



Kundundersökning

Svensk Avfallshantering

Lägenhet

Svensk Slamhantering

Våra vattentjänster

Sammanfattning 2021



Sammanfattning

Kundundersökningar 2021 är nu levererade och summerade.

Jämna år är för de flesta ett mellanår så det är främst mellanårsenkäter som genomförts.

50 organisationer är med i sammanställningen 2021 för Svensk Avfallshantering motsvarande 57 kommuner.

Bäst sammantaget 2020-2021 var Hudiksvalls kommun. Tvåa var Orsa och trea kom Falun.

Bästa ÅVC har Torsby följt av BORAB och Hudiksvall.

Bästa leverantör var BORAB med Hudiksvall på andra plats och på tredje plats kom Söderhamn.

Trendmässigt är det mest anmärkningsvärda följande;

- Enkelhet lämna grovavfall har ökat från 66 % år 2017 till 77 % 2021.
- Möjlighet lämna till återanvändning har ökat från 67 % år 2017 till 77 % år 2021.
- Förtroende att insamlat avfall återvinns på riktigt sätt har ökat från 78 % år 2017

till 83 % år 2021.

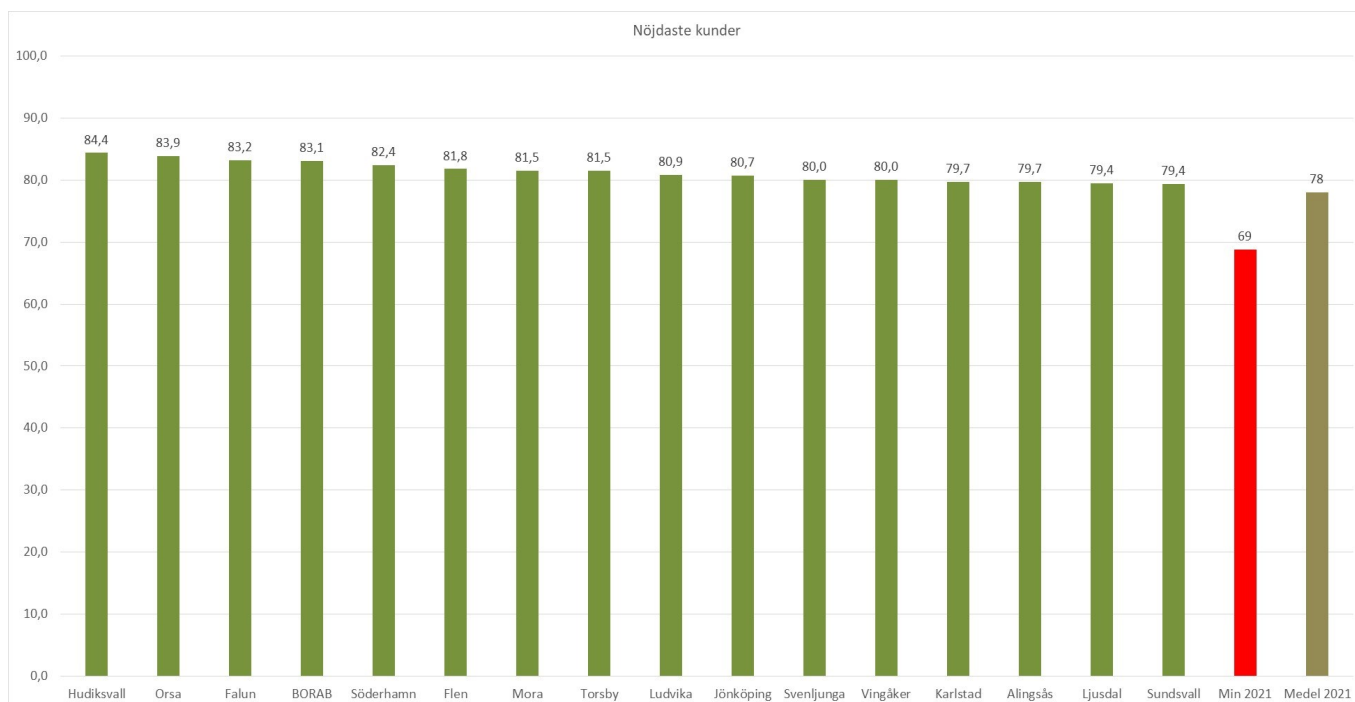
- Andel som minimerar pappersanvändning har ökat från 32 % år 2017 till 40 % år 2021.
- Andel som källsorterar mycket pappersförpackningar har ökat från 86 % år 2017 till 91 % år 2021.
- Andel som källsorterar mycket plastförpackningar har ökat från 81 % år 2017 till 89 % år 2021.
- Nöjdhet information om farligt avfall har ökat från 66 % år 2017 till 71 % år 2021.
- Nöjdheten med hemsida som informationskanal har minskat från 64 % år 2017 till 59 % år 2021.
- Nöjdhet med rent och snyggt ÅVS har minskat från 42 % år 2017 till 36 % år 2021.
-



