfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpackningar	Matavfall
Trafikkontoret	55 (45)	27 (18)	20 (13)	18 (16)	25 (16)	42 (17)
Entreprenörer	22 (44)	40 (64)	29 (43)	35 (38)	32 (47)	22 (21)
Stadsdelsförvaltningen	5 (2)	5 (4)	4 (1)	4 (2)	6 (1)	3 (3)
Miljöförvaltningen	10 (10)	15 (12)	20 (18)	32 (35)	7 (11)	19 (26)
Elkretsen	- (0)	2 (1)	22 (19)	2 (0)	- (0)	- (0)
Förpacknings- och Tidningsinsamlingen	1 (1)	2 (1)	2 (1)	2 (1)	23 (17)	2 (1)
Fastighetsägaren	18	12	6	4	6	11
Vet ej	5 (14)	10 (13)	12 (16)	15 (17)	14 (17)	16 (38)

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även företagen vänder sig i allt större utsträckning till trafikkontoret när de har frågor om olika typer av avfall. Allt färre av företagen uppger att de vänder sig direkt till entreprenören vilket var betydligt vanligare 2008. När det gäller hushållsavfall är det lika vanligt att kontakta trafikkontoret.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE:

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga).

Vart skulle du vända Dig om du har frågor som rör... (% av samtliga) Inom parentes andel 2008

	Hushållsavfall	Grovavfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpackningar	Matavfall
Trafikkontoret	62 (69)	10 (9)	9 (9)	9 (13)	7 (10)	37 (18)
Entreprenörer	41 (38)	63 (87)	47 (68)	37 (60)	44 (64)	31 (30)
Stadsdelsförvaltningen	6 (0)	13 (3)	9 (2)	9 (4)	9 (2)	8 (6)
Miljöförvaltningen	8 (5)	17 (6)	21 (7)	40 (25)	11 (4)	19 (19)
Elkretsen	- (0)	- (0)	14 (16)	1 (1)	- (0)	- (0)
Förpacknings- och Tidningsinsamlingen	- (1)	- (1)	- (1)	1 (1)	30 (20)	- (1)
Vet ej	4 (3)	8 (3)	11 (4)	11 (6)	8 (7)	17 (32)

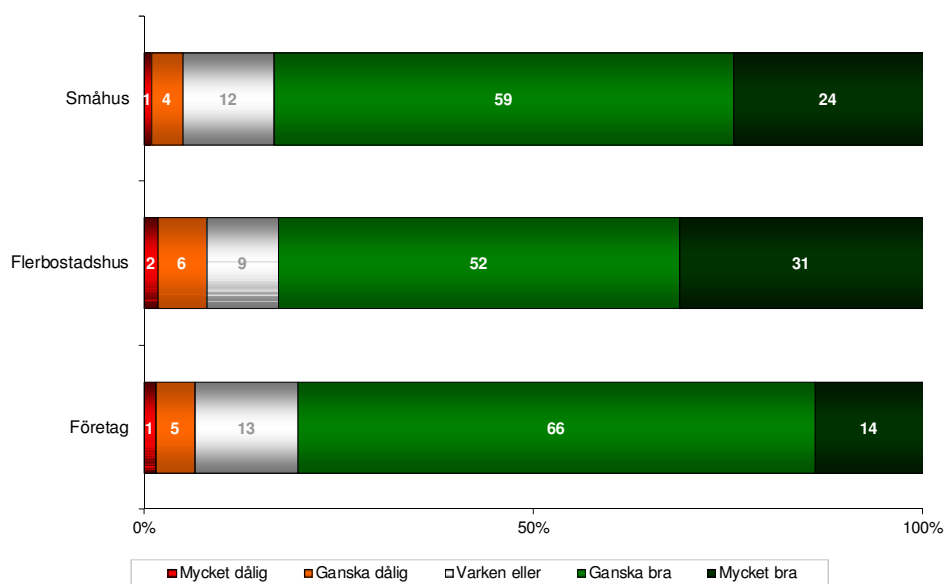
FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Fastighetsägarna visar en något mer splittrad bild om var de vänder sig vid olika frågor om avfall. Avseende hushållsavfall så skulle fastighetsägarna främst vända sig till trafikkontoret. Till viss del för hushållsavfall men framför allt för övriga avfallstyper så vänder sig fastighetsägarna direkt till entreprenören. Avseende farligt avfall skulle dock betydligt fler vända sig till Miljöförvaltningen 2011 jämfört med 2008 då de flesta uppgav att de vänder sig till entreprenören även för denna typ av avfall.

7 Sortering och återvinning

7.1 Kunskap om källsortering

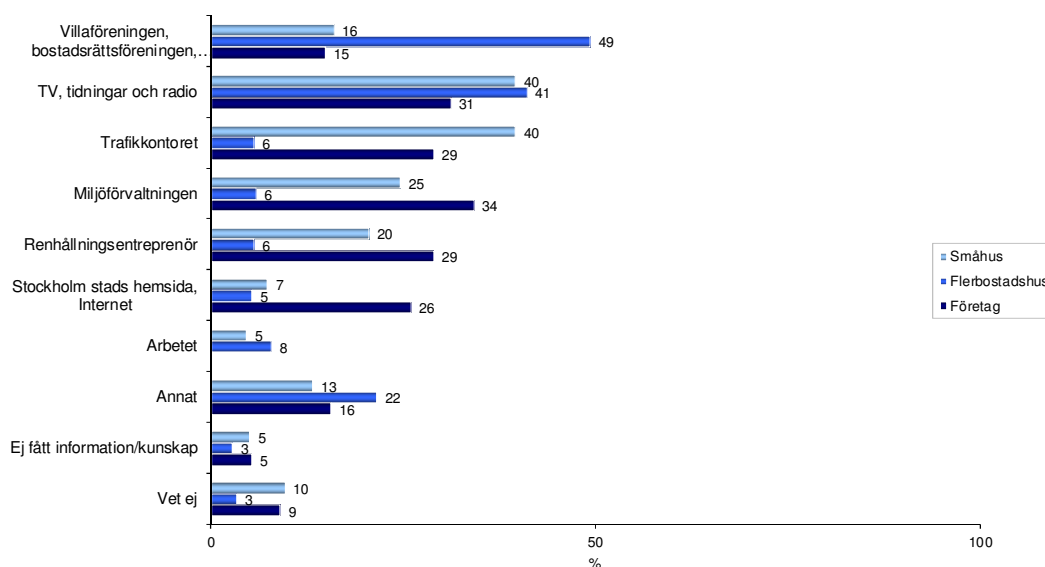
En fråga ställs också om hur stor kunskap man bedömer sig ha om att hantera och sortera sitt avfall.

Anser du att du har bra eller dålig kunskap om hur du ska hantera och sortera ditt avfall?
(% av samtliga)



Av diagrammet ovan framgår att samtliga kundgrupper som fick frågan själva upplever sig ha en relativt god kunskap om hur de ska sortera och hantera sitt avfall.

Varifrån har du fått information/kunskap om sortering och återvinning?
(% av samtliga)



Precis som 2005 och 2008 så står massmedia för en stor del av information och kunskap om sortering och återvinning i alla tre kundgrupperna. Intressant att notera är att 40 procent av småhuskunderna uppger att de fått information från trafikkontoret. Även miljöförvaltningen och renhållningsentreprenör är viktiga för informationsspridningen till småhusägarna.

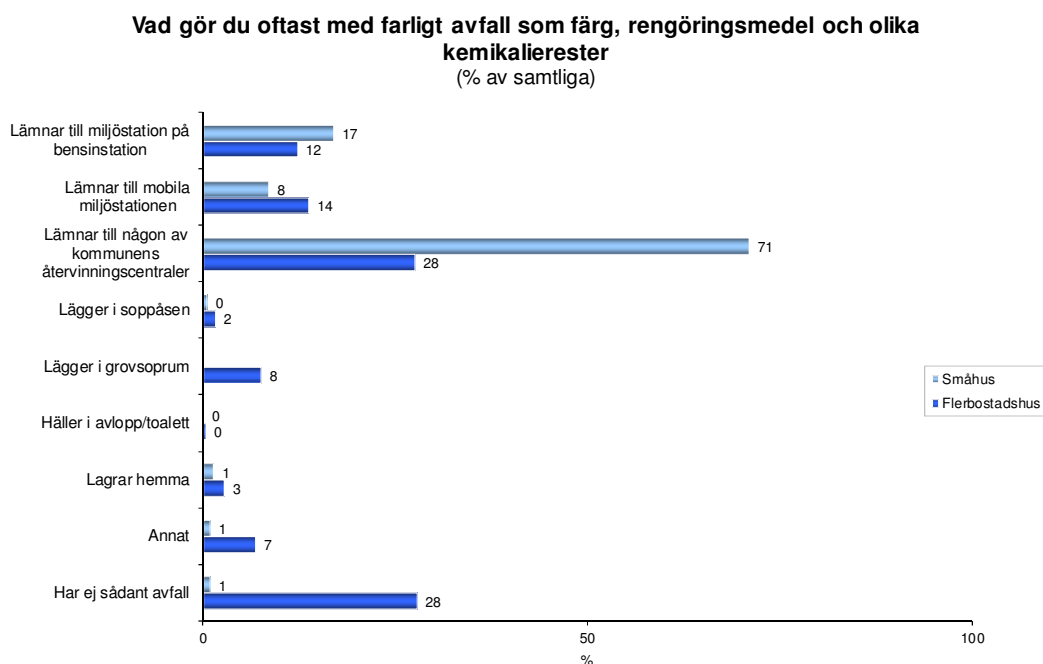
Flerbostadshusen får främst information via föreningen.

Företagen uppger en stor bredd av kanaler där de uppger att de får information/kunskap om sortering och återvinning. Förutom massmedia är miljöförvaltningen, trafikkontoret, renhållningsentreprenörer och Stockholms stads hemsida/Internet viktiga kanaler för kunskap och informationsinhämtning för företagen.

7.2 Utsortering av olika avfallstyper

7.2.1 Farligt avfall

Exempel på farligt avfall är lim- och färgrester, bekämpningsmedel, rengöringsmedel eller andra hushållskemikalier. Hur man hanterar det farliga avfallet – liksom förekomsten av det – varierar mellan boende i småhus och flerbostadshus.



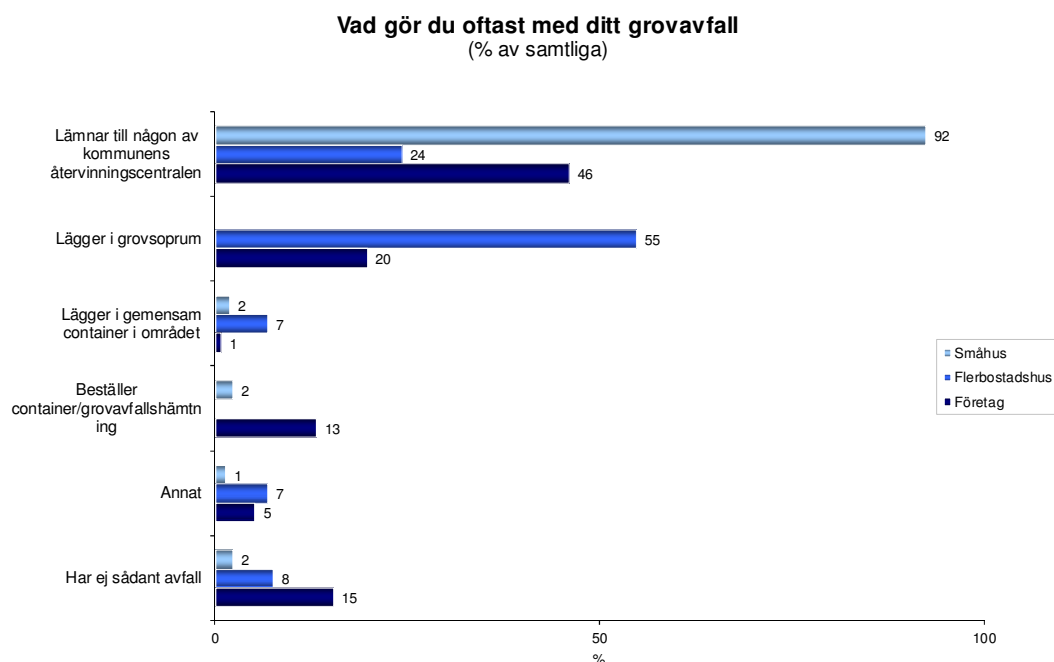
BOENDE I SMÅHUS: Nästan alla har farligt avfall. Detta lämnas i stor utsträckning på återvinningscentraler och miljöstationer. I stort sett ingen uppger att de lägger det farliga avfallet direkt i soppåsen eller håller det i avloppet.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Ungefär tre av fyra uppger att de har farligt avfall. Andelen överensstämmer väl med motsvarande undersökning 2008. De flesta uppger att de lämnar avfallet på en återvinningscentral eller en miljöstation. Någon enstaka uppger att de

lägger det farliga avfallet i soppåsen. Ingen uppger att de håller ut avfallet i avloppet/toaletten.

7.2.2 Grovavfall

Grovavfall är hushållsavfall som är tungt eller skrymmande eller har andra egenskaper som gör att det inte är lämpligt att samla in i säck eller kärl, som t ex möbler, mattor, trä- och metallföremål. Även här varierar hanteringen av avfall mellan kundgrupperna.



BOENDE I SMÅHUS: I småhusen har man sällan tillgång till grovsoprum utan är istället hänvisad till återvinningscentraler eller gemensamma containrar. Nästan samtliga svarar att de lämnar grovavfall till en återvinningscentral.

