



Handläggare: Christina Durling
Telefon: 08-508 465 66

Till
Renhållningsnämnden

Anmälan om resultat av brukarundersökning ÅVC Vanadisberget

Förslag till beslut

1. Anmälan godkänns och läggs till handlingarna.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Christina Durling
Informationsansvarig

Bakgrund

Idag finns det fyra återvinningscentraler i Stockholm stad. En av dessa är ÅVC Vanadisberget som har varit i drift sedan den 3 oktober 2005. Återvinningscentralen är belägen i Vanadisberget (Cedersdalsgatan) och den tar kostnadsfritt emot grovavfall, elavfall, farliga avfall, kläder, förpackningar och tidningar från privatpersoner.

På grund av att infarten till Vanadisberget, mellan Roslagstull och Norrmalm, ligger på en hårt trafikerad led har återvinningscentralens öppettider på vardagar begränsats till kvällstid mellan kl. 19-21. På lördagar, söndagar och helger finns inte dessa begränsningar utan centralen har samma öppettider som stadens övriga återvinningscentraler, d.v.s. mellan kl. 9-16.

Förvaltningen har tillsammans med USK under oktober 2006 genomfört en brukarundersökning för att få fram information om hur den nya återvinningscentralen upplevs av medborgarna. Resultatet av undersökningen samt förvaltningens slutsatser presenteras nedan.

Syfte

Förvaltningen ville genom undersökningen få fram hur den nya återvinningscentralen upplevs av avfallslämnaren. ÅVC Vandaisberget skiljer sig från stadens övriga återvinningscentraler genom att det är den första i innerstaden samt att den har andra öppettider. Förvaltningen ville få fram information om hur ÅVC Vandaisberget fungerar praktiskt för besökaren, hur avfallslämnaren upplever kvalitén på servicen, hur medborgarna upplever att öppettiderna samt hur välinformerad besökaren anser sig vara om ÅVC Vanadisberget.

Metod och genomförande

Brukarundersökningen genomfördes av USK under oktober 2006, ett år efter ÅVC Vanadisberget öppnande. Undersökningen genomfördes som en kvalitativ undersökning genom intervjuer med besökarna. 210 intervjuer genomfördes.

Resultat

Besökarna

Övervägande delen av besökarna var män (72%), vilket överensstämmer med undersökningar från stadens övriga återvinningscentraler. Undersökningen fann representanter från alla åldersgrupper med en relativt jämn fördelning. Något överraskande är att relativt få (6%) är pensionärer. Förvaltningen hade förväntat sig en större del var pensionärer eftersom de nu fått närmare att lämna grovavfall. Förväntat resultat är att de allra flesta bor i de angränsande stadsdelarna (89%) Norrmalm, Vasastaden, Östermalm samt Kungsholmen.

Informationen

De informella informationskanalerna överväger, vilka också är svåra att härleda till någon konkret källa. 27% nämner att de fått reda på information om nya ÅVC Vanadisberget från grannar, vänner eller släktingar. Den andra största informationskanalen (19%) är förvaltningens hemsida och 12% kom ihåg att de fått informationen direkt hem i brevlådan. Däremot föredrog de flesta (36%) information direkt hem i brevlådan i fortsättningen. 31% föredrog Renhållningsförvaltningens hemsida och 16% ville få informationen via lokalpressen.

Avfallet

De flesta (63%) lämnar grovavfall eller elavfall (51%). Därefter kommer förpackningar och tidningar (38%). 16% lämnar farligt avfall.

Besöket

Ungefär hälften av besökarna var där för första gången, däremot hade 12% redan hunnit varit där fler än 5 gånger. 41% hade inte besökt någon annan återvinningscentral. Nästan alla hade kommit dit i bil.

Betyg

Undersökningen visar att besökarna är nöjda med ÅVC Vanadisberget i de allra flesta aspekter. De man är mest nöjd med är läget, service på plats samt att det går lätt och snabbt att lämna avfall där. Både öppettider och skyltning fick övervägande gott betyg men när vi bad besökarna att nämna förslag på förbättringar kom öppettider fram såsom tydligare skyltning och dämpning av buller. Helhetsbetyget är mycket gott (82%) och lägger man till de som är ganska nöjda får man siffran 100%. 86% svarar att de säkert kommer att besöka ÅVC Vanadisberget igen. Läs vidare i bilagan sidan 16-17 vad respondenterna svarat beträffande förbättringar i öppettider och service.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan man säga att besökarna på ÅVC Vanadisberget bor i närheten, tar sig dit med bil och lämnar grovavfall efter en flyttning, renovering eller förrådsröjning.

Förvaltningens slutsatser

Informationsinsatser

Förvaltningen avser att fortsätta med informationsinsatser genom direktutskick till hushållen, annonser i lokalpress samt information på hemsidan.

Skyltning

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla skyltningen. I samband med renoveringen av övriga ÅVC uppgraderas skyltsystemen. Det nya skyltsystemet kommer gradvis att införas även i Vanadisberget.

Drift

Buller

En synpunkt som återkom i undersökningen var att man fann bullret i anläggningen besvärande. Med anledning av detta, egna observationer samt entreprenörens arbetsmiljöarbete har tester av metoder för bullerdämpning påbörjats. Tänkbara åtgärder är att byta till teflonhjul på containrar och dämpande material i botten på behållare mm. Detta utvärderas med mätningar före och efter förändringar för att komma fram till kostnadseffektiva och funktionella åtgärder.

Öppettider

Den tydligaste tendensen som kunde utläsas av önskemålen för förändringar av öppettiderna var att öppna tidigare vardagar, 17:00 nämns som exempel av flera respondenter. Den huvudsakliga anledningen till att öppettiden ursprungligen fastställdes till 19-21 vardagar, var för att inte riskera att eventuell kö till anläggningen skulle störa trafiken på Cedersdalsgatan under rusningstid. Efter att anläggningen varit i drift ett år kan fastställas att ingen risk för detta föreligger. Det är fortsatt så att trafiksituationen gör det svårt att ta sig till anläggningen under rusningstrafik men anläggningen i sig stör inte trafiken.

Även några önskemål om utsträckt öppethållande på helgerna inkom. Utformningen av anläggningen beträffande att rangering av behållare sker på samma yta som kunder rör sig på, skiljer sig från stadens övriga ÅVC. Denna rangering måste ske med största försiktighet och stör driften. För att minska risken för att rangering ska behöva ske under öppettid har antalet behållare utökats. Med nuvarande tillströmning under helgerna med upp till 500 kundfordon per dag och ett öppethållande på 7 timmar behöver rangering ske endast i undantagsfall. Ett utökat öppethållande på helgerna skulle medföra ökad risk för att rangering kommer att behöva genomföras under öppettid vilket inte är att föredra.

Med undersökningen som grund har förvaltningen påbörjat diskussioner med entreprenören om vilka kostnader som förändringar i öppettiderna skulle medföra. Dessa avser i första hand olika grader av utökning under vardagar. Det måste även klargöras om förändrade öppettider innebär att ny prövning av verksamheten enligt Miljöbalken måste ske. ÅVC Vanadisberget är funktionsupphandlad vilket medför att entreprenören har tillståndet för anläggningen enligt Miljöbalken.

Bilaga;

1. USK Undersökning ÅVC Vanadisberget