



Handläggare: Erica Lawesson / Christina Durling      Renhållningsnämnden  
Tfn: 08 - 508 465 56 / 08 - 508 465 66

## Anmälan av brukarundersökning

### Förslag till beslut

1. Anmälan läggs till handlingarna.

Johan Castwall  
Förvaltningschef

Erica Lawesson  
Avdelningschef

### Bakgrund

Utrednings- och Statistikkontoret USK genomförde på uppdrag av Renhållningsförvaltningen hösten 2002 en brukarundersökning. Undersökningen har nu gjorts om under november-december 2005. Frågorna är i princip de samma, bara mindre justeringar har gjorts. Det möjliggör en jämförelse av de båda undersökningarna som ger en bild av hur verksamheten utvecklats under de tre år som gått.

Syftet med brukarundersökningen är att ge en bild av verksamhetens styrkor och svagheter samt att ge ökade kunskaper om våra brukare som stöd i arbetet mot avfallsplanens mål.

Förvaltningen avser att analysera undersökningens resultat ytterligare. Analyserna kommer att utgöra kunskapsunderlag för såväl löpande insatser som planering av framtida verksamhet. I föreliggande ärende anmäls undersökningsresultatet.

### **Om undersökningen**

Brukarundersökningen består av fyra olika delar som riktar sig till förvaltningens olika målgrupper:

- 400 telefonintervjuer med boende i lägenhet (200 i innerstad, 200 i ytterstad)
- 300 enkäter till villa- och radhusägare
- 307 enkäter till flerbostadshusägare
- 354 enkäter till företag och verksamheter

Delundersökningarnas frågor är sorterade under olika rubriker:

#### *Service kring sophämtningen*

Här ställs frågor om hur de svarande uppfattar sin sophämtning med bärning på hämtfrekvens, tidpunkt för hämtning, buller, nedskräpning, hämtpersonalens bemötande och kostnader. Vidare undersöks hur Renhållningsförvaltningens service uppfattas av dem som varit i kontakt med förvaltningen under det senaste året.

#### *Information och kunskap*

Här ställs frågor om hur väl informerade de svarande känner sig kring olika aspekter av avfallshantering i Stockholm och om man vet vart man vänder sig med frågor av olika slag.

#### *Sortering och återvinning*

Här ställs frågor om kunskapsnivå för sortering och återvinning samt hur man vanligtvis hanterar de olika avfallsfraktionerna. Vidare undersöks hur nöjd eller missnöjd man är med de olika insamlingsystemen för farligt avfall, grovavfall, elavfall och förpackningslag.

#### *Fastighetsnära källsortering*

Här ställs frågor kring förekomsten av fastighetsnära källsortering av förpackningar och andra avfallsslag. För detta resultat redogörs i förvaltningens återkommande rapporter på detta område.

#### *Några avslutande frågor*

De svarande får ta ställning till hur väl det tycker några påstående stämmer eller ej. Frågorna ger en inblick i målgruppernas attityder till avfallshantering i stort i Stockholm.

## Om resultatet

Generellt kan sägas att avfallshanteringen övergripande får ett godkänt betyg av brukarna precis som för tre år sedan. Brukarundersökningen visar både på förbättringsområden och i flera avseenden på en positiv utvecklingstrend som får antas vara ett kvitto på t ex utökade resurser för kommunikationsinsatser och ett utbyggt insamlingssystem för det farliga avfallet.

### *Service kring sophämtningen*

- **VILLAKUNDER.** 87 % av villakunderna är ganska eller mycket nöjda med sophämtningen på det hela taget. Endast 3 % är ganska eller mycket missnöjda. Det får antas vara ett gott betyg till den tjänst kommunen levererar på detta område. Siffrorna är också stabila från 2002 vilket betyder att vi behållit en hög kundnöjsamhet under den gångna perioden.

En ökning av antalet kunder som är mycket eller ganska nöjda med priset för sophämtningen kan skönjas – från 30% till 39%. Dock ökar även de som är ganska eller mycket missnöjda med priset från 18% till 23%. Ökningen av nöjda kunder vad gäller prisbilden kan komma av att det sedan 2005 finns möjlighet att välja 14-dagarshämtning och på så sätt få möjlighet att reducera sina sopkostnader.

Allt fler villakunder har varit i kontakt med förvaltningen under det senaste året (från 18% till 34%). Detta tror vi huvudsakligen beror på intresset att ändra sin sophämtning till 14-dagarsintervall. Detta innebär att antalet samtal som berör reklamationer på sophämtningen har minskat (från 59 % till 13%) och istället har andelen samtal m a a ändring i sophämtningen ökat (från 13% till 53%).

