



Kundetilfredshedsundersøgelse på DIN Forsynings fem genbrugspladser

DIN Forsyning A/S

Rekvireret af: DIN Forsyning
Udfærdiget af: JHN Processor v.
Jacob Høg Nyborg og Sara Birgitte Johannsen
April – Juni 2017

JHN
PROCESSOR
Analyse & Rådgivning

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund.....	3
2	Formål	3
3	Konklusion	4
4	Resultater	7
4.1	Antal respondenter.....	7
4.2	Samlet andel	8
4.2.1	Samlet andel af meget tilfredse og tilfredse kunder.....	8
4.3	Åbningstiden i weekenden.....	9
4.4	Åbningstiden på hverdage.....	10
4.5	Personalets synlighed.....	11
4.6	Personalets vejledning.....	12
4.7	Ordenen på genbrugspladsen	13
4.8	Køreafstand til genbrugspladsen	14
4.9	Trafiksikkerheden.....	15
4.10	Indretningen.....	16
4.11	Ventetiden	17
4.12	Husstandstype.....	18
4.13	Sammenligning med resultaterne fra 2014	19
4.13.1	Sammenligning med andel af meget tilfredse og tilfredse kunder.....	19
4.14	Besøgshyppighed	21
4.15	Besøgsfrekvens ift. hvor tilfreds kunden er med køreafstanden	23
5	Kommentarer fra kunderne	24
5.1	Kommentarer til god service	24
5.2	Kommentarer til Nørre Nebel Genbrugsplads	26
5.3	Kommentarer til Oksbøl Genbrugsplads	27
5.4	Kommentarer til Varde Genbrugsplads	28
5.5	Kommentarer til Vrederup Genbrugsplads	29
5.6	Kommentarer til Ølgod Genbrugsplads	30
6	Metode og gennemførelse.....	31
6.1	Målgruppe og respondenter	31
6.2	Projektfaser.....	31
6.3	Metode og spørgeramme	32
6.4	Åbningstider for genbrugspladserne.....	33
6.5	Bearbejdning af data	33
6.6	Usikkerhed og fejlkilder	33
6.7	Spørgeskema.....	33

1 Baggrund

DIN Forsyning og JHN Processor har gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse på DIN Forsynings fem genbrugspladser: Nr. Nebel, Oksbøl, Varde, Vrenderup og Ølgod. DIN Forsyning bruger bl.a. resultaterne i det systematiske arbejde med at fastholde og udvikle kundeservicen på genbrugspladserne. DIN Forsyning har løbende, sidst i 2014 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse på genbrugspladserne.

2 Formål

Kundetilfredshedsundersøgelsen har fokus på kundernes tilfredshed med servicen på DIN Forsynings fem genbrugspladser. Resultaterne skal bruges fremadrettet for fortsat at kunne udvikle og optimere genbrugspladsernes drift og serviceniveau.

Billede 1: Introduktion og udlevering af spørgeskema.



3 Konklusion

1.932 kunder har besvaret et spørgeskema med spørgsmål om hvor tilfredse de er med DIN Forsynings fem genbrugspladser. Stort set alle der er blevet spurgt har besvaret spørgeskemaet og ydermere har mere end 60 % afgivet en eller flere skriftlige kommentarer.

Ud fra kundernes besvarelser kan følgende konkluderes:

- Der er rigtig stor tilfredshed med **personalets vejledning**. 99 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med den vejledning de får på genbrugspladserne. Dette er en virkelig flot præstation af personalet på genbrugspladserne, og viser DIN Forsynings systematiske fokus på kundeservice bliver ved med at bære frugt.
- Tilfredsheden med **personalets synlighed** er også helt i top. 98 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med personalets synlighed.
- **Åbningstiderne i weekenden** med søndagsåbent på alle genbrugspladser skaber fortsat stor tilfredshed. 97 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med åbningstiderne i weekenden.
- 92 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med **åbningstiderne på hverdage**. Deler man tilfredsheden op i kundetyper, er 81 % af virksomhederne tilfredse mod 94 % af de private husstande. Den lavere tilfredshed kan henføres til de fire små genbrugspladser, der åbner kl. 11.00 på hverdage. Det er noget der betyder noget for virksomhederne, fordi tilfredsheden er faldet lidt siden 2014.
- **Ordenen** på genbrugspladserne skaber også stor tilfredshed. Overordnet set er 99 % af kunderne tilfredse eller meget tilfredse med den orden der er på genbrugspladserne.
- **Trafiksikkerheden** er generelt set også helt i top. 98 % af kunderne udtrykker tilfredshed med trafiksikkerheden på genbrugspladserne. Kun på Nørre Nebel Genbrugsplads, udtrykker kunderne en lidt mindre tilfredshed.
- 98 % af kunderne tilkendegiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med genbrugspladsernes **indretning**. På Nørre Nebel genbrugsplads er der flest mindre tilfredse kunder at finde.
- Næsten ingen af kunderne oplever **ventetid** på genbrugspladserne. 99 % er tilfredse med ventetiden på de forskellige genbrugspladser.
- **Køreafstanden** til genbrugspladserne er den parameter, som flest kunder er mindre tilfredse med. Utilfredsheden er størst på Oksbøl og dernæst Nørre Nebel Genbrugsplads.

På spørgsmålet, om hvad god service er på en genbrugsplads, svarer kunderne at personalet er den helt afgørende faktor for den **gode service på genbrugspladserne**. Kunderne udtrykte, at de oplever god service, når personalet:

- Giver god vejledning.
- Er smilende og i imødekommende.
- Er hjælpsomme.

Genbrugspladsens indretning og åbningstider spiller en mindre, men dog stadig en vigtig, rolle for den gode service.

Yderligere kan det konkluderes, at mere end halvdelen af de adspurgte kunder benytter genbrugspladserne mere end en gang pr. måned.

Til den enkelte genbrugsplads kan følgende konkluderes:

Nr. Nebel Genbrugsplads

- Der er meget høj tilfredshed for 7 ud af 9 parametre.
- Kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og vejledning.
- Der har været størst fremgang ved køreafstanden til genbrugspladsen, dette kan skyldes at kunderne nu har vænnet sig til at benytte denne plads. Derudover er der fremgang for tilfredsheden med personalets synlighed og vejledning, sammenlignet med sidste tilfredshedsundersøgelse.
- Kunderne er lidt mindre tilfredse med indretningen af pladsen og ventetiden.
- Kommentarerne viser, at god vejledning og venligt pladspersonale er det vigtigste for kunderne, når det gælder god service. Flere kunder nævner, at de gerne vil have bedre skiltning på pladsen og bedre kørselsforhold ved haveaffaldet.
 - *"God omgangstone fra personalet."*
 - *"Måske en ændring af skiltet til vejledning af containerfordelingen – på en måde mere overskueligt så man ikke skal standse bilen for at skabe sig et overblik."*

Oksbøl Genbrugsplads

- Der er meget høj tilfredshed for 7 ud af 9 parametre.
- Kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og vejledning. Personalets vejledning er den samme, sammenlignet med 2014, mens synligheden er faldet en smule.
- Tilfredsheden er steget mest for køreafstanden og indretningen af pladsen, dette kan skyldes, at kunderne har vænnet sig til at køre til denne plads samt, at den er blevet renoveret.
- Tilfredsheden med åbningstiderne i weekenden er steget lidt mens tilfredsheden med åbningstiderne i hverdage er faldet en smule.
- Kommentarerne viser, at nogle af kunderne savner en genbrugsplads i Blåvand. En del kunder fortæller, de gerne vil have udvidet åbningstiden i hverdage.
 - *"Håber der kommer en genbrugsplads i Blåvand hele året."*
 - *"Som håndværker er det meget irriterende at pladsen først åbner kl. 11 til hverdag."*

Varde Genbrugsplads

- Der er meget høj tilfredshed for 9 ud af 9 parametre!
- Kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og vejledning.
- Tilfredsheden er steget mest ved trafiksikkerheden samt indretningen af pladsen, hvilket kan skyldes, at opskaleringen og renoveringen af pladsen har fungeret godt.
- Kommentarerne viser, at flere kunder savner muligheden for at kunne hente muldjord på Varde Genbrugsplads og så vil de gerne have mulighed for at genbruge ting, der stadig er i god stand.
 - *"En rigtig god genbrugsplads!"*
 - *"Synes man skulle kunne købe de gode ting, der kan genbruges. Synd de bare bliver knust."*

Vrenderup Genbrugsplads

- Der er meget høj tilfredshed for 8 ud af 9 parametre.
- Kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og vejledning.

- Den største forbedring af tilfredsheden er sket med køreafstanden til genbrugspladsen, dette kan skyldes, at kunderne har vænnet sig til at køre til den og er tilfredse med pladsen, så de ikke føler, at den ligger langt fra dem.
- Kommentarerne viser, at kunderne føler, de får en god hjælp af pladspersonalet. Flere nævner, at de synes containerne er lidt for høje, hvilket gør det besværligt at læsse nogle typer affald af.
 - *"Der er altid hjælp med at hente hvis man spørger. Ønsker du en hånd med, så er det aldrig noget problem."*
 - *"Containerne er alt for høje når man skal løfte tunge ting f.eks. restaffald, deponi."*

Ølgod Genbrugsplads

- Der er meget høj tilfredshed for 7 ud af 9 parametre.
- Kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og vejledning.
- Den største forbedring i tilfredsheden er sket med åbningstiderne, hvilket kan skyldes at Ølgod åbner tidligere i hverdagene, som en ubemandet plads, dette skaber tilfredshed, specielt blandt virksomhederne.
- Trafiksikkerheden og ordenen på genbrugspladsen, finder enkelte kunder mindre tilfredsstillende, men overordnet set er kunderne meget tilfredse med genbrugspladsen.
- Kommentarerne understøtter at kunderne er meget glade for muligheden for at komme ind på pladsen udenfor den bemandede åbningstid. Flere kunder nævner, at de ikke synes indretningen af pladsen er optimal.
 - *"Super man kan ringe til "porten" uden for åbningstiden."*
 - *"Nogle steder på pladsen kan det godt være svært at se om der kommer biler."*

4 Resultater

Dette afsnit giver ved hjælp af tabeller og figurer en detaljeret oversigt over resultaterne af kundernes besvarelser på de fem genbrugspladser i DIN Forsyning. Kunder, der har undladt at svare eller svaret "ved ikke", er ikke medtaget i analysen af det pågældende spørgsmål. Generelt har kunderne været i stand til at besvare langt de fleste spørgsmål i spørgeskemaet.

4.1 Antal respondenter

1.932 kunder har besvaret spørgeskemaet. Tabel 1 viser antallet af respondenter fordelt mellem private husstande og erhvervsvirksomheder. Kunderne skulle tilkendegive, om affaldet var privat fra en husholdning, en erhvervsaktivitet eller både erhvervs- og privataffald. Det skal bemærkes at i de tilfælde, hvor kunder har krydset af i at have affald fra både erhverv og privat, er disse registreret begge steder. Det betyder dermed, at summen ikke svarer til antallet af besvarede spørgeskemaer.

