



# **Kundundersökning**

**Svensk Avfallshantering**

**Lägenhet**

**Svensk Slamhantering**

**Våra vattentjänster**

Sammanfattning 2019



# Sammanfattning

Kundundersökningar 2019 är nu levererade och summerade.

Svensk Avfallshantering Lägenhet var ny för i år. Enkäten är specialanpassad för lägenhetsboende med frågor kopplade till källsortering, möjligheter att lämna avfall, information och attityder och beteenden.

Vidare har Våra vattentjänster har övertagits från Kotekma AB.

52 organisationer är med i sammanställningen 2019 för standardenkäten Svensk Avfallshantering.

Sedan 2018 finns också Svensk Slamhantering.

Vi erbjuder också ÅVC enkäter via intervjuer på plats som med fördel kan användas vid mer specifik planering och uppföljning av ÅVC.

Bäst sammantaget i år var BORAB, ett avfallsbolag ägt av Bollnäs och Ovanåkers kommun. Tvåa var Falun och trea Orsa.

Bästa ÅVC har BORAB följt av Ljusdal och Hedemora.

Bästa leverantör var Örebro med BORAB på andra plats och på tredje plats kom Jönköping.

Trendmässigt är det mest anmärkningsvärda följande;

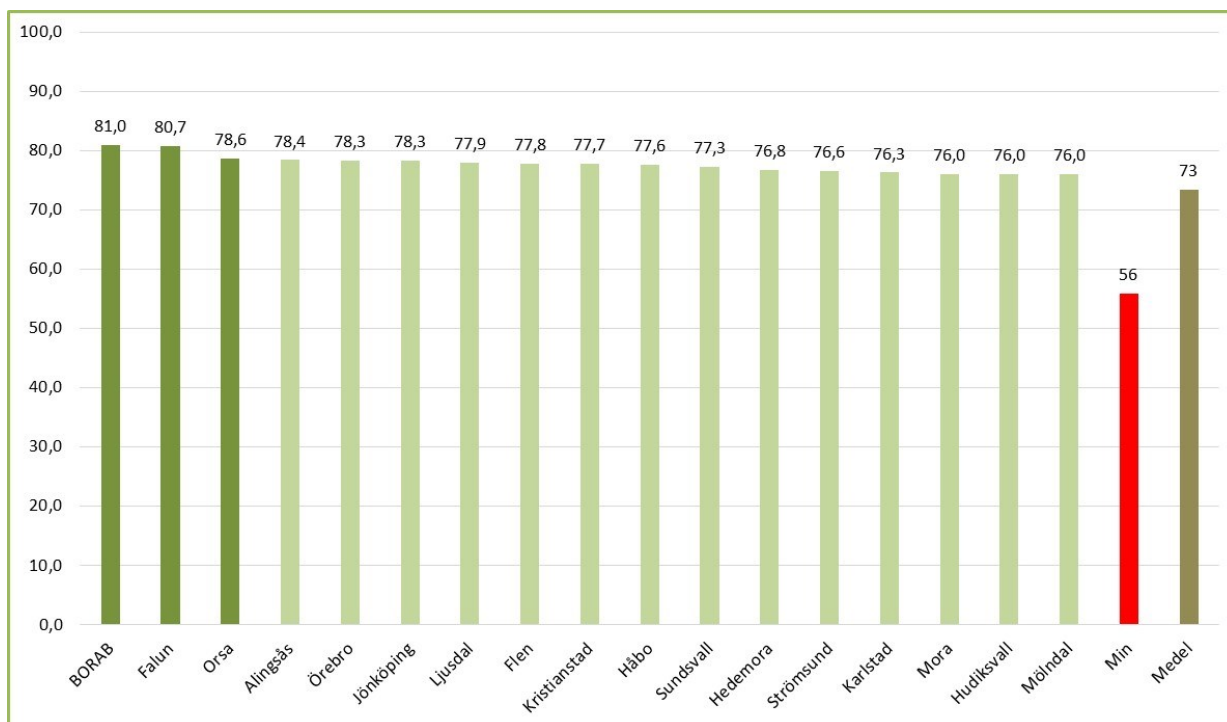
- Enkelhet lämna grovavfall har ökat från 63 % år 2015 till 70 % 2019.
- Prisvärda avfallstjänster har ökat från 40 % år 2015 till 45 % år 2019.
- Andel som minimerar pappersanvändning har ökat från 31 % år 2017 till 37 % år 2019.
- Andel som undviker köpa nya plastpåsar har ökat från 52 % år 2017 till 57 % år 2019.
- Vilja att ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder har ökat från 42 % år 2015 till 54 % år 2019.
- Rent och snyggt ÅVS har sjunkit från 51 % år 2015 till 38 % år 2019.
- Samlat omdöme besök ÅVS har sjunkit från 74 % år 2015 till 65 % år 2019.



