

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

ASSENS KOMMUNE

På genbrugspladserne i

Assens, Haarby, Vissenbjerg, Aarup,
Glamsbjerg og Tommerup

Gennemført i oktober 2022

10. NOVEMBER

Rekvireret af: Assens kommune

Udfærdiget af: JHN PROCESSOR

Jacob Høg Nyborg og Sofie Møller Carlsen

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund	3
2	Formål	3
3	Konklusion	4
4.1	<i>Antal Respondenter</i>	7
4.2	<i>Samlet Andel af Tilfredse Kunder</i>	9
4.2.1	<i>Generel Tilfredshed</i>	12
4.2.2	<i>Personalets Synlighed</i>	13
4.2.3	<i>Personalets Vejledning</i>	14
4.2.4	<i>Ordenen på Pladsen</i>	15
4.2.5	<i>Hvor nemt er det at aflevere Affald i Containerne</i>	16
4.2.6	<i>Genbrugspladsens Indretning</i>	17
4.2.7	<i>Kørselsforhold på Genbrugspladserne</i>	18
4.2.8	<i>Åbningstiden</i>	19
4.2.9	<i>Køreafstand til Genbrugspladsen</i>	20
4.3	<i>Besøgshyppighed</i>	21
4.4	<i>Direkte Genbrug</i>	22
4.5	<i>Oplysninger om affald</i>	23
4.6	<i>Besøgshyppighed på Døgnåbne Haveaffaldspladser</i>	24
4.7	<i>Tilfredshed på Døgnåbne Haveaffaldspladser</i>	25
4.7.1	<i>Kommentarer til Døgnåbne Haveaffaldspladser</i>	26
5	Kommentarer vedrørende genbrugspladserne	27
5.1	<i>Kommentarer til Døgnåbne Haveaffaldspladser</i>	27
5.2	<i>Kommentarer til service</i>	28
5.3	<i>Kommentarer til Assens Genbrugsplads</i>	29
5.4	<i>Kommentarer til Haarby Genbrugsplads</i>	30
5.5	<i>Kommentarer til Vissenbjerg Genbrugsplads</i>	31
5.6	<i>Kommentarer til Aarup Genbrugsplads</i>	32
5.7	<i>Kommentarer til Glamsbjerg Genbrugsplads</i>	33
5.8	<i>Kommentarer til Tommerup Genbrugsplads</i>	34
6	Metode og gennemførelse	35
6.1	<i>Målgruppe og respondenter</i>	35
6.2	<i>Metode og spørgeramme</i>	35
6.2	<i>Bearbejdning af data</i>	36
6.3	<i>Usikkerhed og fejlkilder</i>	36
6.4	<i>Spørgeskema</i>	36
7	Bilag	38

1 Baggrund

I samarbejde med Assens Forsyning har JHN Processor gennemført en brugerundersøgelse, der måler og analyserer kundernes tilfredshed med genbrugspladserne i Assens, Vissenbjerg, Hårby, Tommerup, Glamsbjerg og Aarup. Assens Forsyning bruger resultaterne fremadrettet til fortsat at udvikle og optimere genbrugspladsernes indretning, drift og serviceniveau. Resultaterne kan også bruges som afsæt til at udarbejde en servicestrategi for genbrugspladserne.

2 Formål

Kundetilfredshedsundersøgelsen har fokus på kundernes tilfredshed med Assens forsynings seks genbrugspladser og medarbejdernes serviceniveau. Resultaterne skal bruges fremadrettet for fortsat at kunne udvikle og optimere genbrugspladsernes indretning, drift og serviceniveau samt en række andre parametre.

Foto 1: Aflevering af spørgeskema på Tommerup Genbrugsplads



3 Konklusion

I oktober 2022 er der gennemført en tilfredshedsundersøgelse på Assens Forsynings genbrugspladser med fokus på tilfredsheden for en række parametre. I alt har 1.570 kunder heraf 74 virksomheder deltaget i undersøgelsen. Stort set alle, der er blevet spurgt, har besvaret spørgeskemaet. Ydermere har omkring 63% afgivet skriftlige kommentarer.

Ud fra kundernes besvarelser kan følgende konkluderes:

- Den generelle tilfredshed med genbrugspladserne er meget høj. 98% af respondenterne har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med den **generelle tilfredse** vedrørende genbrugspladserne. Dette er samlet set et rigtig flot resultat.
- Der er lidt forskel på kundernes tilfredshed, når det kommer til personalets synlighed på de enkelte genbrugspladser. 95% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med, at **personalet er synligt tilgængelige**, når de kommer på pladserne. På Assens Genbrugsplads er det 97% af kunderne der er meget tilfredse eller tilfredse med personalets synlighed, mens Vissenbjerg Genbrugsplads ligger lidt lavere med 93%.
- 97% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med **personalets vejledning om sortering** på genbrugspladserne. Det vil sige, at når kunderne taler med og får vejledning af medarbejderne, så er de fleste godt tilfredse.

Erfaringer fra andre tilfredshedsundersøgelser på genbrugspladser viser, at forhold som personalets synlighed og vejledning ofte er det, som kunderne lægger mest vægt på, når de kommer på en genbrugsplads. Kommentarerne fra kunderne på spørgsmålet, hvad god service er, bekræfter netop, at det er at medarbejdernes imødekommenhed og vejledning, som kunderne lægger mest vægt på.

- Langt de fleste af kunderne i Haarby (100%), Assens (99%), Glamsbjerg (98%) og Aarup (96%) godt tilfredse med **ordenen på genbrugspladserne**. Kun Vissenbjerg og Tommerup klarer sig lidt dårligere med hhv. 93% og 95% af kunderne der er meget tilfredse eller tilfredse med ordenen.
- Mere end ni ud af 10 synes, at det er **nemt at aflevere sit affald i containerne** på genbrugspladserne. 92% svarer at de er meget tilfredse eller tilfredse med, hvor nemt det er at aflevere affald. Det ses dog, at andelen af kunder på genbrugspladserne i Vissenbjerg, Glamsbjerg og Tommerup genbrugsplads der er meget tilfredse eller tilfredse, er lavere, hvor kun 86-88% af kunderne har svaret at de er meget tilfredse eller tilfredse.
- 90% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med **indretningen** af genbrugspladserne. Assens Genbrugsplads vurderes bedst med 97% meget tilfredse og tilfredse mens Vissenbjerg, Glamsbjerg og Tommerup vurderes dårligere.

Der er en sammenhæng med kundernes vurdering af indretningen og hvor nemt kunderne synes, at det er at aflevere sit affald i containerne.

- Andelen af kunder der er meget tilfredse eller tilfredse med **kørselsforholdene på genbrugspladserne** udgør 90%. Dette har igen en forbindelse til indretningen af pladsen, da det er sværere at køre rundt på pladsen, hvis den ikke er indrettet optimalt.

- Der er en lavere tilfredshed med **åbningstiderne**, hvor kun 66% af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med åbningstiden. Tilfredsheden er lavest for genbrugspladserne i Aarup, Glamsbjerg og Tommerup, der har færre åbningsdage end de øvrige genbrugspladser. Der lukket om søndagen, hvilket også trækker tilfredsheden en anelse ned for samtlige genbrugspladser. Tilfredsheden med åbningstiderne for Assens Genbrugsplads ligger lavere end Haarby, måske fordi der i Assens ikke er en døgnåben haveaffaldsplads. 8% af de afgivne kommentarer siger, at de ønsker åbnet om søndagen og 4% foreslår døgnåbne genbrugspladser.
- 96% af kunderne er generelt meget tilfredse eller tilfredse med **køreaafstanden til genbrugspladserne**. I Vissenbjerg er der en lidt lavere tilfredshed med køreaafstanden.
- Genbrugspladserne har mange kunder, som **besøger genbrugspladserne ofte**. Blandt de private husstande kommer 38% mellem 13-24 gange om året. Herudover kommer 26% mere end 24 gange om året. Blandt virksomhederne kommer 55% mere end 24 gange om året.
- Kunderne udtrykker, at de i langt overvejende grad forbinder god service med medarbejderne på genbrugspladserne. Det handler om at medarbejderne er venlige og imødekommende, synligt tilgængelige, så der er muligt at få en god vejledning. Flere kunder siger også, at det er vigtigt at det er nemt og hurtigt at komme af med sit affald, at der er god skiltning og orden på pladsen. Mange kommentarer roser i øvrigt genbrugspladserne som helhed og medarbejdernes vejledning.



Foto 2:

**Medarbejder på Aarup
Genbrugsplads**

4 Resultater vedrørende Genbrugspladserne

Dette afsnit giver ved hjælp af tabeller og figurer en detaljeret oversigt over resultaterne af kundernes besvarelser på de seks genbrugspladser. Besvarelserne er indsamlet på genbrugspladserne inden for den normale åbningstid.