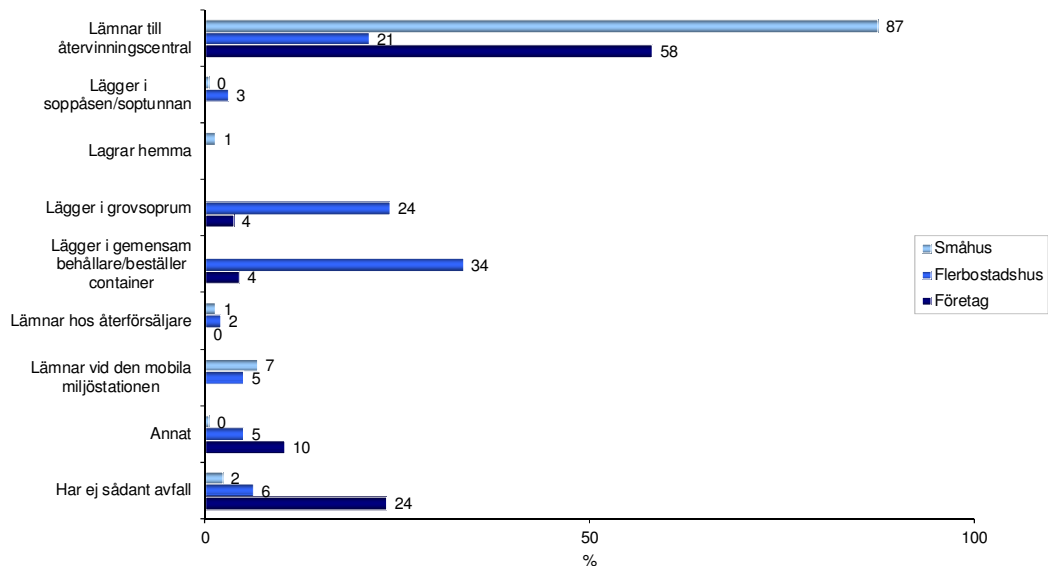
BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Mer än varannan lägger grovsoporna i fastighetens grovsoprum. 24 procent av de boende uppger att de lämnar grovavfallet i någon av kommunens återvinningscentraler. Även gemensam container på området är ett alternativ för flerbostadshusen.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): 15 procent av företagen uppger att de inte har något grovavfall. De som har grovavfall uppger att de främst lämnar det till en återvinningscentral. Var femte företag lägger grovavfallet i ett grovsoprum. 13 procent uppger att de beställer container/hämtning av grovavfall.

7.2.3 Elavfall

Elavfall är saker som drivits med hjälp av sladd eller batteri. Hit hör också sladdar, lysrör, lågenergilampor och glödlampor.

Vad gör oftast med ditt elavfall
(% av samtliga)

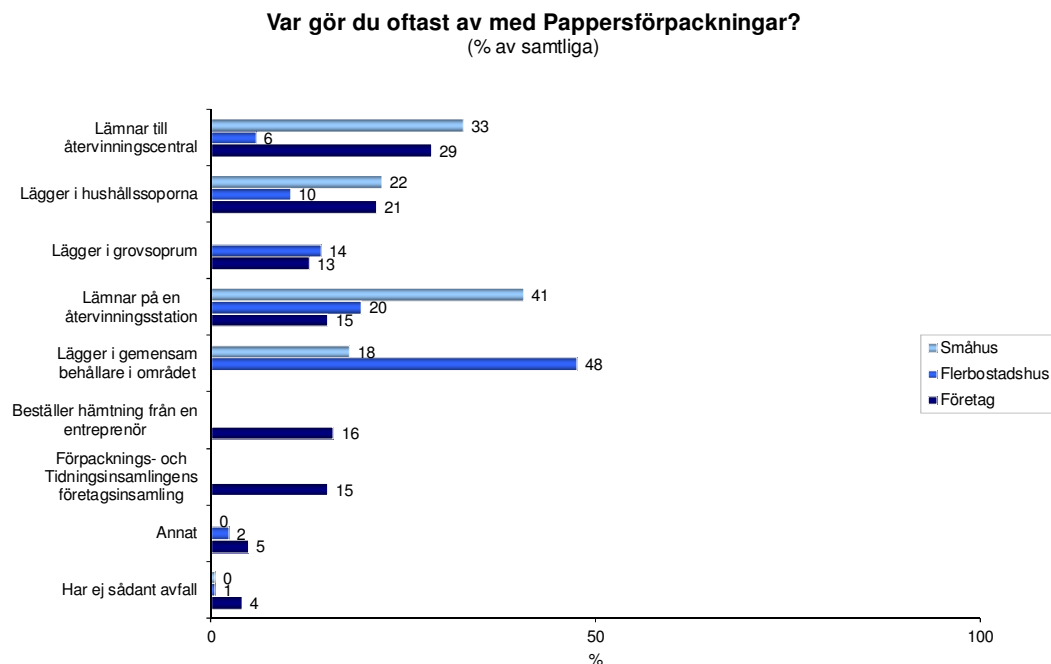


BOENDE I SMÅHUS: Även elavfall hamnar på återvinningscentraler. Övriga alternativ den mobila miljöstationen. Någon enstaka lämnar elavfallet till en återförsäljare.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Grovsoprum används i något lägre utsträckning 2011, 24 procent jämfört med 37 procent 2008. Även andelen som lämnar elavfall vid återvinningscentral har minskat något från 28 procent 2008 till 21 procent 2011. Istället verkar alternativet lägger i gemensam behållare/beställer container ha ökat jämfört med tidigare år. Även den mobila miljöstationen är ett alternativ 2011.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): 24 procent av de intervjuade företagen uppger att de inte har något elavfall. Det är en ökning jämfört med 2008 då 11 procent uppger att de saknade elavfall. Av undersökningen framgår att företagen främst lämnar elavfallet på en återvinningscentral. Resultatet överensstämmer väl med 2008 års undersökning.

7.2.4 Pappersförpackningar



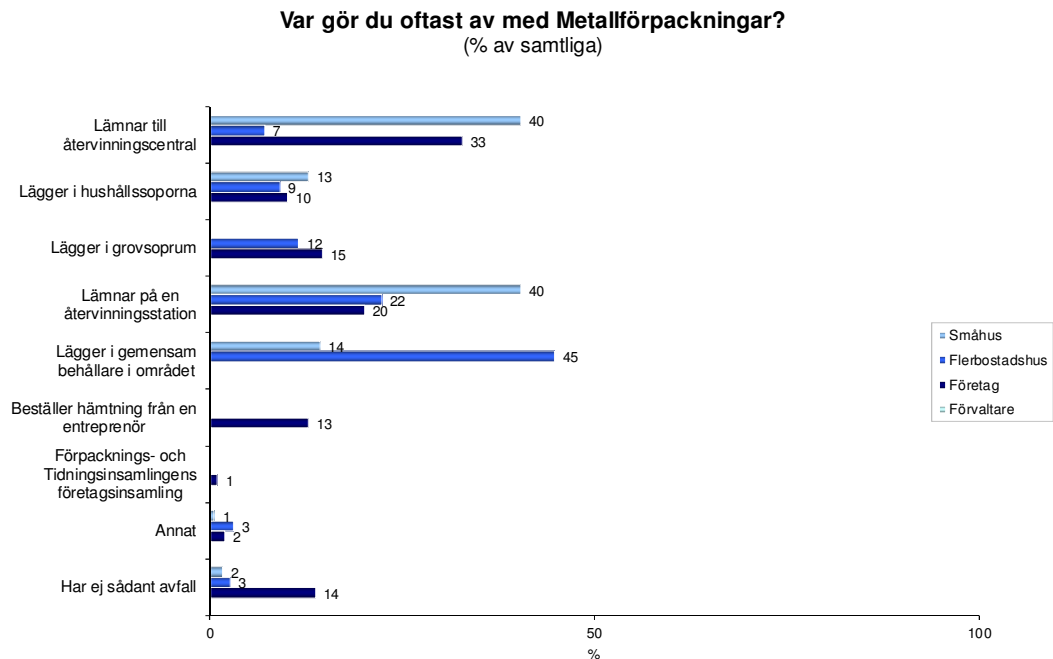
BOENDE I SMÅHUS: Pappersförpackningar lämnas främst på en återvinningsstation eller återvinningscentral. 18 procent uppger också att pappersförpackningar läggs i en gemensam behållare i området.

22 procent uppger att pappersförpackningarna läggs i hushållssoporna. Detta är en ökning jämfört med 2008. Eventuellt förklaras skillnaden av att vi i år använder definitionen pappersförpackningar. 2008 användes formuleringen: ”Förpackningar av kartong och wellpapp”.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: 48 procent av boende i flerbostadshus lägger pappersförpackningar i en gemensam behållare i området. 20 procent lämnar på återvinningsstation, 14 procent lägger i grovsoprum och 10 procent uppger att de lägger pappersförpackningarna i hushållssoporna. Av undersökningen framgår tydligt att allt fler lägger pappersförpackningar i en gemensam behållare på området istället för att nyttja andra alternativ som tidigare.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagen använder flera olika alternativ för att återvinna pappersförpackningar. Mest frekvent 2011 är återvinningscentral som nyttjas av 29 procent av företagen. Drygt vart femte företag uppger att de lägger pappersförpackningarna i hushållssoporna. Undersökningen indikerar att fler företag 2011 lägger pappersförpackningarna i hushållssoporna. Andelen som uppger att de beställer hämtning har minskat från 30 procent 2008 till 16 procent 2011.

7.2.5 Metallförpackningar

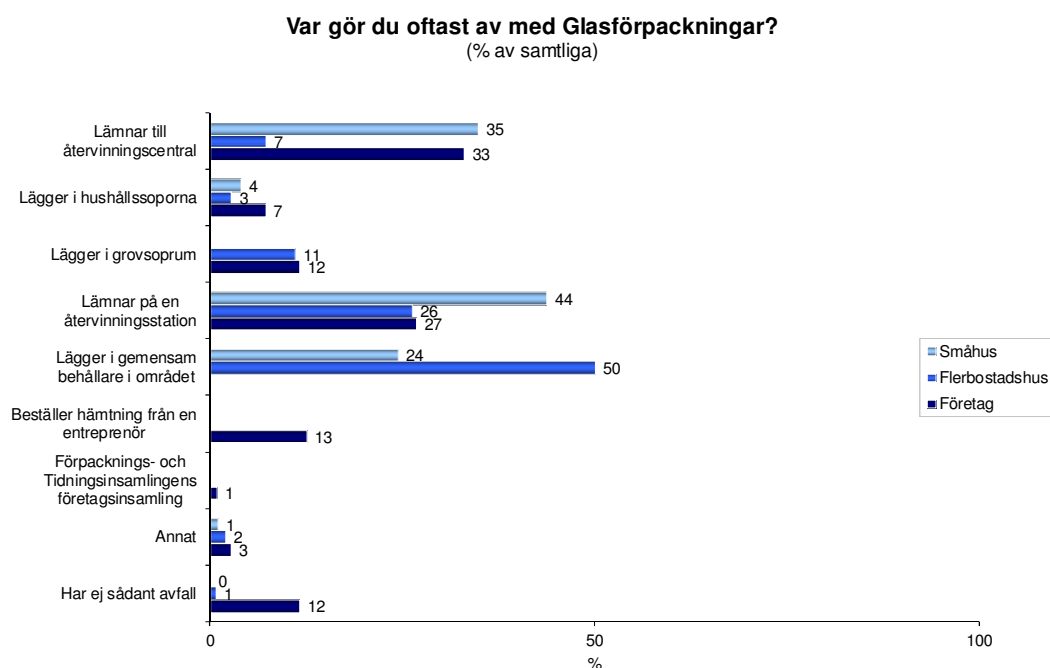


BOENDE I SMÅHUS: Återvinningscentral och återvinningsstation dominerar även för metallförpackningar. Alternativet hushållssopor har minskat från 19 procent 2008 till 13 procent 2011

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: 45 procent av de boende i flerbostadshus uppger att de lämnar metallförpackningar i en gemensam behållare på området. 22 procent lämnar metallförpackningarna på en återvinningsstation och 12 procent i grovsoprummet. Av resultatet framgår att allt fler nyttjar möjligheten att lägga sitt avfall i gemensam behållare på området.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): 15 procent av företagen uppger att de inte har något metallavfall. Det är högre än 2008 då 8 procent av företagen uppgav att de inte hade metallavfall. Vart tredje företag lämnar metallförpackningar på återvinningscentral vilket är i nivå med 2008. Var femte företag uppger att de lämnar på en återvinningsstation. Andelen som beställer hämtning är lägre 2011 (13 procent) jämfört med 2008 (22 procent).

7.2.6 Glasförpackningar

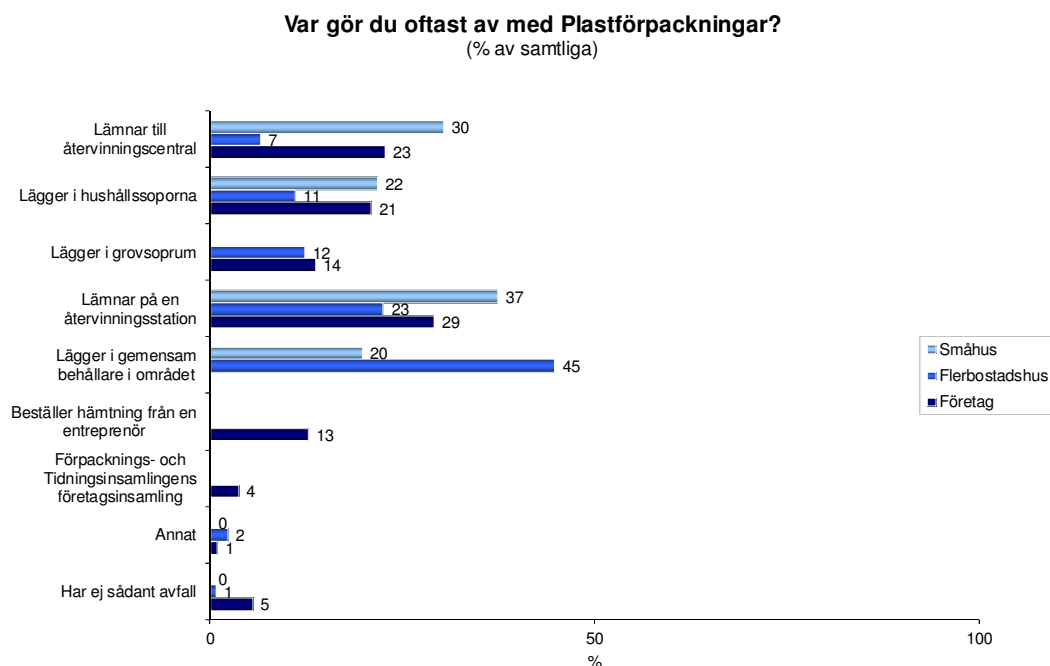


BOENDE I SMÅHUS: Samtliga småhusägare uppger att de har glasförpackningar. Dessa lämnas främst på återvinningsstation men även återvinningscentral och gemensam behållare i området är vanligt. 4 procent uppger att de lägger glasförpackningar i hushållssoporna.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Det är uppenbart att boende i flerbostadshus fått betydligt bättre möjligheter 2011 jämfört med tidigare år att lägga sitt avfall i en gemensam behållare på området. Varannan boende i flerfamiljshus uppger att glasförpackningar läggs i en gemensam behållare på området. Motsvarande andel 2008 var 19 procent. I takt med att möjligheten till gemensam behållare ökar minskar andelen som nyttjar andra alternativ. Även andelen som uppger att de lämnar avfallet i hushållssoporna minskar något från fem procent 2008 till tre procent 2011.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Var tredje företag uppger att de lämnar glasförpackningar till återvinningscentral. Även återvinningsstation är ett frekvent använt alternativ. Andelen som uppger att de beställer hämtning minskar även avseende glasförpackningar från 19 procent 2008 till 13 procent 2011.