Enkäter 2020-2021	Antal organisationer	Antal kommuner
Svensk Avfallshantering	50	57
Svensk Avfallshantering mellanårsenkät (light)	4	4
Lägenhet	13	13
Svensk slamhantering	14	14
Våra vattentjänster	21	21
Summa	102	109

Bästa Avfallshantering

Bäst avfallshantering anger sammantagen nöjdhet med kundundersökningens olika delområden (avfallstjänster, ÅVC, förebygga och återanvända, attityder och beteenden samt leverantör. Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2020-2021.



Hudiksvall har kättrat från 16:e till ganska klar 1:a plats.

BORAB, Falun, Orsa är stabila i topp 5 där även Alingsås, Flen, Jönköping, Ljusdal och Sundsvall är stabila topp 15.

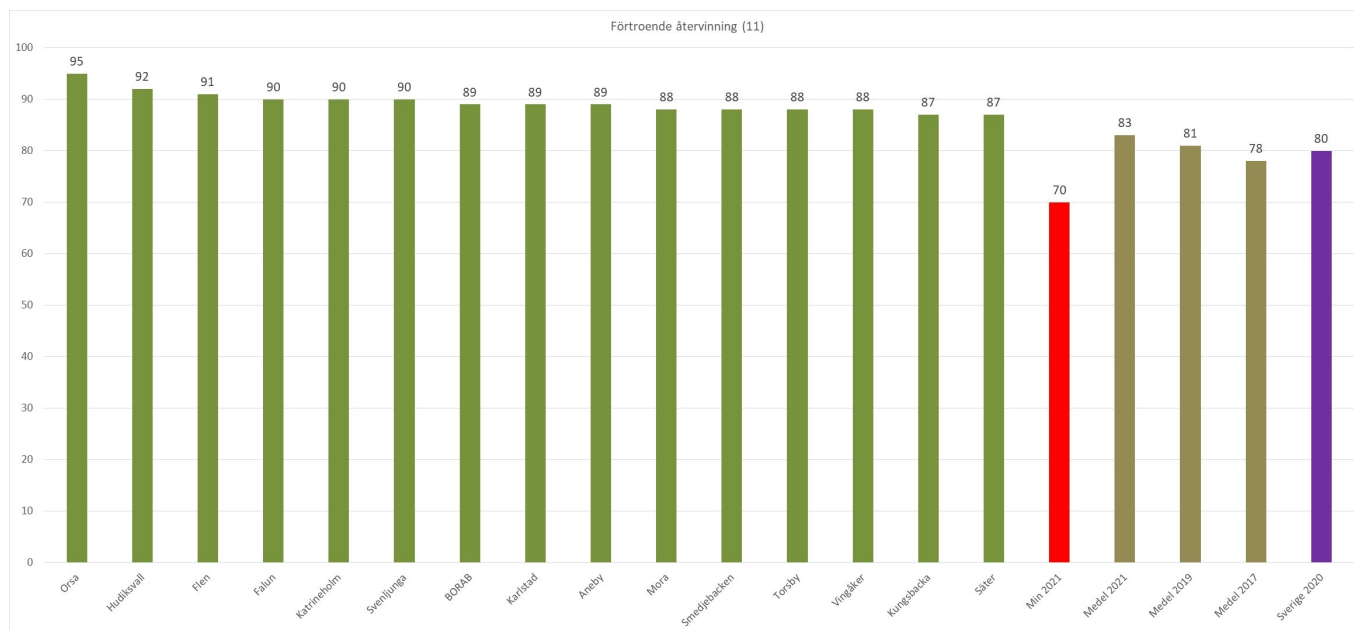
Bästa Avfallshantering 2018-2019:

- Plac 1: BORAB (81,0)
- Plac 2: Falun (80,7)
- Plac 3: Orsa (78,6)
- Plac 4: Alingsås (78,4)
- Plac 5: Örebro, Jönköping (78,3)
- Plac 7: Ljusdal (77,9)
- Plac 8: Flen (77,8)
- Plac 9: Kristianstad (77,7)
- Plac 10: Håbo (77,6)
- Plac 11: Sundsvall (77,3)
- Plac 12: Hedemora (76,8)
- Plac 13: Strömsund (76,6)
- Plac 14: Karlstad (76,3)
- Plac 15: Ludvika (76,1)

Förtroende / prisvärda avfallstjänster

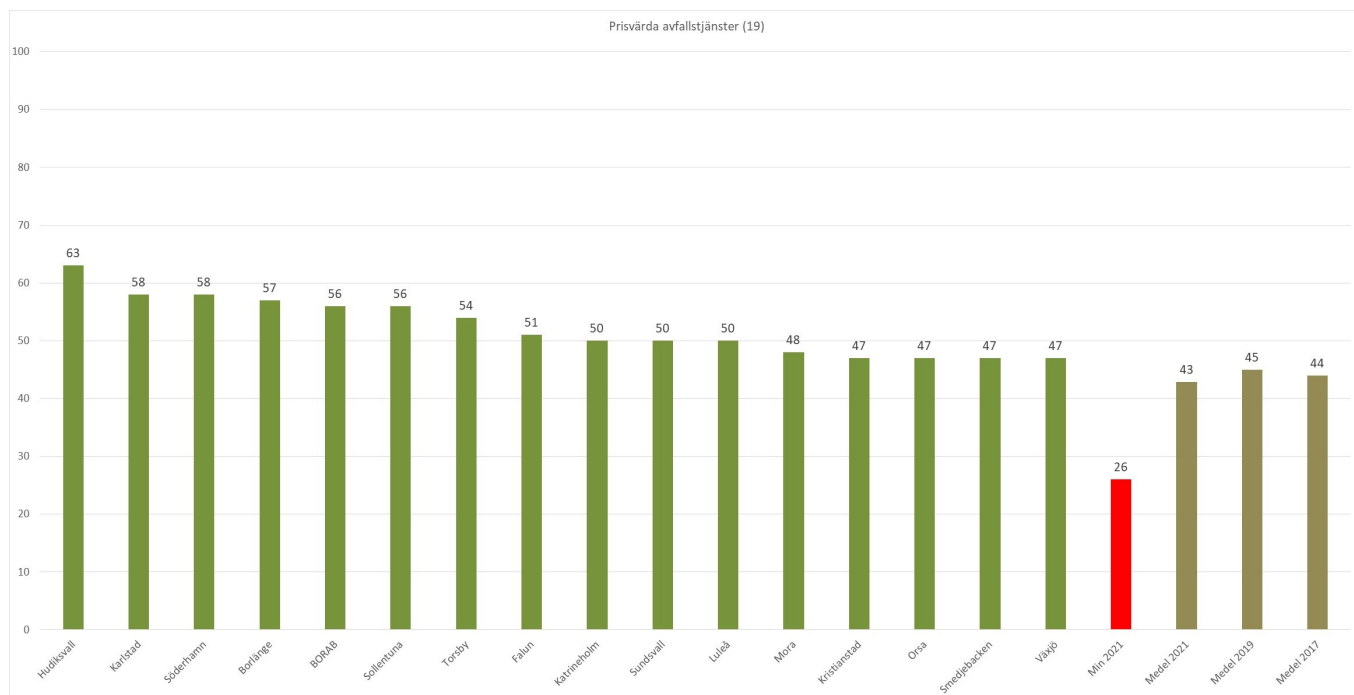
Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2020-2021 gällande förtroende att insamlat avfall omhändertas på ett riktigt sätt samt nöjdhet med prisvärda avfallstjänster. Hög förtroendet och prisvärda avfallstjänster kan medföra ökad tålighet och vilja till förändringar. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