Generelt har alle kunder besvaret langt de fleste spørgsmål i spørgeskemaet. Kunder, der har undladt at svare eller har svaret "ved ikke", er ikke medtaget i analysen af de pågældende spørgsmål. Et udpluk af spørgeskemaet, som kunderne har fået udleveret, kan ses i afsnit 4.2.

4.1 Antal Respondenter

I alt har 1.570 kunder besvaret spørgeskemaet. Dette kan ses i Tabel 1, der viser antallet af respondenter fordelt mellem private husstande og erhvervsvirksomheder.

Kunderne skulle tilkendegive, om affaldet var privat affald fra en husstand, erhvervsaffald eller både erhvervs- og privat affald. Heraf har 95% svaret, at de kommer med privataffald, 2% har svaret, at de kommer med erhvervsaffald og 3% har svaret, at de både kommer med erhvervs- og privataffald. Kunder der både kommer med erhvervsaffald og privat affald kategoriseres som virksomheder i rapporteringen. Samlet set har 1.496 private husstande og 74 virksomheder således deltaget i undersøgelsen.

Selvom en del kunder kommer flere gange i løbet af undersøgelsesperioden, er kunderne kun blevet bedt om at besvare spørgeskemaet én gang, hvorfor undersøgelsen således ikke indeholder såkaldte gengangere.

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

Antal respondenter		
	Antal	Procent
Privat affald	1.496	95%
Erhvervsaffald	33	2%
Både erhvervsaffald og privat affald	41	3%
Total	1.570	100%

Tabel 2 viser antallet af respondenter opgjort efter privat- og erhvervsaffald fordelt på de seks genbrugspladser. Undersøgelsen er gennemført over 3 dage på hhv. Assens, Vissenbjerg, Haarby og Tommerup Genbrugsplads samt to dage på genbrugspladserne i Glamsbjerg og Aarup. Det fremgår af tabel 2, at størstedelen af besvarelserne kommer fra Assens Genbrugsplads med 448 besvarelser, mens Glamsbjerg har det laveste antal besvarelser på 150.

Tabel 2: Antal af respondenter opgjort efter privat- eller erhvervsaffald fordelt på genbrugsplads.

Antal respondenter fordelt på genbrugspladser							
	Assens	Haarby	Vissenbjerg	Aarup	Glamsbjerg	Tommerup	I alt
Private husstande	424	240	255	148	149	280	577
Erhvervs kunder	24	18	21	4	1	6	11
Total	448	258	276	152	150	286	1.570

Figur 1 bygger på Tabel 2 og viser fordelingen af respondenter på de seks genbrugspladser for de to kundetyper "private husstande" og "erhvervs kunder" i procent. Det ses for eksempel, at på Vissenbjerg Genbrugsplads var 92% af respondenterne private husstande, mens 8% var virksomheder.

Figur 1: Andel af respondenter opgjort efter genbrugsplads og kundetype, i %.

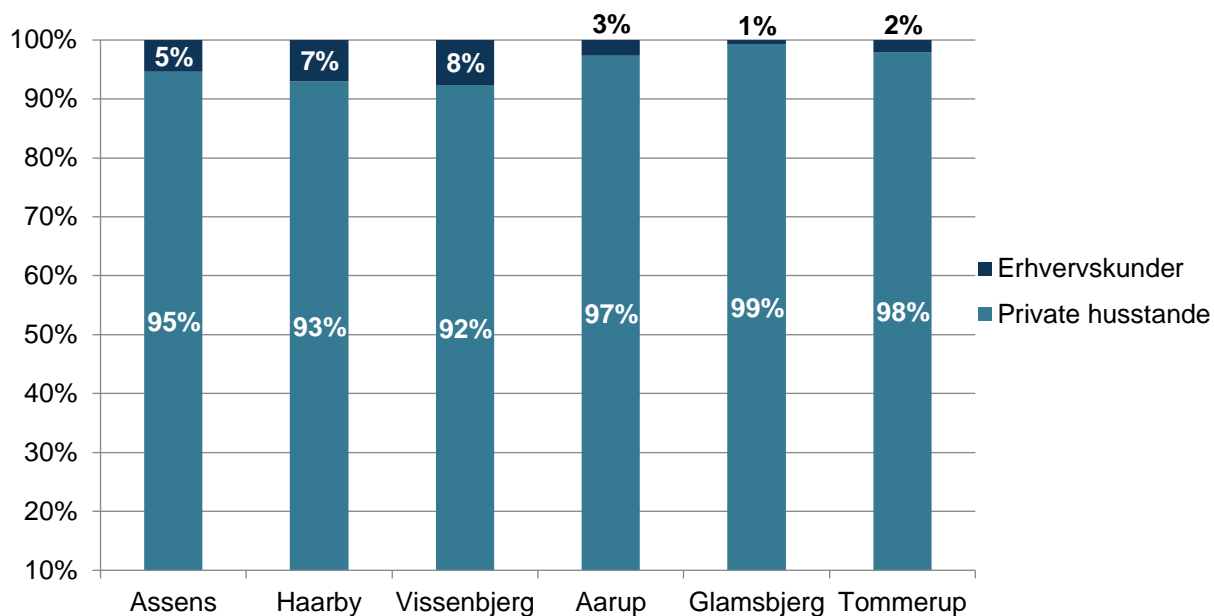


Foto 3: Aktivitet på Tommerup Genbrugsplads








4.2 Samlet Andel af Tilfredse Kunder

Kunderne er i spørgeskemaet blevet spurgt ind til deres generelle tilfredshed med genbrugspladserne samt mere specifikke temaer såsom personalets synlighed, personalets vejledning, genbrugspladsernes orden, genbrugspladsernes indretning, køreforholdene på genbrugspladserne og åbningstiderne. Foto 3 viser de generelle spørgsmål om pladserne, som kunderne er blevet stillet.

Foto 3: Udklip af spørgeskema med generelle spørgsmål til genbrugspladserne

+ Hvad synes du om denne genbrugsplads? +

Hvor tilfreds er du med?	Meget tilfreds 	Tilfreds 	Mindre tilfreds 	Utilfreds 	Ved ikke 
Denne genbrugsplads generelt	<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"/>
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indretningen af pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kørselsforholdene på pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åbningstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Køreafstanden til genbrugspladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaterne af hvert spørgsmål er opgjort i de efterfølgende afsnit fra 4.2.1 – 4.6, mens den samlede andel af kunder, der svarer ”meget tilfreds” eller ”tilfreds” på de ni spørgsmål er opgjort i procent i Tabel 3. Tabellen giver et overblik over hver genbrugsplads præstation af parametrene. En grøn celle indikerer, at en andel på mere end 95% af alle adspurgte kunder har svaret ”meget tilfreds” eller ”tilfreds” til det pågældende spørgsmål. En gul celle indikerer en andel mellem 90-95% og en rød celle, en andel der er mindre end 90%. For eksempel kan det ses, at 100% af respondenterne fra Haarby har svaret ”meget tilfredse” eller ”tilfredse” til spørgsmålet om ordenen på genbrugspladsen.

Tabel 3: Samlet andel af kunder, som svarer meget tilfreds eller tilfreds på spørgsmålene

	Assens	Haarby	Vissenbjerg	Aarup	Glamsbjerg	Tommerup	I alt
Denne genbrugsplads generelt	98%	99%	98%	96%	97%	95%	98%
Personalets synlighed	97%	96%	93%	97%	94%	94%	95%
Personalets vejledning	97%	98%	97%	97%	97%	97%	97%
Ordenen på pladsen	99%	100%	93%	96%	98%	95%	97%
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	98%	95%	87%	95%	88%	86%	92%
Indretningen af pladsen	97%	91%	85%	91%	89%	86%	90%
Kørselsforhold på pladsen	95%	94%	81%	87%	95%	86%	90%
Åbningstiden	80%	91%	85%	30%	36%	36%	66%
Køreafstanden til genbrugspladsen	96%	96%	93%	97%	99%	97%	96%

Tabellen viser, at der er en meget stor andel af kunder, der svarer ”meget tilfreds” eller ”tilfreds” til den generelle tilfredshed på genbrugspladserne (98%), hvilket er et rigtigt flot resultat! Når parametrene deles op, er der nogle nuancer i tilfredsheden. Der er generelt høj tilfredshed med personalets vejledning, hvor minimum 97% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse.

