



USK

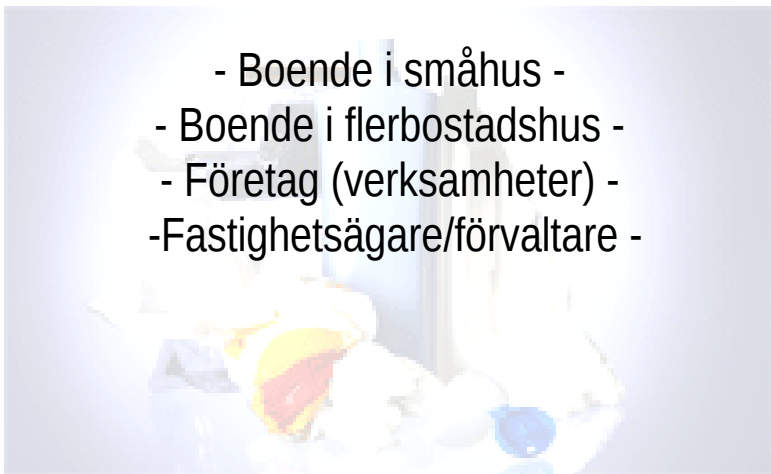
STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS-
OCH STATISTIKKONTOR AB

2009-02-17

Hans-Åke Gustavsson

Avfallshantering i Stockholms stad och trafikkontorets service

En undersökning bland fyra kundkategorier

- 
- Boende i småhus -
 - Boende i flerbostadshus -
 - Företag (verksamheter) -
 - Fastighetsägare/förvaltare -

Undersökningen är genomförd nov-dec 2008.

Resultaten jämförs med motsvarande undersökningar 2005 och 2002

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	5
1 Trafikkontorets service.....	9
2 Fyra olika undersökningar.....	9
2.1 Boende i småhus.....	9
2.2 Fastighetsägare/förvaltare.....	10
2.3 Företag/verksamheter.....	10
2.4 Boende i flerbostadshus.....	10
2.5 Andel svarande.....	10
3 Om rapporten.....	11
4 Om de svarande.....	11
5 Service kring hämtningen av hushållsavfall.....	13
5.1 Nöjd eller missnöjd med hanteringen av hushållsavfall.....	13
5.2 Sophämtningen på det hela taget.....	17
5.3 Kontakter med Trafikkontoret (avdelningen för avfall).....	18
6 Information.....	23
6.1 Källor för ytterligare information.....	24
7 Sortering och återvinning.....	26
7.1 Kunskap om källsortering.....	26
7.2 Utsortering av olika avfallstyper.....	28
7.2.1 Farligt avfall.....	28
7.2.2 Grovavfall.....	29
7.2.3 Elavfall.....	29
7.2.4 Kartong och wellpapp.....	30
7.2.5 Metallförpackningar.....	31
7.2.6 Glasförpackningar.....	32
7.2.7 Plastförpackningar.....	32
7.2.8 Batterier.....	33
7.2.9 Tidningar.....	34
7.2.10 Kläder/textilier.....	34
7.2.11 Matavfall.....	35
7.3 Nöjd eller missnöjd med möjligheterna att sortera avfall.....	36
7.4 Nyttjande av stadens insamlingssystem för farligt avfall.....	37
7.5 Miljöstationer.....	39
7.6 Utnyttjande av stadens återvinningscentraler.....	40
7.7 Besök på stadens återvinningsstationer.....	42
8 Fastighetsnära källsortering.....	44
8.1 Möjligheter att sortera idag.....	45
8.2 Önskemål om större möjligheter att källsortera i fastigheten.....	47
9 Inställning till stadens avfallshantering.....	50
9.1 Förändring i attityder.....	51

Separata bilagor:

- Tabeller
- Frisvar "Med egna ord"

Sammanfattning

Under november-december 2008 genomfördes för tredje gången undersökningar om hur olika kunder upplever hur avfallshanteringen i Stockholm fungerar. Kundgrupperna är boende i småhus, företag och fastighetsägare som är direkta kunder samt boende i flerbostadshus som är mera indirekta kunder till trafikkontoret som idag ansvarar för stadens avfallshantering.

Till dessa grupper ställdes frågor om hur de tycker att sophanteringen sköts, om kontakter med och uppfattning om trafikkontorets servicenivå, information, kunskap och erfarenhet av källsortering. Dessutom ställdes frågor om attityder i miljöfrågor.

Resultaten jämförs med motsvarande undersökningar från 2002 och 2005. Det finns därför möjlighet att se hur vanor, kunskaper och attityder eventuellt har förändrats bland kunderna.

Här sammanfattas några av resultaten.

Kunderna är fortsatt nöjda med flertalet aspekter på hämtningen av hushållsavfall. Det är små skillnader i uppfattningen om sophämtningen jämfört med de tidigare undersökningarna. Mer än åtta av tio boende i småhus tycker sophämtningen på det hela taget fungerar bra, bland boende i flerbostadshus nära 90 procent. Även företag ger uttryck för stor nöjdhet, åtta av tio är ganska eller mycket nöjda. Fastighetsägarna är inte lika uttalat nöjda men även bland dessa är två av tre nöjda med hur sophämtningen på det hela taget fungerar i deras fastighet.

Mest nöjda är man med hur ofta och på vilka tider soporna hämtas. Minst nöjd är man med priset för sophämtningen. Bland företag och fastighetsägare finns också ett visst missnöje mot nedskräpning i samband med hämtningen.

Det är vanligast att fastighetsägare har varit i kontakt med trafikkontoret. Under det senaste året har tre av fem varit det. Av småhuskunderna har var fjärde varit i kontakt med trafikkontoret, bland företag två av fem. Bland småhuskunder har kontakterna minskat jämfört med 2005 då varannan hade haft kontakt med dåvarande renhållningsförvaltningen. Kontakterna sker fortfarande till övervägande del per telefon. Kontakter via e-post har ökat men är fortfarande marginella.

Fastighetsägare är mest nöjda med resultatet av sina kontakter med trafikkontoret, tre av fyra är ganska eller mycket nöjda jämfört med två av tre bland de småhuskunder och företag som varit i kontakt med trafikkontoret. Det kunderna uppskattar mest är bemötande, tillgänglighet samt kunnighet och kompetens hos personalen. Förekomst av krångel, onödiga rutiner och svårbegripliga regler samt möjligheten att framföra klagomål kan orsaka missnöje.

Fastighetsägare är mest nöjda med serviceandan medan småhuskunder är minst nöjda. Det är dock en liten andel som är missnöjda i alla kundgrupper. Jämfört med 2005 är småhuskunder och företag något mindre nöjda med sina kontakter medan fastighetsägare är något mer nöjda.

Kunderna anser sig alltmer välinformerade om hur de ska hantera sitt avfall. Det tycker mellan 65 – 84 procent i de fyra grupperna. Mest välinsatta anser sig fastighetsägare och småhuskunder vara och minst boende i flerbostadshus.

Liksom konstaterades i de båda tidigare undersökningarna skiljer sig kundgrupperna ganska mycket åt vart de skulle vända sig med frågor som rör hantering av olika slags avfall. Boende i småhus vänder sig främst till trafikkontoret, boende i flerbostadshus i första hand till förvaltaren, företag oftast till entreprenörer vilket också gäller fastighetsägarna. Jämfört med 2005 är andelen som vänder sig till trafikkontoret lägre än motsvarande andel för dåvarande renhållningsförvaltningen. Att andelen som skulle vända sig till miljöförvaltningen har ökat tyder på att en viss osäkerhet kan finnas om vilken förvaltning som ansvarar för avfallsfrågor.

Kunskapen om hur man ska hantera och sortera sitt avfall upplevs god och är lika stor som 2005. Mer än åtta av tio småhuskunder och boende i flerbostadshus anser att de har ganska eller mycket bra kunskaper om detta, bland företag är andelen något lägre.

Bland småhuskunder är massmedia den vanligaste källa för information om sortering och återvinning följt av trafikkontoret. Bland boende i flerbostadshus är fastighetsägaren vanligast följt av massmedia. Få nämner information från trafikkontoret. Bland företag dominerar ingen informationskälla lika mycket utan man anger miljöförvaltningen, massmedia, trafikkontoret och renhållningsentreprenörer i samma utsträckning. Jämfört med 2005 är det färre som nämner information från trafikkontoret än som nämnde information från renhållningsförvaltningen.

Genomgående är företag mindre nöjda med sina möjligheter att lämna olika typer av avfall än boende i småhus och flerbostadshus. Boende i flerbostadshus är mera nöjda med sina möjligheter att lämna tidningar än vad småhuskunderna är vilka å sin sida är mer nöjda med möjligheterna att lämna farligt avfall och textilier. Möjligheterna att lämna avfall i grovsoprum för boende i flerbostadshus uppskattas. Småhuskunder är jämfört med 2005 för flera fraktioner mer nöjda med möjligheterna att sortera. Bland boende i flerbostadshus är skillnaden liten med undantag av möjligheten att lämna elavfall som anses bättre. Företagen ser bättre möjligheter för alla fraktioner utom tidningar.

Två av tre som bor i småhus lämnar allt eller väldigt mycket av sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem och endast var tionde svarar att man gör det i liten omfattning. Även bland de som bor i flerbostadshus lämnar majoriteten det mesta av farligt avfall till kommunens insamlingssystem. Det är dock fler än bland småhusboende som inte gör det. Var femte känner inte till om de gör det möjligen beroende på att man lämnar det i fastigheten och inte känner till om det hamnar i kommunens insamlingssystem.

Det är fler bland småhuskunderna som tycker de har fått information om hur de ska hantera farligt avfall. Två av tre tycker att man har fått en stor mängd information jämfört med varannan bland boende i flerbostadshus.

Mer än åtta av tio boende i småhus och nära varannan boende i flerbostadshus har besökt någon miljöstation under det senaste året. Särskilt bland boende i flerbostadshus.

stadshus har andelen som besökt en miljöstation ökat och är en fördubbling jämfört med 2002. Tre av fyra småhuskunder är nöjda med hur de fungerar, mer än åtta av tio boende i flerbostadshus. Båda grupperna är något mer nöjda med hur miljöstationerna fungerar jämfört med 2005.

Besök vid återvinningscentraler för grovavfall är också betydligt vanligare bland boende i småhus. Nästan samtliga (95 procent) har besökt en sådan under det senaste året. Bland boende i flerbostadshus har nära varannan gjort det vilket är mer än en fördubbling jämfört med 2002. En stor majoritet är nöjd med hur återvinningscentralerna fungerar, nio av tio av besökarna från flerbostadshus. Bland småhuskunder har andelen nöjda ökat sedan 2005 då den hade gått ner något.

Såväl småhuskunder som boende i flerbostadshus som besökt återvinningscentraler är nöjda med deras öppettider. Småhuskunder tycker också att tillgängligheten i förhållande till bostaden är bra medan mer än var fjärde som bor i flerbostadshus tycker avståndet från bostaden är långt. Belastning och avlämningsmöjligheter bedöms bra av besökare från flerbostadshus medan småhuskunderna är mer kritiska. Kommentarer från båda grupperna visar att det kan vara problem med trängsel och köer vid återvinningscentralerna.

Även besök vid återvinningsstationer för förpackningar är vanligare bland de boende i småhus. Nästan samtliga har besökt någon sådan det senaste året medan mer än var tredje boende i flerbostadshus inte har gjort det. Det är lika stora andelar som tidigare. Var tredje i båda grupperna besöker någon återvinningsstation någon eller flera gånger i veckan. Bland boende i flerbostadshus har denna andel ökat.

Uppfattningen om hur återvinningsstationerna fungerar är fortfarande betydligt mindre positiv jämfört med miljöstationer och återvinningscentraler. Missnöjet har dock minskat bland boende i småhus och andelen nöjda är för första gången i majoritet. Bland boende i flerbostadshus kvarstår en mer delad uppfattning och var tredje är missnöjd med hur återvinningsstationerna fungerar. Missnöjet rör främst att det är fullt i behållarna, skräpigt och smutsigt vid stationerna, kommentarer som även småhuskunderna uttrycker. Båda kundgrupperna uppskattar närheten till återvinningsstationerna.

Fastighetsägarna är i stor utsträckning positiva till fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar och de hinder som ses är främst utrymmesskäl. Jämfört med 2002 är inställningen nu betydligt positivare.

De boende i flerbostadshus har liksom företag ofta möjligheter att sortera och lämna olika avfallstyper i sin fastighet. Det gäller främst grovavfall och tidningar men även förpackningar. Den största skillnaden jämfört med tidigare undersökningar är att fler uppger att de kan lämna elavfall i fastigheten vilket också bekräftas genom att det är fler fastighetsägare än tidigare som uppger att elavfall kan lämnas. Fastighetsägarna uppger också i högre utsträckning att grovavfall hanteras i grovsoprum genom normal hämtning och färre beställer särskild hämtning av sådant än 2005.

Trots att många har goda möjligheter att sortera och lämna olika fraktioner i eller i anslutning till fastigheten finns det önskemål om bättre möjligheter. Bland småhusboende skulle en fjärdedel vilja ha bättre möjligheter att lämna tidningar, grovavfall, elavfall, batterier och glasavfall i närheten av fastigheten. Jämfört med 2005 är dock efterfrågan mindre. Bland boende i flerbostadshus finns också viss efterfrågan på att sortera och lämna fler fraktioner i fastigheten. Det gäller oftast matavfall och förpackningar.

Både småhuskunder, boende i flerbostadshus och företag uppger i mindre grad än tidigare att de skulle sortera fler förpackningar om det fanns möjlighet att göra det i fastigheten (småhuskunder i anslutning till fastigheten). Idag skulle drygt var tredje göra det. En näraliggande förklaring till minskningen är att möjligheterna har blivit bättre och att källsorteringen har ökat.

Attityderna till hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm visar att alla fyra kundgrupper i stor utsträckning instämmer i att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. Kunderna anser också att mer avfall skulle lämnas till återvinning om det var enklare att göra det och om det vore kortare avstånd. Att det skulle bero på att det tar för lång tid att göra det anser man inte. Att avfallshanteringen i staden fungerar tillfredsställande instämmer de flesta kunder åtminstone delvis i. Det finns viss osäkerhet om vad som händer med avfallet och hur det tas om hand. Många svarar "vet ej" på frågan om "Att allt som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt" och frågan "Stadens avfallshantering tar hänsyn till miljöeffekter".

Den största förändringen i attityd är att fler än i de tidigare undersökningarna anser att de gör en stor miljöinsats när de sorterar sitt avfall. Andelen som instämmer helt i detta påstående är nu mellan 60 procent bland boende i flerbostadshus och nära 80 procent bland företag och fastighetsägare.

1 Trafikkontorets service

Trafikkontoret i Stockholm ansvarar bl a för hämtning av hushållsavfall hos såväl bostadshushåll som företag samt administrationen av miljöstationer och återvinningscentraler. Som ett led i arbetet med att förstärka kundperspektivet i verksamheten genomför förvaltningen återkommande kundundersökningar. År 2002 och 2005 genomfördes de tidigare undersökningarna, då på uppdrag av renhållningsförvaltningen (renhållningsnämndens ansvar övertogs av den nyinrättade trafik- och renhållningsnämnden 2007).

Stockholms Stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) har under november - december 2008 genomfört fyra olika undersökningar bland trafikkontorets kunder och intressenter:

- Boende i småhus
- Fastighetsägare/förvaltare
- Företag (verksamheter)
- Boende i flerbostadshus

De tre första grupperna är direkta kunder till förvaltningen. Boende i flerbostadshus har en mer indirekt relation till trafikkontoret samtidigt som dessa hushålls agerande när det gäller avfallshantering i hög grad påverkar förvaltningens verksamhet.

Frågorna är i stor utsträckning desamma som i undersökningarna 2002 och 2005, bara mindre justeringar har gjorts mellan åren. Detta gör det möjligt att jämföra hur kundernas/brukarnas uppfattningar om avfallshanteringen i staden har utvecklats de senaste sex åren.

2 Fyra olika undersökningar

2.1 *Boende i småhus*

Småhuskunder har i huvudsak sin soptunna på den egna tomten, de får separata fakturor på sophantering och sköter sina eventuella kontakter med trafikkontoret själva.