Förtroende att avfall omhändertas på riktigt sätt



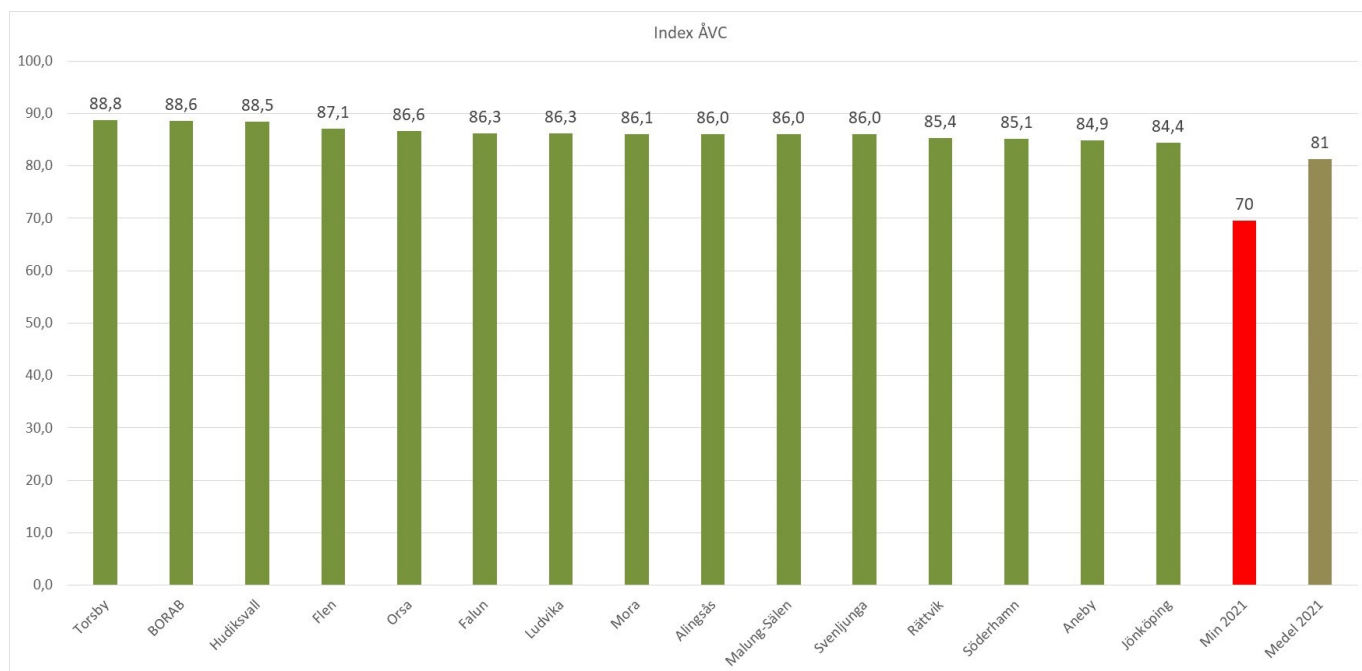
Hela 10 organisationer är på topp 15 listan för såväl förtroende som prisvärda avfallstjänster (Orsa, Hudiksvall, Falun, Katrineholm, Svenljunga, BORAB, Karlstad, Mora, Smedjebacken, Torsby) vilket indikerar stor samhörighet.

Prisvärda avfallstjänster



Grovavfall/ÅVC

Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2020-2021 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: Svenljunga (95)

Plac 2: Rättvik (94)

Plac 3: Leksand (93)

Plac 4: BORAB (92)

Plac 5: Alingsås, Avesta, Flen, Mora, Orsa (91)

Skriftlig information ÅVC

Plac 1: Rättvik (93)

Plac 2: Svenljunga (92)

Plac 3: BORAB, Hudiksvall, Torsby, Leksand (91)

Kunnighet och servicekänsla personal ÅVC

Plac 1: Hudiksvall (95)

Plac 2: Malung-Sälén, Mora, Strömsund, Torsby, Stenungsund (92)

Rent och snyggt ÅVC

Plac 1: Mora (96)

Plac 2: BORAB, Hudiksvall, Säter, Torsby, Rättvik (95)