Der er en lavere tilfredshed med åbningstiderne. Tilfredsheden er lavest for genbrugspladserne i Aarup, Glamsbjerg og Tommerup, der har færre åbningsdage end de øvrige genbrugspladser. Der lukket om søndagen, hvilket trækker tilfredsheden en anelse ned for samtlige genbrugspladser. Tilfredsheden med åbningstiderne for Assens Genbrugsplads ligger lavere end Haarby, måske fordi der her ikke er en døgnåben haveaffaldsplads. 8% af de afgivne kommentarer siger, at de ønsker åbnet om søndagen og 4% foreslår døgnåbne genbrugspladser.

Der er en høj tilfredshed med personalets synlighed i Assens (97%), Aarup (97%) og Haarby (96%). Personalets synlighed i Vissenbjerg, Glamsbjerg og Tommerup vurderes en lidt lavere, hvor 93-94% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse.

De afgivne kommentarer, viser, at kunderne lægger mest vægt på medarbejdernes synlighed, kompetent vejledning og venlighed. Forhold som ordenen på pladsen og åbningstider er generelt mindre vigtige for kunderne.



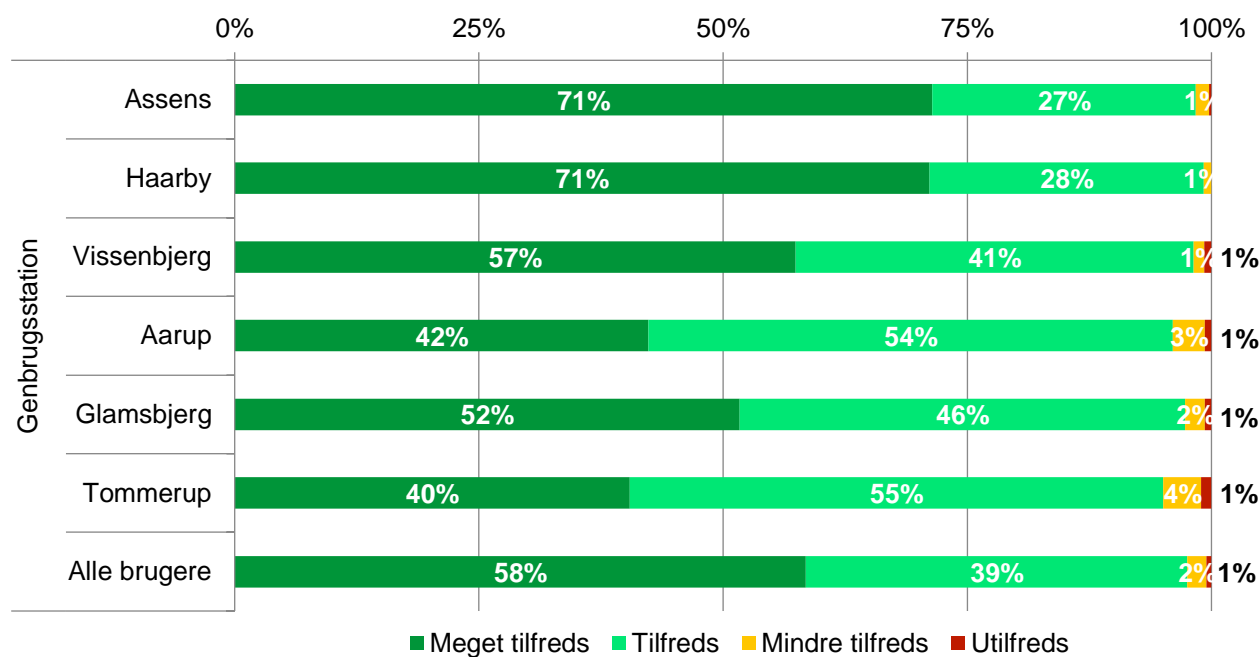
Foto 4:

Vejledning Tommerup
Genbrugsplads

4.2.1 Generel Tilfredshed

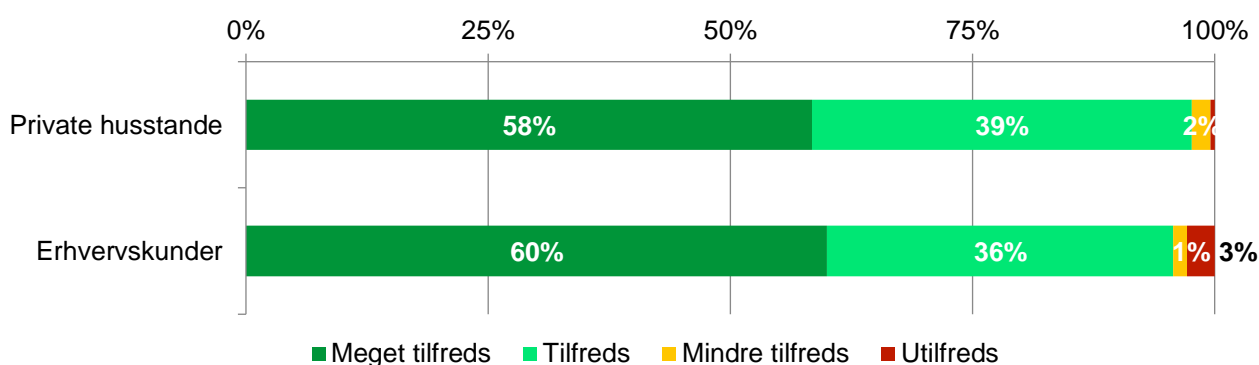
Figur 2 viser kundernes generelle tilfredshed med genbrugspladserne, som er meget høj. Til spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med denne genbrugsplads generelt?" er 58% af kunderne meget tilfredse, 39% tilfredse, mens godt 3% er mindre tilfredse eller utilfredse. Mange kommentarer viser også, at kunderne generelt roser genbrugspladserne.

Figur 2: Hvor tilfreds er du med denne genbrugsplads generelt? i %.



Figur 3 viser kundernes generelle tilfredshed med genbrugspladserne opdelt efter kundetype. Her fremgår det, at 58% af de private husstande og 60% af virksomhederne er meget tilfredse med Assens Forsynings genbrugspladser.

Figur 3: Hvor tilfreds er du med denne genbrugsplads generelt? opdelt efter kundetype, i %.

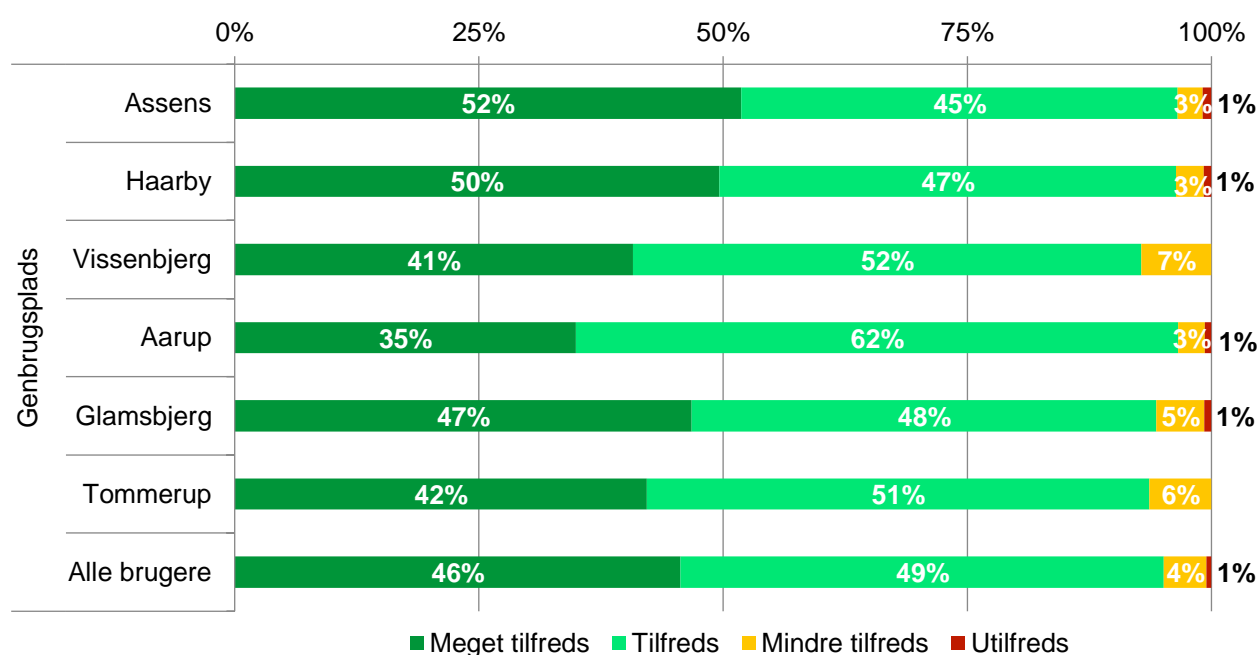


4.2.2 Personalets Synlighed

Figur 4 viser fordelingen af kundernes svar på, om personalet er synligt tilgængelige på genbrugspladserne, når de kommer. Eksempelvis viser Figur 4, at 52% af kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed på Assens Genbrugsplads, mens 45% er tilfredse med synligheden.

