



Peter Nyström
Avfall
08-508 465 59
peter.nystrom@stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2011-02-17

Kundundersökning vid stadens återvinningscentraler 2010. Rapport

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att lägga rapporten till handlingarna.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Avdelningschef

Peter Nyström
Enhetschef

Sammanfattning

Trafikkontoret genomförde under hösten 2010 en kundundersökning på stadens fem återvinningscentraler för att undersöka varifrån (stadsdel/kommun) besökarna kommer, vilken boendeform de har samt hur stor andel som är företagskunder.

Resultatet visar att mellan 6-22 procent av kunderna kommer ifrån andra kommuner än Stockholm. Vanadisberget har minst andel besökare från andra kommuner (6 procent), Bromma har störst andel (22 procent). Av besökare från andra kommuner kommer den största andelen från Solna, Sundbyberg och Järfälla. Det är främst återvinningscentralerna i Bromma och Lövsta som de



besöker. Återvinningscentralerna i Östberga och Vantör i stadens södra delar besöks ofta av invånare ifrån främst Huddinge och Nacka.

Besökare från andra kommuner kostar staden ca 6 miljoner kronor i direkta kostnader (avfallsbehandling och transporter).

Företag kan lämna grovavfall på Lövsta ÅVC och Vantör ÅVC, denna kundgrupp besöker främst återvinningscentralerna under veckodagar dagtid.

Kunder boende i lägenheter motsvarar ca 42 procent av det totala besöksantalet för privatpersoner. Av lägenhetskunderna är de boende i bostadsrätter starkt överrepresenterade (ca 80 procent).

Bakgrund

Under oktober 2010 genomförde Trafikkontoret, enheten ÅVC och farligt avfall, en undersökning av vem och vilka kundgrupper som besöker stadens fem återvinningscentraler.

Syftet med undersökningen var att få vetskap om vilken återvinningscentral respektive stadsdel vanligtvis besöker samt ifrån vilken boendeform (villa, bostadsrätt eller hyresrätt). Resultatet av undersökningen kommer kontoret använda för att på ett effektivt sätt kunna utveckla befintliga återvinningscentraler samt kunna planera och dimensionera för framtida återvinningscentraler som passar samtliga kundgrupper i den växande staden.

Kontoret ville även få en vetskap om hur stor andel av besökarna som kommer från andra kommuner än Stockholm. Återvinningscentralerna finansieras av taxeintäkter från boende i Stockholms stad. Centralerna är en service för boende i staden. Personer boende i andra kommuner ska, rent formellt, lämna sitt grovavfall och farliga avfall i de insamlingssystem som deras hemkommuner erbjuder. Staden har i nuläget inget samarbetsavtal eller överenskommelser med andra kommuner i Stockholms län.

Undersökningen genomfördes av inhyrd personal från ett av stadens jobbtorg. Undersökningen genomfördes således av neutrala personer fristående från Stockholms stad.

Undersökningen genomfördes genom att besökare på återvinningscentralerna under tre utvalda dagar fick svara på frågor (på Vanadisberget ÅVC genomfördes

undersökningen under två dagar). Minst en av dagarna var en helgdag då tillströmningen till återvinningscentralerna är som störst. Val av dag gjordes även med hänsyn till när återvinningscentraler i angränsande kommuner är stängda. Totalt svarade 4 274 personer på undersökningen. Frågorna som ställdes var:

- **Privat(besökare) eller företag?**
- **Postnummer?** Frågan ställdes till samtliga besökare
- **Boendeform (villa, bostadsrätt eller hyresrätt)?** Frågan ställdes endast till privatpersoner
- **Tidpunkt för besöket noterades av intervjuaren**

Kundsvaren sammanställdes av samma inhyrda personal som genomförde undersökningen.

Stockholms stad har ingen form av inpasseringssystem. Driftpersonalen på återvinningscentralerna har fått instruktioner av kontoret att inte fråga besökare vilken kommun de kommer ifrån.

Resultat av undersökningen

Nedan presenteras resultatet av respektive fråga separat.

Privat eller företag

Frågan ställdes till alla besökare på samtliga fem återvinningscentraler. Företag och verksamheter kan mot betalning lämna grovavfall (exklusive farligt avfall) på två av stadens återvinningscentraler (Lövsta ÅVC och Vantör ÅVC).

På återvinningscentralerna som tar emot företag och verksamheter motsvarar denna kundgrupp 12 procent av det totala besöksantalet (samtliga undersökningsdagar inräknade). Företagskunderna kommer nästan uteslutande på vardagar under normal arbetstid. På helgerna är endast ca 2 procent företagskunder. Vantör ÅVC tar emot större andel företagskunder i jämförelse med Lövsta ÅVC.