165 kunder svarede, at de kom med både privat- og erhvervsaffald. Disse kunder bliver talt med udelukkende som virksomheder senere i rapporten. Samlet set har 1.687 husstande og 238 virksomheder deltaget i undersøgelsen. Derudover har 7 ikke angivet, hvor de har hentet deres affald henne, hvilket betyder, at de ikke indgår i opgørelsen, hvor der skelnes mellem privat- og erhvervsaffald.

Tabel 1: Antal af respondenter opgjort efter privat eller erhvervsaffald.

Antal respondenter		
	Antal	Procent
Privat affald	1.687	87%
Erhvervsaffald	73	4%
Privat- og erhvervsaffald	165	9%
Ikke angivet	7	0%
Total	1.932	100%

4.2 Samlet andel

4.2.1 Samlet andel af meget tilfredse og tilfredse kunder

Den samlede andel af meget tilfredse eller tilfredse kunder er opgjort i procenter i tabel 2.1. Tabellen giver et overblik over hver plads' præstation for hvert enkelt parameter. For eksempel kan man se, at i Nørre Nebel er der 98 %, som er meget tilfredse eller tilfredse med åbningstiderne i hverdagene.

En grøn celle indikerer, at en andel på over 95 % er meget tilfredse eller tilfredse. En gul celle indikerer en andel mellem 90-15 %, og en rød celle viser, at andelen er mindre end 90 % af alle adspurgte kunder. Der er også lavet to lignende tabeller opgjort i kundetype, private husstande eller erhverv. Disse tabeller er opstillet i bilaget under "Samlet andel". Resultaterne for hvert enkelt parameter er opgjort i de følgende afsnit fra 5.3 – 5.11. Generelt kan det siges, at resultaterne samlet set ser rigtig gode ud. Der hvor andelen af meget tilfredse er lidt lavere, altså i de gule og røde felter, er årsagen at nogle af genbrugspladserne åbner kl. 11 på hverdage, samt at der kan være lidt længere at køre for nogle kunder.

Tabel 2.1: Samlet andel af tilfredse og meget tilfredse kunder i procent.

Procentvis	Alle brugere					
	Nr. Nebel	Oksbøl	Varde	Vrenderup	Ølgod	I alt
Åbningstider i weekenden	98%	97%	98%	96%	98%	97%
Åbningstider på hverdage	89%	87%	97%	88%	94%	92%
Personalets synlighed	98%	98%	98%	99%	99%	98%
Personalets vejledning	98%	99%	99%	99%	100%	99%
Ordenen på pladsen	99%	99%	100%	100%	99%	99%
Køreafstanden til denne genbrugsplads	94%	91%	98%	96%	95%	95%
Trafiksikkerheden på pladsen	96%	98%	99%	100%	98%	98%
Indretningen af pladsen	96%	98%	99%	98%	98%	98%
Ventetiden	98%	99%	99%	100%	100%	99%

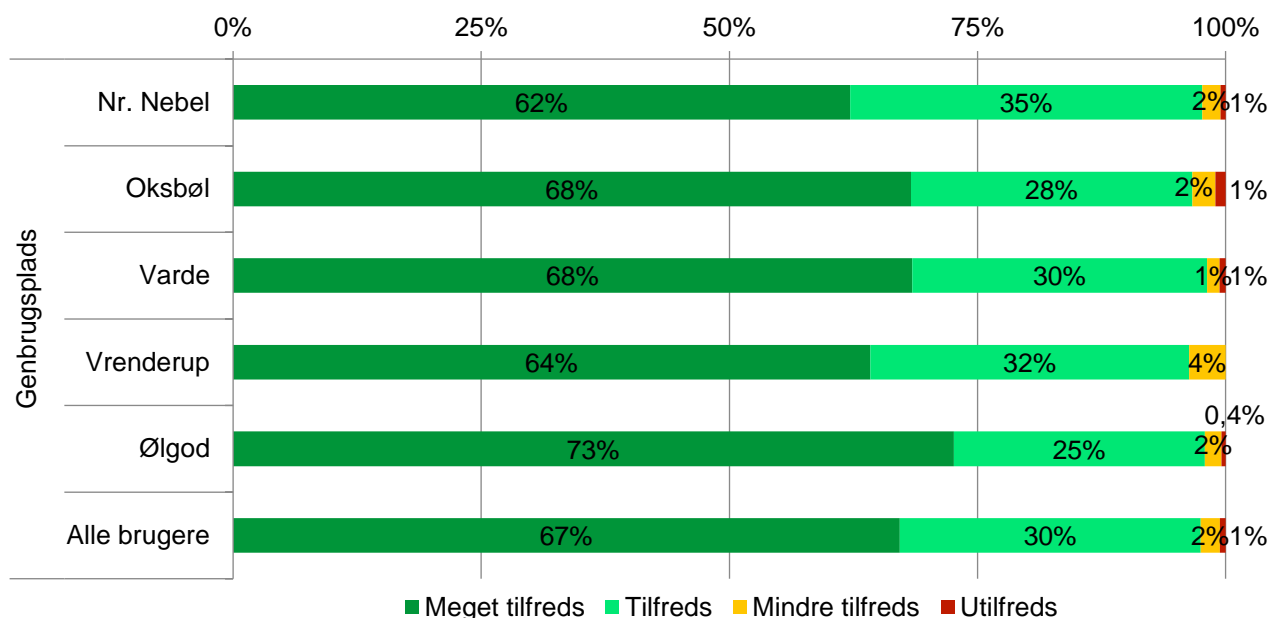
Billede 2: Udlevering af spørgeskema til kunde.



4.3 Åbningstiden i weekenden

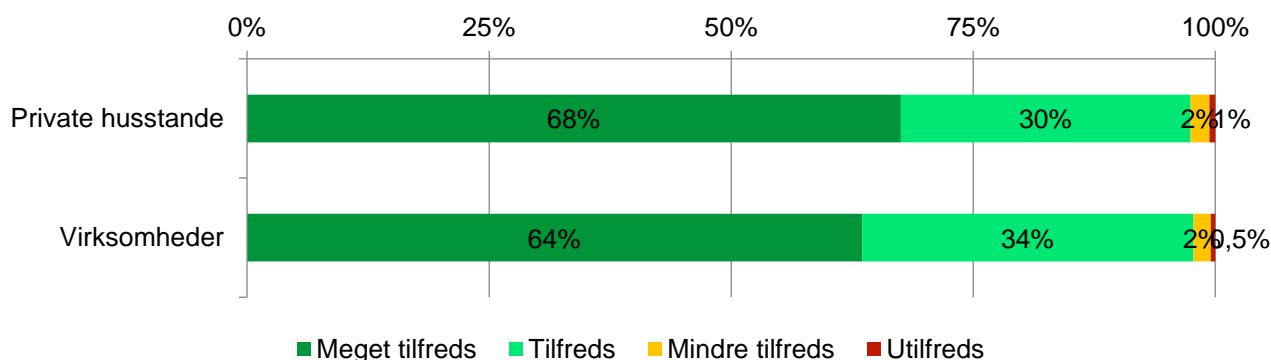
Figur 1 viser den procentvise fordeling af kundernes tilfredshed med åbningstiderne i weekenden, fordelt efter genbrugsplads. Her kan man for eksempel se, at 73 % af kunderne i Ølgod er meget tilfredse med åbningstiderne i weekenden. Generelt er kunderne tilfredse med åbningstiderne i weekenden på alle genbrugspladser. Dette er det samme i forhold til 2014.

Figur 1: Tilfredshed med åbningstiderne i weekenden, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Figur 2 viser kundernes procentvise tilfredshed med åbningstiderne i weekenden. Figuren er opdelt efter kundetype. For eksempel viser figur 2 at 68 % af de private kunder er meget tilfredse med åbningstiderne, mens 64 % af virksomhederne er meget tilfredse. Den procentvise forskel mellem private og virksomheder kan skyldes, at private får mest ud af, at genbrugspladserne holder åbent om søndagen, mens virksomheder mest bruger pladserne i hverdagen.

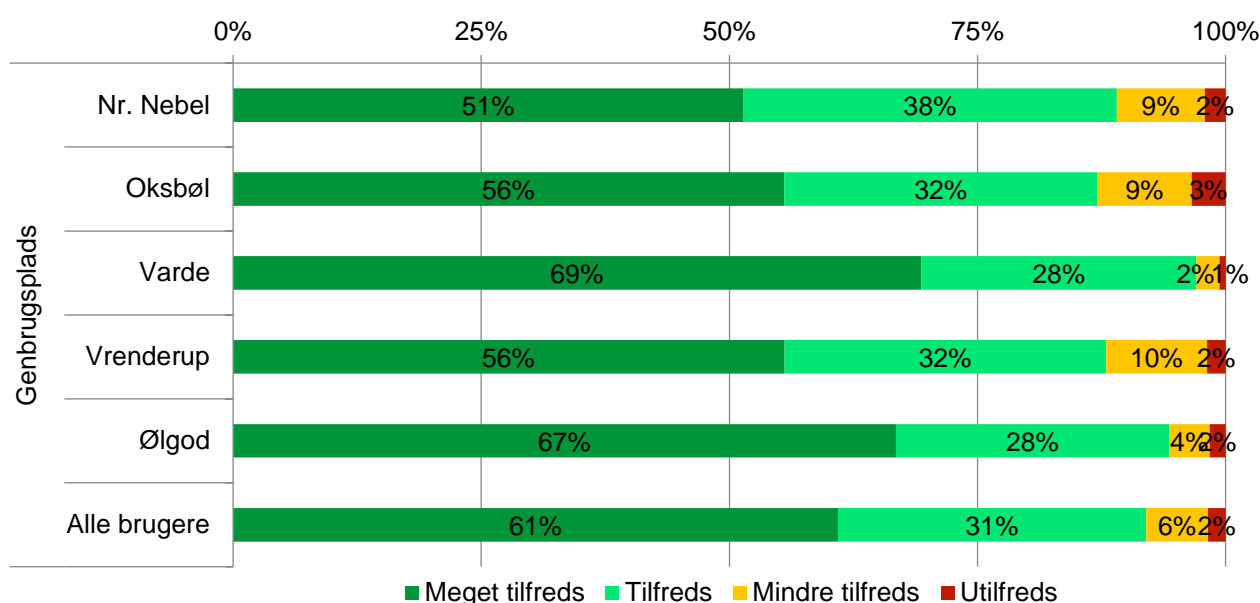
Figur 2: Tilfredshed med åbningstiderne i weekenden, opdelt efter kundetype, i %.