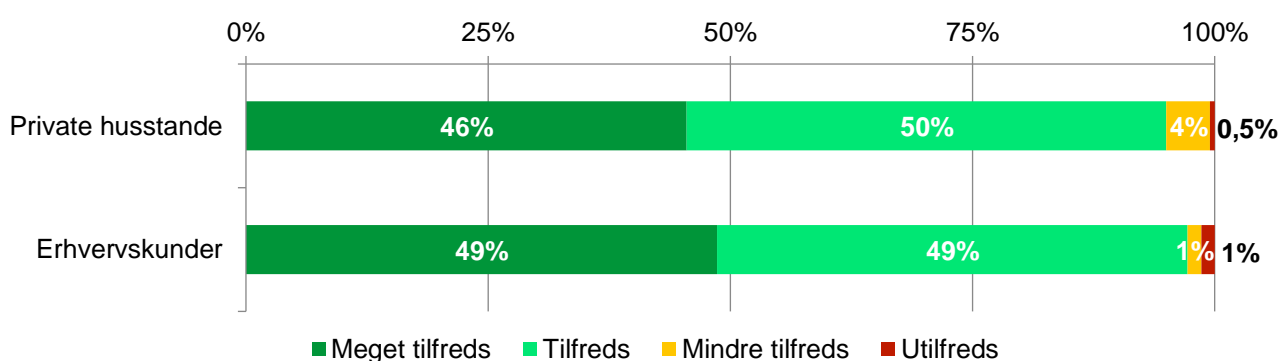
95% af kunderne er tilfredse med personalets synlighed på Assens Forsynings genbrugspladser. Kommentarerne viser, at kunderne lægger stor vægt på, at personalet er synlige og tilgængelige, når de kommer ind på genbrugspladsen.

Figur 4: Personalets synlighed, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Figur 4 viser kundernes svar på, om personalet er synligt tilgængeligt opdelt efter kundetype. Lidt færre private husstande end virksomheder er meget tilfredse eller tilfredse med personalets synlighed på genbrugspladserne.

Figur 5: Personalets synlighed, opdelt efter kundetype, i %.



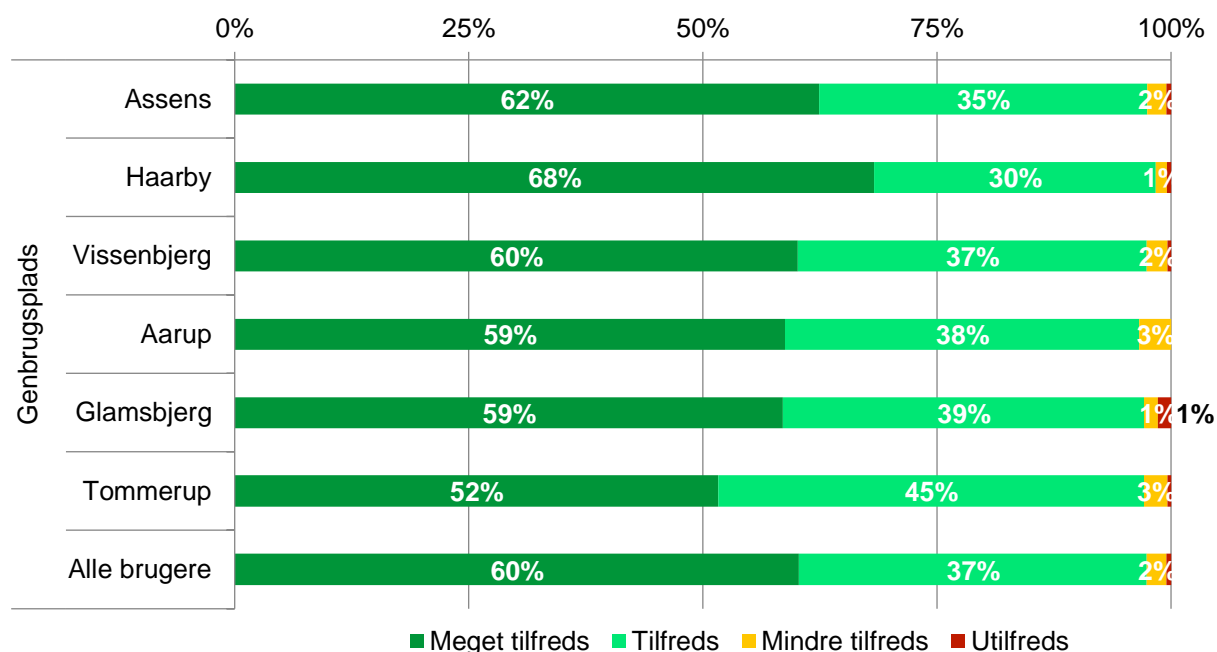
4.2.3 Personalets Vejledning

Generelt er kunderne godt tilfredse med personalets vejledning på alle seks genbrugspladser. Figur 8 viser fordelingen af svar på kundernes tilfredshed med personalets vejledning. Samlet set svarer 97% af kunderne, at de er meget tilfredse eller tilfredse med personalets vejledning.

På Haarby Genbrugsplads har den største andel af kunderne svaret, at de er meget tilfredse eller tilfredse med personalets vejledning.

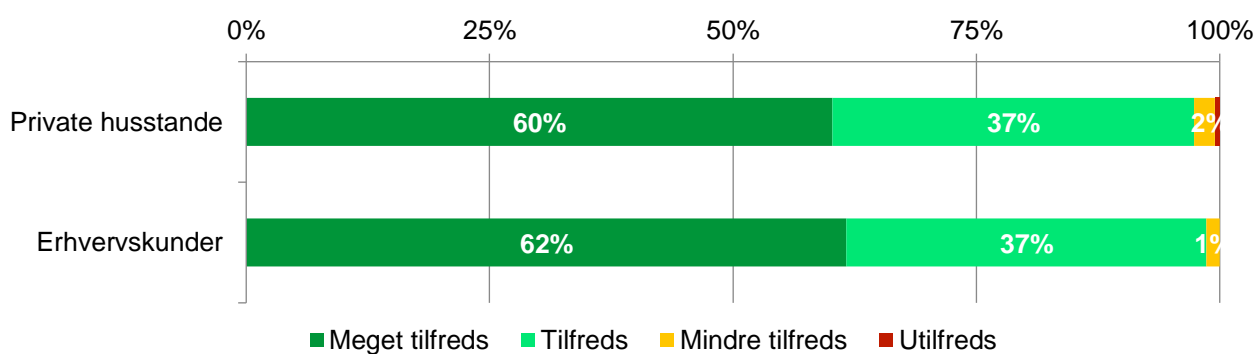
Det fremgår af kundernes kommentarer, at de vægter personalets vejledning som en af de vigtigste faktorer for en god oplevelse på genbrugspladsen.

Figur 8: Personalets vejledning, opdelt efter genbrugsplads i %.



Det fremgår af figur 9, at både de private husstande og virksomheder er meget tilfredse med personalets vejledning om genbrug.

Figur 9: Personalets vejledning, opdelt efter kundetype, i %.



4.2.4 Ordenen på Pladsen

Figur 10 viser fordelingen af kundernes svar på spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med ordenen på pladsen?". For eksempel viser figuren, at kunderne på genbrugspladserne i Assens og Haarby er meget tilfredse med ordenen, da hhv. 70% og 76% af kunderne er meget tilfredse. Generelt er kunderne rigtig godt tilfredse med ordenen på genbrugspladserne i Haarby, Assens, Glamsbjerg og Aarup. I Vissenbjerg og Tommerup vurderes ordenen lidt lavere, hvor hhv. 7% og 5% af kunderne på er mindre tilfredse.

Figur 10: Ordenen på pladsen, opdelt efter genbrugsplads i %.