Intervjuarna gjorde ingen egen värdering av sanningsgraden i det svar som besökaren lämnade. Enligt sammanställningen besöktes övriga återvinningscentraler av väldigt få företagare. På Bromma ÅVC visade resultatet att 0 % av besökarna var företagskunder. Resultatet stämmer inte överrens med de iakttagelser som personalen på återvinningscentralerna har gjort. Enligt personalen är det inte ovanligt att småföretagare i omärkta (utan företagslogga) besöker återvinningscentralerna.

Postnummer

Alla besökare fick svara på vilket postnummer de har. Företagare fick ange postnummer för företaget. De som inte kunde sitt postnummer fick istället ange postort. Postnummer gav underlag till att bestämma vilken stadsdel alternativt kommun som besökaren kom ifrån. Till denna rapport har primärt kommuntillhörighet avseende privatpersoner sammanställts. Sammanställningen nedan visar att Bromma ÅVC är den återvinningscentral som har flest besökare från andra kommuner. Vanadisberget ÅVC i centrala Stockholm har minst besökare från andra kommuner.

ÅVC	Stockholms kommun	Annan kommun
Bromma	78 %	22 %
Lövsta	83 %	17 %
Vantör	85 %	15 %
Vanadisberget	94 %	6 %
Östberga	88 %	12 %

Undersökningen gav även resultat om ifrån vilka kommuner företagskunderna kommer. Statistik för detta har inte sammanställts till denna rapport.

Resultat från de fem återvinningscentralerna avseende privatpersoner presenteras separat nedan.

Bromma ÅVC

Undersökningen genomfördes under tre dagar. En söndag, en måndag och en torsdag. Totalt kom ca 78 procent av besökarna från Stockholms stad, d.v.s. ca 22 procent av besökarna kom från en annan kommun. Av besökarna från staden kom en majoritet från de nordvästra stadsdelarna (främst Bromma samt Spånga, Kista, Hässelby och Vällingby). Bromma ÅVC är den återvinningscentral som har störst besöksspridning, stadsdelar från hela staden finns representerade. Ca 10 procent av besökarna kommer från Stockholms centrala delar (innanför tullarna).

Av besökarna som kommer från andra kommuner, dominerar besökare från Sörab-kommunerna (Solna, Sundbyberg, Järfälla, Danderyd, Täby, Sollentuna, Vallentuna, Lidingö och Upplands Väsby). Ca 19 procent av det totala besöksantalet på Bromma ÅVC kommer från dessa kommuner. Av dessa utmärker sig Solna och Sundbyberg och till viss del Järfälla. Andelen varierar beroende på vilken dag det är. På torsdagar när Kvarnkullen (som ligger i

Sundbyberg) är stängd är andelen från Sörab-kommuner ca 24 procent. Andra Sörab-kommuner förekommer endast i begränsad utsträckning samtliga dagar. Förutom Sörab-kommunerna utmärker sig Ekerö med ca 2 procent av det totala besöksantalet.

Lövsta ÅVC

Undersökningen genomfördes under tre dagar (måndag, fredag, söndag). Totalt kom ca 83 procent av besökarna från Stockholms stad. Stadsdelarna Vällingby, Hässelby, Spånga, Kista och Bromma utmärker sig. Nästan inga av besökarna kommer från innerstadsdelarna.

Av besökarna som kommer från andra kommuner, dominerar besökare från Järfälla kommun, ca 14 procent av det totala besöksantalet på Lövsta ÅVC. Under två av undersökningsdagarna var Järfälla kommuns återvinningscentral stängd. Vid dessa tillfällen ökar Järfällas besöksandel på Lövsta ÅVC. Inga andra kommuner utmärker sig avseende besökare.

Vantör ÅVC

Undersökningen genomfördes under tre dagar (måndag, tisdag, söndag). Totalt kom ca 85 procent av besökarna från Stockholms stad.

Av besökarna som kommer från andra kommuner, dominerar besökare från kommuner inom SRV återvinning AB:s (Huddinge, Haninge, Botkyrka, Salem och Nynäshamn) upptagningsområde, samt Nacka och Tyresö. Även kunder från Solna, Sundbyberg och Värmdö förekommer. Måndagar när SRV återvinningsåtervinningscentraler är stängda var besökareandelen från dessa kommuner som högst, ca 10 procent av det totala besöksantalet.

Vandisberget ÅVC

Undersökningen genomfördes under två dagar. En söndag och en onsdag. 94 procent av besökarna kommer ifrån Stockholms stad. Av besökarna från staden kommer i stort sett samtliga från innerstadsdelarna.

Av besökarna från andra kommuner utmärker sig Sörab-kommunerna och då främst avseende söndagen då drygt 6 procent av besökarna kommer ifrån dessa kommuner (främst ifrån Lidingö och Danderyd). Återvinningscentralen i Lidingö kommun är stängd söndagar. Under den andra undersökningsdagen utmärkte sig inte dessa kommuner.

Östberga ÅVC

Undersökningen genomfördes under tre dagar (måndag, tisdag, söndag). Totalt kom ca 88 procent av besökarna från Stockholms stad. En majoritet av dessa kommer från stadens södra stadsdelar såsom Årsta, Enskede, Älvsjö, Skärholmen, Farsta och Hägersten. Ca 20 procent av besökarna från Stockholm kommer från innerstaden, främst Södermalm.