Enkäter 2018-2019	Antal organisationer	Antal kommuner
Svensk Avfallshantering	52	56
Lägenhet	6	6
Svensk slamhantering	11	17
Våra vattentjänster	16	16
Svensk Avfallshantering mellanårsenkät (light)	8	8
<b>Summa</b>	<b>93</b>	<b>103</b>

# Bästa Avfallshantering

Bäst avfallshantering anger sammantagen nöjdhet med kundundersökningens olika delområden, avfallstjänster, ÅVC, beteende och attityder samt leverantör. Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2018-2019 av 52.



Alingsås, BORAB (Bollnäs, Ovanåker) och Jönköping är stabila på topp 5. BORAB steg något 2019 medan Alingsås och Jönköping sjönk något.

Orsa på tredje plats ingår i Nodava, ett VA- och avfallsbolag delägt av Mora, Orsa och Älvdalens kommuner.

Falun, Hudiksvall, Ljusdal, Mora, Orsa och Mölndal är med på 15 bästa listan såväl 2017 som 2019.

Falun, Kristianstad, Mora, Mölndal och Örebro alla är med på Avfall Sveriges 25 bästa lista över Sveriges Bästa Avfallshantering 2018 utifrån Avfall web.

Bästa Avfallshantering 2016-2017:

Plac 1: Alingsås, Jönköping (79,6)

Plac 3: BORAB (79,3)

Plac 4: Ljusdal (77,8)

Plac 5: Leksand, Hudiksvall (77,7)