Ett urval på 300 hushåll slumpades ur trafikkontorets kundregister och fick besvara en postal enkät som berörde olika kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med förvaltningen, prissättning, informationsmaterial, kunskap om vart man ska vända sig i olika frågor samt erfarenhet av återvinnings- och miljöstationer. Dessutom fanns frågor om hushållens sopsortering, farligt avfall och attityder i miljöfrågor.

2.2 Fastighetsägare/förvaltare

Bland fastighetsägare till flerfamiljshus finner vi allmännyttan, privatvårdar av olika slag samt bostadsrättsföreningar. Frågor som rör sophantering sköts dessutom ofta av förvaltare. 315 slumpmässigt valda fastighetsägare/förvaltare fick besvara en postal enkät som avsåg förhållanden på en namngiven fastighet.

Frågorna berörde kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med trafikkontoret, prissättning, informationsmaterial, sopsorteringen i fastigheten samt kunskap om vart man ska vända sig med olika frågor och attityder i miljöfrågor.

2.3 Företag/verksamheter

Hushållssopor produceras även av företag; på kontor, restauranger, butiker men även annan verksamhet.

Ett urval på 320 företag fick besvara en postal enkät om kvalitetsaspekter kring entreprenörernas hämtning, servicenivån i eventuella kontakter med trafikkontoret, prissättning, informationsmaterial samt kunskap om vart man ska vända sig med olika frågor. Dessutom fanns en del frågor om sopsortering, farligt avfall och attityder i miljöfrågor.

2.4 Boende i flerbostadshus

Hushåll i flerbostadshus är inte kunder i den bemärkelsen att de får fakturor på sophämtning eller sköter kontakter med trafikkontoret eller entreprenörer. Däremot är trafikkontoret intresserat av hur dessa hushåll hanterar olika typer av avfall och deras attityder i miljöfrågor.

Telefonintervjuer har genomförts med 400 hushåll – 200 i innerstaden och 200 i ytterstaden. Urvalet till telefonintervjuerna med boende i flerbostadshus gjordes genom telefonnummerurval i ytter- respektive innerstad.

2.5 Andel svarande

Efter tre påminnelser och telefonuppföljning bland dem som fortfarande inte svarat på enkäterna blev svarsfrekvenserna följande:

	Småhus	Fastighetsägare/ förvaltare	Företag/ verk- samheter	Boende i flerbo- stadshus
Bruttourval	309	315	320	400
Urvalsfel	7	23	56	
Nettourval	302	292	264	400
Avböjer att svara	1	-	3	
Antal svar	242	223	172	400
Klara (%)	80	76	65	

Svarsfrekvenserna är efter uppföljande påminnelsearbete goda bland småhuskunder och fastighetsägare och i nivå med tidigare undersökningar. Liksom i de tidigare undersökningarna var det svårast att få in svar från företagsgruppen och svarsfrekvensen är något lägre i årets undersökning än förra undersökningen (72 %).

I grupperna fastighetsägare och företag har förekommit ovanligt många urvalsfel. De båda kundkategorierna är inte definierade och lätt sökbara i kundregistret (cirka 30 000 poster). För respektive kundkategori bildades därför urvalsramarna genom en manuell sortering ur kundregistret. Ur dessa gjordes sedan slumpmässiga urval. Urvalsfelen består av verksamheter och fastighetsägare som inte längre har verksamhet på aktuell adress i urvalet, såld fastighet, verksamheten nedlagd/flyttad mm.

Eftersom slumpmässiga urval har gjorts i kundgrupperna omges svarsfrekvenserna med ett visst osäkerhetsintervall. Det är störst vid procenttal kring 50 procent och minskar ju lägre respektive högre procenttalet blir. Osäkerhetsintervallet blir också mindre ju större urvalet är.

Svarsfördelningarna för boende i flerbostadshus bör som mest omges med ett osäkerhetsintervall på $\pm 0,05$, småhuskunder och fastighetsägare/förvaltare $\pm 0,06$ och företag med ett intervall $\pm 0,07$. Det innebär att om t.ex. 50 procent av småhuskunder svarat att de lämnar grovavfall till en återvinningsstation ligger det sanna värdet med stor sannolikhet mellan 44 procent och 56 procent.

Vid jämförelser med de tidigare undersökningarna kan man som riktmärke ta att procentskillnaderna bör överstiga 10 procentenheter för att vara statistiskt säkert ställda när de jämförda procenttalen ligger kring 50 procent.

3 Om rapporten

Rapporten följer dispositionen i rapporteringen av de tidigare kundundersökningarna (2002 och 2005). I rapportens första del redovisas resultaten huvudsakligen i form av text och diagram och sammanfattande tabeller.

Tabeller som ligger till grund för denna redovisning finns i en tabellbilaga. I denna redovisas svarsfördelningarna på samtliga frågor i 2008 års undersökning samt frekvenser för undersökningarna 2005 och 2002. Enkäterna innehåller också många öppna frågor och frågor med möjlighet för respondenterna att ge kommentarer. Möjligheterna till egna kommentarer har utnyttjats flitigt av respondenterna och avsnittet där de redovisas i klartext, bilagan ”Med egna ord” är omfattande.

4 Om de svarande

I enkäterna ställs vissa frågor om kundgrupperna. Med hjälp av dessa bakgrundvariabler får vi en beskrivning av de svarande som kan vara bra att ha i åtanke då resultaten tolkas.

BOENDE: 74 procent av dem som besvarat småhusenkäten bor i fristående villa medan var fjärde bor i radhus eller kedjehus. I undersökningen 2005 respektive 2002 dominerade också boende i fristående villa (86 respektive 79 procent av de svarande).

Andelen intervjuade i flerbostadshus som bor i hyresrätt är 47 procent (55 procent år 2005 och 57 procent år 2002). Var fjärde bor i allmännyttigt bostadsbolag och lika många hos privat fastighetsägare. I innerstaden är liksom tidigare bostadsrättsinnehavare i majoritet bland de svarande (55 procent).

Hur gammal är du? (%)

	Småhus			Flerbostadshus		
	2008	2005	2002	2008	2005	2002
18-34 år	1	2	6	15	21	24
35-49 år	18	13	32	26	18	20
50-64 år	42	41	36	28	25	22
65-79 år	32	27	16	19	22	23
80 år-	7	17	10	13	14	11
Summa	100	100	100	100	100	100

Boende i flerbostadshus är yngre än boende i småhus. Andelen enpersonshushåll är också större i flerbostadshusen, 33 procent jämfört med 13 procent i småhus. Som framgår av tabellen ovan är åldersfördelningen bland de intervjuade i flerbostadshus relativt lika i de tre undersökningarna. När det gäller de svarande i småhus visar däremot åldersfördelningarna större variation.

Bland boende i flerbostadshus är majoriteten av de intervjuade kvinnor (56 procent). Bland de som besvarat småhusenkäten är majoriteten män (64 procent). Samma majoritet av kvinnor respektive män i de båda undersökningarna fanns även 2005 och 2002.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Drygt vart femte företag (22 procent) driver restaurang, flera tillsammans med annan verksamhet. Vart tredje företag som besvarat enkäten är kontor, nära hälften av dem tillsammans med annan verksamhet. Drygt var tionde verksamhet är butik (13 procent). Annan typ av verksamhet är exempelvis förskola, samlingslokal, verkstad, tandläkarmottagning etc. Jämfört med de tidigare undersökningarna är det framför allt en lägre andel med restaurangverksamhet bland de svarande (2005 38 procent och 2002 56 procent).

De flesta företag är ganska små. Knappt en tredjedel har mindre än fem anställda. Medianstorlek är sju anställda. Nästan tre av fyra företag har mindre än 20 anställda. Storleksfördelningen på företagen är ganska lika i de tre undersökningarna.

Hur många anställda har arbetsstället? (%)

	2008	2005	2002
1 – 4 p	30	33	32
5 – 9 p	28	21	25
10 – 49 p	27	31	34
50 - p	15	14	9
Summa	100	100	100

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Var fjärde som besvarat enkäten förvaltar fastigheter med mer än 40 lägenheter, lika stor andel med högst 10. Var tionde förvaltar fastigheter med minst 200 lägenheter. Andelen som förvaltar stora fastigheter är större bland bostadsrättsföreningarna än för allmännyttan och privatvärdar. Medianantal lägenheter är drygt 34 lägenheter hos bostadsrättsföreningar jämfört med 19 lägenheter hos allmännyttan/privatvärdar.

Hur många lägenheter finns på adressen? (%)

	Privat/allmännyttan			Borätt/övrigt			Samtliga		
	2008	2005	2002	2008	2005	2002	2008	2005	2002
1 – 10 lgh	39	36	30	15	27	15	31	33	24
11 – 20 lgh	12	26	25	18	14	17	14	21	22
21 – 40 lgh	21	17	21	25	35	39	22	23	28
41 - lgh	28	21	24	43	24	29	33	22	26
Summa	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Jämfört med de två tidigare undersökningarna är det något större andel fastighetsägare med stora fastigheter bland de svarande. Det gäller i större utsträckning bland bostadsrätterna.

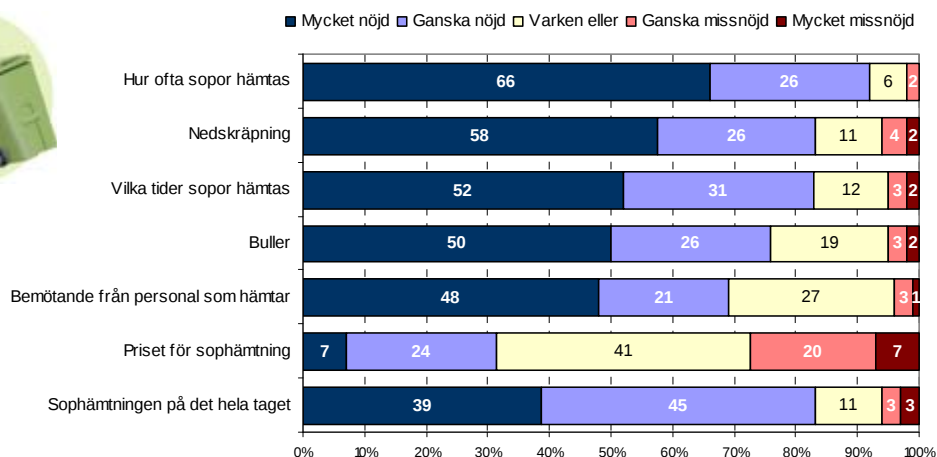
5 Service kring hämtningen av hushållsavfall

5.1 Nöjd eller missnöjd med hanteringen av hushållsavfall

Småhusboende, företag och fastighetsägare fick svara på ganska detaljerade frågor kring hämtningen av hushållsavfall i fastigheten. Boende i flerbostadshus fick ett mer begränsat frågebatteri.

BOENDE I SMÅHUS: Det stora flertalet småhuskunder (84 procent) är nöjda med sophämtningen på det hela taget, fyra av tio är mycket nöjda. Mest nöjda är kunderna med hämtningsfrekvens, som de själva också kan påverka. Man är också i stor utsträckning nöjd med att det inte skräpas ner och tiderna när sopor hämtas och de eventuella bullerstörningar detta kan medföra. När det gäller bemötande, nedskräpning, hämtfrekvens och tider för hämtning är mellan 50 och 60 procent mycket nöjda. Det är endast uppfattningen om priset för sophämtningen som skiljer sig från övriga bedömningar. Var tredje är nöjd medan var fjärde (27 procent) är missnöjd.

Är du nöjd eller missnöjd med hämtningen av hushållsavfall i din fastighet när det gäller...(% av samtliga som har en uppfattning)

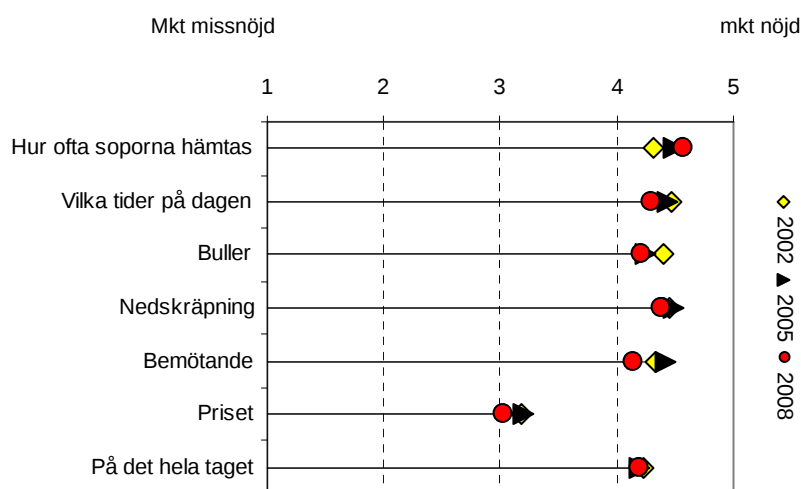


Uppfattningen om de olika aspekterna på sophämtningen har i stort samma svarsmönster som i de båda tidigare undersökningarna. Nöjdheten med sophämtningen på det hela taget är nästan exakt densamma.

Jämfört med 2005 är den största skillnaden att man inte är lika nöjd med bemötandet från dem som hämtar sopor. Uppfattningen om priset för sophämtningen visar också en tendens till ökat missnöje.

En fråga ställdes också vad man tycker kan förbättras i hanteringen av hushållsavfall i fastigheten. Svaren redovisas i klartext i bilagan "Med egna ord". Synpunkter lämnas exempelvis på tiderna för hämtning, tömningsintervall och hantering av sopkärlen. Kommentarer kring soptunnans placering kan vara att den utgör hinder på trottoaren eller att den riskerar att signalera om tomma hus om hushållet är bortrest vid tömningstillfället och soptunnan blir kvar på trottoaren.

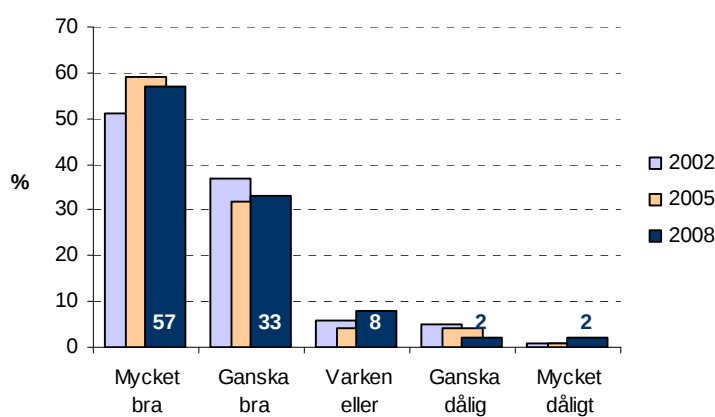
Nöjdhet bland småhusboende med sophämtningen 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värdet.



BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Nästan sex av tio (57 procent) tycker att sophämtningen på det hela taget fungerar mycket bra i deras fastighet och var tredje att den fungerar ganska bra. Sophämtningen bedöms lika positivt som 2005.

Uppfattningarna skiljer sig inte mellan boende i ytterstaden och innerstaden. Det är heller ingen skillnad i uppfattning bland dem som bor i bostadsrätter eller allmännytt/privata värddar. Lika stora andelar tycker sophämtningen sköts ganska eller mycket bra. Den lilla andel som tycker den sköts dåligt återfinns främst bland boende hos privata fastighetsägare.

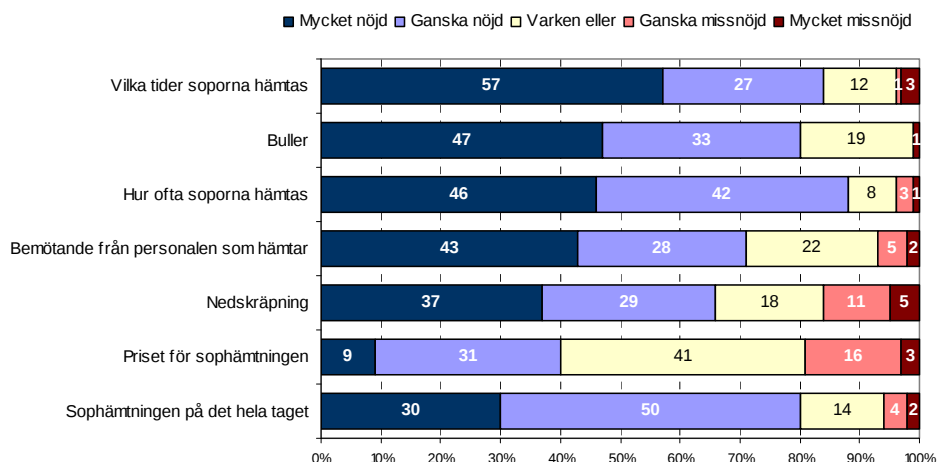
Hämtning av hushållsavfall utförs av renhållningsentreprenörer på uppdrag av Trafikkontoret i Stockholms stad. Hur tycker du att sophämtningen på det hela taget fungerar i din fastighet? (%)



Det är få som tycker sophämtningen fungerar dåligt. Av kommentarerna att döma framgår det att det ibland kan uppstå problem. Det kan vara överbelamrat i soprummet, stopp men även synpunkter på att mer borde sorteras.