4.4 Åbningstiden på hverdage

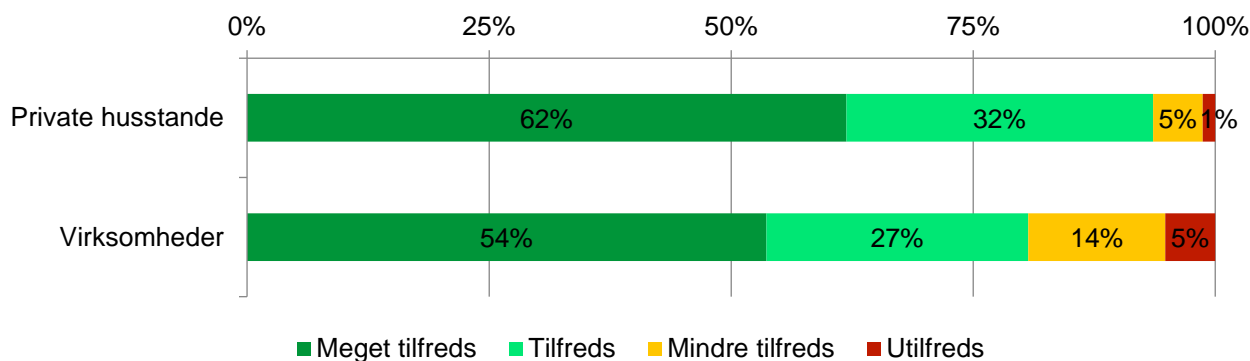
Figur 3 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med åbningstiden på hverdage fordelt på de forskellige genbrugspladser. For eksempel viser figur 3, at 51 % er meget tilfredse med åbningstiderne på hverdage for Nr. Nebel genbrugsplads. Der er lidt mindre tilfredshed med åbningstiderne på hverdage end i weekenden. I Nr. Nebel, Oksbøl og Vrenderup er henholdsvis 11 % og 12 % mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiderne. Dette kommer også til udtryk i nogle af kommentarerne. Varde Genbrugsplads klarer sig allerbedst med kun 3 %, der er mindre tilfredse, og Ølgod følger godt efter med 6 %. Dette skyldes, at Varde har åbnet tidligere end de andre pladser og at Ølgod har fået ubemandet åbent i hverdagene, så kunderne har mulighed for at komme tidligt på pladsen.

Figur 3: Tilfredshed med åbningstiderne på hverdage, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Figur 4 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med åbningstiderne på hverdage opdelt efter kundetype. For eksempel fremgår det, at 62 % af private husstande er meget tilfredse med åbningstiderne, mens 54 % af virksomhederne er meget tilfredse med åbningstiderne. Andelen af mindre tilfredse og utilfredse kunder er større for virksomhederne end for de private husstande.

Figur 4: Tilfredshed med åbningstiderne på hverdage, opdelt efter kundetype, i %.

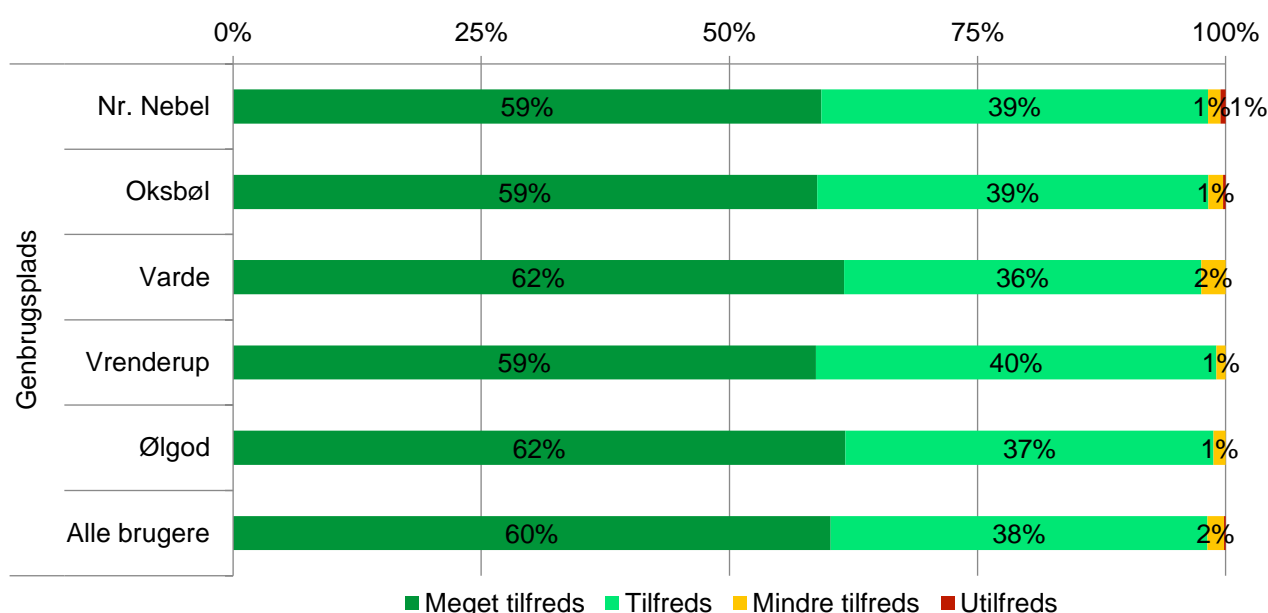


Generelt er kunderne mere tilfredse med åbningstiderne i weekenden end åbningstiderne på hverdage, og det gælder både for private husstande og virksomheder. Den største utilfredshed er at finde ved åbningstiderne på hverdage for virksomheder. På Nr. Nebel, Oksbøl og Vrenderup er der forholdsvis flere kunder, som er mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiderne i hverdagen, mens Varde klarer sig bedst og Ølgod er også klarer sig godt efter introduktionen af ubemandet åbningstid.

4.5 Personalets synlighed

Kunderne lægger stor vægt på, at personalet er synligt, når de kommer ind på en genbrugsplads. Figur 5 viser kundernes tilfredshed med personalets synlighed på de forskellige genbrugspladser. Eksempelvis viser figur 5, at 62 % af kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed på Varde Genbrugsplads. Stort set alle kunder er tilfredse med personalets synlighed på DIN Forsynings genbrugspladser. Endvidere er tilfredsheden den samme sammenlignet med 2014, hvor den også var meget høj. Dette kan ses i bilaget under "Sammenligning" og i afsnit 5.15.

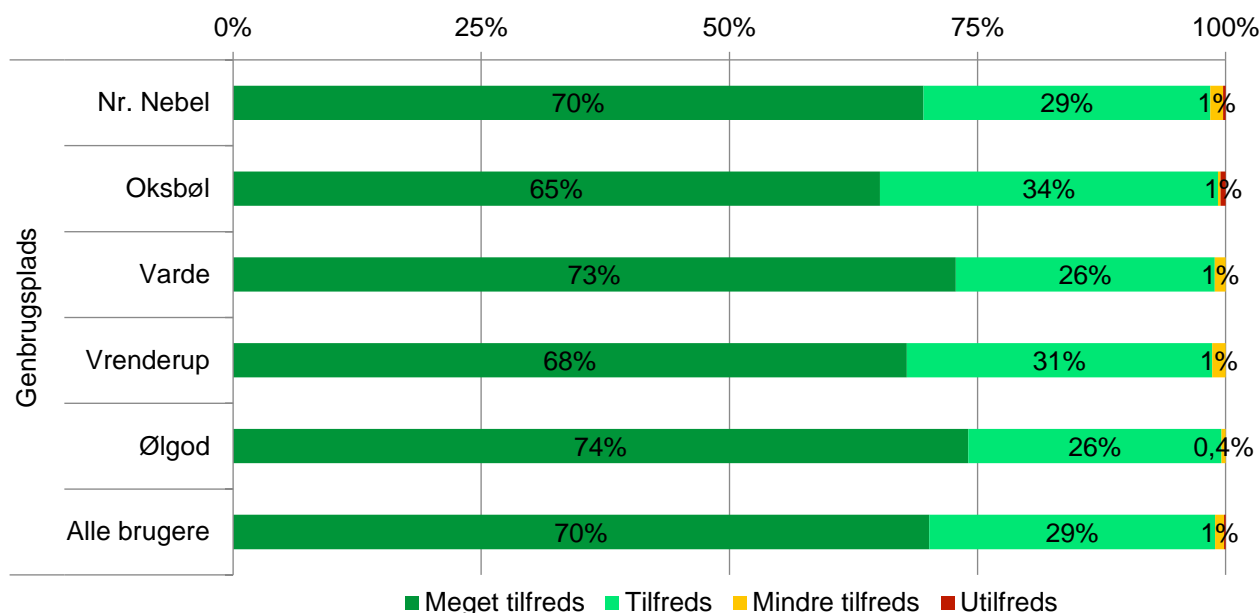
Figur 5: Tilfredshed med personalets synlighed, opdelt efter genbrugsplads, i %.



4.6 Personalets vejledning

God vejledning er måske den vigtigste faktor kundernes samlede oplevelse af en genbrugsplads, hvilket blandt andet fremgår af de kommentarer, som kunderne har givet. Generelt er kunderne rigtig godt tilfredse med personalets vejledning på alle genbrugspladser. Der er stort set ikke nogen der er mindre tilfredse eller utilfredse med personalets vejledning. Ølgod genbrugsplads klarer sig bedst.

Figur 6: Tilfredshed af personalets vejledning, opdelt efter genbrugsplads, i %.

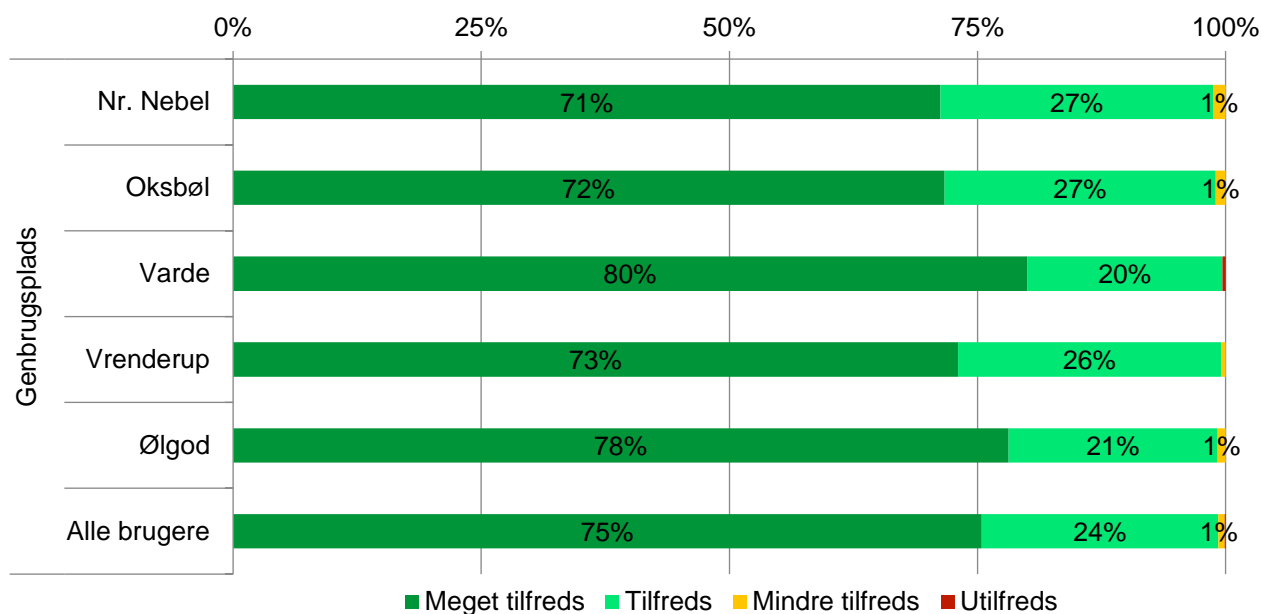


Samlet set er kunderne tilfredse med både personalets synlighed og vejledning på de forskellige genbrugspladser. Andelen af mindre tilfredse eller utilfredse kunder ligger meget lavt, på omkring 1 % eller derunder ved de forskellige genbrugspladser. Dette viser, at DIN Forsyning ligger på et stabilt højt niveau.

