

A
B
C
D
E

Renhållningsförvaltningen
I N F O R M A T I O N

Handläggare: Erica Olsson
Tfn: 08 - 508 465 56

Renhållningsnämnden

**”3 återvinningscentraler i Stockholm. Så tycker
privatkunderna.” • Nyckeltal nöjd kund**

Förslag till beslut

1. Förvaltningens rapport godkänns.

Johan Castwall
Förvaltningsdirektör

Erica Olsson
Informationsansvarig

Bakgrund

Vid nämndens möte den 21 maj 2003 efterfrågades förslag till nyckeltal för "Nöjd kund". Förvaltningen redogjorde för delar av dessa nyckeltal i ett ärende till nämnden i december 2003 – se bilaga 1. Nyckeltalen baserades på brukarundersökningen från årsskiftet 2002/2003. Vidare angavs att förvaltningen skulle komplettera dessa nyckeltal med nyckeltal från den kundundersökningen som genomfördes vid årsskiftet på stadens tre återvinningscentraler. Här presenteras resultatet från undersökningen på ÅVC (bilaga 2) samt förslag på kompletterande nyckeltal.

Om undersökningen

Renhållningsförvaltningen vände sig under hösten 2003 till Utrednings- och statistikkontoret (USK) för att få hjälp att genomföra en kundundersökning bland privatpersoner som under november besökte de tre återvinningscentralerna. Undersökningen skulle innehålla frågor om tillfredsställelsen med olika aspekter på servicen på respektive

anläggning samt frågor om besöksfrekvens och var besökarna kommer ifrån. Dessutom ingick ett antal frågor om återbruk.

Under två veckor i november 2003 samlade USK in namn och telefonnummer från ett slumpmässigt urval av privatpersoner som besökte de tre återvinningscentralerna. Företagskunder ingick således inte i undersökningen. Insamlingen spreds ut på flera tillfällen för att så gott som möjligt täcka in centralernas öppettider. Med hjälp av insamlade telefonnummer gjorde en intervjuare från USK några dagar senare en telefonintervju. USK genomförde 100 intervjuer med besökare på respektive anläggning, dvs sammanlagt 300 intervjuer.

Antalet intervjuer på varje anläggning är ganska litet, man ska därför vara försiktig med att dra för stora slutsatser av små skillnader i svaren mellan återvinningscentralerna.

Om resultatet

- Den mest typiska besökaren på stadens återvinningscentraler är en man i medelåldern, ofta i övre medelåldern. Endast en fjärdedel av de intervjuade var kvinnor och mindre än var femte var under 40 år.
- Hela åtta av tio besökare bor i villa eller radhus.
- Att boende i enfamiljshus dominerar avspeglar sig även i var besökarna bor – andelen innerstadsbor är låg.
- Det stora flertalet är vana besökare och har varit på anläggningen många gånger förut. Endast var tjugonde gjorde sitt första besök för

året. Knappt var femte har under senaste året även lämnat avfall på någon återvinningscentral utanför Stockholms stad.

- När de svarande ombeds att bedöma återvinningscentralernas kvalitet ur olika aspekter blir betyget övervägande gott, med öppettider som den variabel som flest känner sig nöjda med. Flest kritiska finner vi när det gäller information om anläggningen. Dock ska understrykas att cirka 78% tycker att påståendet att informationen om anläggningarna är bra, stämmer mycket eller ganska bra.
- Bedömningarna av anläggningarnas kvaliteter skiljer sig lite sinsemellan. Vantör har högst andel som väljer det mest positiva svarsalternativet för flera av påståendena, särskilt tydligt när det gäller hur lätt och snabbt det går att lämna avfall. Lövsta får bättre omdömen än övriga för hur tydligt skyltat det är om var man ska lägga olika typer av avfall. Besökarna i Lövsta och Östberga betonar mer vikten av bättre genomströmning/ trafikflöde.
- Åtta av tio anger att de lämnar saker till återbruk. De flesta gör de ibland men var femte svarar att de ofta gör det. Betydligt färre (33 %) säljer saker begagnat, varav endast någon enstaka procent gör det ofta. Det är i första hand kläder som lämnas till återbruk eller säljs begagnat.
- Hälften av de intervjuade köper saker från återbruksverksamhet eller begagnat. Hälften av de intervjuade besökarna menar att delar av det de idag lämnar på ÅVC skulle kunna lämpa sig för återbruk. Nästan alla av dessa kan tänka sig att istället lämna dessa saker till återbruk. En del lämnar dock en brasklapp om att det i så fall ska vara enkelt. Som orsak till varför man inte lämnar till återbruk anges bl a bekvämlighet och osäkerhet på var olika saker kan lämnas för återbruk.

Slutsats

Stadens tre återvinningscentraler får ett övervägande gott betyg av privatkunderna. Vad gäller information om anläggningen vilket får lägst betyg, kommer en fortsatt, långsiktig och förstärkt informationsverksamhet att ytterligare öka kunskapen om anläggningarna. Förvaltningen anser således inte att det framkommer uppgifter i undersökningen som föranleder behov av väsentliga förändringar av verksamheten.

Förslag till nyckeltal för nöjd kund på ÅVC

Påstående	Antal svarande som anger Stämmer mycket bra alt. Stämmer ganska bra
Informationen om anläggningen är bra	Ca 78%
Öppettiderna är bra	Ca 96%
Det är klart och tydligt skyltat var man ska lägga olika typer av avfall	Ca 85%
Servicen på anläggningen fungerar bra	Ca 98%
Personalen ger bra service och är tillmötesgående	Ca 95%
Det går snabbt och lätt att lämna avfall	Ca 82 %
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	Ca 95 %

Bilagor

1. Tjänsteutlåtande Rhn 2003-12-03
2. Undersökningen från USK