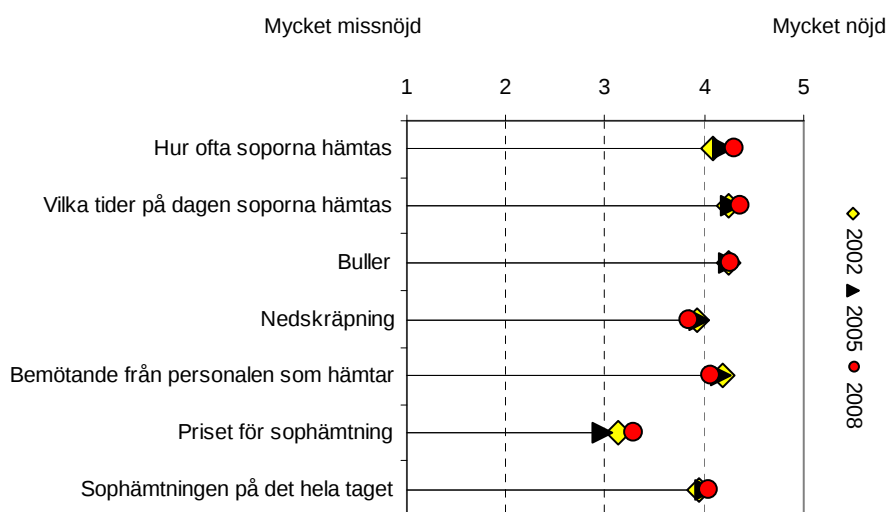
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagarnas uppfattning om hämtning av hushållsavfall visar också på en stor andel nöjda kunder och 80 procent är ganska eller mycket nöjd på det hela taget. Få är missnöjda. De aspekter man är mest nöjd med är hur ofta soporna hämtas och att det inte medför buller. Bemötande från personalen som hämtar får också bra betyg från dem som kan bedöma det. Var fjärde anser sig inte kunna göra det, antagligen för att de inte är på plats när tömningen sker. Priset för sophämtningen är man minst nöjd med. Dock är företagen inte lika uttalat missnöjda som småhuskunderna.

Är ni nöjda eller missnöjda med hämtningen av hushållsavfall i er fastighet när det gäller...(% av samtliga som har en uppfattning)



Uppfattningarna hos företagen är i flera avseenden något positivare än som framkom 2005 och 2002. Det är samma aspekter som kommer i topp. Största förändringen gäller uppfattningen om priset som man är mer positiv till.

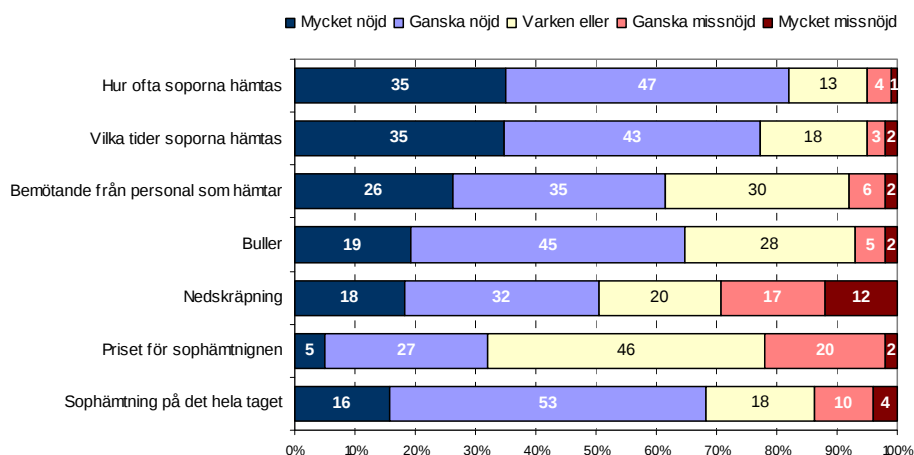
Nöjdhet bland företag med sophämtningen 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värde.



Förbättringsförslagen i årets undersökning framgår av bilagan ”Med egna ord”. Där återkommer synpunkter från tidigare undersökningar på nedskräpning och önskemål om bättre möjligheter att sortera avfall.

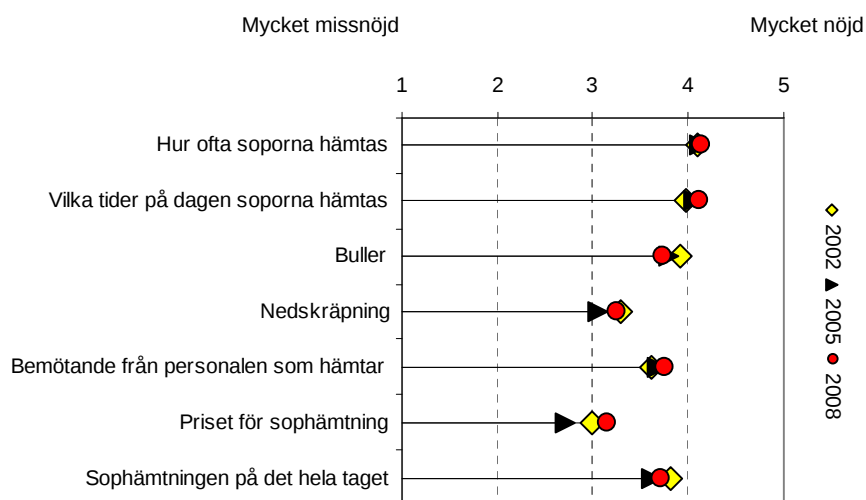
FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Två av tre är nöjda på det hela taget med sophämtningen. Mest nöjda är man med hämtningsfrekvens och de tider soporna hämtas. Fastighetsägarna är liksom har framkommit i de båda tidigare undersökningarna i flera aspekter mindre positiva än de tre övriga kundgrupperna. Störst är skillnaden när det gäller uppfattning om nedskräpning. Bland småhusboende var det få som var missnöjda, bland fastighetsägare och förvaltare är 16 procent det.

Är ni nöjda eller missnöjda med hanteringen av hushållsavfall i er fastighet när det gäller...(% av samtliga som har en uppfattning)



Liksom tidigare är allmännyttans och privata fastighetsägares förvaltare mindre positiva än bostadsrätternas företrädare på flertalet punkter. Undantag är uppfattningen om priset där allmännyttan har en större andel nöjda kunder än övriga.

Nöjdhet bland fastighetsägare med sophämtningen 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värde.

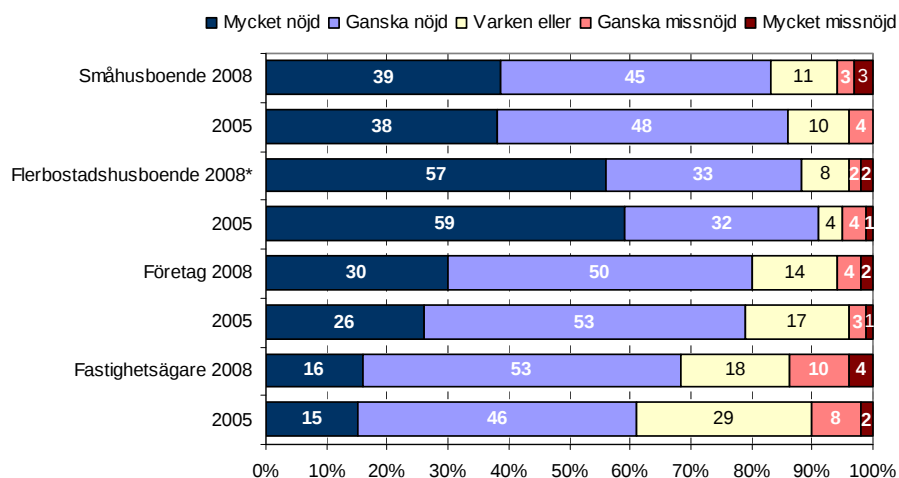


Liksom år 2002 och 2005 handlar många förbättringsförslag om att sophämtarna på ett bättre sätt skulle hålla rent efter sig, sluta dra sopsäckar efter sig, städa upp efter sig, ta upp sopor som fallit utanför kärnen etc. (se bilaga ”Med egna ord”).

5.2 Sophämtningen på det hela taget

De privata kunderna, boende i småhus och flerbostadshus, är mer nöjda med sophämtningen på det hela taget än företagskunder och fastighetsägare. Det är små skillnader i uppfattningen om sophämtningen på det hela taget idag jämfört med 2005.

Uppfattning i kundgrupperna om sophämtningen på det hela taget år 2008 jämfört med 2005 (% av samtliga med en uppfattning)



* Boende i flerbostadshus svarade på en övergripande fråga med svarsskala mkt bra till mkt dålig

5.3 Kontakter med Trafikkontoret (avdelningen för avfall)

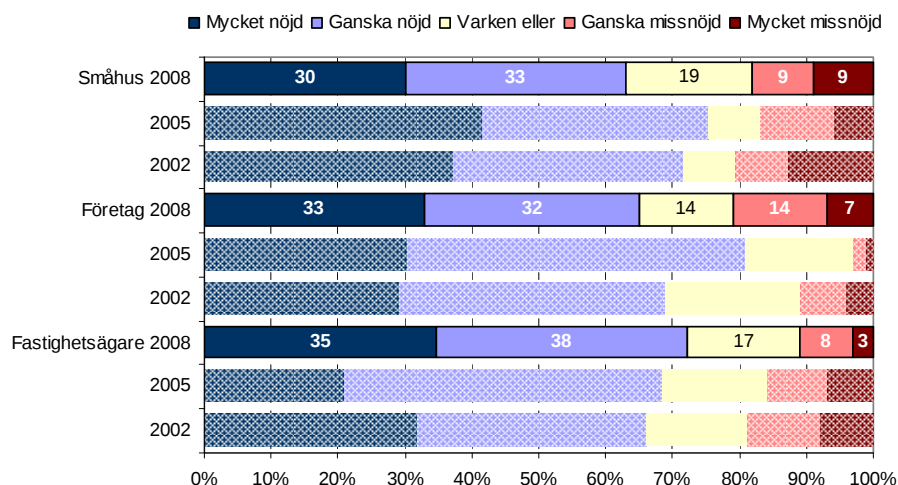
Frågor om kontakter med trafikkontoret ställdes endast till de tre direkta kundkategorierna, dvs. inte till boende i flerfamiljshus.

Har du/ni varit i kontakt med Trafikkontoret under det senaste året? (% av samtliga)

	Småhus		Företag			Fastighetsägare/förvaltare			
	2008	2005	2002	2008	2005	2002	2008	2005	2002
Ja, per telefon	18	34	18	31	40	36	52	49	50
Ja, per e-post	3	3	0	5	1	2	8	1	4
Ja, per brev/fax	2	13	0	3	2	2	9	7	8
Nej	76	51	81	57	55	59	39	44	48
Vet ej	1	0	0	6	4	4	4	5	1

Andelen som varit i kontakt med trafikkontoret är störst bland fastighetsägare och förvaltare. Mer än varannan har haft kontakt jämfört med knappt hälften av företagen och var fjärde boende i småhus. Bland fastighetsägare/förvaltare och företag är kontaktfrekvenserna relativt oförändrade jämfört med tidigare medan det är betydligt färre småhusboende som haft kontakter med trafikkontoret 2008 än med dåvarande renhållningsförvaltningen 2005. Kontaktfrekvenserna är ungefär som 2002. De allra flesta kontakter sker via telefon i alla tre kundgrupperna. E-postkontakter har ökat bland företag och fastighetsägare/förvaltare men svarar fortfarande för en liten del av kontakterna.

Är du/ni nöjd eller missnöjd med resultatet av kontakten/kontakterna? 2008 jfr med 2005 och 2002. (% av de som varit i kontakt)



Flertalet är nöjda med resultatet av sina kontakter med trafikkontoret i alla tre kundgrupperna. Andelen nöjda är störst bland fastighetsägare/förvaltare (73 procent). Bland företag och småhusunder är andelen nöjda cirka tio procentenheter lägre. Andelen missnöjda är störst bland företagskunder (21 procent).

Andelen nöjda bland fastighetsägare/förvaltare har ökat jämfört med tidigare undersökningar medan den har minskat för de båda övriga kundgrupperna. Störst är förändringen bland företagskunder vilka 2005 i hög utsträckning var nöjda med resultatet av sina kontakter.

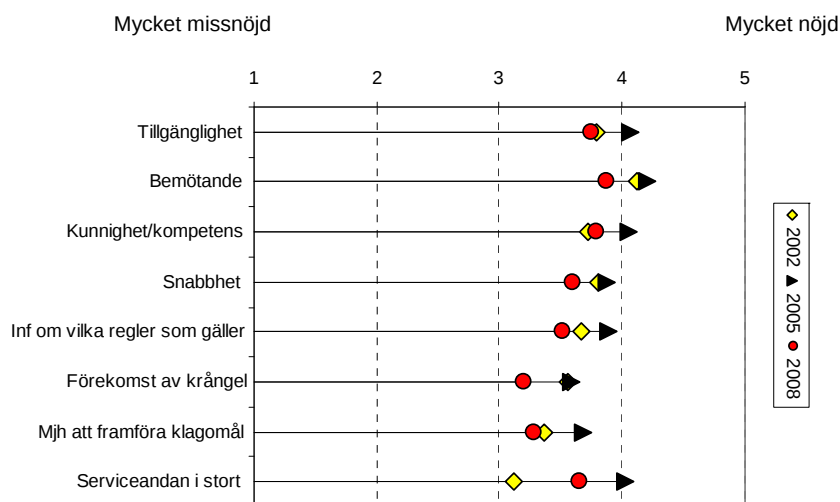
BOENDE I SMÅHUS: Den vanligaste anledningen till kontakt gällde 2008 utebliven sophämtning (38 procent) följt av ändring av hämtning (29 procent). Ändring av hämtning svarade 2005 för 53 procent av kontakterna. Var tionde har haft kontakt gällande fakturor, allmän information eller annat klagomål.

Är du nöjd eller missnöjd med trafikkontorets service när det gäller...(% av de som varit i kontakt)

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken eller	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej
Tillgänglighet	17	42	27	4	2	8
Bemötande	23	34	32	4	0	8
Kunnighet/kompetens	21	21	30	6	0	23
Snabbhet	19	33	21	8	6	13
Information om vilka regler som gäller	11	26	36	4	2	21
Förekomst av krångel, onödiga rutiner, svårbegripliga regler	12	15	38	4	10	21
Möjlighet att framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter	13	31	20	9	11	15
Serviceandan i stort	17	37	31	6	4	6

Majoriteten småhuskunder är nöjda med serviceandan på trafikkontoret. En klar övervikt är nöjda med olika aspekter på sin kontakt och få uttrycker missnöje. Mest nöjda är småhuskunderna med tillgänglighet och bemötande. Kunnighet och kompetens får också bra betyg även om många har svårt att bedöma den. Möjlighet att framföra klagomål är var femte missnöjd med.

Nöjdhet bland boende i småhus med kontakterna 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värde.



I de flesta avseenden ser småhuskunderna mindre positivt på sina kontakter 2008 med trafikkontoret än vad man gjorde 2005 med renhållningsförvaltningen. Uppfattningarna liknar mera dem från 2002. Uppfattningen om serviceandan i stort är fortfarande klart positivare än 2002.

Småhuskundernas synpunkter på vad man är nöjd eller missnöjd med i sina kontakter kan läsas i klartext i bilagan "Med egna ord" där också förslag till förbättringar lämnas. Där framförs t.ex. önskemål om bättre tillgängligheten per telefon och enklare regler.