Möjlighet lämna grovavfall till återanvändning ÅVC

Plac 1: BORAB, Falun (92)

Plac 3: Ludvika (91)

Plac 4: Kristianstad, Aneby (90)

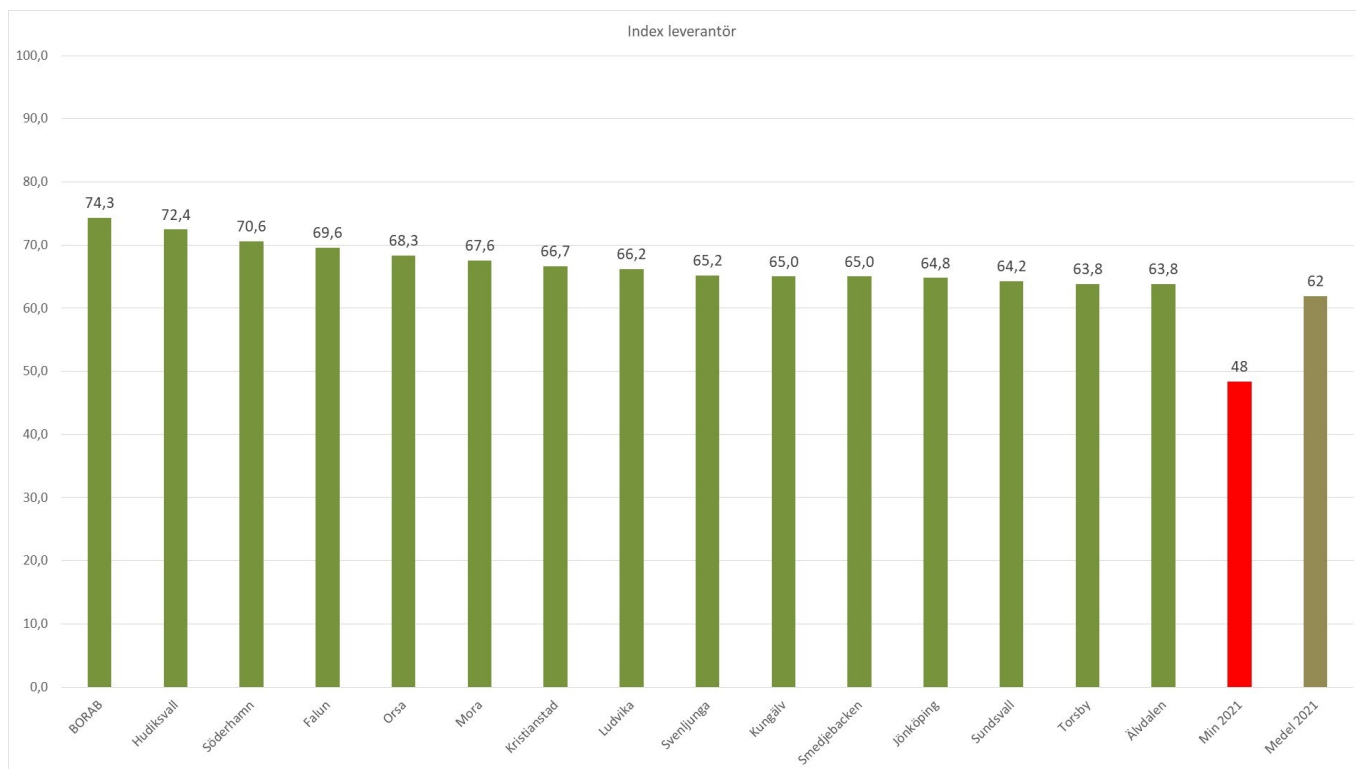
Samlat omdöme besök ÅVC

Plac 1: Orsa, Vingåker (97)

Plac 3: Avesta, Falun, Flen, Torsby (96)

Leverantör

Resultatet visar de 15 bästa organisationerna 2020-2021 gällande index leverantör som är medel av de 6 frågorna kopplade till leverantör (faktura, information minimera, information återanvända, information källsortering hemsida, bemötande kundtjänst, sammanfattande omdöme, prisvärdhet). De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.



BORAB, Hudiksvall och Söderhamn har sammantaget bäst omdömen som leverantör av avfallstjänster.

