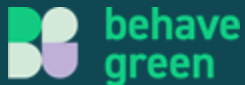


Tilfredshedsundersøgelse på affaldsområdet

En spørgeskemaundersøgelse om borgernes tilfredshed på affaldsområdet i Frederikssund Kommune

Oktober 2023



Indhold

	Baggrund og hovedsresultater	3
	Metode og dataindsamling	6
	Analyse og resulater fra survey	14



Oktober 2023

Udarbejdet af Behave Green ApS

CVR: 40 81 42 80

Frederiksholms Kanal 30 A8,

1220 København K

behavegreen.dk

01 Baggrund og hovedresultater

Baggrund

Frederikssund Kommune vil gerne vide, hvordan det står til med borgernes tilfredshed på affaldsområdet i kommunen.

Derfor har Frederikssund Kommune bedt Behave Green gennemføre denne tilfredshedsundersøgelse på affaldsområdet.

Undersøgelsen er udarbejdet på baggrund af et spørgeskema, der er udsendt til borgere over 20 år, der enten bor eller har et sommerhus i kommunen.

Undersøgelsens hovedresultater kan ses på næste side.



Hovedresultater



Generelt **stor tilfredshed** med affaldsordningen i Frederikssund Kommune



Få har **behov for kontakt** med Frederikssund Kommune og/eller Vestforbrænding



Færrest er tilfredse med de fælles affaldsløsninger



Mange kender **ikke** selvbetjeningsløsningen



Stor tilfredshed med tømmefrekvensen

02 Metode og dataindsamling

Metode

Behave Green har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere over 20 år, der bor eller har et sommerhus i Frederikssund Kommune. Spørgeskemaet består af 44 spørgeskemaspørgsmål med faste svarkategorier samt 5 åbne spørgsmål med mulighed for kommentering og uddybende forklaringer.

Spørgeskemaet er sendt ud til 5.570 borgere via Digital Post.

Borgerne, som spørgeskemaet er sendt ud til, fordeler sig på seks forskellige boligformer i kommunen:

- Villa eller parcelhus – sendt til 972
- Rækkehus med individuelle beholdere – sendt til 938
- Rækkehus med fælles beholdere – sendt til 893
- Lejlighed i etageejendom – sendt til 879
- Sommerhus som fritidsbolig – sendt til 979
- Sommerhus som helårsbolig – sendt til 909

Spørgeskemaet er **ikke** blevet sendt til borgere, som har nedgravede beholdere.





Dataindsamling

1.707 borgere af de 5.770, som undersøgelsen er sendt til, har svaret på den. Det giver en svarprocent på 30 %. Som tak for deltagelsen har borgerne haft mulighed for at tilmelde sig lodtrækningen om en købmandskurv til en værdi af ca. 1.500 kr.

Data er indsamlet i perioden 4. september til 18. september 2023.

Data fra spørgeskemaet er efterfølgende blevet rensset, statistisk bearbejdet og analyseret. Ved hvert spørgsmål er antallet af respondenter, der har svaret på det angivet med (n =).

44

spørgeskemaspørgsmål

5

åbne spørgsmål til
kommentarer og
uddybende forklaringer

1.707

gennemførte
besvarelser

823

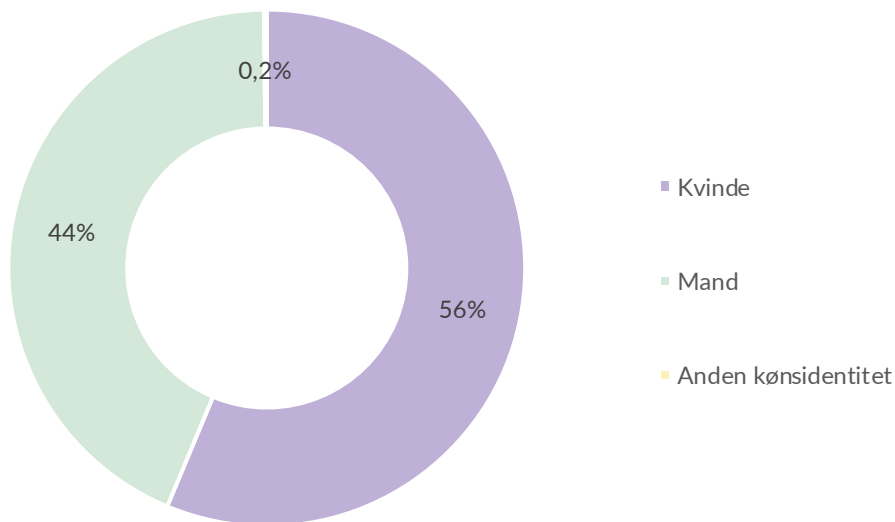
uddybende
kommentarer

30 %

svarprocent

Køn

Hvad er dit køn? (n = 1707)

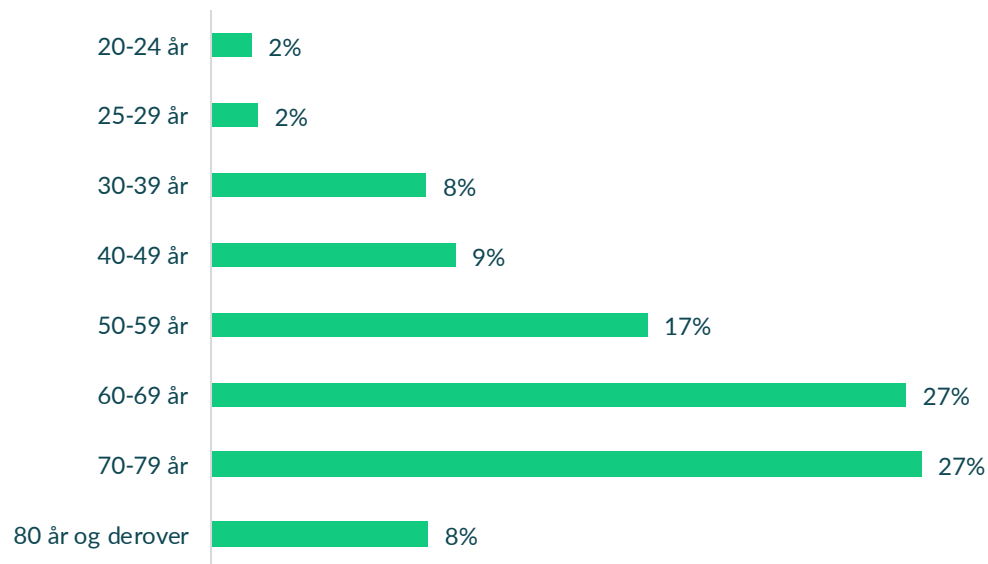


Lidt flere kvinder end mænd har svaret på spørgeskemaet – det er helt normalt i denne type undersøgelser.

Tre respondenter har svaret, at de har en anden kønsidentitet. Svarene kan skyldes, at de ikke ønsker at oplyse deres køn.

Alder

Hvor gammel er du? (n = 1.707)

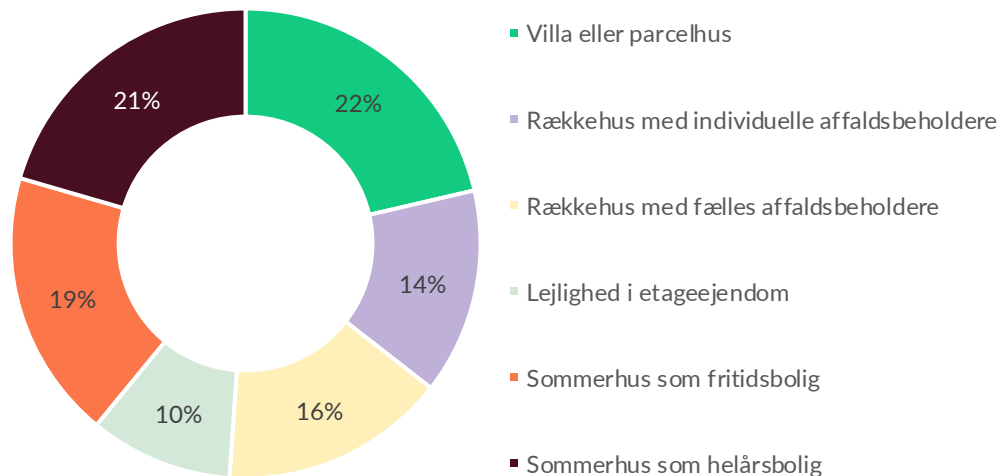


De ældre borgere er mest repræsenteret i denne undersøgelse. Dette kan skyldes at undersøgelsen både er sendt ud til husejere og sommerhusejere, herunder dem, der bor i deres sommerhus hele året, hvilket det primært er pensionister, der gør. På den måde bliver de ældre overrepræsenterede i undersøgelsen.

De yngste borgere er repræsenteret i lavest grad. Det er forventeligt, at de yngste borgere ikke har prioriteret at svare på undersøgelsen, hvis de stadig bor hjemme og ikke har ansvar for affaldet i husstanden. De har alligevel modtaget undersøgelsen, da de er over 20 og bor i hus eller ejer et sommerhus i Frederikssund Kommune. Det er dog interessant, at borgerne mellem 25 og 29 år i så lav grad har svaret på undersøgelsen, selvom de fleste må formodes at være flyttet hjemmefra. Dette kan være et opmærksomhedspunkt til fremtidige undersøgelser.

Boligtype

Hvilken type bolig har du i Frederikssund Kommune? (n = 1.707)



36 % af undersøgelsens respondenter bor i helårsbolig med individuelle affaldsbeholdere.