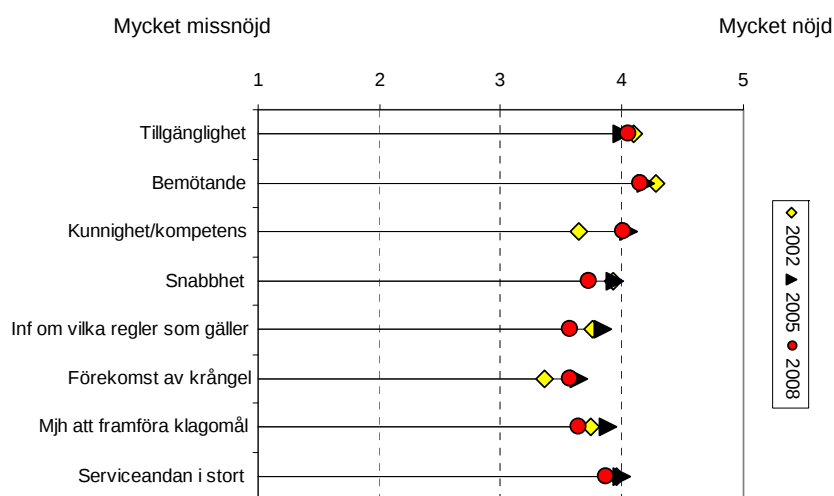
FÖRETAG (VERKSAMHETER): Två av fem företag har varit i kontakt med trafikkontoret under det senaste året. De flesta kontakter, 39 procent, gällde utebliven sophämtning. Det är en minskning från 46 procent år 2005. Därefter vanligast var kontakter som rörde ändrad hämtning, 30 procent, samt fakturor 19 procent. Det är samma andelar som 2005.

Är ni nöjda eller missnöjda med trafikkontorets service när det gäller...(% av de som varit i kontakt)

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken eller	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej
Tillgänglighet	32	40	18	4	2	5
Bemötande	36	43	11	4	4	4
Kunnighet/kompetens	32	32	21	0	5	11
Snabbhet	26	40	14	7	7	5
Information om vilka regler som gäller	16	33	19	7	5	19
Förekomst av krångel, onödiga rutiner, svårbegripliga regler	14	30	26	11	2	18
Möjlighet att framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter	16	40	19	5	5	14
Serviceandan i stort	25	42	19	2	5	7

Mycket få företag var missnöjda med resultatet av sin kontakt med trafikkontoret. Vi ser i tabellen att detta också gäller flertalet aspekter av kontakten. Mest nöjda är företagen med bemötandet. Information om regler och förekomst av krångel har väckt missnöje hos drygt 10 procent. Två av tre är nöjda med serviceandan i stort hos trafikkontoret.

Nöjdhet bland företag med kontakterna 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värde.



Företagens bedömning av sina kontakter med trafikkontoret respektive renhållningsförvaltningen skiljer sig ganska lite mellan åren. Tillgänglighet, bemötande och kunnighet/kompetens får högst betyg och i nivå med 2005. Snabbhet och information om regler har något lägre betyg 2008.

Företagens synpunkter på sina kontakter och vad som kan förbättras i trafikkontorets kundservice framgår av bilagan. Exempel på synpunkter är information på hemsidan om vilka entreprenörer som anlitas i olika stadsdelar och möjligheter att bli slussad vidare till entreprenör.

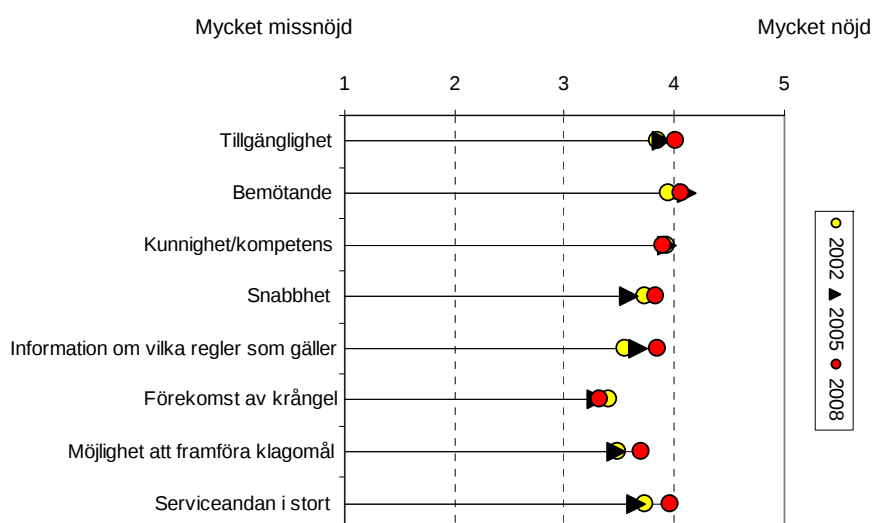
FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: En majoritet av fastighetsägarna/förvaltarna har varit i kontakt med trafikkontoret 2008. Utebliven sophämtning är den vanligaste anledningen till kontakt. Mer än varannan (57 procent) har kontaktat förvaltningen om detta. Två av fem har varit i kontakt om ändring i hämtning och var fjärde om andra klagomål. Jämfört med 2005 har kontakter gällande dessa tre ärenden ökat något, speciellt angående hämtning.

Är ni nöjda eller missnöjda med trafikkontorets service när det gäller...(% av de som varit i kontakt)

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken eller	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej
Tillgänglighet	28	45	17	4	1	5
Bemötande	29	52	8	5	1	4
Kunnighet/kompetens	19	55	15	5	2	4
Snabbhet	25	39	22	3	5	6
Information om vilka regler som gäller	22	37	18	5	3	15
Förekomst av krångel, onödiga rutiner, svårbegripliga regler	9	29	31	12	3	15
Möjlighet att framföra klagomål, få rättelse, lämna synpunkter	16	47	13	11	3	10
Serviceandan i stort	23	50	15	5	1	6

Fastighetsägare och förvaltare är ganska nöjda med servicen. Liksom i de övriga två kundgrupperna är det få som uttrycker missnöje. Även bland dessa kunder är det tillgänglighet och bemötande som man är mest nöjd med. Förekomst av krångel och möjligheten att framföra klagomål är 14-15 procent missnöjda med. Tre av fyra är nöjda med serviceandan i stort.

Nöjdhet bland fastighetsägare/förvaltare med kontakterna 2008 jämfört med 2005 och 2002. Medelvärden där 1 är lägsta och 5 högsta värde.



Det är ganska små skillnader när uppfattningen 2008 jämförs med 2005 och 2002. Betygen på kontakterna 2008 är dock genomgående lika höga eller något högre. Störst förbättring gäller helhetsomdömet om serviceandan i stort. Uppfattningarna

bland fastighetsägare och förvaltare skiljer sig från företag och småhuskunder som jämfört med tidigare undersökning ger något lägre betyg på kontakterna med trafikkontoret. Det är dock samma servicefaktorer som får högst betyg i de tre kundgrupperna.

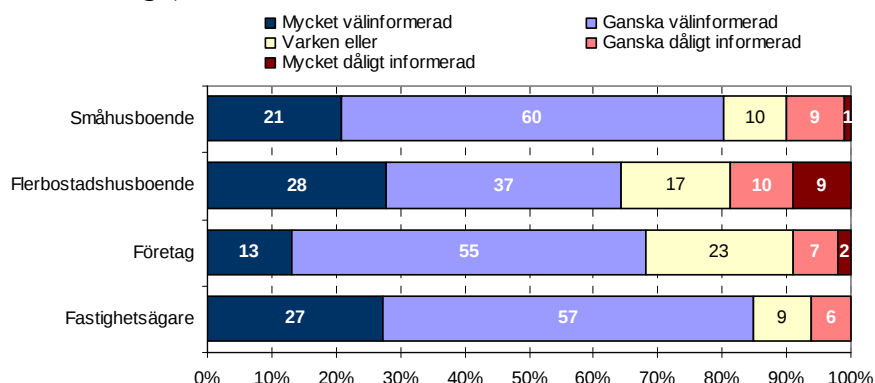
Synpunkter på kontakterna och förslag till förbättringar av kundservicen redovisas i klartext i bilagan. Synpunkterna rör exempelvis återkopplingen på klagomål.

6 Information

Ett avsnitt i enkäterna handlade om information; både om tillgång på information och om eventuell brist på sådan. Önskemål om information återfinns även i kommentarer som görs på öppna frågor i enkäterna (se bilagan ”Med egna ord”).

De fyra grupperna fick bedöma hur väl informerade de ansåg sig vara om hur avfall ska hanteras. Det är liksom i de båda tidigare undersökningarna högst andel bland boende i flerbostadshus som anser sig vara dåligt informerade.

Hur väl informerad de svarande anser sig vara om hur de ska hantera sitt avfall (% av samtliga)



Jämfört med den första kundundersökningen 2002 är det fler idag som känner sig mycket eller ganska väl informerad om hur de ska hantera sitt avfall. Bland småhusboende har andelen informerade ökat från 66 till 81 procent, bland boende i flerbostadshus från 58 till 65 procent, bland företag från 63 till 68 procent och bland fastighetsägare från 70 till 84 procent. Jämfört med 2005 års undersökning är andelen välinformerade något lägre bland boende i flerbostadshus och lika stor i övriga tre kundgrupper.

BOENDE I SMÅHUS: Liksom konstaterats 2002 och 2005 är det fler bland de äldre (över 50 år) som anser sig väl informerade än bland yngre (83 procent jämfört med 67 procent). Till skillnad mot de tidigare undersökningarna är det i årets undersökning männen som upplever sig mindre väl informerade (12 procent jämfört med 6 procent). Det är ingen skillnad hur väl informerad man känner sig om man varit kontakt med trafikkontoret eller inte.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Ytterstadsbor och innerstadsbor upplever sig lika väl informerade. 2005 ansåg sig ytterstadsbor bättre informerade. Äldre känner sig bättre informerade än yngre och män och kvinnor känner sig lika väl informerade.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Det är även i årets undersökning obetydliga skillnader mellan verksamheter i hur väl informerade man känner sig om hur företag och verksamheter ska hantera sitt avfall.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Privata fastighetsägare och förvaltare i allmännyttan känner sig bättre informerade än förvaltare till bostadsrätter, 89 procent jämfört med 73 procent. Samma skillnad framkom 2005. Förvaltare till medelstora fastigheter med 10-20 lägenheter känner sig i något mindre utsträckning väl informerade än de med mindre eller större fastigheter.

6.1 Källor för ytterligare information

En fråga ställdes också vart man skulle vända sig om man behövde ytterligare information om hur olika typer av avfall bör hanteras. Svaren skiljer sig liksom framkommit i de båda tidigare undersökningarna väsentligt mellan kundkategorierna.

BOENDE I SMÅHUS: 2005 års undersökning visade att det ofta var till renhållningsförvaltningen man vände sig med sina frågor och att andelen ökat från 2002. I tabellen nedan ser vi att man i betydligt mindre utsträckning skulle vända sig till trafikkontoret för frågor om alla sorters avfall. Inom parentes anges andelen 2005. Anledningen är antagligen att trafikkontoret inte hunnit bli lika känt som renhållningsförvaltningen. Två av tre skulle dock vända sig till trafikkontoret med frågor om hushållsavfall redan idag. Kunskapen är minst om vart man vänder sig med frågor om kompostering.

Vart skulle du vända dig om du hade frågor som rör... (% av samtliga). Inom parentes andel 2005 som skulle vända sig till renhållningsförvaltningen.

	Hushålls- avfall	Grov- avfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpack- ningar	Kompo- stering
Trafikkontoret	64 (72)	30 (57)	27 (42)	28 (45)	25 (41)	29 (36)
Entreprenör	23	37	17	16	15	5
Stadsdelsförvaltning	7	9	7	7	7	12
Miljöförvaltningen	10	18	22	41	13	33
Elkretsen	0	0	16	0	0	0
Förpackningsinsamlingen	0	1	0	1	32	0
Vet ej	7	12	15	13	14	28

Andelen som skulle kontakta entreprenörer har ökat något för grovavfall och förpackningar och minskat när det gäller hushållsavfall. Fortfarande är det främst i frågor om hushållsavfall och grovsopor man skulle vända sig till entreprenörer. Något fler har svarat att de skulle vända sig till stadsdelsförvaltningen, men det är fortfarande en mycket liten andel. Andelen som skulle vända sig till miljöförvaltningen med frågor om olika typer av avfall har ökat i årets undersökning, särskilt

för frågor om hushållsavfall och grovsopor något som möjligen också kan förklaras av en viss osäkerhet fortfarande om vilken förvaltning som ansvarar för avfallsfrågor. För frågor om elavfall vänder sig en mindre andel (16 procent) till Elkretsen och när det gäller förpackningar vänder sig var tredje till förpackningsinsamlingen.

BOENDE I FLERFAMILJSHUS: Jämfört med boende i småhus har boende i flerbostadshus inte lika nära kontakt med trafikkontoret. I de tidigare undersökningarna framkom att det oftast är till förvaltare eller fastighetsskötare man vänder sig. Detta är helt naturligt eftersom det är dessa personer som har ansvaret för skötseln av fastigheten. I tabellen nedan ingår denna andel i sista raden, vet ej/annan.

Vart skulle du vända dig om du hade frågor som rör... (% av samtliga). Inom parentes andel 2005 som skulle vända sig till renhållningsförvaltningen.

	Hushålls- avfall	Grov- avfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpack- ningar
Trafikkontoret	2 (6)	1 (7)	1 (7)	1 (7)	1 (7)
Entreprenör	11	13	11	8	10
Stadsdelsförvaltning	18	17	17	17	17
Miljöförvaltningen	14	14	14	21	16
Elkretsen	0	0	3	0	0
Förpackningsinsamlingen	0	1	1	0	1
Vet ej/annan*	58	57	58	56	57

* förvaltare/fastighetsskötare

Vi ser i tabellen att andelen som skulle vända sig till trafikkontoret är obetydlig liksom den var 2002 då frågan gällde renhållningsförvaltningen. Andelen ökade till 2005 vilket redovisas inom parentesen. Andelarna som skulle vända sig till entreprenör, miljöförvaltningen och till stadsdelsförvaltningen har ökat något. Andelen som skulle vända sig till Elkretsen samt förpackningsindustrin är obetydliga.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagen vänder sig i de flesta fall till entreprenörer. När det gäller hushållsavfall är det lika vanligt att kontakta trafikkontoret.

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga.) Inom parentes andel 2005 som skulle vända sig till renhållningsförvaltningen.

	Hushålls- avfall	Grov- avfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpack- ningar	Kompo- stering
Trafikkontoret	45 (51)	18 (25)	13 (19)	16 (17)	16 (20)	17
Entreprenör	44	64	43	38	47	21
Stadsdelsförvaltning	2	4	1	2	1	3
Miljöförvaltningen	10	12	18	35	11	26
Elkretsen	0	1	19	0	0	0
Förpackningsinsamlingen	1	1	1	1	17	1
Vet ej	14	13	16	17	17	38

Andelen som skulle vända sig till trafikkontoret är något lägre för grovavfall än 2005 då man vände sig till renhållningsförvaltningen (inom parentes). För övriga avfallstyper är det ingen skillnad. Skillnaden är mindre än vi såg för småhuskunder vilket kan tyda på att företagen är bättre uppdaterade på förändringen i ansvaret för avfallsfrågorna. Andelen företag som vänder sig till entreprenörer vid olika slag av avfall är oförändrat med undantag av Elkretsen (ny 2008). Något fler skulle vända sig till miljöförvaltningen i år. I årets undersökning ställdes frågan om kompost för första gången till företag. Många vet inte vart de ska vända sig, var fjärde skulle vända sig till miljöförvaltningen.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Liksom företagen vänder sig förvaltarna oftast till entreprenörerna med sina frågor. När det gäller hushållsavfall vänder sig dock två av tre till trafikkontoret. Det är endast obetydligt lägre andel än 2005 (inom parentes). När det gäller övriga typer av avfall är andelen som skulle vända sig till trafikkontoret betydligt lägre än den andel som tidigare skulle ha vänt sig till renhållningsförvaltningen.

Vart skulle ni vända er om ni hade frågor som rör... (% av samtliga). Inom parentes andel 2005 som skulle vända sig till renhållningsförvaltningen.