Glädjande i sammanhanget är att vi ser att en majoritet av de villakunder som ringt förvaltningen har fått ett positivt intryck av förvaltningen och är nöjda med den service de fått. Antalet ganska och mycket nöjda kunder ökar för såväl bemötande (67% till 74%), som kunnsighet och kompetens (44% till 57%) samt information om gällande regler (46% till 65%). Vi noterar en positiv rörelseriktning i fråga om avsaknad av krångel och onödiga rutiner (27% till 43%), möjlighet att framföra klagomål och få rättelse (38% till 47%) samt att serviceandan i stort (60% till 67%) ökar.

- **FÖRETAGSKUNDER.** För företagskunderna kan skönjas en positiv trend. Antalet nöjda ökar och de utan åsikt minskar. Företagarna är mer nöjda med hur ofta soporna hämtas (75% till 84%), vilka tider på dagen hämtningen utförs (62% till 75%) samt sophämtningen på hela taget (68% till 78%). Sammantaget är 78% av företagarna ganska eller mycket nöjda med sin sophämtning, medan 4% är ganska eller mycket missnöjda.

En större andel frågor från företagarna har gällt reklamation av sophämtningen (37% till 46%) medan andelen fakturafrågor har minskat (36% till 20%). Fler är nöjda med resultatet av kontakten (69% till 80%). Även förvaltningens tillgänglighet (67% till 74%), kunnsighet och kompetens (60% till 69%), information om gällande regler (54% till 64%) samt serviceandan i stort (61% till 68%) ges ökade betyg.

- **FLERBOSTADSHUSÄGARE/FÖRVALTARE.** Tvärtemot föregående kundgrupper kan man för flerbostadshusägare och förvaltare urskilja en negativ trend. Man är mer missnöjd med buller vid hämtning där antalet nöjda minskar från 63% till 52%. Vad gäller nedskräpning minskar andelen nöjda (51% till 36%) och de missnöjda ökar (26% till 39%). Här är alltså andelen missnöjda kunderna fler än andelen nöjda. Hämtpersonalens bemötande bedöms mer negativt (de nöjda minskar från 51% till 42% och de missnöjda ökar från 4% till 9%). Även priset för sophämtningen bedöms negativt där antalet missnöjda ökar från 21% till 35%. Även här är antalet missnöjda högre än antalet nöjda kunder. Sammantaget är 61% nöjda och 10% är missnöjda med sophämtningen på det hela taget.

Orsakerna till denna negativa trend kan vara flera.

Avfallshanteringen kan förstås ställa till en mängd problem i flerbostadshus. Det kan handla både om klagomål från de boende eller resultatet av hur enskilda hushåll hanterar sitt avfall. Vidare har även kraven på avfallshantering och källsortering ökat under en längre period. Inte minst av Arbetsmiljöverkets krav på hanteringen vid hämtning. Detta sammantaget kan säkert påverka fastighetsägarens inställning till servicenivån.

I undersökningen ställs även frågor kring förekomst av grovsoprum och allt färre lägenhetsboende uppger att de har detta (71% till 54%). Ökade svårigheter för de boende att enkelt göra sig av med grovavfall kan kanske även ge upphov till problem i

hanteringen av hushållsavfall då avfallsfraktioner hamnar fel.

Den vanligaste anledningen till kontakt med förvaltningen är utebliven hämtning. Ungefär varannan har kontaktat förvaltningen angående detta. Antalet ganska eller mycket nöjda med förvaltningens bemötande ökar från 70% till 82%. De som är nöjda med möjligheten att framföra klagomål, få rättelse och lämna synpunkter ökar från 47% till 55%.

- **SAMMANFATTNING.** Den positiva trend som finns hos samtliga kundgrupper kring hur de uppfattar sina kontakter med förvaltningen hoppas vi kunna fortsätta utveckla. Bland annat är det angeläget att ytterligare minska antalet kunder som är ganska eller mycket missnöjda med t ex resultatet av kontakten (17% av villakunderna) samt möjligheten att framföra klagomål, få rättelse eller framföra en synpunkt (15% av flerbostadshusägarna).

Den av nämnden antagna kommunikationsstrategin uppger som mål för kommunikationsverksamheten att öka andelen kunder som är nöjda med sina kontakter med förvaltningen. Den senaste brukarundersökningen visar att verksamheten utvecklas åt detta håll.