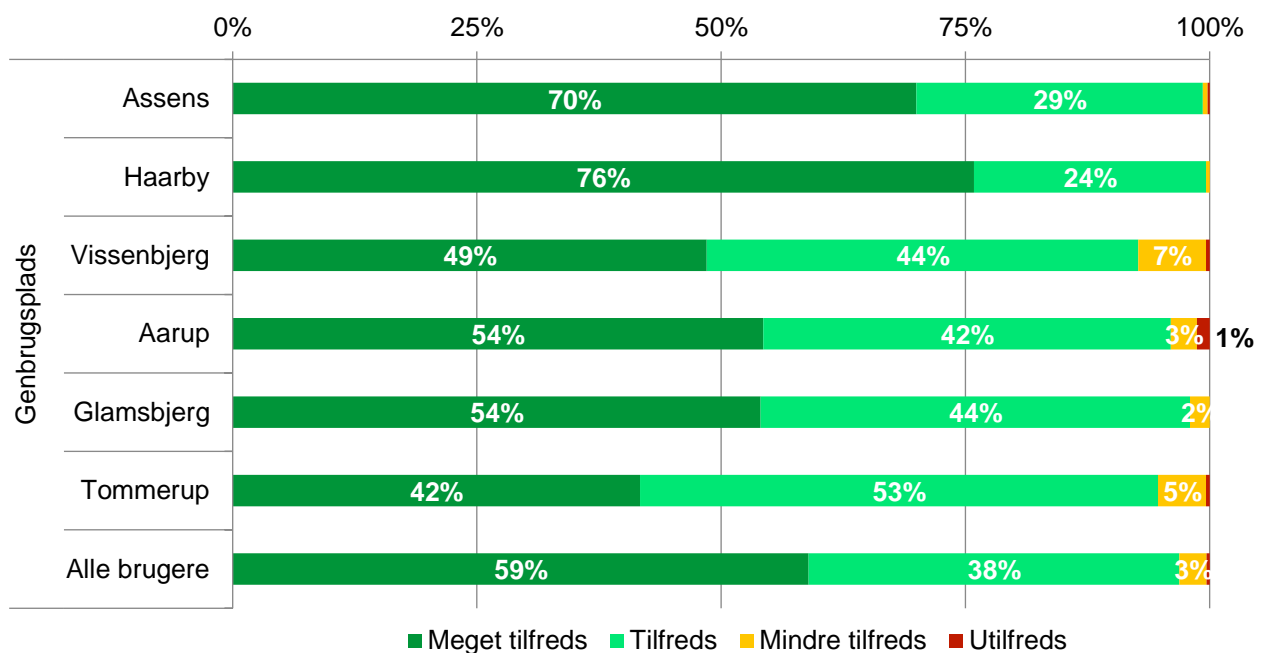


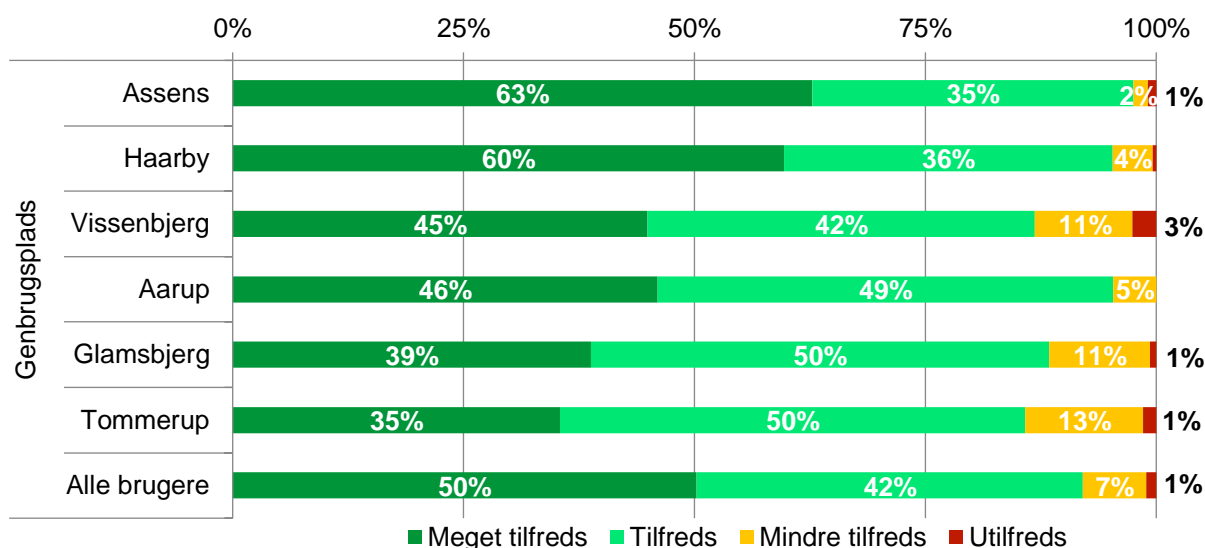
Foto 5: Vissenbjerg Genbrugsstation



4.2.5 Hvor nemt er det at aflevere Affald i Containerne

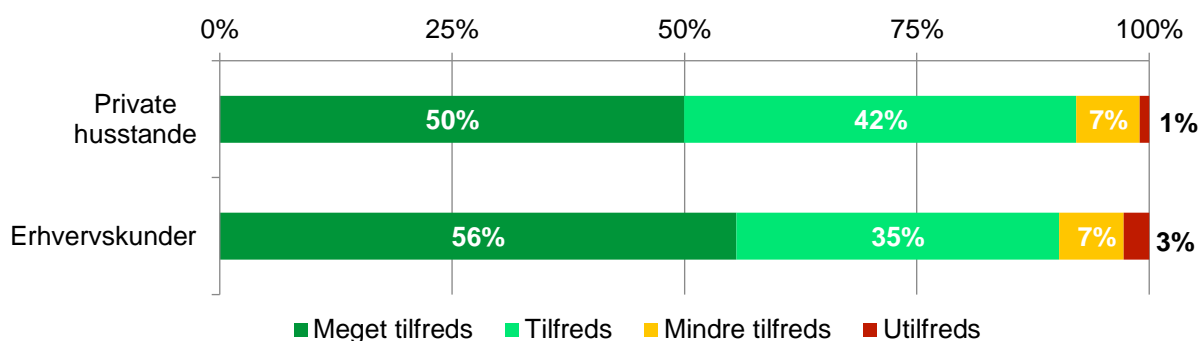
I figur 11 fremgår det, at andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder er højest på to ud af seks genbrugspladser. Her ses det, at andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder er størst på Assens og Haarby Genbrugsplads, mens 14% af kunderne er mindre tilfredse eller utilfredse med, hvor nemt det er at aflevere sit affald i containerne på genbrugspladserne i Tommerup og Vissenbjerg. Ligeledes ses det, at 3% af kunderne er utilfredse, når de afleverer affald på Vissenbjerg Genbrugsplads.

Figur 11: Hvor nemt er det at aflevere affald i containerne? opdelt efter genbrugsplads, i %.



Figur 12 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med, hvor let det er at aflevere affald i containerne opdelt efter kundetype. Her fremgår det, at andelen af meget tilfredse kunder er mindre ved private husstande end ved virksomhederne, dog er andelen af utilfredse kunder større ved virksomhederne.

Figur 12: Hvor nemt er det at aflevere affald i containerne? opdelt efter kundetype, i %.



4.2.6 Genbrugspladsens Indretning

Der er forskel på, hvordan kunderne vurderer indretningen af pladserne. Figur 13 viser fordelingen af kundernes svar på spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med indretningen af pladsen?". Det ses, at andelen af kunder der er meget tilfredse eller tilfredse med indretningen af Assens Genbrugsplads, er størst med 97%. De øvrige genbrugspladser er vurderes dårligere, da mellem 9% og 15% er svarer, at de er mindre tilfredse eller utilfredse med indretningen.

Figur 13: Indretningen af pladsen, opdelt efter genbrugsplads, i %.