Av besökarna som kommer från andra kommuner, dominerar besökare från Huddinge och Nacka. Ca 6 procent av det totala besöksantalet på Östberga ÅVC kommer ifrån Huddinge. SRV återvinningsanläggningar är stängda på måndagar vilket inte verkar ha någon större betydelse för besökarandelen från Huddinge eftersom besöksandelen är jämförlig på tisdagen då återvinningscentralerna som Huddingeborna kan nyttja är öppna. Andra representerade kommuner på Östberga ÅVC är exempelvis Värmdö, Tyresö samt Sörab-kommuner, om än i begränsad omfattning.

Boendeform

Av den totala besöksandelen avseende privatpersoner kommer ca 58 procent från villahushåll. 42 procent är med andra ord boende i flerbostadshus (bostadsrätt + hyresrätt). Fördelning på respektive återvinningscentral enligt tabellen nedan.

Återvinningscentral	Boende i lägenhet
Bromma	45 %
Östberga	45 %
Vantör	29 %
Lövsta	17 %
Vanadisberget	95 %

Av besökare boende i lägenhet är de i bostadsrätt kraftigt överrepresenterade, ca 80 procent. Fördelningen mellan hyresrätt/bostadsrätt är jämförlig på samtliga fem återvinningscentraler.

Analys och konsekvenser

Ekonomi

Det är svårt att exakt beräkna hur mycket besökare till stadens återvinningscentraler från andra kommuner kostar Stockholms stad. Återvinningscentralerna har ett flertal fasta kostnader till driftentreprenörer, markarrende, bevakningskostnader och administrativa kostnader m.m. som är oberoende av hur många besökare som kommer till återvinningscentralerna.

Andra kostnader är mer indirekta exempelvis underhåll p.g.a. slitage m.m. är beroende på antalet besökare.

Mottagna avfallsmängder och transporter är däremot direkta kostnader i relation till antalet besökare (med antagandet att alla besökare lämnar lika stor mängd). Besökare från andra kommuner kostar ca 5,6 miljoner kronor avseende behandlings- och transportkostnader av grovavfall och farligt avfall. Det motsvarar ca 16 % av den totala kostnaden på 35 miljoner kronor (som är knappt en tredjedel av den totala budgeten för återvinningscentralerna).

Vid kommande års beräkning och konstruktion av avfallstaxan bör kontoret ta ställning till om taxan är rättvist fördelad mellan de olika boendeformerna. Resultatet avseende boendeform var något överraskande. Det var en större andel lägenhetskunder än vad kontoret trodde innan undersökningen. Den höga andelen bostadsrätter indikerar att de troligen har mer begränsad tillgång till grovsoprum än de boende i hyresrätter (vilket avfallstaxan bör ta hänsyn till). Boende i bostadsrätter utför troligtvis även en större andel renoveringar som ger upphov till grovavfall.

Belastning av anläggningarna

Flera av stadens återvinningscentraler har väldigt hög belastning, vilket periodvis resulterar i långa köer i till anläggningarna. Vid perioder när belastning belastningen är som högst tar kontoret ofta in extra personal för att kunna upprätthålla en hög servicenivå för besökarna.

En förutsättning för att driva en återvinningscentral är att den har ett miljötillstånd. Tillstånden begränsas ofta av tillståndsgivna mängder (en begränsning av hur mycket avfall som återvinningscentraler får motta). För några av stadens återvinningscentraler är marginalen till den tillståndsgivna mängden inte stor. För att undvika att Bromma ÅVC överstiger den tillståndsgivna mängden, kommer kontoret under 2011 påbörja en ansökan om att få ta emot mer avfall. Om avfallsmängderna hade minskat proportionerligt med besöksantalet från andra kommuner hade detta inte behövt göras.

Boende i Stockholms stad kan även tänkas besöka andra kommuners återvinningscentraler (dock inte SRV återvinningscentraler eftersom de har ett inpasseringssystem). Kontoret tror dock att dessa besök är begränsade eftersom återvinningscentralerna i de angränsade kommunerna har en lägre servicenivå avseende exempelvis öppettider. Troligast är att boende i exempelvis



Tensta, Rinkeby och Spånga kan tänkas besöka Kvarnkullens återvinningscentral i Sundbyberg.

Utveckling av befintliga och nya

De nuvarande återvinningscentralerna är huvudsakligen konstruerade för att täcka de behov som boende i villahushåll har. Undersökningen visade att en stor del av besökarna bor i lägenheter (och då främst bostadsrätter). I den fortsatta utvecklingen av de befintliga samt utveckling av nya återvinningscentraler kommer kontoret att närmare undersöka och ta hänsyn till de behov som boende i lägenheter har. I den växande staden är det dessutom flerbostadshus som kommer stå för den största ökning av bostäder.

Slut