7.2.7 Plastförpackningar



BOENDE I SMÅHUS: Återvinningsstation är det vanligaste inlämningsstället följt av återvinningscentral. 20 procent uppger också att de lägger plastförpackningarna i en gemensam behållare på området.

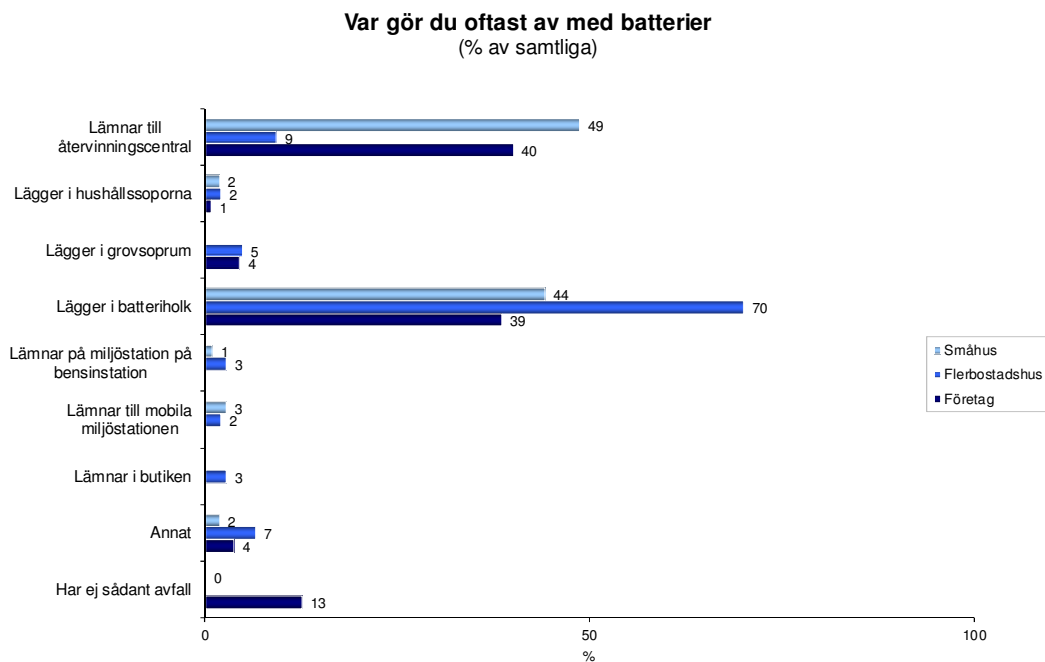
Andelen som uppger att de lämnar plastförpackningar i hushållssoporna har minskat från 27 till 22 procent mellan 2008 till 2011.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Även för plastförpackningar blir det allt vanligare att man lämnar dem i en gemensam behållare på området, 45 procent 2011 jämfört med 13 procent 2008. Andelen som uppger att de lämnar plastförpackningar i hushållssoporna har under samma period minskat från 22 procent 2008 till 11 procent 2011.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagen använder flera olika alternativ ungefär lika frekvent för vad de gör av plastförpackningar. Vanligast är återvinningsstation som uppges av 29 procent av företagen följt av återvinningscentral 23 procent. Även för plastförpackningar minskar andelen företag som uppger att de beställer hämtning från 21 procent 2008 till 13 procent 2011.

21 procent av företagen uppger att plastförpackningarna läggs i hushållssopor vilket är i nivå med resultatet 2008.

7.2.8 Batterier



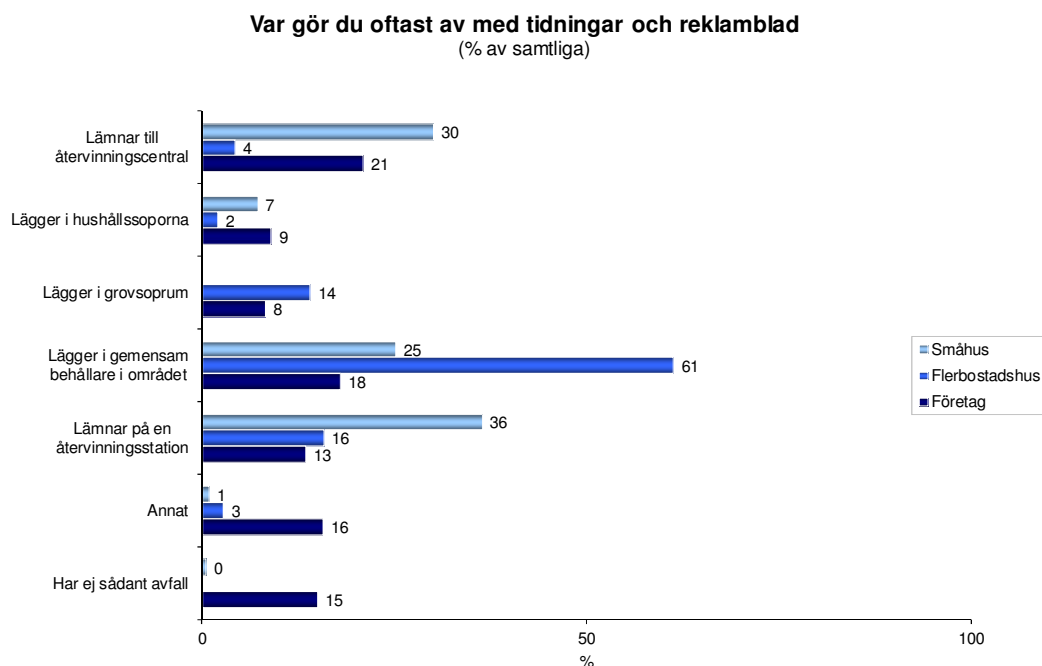
BOENDE I SMÅHUS: Det vanligaste är att lägga sina gamla batterier i en batteriholk eller att ta med dem till återvinningscentralen. Det var de vanligaste sätten även 2008.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: 70 procent lämnar sina batterier i en batteriholk. 9 procent lämnar batterierna till återvinningscentral. Det förekommer också att man lämnar dem i grovsoprummet. Någon enstaka slänger batterier i hushållssoporna.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även företag lämnar oftast sina batterier i batteriholkar eller på återvinningsstationer.

Resultaten överensstämmer väl med föregående undersökning 2008.

7.2.9 Tidningar



BOENDE I SMÅHUS: Tidningar och reklamblad hamnar på återvinningsstationen eller återvinningscentralen. Var fjärde lämnar dem i gemensam behållare som finns i bostadsområdet.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: I flerbostadshusen lämnar man 2011 större delen av sitt avfall i en gemensam behållare inom området. Återvinning av tidningar och reklamblad är inget undantag. I takt med att fler får möjlighet att lämna avfallet i gemensamma behållare nära hushållet så minskar användningen av andra alternativ.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Det är bara bland företag det inte förekommer tidningsavfall (15 procent). Även för tidningar och reklamblad gäller att företagen använder flera olika alternativ för att återvinna avfallet.

7.2.10 Kläder/textilier



BOENDE I SMÅHUS: Det är vanligt att ta med sig även textila avfall till återvinningscentralen. Det gör var fjärde. Vanligast förekommande är att man lämnar sina kläder till insamling för ev. återbruk. Visst textilavfall hamnar även i hushållssoporna. Resultatet överensstämmer väl med föregående undersökning.

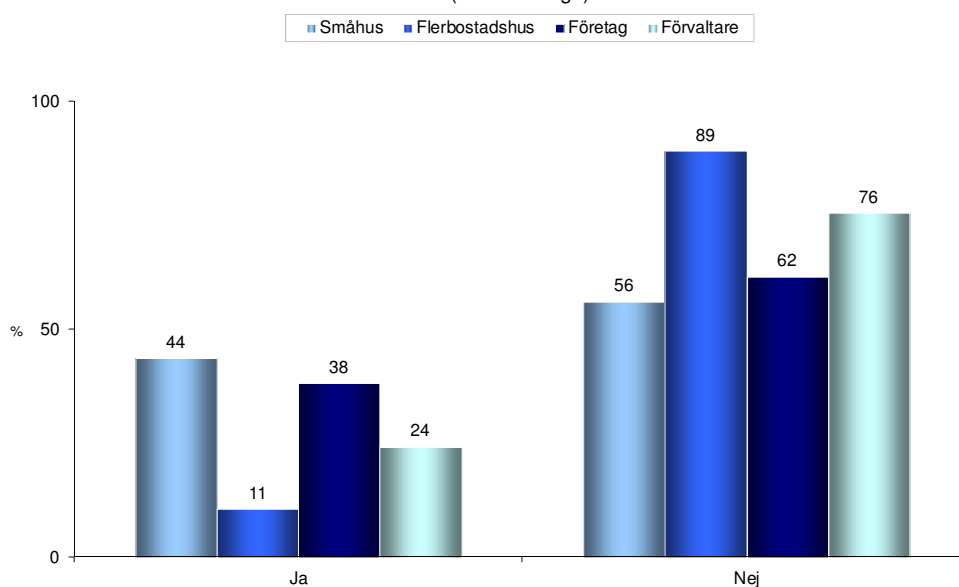
BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Även textilier och kläder hamnar i viss utsträckning i grovsoprum. De flesta lämnar det dock till återanvändning och insamling. 9 procent uppger att de lägger kläderna i hushållssoporna, en minskning från 18 procent 2008.

7.2.11 Matavfall

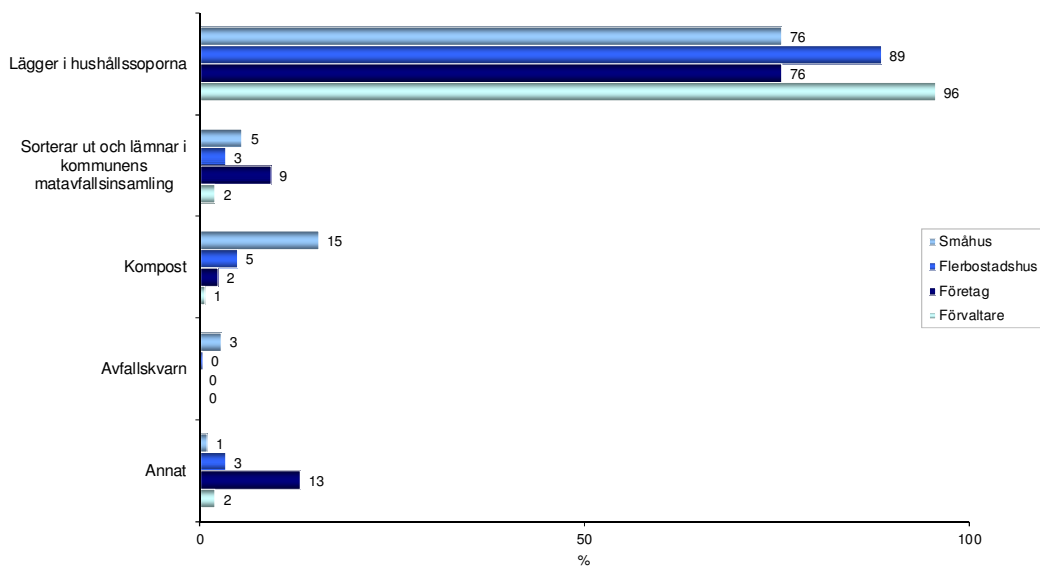
Kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut. Av diagrammet nedan framgår att kännedomen om detta är relativt låg i de olika kundgrupperna. Lägst kännedom finns hos boende i flerbostadshus, 11 procent och bland förvaltare 24 procent. Högst kännedom om att kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut finns hos ägare till småhus där 44 procent uppger att de känner till möjligheten.

Att kännedomen är låg (och till viss del eventuellt viljan) visas av att de allra flesta slänger matavfallet i hushållssoporna. 15 procent av småhusägarna uppger att de använder kompost.