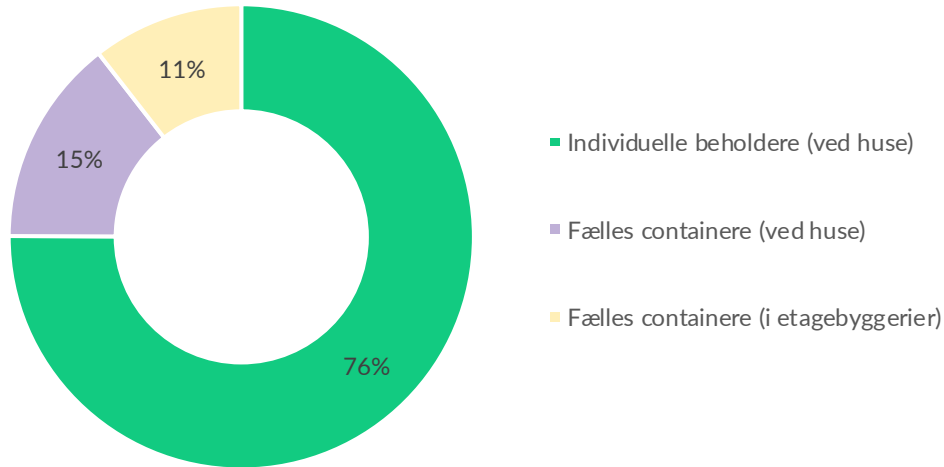
26 % af undersøgelsens respondenter bor i helårsbolig med fælles affaldsbeholdere.

40 % har et sommerhus i kommunen – enten som fritidsbolig eller som helårsbolig. Det betyder at sommerhusejerne er markant mere repræsenteret som boligform end de øvre typer.



Type affaldsindsamling

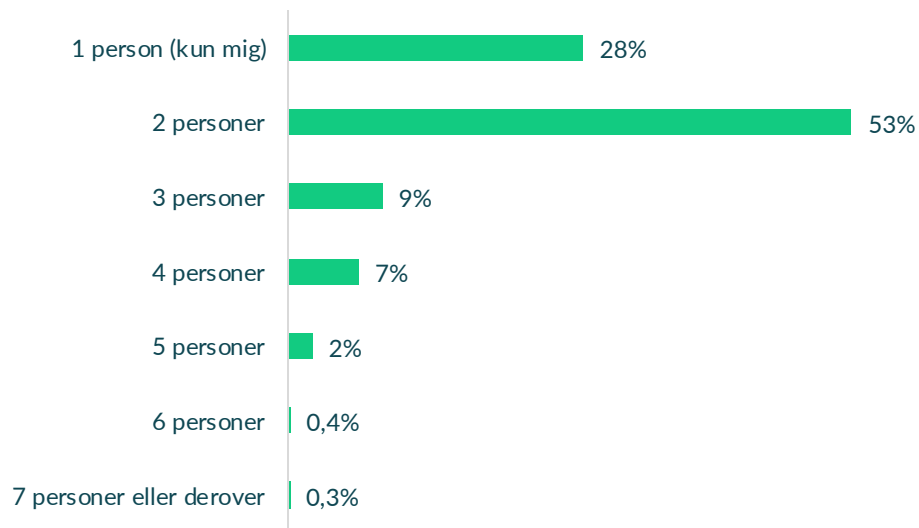
Hvilken type affaldsindsamling er der ved din bolig? Det er muligt at vælge flere svar (n = 1.707)



Tre fjerdedele af undersøgelsens respondenter har individuelle beholdere.
Den sidste fjerdedel har fælles beholdere.

Husstandsstørrelse

Hvor mange personer bor i hjemme hos dig? (n = 1.707)



Størstedelen af undersøgelsens respondenter bor 2 personer. Herefter bor flest alene.

Kun ca. 19 % bor mere end 2 personer i husstanden.

03 Analyse og resultater fra survey

Survey

I dette kapitel kan du læse om resultaterne af den surveyundersøgelse, som personer med bolig eller fritidsbolig i Frederikssund Kommune har svaret på.

Undersøgelsens resultater er delt op i temaerne:

- 3.1 Tilfredshed med affaldsordningen
- 3.2 Tilfredshed med tømmefrekvens
- 3.3 Kontakt med Frederikssund Kommune og/eller Vestforbrænding
- 3.4 Viden og kommunikation
- 3.5 Afsluttende bemærkninger

Ved hvert diagram fremgår spørgeskemaets spørgsmålsformulering samt hvor mange, der har svaret på spørgsmålet (stikprøvestørrelsen). Dette er anført med “n”.

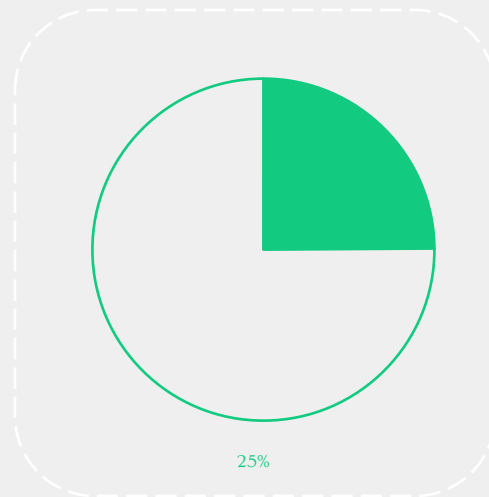


Aktiveringer

Nogle af de 44 spørgsmål vises kun, hvis borgeren har afgivet bestemte svar på de forrige spørgsmål.

F.eks. er spørgsmålene om **tilfredshed med indkasthullet til forskellige fraktioner** kun blevet stillet til borgere, der har svaret, at de har fælles containere.

Hvis der er aktiveringer på et spørgsmål fremgår der et lille cirkeldiagram i højre hjørne, som fortæller, hvor stor en procentdel af undersøgelsens 1.707 respondenter, der har svaret på det pågældende spørgsmål.



3.1 Tilfredshed med affaldsordningen

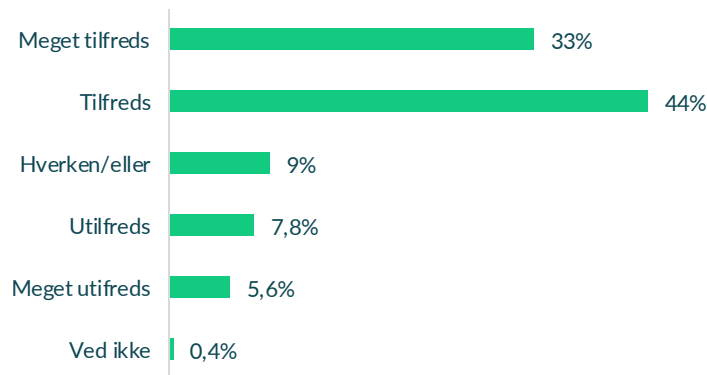
Stor tilfredshed med affaldsordningen

Stor tilfredshed med affaldsordningen i Frederikssund Kommune

77 % af borgerne er **tilfredse** eller **meget tilfredse** med affaldsordningen. Det svarer til 1313 borgere.

13% har svaret, at de enten er **utilfredse** eller **meget utilfredse** med affaldsordningen. Det svarer til 229 borgere.

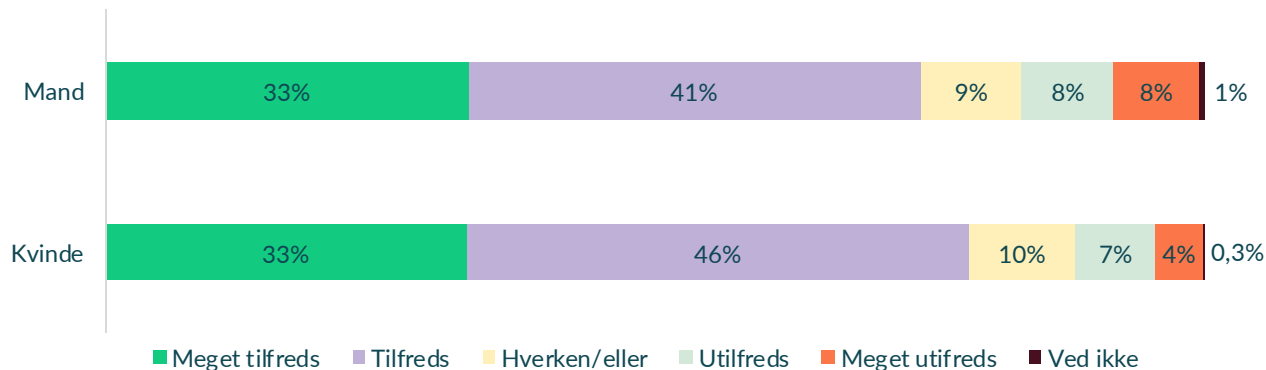
Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (n = 1.707)



Tilfredshed fordelt på køn

Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (Anden kønsidentitet vises ikke i dette diagram, da basen er for lille | n = 1.704)

Krydset med: Hvad er dit køn?



Tilfredsenheden går på tværs af køn, men...

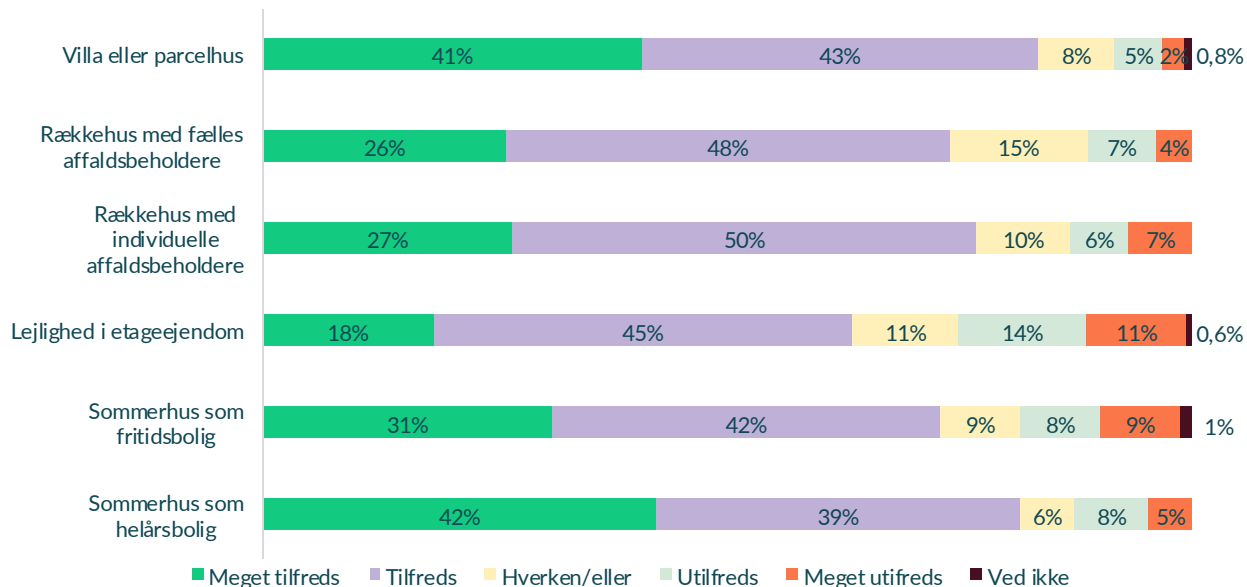
Kvinder er en anelse mere **tilfredse** end mændene.