	Hushålls- avfall	Grov- avfall	Elavfall	Farligt avfall	Förpack- ningar	Kompo- stering
Trafikkontoret	69 (74)	9 (22)	9 (23)	13 (25)	10 (20)	18
Entreprenör	38	87	68	60	64	30
Stadsdelsförvaltning	0	3	2	4	2	6
Miljöförvaltningen	5	6	7	25	4	19
Elkretsen	0	0	16	1	0	0
Förpackningsinsamlingen	1	1	1	1	20	1
Vet ej	3	3	4	6	7	32

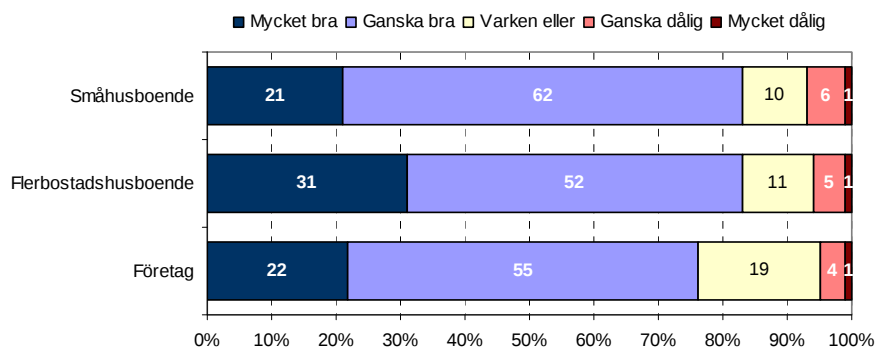
Det är få som skulle vända sig till stadsdelsförvaltningen med frågor om avfallshantering. En del skulle vända sig till miljöförvaltningen med frågor om farligt avfall och om kompostering. Elkretsen och förpackningsinsamlingen skulle få frågor som rör deras ansvar.

7 Sortering och återvinning

7.1 Kunskap om källsortering

En fråga ställs också om hur stor kunskap man bedömer sig ha om att hantera och sortera sitt avfall. Vi såg tidigare att flertalet upplevde sig åtminstone ganska väl informerade om hur de ska hantera sitt avfall. Kunskapen anses vara lika stor idag som 2005.

Anser du att du har bra eller dålig kunskap om hur du ska hantera och sortera ditt avfall? (% av samtliga)



Kunskaperna om källsortering ökade mellan 2002 och 2005. De senaste undersökningsresultaten visar samma resultat som 2005. Den upplevda kunskapen skiljer sig ganska lite mellan kundgrupperna. Andelen som tycker den är mycket bra är dock störst bland boende i flerbostadshus. Det var den även i de båda tidigare undersökningarna.

Bland småhusboende är det ingen skillnad i kunskap om källsortering mellan män och kvinnor medan det bland de boende i flerbostadshus är en större andel bland män som tycker deras kunskap är god. Bland boende i småhus tycker fler bland de äldre att kunskaperna är goda medan det inte är någon skillnad mellan yngre och äldres upplevda kunskaper bland boende i flerbostadshus.

Var har du fått information/kunskap om sortering och återvinning? (% av samtliga). Inom parentes andel 2005 som svarar renhållningsförvaltningen.

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Villa-/brf, fastighetsägare	12	36	16
TV, tidningar, radio	49	31	26
Trafikkontoret	42 (58)	2 (6)	22 (33)
Miljöförvaltningen	26	6	28
Renhållningsentreprenör	19	5	26
Annat	12	28	19
Ej fått information	4	5	6
Vet ej	8	9	8

Massmedia står för en stor del av information och kunskap om sortering och återvinning i alla tre kundgrupperna. Andelen har dock minskat klart bland boende i flerbostadshus och företag. Bostadsrättsförening eller fastighetsägare är den största källan till kunskap bland de boende i flerbostadshus. Bland småhusboende är trafikkontoret en stor källa för information och kunskap. Andelen som har angett förvaltningen är dock mindre än 2005 då renhållningsförvaltningen fanns. Då hade en ökad kontaktyta mellan småhuskunder och renhållningsförvaltningen arbetats upp. Även bland företag har andelen minskat som fått sin information och kunskap från förvaltningen.

Miljöförvaltningen liksom renhållningsentreprenör anges som källa för information och kunskap om sortering och återvinning främst bland småhusboende och företag. Däremot är det få bland de boende i flerbostadshus som uppger att de nåtts av information från trafikkontoret, miljöförvaltningen eller renhållningsentreprenör.

Andra källor för information och kunskap framgår av bilagan ”Med egna ord”. Det är t.ex. genom andra familjemedlemmar, vänner, grannar eller skola och arbete

7.2 Utsortering av olika avfallstyper

7.2.1 Farligt avfall

Farligt avfall är farligt för människor och miljö. Det kan vara t.ex. lim- och färgrester, bekämpningsmedel, rengöringsmedel eller andra hushållskemikalier. Hur man hanterar det farliga avfallet – liksom förekomsten av det – varierar mellan boende i småhus och flerbostadshus.

Vad gör du oftast med farligt avfall som färg, rengöringsmedel och olika kemikalierester? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus
Lämnar till miljöstation på bensinstation	15	12
Lämnar till mobil miljöstation	5	12
Lämnar till återvinningscentral	82	32
Lägger i soppsåsen	2	2
Lägger i grovsoprum	0	8
Håller i avlopp/toalett	0	0
Lagrar hemma	2	3
Annat	1	10
Har ej sådant avfall	3	24

BOENDE I SMÅHUS: Nästan alla har farligt avfall. Detta lämnas i stor utsträckning på återvinningscentraler och miljöstationer. Det är några få som lägger farligt avfall i soppsåsen men ingen spolar ner det. Svarsfördelningen är i stort densamma som både 2005 och 2002. Redan då lämnade fyra av fem farligt avfall på en återvinningscentral.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: 2002 och 2005 svarade var tredje att farligt avfall inte förekom i hushållet. 2008 års undersökning visar att det förekommer i större utsträckning nu vilket kan tyda på att medvetenheten om farligt avfall har ökat. De som har sådant lämnar det oftast på återvinningscentral eller miljöstation. Var tionde har möjlighet att lägga det i grovsoprum. Andelen som lämnar det på återvinningscentral har ökat från 13 procent 2002 och 20 procent 2005 till dagens 32 procent. Exempel på annat sätt som boende i flerbostadshus svarar är miljöstugor i området, via arbetet eller att annan i hushållet tar hand om det (se bilaga ”Med egna ord”).

7.2.2 Grovavfall

Grovavfall är hushållsavfall som är tungt eller skrymmande eller har andra egenskaper som gör att det inte är lämpligt att samla in i säck eller kärl, som t ex möbler, mattor, trä- och metallföremål. Även här varierar hanteringen av avfall mellan kundgrupperna.

Vad gör du oftast med ditt grovavfall? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	95	24	47
Lägger i grovsoprum	0	57	19
Lägger i gemensam container	1	11	3
Beställer container/grovavfallshämtning	6	0	31
Annat	2	6	5
Har ej sådant avfall	3	5	6

BOENDE I SMÅHUS: I småhusen har man sällan tillgång till grovsoprum utan är istället hänvisade till återvinningscentraler eller gemensamma containrar. Nästan samtliga svarar att de lämnar grovavfall till en återvinningscentral. 2002 uppgav 17 procent att han/hon lade grovsopor i beställda eller gemensamma containrar vilket nu är betydligt mindre vanligt.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Mer än varannan lägger grovsoporna i fastighetens grovsoprum. 2002 var det ännu mer dominerande då 71 procent gjorde det. Grovsoprum är vanligare i allmännyttans fastigheter än hos privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar (78 procent jämfört med cirka 50 procent lägger i grovsoprum). Var fjärde lämnar till återvinningscentral. Denna andel har ökat från 13 procent 2002 och 22 procent 2005. Återvinningscentraler används i liten utsträckning bland boende inom allmännyttan.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Det är främst företag som beställer särskild hämtning av grovavfall. Det görs i samma omfattning som 2005. Det är betydligt fler som lämnar grovavfall på återvinningscentral i år än 2005 då var fjärde uppgav detta och 2002 då mindre än var femte gjorde det. Andelen företag som lämnar grovavfall i grovsoprum har minskat under samma period.

7.2.3 Elavfall

Elavfall är saker som drivits med hjälp av sladd eller batteri. Hit hör också sladdar, lysrör, lågenergilampor och glödlampor.

Vad gör du oftast med ditt elavfall? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	90	28	59
Lägger i soppåsen/soptunnan	3	2	-
Lagrar hemma	3	-	-
Lägger i grovsoprum	-	37	10
Lägger i gemensam container/ behållare/beställer container	1	16	5
Lämnar hos återförsäljare	3	2	2
Annat	1	14	14
Har ej sådant avfall	2	6	11

BOENDE I SMÅHUS: Även elavfall hamnar på återvinningscentraler. Övriga alternativ är sparsamt förekommande. Svarsmönstret är mycket lika de tidigare undersökningarnas.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Grovsoprum används i lika stor utsträckning när det gäller elavfall som 2005. Andelen är dock något lägre än 2002 (47 procent). Andelen som lämnar elavfall på återvinningscentral är lika stor som 2005 medan fler lägger det i gemensam behållare i området.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Fler företag uppger att de producerar elavfall idag än 2005 då vart fjärde företag inte hade elavfall och 2002 då 38 procent inte hade det. Vanligen lämnar man sitt elavfall på återvinningscentral. Denna andel har mer än tredubblats jämfört med 2002.

7.2.4 Kartong och wellpapp

Vad gör du oftast med förpackningar av kartong och wellpapp? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	46	4	27
Lämnar på återvinningsstation	41	29	15
Lägger i hushållssoporna	7	5	7
Lägger i grovsoprum	-	42	15
Lägger i gemensam behållare i området	14	18	-
Beställer hämtning från en entreprenör	-	-	30
Förpackningsinsamlingens företagsinsamling	-	-	3
Annat	2	4	7
Har ej sådant avfall	0	1	2

BOENDE I SMÅHUS: Kartong och wellpapp följer med till återvinningscentralen eller till en återvinningsstation. Övrigt sådant avfall lämnas i gemensam behållare i bostadsområdet, en del hamnar i hushållssoporna.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: För dessa boende är det åter fastighetens grovsoprum som i stor utsträckning får ta emot även kartong och wellpapp. Drygt var fjärde

lämnar det på en återvinningsstation. Det är få som lämnar kartong och wellpapp på återvinningscentraler. Var femte lägger det i en gemensam behållare i området. Andelen som lägger avfallet i grovsoprum har minskat och andelen som lägger det i gemensam behållare eller besöker återvinningsstation har ökat jämfört med 2005.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Var tredje beställer hämtning från någon entreprenör. Nästan lika vanligt är att lämna det på en återvinningscentral. Andelen som lämnar kartong och wellpapp i fastighetens grovsoprum är betydligt lägre än 2005 (35 procent).

7.2.5 Metallförpackningar

Vad gör du oftast med metallförpackningar? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	38	4	32
Lämnar på återvinningsstation	39	35	16
Lägger i hushållssoporna	19	16	8
Lägger i grovsoprum	-	25	11
Lägger i gemensam behållare i området	11	15	-
Hämtning från en entreprenör	-	-	22
Förpackningsinsamlingens företagsinsamling	-	-	3
Annat	0	2	7
Har ej sådant avfall	1	4	8

BOENDE I SMÅHUS: Återvinningscentral och återvinningsstation dominerar även för metallförpackningar, men andelen är lägre än för pappersförpackningar. Alternativet hushållssopor förekommer mer än tidigare.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Var tredje lämnar metallförpackningarna på en återvinningsstation och var fjärde i grovsoprummet. Det är lika vanligt att lägga dem i hushållssoporna som i en gemensam behållare i bostadsområdet. Andelen som lämnar avfallet på återvinningsstationer har ökat jämfört med 2005 medan andelen minskat som lägger det i grovsoprum. Gemensam behållare är betydligt vanligare än 2005 (3 procent).

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Andelen företag som har metallavfall är större än 2005. Vart tredje företag lämnar sådant på återvinningscentral och var femte beställer hämtning från en entreprenör. Andelen företag som lämnar metallavfall i grovsoprum har minskat från 21 procent 2005 till 11 procent i 2008 års undersökning.

7.2.6 Glasförpackningar

Vad gör du oftast med glasförpackningar? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	32	3	26
Lämnar på återvinningsstation	54	43	22
Lägger i hushållssoporna	5	5	7
Lägger i grovsoprum	-	27	10
Lägger i gemensam behållare i området	18	19	-
Hämtning från en entreprenör	-	-	19
Förpackningsinsamlingens företagsinsamling	-	-	3
Annat	0	4	7
Har ej sådant avfall	1	1	8

BOENDE I SMÅHUS: Även att göra sig av med glasförpackningar ingår i besöken på återvinningscentraler. Det vanligaste är dock att man lämnar dem på en återvinningsstation. Var femte lägger glasförpackningar i gemensam behållare i området vilket är en lägre andel än 2005 (34 procent). Det är få som låter glas följa med hushållssoporna.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Glasförpackningar hamnar oftast på återvinningsstationer alternativt i grovsoprummet. Det är få som låter glaset följa med hushållssoporna. Gemensamma behållare i området är lika vanligt som bland boende i småhus och dubbelt så vanligt som 2005. Andelen som lämnar glas i grovsoprummet har minskat något och andelen som lämnar det på återvinningsstation har ökat något jämfört med 2005.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagens svarsmönster är mera jämnt fördelat på alternativen än de båda övriga gruppernas. Var fjärde lämnar glasavfall på återvinningscentral, var femte på återvinningsstation och lika många beställer hämtning. Jämfört med 2005 är det mindre vanligt att lämna glas i grovsoprummen.

7.2.7 Plastförpackningar

Vad gör du oftast med plastförpackningar? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	26	3	18
Lämnar på återvinningsstation	38	38	16
Lägger i hushållssoporna	27	22	20
Lägger i grovsoprum	-	22	12
Lägger i gemensam behållare i området	15	13	-
Hämtning från en entreprenör	-	-	21
Förpackningsinsamlingens företagsinsamling	-	-	2
Annat	0	3	8
Har ej sådant avfall	1	1	7

Från och med den 1 november ska även mjuka plastförpackningar sorteras ut och lämnas vid en återvinningsstation, i samma behållare som de hårda plastförpackningarna.

BOENDE I SMÅHUS: Återvinningsstation är det vanligaste inlämningsstället. Det är lika många som lämnar plastavfall på en återvinningscentral som lägger det i hushållssoporna. Andelen som lägger plastavfall i hushållssoporna är högre 2008 än 2005. Möjligen förklaras skillnaden av att frågan 2005 rörde förpackningar av hårdplast. Tidigare har de mjuka plastförpackningarna gått till förbränning och energiåtervinning tillsammans med hushållssoporna.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Det vanligaste är att även boende i flerbostadshus lämnar plastförpackningarna på en återvinningsstation. Var femte lägger dem i hushållssoporna och lika många i grovsoprummet. Båda dessa andelar är lägre än 2005. Andelen som lämnar dem på återvinningsstationer har ökat jämfört med 2005 liksom andelen som lämnar plastförpackningar i behållare i området.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Det är lika vanligt att plastförpackningarna lämnas på återvinningscentraler som på återvinningsstationer. Var femte företag lämnar plastförpackningarna i hushållsavfallet eller beställer hämtning av en entreprenör. Andelen som lägger plastförpackningar i grovsoprum har halverats jämfört med 2005.

7.2.8 Batterier

Vad gör du oftast med batterier? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	43	4	38
Lägger i hushållssoporna	2	1	1
Lägger i grovsoprum	-	14	4
Lägger i batteriholk	59	68	50
Miljöstation på bensinstation	6	2	-
Mobila miljöstationen	2	3	-
Lämnar i butiken	-	4	-
Annat	3	8	8
Har ej sådant avfall	0	0	8

BOENDE I SMÅHUS: Det vanligaste är att lägga sina gamla batterier i en batteriholk eller att ta med dem till återvinningscentralen. Det var de vanligaste sätten även 2005.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Två av tre lämnar sina batterier i en batteriholk. Det förekommer också att man lämnar dem i grovsoprummet. Denna andel är klart lägre än 2005 (28 procent).

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även företag lämnar oftast sina batterier i batteriholkar eller på återvinningsstationer.