Känner du till att kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut
(% av samtliga)



Var gör du oftast av med matavfall (% av samtliga)

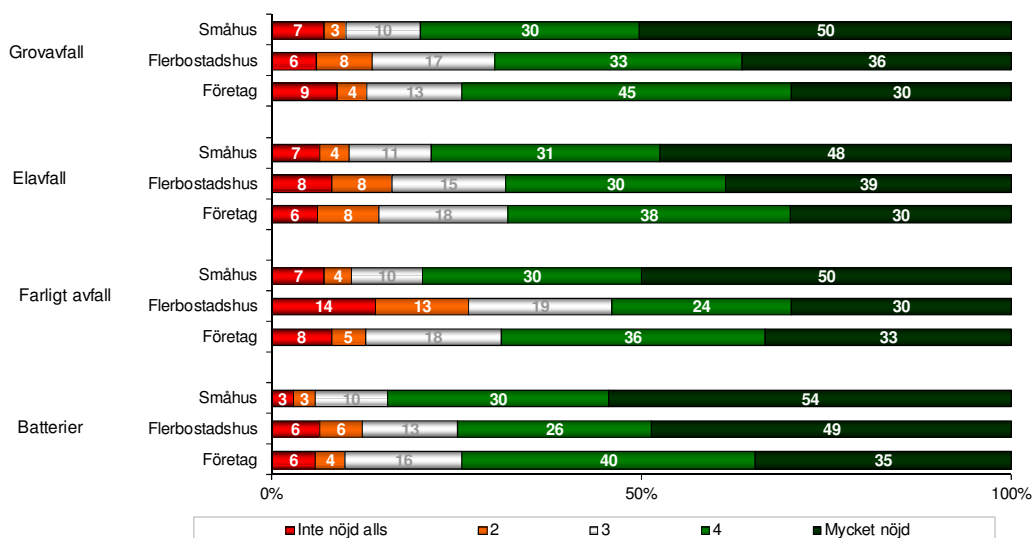


7.3 Nöjd eller missnöjd med möjligheterna att sortera avfall

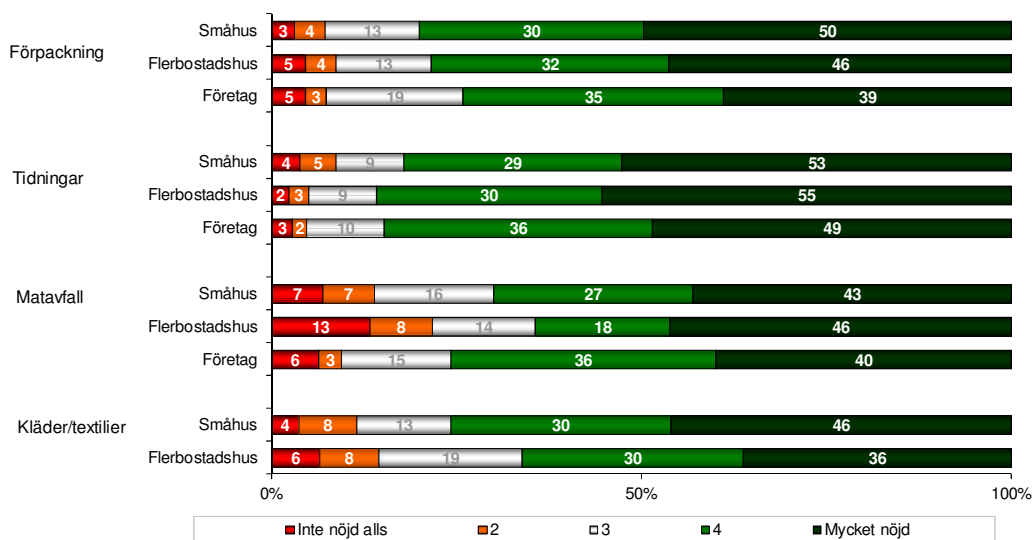
Tre kundgrupper har fått bedöma hur goda möjligheter de tycker att de har att sortera avfall. I stort kan sägas att flertalet är nöjda med möjligheterna att återvinna olika typer av avfall. Mest nöjda är småhusägarna. De områden där möjligheten till återvinning upplevs som sämst är för farligt avfall samt matavfall.

En jämförelse över tid visar att samtliga målgrupper utom boende i flerbostadshus är något mer nöjda med möjligheterna att lämna avfall 2011 jämfört med föregående undersökning. Att flerbostadshusen är mindre nöjda kan upplevas som märkligt då deras möjligheter till fastighetsnära sortering ökat. Möjligen kan förändringen förklaras av högre förväntningar och krav.

Hur nöjd är du med de möjligheterna som finns för att lämna..
(% av samtliga med en uppfattning)



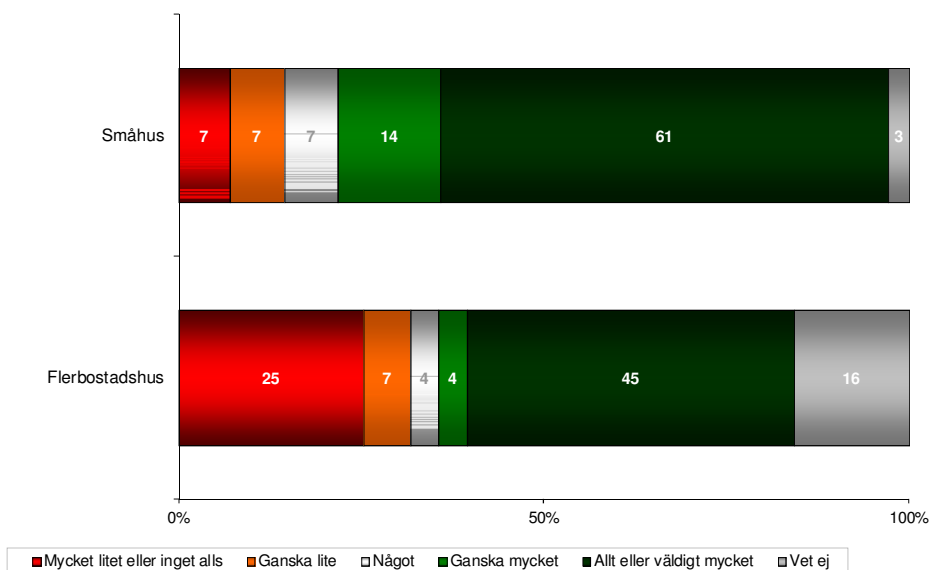
Hur nöjd är du med de möjligheterna som finns för att lämna..
(% av samtliga med en uppfattning)



7.4 Nyttjande av stadens insamlingssystem för farligt avfall

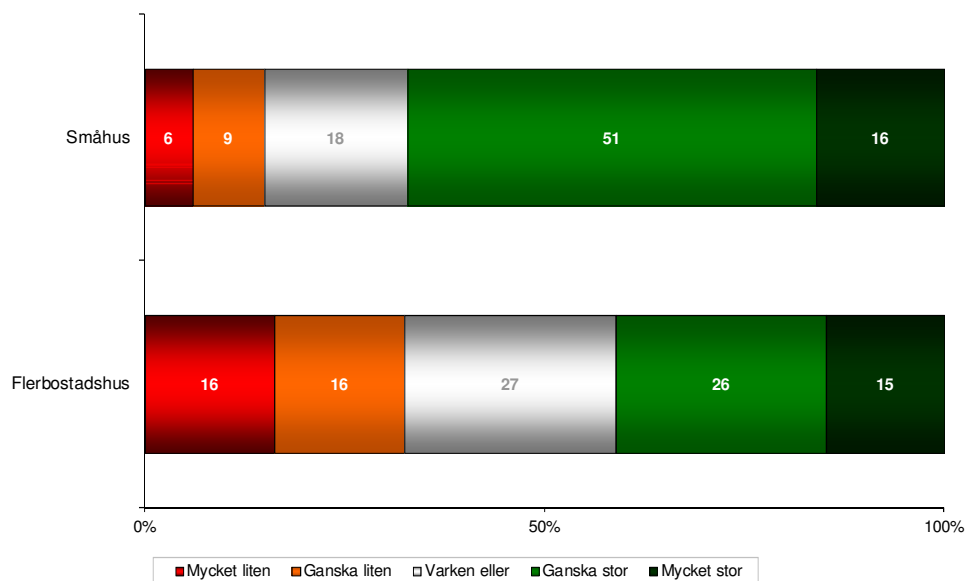
De flesta lämnar allt eller väldigt mycket av sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem. Farligt avfall kan lämnas på fasta miljöstationer eller den mobila miljöstationen samt på återvinningscentralerna.

Hur mycket av ditt farliga avfall lämnar du in till kommunens insamlingssystem
(% av samtliga)



De som bor i småhus uppger i betydligt högre utsträckning att de lämnar in sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem. 14 procent svarar att de inte alls eller i liten omfattning gör det. Bland dem som bor i flerbostadshus uppger var tredje att de lämnar in mycket eller ganska lite av sitt farliga avfall. Av diagrammet nedan framgår att boende i småhus även upplever sig bättre informerade.

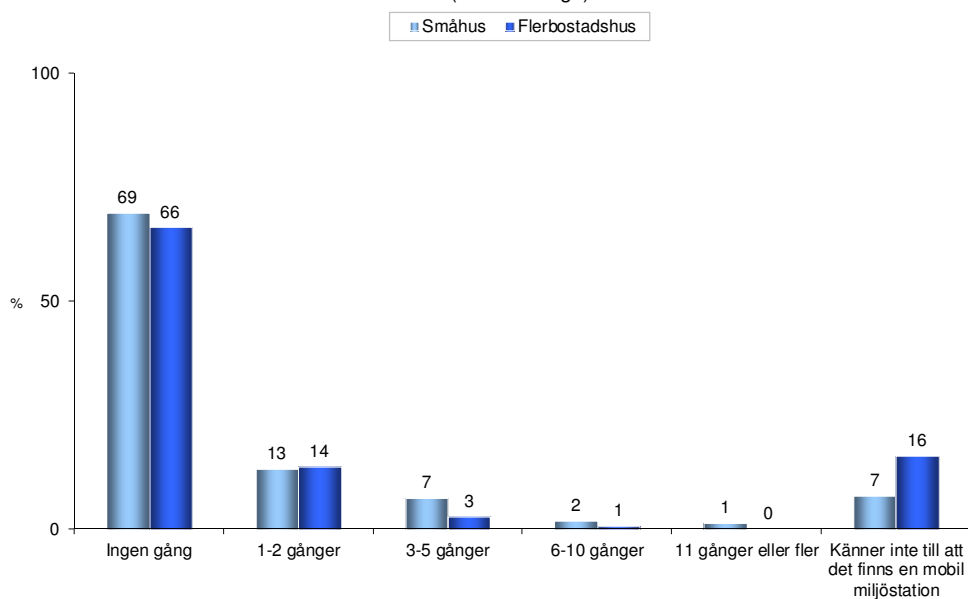
I vilken grad har du fått information om hur hushållet ska hantera farligt avfall
(% av samtliga)



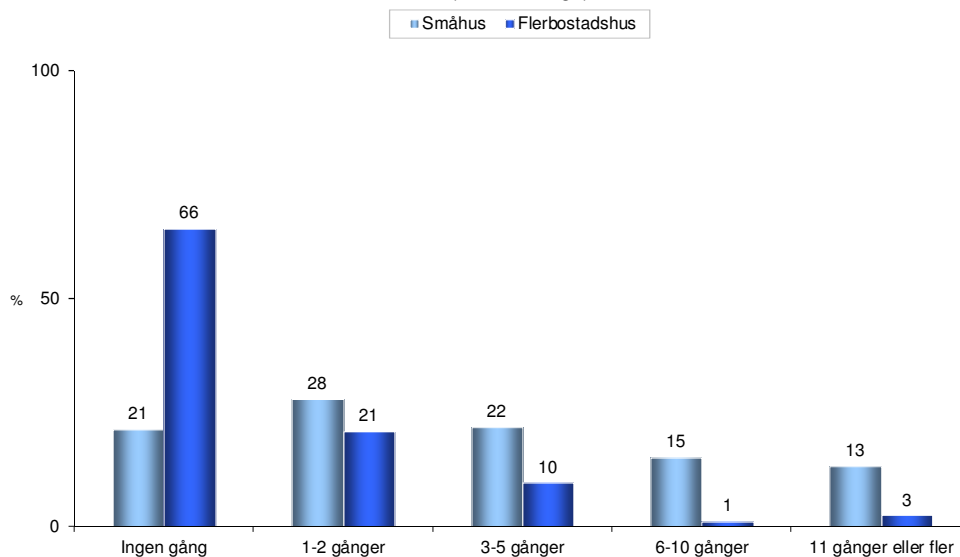
7.5 Miljöstationer

Miljöstationerna är insamlingsplats för hushållens farliga avfall (färgrester, lösningsmedel, diverse kemikalier m.m.). Miljöstationerna drivs av Stockholms stad och är placerade på vissa bensinstationer och på återvinningscentralerna. En lastbil stannar på platser runt om i Stockholm på schemalagda tider och hämtar hushållens farliga avfall och småelektronik (den mobila miljöstationen).

Hur många gånger under det senaste året har du besökt den mobila miljöstationen för farligt avfall i Stockholm
(% av samtliga)



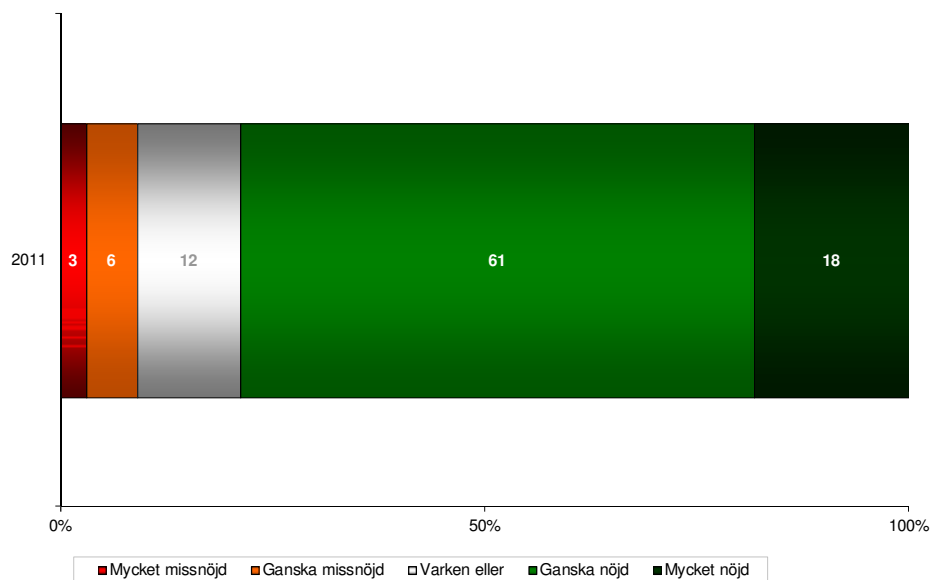
Hur många gånger under det senaste året har du besökt någon fast miljöstation för farligt avfall i Stockholm
(% av samtliga)



Av diagrammen ovan framgår att främst boende i småhus besöker miljöstationerna. De fasta stationerna nyttjas i större utsträckning än den mobila.