Og der er flere mænd end kvinder, der er **meget utilfredse**.

Tilfredshed fordelt på boligtype

Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (n = 1.707)

Krydset med: Hvilken type bolig har du i Frederikssund Kommune? Det er muligt at vælge flere svar.



Tilfredsheden går på tværs af boligtype, men...

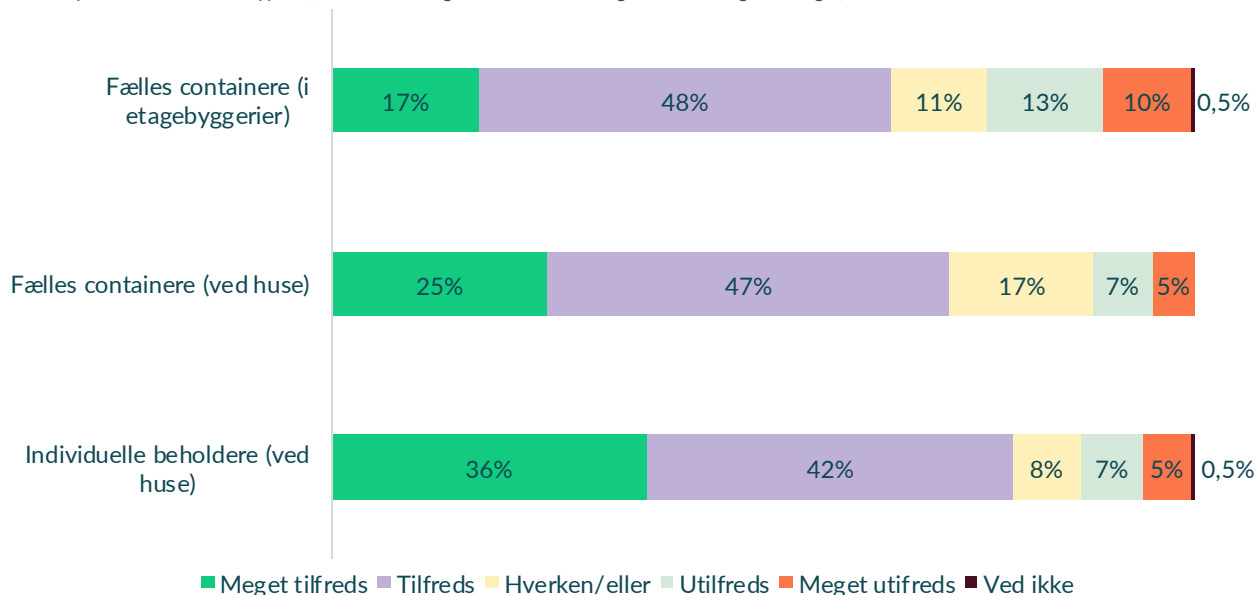
Dem der bor i etageejendom er en anelse mere **utilfredse** end de andre grupper.

Mens dem, der har villa eller parcelhus, repræsenterer den gruppe, hvor færrest har svaret **utilfreds** eller **meget utilfreds**.

Tilfredshed fordelt på type affaldsindsamling

Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune?
(n = 1.707)

Krydset med: Hvilken type affaldsindsamling er der ved din bolig? Det er muligt at vælge flere svar.



Tilfredsheden går på tværs af affaldsindsamlingstypen, men...

Dem, der har individuelle beholdere repræsenterer den gruppe, hvor flest har svaret **meget tilfreds**.

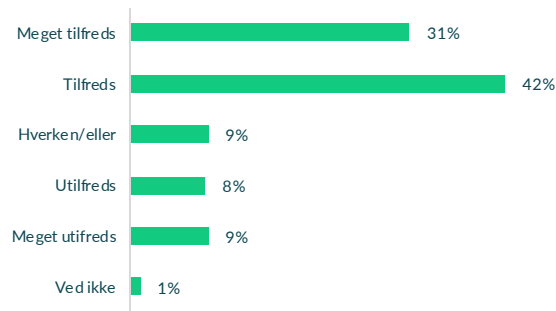
Mens dem, der har fælles containere i etagebyggerier repræsenterer den gruppe, hvor flest har svaret **meget utilfreds**.

Stor tilfredshedshed blandt sommerhusejere

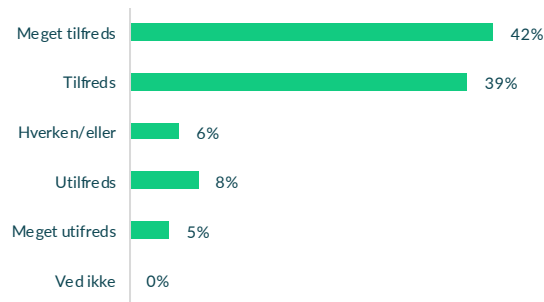
Sommerhusejerne er meget tilfredse med affaldsindsamlingen.

Dog er borgere med fritidssommerhus en anelse mindre **meget tilfredse** og en anelse mere **meget utilfredse** end borgere med helårssommerhus.

Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (Borgere med sommerhus som fritidsbolig | n = 331)



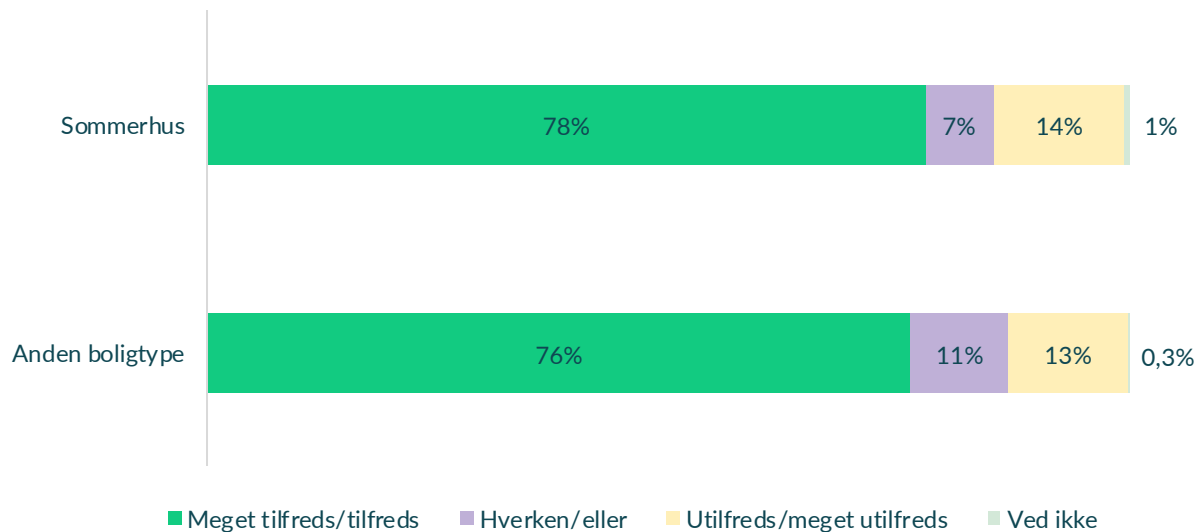
Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (Borgere med sommerhus som helårsbolig | n = 362)



Sommerhusejere og øvrige boligtyper

Hvor tilfreds er du overordnet set med affaldsordningen ved din bolig i Frederikssund Kommune? (n = 1.707)

Krydset med: Hvilken type bolig har du i Frederikssund Kommune? Det er muligt at vælge flere svar.



Sommerhusejere er generelt meget tilfredse med affaldsordningen

Sommerhusejere er en anelse mere **meget tilfredse/tilfredse** end dem med en anden boligtype.

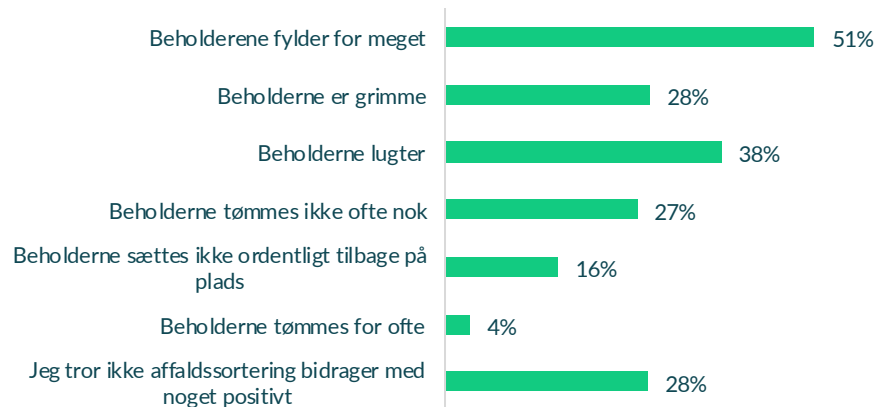
Vi har valgt at sammenlægge **tilfreds/meget tilfreds** samt **utilfreds/meget utilfreds** for at forbedre overblikket i diagrammet.

Hvad ligger til grund for de tilfælde, hvor der er manglende tilfredshed?