Plac 7: Eksjö

Plac 8: Aneby

Plac 9: Falun

Plac 10: Mora

Plac 11: Orsa, Söderhamn

Plac 13: Kungsbacka

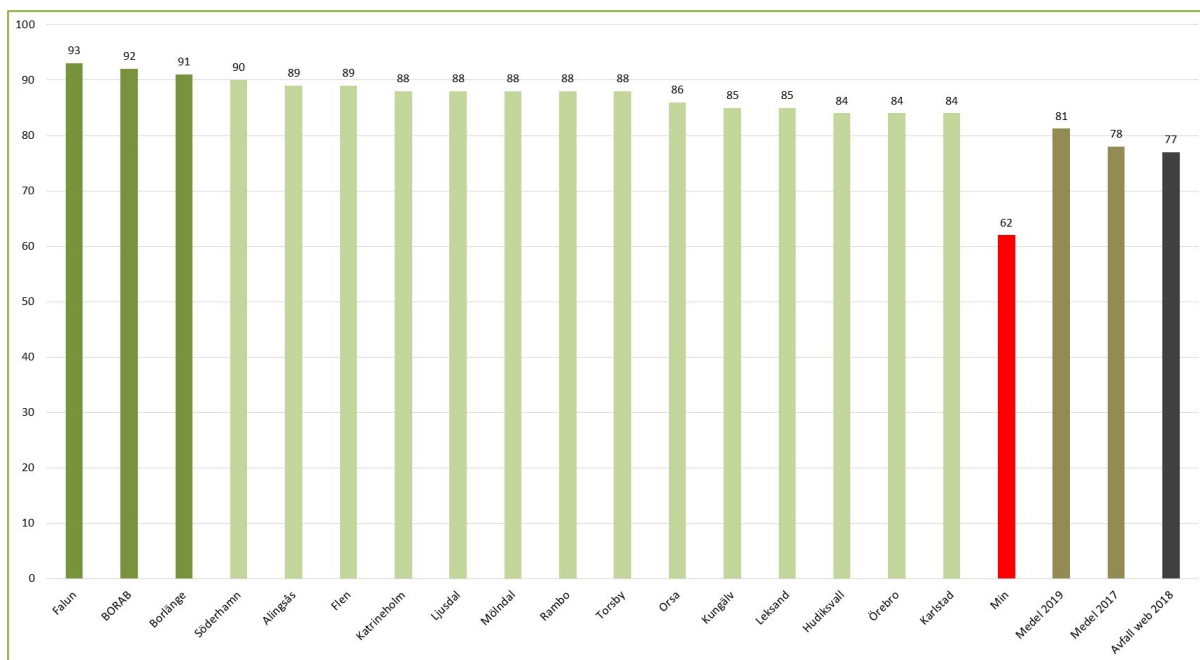
Plac 14: Vaggeryd

Plac 15: Mölndal

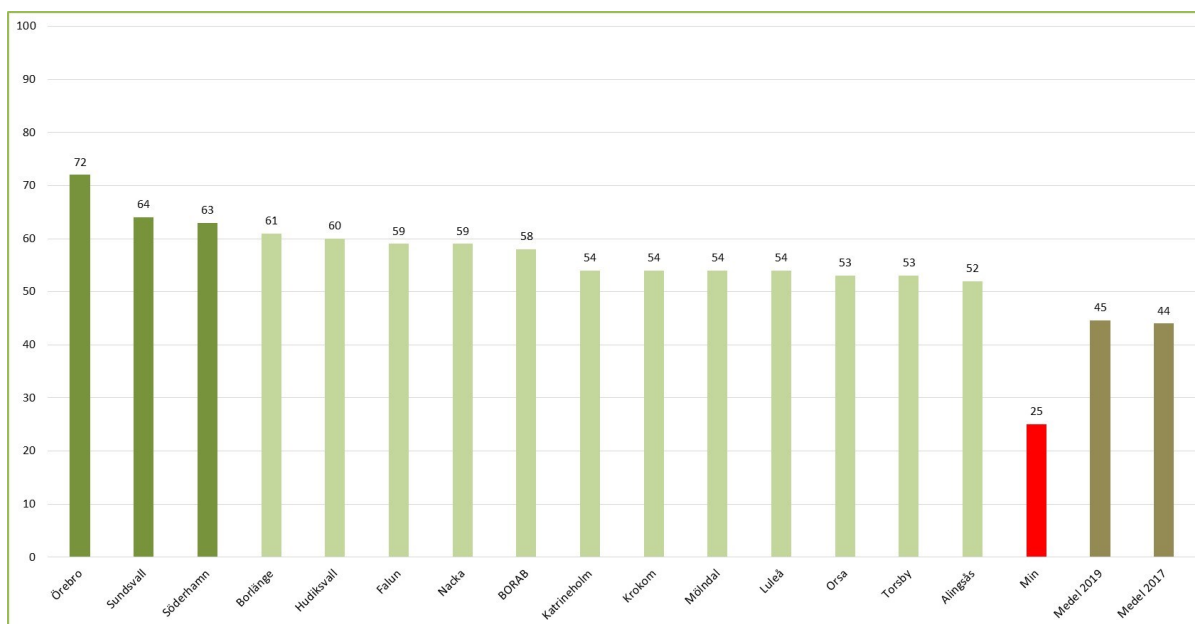
# Förtroende / prisvärda avfallstjänster

Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2018-2019 av 52 gällande förtroende att insamlat avfall omhändertas på ett riktigt sätt samt nöjdhet med prisvärda avfallstjänster. Högt förtroendet och prisvärda avfallstjänster kan medföra ökad tålighet och vilja till förändringar. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