Småhus:

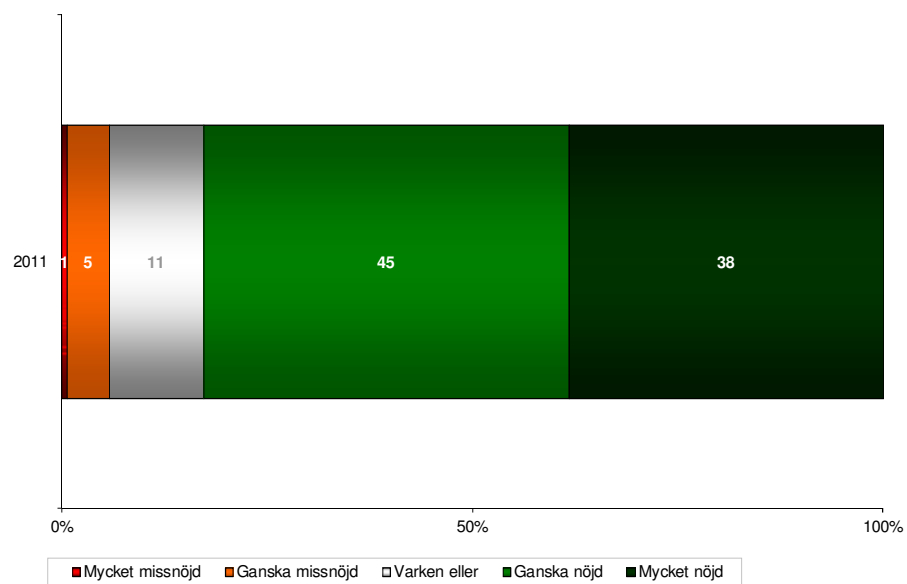
Är du nöjd eller missnöjd med hur den mobila miljöstationen för farligt avfall i staden fungerar
(% av samtliga med en uppfattning)



Småhus:

Är du nöjd eller missnöjd med hur de fasta miljöstationerna för farligt avfall i staden fungerar

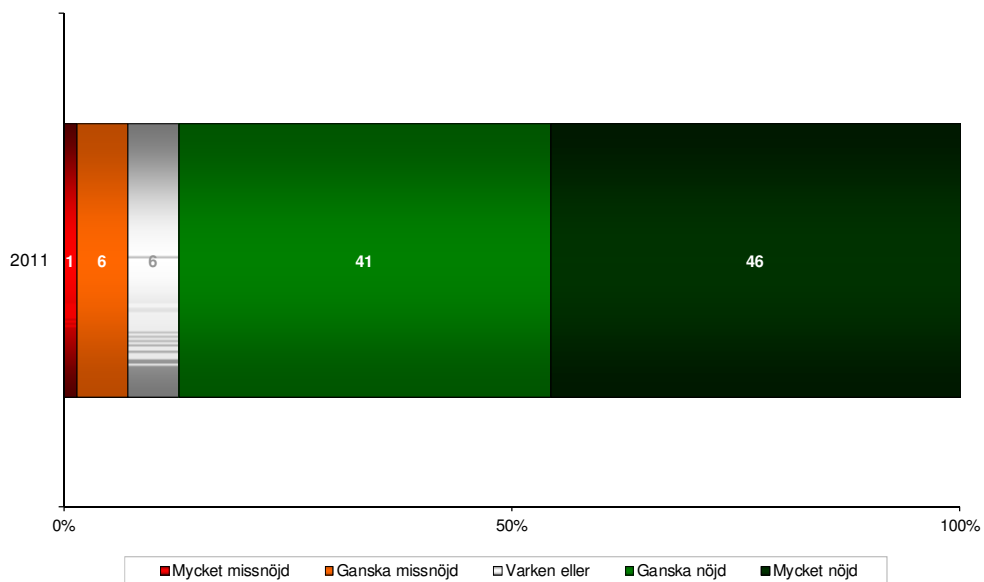
(% av samtliga med en uppfattning)



Flerbostadshus:

Är du nöjd eller missnöjd med hur den mobila miljöstationen för farligt avfall i staden fungerar?

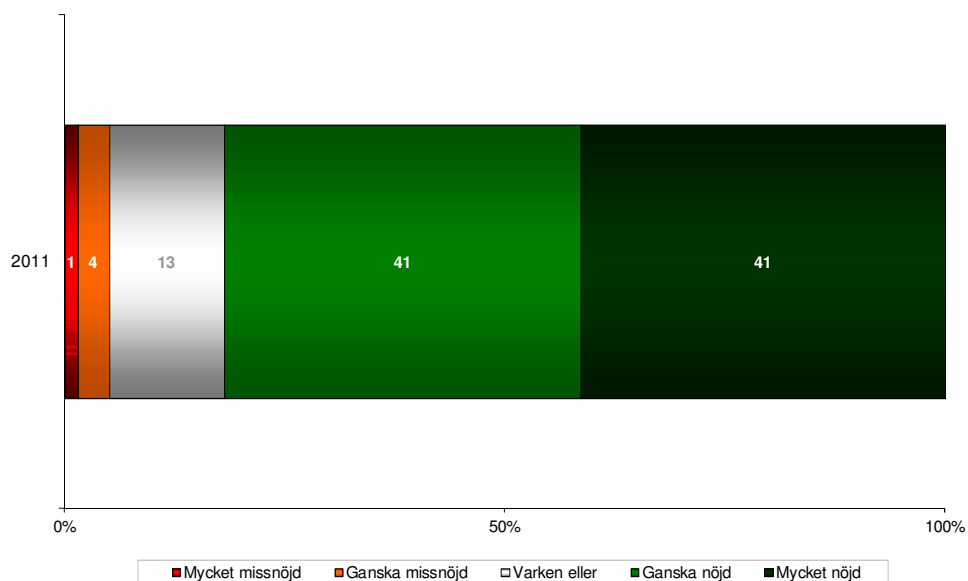
(% av samtliga med en uppfattning)



Flerbostadshus:

Är du nöjd eller missnöjd med hur de fasta miljöstationerna för farligt avfall i staden fungerar?

(% av samtliga med en uppfattning)

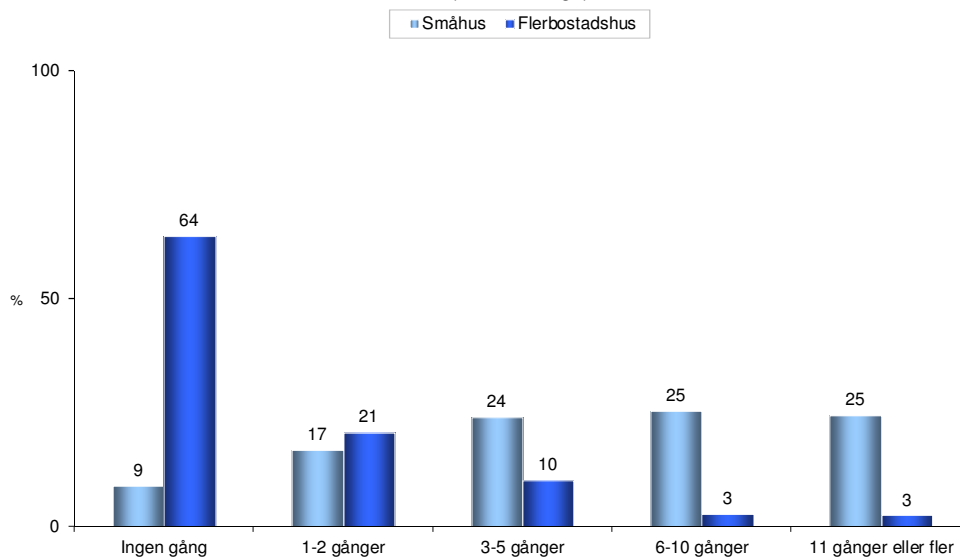


Av diagrammen ovan för småhus och flerbostadshus framgår att de som har besökt någon miljöstation är till övervägande delen nöjda. Få är direkt missnöjda.

7.6 Utnyttjande av stadens återvinningscentraler

Återvinningscentral är en större bemannad insamlingsplats dit hushållen är välkomna med grovavfall, elavfall och farligt avfall. Stockholm har fem återvinningscentraler som ligger i Bromma, Lövsta, Vanadisberget, Vantör och Östberga.

Hur många gånger under det senaste året har du besökt någon av kommunens återvinningscentraler i Stockholm
(% av samtliga)

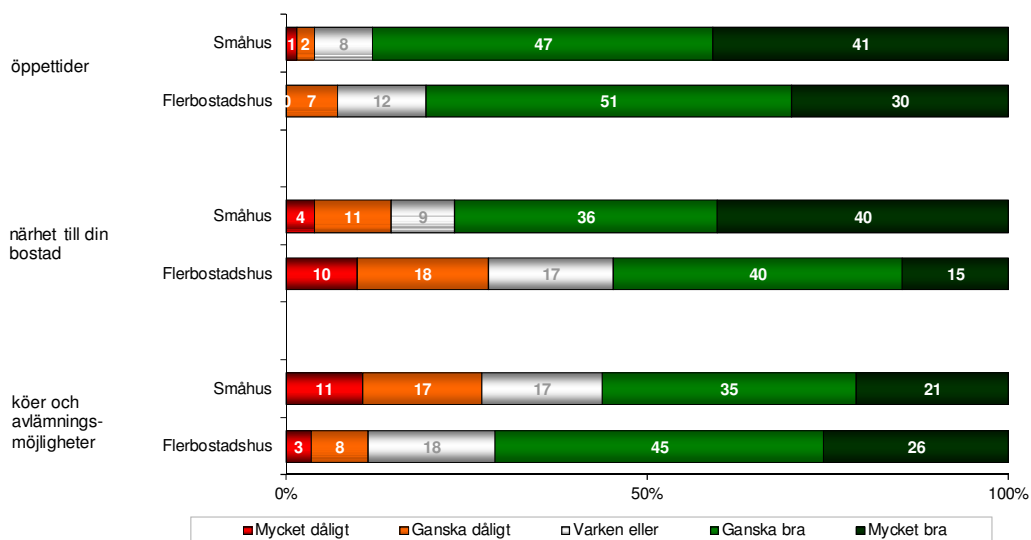


BOENDE I SMÅHUS: Återvinningscentraler utnyttjas flitigt av boende i småhus. Nästan samtliga (91 procent) har någon gång besökt en återvinningscentral det senaste året. Motsvarande andel 2008 var 95 procent.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Besök vid återvinningscentraler är lika vanliga bland boende i flerbostadshus som besök på miljöstationer. Ca 1/3 av de boende har besökt en återvinningscentral under det senaste året.

Liksom vid undersökningen 2008 är det i år lika vanligt bland boende i innerstaden som i ytterstaden att man har besökt en återvinningscentral. Skillnaden mellan utnyttjandet av återvinningscentraler bland boende i småhus och flerbostadshus kan antagligen förklaras av olika tillgänglighet. Som vi sett av redovisningen är grovsoprum väl utnyttjade av boende i flerbostadshus vilket antagligen minskar behovet av att åka till en återvinningscentral.

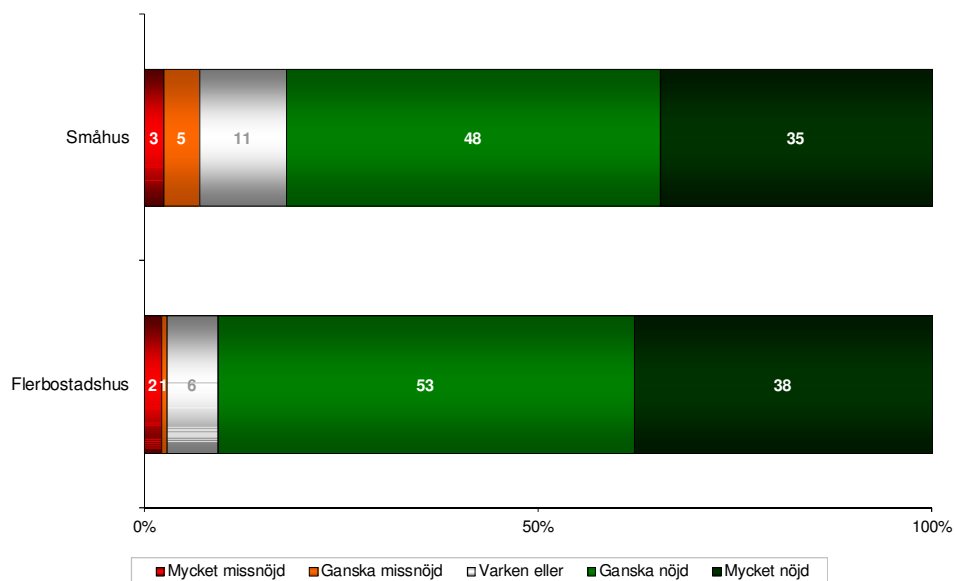
Hur bedömer du kommunens återvinningscentraler när det gäller...
(% av samtliga med en uppfattning)



BOENDE I SMÅHUS: Boende i småhus är mest nöjda med öppettiderna på återvinningscentralerna och med närheten till dem i förhållande till bostaden. Det missnöje som uttrycks gäller främst belastningen på dem och 28 procent tycker avlämningsmöjligheterna är dåliga. Det är en försämring mot 2008 då 19 procent uppgav att de tyckte att avlämningsmöjligheterna var dåliga

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Boende i flerbostadshus som har besökt återvinningscentraler det senaste året är mest nöjda med deras öppettider. Även belastningen på dem är det stora flertalet nöjda med. Missnöjet gäller främst närheten till bostaden. Mer än var fjärde tycker de ligger dåligt till. Uppfattningen är densamma oavsett om respondenten bor i innerstaden eller ytterstaden.