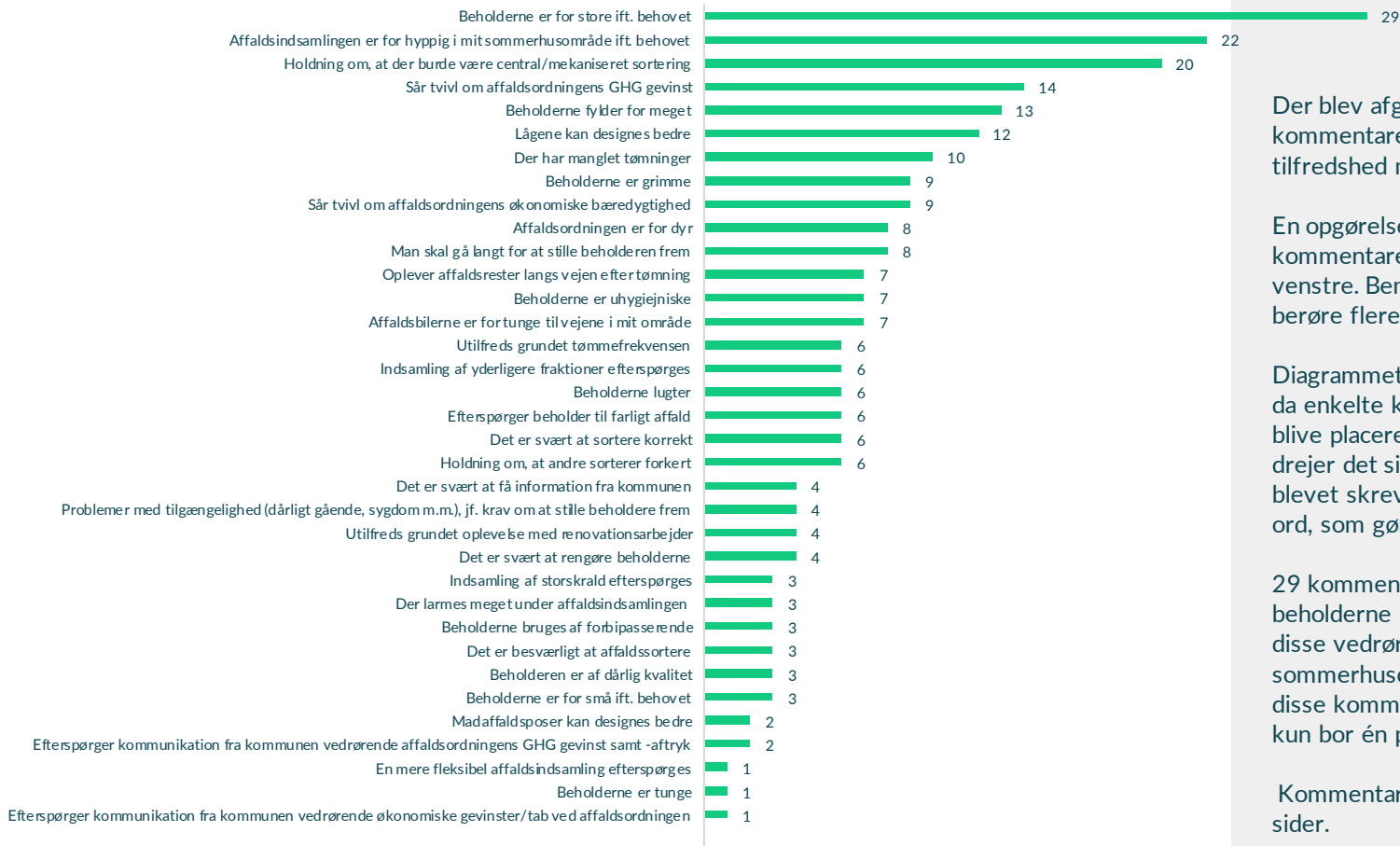
Den primære grund til at svare **meget utilfreds**, **utilfreds** eller **hverken/eller** er, at man synes, **beholderne fylder meget**.

28% af dem, der har svaret **meget utilfreds**, **utilfreds** eller **hverken/eller** tror ikke på, at affaldssortering bidrager med noget positivt. Det svarer til 109 borgere.

Du har angivet, at du ikke er tilfreds med kommunens affaldsordning. Hvad skyldes det? Det er muligt at vælge flere svar (n = 387)



Uddybende kommentarer vedr. manglende tilfredshed med affaldsordningen



Der blev afgivet **180** uddybende kommentarer om deres manglende tilfredshed med affaldsordningen.

En opgørelse over de emner, der berøres i kommentarerne ses i diagrammet til venstre. Bemærk, at én kommentar kan berøre flere emner samtidigt.

Diagrammet er kun på 172 kommentarer, da enkelte kommentarer var for uklare til at blive placeret under et emne. Eksempelvis drejer det sig om sætninger, der ikke er blevet skrevet ud, eller, hvor der mangler ord, som gør kommentaren meningsfuld.

29 kommentarer handler om, at beholderne er for store til behovet. 22 af disse vedrører affaldsindsamling i sommerhusområder, herudover vedrører disse kommentarer husstande, hvor der kun bor én person.

Kommentarerne udfoldes på de næste sider.

Uddybende kommentarer vedr. manglende tilfredshed med affaldsordningen

Borgerne har i alt skrevet **180** uddybende kommentarer om deres manglende tilfredshed med affaldsordningen.

I denne slags undersøgelser ser man typisk kommentarer fra borgere, der har oplevet noget, de ikke er tilfredse med. Det er sjældent at 'det store stille flertal' bruger tid på at skrive kommentarer. Derfor kan det se ud som om, at mange er negative over for affaldsordningen, hvis man kun kigger på fordelingen af kommentarer. Her er det vigtigt at huske, at 77 % af borgerne er **tilfredse** eller **meget tilfredse** med affaldsordningen, mens kun 13% har svaret, at de enten er **utilfredse** eller **meget utilfredse**.

Som bemærket på forrige side, handler flest af kommentarerne om, at beholderne er for store ift. behovet – særligt i sommerhusområder.

Eksempler på disse kommentarer ses til højre.

- ” Det er alt for meget, når jeg har sommerhus, som jeg bruger i weekender og ferier. Jeg ville hellere have en til rest og bio og så køre på genbrugspladsen eller til fælles containere med resten.
- ” Kommunen opfører sig som om vi er en villavej med krav om, at meget tunge biler skal kunne køre her.
- ” (...) 4 beholdere er totalt overkill i forhold til vores behov. De er grimme og fylder. Det må gælde hele sommerhusområdet. Tænk på alt det olie, der er brugt til at lave de plastikbeholdere. Klimamæssigt bliver der aldrig balance på den investering.
- ” I et sommerhusområde kunne beholderne nemt deles mellem flere grundejere.
- ” Vi har 4 containere stående, men bruger dem ikke, og vi har slet ikke behov for dem alle. Vi kan ikke forstå, at vi ikke kan få en sommerhusordning og ikke betale fuld pris. Vi bor i forvejen i anden ejerbolig, dvs. vi betaler dobbelt renovation.
- ” Størrelse på beholdere og tømning tager ikke højde for, at der primært er fritidshuse i området. At vi nu betaler mere for en affaldsløsning, der ingen øget værdi giver os som beboere, er stærkt utilfredsstillende.

Andre emner, der går på tværs af de uddybende kommentarer



20 kommentarer handler om, at den manglende tilfredshed bunder i, at indsamlingen burde kunne mekaniseres eller ordnes centralt. Flere nævner den norske model, hvor affaldet sorteres af et centralt anlæg og ikke af borgerne selv.



14 kommentarer sår tvivl om affaldsordningens GHG gevinst, og 9 sår tvivl om affaldsordningens økonomiske bæredygtighed. I relation hertil efterspørger enkelte at modtage opgørelser fra kommunen, der viser affaldsordningens CO₂ regnskab. Til højre ses et eksempel på disse kommentarer.



Fire borgere har kommenteret, at de oplever tilgængelighedsproblemer, jf. kravet om at stille beholderne frem. Det er navnlig personer med sygdom, gangbesvær eller synsproblemer, der har kommenteret. Eksempel på disse ses til højre.



Flere udtrykker utilfredshed med lågene på beholderne. Bl.a. nævnes det af flere, at der ved kraftig regn, løber regnvand i nogle beholdere. Flere nævner også, at metal og glas beholderne har indkasthuller lavet af gummi, der nemt bliver ulækre, tiltrækker insekter og gør, at man nemt skær sig på bl.a. dåser, når disse skal presses gennem indkasthullet.



Flere angiver desuden, at det er svært at affaldssortere. Eksempelvis påpeges det, at affald i nogle tilfælde ikke kan skilles ad i de fraktioner, det er sammensat af. Et andet eksempel ses til højre, hvor udfordringen ved sortering ifm. fælles affaldsindsamling påpeges.

”

Jeg er stærkt i tvivl om hele systemet er bæredygtigt både klimamæssigt og økonomisk. Mangler at se et samlet regnskab over ordningen fra Kommunen.

”

Jeg har svært ved at flytte dem de 10 meter det drejer sig om – pga. cancer (kemoterapi) må jeg ikke bruge kræfter på tunge ting.

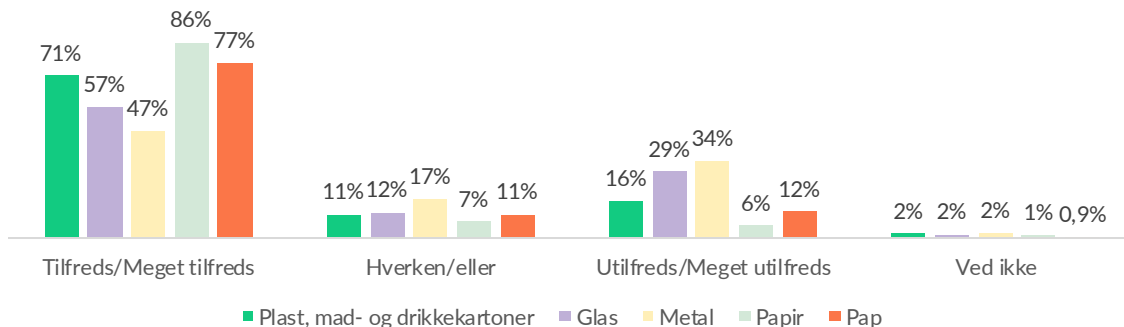
”

Vanskeligt at komme ned med mange poser, hvis man er dårligt gående og næsten blind. Der mangler markering på væg eller fliser, så placeringen er den samme hver gang.

”

Mange sorterer forkert og så bliver det kollektivt straffet økonomisk. Der er forsøgt at appellere til [X] i bebyggelsen, men folk fra andre steder dumper også affald så det umuligt, og derfor synes jeg ikke affaldssortering fungerer, når vi er 127 husstande.

Tilfredshed med indkasthullet for fælles affaldsordninger



Baseret på følgende spørgsmål (Kun borgere med fælles containere | n = 425)

- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren restaffald, der består af to mindre klaplåg i det store låg?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren madaffald, der består af ét mindre klaplåg i det store låg?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren plast, mad- og drikkekartoner, der består af to mindre klaplåg i det store låg?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren glas, der består af et rundt hul med gummiflapper?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren metal, der består af et ovalt hul med gummiflapper?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren papir, der består af et åbent og aflangt mindre indkast?
- Hvor tilfreds er du med indkasthullet til containeren pap, der består af et åbent og aflangt større indkast?