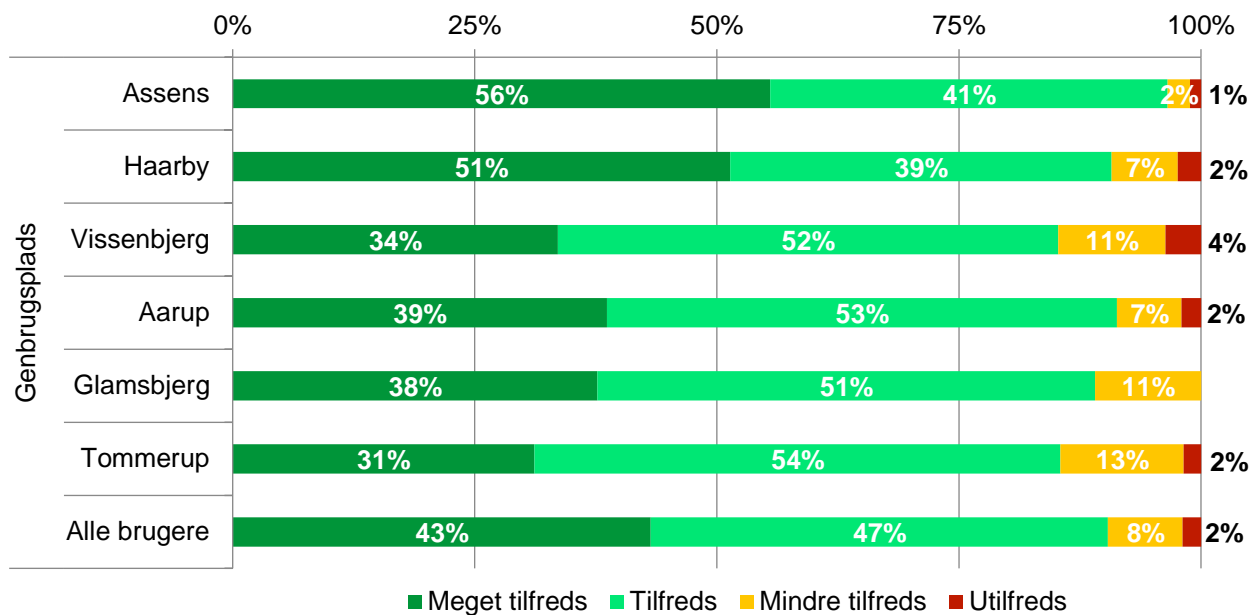


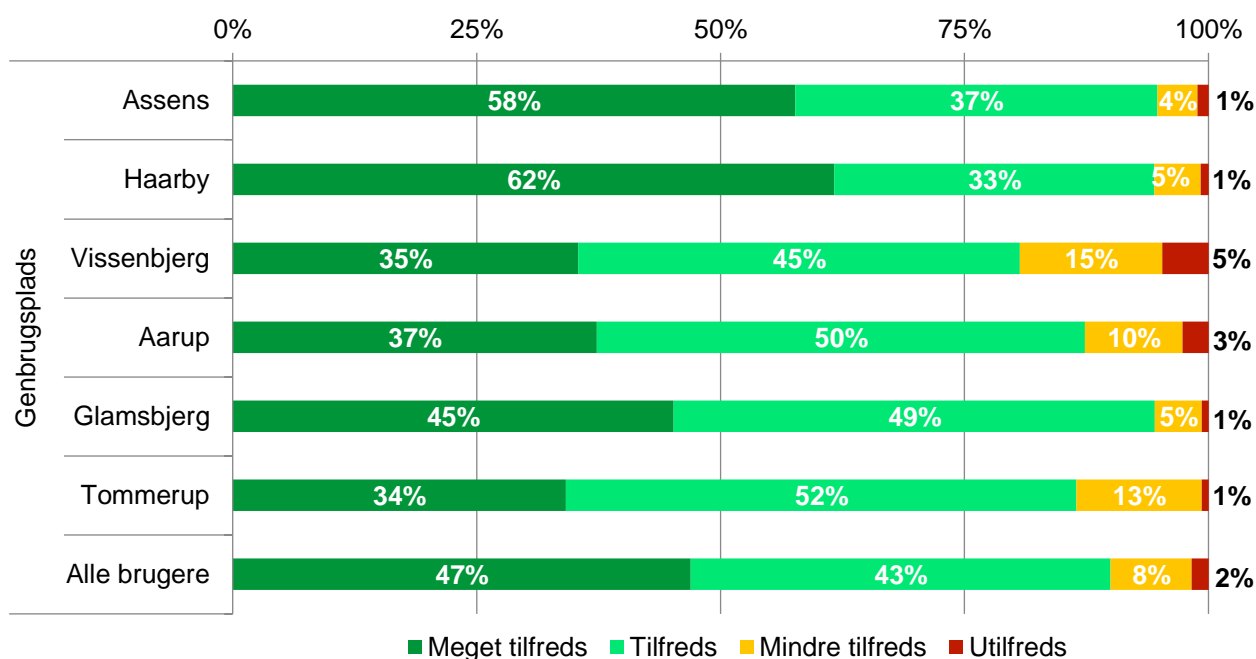
Foto 6: Indretning af Tommerup Genbrugsplads



4.2.7 Kørselsforhold på Genbrugspladserne

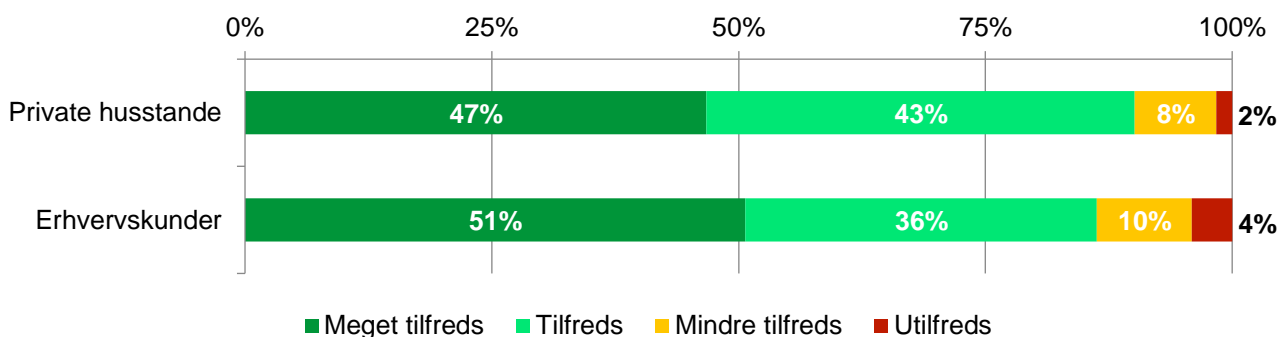
Respondenterne i undersøgelsen er blevet spurgt ind til deres tilfredshed med kørselsforholdene på pladsen. En opgørelse over svarene er vist i figur 14. Her ses et meget lignende resultat ift. spørgsmålet omkring indretningen af pladsen. Andelen af utilfredse og mindre tilfredse med kørselsforholdene er mellem 5-20%.

Figur 14: Kørselsforholdene på genbrugspladsen, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Ses der på forholdet mellem private husstande og virksomheder, fremgår det af figur 15, at en større andel af virksomheder er mindre tilfredse eller utilfredse med kørselsforholdene på pladsen end de private husstande. Dette kan skyldes, at virksomhederne ofte kommer i større køretøjer, og hvis indretningen ikke er optimal, er det svært for virksomhederne at køre rundt på pladsen og aflevere deres affald.

Figur 15: Kørselsforholdene på genbrugspladsen, opdelt efter kundetype, i %.



4.2.8 Åbningstiden

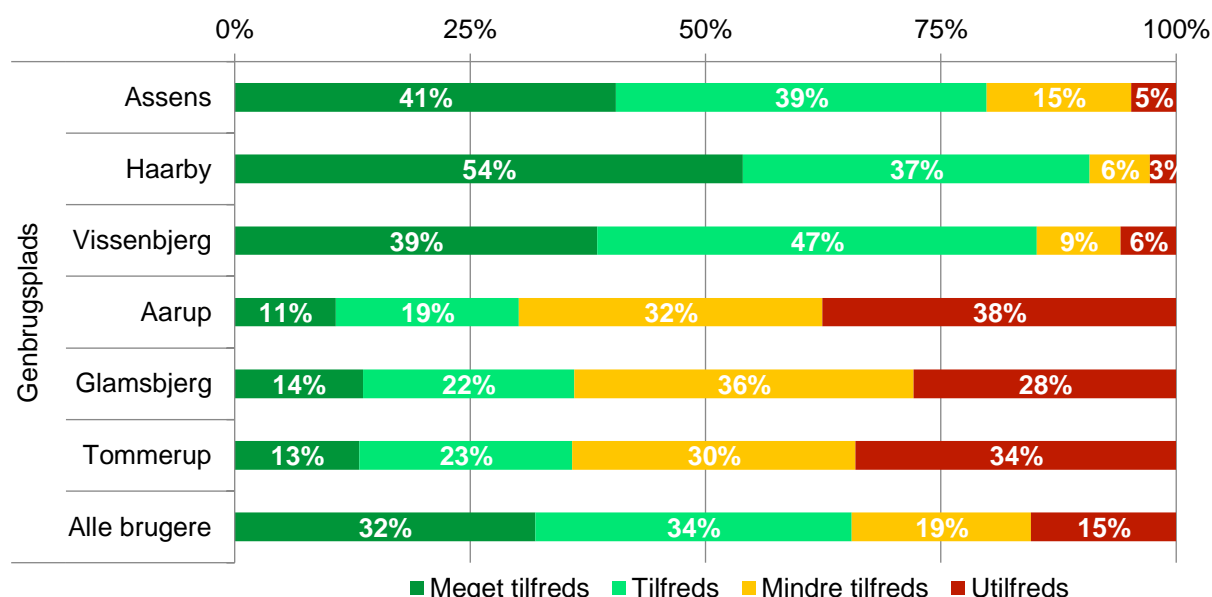
Figur 16 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med åbningstiden fordelt på de forskellige genbrugspladser. Der er en lavere tilfredshed med åbningstiderne generelt end for de øvrige parametre.

