

# Svensk Avfallshantering

Trender kundnöjdhet 2015 - 2021

Ingen tydlig trend  
Förbättring 5% eller mer  
Försämring 5% eller mer

# Övergripande / Avfallstjänster

| Kundomdöme, %   | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | Trend |
|---|------|------|------|------|-------|
| Sammanfattande omdöme avfallshantering (9)                                  | 84   | 82   | 85   | 85   |       |
| Förtroende att insamlat avfall återvinns och behandlas på riktigt sätt (11) | 78   | 78   | 81   | 83   | +5    |
|   |      |      |      |      |       |
| Hämtning hushållsavfall vid fastighet (1a)                                  | 89   | 88   | 89   | 88   |       |
| Enkelt lämna förpackningar och tidningar (2)                                | 81   | 78   | 81   | 82   |       |
| Enkelt lämna grovavfall (4a)  | 63   | 66   | 70   | 77   | +14   |
| Enkelt lämna farligt avfall (4b)  | -    | -    | -    | 79   |       |
| Enkelt lämna elektronikavfall (4c)  | -    | -    | -    | 81   |       |
| Enkelt hantera avfall (12a)   | -    | -    | -    | 86   |       |
| Enkelt minimera avfall (12b)  | -    | -    | -    | 78   |       |
| Enkelt återanvända (12c)  | -    | -    | -    | 64   |       |

# ÅVC

| Kundomdöme, %                                    | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | Trend |
|--|------|------|------|------|-------|
| Närhet till ÅVC (6a)                             | 70   | 71   | 74   | 73   |       |
| Öppettider ÅVC (6b)                              | 73   | 72   | 71   | 73   |       |
| Framkomlighet ÅVC (7a)                           | 83   | 79   | 82   | 82   |       |
| Skriftlig information ÅVC (7b)                   | 83   | 83   | 82   | 83   |       |
| Personalens kunnighet och servicekänsla ÅVC (7c) | 85   | 84   | 84   | 84   |       |
| Rent och snyggt ÅVC (7d)                         | 87   | 87   | 88   | 88   |       |
| Möjlighet lämna till återanvändning ÅVC (7e)     | -    | 67   | 68   | 77   | +10   |
| Samlat omdöme ÅVC (8)                            | 88   | 88   | 89   | 90   |       |

# Kunskap, attityder och beteenden

| Kundomdöme, %   | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | Trend |
|---|------|------|------|------|-------|
| Minimerar pappersanvändning (13a)                                 | -    | 32   | 37   | 40   | +8    |
| Undviker slänga mat (13b)   | -    | 74   | 78   | 77   |       |
| Undviker köpa nya plastpåsar i mataffär (13c)                     | -    | 53   | 57   | 83   | +30   |
| Överväger nödvändighet köpa nya kläder (13d)                      | -    | -    | 46   | 49   |       |
| Villighet ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder (14a) | 42   | 56   | 54   | 52   | +10   |
| Villighet styra konsumtion mot ökad återanvändning (14b)          | 48   | 53   | 53   | 52   |       |
| Vilja sälja/lämna begagnat (15a)                                  | 82   | 84   | 85   | 83   |       |
| Vilja köpa begagnat (15b)   | 46   | 46   | 50   | 49   |       |
| Källsortering pappersförpackningar (16a)                          | -    | 86   | 89   | 91   | +5    |
| Källsortering plastförpackningar (16b)                            | -    | 81   | 85   | 89   | +8    |
| Källsortering metallförpackningar (16c)                           | -    | 88   | 90   | 93   | +5    |
| Källsortering textilier (16d)                                     | -    | -    | 67   | 69   |       |

# Leverantör

| Kundomdöme, %                                    | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | Trend |
|--|------|------|------|------|-------|
| Information om att minimera avfallsmängder (17a) | -    | -    | -    | 53   |       |
| Information om återanvändning (17b)              | -    | -    | -    | 38   |       |
| Information om källsortering (17c)               | 73   | 73   | 74   | 73   |       |
| Information om farligt avfall (17d)              | 76   | 66   | 69   | 71   |       |
| Hemsida som informationskanal (17e)              | 63   | 64   | 67   | 59   |       |
| Fakturans utformning (17f)                       | 73   | 74   | 76   | 72   |       |
| Bemötande kundtjänst (17g)                       | 69   | 70   | 70   | 67   |       |
| Sammanfattande omdöme leverantör (18)            | 81   | 84   | 85   | 84   |       |
| Prisvärda avfallstjänster (19)                   | 40   | 44   | 45   | 43   |       |

# ÅVS/nedskräpning

| Kundomdöme, %                    | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | Trend |
|----------------------------------|------|------|------|------|-------|
| Tillgänglighet ÅVS (23a)         | 72   | 79   | 79   | 80   | +8    |
| Tömningsfrekvens ÅVS (23b)       | 52   | 47   | 47   | 48   |       |
| Rent och snyggt ÅVS (23c)        | 51   | 42   | 38   | 36   | -15   |
| Samlat omdöme ÅVS (24)           | 74   | 66   | 65   | 64   | -10   |
|                                  |      |      |      |      |       |
| Nedskräpning är ett problem (21) | -    | 31   | 31   | 40   | -9    |