I undersøgelsen har vi spurgt det borgere, der har en fælles affaldsordning, hvor tilfredse de er med de forskellige indkasthuller på fællescontainerne.

Utilfredsheden er højst i tilfældet af glas og metal, mens tilfredsheden er højst ved papir og pap

Den største andel af besvarelser, hvor der er svaret **utilfreds** eller **meget utilfreds**, findes ved glas og metal fraktionerne.

Den største andel af besvarelser, hvor der er svaret **tilfreds** eller **meget tilfreds**, findes ved papir og pap fraktionerne.

Vi har valgt at sammenlægge **tilfreds/meget tilfreds** samt **utilfreds/meget utilfreds** for at forbedre overblikket i diagrammet.

3.2 Tilfredshed med tømmefrekvens

Stor tilfredshed med tømmefrekvensen

Stor tilfredshed med tømmefrekvensen i Frederikssund Kommune

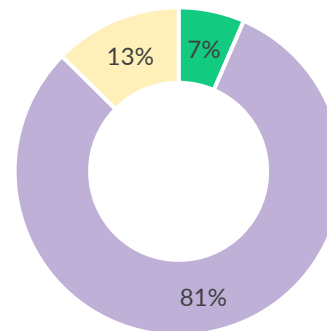
Alle borgere – såvel dem med individuel som fælles affaldsløsning – blev spurgt ind til deres tilfredshed med tømmefrekvensen for deres affaldsordning.

81% har svaret, at de synes tømmefrekvensen er passende. Det svarer til 1381 borgere.

13% har svaret, at de synes tømmefrekvensen er for lav. Det svarer til 215 borgere.

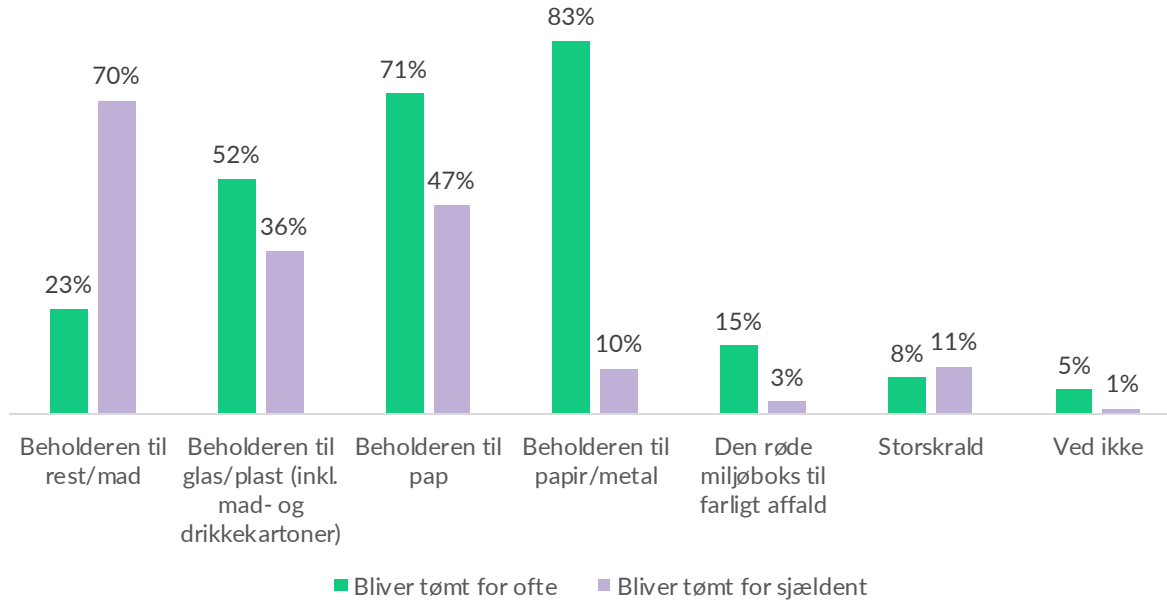
7% har svaret, at de synes tømmefrekvensen er for høj. Det svarer til 111 borgere.

Hvad synes du om, hvor ofte beholderne tømmes? (n = 1.707)



■ De tømmes for ofte ■ De tømmes passende ■ De tømmes for sjældent

Holdning til tømmefrekvens fordelt på type beholder



Flest mener, at tømmefrekvensen for papir/metal samt for rest/mad ikke passer til behovet

Den største andel af besvarelser, hvor der er svaret **bliver tømt for sjældent**, findes ved beholderen til rest/mad.

Den største andel af besvarelser, hvor der er svaret **bliver tømt for ofte**, findes ved beholderen til papir/metal samt beholderen til pap. Dog bør det bemærkes, at 47% af dem, der har oplevet, at en beholder tømmes for sjældent, har svaret, at de synes det netop er pap beholderen, der **bliver tømt for sjældent**.

Baseret på følgende spørgsmål

- Hvilke fraktioner synes du bliver tømt for ofte? Det er muligt at vælge flere svar (n = 111)
- Hvilke fraktioner synes du bliver tømt for sjældent? Det er muligt at vælge flere svar (n = 215)

Manglende tømninger af individuelle beholdere

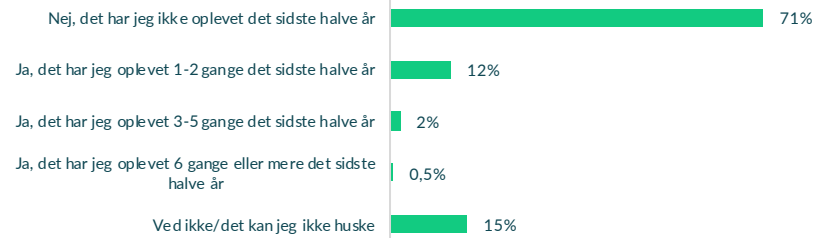
71 % har **ikke** oplevet manglende tømninger inden for det sidste halve år.

12 % har i løbet af det sidste halve år oplevet, at affaldsbeholdere ikke er blevet tømt på den planlagte dag.

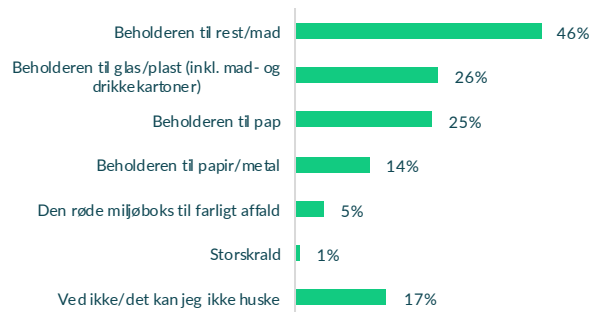
I 46 % af tilfældene har det været beholderen til rest/mad, som ikke er blevet hentet til tiden. Dette kan skyldes, at der er forskellige tømme frekvenser for de forskellige affaldsordninger, hvor nogle fraktioner tømmes meget oftere end andre.

Husstande med individuelle beholdere		Husstande med fælles beholdere	
Fraktion	Tømmefrekvens	Fraktion	Tømmefrekvens
Rest- og madaffald	Hver 2. uge	Restaffald	Hver 2. uge
Glas og plast	Hver 2. uge	Madaffald	Hver 2. uge
Pap	Hver 4. uge	Plast	Hver 2. uge
Papir og metal	Hver 6. uge	Glas	Hver 2. uge
		Pap	Hver 4. uge
		Papir	Hver 6. uge
		Metal	Hver 6. uge

Har du i løbet af det sidste halve år oplevet, at dine affaldsbeholdere ikke er blevet tømt på den planlagte dag? (Kun borgere med individuelle beholdere | n = 1.291)



Hvilken type affald har du oplevet ikke at få hentet til tiden? Det er muligt at vælge flere svar (n = 182)



Uddybende kommentarer vedr. grund til manglende tømning



Der blev i alt afgivet 72 kommentarer om manglende tømninger.

En opgørelse over de emner, der berøres i kommentarerne ses i diagrammet til venstre.

Bemærk, at én kommentar kan berøre flere emner samtidigt.

Diagrammet er kun baseret på 66 kommentarer, da enkelte kommentarer ikke blev talt med. Dette skyldes, at de var for uklare til at blive analyseret.

Næsten 1/3 af kommentarerne handler om, at borgeren ikke ved, hvorfor deres affald ikke blev tømt (svarende til 25 kommentarer).

Derudover udtrykker 1/4 af kommentarerne en holdning til, at renovationsmedarbejderen er skyld i den manglende tømning (svarende til 18 kommentarer).

Eksempler på kommentarer



- ” Det ved jeg ikke, umiddelbart var den glemt.
- ” Mine naboer smider forkert sorteret affald ud, når jeg ikke er i sommerhuset. Hvis jeg sætter beholderne længere ind på grunden bliver de ikke tømt, hvis jeg sætter dem ud til tømning har naboerne smidt affald i dem, inden jeg får dem sat væk.
- ” De kan ikke finde ud af at hente mine skraldespande, og jeg tænker en advokat snart bliver sat på sagen.
- ” De kom og tømte beholder den efterfølgende dag. Det var fint.
- ” Skraldemanden vil have beholderen kørt helt ud til vejen.
- ” Skraldemændene mente ikke, de kunne komme til den ene beholder.