Är du nöjd eller missnöjd med hur återvinningscentralerna i staden fungerar när det gäller att lämna in avfall
(% av samtliga med en uppfattning)

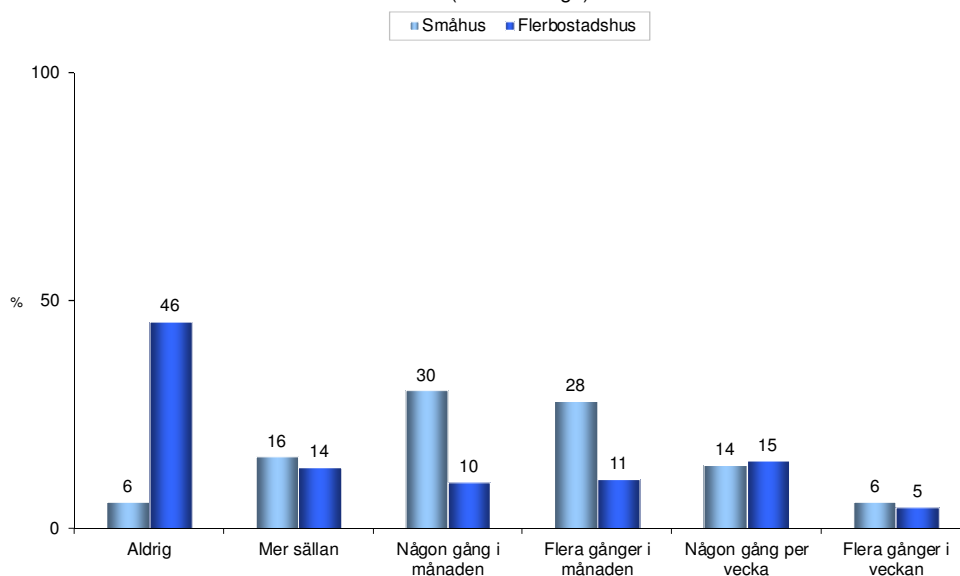


Av diagrammet ovan framgår att de allra flesta är nöjda med hur det fungerar att lämna in avfall. Boende i flerbostadshus är mer positiva än de som bor i småhus. Som också framgått ovan är de boende i småhus mindre positiva till köer och avlämningsmöjligheter vilket också sannolikt påverkar deras svar på frågan om funktionen att lämna in avfall.

7.7 Besök på stadens återvinningsstationer

Återvinningsstationer är obemannade insamlingsplatser för förpackningar och tidningar och består av ett antal gröna behållare. De ägs och drivs av Förpacknings- och tidningsinsamlingen. För närvarande finns det ca 260 återvinningsstationer i Stockholm.

Hur många gånger under det senaste året har du besökt någon återvinningsstation i Stockholm
(% av samtliga)

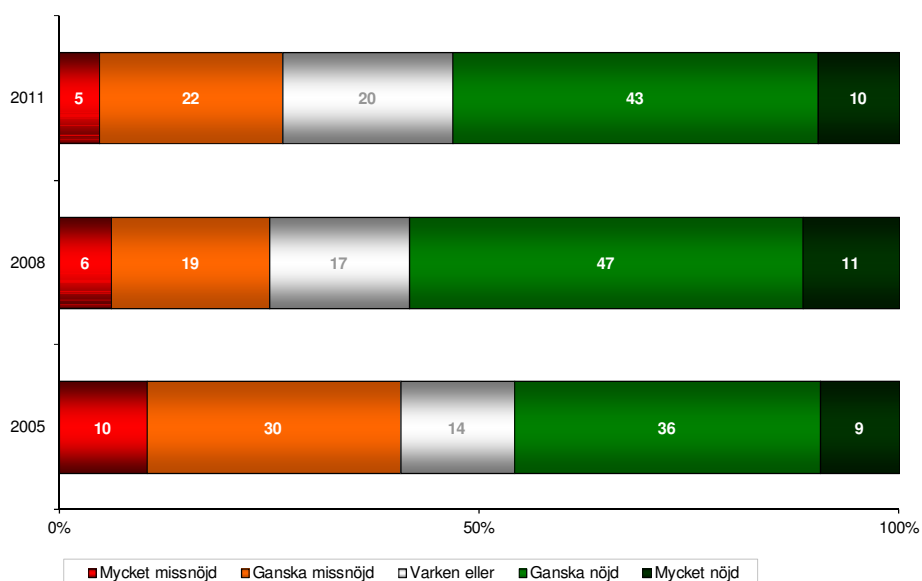


BOENDE I SMÅHUS: Så gott som samtliga har under det senaste året besökt någon återvinningsstation. Nästan varannan boende i småhus uppger att de besöker en återvinningsstation flera gånger i månaden eller oftare.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Boende i flerbostadshus besöker inte återvinningsstationer lika frekvent som boende i småhus. En rimlig förklaring som framgått tidigare är att många av dem har gemensamma behållare för fastigheten där de kan återvinna mycket av sitt avfall.

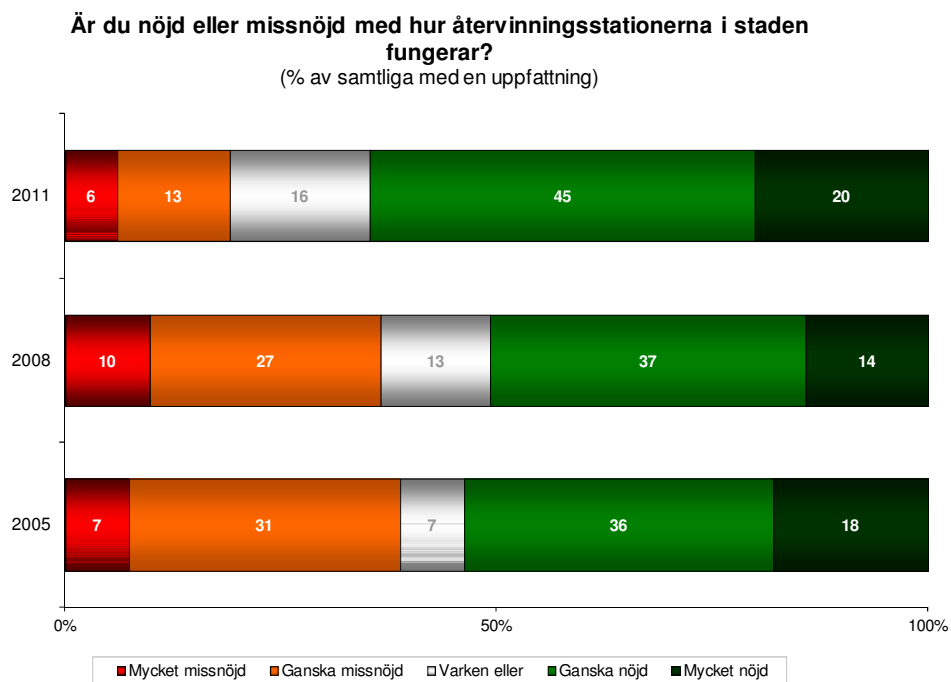
Boende i småhus:

Är du nöjd eller missnöjd med hur återvinningsstationerna i staden fungerar
(% av samtliga med en uppfattning)



BOENDE I SMÅHUS: Av diagrammet ovan framgår att boende inte är helt nöjda med hur återvinningsstationerna i staden fungerar. Resultatet är en marginell nedgång jämfört med 2008.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS:

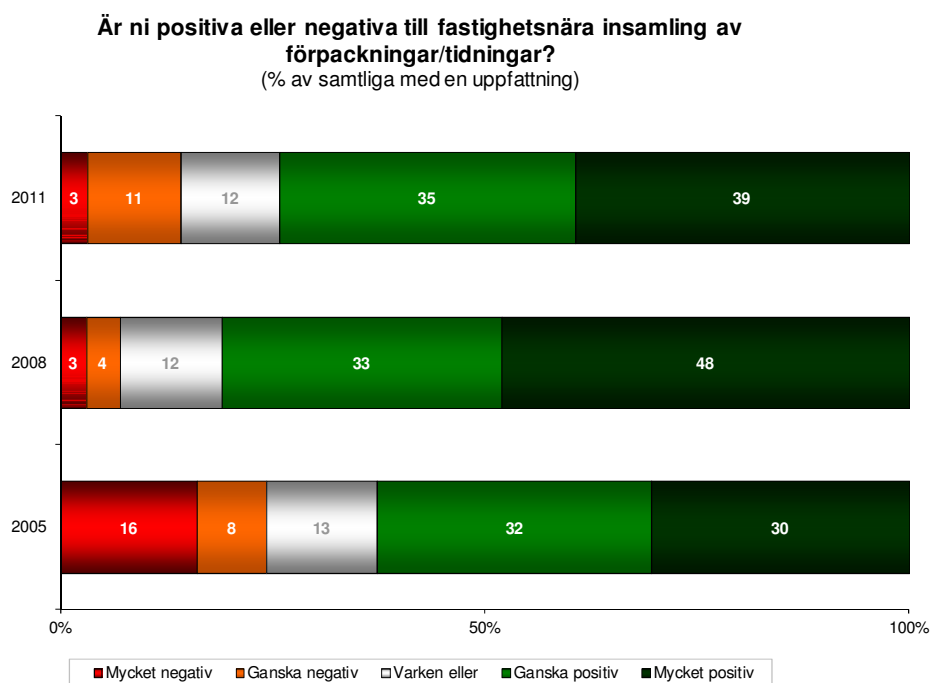


BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Inställningen hos boende i flerbostadshus till hur återvinningsstationerna fungerar är betydligt mer positiv 2011 jämfört med tidigare. Fler är nöjda och andelen som är direkt missnöjda har minskat från nästan 40 procent 2005 och 2008 till knappt 20 procent 2011.

8 Fastighetsnära källsortering

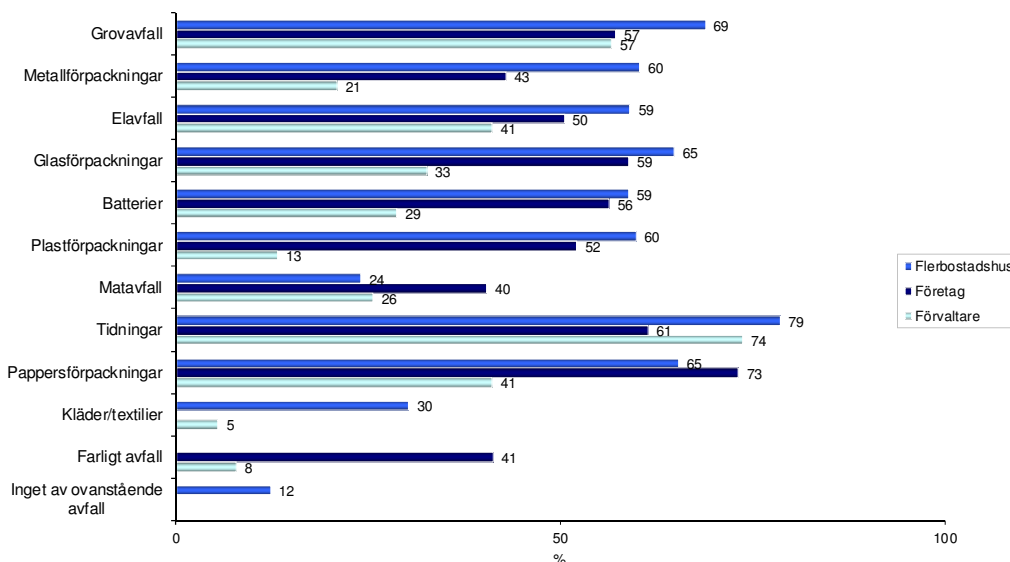
Förpackningar av papper, glas, metall och plast samt tidningar omfattas av så kallat producentansvar. I Stockholm kan hushåll lämna sina förpackningar och tidningar till Förpacknings- och tidningsinsamlingens återvinningsstationer – de gröna behållarna som finns placerade runt om i staden.

Fastighetsägarna fick en fråga om de är positiva eller negativa till fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar. Det vill säga att möjliggöra för boende och verksamheter att kunna lämna sina utsorterade förpackningar i anslutning till den egna fastigheten. Svaren nedan visar att det finns en klart positiv inställning bland fastighetsägarna men att andelen som är positiva minskat något sedan 2008. Andelen positiva är dock klart högre än vid undersökningen 2005.



8.1 Möjligheter att sortera idag

Vilka avfallstyper de boende kan sortera ut/lämna i fastigheten/på arbetsstället idag.
(% av samtliga)



BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Det vanligaste de boende kan lämna är tidningar och grovavfall vilket stämmer väl med tidigare genomförda undersökningar. En jämförelse med tidigare års undersökningar visar också att möjligheterna att källsortera nära fastigheten ökat när det gäller sortering av samtliga avfallstyper ovan. Detta har också framgått tidigare i rapporten där allt fler svarar att de lämnar sitt avfall i gemensamma behållare för fastigheten.

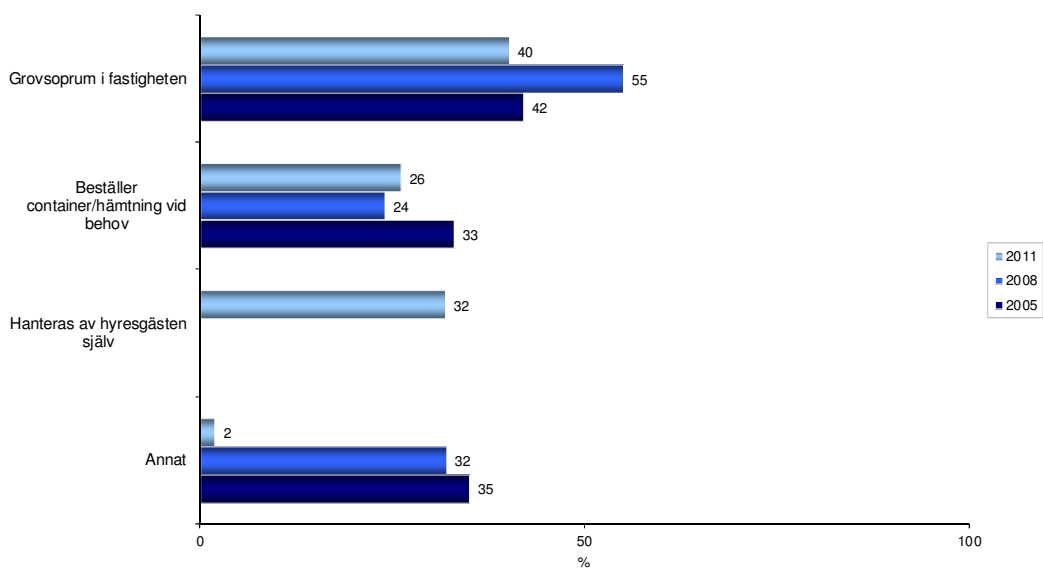
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Pappersförpackningar samt tidningar är de vanligaste fraktionerna företagen kan sortera och lämna på arbetsstället. Resultatet överensstämmer med tidigare undersökningar. 40 procent uppger att de kan sortera matavfall och farligt avfall vilket är en ökning från 2008 då ca 35 procent svarade att de kunde sortera dessa avfallstyper.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Här borde finnas en överensstämmelse med svaren från boende i flerbostadshus men så är inte fallet. De boende uppger i betydligt högre utsträckning att de kan sortera olika typer av avfall jämfört med fastighetsägarna/förvaltarna.