Information om minimera avfall (ny)

Plac 1: BORAB (73)

Plac 2: Hudiksvall (68)

Plac 3: Kungälv, Mora (63)

Plac 5: Söderhamn (61)

Information om källsortering

Plac 1: Vansbro (86)

Plac 2: Ludvika (85)

Plac 3: Älmhult (84)

Plac 4: Lessebo, Aneby, Rättvik (82)

Sammanfattande omdöme leverantör

Plac 1: Falun (95)

Plac 2: BORAB (93)

Plac 3: Hudiksvall, Karlstad, Aneby (91)

Prisvärdhet

Plac 1: Hudiksvall (63)

Plac 2: Karlstad, Söderhamn (58)

Plac 4: Borlänge (57)

Plac 5: BORAB, Sollentuna (56)

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 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 detsamma gäller för möjlighet att lämna till återanvändning på ÅVC. Den positiva utvecklingen av prisvärda avfallstjänster 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	2020-2021	2017	2015
Nöjdhet hämtning hushållsavfall	88	88	89
Enkelhet lämna grovavfall	77	66	63
Öppettider ÅVC	73	72	73
Framkomlighet ÅVC	82	79	83
Skriftlig information ÅVC	83	83	83
Kunnighet och servicekänsla personal ÅVC	84	84	85
Rent och snyggt ÅVC	88	87	87
Möjlighet lämna grovavfall till återanvändning	77	67	-
Information om att minimera avfall	53	-	-
Information om källsortering	73	73	73
Prisvärda avfallstjänster	43	44	40
Förtroende att avfall omhändertas på riktigt sätt	83	78	78

Trender beteende och attityder

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 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 är väldigt tydlig. Ambition att källsortera ökar också markant, särskilt avseende plast.

Fråga	2020-2021	2017	2015
Minimerar pappersanvändning	40	32	-
Undviker slänga mat	77	74	-
Undviker köpa nya plastpåsar	83	53	-
Överväger om nödvändigt köpa nya kläder	49	-	-
Förändringsvilja ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder	52	56	42
Vilja sälja/lämna till begagnat	83	84	82
Vilja köpa begagnat	49	46	46
Källsorterar pappersförpackningar	91	86	-
Källsorterar plastförpackningar	89	81	-
Källsorterar metallförpackningar	93	88	-
Källsorterar textilier	69	-	-

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). 10 % ger än starkare färg.

Ca 40 % anger att nedskräpning är ett problem, vilket är en kraftig ökning. Nedskräpning anses generellt vara störst problem vid ÅVS och längs vägar. Tillgänglighet ÅVS ökar. Däremot har nöjdhet-

en med ÅVS minskat kraftigt, främst beroende på allt sämre nöjdhet med tömningsfrekvenser och städning.

Fråga	2020-2021	2017	2015
Nedskräpning är ett problem	40	31	-
Tillgänglighet ÅVS	80	79	72
Tömningsfrekvens kärl ÅVS	48	47	52
Rent och snyggt ÅVS	36	42	51
Samlat omdöme	64	66	74
Nöjdhet enkelhet lämna förpackning-	82	78	81

Lägenhet - avfallstjänster

Lägenhet är ny för 2019. Nedan visas medelvärde för de 9 kommuner som genomförde enkäten 2020-2021 för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

Mindre än 60% 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 matavfall 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	2020-2021	Bästa kommun
Möjlighet källsortera i lägenhet	58 %	Lerum (67)
Möjlighet lämna matavfall vid bostad	87 %	Malung-Sälen (96)
Möjlighet lämna förpackningar och returpapper vid bostad	67 %	Mölnadal (80)
Möjligheter lämna grovavfall vid bostad	21 %	Sundsvall (46)
Möjligheter lämna elektronik vid bostad	25 %	Mölnadal (49)
Möjligheter lämna ljuskällor, batterier, etc vid bostad	51 %	Hudiksvall (66)
Möjligheter lämna textilier vid bostad	23 %	Göteborg, Kungälv (32)
Möjligheter lämna fett vid bostad	14 %	Lerum (23)
Ordning soprum/miljörum	65 %	Malung-Sälen (71)
Information källsortering avfall	60 %	Sundsvall (73)
Information minska avfallsmängd	34 %	Malung-Sälen (42)

Lägenhet - attityder och beteenden

Lägenhet är ny för 2019. Nedan visas medelvärde för de 9 kommuner som genomförde enkäten för ett antal utvalda frågor år 2020-2021. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %. Villahushåll avser standardenkät Svensk Avfallshantering 2021.