3.3 Kontakt med Frederikssund Kommune og Vestforbrænding

Borgernes behov for at henvende sig

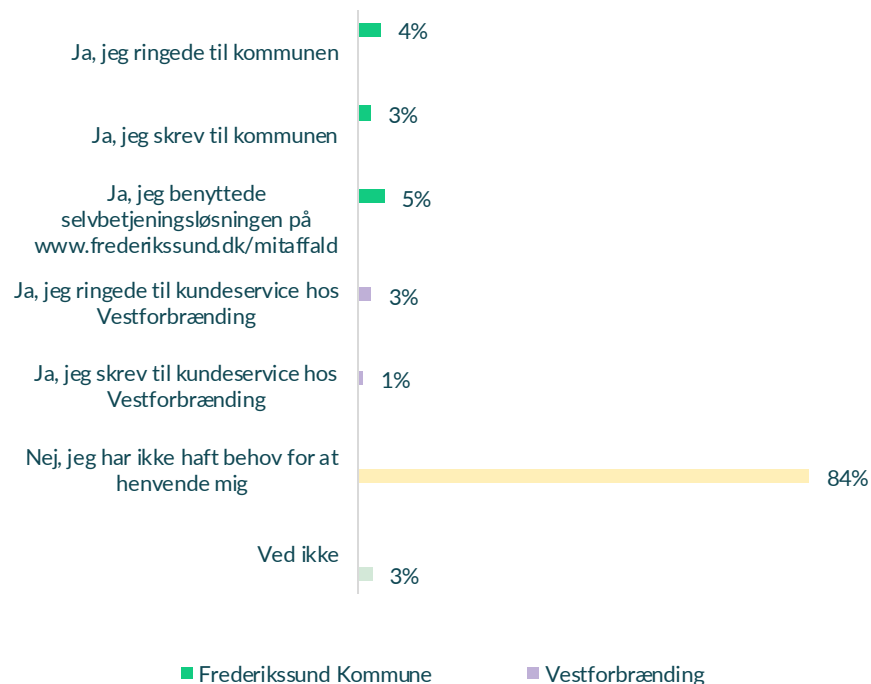
De fleste respondenter har ikke haft behov for at henvende sig til hverken Frederikssund Kommune eller Vestforbrænding inden for det seneste halve år

84% har ikke haft behov for at henvende sig. Det svarer til 1.434 respondenter

Selvbetjeningsløsningen er blevet benyttet en anelse mere end de andre henvendelseskanaler

De fleste af borgernes henvendelser er gået til Frederikssund Kommune. Her har 12 % af respondenterne henvendt sig. Kun 4 % har kontaktet Vestforbrænding. 5% har benyttet selvbetjeningsløsningen. Det svarer til 86 borgere

Har du været i kontakt med Frederikssund Kommunes affaldsafdeling og/eller Vestforbrænding inden for det seneste halve år? Det er muligt at vælge flere svar (n = 1.707)



Henvendelser til Frederikssund kommune

Flest henvendelser har omhandlet, at renovationsarbejderne har glemt at hente affaldet (32% svarende til 59 af henvendelserne). Få henvendelser er sket på baggrund af oplevelser med renovationsarbejderne (7% svarende til 13 af henvendelserne). Færrest henvendelser har omhandlet manglende tømninger pga. fejlsortering (2% svarende til 4 af henvendelserne).

Det er interessant, at de fleste svarer, at de oplever, at renovationsarbejderne glemmer at hente affaldet, samtidigt med, at færrest oplever, at de selv er skyld i fejlsorteringer. Tidligere undersøgelser viser, at borgerne ofte ikke selv er klar over at de fejlsorterer, og derfor oplever, at deres beholder glemmes, selvom det kan skyldes en fejlsortering. Her kan man som kommune arbejde med at sikre, at borgerne får besked om deres egne fejlsorteringer.

Hvad handlede din henvendelse om? Det er muligt at vælge flere svar (n = 184)



Uddybende kommentarer vedr. henvendelsestype



Der blev i alt afgivet 71 uddybende kommentarer om borgernes henvendelser.

En opgørelse over de emner, der berøres i kommentarerne ses i diagrammet til venstre.

Bemærk, at én kommentar kan berøre flere emner samtidigt.

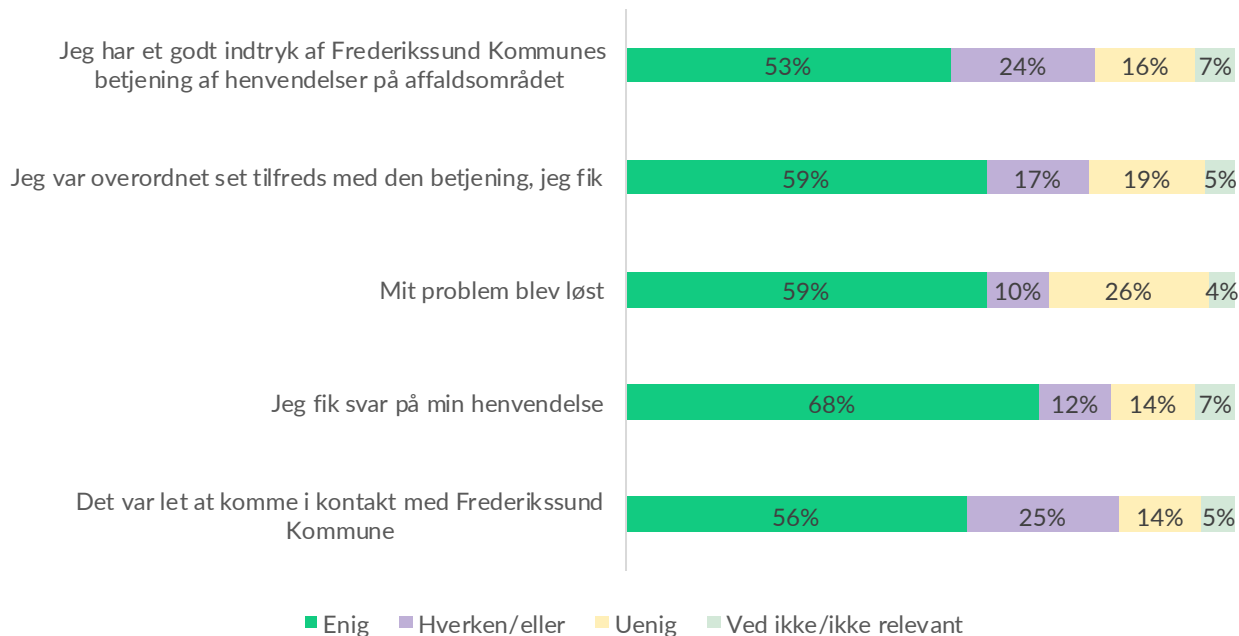
Diagrammet er kun baseret på 61 kommentarer, da enkelte kommentarer ikke blev talt med. Dette skyldes, at de var for uklare til at blive placeret under et emne.

Flest kommentarer vedrører manglende tømning af beholder. Dernæst er storkrald også et gennemgående emne.

Desuden fremgik der af kommentarerne både ris og ros af renovationsarbejderen. Der var syv kommentarer med klager og to kommentarer med ros.

Henvendelser til Frederikssund Kommune

Du bliver nu præsenteret for nogle udsagn om din henvendelse til Frederikssund Kommune (n = 184)



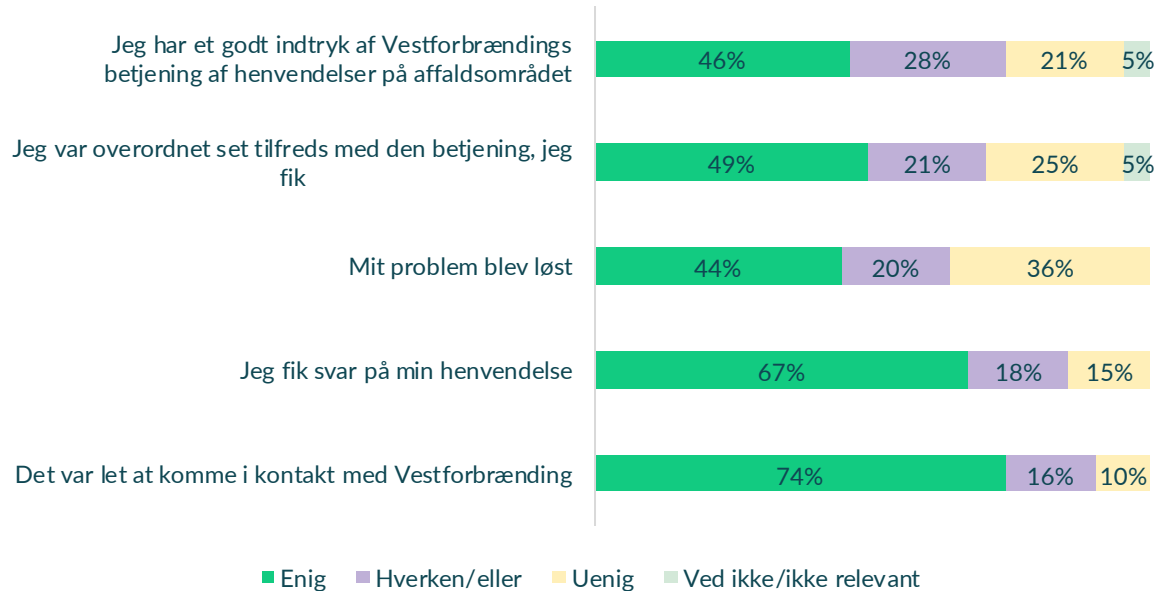
Flest har svaret positivt vedr. kontakten til Frederikssund Kommune, dog oplever flere, at deres problem ikke blev løst

Over halvdelen af dem, der har henvendt sig til Frederikssund Kommune, er enige i alle fem positive udsagn vedrørende deres kontakt til kommunen.

26% er uenige i udsagnet om, at deres problem blev løst.