4.7 Ordenen på genbrugspladsen

Figur 7 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med ordenen på de respektive genbrugspladser. For eksempel er 73 % af kunderne meget tilfredse med ordenen på Vrenderup Genbrugsplads. Ordenen er en af de parametre som medarbejderne har indflydelse på. Generelt er kunderne meget tilfredse med ordenen på genbrugspladserne.

Figur 7: Tilfredshed med ordenen på genbrugspladserne, opdelt efter genbrugsplads, i %.



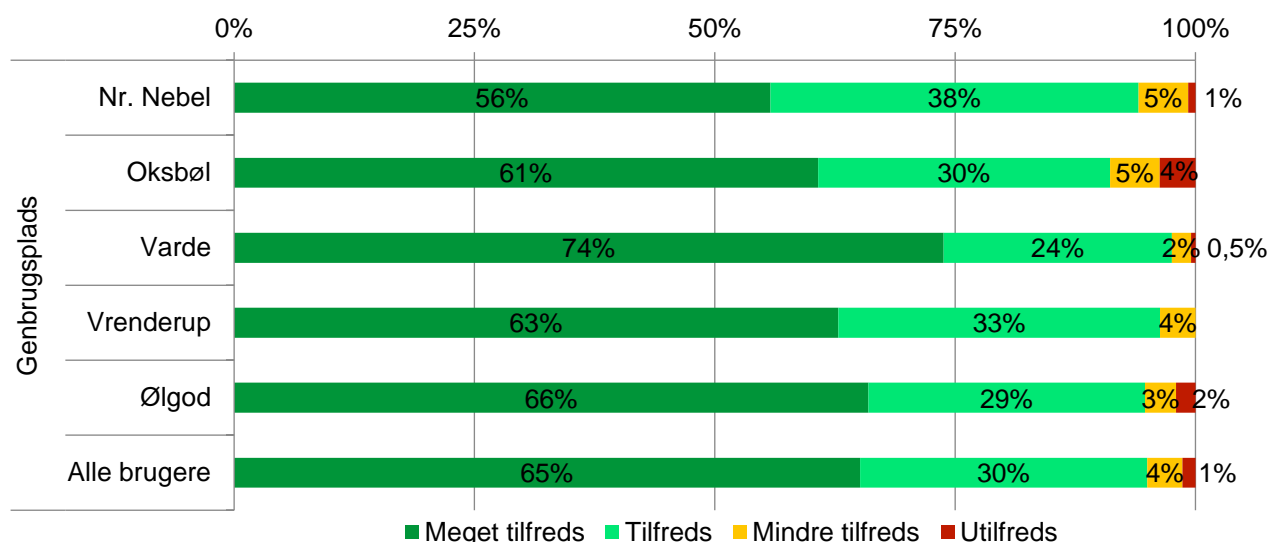
Billede 3: Introduktion og udlevering af spørgeskemaer.



4.8 Køreafstand til genbrugspladsen

Hvor langt kunderne har til genbrugspladserne påvirker deres tilfredshed med den enkelte plads. I figur 8 er fordelingen over kundernes tilfredshed med denne parameter opstillet. For eksempel viser figuren, at 66 % af kunderne ved Ølgod genbrugsplads er meget tilfredse med køreafstanden. Den største andel af mindre tilfredse eller utilfredse er ved Oksbøl Genbrugsplads, hvor henholdsvis 5 % og 4 % er mindre tilfredse eller utilfredse med køreafstanden.

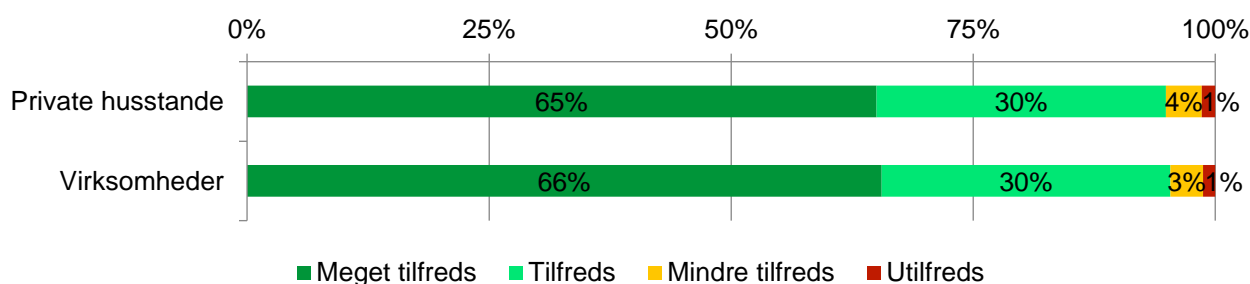
Figur 8: Tilfredshed med køreafstanden, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Generelt er tilfredsheden med køreafstanden til genbrugspladserne lidt lavere, hvilket kan skyldes de relativt store afstande i Varde Kommune samt lukningen at nogle små genbrugspladser år tilbage. Det har betydet, at nogle kunder har fået lidt længere til en genbrugsplads end tidligere. Kunderne er dog blevet meget mere tilfredse sammenlignet med undersøgelsen i 2014, hvilket kan skyldes, at kunderne nu har vænnet sig til at pladserne ligger lidt længere væk. Desuden kan det også skyldes, at DIN Forsyning har etableret en række miljøstationer, hvor det er muligt at komme af med de typiske affaldsfraktioner. Selvom tilfredsheden ikke er helt på niveau med de andre parametre, så er der generelt sket en forbedring af den samlede tilfredshed.

I figur 9 er tilfredsheden med køreafstanden opdelt efter kundetype. Herved kan man for eksempel se, at 51 % af virksomhederne er meget tilfredse med køreafstanden til genbrugspladserne. Generelt er virksomhederne mindre tilfredse med køreafstanden til genbrugspladserne end private husstande.

Figur 9: Tilfredshed med køreafstanden til genbrugspladsen, opdelt efter kundetype, i %.

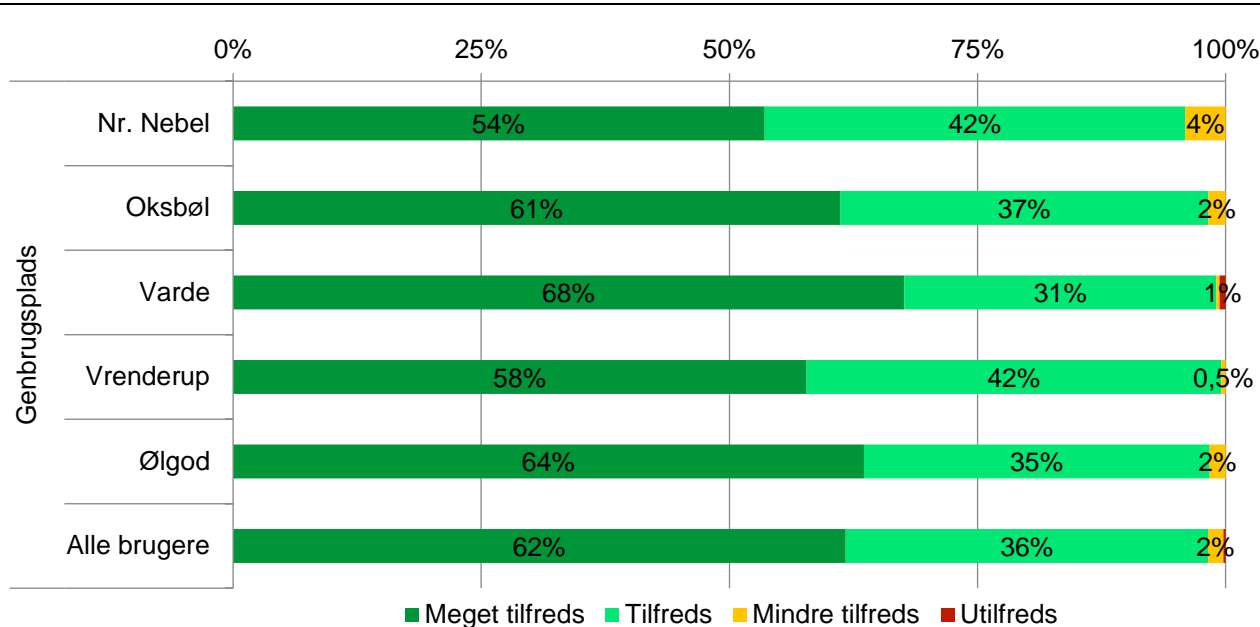


4.9 Trafiksikkerheden

Kundernes oplevelse og tilfredshed med trafiksikkerheden er vist i figur 10. Her ses det for eksempel, at 64 % af kunderne er meget tilfredse med trafiksikkerheden i Ølgod, mens 4 % er mindre tilfredse med trafiksikkerheden i Nr. Nebel, som er den genbrugsplads som kunderne vurderer har den dårligste trafiksikkerhed.

I bilagene er der ligeledes opstillet en figur over tilfredsheden med trafiksikkerheden opdelt efter kundetype. Generelt er der ingen forskel mellem private husstande og virksomheder. Figureerne findes i bilaget under "Trafiksikkerhed".

Figur 10: Tilfredshed med genbrugspladsens trafiksikkerhed, opdelt efter genbrugsplads, i %.