7.2.9 Tidningar

Vad gör du oftast med tidningar och reklamblad? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag
Lämnar till återvinningscentral	33	1	21
Lämnar på återvinningsstation	45	20	19
Lägger i hushållssoporna	5	2	8
Lägger i grovsoprum	-	25	10
Lägger i gemensam behållare i området	26	47	20
Annat	1	6	20
Har ej sådant avfall	0	-	8

BOENDE I SMÅHUS: Tidningar och reklamblad hamnar på återvinningsstationen eller återvinningscentralen. Var fjärde lämnar dem i gemensam behållare som finns i bostadsområdet. Andelen som lämnar pappersavfall på återvinningscentral är lägre än 2005.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: I flerbostadshusen lämnar var fjärde tidningar i grovsoprummet, men andelen har minskat från 41 procent 2005. Det vanligaste är att tidningarna lämnas i behållare i området, en andel som fördubblats jämfört med 2005.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Det är bara bland företag det inte förekommer tidningsavfall. Alla boende uppger att de har sådant. Bland företag är det lika vanligt att lämna tidningar på återvinningscentraler som på återvinningsstationer eller i behållare i området. Även bland företag har andelen som lämnar tidningar i grovsoprum minskat. De som svarar annat sätt beställer ofta hämtning av någon entreprenör.

7.2.10 Kläder/textilier

Vad gör du oftast med kläder/textilier? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus
Lämnar till återvinningscentral	30	5
Lämnar på återvinningsstation	-	4
Lägger i hushållssoporna	12	18
Lägger i grovsoprum	-	21
Lägger i gemensam behållare i området	2	4
Återbruk/insamling	64	58
Annat	4	6
Har ej sådant avfall	2	-

BOENDE I SMÅHUS: Det är vanligt att ta med sig även textila avfall till återvinningscentralen. Det gör var tredje. Två av tre lämnar sina kläder till insamling för ev. återbruk. Visst textilavfall hamnar även i hushållssoporna.

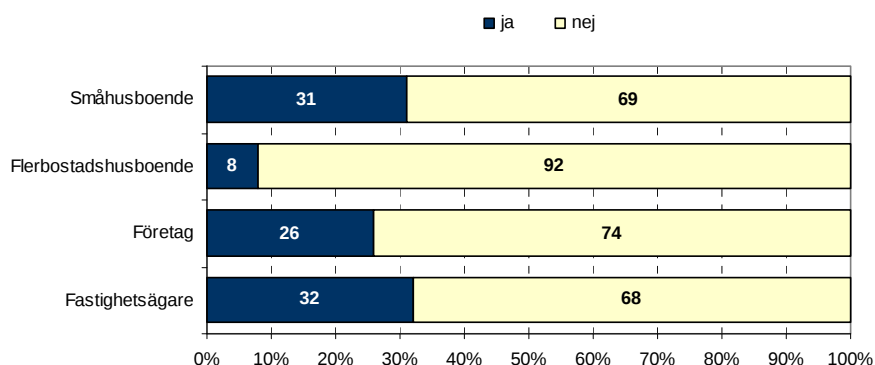
BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Även textilier och kläder hamnar i viss utsträckning i grovsoprum. De flesta lämnar det dock till återanvändning och insamling. Var femte brukar liksom 2005 lämna textilavfall i hushållssoporna.

7.2.11 Matavfall

Kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut. Matrester hämtas av en speciell sopbil från de villor, restauranger och flerbostadshus som sorterar ut sitt matavfall. Villornas matavfall körs till en kompostanläggning där matresterna blir till kompostjord. Restaurangernas matavfall transporteras till en kompost- eller röttningsanläggning, där det rötas och omvandlas till biogas och biogödsel.

Möjligheten att lämna matavfall är fortfarande ganska okänd, särskilt bland boende i flerbostadshus.

Känner du till att kommunen kan hämta matavfall som sorterats ut?



Kunskapen är lika stor bland män och kvinnor och i olika åldersgrupper bland såväl boende i småhus som flerbostadshus. Bland fastighetsägare är kunskapen störst i allmännyttan, 52 procent känner till möjligheten jämfört med 28 procent bland privata fastighetsägare och 14 procent i bostadsrättsföreningar. Att tjänsten riktar sig till restauranger framgår av att det är fler som känner till den bland dessa än inom övriga verksamheter, 42 procent jämfört med 23 procent bland kontor och 0 procent bland butiker.

Vad gör du oftast med matavfall? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus	Företag	Fastighetsägare
Lägger i hushållssoporna	78	95	80	95
Till kommunens matavfallsinsamling	5	2	7	1
Kompost	21	3	5	4
Annat	3	1	11	2

BOENDE I SMÅHUS: Det mesta matavfallet hamnar i hushållssoporna. Var femte komposterar sitt matavfall, något som är ovanligt bland boende i flerbostadshus och bland företag. Kompostering är dock mindre vanligt än 2005 då var tredje småhuskund komposterade matavfall. En mindre andel uppger att de lämnar matavfall till kommunens matavfallsinsamling.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Så gott som allt matavfall skickas med hushållssoporna. En obetydlig andel lämnar matavfall till kommunens matavfallsinsamling.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Även företag lämnar matavfallet med hushållssoporna. Det förekommer företag som använder sig av kommunens insamling av matavfall.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Nästan samtliga svarar att fastighetens matavfall går i hushållssoporna. En liten andel har kompost medan endast någon enstaka fastighetsägare lämnar fastighetens matavfall till kommunens matavfallsinsamling.

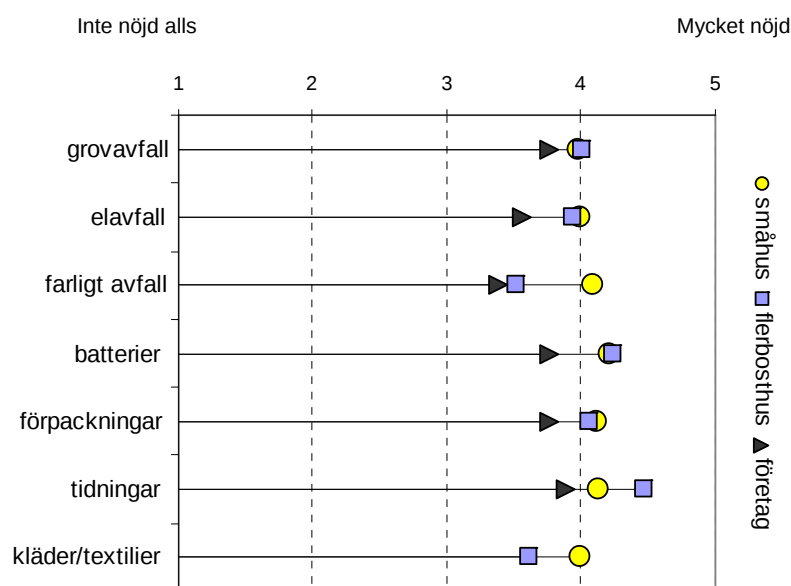
Boende i småhus och företag som inte sorterar sitt avfall har fått en fråga vilket som är det främsta skälet att inte göra det. Svaren framgår i bilagan "Med egna ord". Anledningar som nämns av småhuskunder är att det är besvärligt, det är svårt att hantera och kräver utrymme. Andra nämner att man är ett litet hushåll med relativt lite avfall eller att man är omotiverad. Bland företag är bristen på utrymme och att man saknar möjlighet till sortering en vanlig anledning.

Boende i flerbostadshus fick en fråga om vad som kan förbättras i deras möjlighet att källsortera. Vanliga svar är att det behöver bli enklare att sortera, helst på kort avstånd eller med möjlighet till sortering i bostaden eller fastigheten. Kommentarer lämnas också om att bättre tömning av sopor i grovsoprum eller på återvinningsstationer skulle upplevas som förbättringar. Svaren redovisas i klartext i bilagan "Med egna ord".

7.3 Nöjd eller missnöjd med möjligheterna att sortera avfall

Tre kundgrupper har fått bedöma hur goda möjligheter de tycker de har att sortera avfall.

Hur nöjd är du med möjligheterna som finns för att lämna följande avfallstyper? Ange på en skala från 1 till 5 där 1 är inte nöjd alls och 5 är mycket nöjd. (Medelvärden)



I figuren jämförs medelvärden. Svarsfördelningen framgår av tabellbilagan.

Genomgående är företag mindre nöjda än boende i småhus respektive flerbostadshus. Frågan om att sortera kläder och textilier är inte ställd till företagen.

BOENDE I SMÅHUS: De boende är ungefär lika nöjda med möjligheterna att sortera olika fraktioner. Jämfört med 2005 är man mer nöjd för flertalet fraktioner. Då var medelvärdet inte över 4 för någon fraktion. Medelvärdet för tidningar har ökat från 3,5 till 4,11. Andelen som ger betyget 5, mycket nöjd, har ökat från 33 procent till 50 procent.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: De boende är mest nöjda med möjligheterna att lämna tidningar. Som vi såg lämnas sådana ofta i grovsoprum eller behållare i bostadsområdet. Minst nöjda är man med möjligheterna att lämna farligt avfall.

Uppfattningen om möjligheterna att sortera olika fraktioner är ganska lika 2005 års svar. Även då var man mest nöjd med möjligheterna att lämna tidningar och minst nöjd med möjligheterna att lämna farligt avfall. Största förändringen gäller möjligheterna att lämna elavfall där andelen som ger betyget 5 ökat från 36 procent till 45 procent.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företag och verksamheter är minst nöjda med möjligheten att lämna farligt avfall och elavfall. Att lämna tidningar och grovavfall får högst medelvärde.

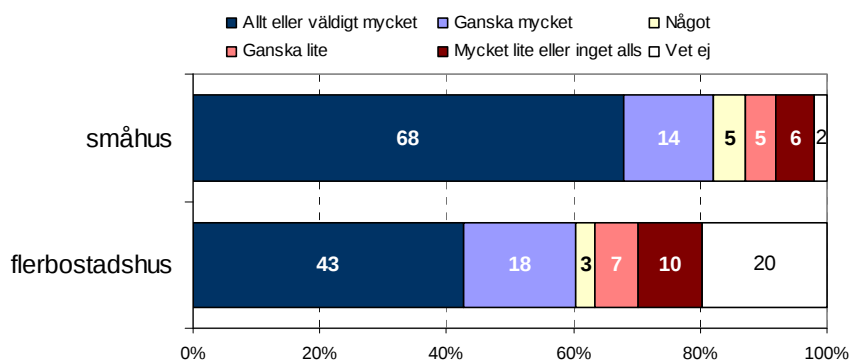
Jämfört med 2005 har medelvärdet för alla fraktioner utom tidningar ett något högre medelvärde i år. Andelen som ger betyget 5 för möjligheten att lämna batterier har ökat från 24 procent till 35 procent.

De tre kundgrupperna har fått en fråga om vad de tycker kan förbättras i möjligheterna att lämna olika typer av avfall. Svaren redovisas i klartext i bilagan "Med egna ord". Synpunkterna handlar om tillgänglighet och avstånd till återvinningscentraler och återvinningsstationer, om öppettider och om ordningen på dem. Många kommenterar att det ofta är skräpigt.

7.4 Nyttjande av stadens insamlingssystem för farligt avfall

De flesta lämnar allt eller väldigt mycket av sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem. Farligt avfall kan lämnas på fasta miljöstationer eller den mobila miljöstationen samt på återvinningscentralerna.

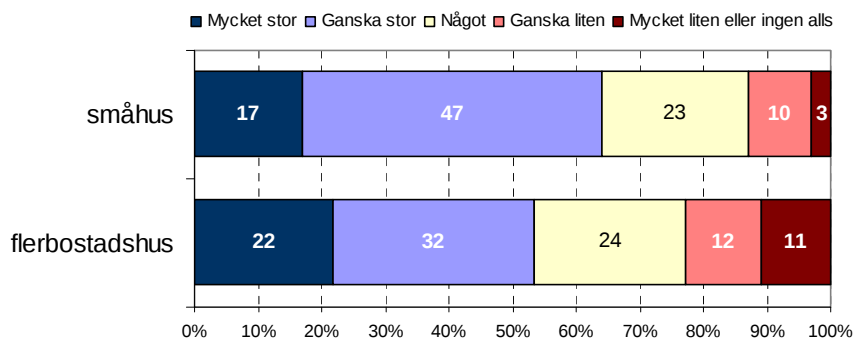
Hur mycket av ditt farliga avfall lämnar du in till kommunens insamlingssystem?



De som bor i småhus uppger i betydligt högre utsträckning att de lämnar in sitt farliga avfall till kommunens insamlingssystem. Det är bara drygt var tionde som svarar att de inte alls eller i liten omfattning gör det. Bland dem som bor i flerbostadshus svarar var femte vet ej vilket möjligen kan bero på att man inte vet om de insamlingssystem man lämnar avfallet till är kommunens eller kanske fastighetsägarens.

Bland boende i småhus är det ingen skillnad i svar från män och kvinnor eller yngre respektive äldre (pensionärer). Bland de boende i flerbostadshus svarar män och yngre i större utsträckning än kvinnor och äldre att de lämnar farligt avfall till kommunens insamlingssystem. Det är främst bland kvinnor och äldre som osäkerhet finns om vad man lämnar till kommunens system.

I vilken grad har du fått information om hur hushållet ska hantera farligt avfall?



Det är en större andel småhusboende än boende i flerbostadshus som tycker de har fått information om hur de ska hantera farligt avfall. Flertalet tycker att de har fått det åtminstone i någon mån men var tionde i flerfamiljshus svarar att de inte fått någon eller mycket lite information.

Kvinnor i småhus känner sig i något större utsträckning än männen väl informerade medan förhållandet är motsatt bland boende i flerbostadshus. Uppfattningarna bland yngre och äldre skiljer sig inte vare sig i småhus eller i flerbostadshus.

7.5 Miljöstationer

Miljöstationerna är insamlingsplats för hushållens farliga avfall (färgrester, lösningsmedel, diverse kemikalier m.m.). Miljöstationerna drivs av Stockholms stad och är placerade på vissa bensinstationer och på återvinningscentralerna. En lastbil stannar på platser runt om i Stockholm på schemalagda tider och hämtar hushållens farliga avfall och småelektronik (den mobila miljöstationen).

Hur många gånger under det senaste året har du besökt någon miljöstation i Stockholm? (% av samtliga)

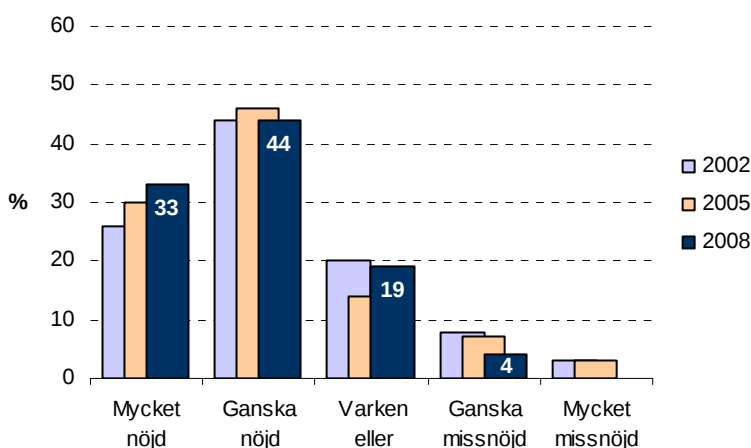
	Småhus	Flerbostadshus
Ingen gång	16	55
1 – 2 gånger	27	33
3 gånger eller fler	57	13
Summa	100	100



BOENDE I SMÅHUS: Mer än åtta av tio har någon eller några gånger besökt någon miljöstation, fast eller mobil. Det är lika vanligt som 2005 och vanligare än 2002 då drygt 70 procent hade besökt någon miljöstation. Andelen som har besökt en sådan minst 3 gånger har ökat från 44 till 55 procent.

De flesta (77 procent) är nöjda med hur miljöstationerna i staden fungerar när det gäller att lämna in farligt avfall, endast 4 procent är missnöjda. Jämfört med de båda tidigare undersökningarna har nöjdheten ökat något.