I lägenheter är andelen svarande yngre jämfört med villahushåll och vissa skillnader kan urskiljas med avseende på detta främst viljan att minimera pappersanvändning. Ambitionen att källsortera fett är låg vilket överensstämmer med låg nöjdhet möjligheter lämna fett och information om fett.

Förtroendet att insamlat avfall omhändertas på riktigt sätt är lägre än för villahushåll. Ambitionen att källsortera textilier är avsevärt högre än nöjdhet möjligheter lämna textilier vid bostad.

Fråga	2020-2021	Bästa kommun	Villahushåll
Förtroende för att avfall omhändertas på riktigt sätt	74 %	Hudiksvall (82)	83 %
Minimerar pappersanvändning	51 %	Göteborg (66)	40 %
Undviker slänga mat	75 %	Mölndal (81)	77 %
Undviker köpa nya plastpåsar	78 %	Kungälv (91)	83 %
Överväger nödvändigt köpa nya kläder	52 %	Lerum (60)	49 %
Vilja ändra levnadsätt för att minimera avfallsmängder	53 %	Göteborg (62)	52 %
Vilja sälja/lämna begagnat	84 %	Mölndal (92)	83 %
Vilja köpa begagnat	53 %	Mölndal (62)	49 %
Källsortera pappersförpackningar	90 %	Hudiksvall (96)	91 %
Källsortera plastförpackningar	87 %	Hudiksvall (92)	89 %
Källsortera textilier	62 %	Kungälv (68)	69 %
Källsortera fett	27 %	Malung-Sälen (38)	-

Slam

Enkät Svensk slamhantering startade 2018. Nedan visas medelvärde för de 14 organisationer (14 kommuner) som genomfört enkäten 2019-2021 för ett antal utvalda frågor. De ingående värdena anger ganska eller mycket stor nöjdhet på en 5 gradig skala i %.

Hudiksvall dominerar i kundnöjdhet tillsammans med Sörmland Vatten och Luleå.

Det är stora variationer mellan organisationerna i resultat.

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	2019-2021	Bästa kommun	Avfallshantering
Nöjdhet slamtöm-	84 %	Hudiksvall (96)	
Nöjdhet beställa slamtömning	79 %	Hudiksvall (90)	
Information förbere-	72%	Hudiksvall(85)	
Information slamhantering	70 %	Hudiksvall (76)	73 %
Förtroende för kommunens slamhante-	86 %	Luleå (95)	83 %
Sammanfattande omdöme leverantör	83 %	Hudiksvall (96)	85 %
Prisvärda slamtjänster	46 %	Rättvik (60)	43%



Våra vattentjänster

Sammanfattning 2021

Våra vattentjänster

Nedan visas medelvärde för de 21 organisationer som genomförde enkäten 2020-2021 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	2020-2021	Bästa kommun	Avfallshantering
Smak på dricksvatten	94 %	Borlänge (98)	-
Vattentryck	89 %	Katrineholm, Mora,	-
Pålitlig vattenleverans	97 %	Borlänge, Sollentuna, Vingåker, Gagnef (99)	-
Problem med kommunalt avlopp	76 %	Malung-Sälen, Sollen-	-
Information VA	68 %	Rättvik (85)	73 %
Förtroende för hantering vatten och avlopp	90 %	Borlänge (97)	83 %
Spolar aldrig ned fett (ej nöjdhet)	68 %	Borlänge, Orsa (68)	-
Spolar aldrig ned målarfärg eller kemikalier (ej nöjdhet)	95 %	Orsa, Vingåker, Gagnef, Vansbro (98)	-
Spolar aldrig ned snus, tops, fimpar, kondomer etc (ej nöjdhet)	96 %	Orsa, Älvdalen, Leksand (98)	-
Sammanfattande omdöme leverantör slamhantering	88 %	Rättvik (97)	85 %
Prisvärda VA tjänster	47 %	Borlänge (74)	43 %