Genbrugspladserne i Assens, Haarby og Vissenbjerg har åbent mandag-fredag kl. 10-18 og lørdag kl. 09-17. På disse pladser er kunderne generelt mere tilfredse end på de tre øvrige genbrugspladser, der kun er åbent to hverdage kl.10-18 og en lørdag fra kl. 09-17.

Der er mulighed for at aflevere haveaffald og genbrugeligt emballageaffald på et døgnåbent afsnit på i Haarby, Aarup, Glamsbjerg og Vissenbjerg.

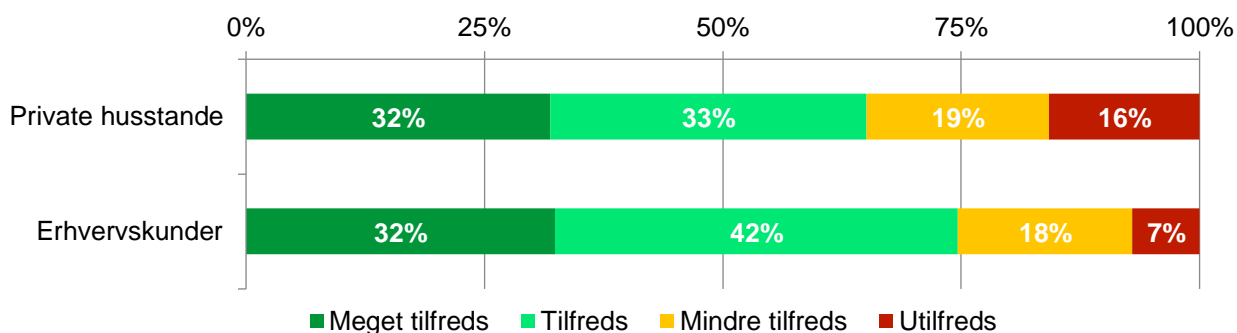
8% af de afgivne kommentarer siger, at de ønsker åbnet om søndagen og 4% foreslår døgnåbne genbrugspladser.

Figur 16: Tilfredshed med åbningstiden, opdelt efter genbrugsplads, i %.



Deles kunderne op i private husstande og virksomheder, som vist i figur 17, er de private husstande lidt mere utilfredse med åbningstiderne end virksomhederne. Dette kan skyldes, at de private husstande oftest afleverer deres affald i weekenderne, hvorimod virksomhederne gør det i løbet af ugen, hvor de fleste virksomheder holder åbent.

Figur 17: Tilfredshed med åbningstiden, opdelt efter kundetype, i %.



4.2.9 Kørefastand til Genbrugspladsen

Kørefastanden vægter højt for kunderne, når de skal vurdere den generelle tilfredshed med genbrugspladserne, da nogle kunder ikke ønsker at køre alt for langt for at komme af med deres affald. Figur 18 viser fordelingen af kundernes tilfredshed i forbindelse med kørefastanden til den pågældende genbrugsplads. Overordnet set er kunderne godt tilfredse med kørefastanden, hvor 96% af kunderne svarer, at de er meget tilfredse eller tilfredse. Der er lidt lavere tilfredshed med kørefastanden til Vissenbjerg Genbrugsplads.

Figur 18: Kørefastanden til genbrugspladsen, opdelt efter plads, i %.

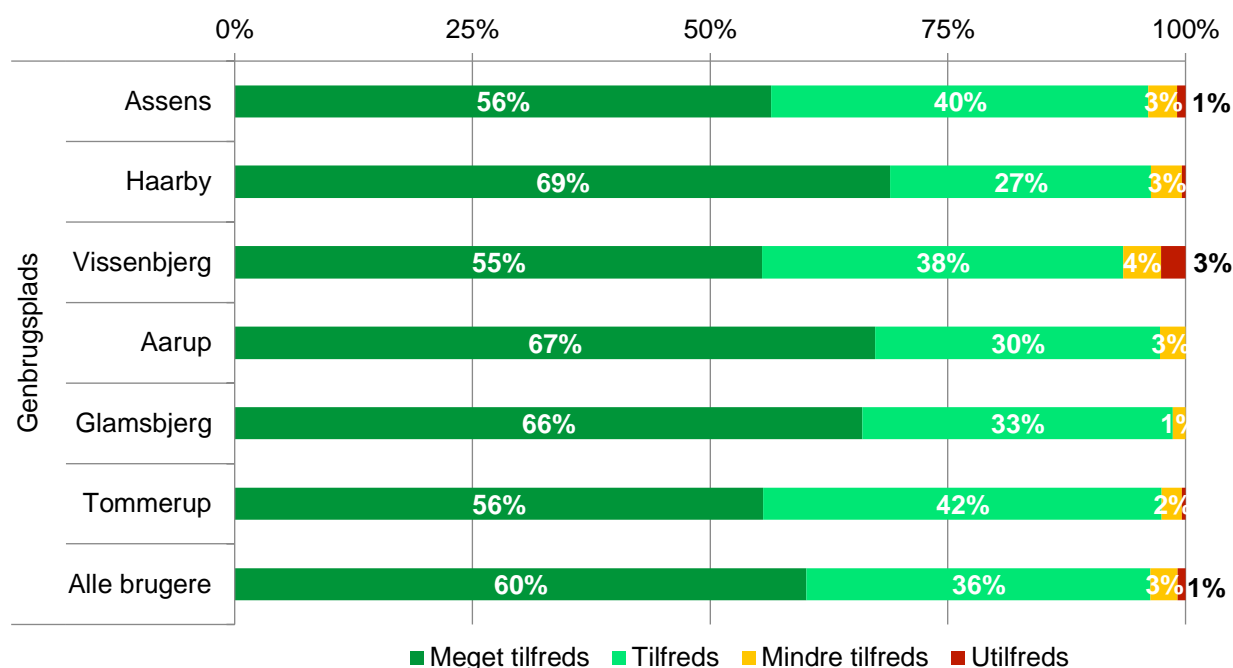


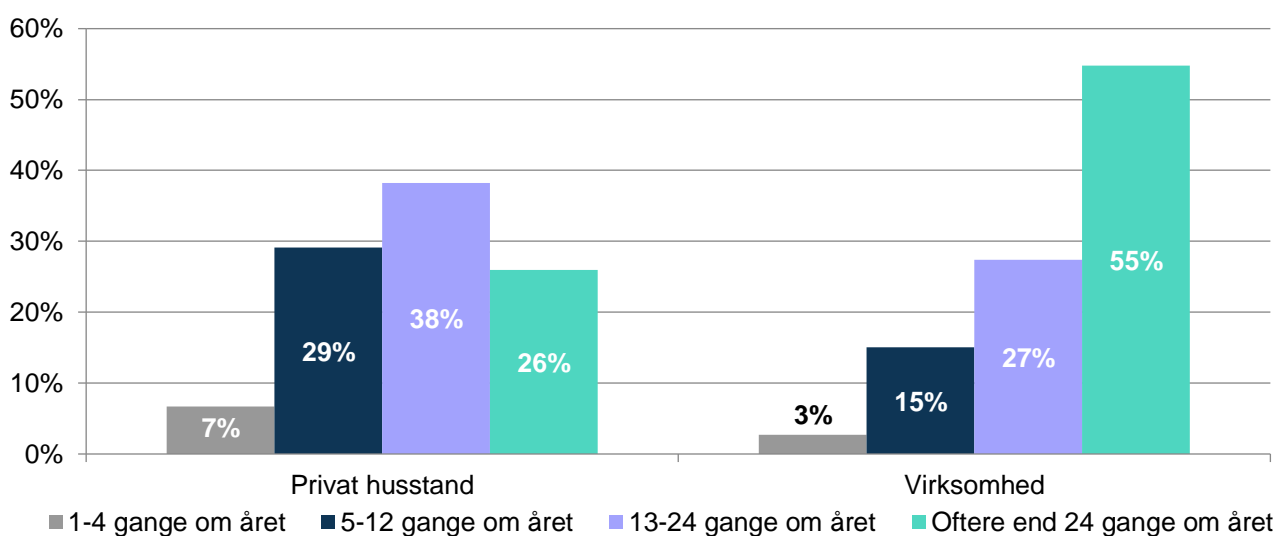
Foto 7: Skilt for affaldsfraktioner på døgnåbne zoner