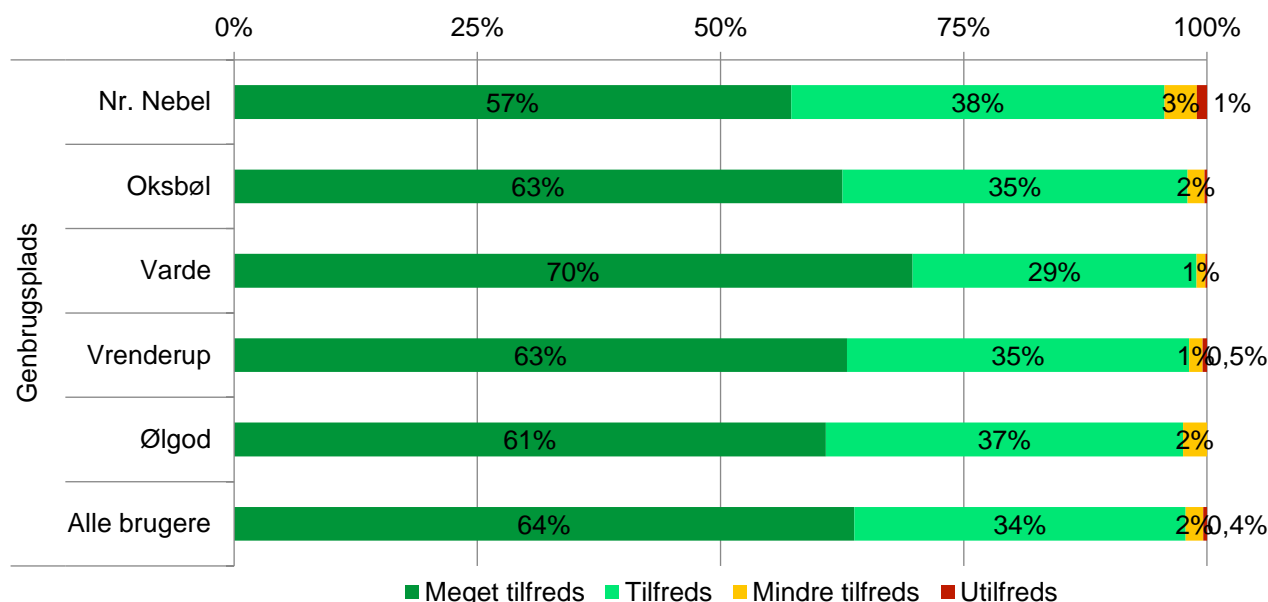
Billede 4: Kunder på Varde Genbrugsplads.



4.10 Indretningen

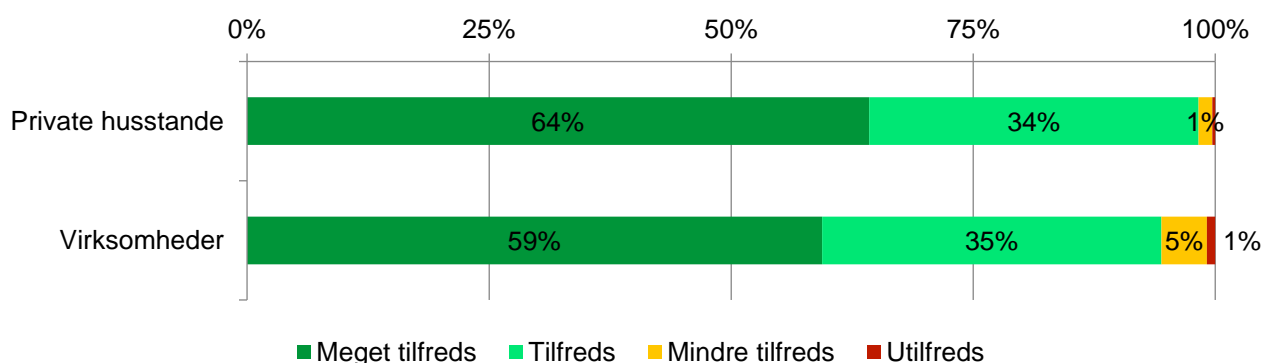
Figur 11 viser kundernes tilfredshed med indretningen af genbrugspladserne. For eksempel er 70 % meget tilfredse med indretningen af Varde genbrugsplads. Den største andel af mindre tilfredse eller utilfredse kunder finder man på Nr. Nebel genbrugsplads. Renoveringen af genbrugspladserne i Oksbøl og Varde har forbedret kundernes tilfredshed med indretningen i forhold til undersøgelsen fra 2014.

Figur 11: Tilfredshed med genbrugspladsens indretning, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Deles kunderne op i private husstande og virksomheder, er der en lille forskel mellem, hvem der er mest tilfredse med indretningen af pladsen. Som det kan ses i figur 12, er 5 % af virksomhederne mindre tilfredse og 1 % utilfredse med indretningen, mens kun 1 % af de private husstande er mindre tilfredse.

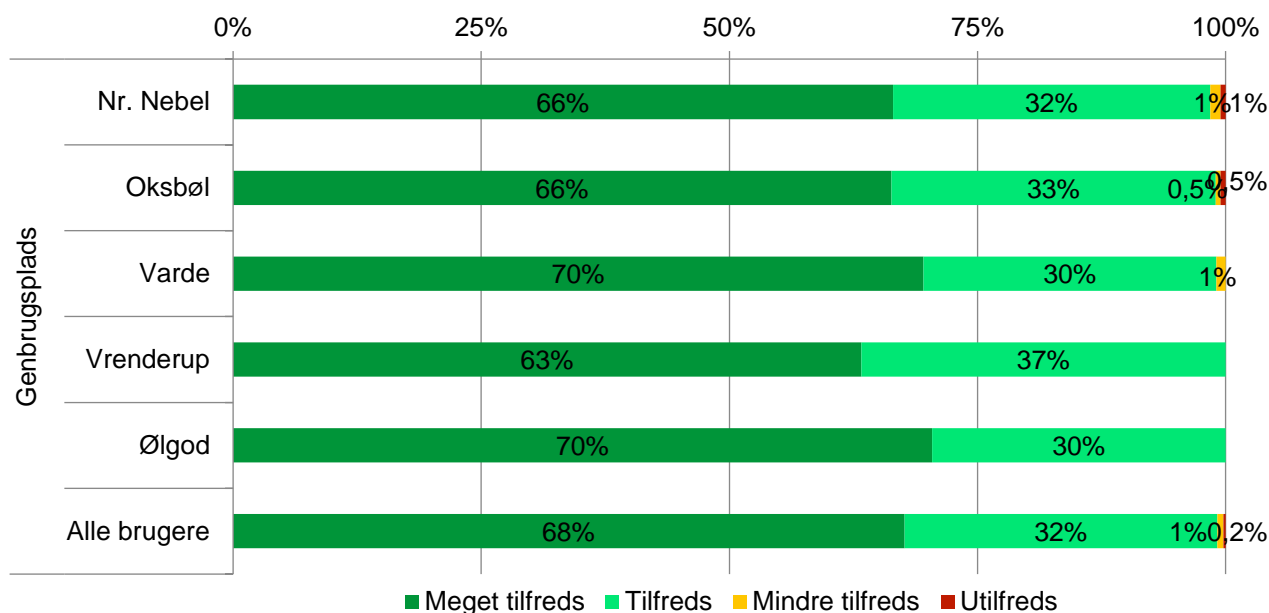
Figur 12: Tilfredshed med indretning af genbrugspladserne, opdelt efter kundetype, i %.



4.11 Ventetiden

Figur 13 giver et overblik over kundernes tilfredshed med ventetiden. Her kan det blandt andet ses, at i Nr. Nebel er 66 % af kunderne meget tilfredse med ventetiden. Generelt klarer alle genbrugspladserne det godt på dette parameter. Varde og Ølgod er i top med 70 % meget tilfredse kunder.

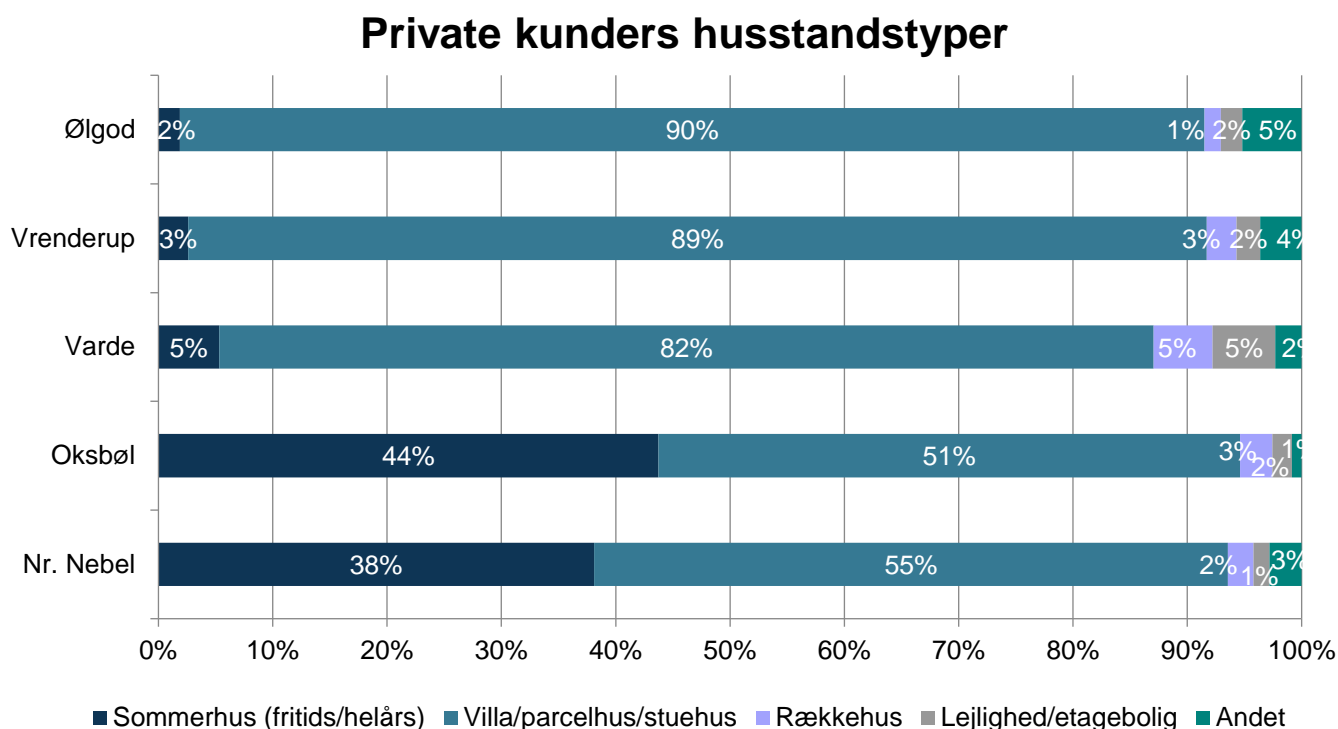
Figur 13: Tilfredshed med ventetiden på genbrugspladserne, opdelt efter plads, i %.



4.12 Husstandstype

I spørgeskemaet har de kunderne fra private husstande besvaret, hvilken type bolig de kommer fra. Dette er opstillet i figur 14, som giver et overblik over fordelingen af husstandstyper, der kommer på genbrugspladserne. Eksempelvis viser figuren, at 82 % af kunderne på Varde Genbrugsplads kommer fra villa/parcelhus/stuehus. Som det fremgår af figuren kommer langt størstedelen af kunderne fra villa/parcelhus/stuehus. Dog ser det lidt anderledes ud ved Nr. Nebel og Oksbøl Genbrugspladser, hvor omkring 40 % kommer fra sommerhuse, hvilket skyldes deres placering tæt på store sommerhusområder.