Henvendelser til Vestforbrænding

Du bliver nu præsenteret for nogle udsagn om din henvendelse til Vestforbrænding (n = 61)



Mindre tilfredshed med Vestforbrænding end Frederikssund Kommune

Sammenlignet med besvarelserne vedr. Frederikssund Kommune har færre svaret positivt vedr. deres kontakt til Vestforbrænding, og ligeledes oplever flere i deres kontakt med Vestforbrænding, at deres problem ikke blev løst

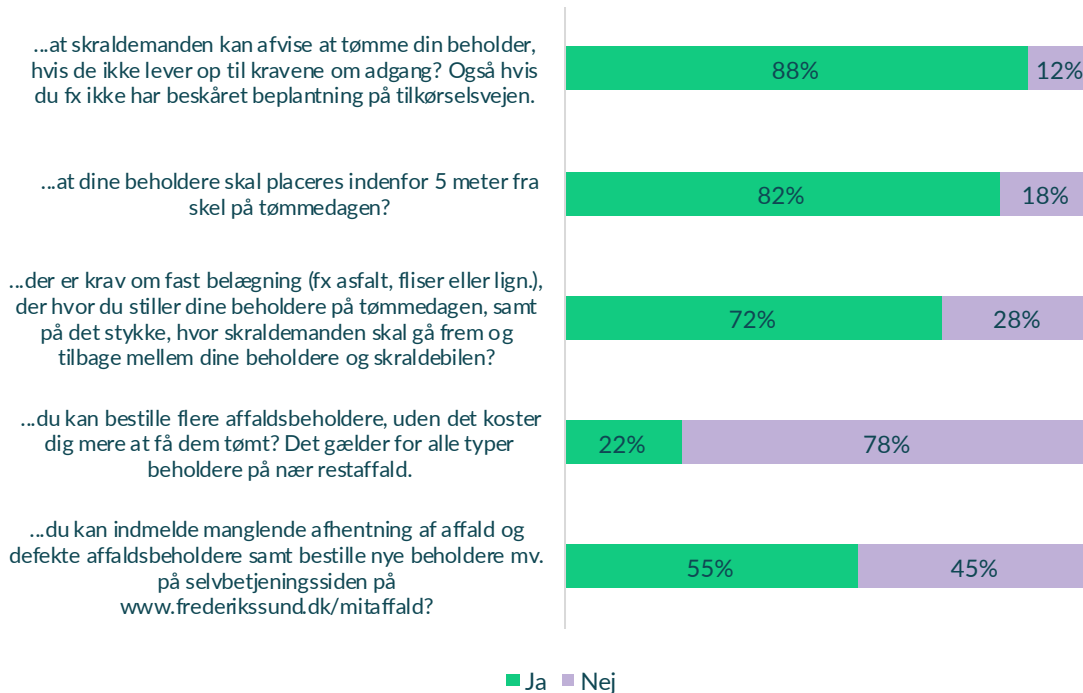
Over halvdelen af dem, der har henvendt sig til Vestforbrænding, er enige i, at **de fik svar på deres henvendelse**, og at **det var let at komme i kontakt med Vestforbrænding**.

36% er uenige i udsagnet om, at deres problem blev løst.

3.4 Viden og kommunikation

Viden om affaldsordningen

Vidste du... (n = 1.707)



Borgerne er oplyste om affaldsordningen

88% af borgerne er **bekendte med**, at renovationsarbejderen kan afvise at tømme beholderen, hvis de ikke lever op til kravene om adgang.

Men der er plads til forbedring

78% af borgerne **ved ikke**, at de kan bestille flere affaldsbeholdere uden tømningen vil koste dem ekstra.

Knap halvdelen (45 %) **vidste ikke** at man kan indmelde manglende afhentning og defekte affaldsbeholdere samt bestille nye beholdere på selvbetjenings siden.

Og 28% af borgerne **kender ikke til** kravet om fast belægning. Det kan være relevant for kommunen at øge oplysningen om dette krav – særligt når det tages i betragtning, at 34% af henvendelserne til kommunen eller Vestforbrænding sker på baggrund af en manglende tømning (se side 37).

Kommunens online selvbetjeningsløsning

Mange kender til selvbetjeningsløsningen og er tilfredse med dens udformning. Dog er der mange borgere, der endnu ikke har gjort brug af selvbetjeningsløsningen.

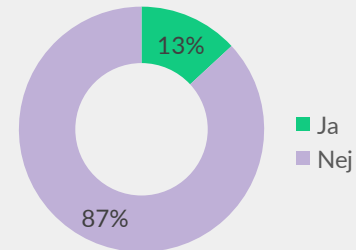
Sammenlagt kender 69% af borgerne til kommunens online selvbetjeningsløsning, men kun 26% har benyttet den.

87% savner ikke noget ved den nuværende selvbetjeningsløsning.

Bruger du kommunens online selvbetjeningsløsning? (n = 1.707)

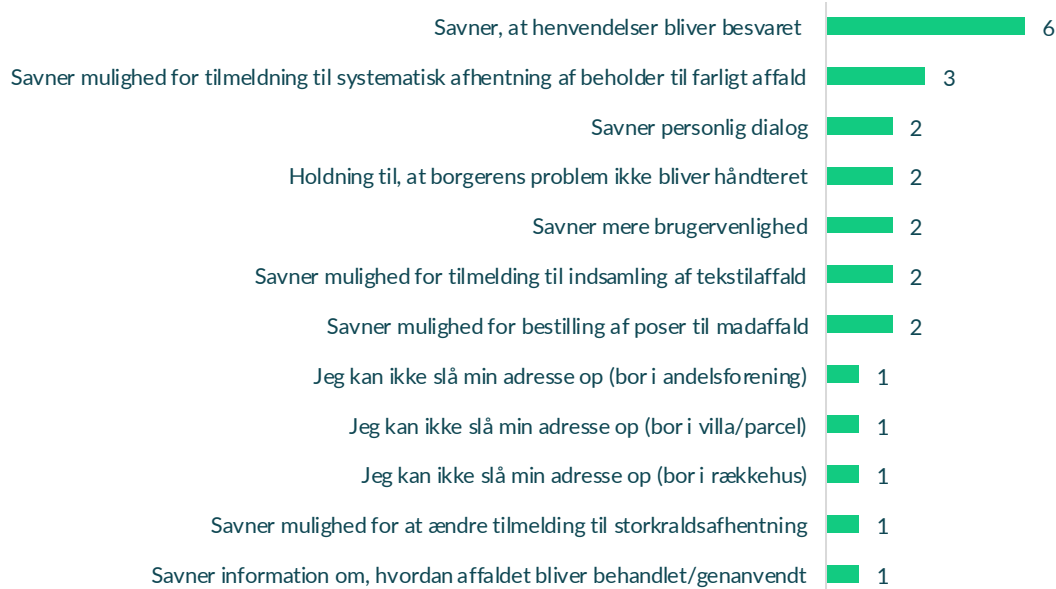


Savner du noget ved den nuværende selvbetjeningsløsning? (n = 442)



26%

Uddybende kommentarer vedr. hvad, der savnes ved selvbetjeningsløsningen



Der blev i alt afgivet 58 uddybende kommentarer i forbindelse med, hvad borgerne savner i selvbetjeningsløsningen.

En opgørelse over de emner, der berøres i kommentarerne ses i diagrammet til venstre.

Bemærk, at én kommentar kan berøre flere emner samtidigt.

Diagrammet er kun baseret på 21 kommentarer, da mange kommentarer ikke omhandlede selvbetjeningsløsningen.

De fleste kommentarer handler om, at der savnes besvarelse på en henvendelse.

Flere har desuden kommenteret, at de ikke kan slå deres adresse op.

Kommunens app 'Perfect Waste'

Over halvdelen af borgerne kender ikke til Perfect Waste appen, dog kan mange forestille sig at benytte appen.

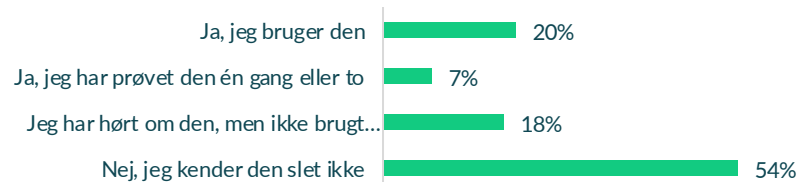
Sammenlagt har 27% af borgerne benyttet sig af appen, mens 54% slet ikke kender til den.

56% af dem, der **ikke** før har brugt appen kan **godt** forestille sig at bruge den. 44 % kan ikke.

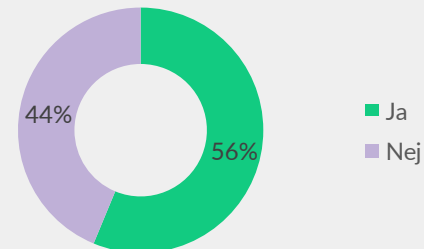
Bruger du kommunens app 'Perfect Waste'?

I Perfect Waste appen kan du scanne strekkoden på dit affald og søge specifikke affaldstyper frem for at se, hvordan affaldet skal sorteres samt se din tømningskalender.

(n = 1.707)



Kunne du forestille dig at bruge appen nu, hvor du har hørt om den? (n = 926)



54%

Kommunens beskedservice

Flest er tilmeldt beskedservicen via SMS. En andel heraf kunne dog forestille sig at skifte over til Perfect Waste appen.

35% af borgerne er tilmeldt kommunens beskedservice via SMS.

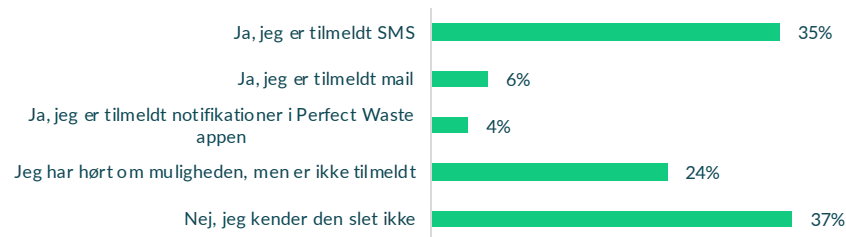
37% af borgerne kender ikke til kommunens beskedservice.

31% af dem, der er tilmeldt notifikationer via SMS og/eller mail, kan forestille sig at tilmelde sig beskedservicen via Perfect Waste appen.

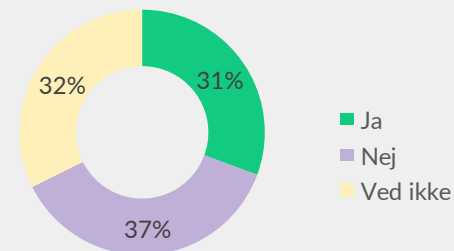
Kender du kommunens beskedservice, hvor du kan få en besked (SMS, mail eller en notifikation i Perfect Waste appen) dagen før en tømning af dine affaldsbeholdere?

Man tilmelder sig ordningen på kommunes hjemmeside eller gennem Perfect Waste appen.

Det er muligt at vælge flere svar (n = 1.707)



Kunne du forestille dig, at tilmelde dig beskedservice via Perfect Waste appen (fremfor SMS og/eller mail)? (n = 640)



3.5 Afsluttende bemærkninger

Afsluttende bemærkninger

Som en del af undersøgelsen har respondenterne til sidst i spørgeskemaet haft mulighed for at komme med afsluttende bemærkninger i forbindelse med undersøgelsen eller affaldsområdet i Frederikssund Kommune.