## Förtroende att avfall omhändertas på riktigt sätt



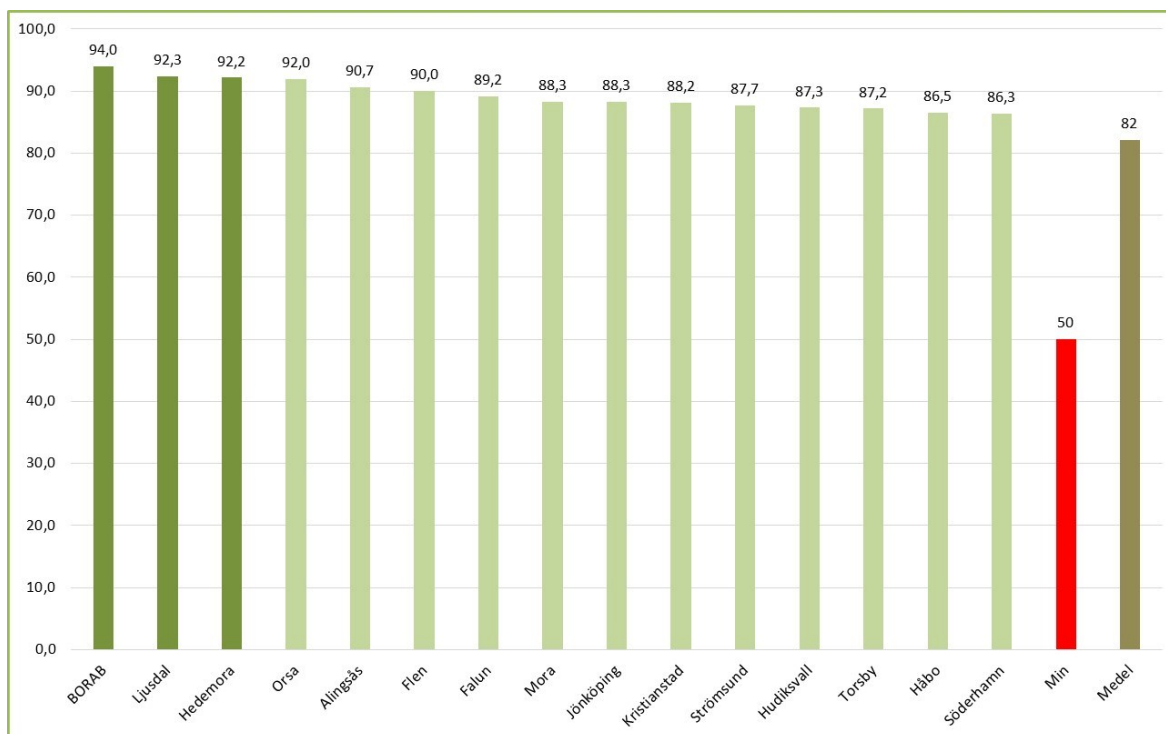
## Prisvärda avfallstjänster



Hela 11 organisationer är på topp 15 listan för såväl förtroende som prisvärda avfallstjänster (Alingsås, BORAB, Borlänge, Falun, Hudiksvall, Katrineholm, Mölndal, Orsa, Söderhamn, Torsby, Örebro) vilket indikerar stor samhörighet.

# Grovavfall/ÅVC

Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2018-2019 av 52 gällande index ÅVC som är medel av de 6 frågorna kopplade till besök ÅVC. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.



## Framkomlighet ÅVC

**Plac 1: BORAB (94)**

Plac 2: Flen, Hedemora (93)

Plac 4: Alingsås (92)

Plac 5: Ljusdal, Orsa, Rättvik, Österåker (91)

## Skriftlig information ÅVC

**Plac 1: BORAB (95)**

Plac 2: Falun, Flen, Ljusdal (93)

Plac 5: Orsa (92)

## Kunnighet och servicekänsla personal ÅVC

**Plac 1: BORAB (94)**

Plac 2: Falun, Strömsund (93)

Plac 4: Hedemora, Ljusdal, Kristianstad (92)

## Rent och snyggt ÅVC

**Plac 1: BORAB, Hedemora, Orsa (97)**

Plac 4: Torsby (96)