Figur 14: Fordeling af kundernes husstandstyper, opdelt efter genbrugsplads, i %.



4.13 Sammenligning med resultaterne fra 2014

4.13.1 Sammenligning med andel af meget tilfredse og tilfredse kunder

DIN Forsyning gennemførte i 2014 en næsten tilsvarende tilfredshedsundersøgelse. Resultaterne fra 2014 er sammenlignet med resultaterne fra denne undersøgelse, som er præsenteret i denne rapport. Tabel 3.1 viser differencen i andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder mellem de to undersøgelser. Et negativt fortegn betyder, at der er et fald i antallet af meget tilfredse og tilfredse kunder. Disse felter er markeret rødt, da faldet repræsenterer en forringelse. Modsat indikerer de grønne en stigning i andelen af meget tilfredse eller tilfredse kunder fra 2014 til 2017. For eksempel viser figuren, at andelen af kunder, der er meget tilfredse eller tilfredse med indretningen, er steget med 10 %-point i Oksbøl.

Tabel 3.1: Differencen i andelen af tilfredse og meget tilfredse kunder, i %-point.

Alle brugere					
Difference	Nr. Nebel	Oksbøl	Varde	Vrenderup	Ølgod
Åbningstider	1%	-2%	0%	-4%	4%
Personalets synlighed	1%	0%	-2%	1%	1%
Vejledningen fra personalet	1%	0%	0%	0%	0%
Ordenen på pladsen	0%	2%	1%	0%	-1%
Køreafstanden til denne genbrugsplads	4%	10%	0%	3%	1%
Trafiksikkerheden på pladsen	6%	17%	2%	6%	5%
Indretningen af pladsen, herunder kørselsforholdene	-2%	10%	6%	1%	-1%
Ventetiden	-1%	1%	1%	1%	1%

Den største forbedring i kundernes tilfredshed er for køreafstanden til genbrugspladserne. Her er antallet af meget tilfredse og tilfredse kunder steget på alle genbrugspladserne. Det ser ud til, at nogle af de nu tilfredse kunder har vænnet sig til at køre lidt længere. Fremgangen er størst på Oksbøl, Nr. Nebel og Vrenderup Genbrugsplads, der er steget med henholdsvis 10 %, 4 % og 3 %-point.

Tilfredsheden med åbningstiderne er meget stabil i forhold til seneste undersøgelse, så er tilfredsheden med åbningstiderne i weekenderne meget høj, hvor åbningstiderne i hverdage får en lidt mindre andel af tilfredshed især fra virksomhederne, fordi nogle af pladserne først åbner kl. 11.

Nr. Nebel har oplevet en fremgang på 4 ud af 8 parametre. Bedst er det gået med køreafstanden til pladsen, som er steget med 4 %-point siden sidste undersøgelse. Personalets synlighed og vejledning er også steget. Dog er der et fald på 2 %-point i meget tilfredse eller tilfredse kunder ved indretningen af pladsen. Dette kan skyldes, at pladsen er blevet mere travl efter lukningen af mindre genbrugspladser.

Oksbøl har haft størst fremgang i tilfredsheden med trafiksikkerheden på pladsen, hvor der er sket en stigning på 17 %-point. Indretningen af pladsen er også steget meget, nemlig med 10 %-point. Kundernes tilfredshed er altså øget markant efter renoveringen af genbrugspladsen.

Varde Genbrugsplads har ligeledes haft meget stor fremgang i tilfredsheden med indretning samt trafiksikkerheden, sammenlignet med sidste tilfredshedsundersøgelse. Dette også skyldes, at pladsen er blevet renoveret, hvilket kunderne nu er meget tilfredse med.

Vrederup har haft fremgang i forhold til tilfredshed med køreafstanden til pladsen, dette skyldes, at kunderne nu har vænnet sig til at køre til pladsen. Derudover er kunderne lidt mere tilfredse med indretningen og trafiksikkerhed på genbrugspladsen end tidligere. Sidst formår pladsens personale også at holde tilfredsheden i top og endda forbedre sig.

Ølgod Genbrugsplads har klaret sig bedre på 5 ud af 8 parameter. Generelt klarer genbrugspladsen i Ølgod sig rigtig godt, og der er kun sket små ændringer. Kunderne er mere tilfredse med åbningstiden, personalets synlighed, trafiksikkerheden, køreafstanden samt ventetiden på genbrugspladsen, end tidligere i 2014.

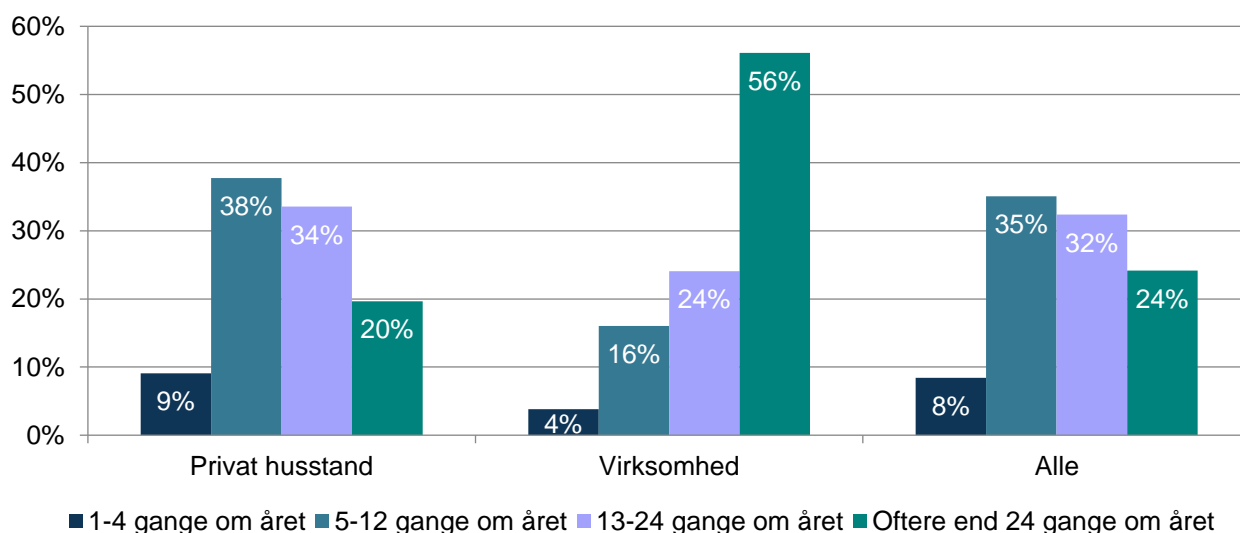
Billede 5: Udlevering af spørgeskemaer i Varde.



4.14 Besøgshyppighed

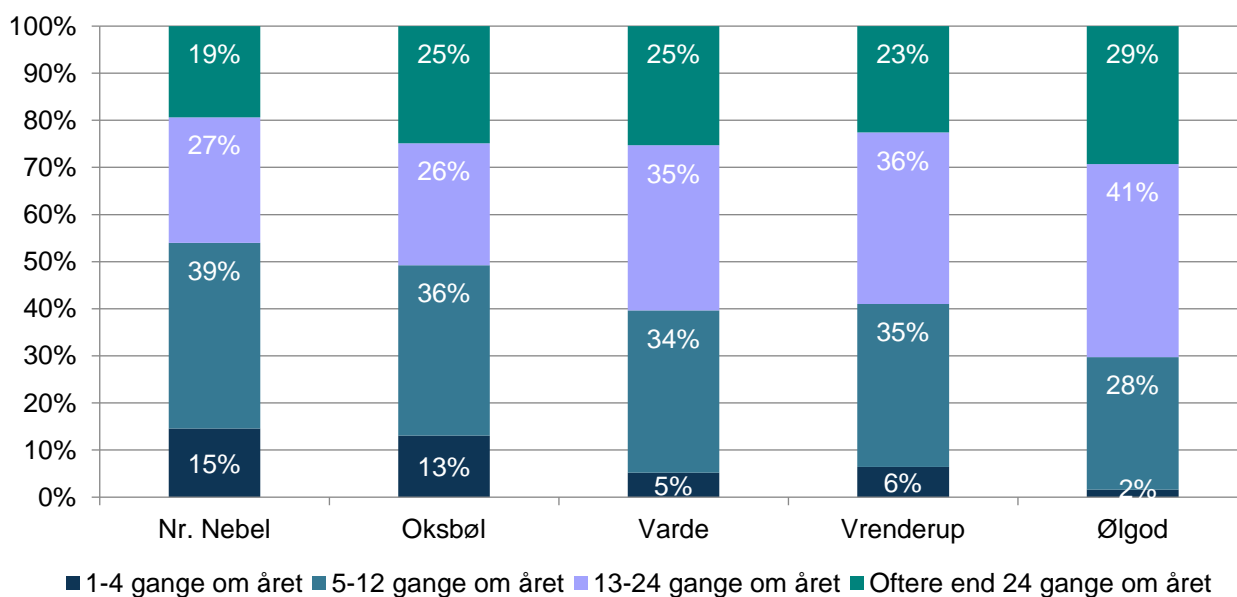
Figur 15 giver et overblik over, hvor ofte henholdsvis private husstande og virksomheder kommer på pladserne. Eksempelvis viser figuren, at over halvdelen af virksomhederne, der bruger genbrugspladserne, kommer mere end 24 gange om året, mens 20 % af de private husstande kommer mere end 24 gange om året. Ud fra figuren kan man derfor se, at virksomheder er oftere gengangere end private husstande.

Figur 15: Fordeling af besøgshyppighed opdelt efter kundetype, i %.



