

Fördjupning kundundersökning Svensk Avfallshantering inkl Avfall web

Syfte

Presentationsmaterial att användas för personal, ledning, styrelse och ägare, och om så önskas, i samverkansgrupp.

Materialet syftar till att ge perspektiv på resultaten i förhållande till tidigare undersökningar och andra kommuner så att rättvisande slutsatser kan dras.

Materialet kan användas som underlag i planering (strategisk planering, kommunal avfallsplanering, etc), utvecklingsarbete (åtgärder vid ÅVC, kommunikation, etc) och information till personal, ledning, styrelse och ägare.

Resultat

Fullständig analys av utförd kundundersökning via jämförelser med övriga som utfört undersökningen de senaste 2 åren och i tillämpliga delar kundomdömen i Avfall web. Dessutom används Avfall web som stöd för analysen i syfte att tydliggöra orsakssamband till utfall och bedömningar.

Finns tidigare undersökningar använder vi även dessa för att identifiera trender. Detsamma gäller Avfall web.

I analysen använder vi även de urvalskriterier som kundundersökningen innehåller, ex geografi och ålder samt fritextkommentarer. Ställningstaganden utförs via dialog med beställare.

Analysen omfattar följande områden;

- Avfallstjänster generellt
- Farligt avfall samt el- och elektronikavfall
- Insamling av förpackningar och returpapper
- Återvinningscentral
- Kunskap, attityder och värderingar
- Leverantör av tjänster
- Styrkor och svagheter
- Rekommendationer