Plac 5: Falun, Hudiksvall, Ljusdal, Jönköping, Kristianstad (95)

## Möjlighet lämna grovavfall till återanvändning ÅVC

**Plac 1: Orsa (91)**

Plac 2: Håbo, Söderhamn, Tjörn (88)

Plac 5: Alingsås, BORAB, Ljusdal (87)

## Samlat omdöme besök ÅVC

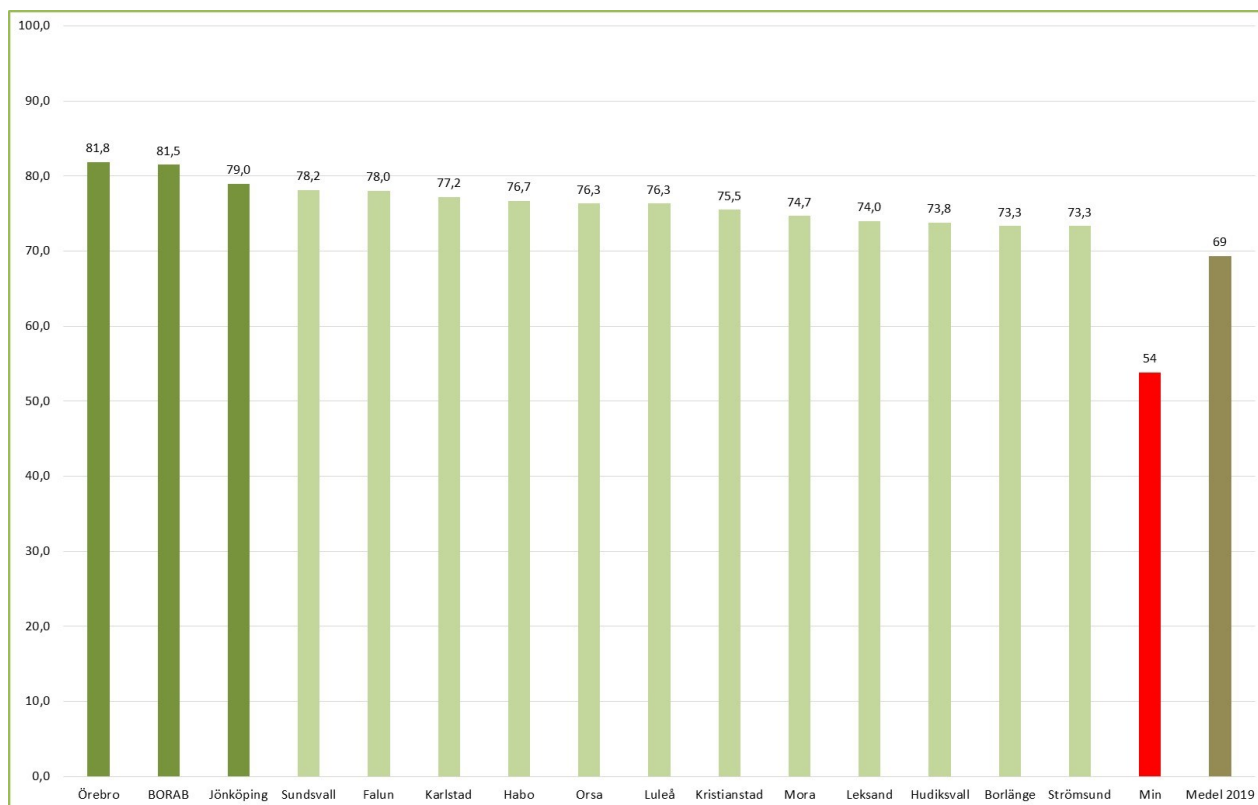
**Plac 1: BORAB (97)**

Plac 2: Ljusdal (96)

Plac 3: Alingsås, Falun, Flen, Hedemora, Håbo, Jönköping (95)

# Leverantör

Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2018-2019 av 52 gällande index leverantör som är medel av de 6 frågorna kopplade till leverantör (faktura, information, hemsida, bemötande kundtjänst, sammanfattande omdöme, prisvärdhet). De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.