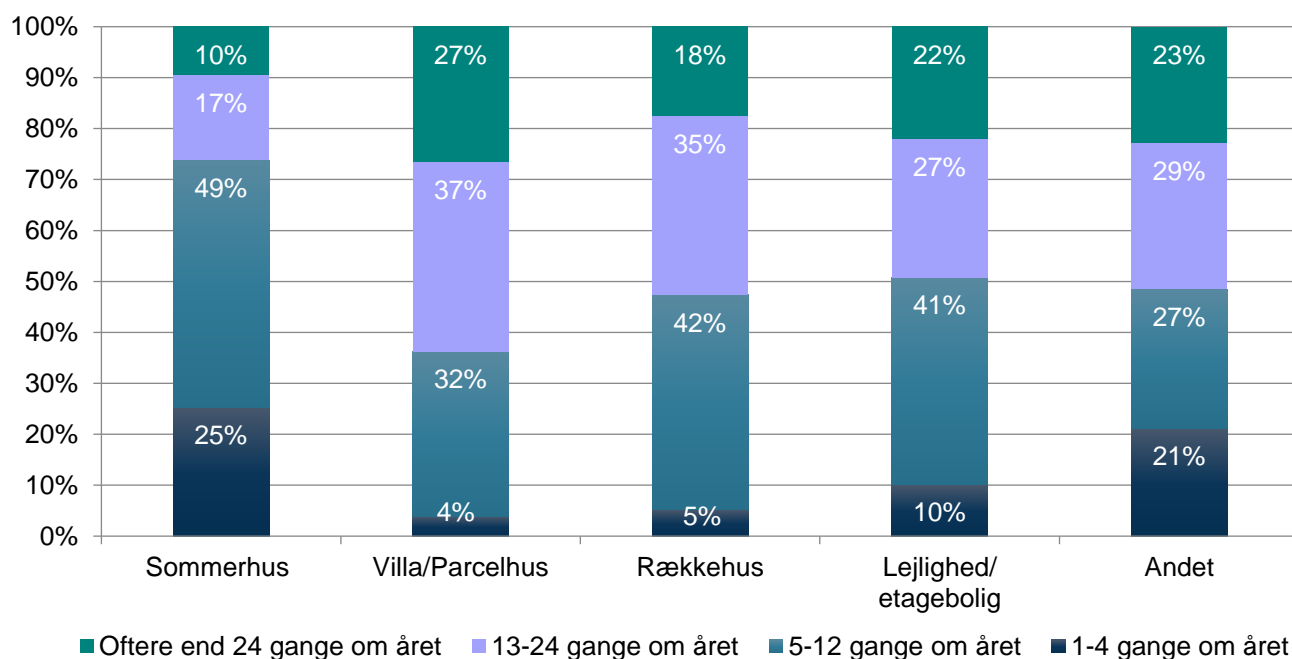
Besøgshyppigheden er også opdelt efter genbrugspladserne i figur 16. Her fremgår det, at Varde, Oksbøl og Ølgod har flest gengangere, der kommer mere end 24 gange om året. Nr. Nebel har færrest gengangere, der kommer mere end 24 gange om året.

Figur 16: Besøgshyppighed opdelt efter genbrugsplads, i %.



Besøgshyppigheden er også opdelt efter private husstandstyper i figur 17. Her fremgår det, at over halvdelen af villa/parcelhuse ejere kommer mere end 12 gange i året. Mens størstedelen af sommerhusejere kommer mindre end 12 gange i året.

Figur 17: Besøgshyppighed opdelt efter private husstandstyper, i %.



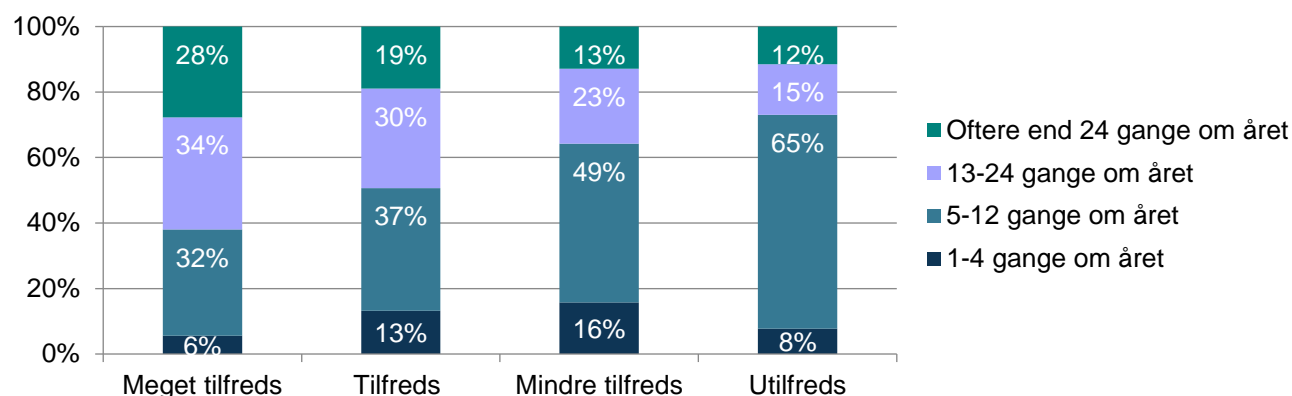
Billede 6: Kunder på genbrugspladsen.



4.15 Besøgsfrekvens ift. hvor tilfreds kunden er med køreafstanden

Hvis man ser på, hvor ofte kunderne bruger genbrugspladsen, ift. hvor tilfredse de er med køreafstanden til pladsen, ser det ud til, at jo mere tilfreds kunden er med køreafstanden, jo oftere bruger kunden også pladsen. F.eks. kan man se, at hvis man er meget tilfreds med køreafstanden bruger over halvdelen af kunderne pladsen mere end én gang i måneden. Hvorimod, hvis man er utilfreds, så bruger over halvdelen af kunderne kun pladsen mellem 5 – 12 gange i året.

Figur 18: Besøgsfrekvens – opdelt efter tilfredshed med køreafstanden til genbrugspladsen.



Opdeles den samlede andel af mindre tilfredse og utilfredse kunder på genbrugspladserne ift. besøgsfrekvensen ses det, at andelen af mindre tilfredse og utilfredse kunder bruger genbrugspladserne mindre, dette gælder for de fleste genbrugspladser. Det ses dog også at kunderne er mindre tilfredse og utilfredse med køreafstanden til Oksbøl, men at den bliver brugt uanset.

Tabel 4: Andel af mindre tilfredse og utilfredse kunder fordelt på genbrugspladsen ift. besøgsfrekvens, i %.

Procentvis	Alle brugere					
	Nr. Nebel	Oksbøl	Varde	Vrenderup	Ølgod	I alt
1 - 4 gange om året	6%	9%	6%	6%	7%	7%
5 - 12 gange om året	7%	12%	3%	5%	9%	7%
13 - 24 gange om året	4%	6%	3%	1%	5%	4%
Ofte end 24 gange om året.	4%	4%	2%	5%	3%	3%

5 Kommentarer fra kunderne

I dette afsnit dannes der et overblik over de kommentarer, som kunderne har skrevet på spørgeskemaet. Selve spørgeskemaet kan ses under 6.7 – *Spørgeskema*.

Spørgsmålene, der gav kunderne mulighed for at give kommentarer, lød:

- "Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsstation?"
- "Har du forslag eller kommentar i øvrigt, kan du skrive dem her:"

Et overblik over kommentarerne er samlet for den enkelte genbrugsplads og grupperet efter spørgsmål og emne. Kommentarerne omkring service er blevet samlet i en enkelt tabel, da det antages at holdningen til god service er uafhængig af, hvilken plads svarerne er indsamlet på. I Bilag 2 findes kommentarerne opdelt efter plads og hvorvidt kunden er fra en privat husstand eller erhverv. Overordnet set valgte 1.216 kunder at svare på, hvad god service var for dem, hvilket giver en svarprocent på 63 %. 471 kunder har skrevet et svar til øvrige kommentarer eller forslag, hvilket giver en svarprocent på 24 %. Dette er relativt høje andele, der har afgivet en skriftlig kommentar. Alle de ugrupperede kommentarer kan findes i det vedlagte bilag.

Eftersom flere respondenter i praksis besvarer flere spørgsmål under én kommentar, vil disse svar nedenstående blive delt ud på flere svarkategorier. Antallet af kommentarer i underpunkterne vil derfor overstige det samlede antal kommentarer. For at se hver enkelt fuld kommentar henvises der til bilaget med de ugrupperede kommentarer.

5.1 Kommentarer til god service

Om personalet	
	Eksempel
409 Synes at pladsmedarbejdernes venlighed er god service	"Venligt personale, der vejleder og ikke bare skælder ud :-)"
322 Synes at pladsmedarbejdernes vejledning er god service	"(...) og et personale der kan vejlede og rådgive når man har brug for det."
277 Synes at hjælp fra pladsmedarbejderne er god service	"En hjælpende hånd til større ting (...)"
90 Synes at pladsmedarbejdernes synlighed er god service	"(...) og at man kan se de folk, der arbejder her."
37 Har andre kommentarer til personalet	"(...) at der er nok personale."

Om pladsen		
		Eksempel
104	Synes at overblik på pladsen er god service	<i>"Det skal være nemt at finde ud af hvor affaldet skal lægges."</i>
98	Synes at gode aflæsningsforhold er god service	<i>"(...) Fint med højden de fleste steder, så man kan smide ting direkte i containerne."</i>
91	Synes at en ren og pæn plads er god service	<i>"(...) orden på pladsen"</i>
43	Synes at åbningstiden er vigtig for god service	<i>"(...) brugervenlige åbningstider."</i>
18	Synes at ventetiden er vigtig for god service	<i>"(...) så kan man komme hurtigt videre"</i>
20	På Ølgod Genbrugsplads synes, at ubemandet åbningstid er god service	<i>"Fantastisk at man kan komme ind uden for normal åbningstid. (...) "</i>
32	Har andre kommentarer til pladsen	

Andre kommentarer		
		Eksempel
178	Har andre kommentarer	<i>"Jeg er meget tilfreds som den er"</i>

5.2 Kommentarer til Nørre Nebel Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Nørre Nebel Genbrugsplads.

Om personalet		
		Eksempel
11	Er tilfredse	"Personalet er altid imødekommende og hjælpsomme, stor ros til dem."
2	Er utilfredse	"Oplever alt for ofte ansatte på pladsen, der ikke er god til at tilbyde hjælp. Alt i alt en god overskuelig plads, hvor der er lidt plads til forbedringer på serviceniveauet!"
5	Har forbedringsforslag	"Mere imødekommenhed, når man kommer til at medbringe sorte affaldssække. "

Generelt om pladsen		
		Eksempel
26	Er tilfredse	"Alt her på pladsen er overskuelig og aflæsning god for ældre mennesker- (...)"
2	Er utilfredse	"Stod med læs her i går (langfredag) kl. 15.57 pladsen var aflåst"
11	Har ønsker til pladsens tilbud	"Man burde kunne købe klare sække"
26	Har forbedringsforslag	"Bedre åbningstider om formiddagen."

Om pladsens indretning		
		Eksempel
1	Er tilfredse	"Pæn og ryddelig plads. Praktisk indrettet."
25	Har forbedringsforslag	"Kørsel fra omme bag ved haveaffaldet. Mangler separat frakørsel."

Andre kommentarer		
		Eksempel
14	Har andre kommentarer	"Jeg havde besvær med at finde åbningstider på hjemmesiden."

5.3 Kommentarer til Oksbøl Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Oksbøl Genbrugsplads.

Om personalet		
Eksempel		
11	Er tilfredse	"(...) – godt personale. Tak for det."
1	Er utilfredse	"Ikke alle medarbejderne deler min opfattelse af god service."
2	Har forbedringsforslag	"Hvad med en kop kaffe en gang imellem med en snak med personalet."

Generelt om pladsen		
Eksempel		
29	Er tilfredse	"Ingen bemærkninger. Pladsen er meget tilfredsstillende"
3	Er utilfredse	"Som håndværker er det meget irriterende at pladsen først åbner kl. 11 til hverdag"
1	Kommentere afstanden	"Køreafstand når man kommer fra Blåvand er utilfredsstillende!!"
5	Har ønsker til pladsens tilbud	"Vi har før lånt en flis maskine, må være nemmere for jer end alt det gran vi kommer med."
23	Har forbedringsforslag	"En ugentligt aftenåbent"

Om pladsens indretning		
Eksempel		
7	Har forbedringsforslag	"Venstre om container (skydedør i bil er i højre side) glas og glas med ramme burde stå sammen."