Enligt fastighetsägarna och förvaltarna är det främst tidningar, grovavfall och elavfall som kan källsorteras. Det var vanligast även i tidigare undersökningar. Farligt avfall och kläder/textilier är fraktioner som en mindre andel fastighetsägare uppger kan sorteras och lämnas i deras fastigheter. Dessa resultat överensstämmer med undersökningen från 2008.

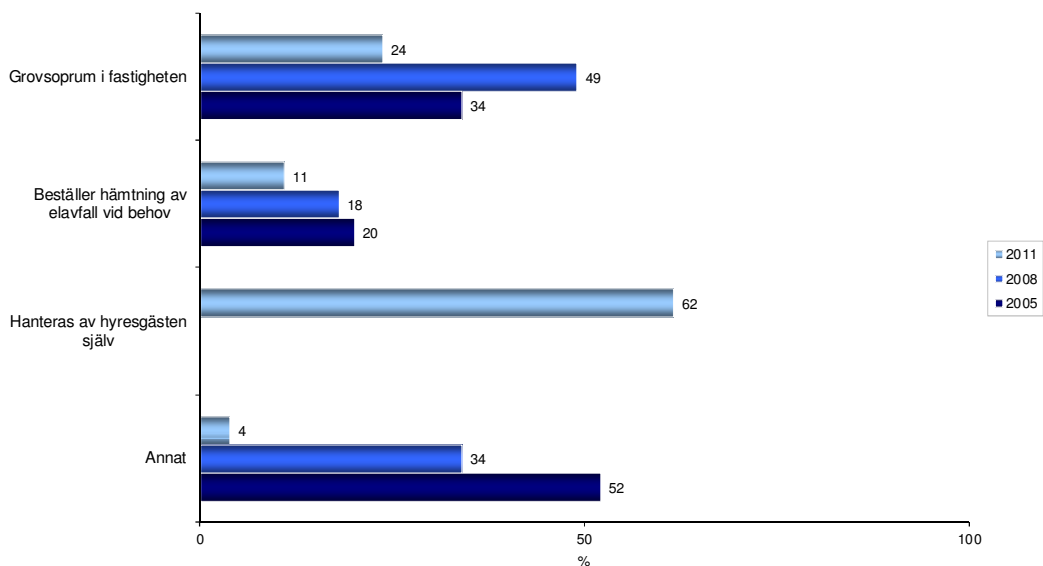
Fastighetsägarna/förvaltarna fick två ytterligare frågor kring hur grovavfall och elavfall hanteras i deras fastigheter (se vidare nedan).

Hur hanteras grovavfall i fastigheten? (% av samtliga)



Grovavfallet hanteras i 40 procent av fastigheterna i grovsoprum, var fjärde beställer hämtning/containerar vid behov medan var tredje uppger att grovavfallet hanteras av hyresgästerna själva.

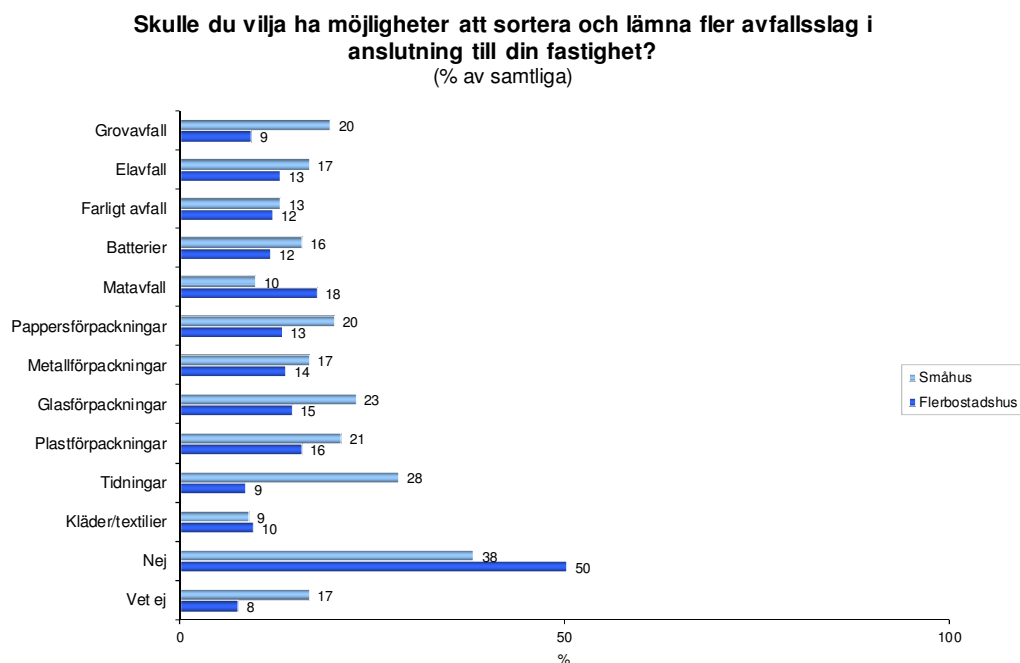
Hur hanteras elavfall i fastigheten? (% av samtliga)



När det gäller elavfall uppger en allt högre andel av fastighetsägarna/förvaltarna att detta hanteras av hyresgästerna själva.

8.2 Önskemål om större möjligheter att källsortera i fastigheten

Även om många har möjlighet att sortera och lämna avfall i eller i anslutning till sin fastighet så finns det fortfarande ytterligare önskemål om möjligheten att lämna avfall i anslutning till fastigheten.

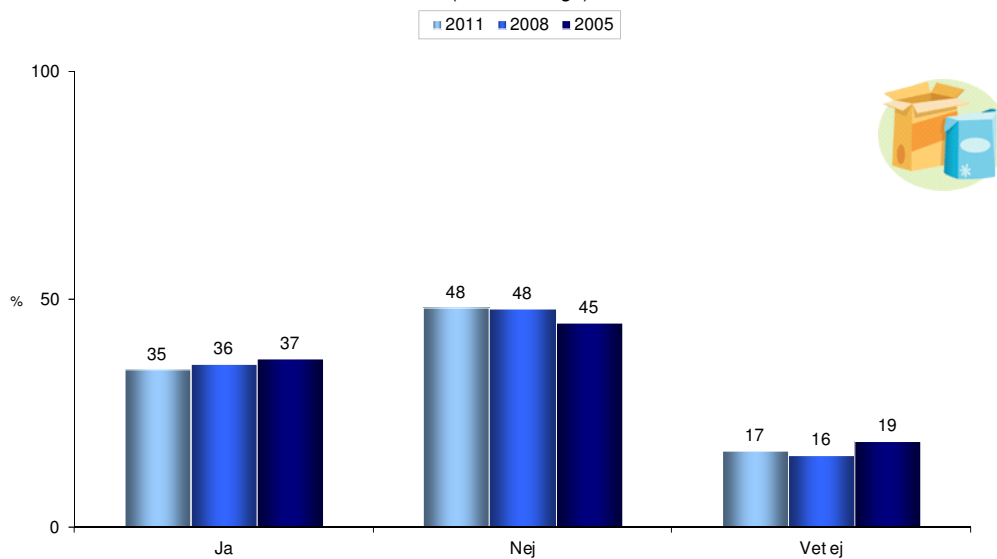


Av diagrammet ovan framgår att ungefär 20 procent av småhusägarna skulle vilja ha bättre möjligheter att sortera och lämna avfall i anslutning till fastigheten. För boende i flerbostadshus är andelen ca 15 procent.

Framför allt bland boende i flerbostadshus har andelen som önskar bättre möjligheter minskat jämfört med 2008, troligen till följd av de gemensamma behållare inom området för olika typer av avfall som allt fler uppger att de använder.

Boende i småhus:

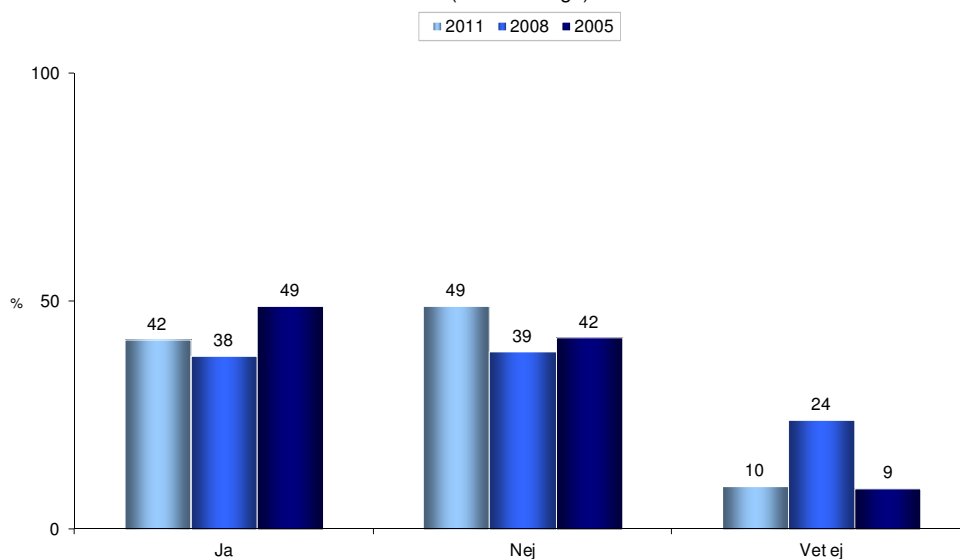
Tror du att du skulle lämna fler förpackningar till återvinning än du gör idag om det fanns möjligheter att göra det i anslutning till fastigheten
(% av samtliga)



BOENDE I SMÅHUS: Av resultatet ovan framgår att fortsatt ungefär var tredje boende i småhus tror att de skulle lämna fler förpackningar till återvinning om det fanns bättre möjligheter i nära anslutning till fastigheten.

Boende i flerbostadshus:

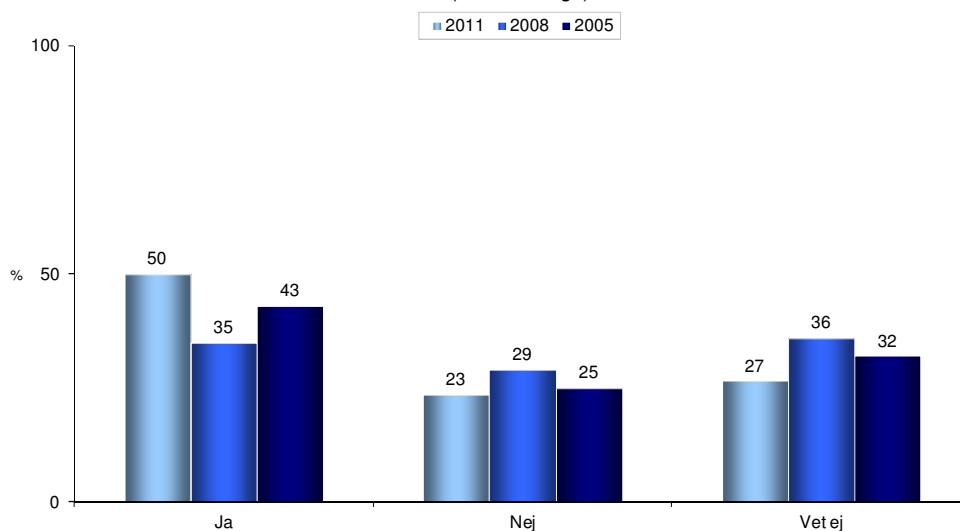
Tror du att du skulle sortera fler förpackningar till återvinning än du gör idag om det fanns möjligheter att lämna fler förpackningar i fastigheten?
(% av samtliga)



BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Även boende i flerbostadshus uppger att de i större utsträckning skulle lämna fler förpackningar till återvinning om möjligheterna förbättrades ytterligare

Företag:

Tror ni att arbetsstället skulle sortera och lämna fler förpackningar till återvinning än idag om det fanns möjligheter att lämna fler förpackningar i fastigheten
(% av samtliga)



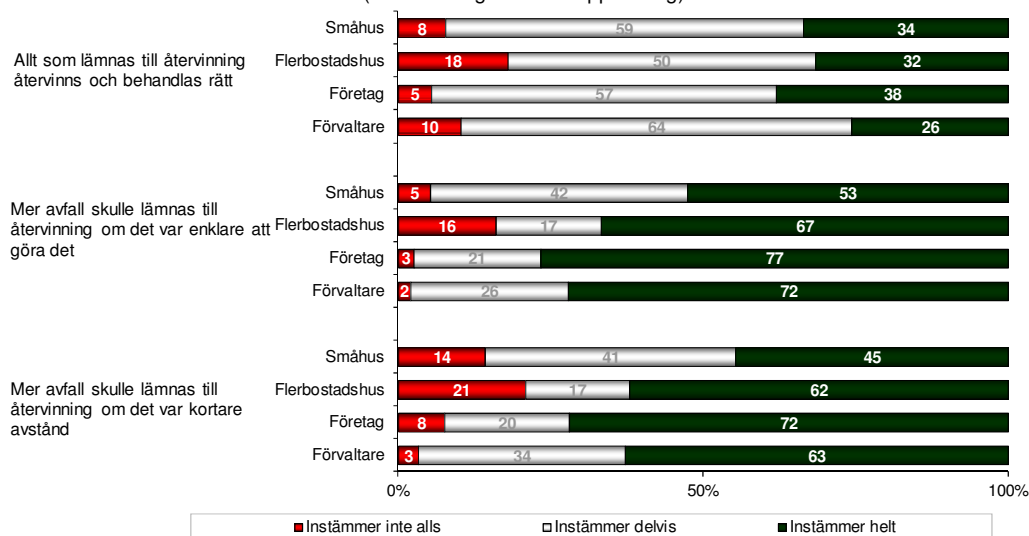
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även bland företagen uppges att man tror att fler skulle sortera sitt avfall om möjligheterna förbättrades.