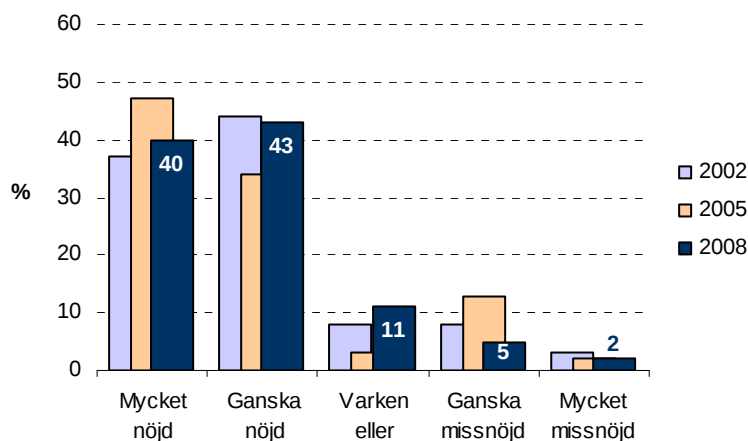
Är du nöjd eller missnöjd med hur miljöstationerna för farligt avfall fungerar i staden? (% av dem som har en uppfattning)



I bilagan "Med egna ord" framgår vad man är särskilt nöjd respektive missnöjd med när det gäller hur miljöstationerna fungerar. Det man är nöjd med är t.ex. tillgängligheten och möjligheten att få hjälp av personal.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Nästan varannan har varit på någon miljöstation, fast eller mobil, under det senaste året. Det är en ökning från var fjärde 2002 och var tredje 2005. De som besökt en sådan har oftast gjort enstaka besök men andelen som gjort 3 eller fler besök är större än 2005.

Är du nöjd eller missnöjd med hur miljöstationerna för farligt avfall fungerar i staden? (% av dem som har en uppfattning)



De som har besökt någon miljöstation är till övervägande delen nöjda, 40 procent mycket nöjd. Det är fler mycket nöjda i innerstaden men samtidigt också något större andel missnöjda, dock inte mer än 10 procent. Det som kan skapa missnöje är dålig tillgänglighet och nedskräpning. Även de boende i flerbostadshus är nöjda med möjligheten att få hjälp av personal. Flera upplever att den mobila miljöstationen är väldigt bra.

7.6 Utnyttjande av stadens återvinningscentraler

Återvinningscentral är en större bemannad insamlingsplats dit hushållen är välkomna med grovavfall, elavfall och farligt avfall. Stockholm har fem återvinningscentraler som ligger i Bromma, Lövsta, Vanadisberget, Vantör och Östberga.

Hur många gånger under det senaste året har du besökt någon av kommunens återvinningscentraler i Stockholm? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus
Ingen gång	5	55
1 – 2 gånger	18	30
3 gånger eller fler	78	15
Summa	100	100



BOENDE I SMÅHUS: Återvinningscentraler utnyttjas flitigt av boende i småhus. Nästan samtliga (95 procent) har någon gång besökt en sådan det senaste året. Det är en högre andel än i de tidigare undersökningarna som även de visade på ett högt utnyttjande (nio av tio hade besökt en återvinningscentral under året). Andelen som besökt dem minst 3 gånger 2008 är högre än 2005 men lika hög som 2002.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Besök vid återvinningscentraler är lika vanliga bland boende i flerbostadshus som besök på miljöstationer. Knappt hälften av de boende har besökt en återvinningscentral under det senaste året. Andelen är emellertid betydligt högre idag än 2005 då 29 procent hade besökt en återvinningscentral eller 2002 då 20 procent gjort det.

Det är lika vanligt bland boende i innerstaden som i ytterstaden att ha besökt en återvinningscentral, även när det gäller andel som gjort 3 eller fler besök. Skillnaden mellan utnyttjandet av återvinningscentraler bland boende i småhus och flerbostadshus kan antagligen ändå förklaras av olika tillgänglighet. Som vi sett av redovisningen är grovsoprum väl utnyttjade av boende i flerbostadshus vilket antagligen minskar behovet av att åka till en återvinningscentral.

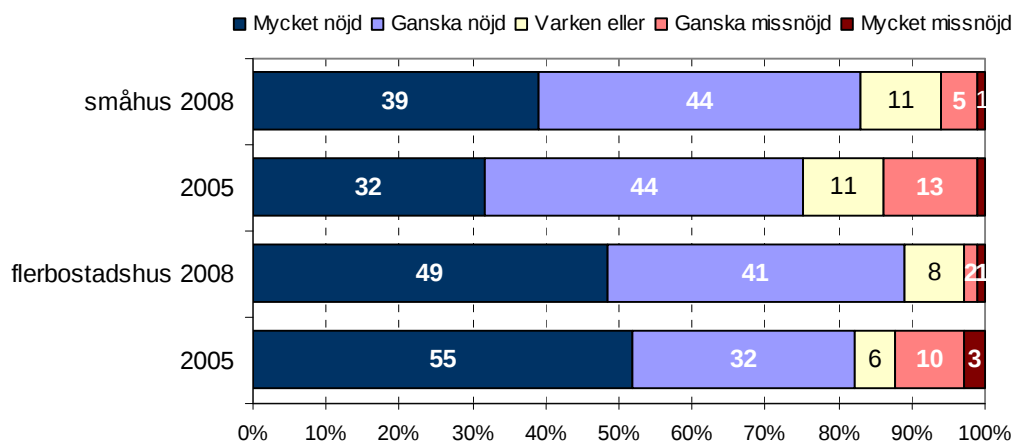
Hur bedömer du tillgängligheten till återvinningscentraler när det gäller...(% av dem som har en uppfattning)

	ÖPPETTIDER		NÄRHET TILL DIN BOSTAD		BELASTNING OCH AVLÄMNINGSMÖJLIGHETER	
	Småhus	Flerbostadshus	Småhus	Flerbostadshus	Småhus	flerbostadshus
Mycket bra	54	55	45	25	30	44
Ganska bra	40	37	33	38	35	43
Varken eller	3	4	7	10	17	8
Ganska dålig	2	4	7	18	14	5
Mycket dålig	1	0	6	9	5	1

BOENDE I SMÅHUS: Boende i småhus är mest nöjda med öppettiderna på återvinningscentralerna och med närheten till dem i förhållande till bostaden. Det missnöje som uttrycks gäller främst belastningen på dem och 19 procent tycker avlämningsmöjligheterna är dåliga.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Boende i flerbostadshus som har besökt återvinningscentraler det senaste året är mest nöjda med deras öppettider. Även belastningen på dem är det stora flertalet nöjda med. Missnöjet gäller främst närheten till bostaden. Var fjärde tycker de ligger dåligt till. Uppfattning om närheten skiljer sig inte mellan dem som bor i innerstaden eller ytterstaden.

Är du nöjd eller missnöjd med hur återvinningscentralerna i staden fungerar när det gäller att lämna in avfall? (% av dem som har en uppfattning)



BOENDE I SMÅHUS: En stor majoritet är nöjda med hur återvinningscentralerna fungerar. Det är bara några få procent som är missnöjda. De som besöker dem ofta är mer nöjda än de som besöker dem enstaka gånger. Att man är nöjd med dem gör naturligtvis att man återkommer.

Uppfattningen om återvinningscentralerna blev något mindre positiv mellan 2002 och 2005. I årets undersökning har andelen positiva ökat igen från 76 procent nöjda till 83 procent. Ökningen utgörs framför allt av andelen mycket nöjda.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Boende i flerbostadshus som besökt återvinningscentralerna är mer nöjda än de boende i småhus, trots att närheten till bostaden upplevdes sämre. Liksom bland småhusboende är de mest frekventa utnyttjarna mest nöjda.

Uppfattningen om återvinningscentralerna har varit positiv i alla tre undersökningarna bland de boende i flerbostadshus som utnyttjat dem. Andelen som är nöjda med hur de fungerar har ökat till 90 procent. Under åren har också som framgått alltför fler börjat besöka dem.

I bilagan "Med egna ord" framgår vad man är nöjd respektive missnöjd med när det gäller hur återvinningscentralerna fungerar. Flera svarar bara att de är nöjda att de finns. Andra kommentarer är att de är lättillgängliga och har kunnig och hjälpsam personal. Det som många är missnöjda med är belastningen med långa köer och väntetider.

7.7 Besök på stadens återvinningsstationer

Återvinningsstationer är obemannade insamlingsplatser för förpackningar och tidningar och består av ett antal gröna behållare. De ägs och drivs av Förpacknings- och tidningsinsamlingen. För närvarande finns det drygt 250 återvinningsstationer i Stockholm.

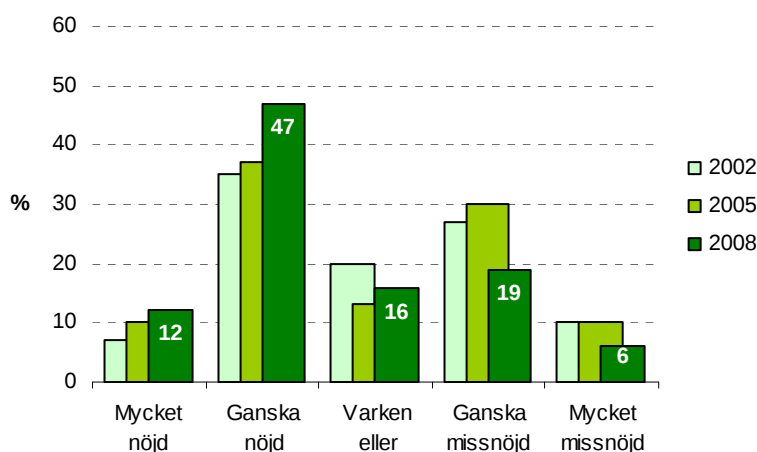
Hur ofta under det senaste året har du besökt någon återvinningsstation i Stockholm? (% av samtliga)

	Småhus	Flerbostadshus
Flera gånger i veckan	5	8
Någon gång per vecka	26	24
Flera gånger i månaden	28	11
Någon gång i månaden	28	12
Mer sällan	10	10
Aldrig	3	36
Summa	100	100



BOENDE I SMÅHUS: Så gott som samtliga har under det senaste året besökt någon återvinningsstation. Var tredje gör det varje vecka. Andelen som besöker dem varje vecka är lika stor som 2005. De som är frekventa besökare på återvinningsstationer besöker återvinningscentralerna i samma utsträckning som övriga.

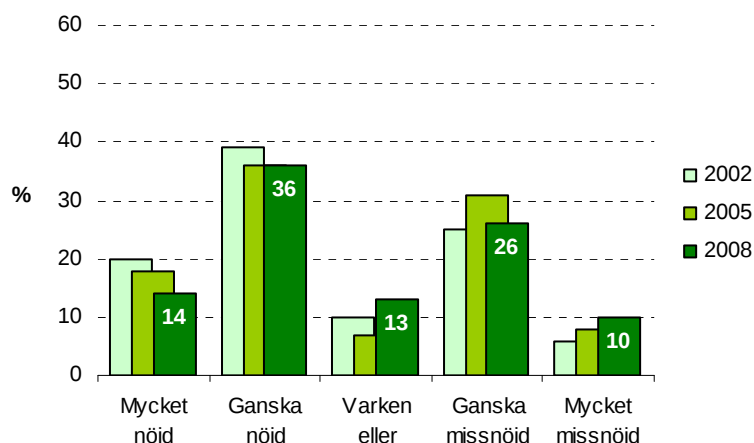
Är du nöjd eller missnöjd med hur återvinningsstationerna i staden fungerar? (% av dem som har en uppfattning)



Missnöjet med hur återvinningsstationerna fungerar har minskat från 39 procent till 25 procent. För första gången är andelen nöjda i majoritet (59 procent). Missnöjet med återvinningsstationerna rörde tidigare främst att de alltid är överfulla och att det var skräpigt och otrivsamt vid stationerna. Dessa synpunkter kvarstår och önskemål finns att de töms oftare. Det som upplevs positivt är att återvinningsstationerna finns i närområdet (se bilaga ”Med egna ord”).

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Fortfarande är det lika många bland de boende i flerbostadshus som inte använder återvinningsstationerna som 2005 och 2002 (drygt var tredje). Som vi sett tidigare kan mycket lämnas i fastighetens grovsoprum. De som utnyttjar återvinningscentraler gör det dock i allt högre grad. Andelen som besöker sådan varje vecka har ökat från 17 procent 2002, 24 procent 2005 till 32 procent 2008.

Är du nöjd eller missnöjd med hur återvinningsstationerna i staden fungerar? (% av dem som har en uppfattning)



Inställningen hos boende i flerbostadshus till hur återvinningsstationerna fungerar är ungefär densamma som 2005 och alltså inte lika positiv som 2002. Varannan är nöjd medan drygt var tredje är missnöjd. Andelen missnöjda är större i innerstaden än i ytterstaden, 41 procent jämfört med 31 procent.

Missnöjet som förs fram rör främst att det är fullt, skräpigt och smutsigt vid stationerna, alltså samma typ av synpunkter som i de tidigare undersökningarna. Man tycker att de töms för sällan och ofta är överfulla. Det som gör att man är nöjd är tillgängligheten till dem och när de töms och det är rent och städat kring dem.

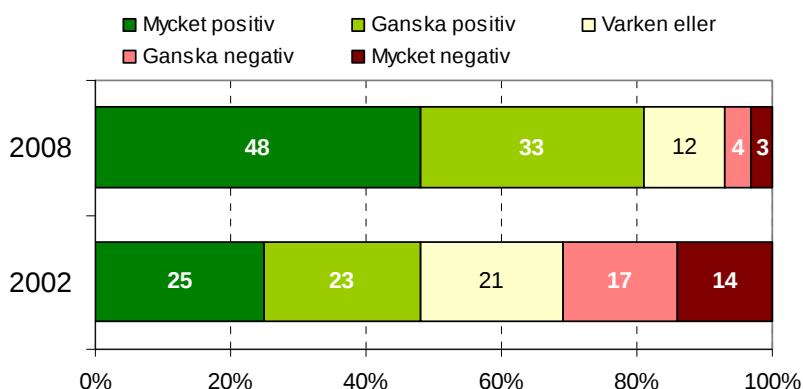
8 Fastighetsnära källsortering

Förpackningar av kartong, wellpapp, glas, metall och plast samt tidningar omfattas av så kallat producentansvar. I Stockholm kan hushåll lämna sina förpackningar och tidningar till Förpackningsinsamlingens återvinningsstationer – de gröna behållarna som finns placerade runt om i staden.

Fastighetsägarna fick en fråga om de är positiva eller negativa till fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar. Det vill säga att möjliggöra för boende och verksamheter att kunna lämna sina utsorterade förpackningar i anslutning till den egna fastigheten. Svaren visar att det finns en klart positiv inställning bland fastighetsägarna och att den blivit mer positiv än när motsvarande fråga ställdes 2002.

Av kommentarerna på frågorna ser vi att sådana möjligheter uppskattas av de boende.

Är ni (fastighetsägare/förvaltare) positiva eller negativa till fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar.



Uppfattningen är positiv bland såväl allmännyttan, privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar. Mest positiva är allmännyttan och bostadsrättsföreningarna där drygt hälften är mycket positiva jämfört med var tredje bland privata fastighetsägare.

I en öppen fråga har vi bitt om kommentarer vilka möjligheter respektive svårigheter man ser med etablering/utökning av källsortering av förpackningar i fastigheten. Dessa framgår av bilagan "Med egna ord". Svårigheterna är oftast att utrymme saknas. Några uttrycker tveksamhet på grund av att man inte tror att de boende klarar av att sortera. Om man har möjlighet och utrymme ser många det som en bättre service till hyresgästerna som innebär ökad bekvämlighet.

8.1 Möjligheter att sortera idag

Vilka avfallstyper de boende/företag kan sortera ut och lämna i fastigheten/arbetsstället idag. Andel som kan sortera olika fraktioner (%)

	Flerbostadshus	Företag	Fastighetsägare/ förvaltare
Grovavfall	69	52	69
Elavfall	54	51	63
Farligt avfall	-	35	19
Batterier	44	50	53
Matavfall	7	34	30
Förpackningar av kartong och well	53	64	55
Metallförpackningar	40	44	46
Glasförpackningar	46	49	58
Plastförpackningar	35	45	32
Tidningar	73	62	78
Kläder/textilier	21	-	12

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Det vanligaste de boende kan lämna är tidningar och grovavfall. Mer än varannan kan också lämna förpackningar av kartong och well i

sin fastighet samt elavfall. Även flera övriga fraktioner har många möjlighet att sortera ut och lämna i fastigheten. Matavfall och kläder/textilier är det som är minst förekommande.