Förvaltningens satsning på ett förstärkt och utvecklat kundservicearbete och kundkommunikation skapar god förutsättning för ytterligare förbättringar på detta område. Det kompletteras av vårt nya verksamhetssystem som skapar helt nya möjligheter att föra en aktiv dialog med entreprenörerna kring t ex upprepade eller återkommande reklamationer för vissa kunder. Vidare uppställer även de nya avtal som träder i kraft 1 april för område 1, 2 och 8 större krav på entreprenörens egenkontroll och insamlingsberedskap.

### *Information*

- **VILLAKUNDER.** Här kan vi skönja en positiv trend gällande kunder som anser sig vara mycket och ganska välinformerade om avfallshanteringen likasom för de kunder som uppger sig ha ganska eller mycket god kunskap om det samma. De som anser sig vara informerade ökar från 66% till 82% och de med god kunskap om sortering ökar från 75% till 86%. Allt fler anger även att man skulle vända sig till förvaltningen med frågor om de olika avfallsslagen. För hushålls- och grovavfall är ökningen närmare

20%. På liknande sätt anger allt fler att de fått sin kunskap om avfallshantering från förvaltningen (från 31% till 58%).

- **BOENDE I LÄGENHET.** Även här märks en ökning av antalet välinformerade och dem med god kunskap om sortering, även om antalet är något lägre än för villakunderna. De välinformerade ökar från 58% till 71% och de med god kunskap om sortering ökar från 70% till 84%. För denna grupp är förvaltningen fortfarande en marginell källa till information och kunskap och istället dominerar fastighetsskötare/förvaltare som källa. Det här beror förstås på att fastighetsskötare/förvaltaren är en mer nära källa till kunskap. Dock bör siffrorna kunna påverkas i takt med att förvaltningen gör upprepade kommunikationsinsatser på temat stadens avfallshantering direkt till boende i lägenhet. Ett första större utskick till samtliga lägenhetsboende gjordes 2005 med uppföljning nu i år. På samma sätt har förvaltningens årliga kampanjer på olika avfallstema potential att bidra till bättre mätresultat för denna kundgrupp.
- **FÖRETAGSKUNDER OCH FLERBOSTADSHUSÄGARE/FÖRVALTARE.** Antalet välinformerade ökar i den här gruppen från 63% till 68% (företag) resp. 70% till 82% (flerbostadshusägare). Företag som anser sig ha god eller mycket god kunskap om källsortering ökar från 71% till 79%. Förvaltare fick inte denna fråga eftersom deras boende istället fick svara på den.

Här ser förvaltningen möjlighet att förstärka kommunikationsinsatserna. Under 2006 planeras ett särskilt projekt med målgruppen företag och verksamheter och ett liknande med målgruppen flerbostadshusägare.

- **SAMMANFATTNING.** Resultatet gällande information och kunskap är ett mycket glädjande kvitto på att förvaltningens ökade kommunikationsinsatser under senaste åren gett gott resultat. Den av nämnden antagna kommunikationsstrategin uppger som mål för kommunikationsverksamheten att öka andelen stockholmare som anser sig vara välinformerade kring hur de ska hantera allt sitt avfall. Med årets brukarundersökning kan vi konstatera att vi når detta mål.

En fortsatt strategiskt och långsiktig kommunikationsverksamhet kommer att kunna bidra till att dessa siffror förstärks ytterligare och att de olika kundgrupperna får mer jämlika resultat än idag då

villaägarna uppvisar högst nivåer eftersom de varit föremål för flest insatser.

### *Sortering och återvinning*

- **VILLAKUNDER.** Allt fler villakunder har hittat till den mobila miljöstationen. Vid förra undersökningen var insamlingssystemet bara ett försök och under 2005 utökades antalet insamlingsplatser och blev ett mer heltäckande system. Antalet villakunder som lämnar sitt farliga avfall till mobila miljöstationen ökar från 2% till 8%. Besöken till en miljöstation ökar. De som gjort tre besök eller flera ökar från 44% till 54% och de som aldrig besöker minskar med motsvarande procentsats.

Det kan skönjas en tendens att de som är missnöjda med stadens ÅVC:er ökar, från 7% till 13%. De som är nöjda (72%) minskar med motsvarande procentsats.

Missnöjet med återvinningsstationerna ligger på samma nivå och inga förändringar kan skönjas jämfört med 2002. 44% är ganska eller mycket nöjda med ÅVS:erna medan 39% är ganska eller mycket missnöjda.