Der blev i alt afgivet 442 kommentarer her. 184 af disse blev gennemgået og kodet systematisk, mens 10% af de resterende 258 kommentarer blev udtaget som stikprøve og herefter gennemgået. I diagrammerne på de næste to sider vises estimater for, hvor stor en procentdel af kommentarerne, der berører et givent emne.

Beregningerne er lavet på baggrund af de 210 gennemgåede kommentarer. Bemærk, at én kommentar kan berøre flere emner samtidigt.

I denne slags undersøgelser ser man typisk kommentarer fra borgere, der har oplevet noget, de ikke er tilfredse med. Det er sjældent at 'det store stille flertal' bruger tid på at skrive kommentarer. Det er derfor yderst positivt, at den største andel af kommentarerne går ud på, at borgeren er tilfreds med affaldsordningen.



Afsluttende bemærkninger



Hvis du har noget du vil tilføje til dine svar eller undersøgelsen generelt, kan du skrive det her (n = 442).

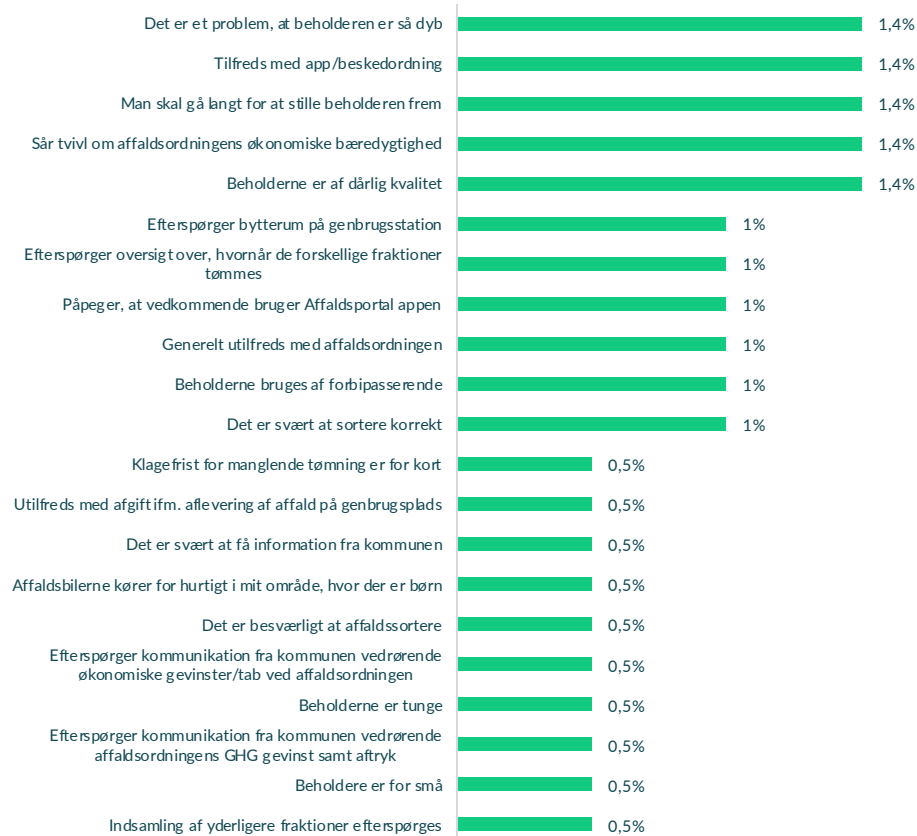
Flest kommenterer, at de er tilfredse med affaldsordningen.

Næstflest skriver, at beholderne er for store ift. deres behov

Tredjeflest kommenterer, at lågene kan designes bedre.

Fjerdeflest kommenterer, at affaldsindsamlingen er for hyppig i sommerhusområderne i forhold til behovet; at beholderne er for grimme; eller direkte roser renovationsarbejderne.

Afsluttende bemærkninger (fortsat)



Hvis du har noget du vil tilføje til dine svar eller undersøgelsen generelt, kan du skrive det her (n = 442).

Diagrammet her viser de kommentarer, som der har været færrest af.

Bemærk, at søjlerne ikke er proportionelle i størrelsen ift. søjlerne på forrige side.

Uddybende om de emner, der berøres i kommentarerne



Blandt dem, der kommenterer, at andre sorterer forkert, er der mange, som har fælles affaldsindsamling. Flere fremhæver en følelse af uretfærdighed over, at flertallet skal betale for, at enkelte ikke sorterer korrekt.



Mange har positive kommentarer om renovationsarbejderne. Dog fremhæver flere, at der ofte er problemer med glasskår på vejene, at deres beholdere ikke bliver sat ordentligt på plads eller at beholderne bliver byttet om med naboens. Rengør man sin egen beholder, skaber det utilfredshed at få den ombyttet med naboens. Desuden kan beholdere, der ikke er sat ordentligt på plads, signalere til indbrudstve, at huset er tomt. Sidstnævnte problematik er særligt en bekymring i sommerhusområderne.



Det virker ikke i almene boligselskaber at sortere på denne måde. Der skal kun et par husstande til at ødelægge det for os andre.



Der er ofte små glasskår på vejene i Kulhuse, efter at glascontaineren er blevet tømt (...) Men jeres skraldemænd er meget venlige, rare og serviceminded.

Mange kommenterer, at de er tilfredse med affaldsordningen



- ” Alt fungerer perfekt hos mig.
- ” Det er en rigtig god ordning, fornem service at få hentet sit affald og have mulighed for at sortere.
- ” Det er luksus, at vi nu får afhentet så mange typer sorteret affald på adressen.
- ” Det er godt, at kommunen er med til affaldssortering.
- ” Er tilfreds med det hele.

Mange bemærker, at beholderne er for store ift. behovet. Udover sommerhusejere, drejer det sig primært om enlige eller personer med mangel på plads i deres bolig. I den forbindelse efterspørger flere fælles affaldsindsamling.



- ” Det er ikke i orden, at sommerhuse har samme affaldsordning som helårsbeboelse, og at det koster det samme for noget, som der ikke er behov for. Lav dog en fællesløsning i området for glas, papir, metal og lign, og lad os alle spare penge.
- ” Affaldsordningen er ikke gennemtænkt for os der bor i mindre lejligheder. Man bruger alt for meget plads til beholdere.
- ” I rækkehusbebyggelser ville det være godt at have en samlet affaldsstation. Det vil spare penge på både beholdere og transport i forbindelse med afhentning.
- ” Når man kun har en lille gårdhave til sit rækkehus, så er det virkelig meget plads, der bruges på nogle store, sorte affaldsspande, og om sommeren ikke særlig lækkert at sidde ved siden af i haven. Undrer mig over at det skal være enormt omkostningsfuldt at lave fælles løsninger og nærmest umuligt.
- ” Det er skudt lang over mål at hver husstand skal have hele skraldepakken. Man burde lave en fælles affaldssortering i landsbyer som Sigerslevvester - og kun have spande til bio og rest ved huset.

Mange har kommenteret på beholdernes udformning. Her fremhæves bl.a. udfordringer i forbindelse med rengøring, sociale boligbyggerier samt glas og metal.



- ” Folk i kørestol kan ikke nå låg på de runde containere, jeg er irriteret over at skulle bruge begge hænder, én til hold og én til kast, da min balance er i udu.
- ” Affaldsbeholderne bør være udformet, så rengøring er mulig. Særligt affald med madrester giver uhumske beholdere med mider mv. og derfor en kraftig opfordring til, at beholderne gøres rengøringsmulige. Når affald kun tømmes hver anden uge, er dette et kritisk problem.
- ” Lille opmærksomhed: det er meget store containere svære at gøre rene og svære at håndtere, når man kommer til at smide forkert i, de er meget dybe.
- ” Containerne til glas og metal har den ulempe at regnvand kan sive ned i containeren. De burde være forsynet med afløbshuller i bunden.
- ” Hullerne til restaffald er meget små - og gør at visse ting ikke kan smides ud, og at man skal køre på genbrugsstationen. Særligt ved sociale boligbyggerier (hvor jeg bor) er dette et problem for beboere uden bil - og derfor bliver affaldet ofte sat ved siden af beholderne. Hvilket alle er utilfredse med! Kunne man overveje at gøre hullerne større?

Mange har en holdning om, at beholderne er grimme. Enkelte har delt idéer til, hvordan denne problematik kunne løses.



” Beholderne fylder meget i landskabet, modsat forstår jeg baggrunden. Måske kunne der udvikles løsninger, så de fremstår knap så markante, f.eks. hegn, overdækninger, der kunne indgå i bygningernes udtryk.

” En smuk vej med træer skæmmes af de 88 beholdere (...) Vi har på generalforsamlingen opfordret til, at man kun stiller til skue på vejen de mange beholdere på de dage, hvor afhentning er relevant og nødvendig. Vi forsøger at opbevare beholderne længere ind på grunden i mellemtiden. Det fungerer faktisk.

Mange lægger vægt på vigtigheden af økonomisk samt miljømæssig bæredygtighed – og flere efterspørger mere information herom fra kommunen.



- ” Det vil glæde mig at se et regnskab over hvor bæredygtig hele ordningen er både for kommunen og den enkelt borger.
- ” (...) kunne godt tænke mig at vide krav for at affaldet kan genanvendes.
- ” Det lader til af nogle af skraldebilerne er overgået til at køre på el og det er dejligt, både for miljøet, men også fordi det støjer mindre.
- ” Har svært ved at se det klimavenlige i, at der nu skal 4 biler til at tømme vores affaldsspand, samt at man skal have lastbiler kørt til Danmark med affald fra andre lande, fordi vi selv mangler - DET ER STUPIDT.
- ” Kunne godt tænke mig at vide, hvad det koster at producere så mange affaldsbeholdere og vedligeholde dem samt hvad det koster at skulle tømme så mange forskellige beholdere. Eventuelt en analyse, der holder dette op imod hvad det koster at sortere affald centralt inklusive analyse af effektivitet af sortering.



Tilfredshedsundersøgelse af affaldsordningen i Frederikssund Kommune

Udarbejdet af Behave Green ApS

CVR: 40 81 42 80

Frederiksholms Kanal 30 A8,

1220 København K

behavegreen.dk

Oktober 2023