Den största skillnaden jämfört med tidigare undersökningar är att fler uppger att de kan lämna elavfall i fastigheten (år 2005 43 procent och 2002 30 procent). I årets undersökning uppger fler att de kan lämna batterier i fastigheten än 2005 (36 procent). Möjligheterna att lämna matavfall tycks ha minskat. Idag kan 7 procent göra det jämfört med 26 procent 2005.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Förpackningar av kartong och well samt tidningar är de vanligaste fraktionerna företagen kan sortera och lämna på arbetsstället. Matavfall och farligt avfall uppger var tredje att man kan lämna, vilket är en lägre andel än 2005. Det är inte heller lika stor andel av företagen som kan lämna matavfall, vilket möjligen till en del kan bero på att det är färre restauranger bland de svarande i årets undersökning. Vilka verksamheter företagen representerar påverkar antagligen svaren. Liksom i flerbostadshusen är det större andel som kan lämna elavfall i år än 2005.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Här borde finnas en överensstämmelse med svaren från boende i flerbostadshus. Överensstämmelsen är bättre i år än i den förra undersökningen då de boende övervärderade sina möjligheter att källsortera i fastigheten. I den nu aktuella undersökningen är det snarare så att de boende undervärderar sina möjligheter att sortera och lämna olika fraktioner avfall i fastigheten. Största skillnaden gäller möjligheterna att lämna matavfall som de boende i betydligt mindre utsträckning tror är möjlig än vad fastighetsägarna uppger.

Enligt fastighetsägarna och förvaltarna är det främst tidningar, grovavfall och elavfall som kan källsorteras. Det var vanligast även 2005. Farligt avfall och kläder/textilier är fraktioner som en mindre andel fastighetsägare uppger kan sorteras och lämnas i deras fastigheter.

Fastighetsägarna/förvaltarna fick två mer detaljerade frågor kring hur grovavfall och elavfall hanteras i deras fastigheter. Grovavfallet hanteras i 55 procent av fastigheterna i grovsoprum, var fjärde beställer hämtning/containrar vid behov medan var tredje har andra lösningar. Jämfört med 2005 är det en ökning av användningen av grovsoprum med normal hämtning (år 2005 42 procent) och en minskad andel som beställer särskild hämtning (2005 33 procent). Andra alternativ som nämns är t ex att de boende själva får åka till återvinningscentral, att de kan använda angränsande fastighet, miljöstugor eller särskilt grovsophus.

Hur hanteras grovavfall respektive elavfall i fastigheten? (%)

	Grovavfall	Elavfall
Grovsoprum i fastigheten	55	49
Beställer container/hämtning vid behov	24	18
Annat	32	34
Summa	100	100

Det är fler fastighetsägare/förvaltare som uppger att elavfall kan lämnas i grovsoprum i fastigheten i år än 2005, 49 procent jämfört med 34 procent. De boende är också mer nöjda med möjligheterna att lämna elavfall än 2005. Var femte fastighetsägare/förvaltare uppger att man beställer hämtning av elavfall vid behov, vilket är lika vanligt som 2005. Var tredje svarar att man hanterar elavfall på annat sätt. Vanligen är att man överlåter på de boende att själva åka till avsedd plats eller att det finns miljöstugor i området.

8.2 Önskemål om större möjligheter att källsortera i fastigheten

Även om många har möjlighet att sortera och lämna avfall i eller i anslutning till sin fastighet svarar 57 procent av de boende flerbostadshus att de i något eller några fall skulle vilja kunna lämna fler avfallsslag. Drygt var tredje har inga sådana önskemål.

De boende i småhus fick inte frågan om vilka fraktioner de kan sortera i eller i anslutning till fastigheten idag. Därför kan inte svaren ställas mot befintliga möjligheter att källsortera på samma sätt som för boende i flerbostadshus. Andelen som skulle kunna vilja kunna sortera och lämna fler avfallsslag i anslutning till fastigheten är emellertid lika stor bland boende i småhus.

Skulle du viljas ha möjligheter att sortera och lämna fler avfallsslag i er fastighet (småhusboende i anslutning till fastigheten)? Andel som vill ha möjlighet att sortera.

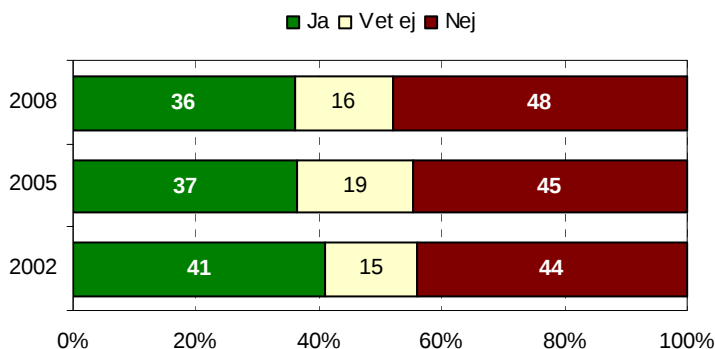
	Småhus	Flerbostadshus
Grovavfall	24	15
Elavfall	24	18
Farligt avfall	18	17
Batterier	24	20
Matavfall	12	25
Förpackningar av kartong och well	20	21
Metallförpackningar	20	28
Glasförpackningar	24	25
Plastförpackningar	17	31
Tidningar	26	13
Kläder/textilier	15	17
Nej	36	36

BOENDE I SMÅHUS: Önskemålen om möjligheter att lämna flera avfallsslag är ganska spridd när det gäller olika fraktioner. Som mest rör det sig om en fjärdedel som skulle vilja kunna lämna mer tidningar, grovavfall, elavfall, batterier och/eller glasavfall i anslutning till bostaden. Lägst är efterfrågan på att lämna matavfall och kläder/textilier.

Det är en större andel kvinnor än män som efterfrågar möjligheter att lämna och sortera avfall i anslutning till fastigheten. Det är också något vanligare att yngre efterfrågar det än äldre (pensionärer).

Jämfört med 2005 är efterfrågan på möjligheter att lämna olika förpackningar samt tidningar lägre. För tre år sedan svarade exempelvis 46 procent att de ville ha bättre möjligheter att lämna tidningar. I bilagan ”Med egna ord” lämnas kommentarer från småhuskunderna på frågan.

Tror du att du skulle sortera och lämna fler förpackningar än du gör idag om det fanns möjlighet att göra det i anslutning till fastigheten (% av samtliga)



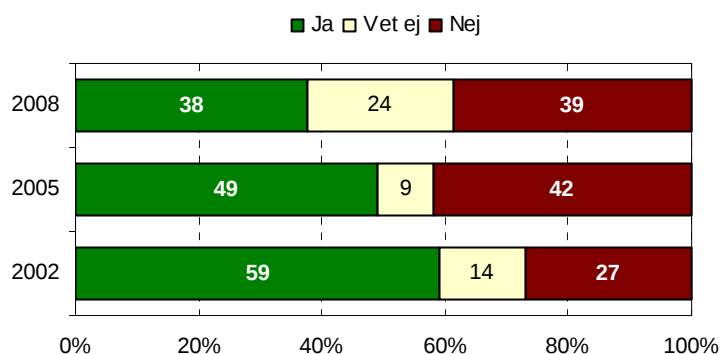
Uppfattningarna har inte ändrats speciellt mycket sedan den första undersökningen 2002. Något färre tror att de skulle lämna fler förpackningar om möjligheterna blev bättre där de bor. Kvinnor är liksom tidigare undersökningar visat klart mer positiva än män, 46 procent svarar ja jämfört med 30 procent av männen.

Även på denna fråga finns kommentarer i bilagan ”Med egna ord” till varför man skulle sortera mer respektive inte skulle göra det. Ett vanligt skäl att lämna fler förpackningar är att det är bekvämt och man slipper åka iväg och lämna skräp om möjligheten fanns att göra det i anslutning till fastigheten. Särskilt gäller det dem som saknar tillgång till bil. De som inte tror att de skulle lämna fler förpackningar svarar ofta att de redan lämnar förpackningar till återvinning och är miljömedvetna. Flera är nöjda med nuvarande möjligheter.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: För flera fraktioner är det många som redan idag har möjlighet att källsortera i sin fastighet (se sid 45). Mer än hälften svarar ändå att de önskar utökade möjligheter för åtminstone någon eller några fraktioner. Önskemålen om större möjligheter att lämna avfallsslag är liksom bland boende i småhus ganska spridd när det gäller olika fraktioner. Efterfrågan är störst för bättre möjligheter att källsortera matavfall och förpackningar, såväl metall-, glas- som plastförpackningar. Efterfrågan är minst för bättre möjligheter att källsortera tidningar.

Efterfrågan på bättre möjligheter att sortera och lämna olika avfallsslag är densamma som framkom i 2005 års undersökning.

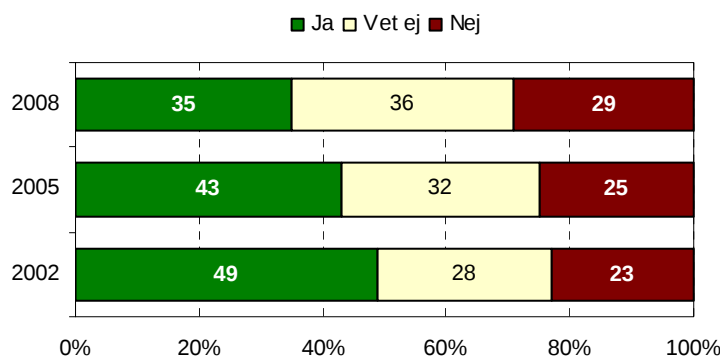
Tror du att du skulle sortera och lämna fler förpackningar än du gör idag om det fanns möjlighet att lämna fler förpackningar i fastigheten (% av samtliga)



Bland de boende i flerbostadshus är det 2008 mindre intresse att lämna fler förpackningar om möjligheter fanns än det var både 2005 och 2002. En näraliggande förklaring kan vara att möjligheterna har blivit bättre och källsorteringen ökat. Det kanske inte finns lika stort utrymme för förbättringar. Många som svarat att de inte skulle sortera mera sorterar redan allt. De som skulle lämna fler förpackningar om möjligheterna blev bättre i fastigheten anför bekvämlighet och enkelhet som skäl (se bilagan "Med egna ord").

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Vart tredje företag skulle lämna förpackningar i större utsträckning om möjligheterna till detta blev bättre i fastigheten. Det är en något lägre andel än 2005 och 2002 då intresset var störst.

Tror ni att arbetsstället skulle sortera och lämna fler förpackningar än idag om det fanns möjligheter att lämna fler förpackningar i fastigheten (% av samtliga)



Jämfört med de boende är företagen något mer avvaktande och var tredje har svarat vet ej.

Tendensen till minskat intresse av att sortera fler förpackningar framkommer i de tre kundgrupperna vilket skulle kunna förklaras av att bättre möjligheter till källsortering erbjuds.

Kommentarer från företagen finns också i klartext i bilagan "Med egna ord". De som skulle öka sorteringen nämner liksom de boende att det skulle bli enklare men flera nämner också att man vill göra det för miljöns skull. De som inte skulle

sortera mer svarar ofta att de redan idag återvinner allt eller att de har lite förpackningar och därför inte behov av bättre sorteringsmöjligheter.

9 Inställning till stadens avfallshantering

Åtta påståenden – positivt eller negativt formulerade – ställdes om hur avfallshantering och återvinning i staden sköts i Stockholm. I stort sett samma påståenden ställdes 2002 och 2005 vilket gör det möjligt att följa ev. förändringar av attityderna hos boende, företag och fastighetsägare.

För att lättare kunna jämföra kundgruppernas inställning redovisas svaren i form av medelvärden. En 1:a innebär att man inte alls instämmer i påståendet medan en 3:a innebär att den svarande helt instämmer. Hela svarsfördelningen framgår av tabellbilagan.

Hur väl stämmer följande påståenden med din uppfattning om hur avfallshantering och återvinning sköts i Stockholm? (% av dem som har en uppfattning) Skala 1 till 3 där 1 = instämmer inte alls, 2 = instämmer delvis och 3 = instämmer helt.

	Småhus	Flerbostadshus	Företag	Fastighetsägare/ förvaltare
Allt som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt	2,15	2,12	2,16	2,2
Mer avfall skulle lämnas till återvinning om det var enklare att göra det	2,41	2,73	2,61	2,56
Mer avfall skulle lämnas till återvinning om det inte var kortare avstånd	2,35	2,72	2,55	2,5
Det tar för lång tid att lämna avfall till återvinning	1,84	1,93	2,06	1,97
Avfallshanteringen i Stockholm fungerar tillfredsställande	2,23	2,23	2,15	2,09
Jag/vi gör en stor miljöinsats när jag sorterar mitt avfall	2,68	2,57	2,8	2,78
Stadens avfallshantering tar hänsyn till miljöeffekter	2,33	2,49	2,48	2,42
Avfallshanteringen i staden är prisvärd	2,06	2,63	2,16	1,99

BOENDE I SMÅHUS: Det påstående småhuskunder instämmer mest i är att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. Två av tre instämmer helt i detta. Därefter högst instämmande ges påståendet att mer avfall skulle lämnas till återvinning om det vore enklare att göra det (mv 2,41). Att detta skulle bero på långa avstånd motsägs av att bara 17 procent instämmer helt i påståendet att det tar för lång tid att lämna avfall till återvinning. Däremot svarar 44 procent instämmande i att det skulle lämnas mer avfall till återvinning om det var enklare att göra det. Störst osäkerhet finns om allt som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt. Där svarar 41 procent vet ej.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Flest instämmer i att långa avstånd och krångel är hinder för att mer avfall skulle lämnas till återvinning. I dessa påståenden instämmer

sju av tio helt. Att det tar för lång tid att lämna avfall till återvinning instämmer inte lika många i, mer än var tredje helt avstånd.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Företagen har ett högt instämmande i flertalet påståenden. Även bland företag instämmer många i påståendena om att långa avstånd och krångel motverkar att mer avfall lämnas till återvinning. Högst instämmande får påståendet att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. De flesta instämmer också helt eller delvis i att avfallshanteringen är prisvärd. Endast var tionde tar avstånd från detta påstående. Var tredje tar inte ställning.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Huruvida avfallshanteringen är prisvärd är det även många förvaltare som har svårt att svara på (35 procent). De flesta instämmer delvis i att den är prisvärd. Det påstående som får störst instämmande är att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. Tre av fyra instämmer helt i detta. Annars pekar fastighetsägarna liksom de tre övriga kundgrupperna på att mer avfall skulle lämnas till återvinning om det vore enklare och förenat med mindre krångel.

9.1 Förändring i attityder

BOENDE I SMÅHUS: Flertalet uppfattningar idag är mycket lika uppfattningarna både 2005 och 2002. Det är egentligen bara uppfattningen att man gör en miljöinsats när man sorterar sitt avfall som förändrats. År 2002 instämde 48 procent helt i detta påstående, 2005 71 procent och nu 66 procent.

BOENDE I FLERBOSTADSHUS: Bland boende i flerbostadshus ändrades inte svarsfördelningarna i någon högre grad mellan 2002 och 2005. I 2008 års undersökning kan noteras några förändringar. Fler instämmer i att mer avfall skulle lämnas om det var enklare och mindre krångligt och fler att det inte beror på att det tar lång tid. Det är också fler som tycker att avfallshanteringen i Stockholm fungerar tillfredsställande.

FÖRETAG (VERKSAMHETER): Inte heller i företagens attityder framkom några större skillnader mellan 2002 och 2005. I årets undersökning instämmer betydligt fler än tidigare i att man gör en stor miljöinsats när man sorterar sitt avfall. Fler instämmer i att mer avfall skulle lämnas om det var enklare och mindre krångligt och fler att det inte beror på att det tar lång tid.

FASTIGHETSÄGARE/FÖRVALTARE: Fastighetsägarna instämmer i betydligt högre grad än tidigare i att de gör en stor miljöinsats när de sorterar sitt avfall. Andelen som instämmer helt har ökat från 40 procent 2002 och 42 procent 2005 till 77 procent 2008. Fastighetsägarna delar också liksom övriga kundgrupper inställningen att mer avfall skulle lämnas om det vore enklare och mindre krångligt. Inställningen till hur avfallshanteringen fungerar i staden är mer positiv. Allt fler tror att det som lämnas till återvinning återvinns och behandlas rätt.



STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS-
OCH STATISTIKKONTOR AB

BOX 8320, 104 20 STOCKHOLM

www.stockholm.se/usk