Örebro och BORAB har sammantaget bäst omdömen som leverantör av avfallstjänster tätt följd av Jönköping, Sundsvall och Falun.

## Information om källsortering

**Plac 1: Flen (91)**

Plac 2: Jönköping (90)

Plac 3: BORAB, Habo, Örebro, Kristianstad (88)

## Hemsida som informationskanal

**Plac 1: BORAB (85)**

Plac 2: Falun (83)

Plac 3: Habo (81)

Plac 4: Jönköping (80)

Plac 5: Mora (78)

## Sammanfattande omdöme leverantör

**Plac 1: Karlstad (96)**

Plac 2: BORAB (95)

Plac 3: Borlänge, Örebro (94)

Plac 5: Falun (93)

## Prisvärdhet

**Plac 1: Örebro (72)**

Plac 2: Sundsvall (64)

Plac 3: Söderhamn (63)

Plac 4: Borlänge (61)

Plac 5: Hudiksvall (60)

# Trender avfallsverksamhetens ansvar

Nedan visas trender för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %. Utveckling 5 % eller mer sedan 2015 markeras med grönt (bättre) eller rött (sämre)

Utvecklingen är överlag jämn och i flera fall positiv. Nöjdheten med enkelheten att lämna grovavfall ökar stadigt och den främsta orsaken är sannolikt allt modernare ÅVC. Den positiva utvecklingen av prisvärda avfalls-

tjänster är bra för branschen vilket kan ha sin orsak till att miljöfrågorna uppmärksammas allt mer. Den stigande utvecklingen av förtroende är i detta sammanhang positiv.

Fråga	2019	2017	2015
Nöjdhet hämtning hushållsavfall	89	87	89
Enkelhet lämna grovavfall	70	66	63
Öppetider ÅVC	71	71	73
Framkomlighet ÅVC	81	80	83
Skriftlig information ÅVC	83	82	83
Kunnighet och servicekänsla personal ÅVC	84	84	85
Rent och snyggt ÅVC	88	87	87
Möjlighet lämna grovavfall till återanvändning	67	66	-
Information om källsortering	74	73	73
Hemsida som informationskanal	67	64	63
Prisvärda avfallstjänster	45	44	40
Förtroende att avfall omhändertas på riktigt sätt	81	77	78

# Trender beteende och attityder

Nedan visas trender för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhets på en 5 gradig skala i %. Utveckling 5 % eller mer sedan 2015 markeras med grönt (bättre) eller rött (sämre)

Attityder och beteenden blir allt bättre. Minimering av pappersanvändning speglar den allmänna ökningen av digital användning. Minskad användning av plastpåsar ligger också i tiden med ökad uppmärksamhet i frågan. Det kanske mest intressanta är att viljan att ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder stiger så kraftigt, även om den stagnerat sedan 2017. Ökad vilja att sälja och köpa begagnat och ökad ambition att källsortera stärker den positiva utvecklingen.

Fråga	2019	2017	2015
Minimerar pappersanvändning	37	31	-
Undviker slänga mat	78	74	-
Undviker köpa nya plastpåsar	57	52	-
Överväger om nödvändigt köpa nya kläder	46	-	-
Förändringsvilja ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder	54	55	42
Vilja sälja/lämna till begagnat	85	84	82
Vilja köpa begagnat	50	46	46
Källsorterar pappersförpackningar	89	86	-
Källsorterar plastförpackningar	85	81	-
Källsorterar metallförpackningar	90	88	-
Källsorterar textilier	67	-	-



# Trender nedskräpning och ÅVS

Nedan visas trender för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %. Utveckling 5 % eller mer sedan 2015 markeras med grönt (bättre) eller rött (sämre)

Ca 70 % anger att nedskräpning är ett problem. Nedskräpning anses generellt vara störst problem vid ÅVS och längs vägar.

Tillgängligheten att lämna förpackningar ökar vilket sannolikt också beror på att ett antal

kommuner har infört fastighetsnära insamling av förpackningar.