Andre kommentarer		
Eksempel		
30	Har andre kommentarer	"At der kommer en genbrugsplads igen i Blåvand :-)"

5.4 Kommentarer til Varde Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Varde Genbrugsplads.

Om personalet		
Eksempel		
7	Er tilfredse	"Personalet er gode til at vejlede."
2	Er utilfredse	"Bedre kundetilgang fra personalet (nogle af dem)"
1	Har forbedringsforslag	"Få flere ansatte eller mere synligt personale."

Generelt om pladsen		
Eksempel		
30	Er tilfredse	"Fungerer godt og fornuftigt."
4	Er utilfredse	"Der ligger meget plastik i grøften, der er blæst fra genbrugspladsen og det ville klæde jer at fjerne det."
2	Bemærker en positiv udvikling	"Den er blevet super god."
1	Kommenterer afstanden	"For mit vedkommende er det luksus med 3 km til pladsen. (...)"
24	Har ønsker til pladsens tilbud	"Før i tiden kunne man hente lidt jord, hvis man manglede dette. Genindførsel af denne mulighed er ønskelig."
23	Har forbedringsforslag	"30 minutter længere åben i hverdagen."

Om pladsens indretning		
Eksempel		
16	Har forbedringsforslag	"Når komposten knuses ville lidt skiltning/afmærkning være ønskeligt, så I ikke holder på tværs og spærrer. (...)"

Andre kommentarer		
Eksempel		
22	Har andre kommentarer	"Evt. flere miljøstationer (som Alslev)"

5.5 Kommentarer til Vrederup Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Vrederup Genbrugsplads.

Om personalet		
Eksempel		
9	Er tilfredse	"Utrolig venligt personale"
1	Har forbedringsforslag	"De skulle have en klækkelige lønforhøjelse og nogle ekstra fridage."

Generelt om pladsen		
Eksempel		
13	Er tilfredse	"Det er generelt en god plads at komme på"
1	Kommenterer afstanden	"Dejligt med en plads så tæt på! Vældig godt tilfreds."
7	Har ønsker til pladsens tilbud	"Et sted til "Bytte Børs" eller andet så ting der kan genbruges bliver taget af andre."
14	Har forbedringsforslag	"Der må godt være lidt længere åbent i hverdagen, så man kan komme af med affald efter arbejdstid."

Om pladsens indretning		
Eksempel		
1	Er utilfredse	"Lidt for dårlige redskaber på grenpladsen / haveaffald."
11	Har forbedringsforslag	"Ikke så høje containere så man har let adgang"

Andre kommentarer		
Eksempel		
8	Har andre kommentarer	"Varde Kommune udleverede en gang komposteringskassen med kompostum. Hvor får man i dag fat i disse kasser?"

5.6 Kommentarer til Ølgod Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Ølgod Genbrugsplads.

Om personalet		
Eksempel		
4	Er tilfredse	<i>"Jeg er meget tilfreds med service."</i>
5	Har forbedringsforslag	<i>"Hjælpe med at læsse jord igen med maskine – og forklare folk at det er på EGET ansvar og pladsen eller medarbejderne IKKE kan gøres ansvarlig."</i>

Generelt om pladsen		
Eksempel		
15	Er tilfredse	<i>"Andre genbrugspladser kan lære noget."</i>
3	Er utilfredse	<i>"Der bliver ikke sorteret effektivt. For meget ryger i "små brændbart" Store værdier af plastik/plast bliver brændt."</i>
1	Kommenterer afstanden	<i>"Bor i Ansager. Der er dårlig service at skulle køre 18 km for at komme af med genbrugsaffald."</i>
3	Har ønsker til pladsens tilbud	<i>"Aflevering af asbest plader 10 om året er ikke nok. Det er jo nemmere at smide dem ud som vejfuld og så er det jo gratis :-)"</i>
9	Har forbedringsforslag	<i>"Kunne være rart hvis man kunne komme af med elektronik og kemisk affald uden for "normal" åbningstid også."</i>

Om pladsens indretning		
Eksempel		
3	Er utilfredse	<i>"Nogle steder på pladsen kan det godt være svært at se om der kommer biler."</i>
4	Har forbedringsforslag	<i>"Igen: bedre skiltning med hvad der må komme i containerne."</i>

Andre kommentarer		
Eksempel		
11	Har andre kommentarer	<i>"Det er en dårlig måde erhvervsdrivende bliver afregnet på."</i>

6 Metode og gennemførelse

De følgende afsnit specificerer undersøgelsens metode og gennemførelse, herunder de usikkerheder og fejlkilder, som undersøgelsen er forbundet med.

6.1 Målgruppe og respondenter

Målgruppen for kundetilfredshedsundersøgelsen er kunderne på de fem genbrugspladser, som er private husstande og erhvervsvirksomheder.

6.2 Projektfaser

Undersøgelsen bestod af følgende projektfaser:

1. Godkendelse af projektbeskrivelsen
2. Fastlæggelse af spørgeskema, analyseplan og rapportering.
3. Afklaring af praktiske forhold omkring gennemførelse af brugerundersøgelsen.
4. Uddannelse/briefing af og bemanning med interviewere.
5. Gennemførelse af brugerundersøgelse med JHN processors medarbejdere en weekenddag i perioden.
6. Uddannelse/briefing af DIN Forsynings medarbejdere.
7. Gennemførelse af undersøgelse over tre hverdage på hver genbrugsplads i perioden.
8. Bearbejdning af data.
9. Rapportering af resultater.

6.3 Metode og spørgeramme

Interviewerne introducerede spørgeskemaet og uddelte efterfølgende et spørgeskema. Kunderne udfyldte spørgeskemaet inde på pladsen og afleverede det på vej ud. Det var muligt for interviewerne, at henvende sig til størstedelen af kunderne. Stort set alle ønskede at deltage. Kunderne besvarede spørgeskemaet en gang, det vil sige, at såkaldte gengangere ikke udfyldte skemaet igen.

JHN Processor gennemførte undersøgelsen en weekenddag og DIN Forsynings medarbejdere bemandede undersøgelsen over tre hverdage på hver genbrugsplads.

Tabel 5 viser, hvornår undersøgelsens blev gennemført på de forskellige genbrugspladser.

Tabel 5: Bemandingsplan for gennemførelse af undersøgelse

Dag	Varde		Oksbøl		Nr. Nebel		Ølgod		Vrenderup
Lørdag d. 15/4	9-15		9-15	X	9-15	X	9-15		X
Søndag d. 16/4	9-15	X	9-15		9-15		9-15	X	
Tirsdag d. 18/4	7-17	X	11-17		11-17	X	11-17	X	11-17
Onsdag d. 19/4	7-17		11-17		11-17	X	11-17	X	11-17
Torsdag d. 20/4	7-17		11-17		11-17		11-17	X	11-17
Fredag d. 21/4	7-17		11-17		11-17	X	11-17		11-17
Mandag d. 24/4	7-17		11-17	X	11-17		11-17		11-17
Tirsdag d. 25/4	7-17		11-17	X	11-17		11-17		11-17
Onsdag d. 26/4	7-17	X	11-17	X	11-17		11-17		11-17
Fredag d. 28/4	7-17	X	11-17		11-17		11-17		11-17

6.4 Åbningstider for genbrugspladserne

Åbningstiderne på genbrugspladserne fremgår af tabel 6.

Tabel 6: Åbningstider for genbrugspladser i Varde Kommune

Ugedag	Nr. Nebel	Oksbøl	Varde	Vrenderup	Ølgod
Mandag	11:00-17:00	11:00-17:00	07:00-17:00	11:00-17:00	11:00-17:00
Tirsdag	11:00-17:00	11:00-17:00	07:00-17:00	11:00-17:00	11:00-17:00
Onsdag	11:00-17:00	11:00-17:00	07:00-17:00	11:00-17:00	11:00-17:00
Torsdag	11:00-17:00	11:00-17:00	07:00-17:00	11:00-17:00	11:00-17:00
Fredag	11:00-17:00	11:00-17:00	07:00-17:00	11:00-17:00	11:00-17:00
Lørdag	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00
Søndag	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00

6.5 Bearbejdning af data

De udfyldte spørgeskemaer er først scannet og efterfølgende bearbejdet i et statistikprogram og i et regneark. Regnearket følger med som bilag.

6.6 Usikkerhed og fejlkilder

Brugerundersøgelsen udgør en stikprøve på 1.932 kunder på de fem genbrugspladser i DIN Forsyning. Stort set alle kunder har ønsket at deltage i kundeundersøgelsen. Der er i undersøgelsens design og gennemførelse forsøgt at tage højde for og minimere fejlkilder, som kunne opstå i forbindelse med gennemførelsen af undersøgelsen:

- Vejret i interviewperioden: Det har været mildt forårsvejr med enkelte regnvejrskdage i perioden.
- Sæsonen: Sæsonen, hvor undersøgelsen er foretaget i, har en indflydelse på fordelingen mellem private husstande og virksomheders brug af pladsen.

6.7 Spørgeskema






I samarbejde med DIN Forsyning er der udarbejdet et spørgeskema. Spørgeskemaet indeholder både åbne og lukkede spørgsmål. Nogle af spørgsmålene og parametrene fra de tidligere undersøgelser er fastholdt i spørgeskemaet, således at det i analysen er muligt at sammenligne udviklingen. Spørgeskemaet ses på næste side.



Hvad synes du om denne genbrugsplads?



Hvor tilfreds er du med?

	Meget tilfreds 	Tilfreds 	Mindre tilfreds 	Utilfreds 	Ved ikke 
Åbningstiden i weekenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åbningstiden på hverdage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets synlighed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets vejledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordenen på pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Køreafstanden til denne genbrugsplads	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trafiksikkerheden på pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indretningen af pladsen, herunder kørelsesforholdene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit affald er?

- ☐ Privat affald ☐ Erhvervsaffald - fra erhvervsaktivitet ☐ Både erhvervsaffald og privataffald

Hvis du kommer med privat affald, hvilken type husstand kommer du fra?

- ☐ Sommerhus (fritid/helårs) ☐ Villa/parcelhus/stuehus ☐ Rækkehus
☐ Lejlighed/etagebolig ☐ Andet

Hvor ofte bruger du denne genbrugsplads?

- ☐ 1-4 gange om året ☐ 5-12 gange om året ☐ 13-24 gange om året
☐ Ofte end 24 gange om året

Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsplads?

Har du forslag eller kommentarer i øvrigt, kan du skrive dem her.


☐ ☐




Bilag

Bilag 1: Regneark over udregninger til tabeller og grafer i rapporten.

Bilag 2: Grupperede kommentarer

Bilag 3: Ugrupperede kommentarer