Möjligheten att lämna ifrån sig tidningar visar stor förändring mot bakgrund av arbetsmiljöföreläggandet mot port- och grindnära hämtning årsskiftet 04/05. De som är nöjda minskar från 79% till 56% och de missnöjda ökar från 11% till 27%, vilket inte är oväntat.

- **BOENDE I LÄGENHET.** Antalet besökare till den mobila miljöstationen ökar (1% till 8%) och besöken till fasta miljöstationer minskar (27% till 17%). Det kan bero på att antalet fasta miljöstationer i innerstaden minskat sedan förra undersökningen samt att informationsinsatserna kring den mobila ökat kraftigt. Fler är dock generellt nöjda med sina möjligheter att lämna bort farligt avfall (20% till 27%)

Allt färre lägenhetsboende verkar ha tillgång till grovsoprum då endast 54% uppger att man lämnar sitt grovavfall där att jämföra med 71% för tre år sedan. Samtidigt verkar de fastigheter som har kvar grovavfallshantering i större utsträckning även erbjuda elavfallsinsamling där siffrorna ökar från 18% till 26%.

Fler är nöjda med sina möjligheter att sortera ut de olika förpackningsslagen (exemplvis en ökning med 10% för kartong och med 9% för metall). Missnöjet kring tidningar har även för denna kundgrupp ökat även om det inte är lika tydligt som för villaägarna (3% missnöjda ökar till 9%).

Allt fler lägenhetsboende verkar besöka ÅVC. De som aldrig besöker en ÅVC har minskat med 8%. I detta svar skulle vi kunna läsa in att Återvinningsbåten och ÅVC Vanadisberget har dragit avfallslämnare från lägenheter. Kommande undersökningar får visa om det är en ihållande trend.

Missnöjet med återvinningsstationerna ökar med 6% men även här överstiger de nöjda (36%) de missnöjda (26%).

- **FÖRETAGSKUNDER.** Fler företagskunder uppger att de besöker ÅVC. 27% uppger att de lämnar sitt grovavfall där vilket är en ökning med 10%. För elavfallet är motsvarande ökning 17%. Generellt märks även en trend att företagarna är mer nöjda med sina möjligheter att lämna ifrån sig olika avfallsfraktioner.
- **SAMMANFATTNING.** Resultatet visar en positiv trend – allt fler verkar nöjda med sina möjligheter att lämna ifrån sig olika avfallsfraktioner. Att insamlingssystemet för det farliga avfallet byggts ut under de senaste åren syns också i resultatet. En fortsatt satsning på fler fasta miljöstationer, utökning av Återvinningsbåtens besök och fler ÅVC:er i Stockholm ger möjlighet att förstärka den positiva utvecklingen ytterligare inför nästa mätning om tre år.

#### *Några avslutande frågor*

- **VILLAKUNDER.** Allt fler instämmer helt i att de gör en miljöinsats när de sorterar sitt avfall (48% till 71%). Det går även att skönja en positiv trend hur man ställer sig till påståendet att stadens avfallshantering är effektiv. Siffrorna kring om stadens avfallshantering fungerar tillfredsställande och om stadens avfallshantering tar hänsyn till miljöaspekter ligger inom felmarginalen och får anses ligga på samma nivå som 2002.



- **BOENDE I LÄGENHET.** Fler instämmer i påståendet att allt som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt. 11% fler instämmer helt eller delvis i detta. Även påståendena att avfallshanteringen i Stockholm fungerar tillfredsställande samt att den tar hänsyn till miljöaspekter visar en ökning i antalet som instämmer. Även fler svarande har en åsikt om systemet är effektivt.
- **FÖRETAGSKUNDER OCH FLERBOSTADSHUSÄGARE/FÖRVALTARE.** Här finns inte samma svagt positiva trender som för kundgrupperna ovan.
- **SAMMANFATTNING.** Frågorna och resultaten är svårbedömda. Dock kan urskiljas en svagt positiv trend hos villa- och lägenhetsboende vilket är ett steg på rätt riktning för det i kommunikationsstrategin uppställda målet att förtroendet för stadens avfallshantering ska öka.

En fortsatt strategiskt och långsiktig kommunikationsverksamhet kommer att kunna bidra till att dessa siffror förhoppningsvis förstärks ytterligare. En fortsatt kombination av basinformation (så fungerar insamlingssystemen) och attitydinformation (så återvinns ditt avfall) kommer också att kunna bidra till detta.

## Bilagor

1. Brukarundersökning Avfallshantering i Stockholms stad och Renhållningsförvaltningens service.