Däremot har nöjdheten med ÅVS minskat kraftigt, främst beroende på allt sämre nöjdhet med tömningsfrekvenser och städning.

Fråga	2019	2017	2015
Nedskräpning är inte ett problem	29	30	-
Nedskräpning har inte ökat	37	36	-
Tillgänglighet ÅVS	79	79	72
Tömningsfrekvens kärll ÅVS	47	47	52
Rent och snyggt ÅVS	38	43	51
Samlat omdöme besök ÅVS	65	67	74
Nöjdhet enkelhet lämna förpackningar och tidningar	81	78	81

# Lägenhet - avfallstjänster

Lägenhet är ny för 2019. Nedan visas medelvärde för de 6 kommuner som genomförde enkäten för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

Bara 2/3 delar anger att de har ganska eller mycket goda möjligheter att källsortera i lägenhet vilket får anses vara ett grundproblem för bra källsortering.

Möjligheterna att lämna mat- och restavfall samt förpackningar vid bostad är relativt goda. Dock är möjligheterna avsevärt sämre gällande grovavfall, elektronik, textilier och fett.

Information om källsortering är något lägre än för villor (74%). Nöjdhet med övrig information är låg.

Noterbart är att omdömen skiljer sig markant beroende på svar från hyresrätter samt privata och kommunala bostadsrätter (framgår via fördjupade analyser).

Fråga	2019	Bästa kommun
Möjlighet källsortera i lägenhet	64 %	Hudiksvall (70)
Möjlighet lämna matavfall vid bostad	87 %	Kristianstad (93)
Möjlighet lämna förpackningar och returpapper vid bostad	78 %	Kristianstad (85)
Möjligheter lämna grovavfall vid bostad	32 %	Sundsvall (46)
Möjligheter lämna elektronik vid bostad	35 %	Möndal (50)
Möjligheter lämna ljuskällor, batterier, etc vid bostad	62 %	Hudiksvall (75)
Möjligheter lämna textilier vid bostad	27 %	Möndal (41)
Möjligheter lämna fett vid bostad	18 %	Hudiksvall (23)
Ordning soprum/miljörum	67 %	Hudiksvall (73)
Information källsortering avfall	71 %	Kristianstad (75)
Information inlämning farligt avfall	47 %	Kristianstad, Malung-Sälen (52)
Information inlämning fett	32 %	Malung-Sälen (39)
Information minska avfallsmängd	39 %	Malung-Sälen 51)

# Lägenhet - attityder och beteenden

Lägenhet är ny för 2019. Nedan visas medelvärde för de 6 kommuner som genomförde enkäten för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %. Villahushåll avser standardenkät Svensk Avfallshantering 2019.

Nöjdheten är relativt likvärdig med villahushållen. I lägenheter är andelen svarande yngre jämfört med villahushåll och vissa skillnader kan urskiljas med avseende på detta främst viljan att köpa begagnat som är avsevärt högre hos lägenhetsboende. Ger potential ordna med köp och sälj vid bostad.

Ambitionen att källsortera textilier är dock lägre.

Ambitionen att källsortera fett är låg vilket överensstämmer med låg nöjdhet möjligheter lämna fett och information om fett.

Ambitionen att källsortera textilier är avsevärt högre än nöjdhet möjligheter lämna textilier vid bostad.

Fråga	2019	Bästa kommun	Villahushåll
Förtroende för att avfall omhändertas på riktigt sätt	77 %	Mölndal (84)	81 %
Minimerar pappersanvändning	42 %	Mölndal (50)	37 %
Undviker slänga mat	75 %	Kungälv (81)	78 %
Undviker köpa nya plastpåsar	57 %	Kungälv, Mölndal (62)	57 %
Överväger nödvändigt köpa nya kläder	48 %	Hudiksvall, Mölndal (53)	46 %
Vilja ändra levnadsätt för att minimera avfallsmängder	54 %	Mölndal (63)	54 %
Vilja sälja/lämna begagnat	85 %	Malung-Sälen, Mölndal (86)	85 %
Vilja köpa begagnat	57 %	Hudiksvall (65)	50 %
Ambition källsortera pappersförpackningar	87 %	Hudiksvall (93)	89 %
Ambition källsortera plastförpackningar	84 %	Hudiksvall (90)	85 %
Ambition källsortera metallförpackningar	88 %	Hudiksvall (89)	90 %
Ambition källsortera textilier	60 %	Mölndal (67)	67 %
Ambition källsortera fett	25 %	Kristianstad (30)	-