9 Inställning till stadens avfallshantering

Nio påståenden (se nedan) – positivt eller negativt formulerade – ställdes om hur avfallshantering och återvinning i staden sköts i Stockholm. I stort sett samma påståenden ställdes 2005 och 2008 vilket gör det möjligt att följa ev. förändringar av attityderna hos boende, företag och fastighetsägare över tid. En detaljerad redovisning återfinns i separat bilaga.

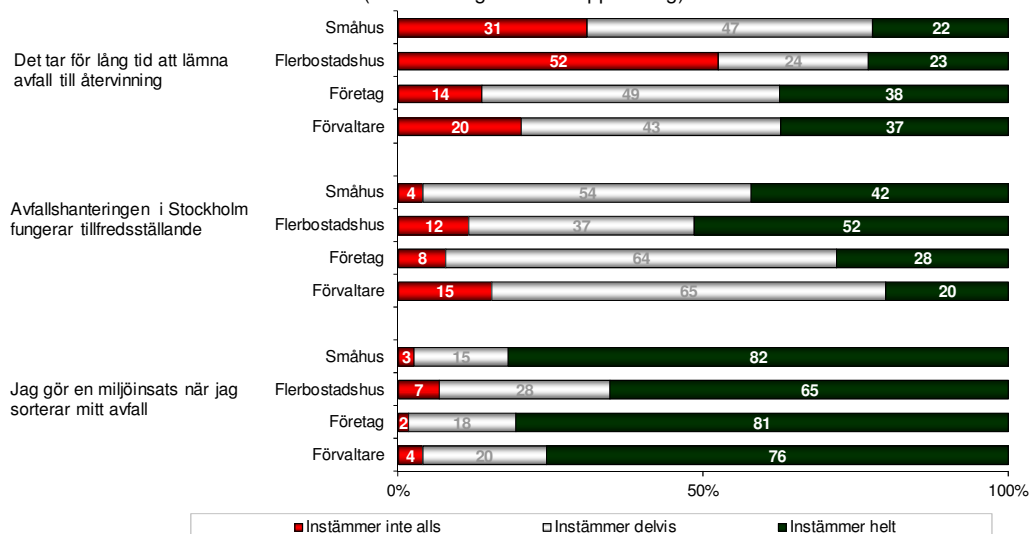
Hur väl stämmer följande påståenden med din uppfattning om hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm?

(% av samtliga med en uppfattning)



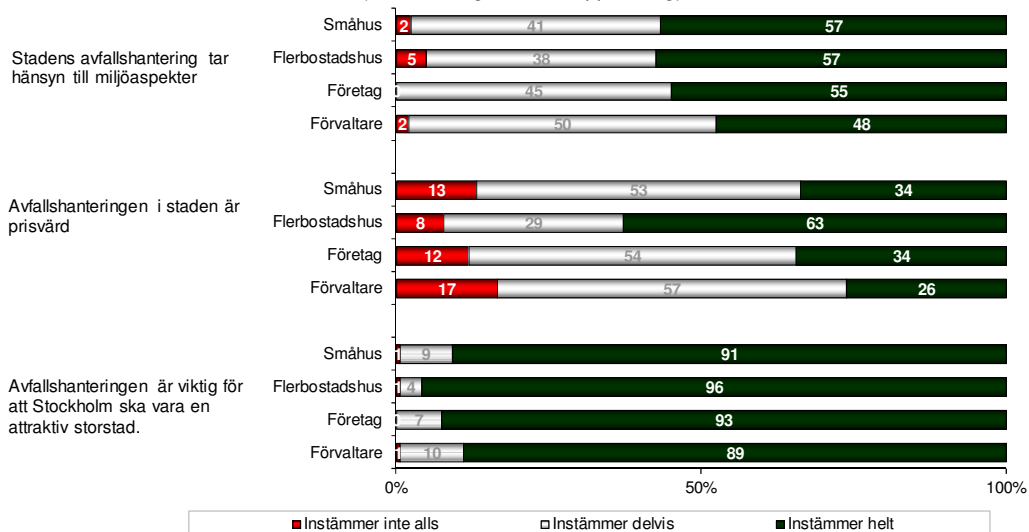
Hur väl stämmer följande påståenden med din uppfattning om hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm?

(% av samtliga med en uppfattning)



Hur väl stämmer följande påståenden med din uppfattning om hur avfallshandling och återvinning sköts i Stockholm?

(% av samtliga med en uppfattning)



Av diagrammen ovan framgår att kundgrupperna till stora delar är överens. Några mindre skillnader finns dock:

- Småhusägare tror inte i lika hög utsträckning att mer skulle återvinnas om det var lättare eller om avstånden var kortare. Troligen är det så att småhusägarna i stort svarar ur eget perspektiv och det stora flertalet är nöjda med möjligheterna att lämna avfall till återvinning
- Boende i flerbostadshus upplever i högre utsträckning att avfallshandlingen i Stockholm fungerar tillfredsställande. Boende i flerbostadshus tycker också att avfallshandlingen är prisvärd
- Fastighetsägarna/Förvaltarna är generellt något mindre nöjda än övriga målgrupper

9.1 Förändring i attityder till stadens avfallshandling

BOENDE I SMÅHUS: Jämfört med tidigare undersökningar har svarsfördelningen generellt ökat eller kvarstår. Fler instämmer i årets undersökning i att stadens avfallshandling tar hänsyn till miljöaspekter, att man gör en miljöinsats när man sorterar sitt avfall och att avfallshandlingen fungerar tillfredsställande i Stockholm.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: I årets undersökning jämfört med 2008 och 2005 har det skett en ökning av dem som anser att avfallshandlingen i Stockholm fungerar tillfredsställande (2005 38 procent, 2008 37 procent och 2011 52 procent). Det är 2011 färre som tror att mer avfall skulle lämnas till återvinning om det är kortare avstånd och även färre som tycker att det tar för lång tid att lämna avfall till återvinning jämfört med tidigare år.

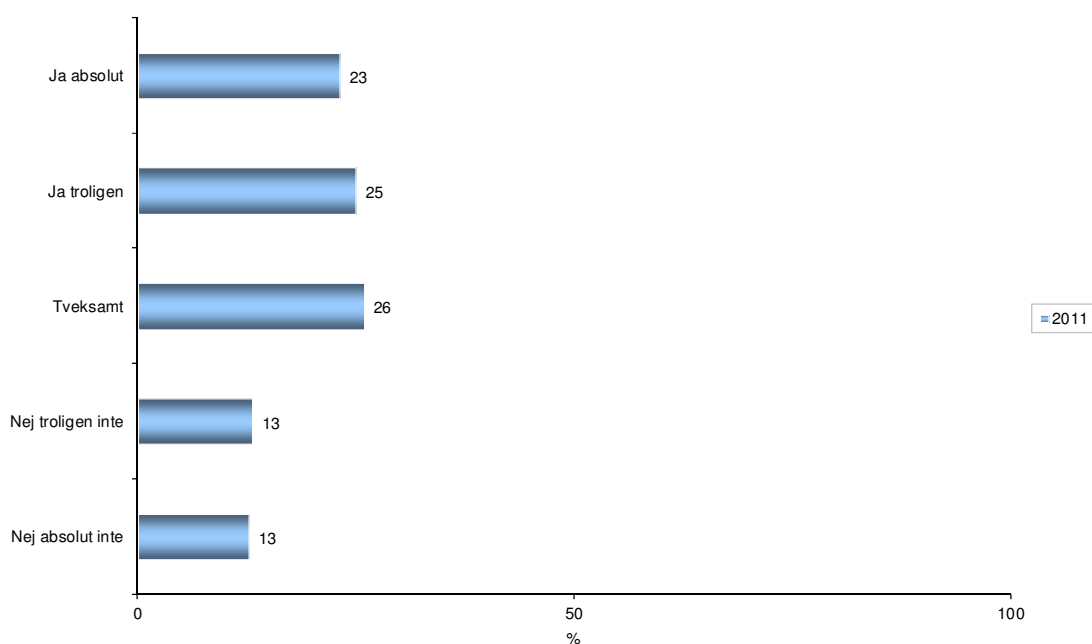
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Generellt sett har andelen som instämmer i påståendena om hur avfallshandlingen sköts i Stockholm ökat. Framför allt har det skett en ökning bland dem som instämmer i att det skulle lämnas in mer avfall till återvinning om avståndet var kortare och om det var enklare att göra det.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Även för fastighetsägarna/förvaltarna har andelen som instämmer i påståendena om hur avfallshanteringen sköts i Stockholm generellt sett ökat. Störst ökning har det skett bland fastighetsägarna vad det gäller andelen som tror att mer avfall skulle lämnas in om det var enklare att göra det. Fler instämmer också i år i att det tar för lång tid att lämna avfall till återvinning jämfört med undersökningarna 2008 och 2005.

10. Framtida källsortering för boende i småhus

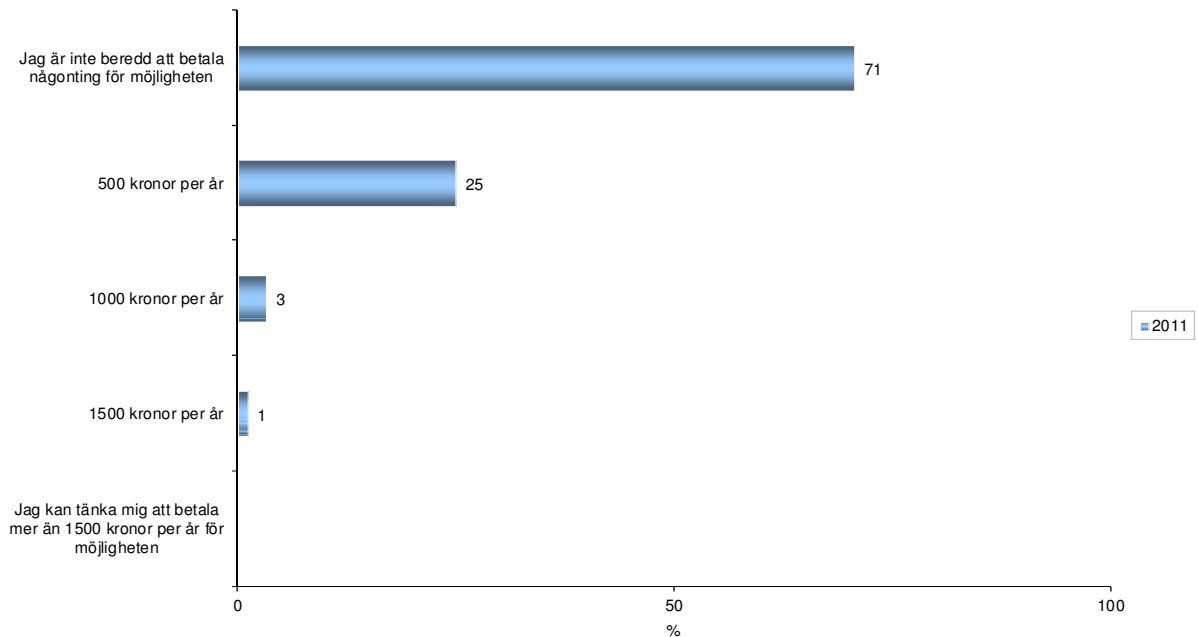
I Stockholm kan det i framtiden bli aktuellt med ökad service för småhusägare att lämna mer avfall till återvinning. En insamlingsmodell som redan i dag finns i ett antal kommuner innebär att småhusägare får två kärl (370 L eller 240 L) med fyra fack i varje uppställda på tomten. Det betyder att man som småhusägare förutom hushållsavfall och matavfall också kan sortera ut förpackningar av papper, glas, plast, metall samt tidningar fastighetsnära. Det kan eventuellt också finnas möjlighet till insamling av batterier och glödlampor etc. i anslutning till insamlingsmodellen.

Skulle du vara intresserad av denna service
(% av samtliga)



Av diagrammet ovan framgår att ungefär hälften av de boende i småhus spontant är intresserade av bättre möjligheter till fastighetsnära sortering via kärlden som beskrivs ovan. Var fjärde är tveksam och en lika stor andel säger spontant att de troligen eller absolut inte är intresserade.

**Ungefär hur mycket skulle du vara beredd att betala extra för servicen att få
möjlighet att lämna ditt avfall till återvinning direkt vid tomtgränsen**
(% av samtliga)



Av dem som är intresserade så är majoriteten (71 procent) inte intresserade av att betala något för den utökade möjligheten. 25 procent uppger att de skulle vara beredda att betala 500 kronor per år. Endast någon enstaka är beredd att betala mer.

11. Öppna kommentarer

Samtliga grupper i undersökningen fick besvara en öppen fråga om vad man i första hand tycker är det viktigaste att förbättra angående avfallshanteringen i Stockholm för att man ska bli mer nöjd med avfallshandling, källsortering etc. Flera av åsikterna som framkommer är genomgående inom de olika grupperna. För samtliga svar se bilaga ”Frisvar ”Med egna ord”.

- Återvinningsstationerna behöver skötas bättre. Många framhåller klagomål på att det ofta är mycket skräpigt runtomkring behållarna och att de ofta är överfulla.
- Det behövs fler återvinningsstationer. Många tycker att det är för långt till närmaste station från fastigheten.
- Förslag framkommer om att bygga in återvinningsstationerna för att de inte ska störa miljön.
- Mer information till allmänheten för att öka medvetenheten och för att man ska veta *hur* man ska sortera sitt avfall och *var* man kan slänga respektive avfall.

Från dem som bor i småhus framkommer åsikter om att de som hämtar soporna ställer tillbaka sopkärnen slarvigt och inte på den plats där de hämtades. Dessutom framförs synpunkter på långa köer till återvinningscentralerna.

De som bor i flerbostadshus efterfrågar bättre sopsorteringsmöjligheter i fastigheten. Den begränsade sorteringsmöjligheten gör att många inte sorterar sina sopor i så stor omfattning som man skulle göra om det fanns i fastigheten. Man efterfrågar också specifikt bättre möjligheter att sortera matavfall/komposterbart avfall.