# Slam

Enkät Svensk slamhantering startade 2018. Nedan visas medelvärde för de 14 organisationer (17 kommuner) som genomförde enkäten för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

Sörmland Vatten (Flen, Katrineholm, Vingåker) dominerar i kundnöjdhet tillsammans med Vallentuna.

Det är stora variationer mellan de 14 organisationerna i resultat.

Information om slamhantering är avsevärt lägre än motsvarande för avfallshantering vil-

lor. Detsamma gäller för samlat omdöme leverantör.

I undersökningen går det att urskilja resultat på ålder, typ av fastighet, typ av anläggning, egen/gemensam anläggning och ort/stadsdel. Detta kan vara till bra stöd för att göra bra analyser med tanke på de stora skillnaderna i resultat.

Fråga	2019	Bästa kommun	Villahushåll
Nöjdhet slamtömning	82 %	Flen (90)	-
Nöjdhet beställa slamtömning	76 %	Vallentuna (86)	-
Information förberedelse slamtömning	72 %	Vallentuna (84)	-
Information slamhantering	68 %	Malung-Sälen (79)	74 %
Förtroende för kommunens slamhantering	84 %	Flen (92)	81 %
Sammanfattande omdöme leverantör slamhantering	81 %	Flen, Katrineholm, Leksand (91)	85 %
Prisvärda slamtjänster	43 %	Vallentuna (62)	45 %



# Våra vattentjänster

Sammanfattning 2019

# Våra vattentjänster

Enkät Våra vattentjänster har övertagits från Kotekma AB under året. Nedan visas medelvärde för de 16 organisationer som genomförde enkäten för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i % om inte annat anges.

Nöjdheten är överlag mycket hög och jämn kring dricksvatten. Det är små skillnader mellan organisationerna med normalt ca 10 % mellan högst och lägst.

Problem med kommunalt avlopp har en större skillnad (58-86%).

Beteende och attityder skiljer sig markant gällande aldrig spolar med fett, annars likvärdigt men mycket hög ambition att aldrig spola ned oönskat i slask/toalett.

Leverantörsfrågorna har högre nöjdhet än avfallstjänster men har stor varians särskilt avseende prisvärdhet (25-74%).

Fråga	2019	Bästa kommun	Avfallshantering
Smak på dricksvatten	95 %	Nacka (99)	-
Vattentryck	90 %	Katrineholm (95)	-
Pålitlig vattenleverans	97 %	Gagnef, Sundsvall (99)	-
Samlat omdöme dricksvatten	97 %	Nacka, Sundsvall, Timrå (99)	-
Problem med kommunalt avlopp	77 %	Flen, Katrineholm (86)	-
Samlat omdöme avlopp	93 %	Sundsvall (98)	-
Information VA	71 %	Rättvik (85)	74 %
Förtroende för hantering vatten och avlopp	91 %	Sundsvall (97)	81 %
Spolar aldrig ned fett (ej nöjdhet)	65 %	Leksand (70)	-
Spolar aldrig ned målarfärg eller kemikalier (ej nöjdhet)	96 %	Gagnef, Vansbro (98)	-
Spolar aldrig ned mediciner (ej nöjdhet)	99 %	Vansbro, Vingåker (100)	-
Spolar aldrig ned snus, tops, fimpar, kondomer etc (ej nöjdhet)	95 %	Nacka (100)	-
Sammanfattande omdöme leverantör slamhantering	90 %	Rättvik (97)	85 %
Prisvärda VA tjänster	48 %	Borlänge (74)	45 %