4.3 Besøgshyppighed

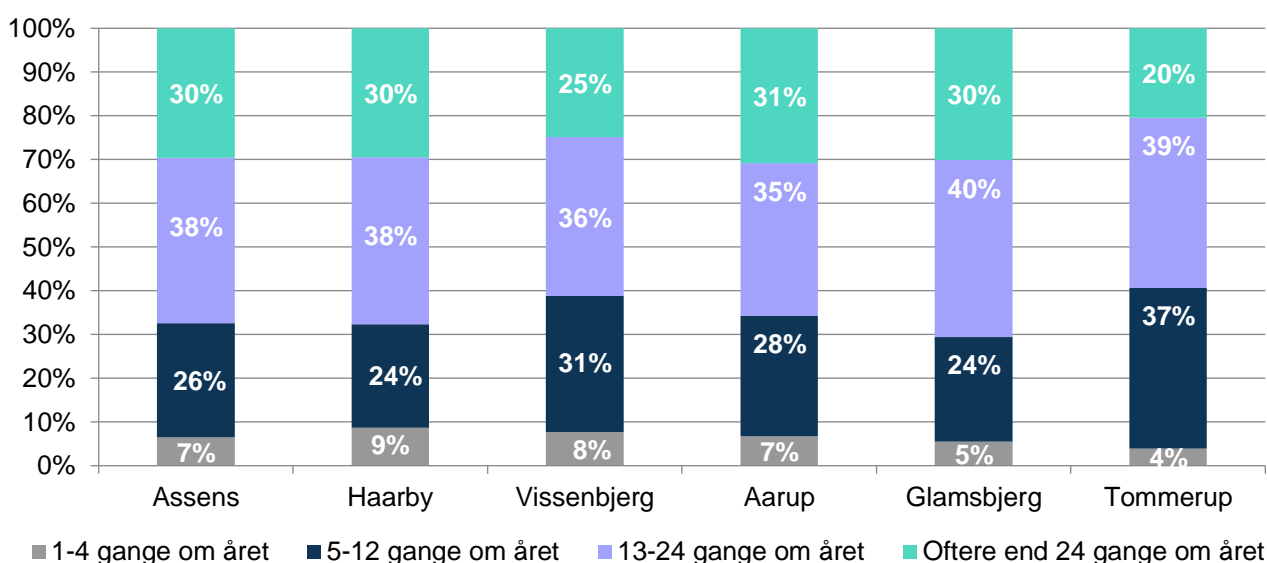
Figur 19 giver et overblik over, hvor ofte henholdsvis private husstande og virksomheder besøger genbrugspladserne. Det fremgår af figuren, at 55% af de besøgende virksomheder kommer oftere end 24 gange om året, mens kun 26% af de private husstande kommer mere end 24 gange om året. Kun 3% af virksomhederne oplyser, at de benytter genbrugspladserne mellem 1-4 gange om året. Fra figuren kan man ligeledes se, at de virksomheder, som benytter genbrugspladserne, kommer hyppigere end de private husstande.

Figur 19: Fordeling af besøgshyppighed, opdelt efter kundetype i %.



Besøgshyppigheden er opdelt efter genbrugsplads i Figur 20. I figuren kan det ses, at mere end halvdelen af kunderne benytter genbrugspladserne mere end 12 gange om året. Derved har genbrugspladserne mange stamkunder, som hyppigt anvender pladsen i løbet af året.

Figur 20: Besøgshyppighed, opdelt efter genbrugsplads i %.

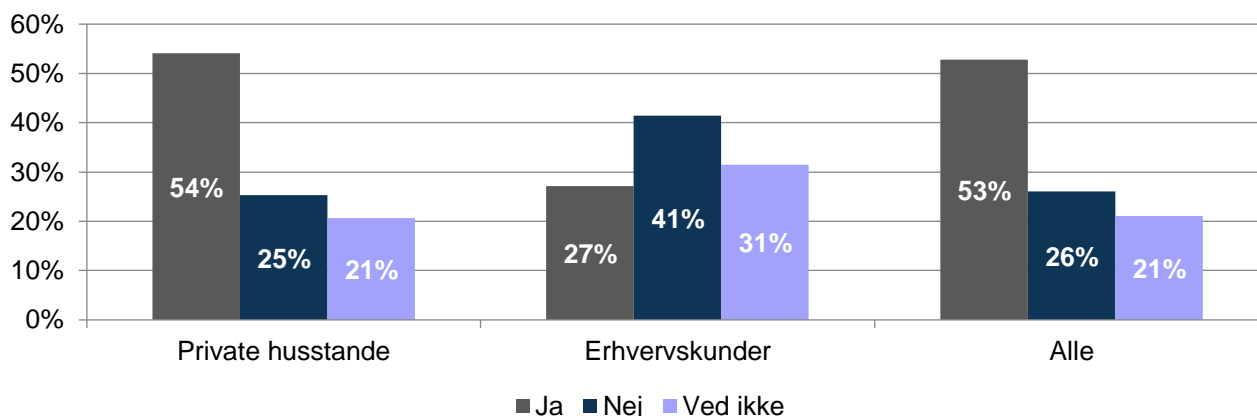


4.4 Direkte Genbrug

Kunderne blev efterfølgende spurgt, om de ønsker flere muligheder for at kunne tage eller aflevere ting som andre kan bruge. Her kunne kunderne svare "ja", "nej" eller "ved ikke" og der var mulighed for at uddybe sit svar.

Figur 21 viser, at en større andel af de private husstande ønsker flere muligheder for at tage og aflevere ting i fremtiden end erhvervskunderne.

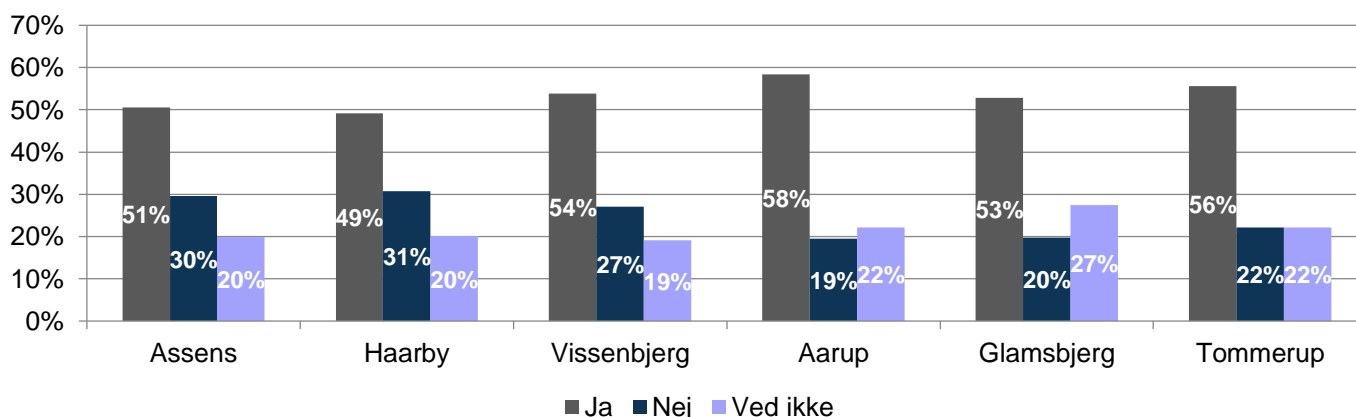
Figur 21: Ønsker kunderne flere muligheder for direkte genbrug, opdelt efter kundetype i %.



124 kunder afgav uddybende kommentarer. Størstedelen pointerer, at genbrug er godt og flere foreslår en gratis byttecontainer eller butik med betaling. Nogle foreslår at flere fraktioner bliver gjort tilgængelig for direkte genbrug, f.eks. byggematerialer, elektronik og maling.

Figur 21 viser fordelingen af kundernes svar på, om de ønsker flere muligheder for direkte genbrug fordelt på de enkelte genbrugspladser. Fordelingen er nogenlunde ens for de seks genbrugspladser, hvor lidt mere end 50% af kunderne ønsker flere muligheder.

Figur 21: Ønsker kunderne flere muligheder for direkte genbrug, opdelt efter genbrugsplads i %.



4.5 Oplysninger om affald

Figur 22 giver et overblik over, hvordan kunderne gerne vil have oplysninger om affald. Figuren viser eksempelvis, at de fleste kunder, både fra private husstande og virksomheder, gerne vil have oplysninger om affald på Assens Kommunes hjemmeside eller ved hjælp af en folder. Flere kunder ønsker også at få oplysningerne gennem pladspersonalet.

På spørgeskemaet var det også muligt at vælge "Andet". Her har 18 kunder skrevet en uddybende kommentar. Det handler blandt om, at de gerne vil modtage oplysninger om affald på e-Boks, skiltning/plakater på genbrugspladserne og en uddybende app.

Figur 22: Hvor kunderne gerne vil have oplysninger om affald, i %.

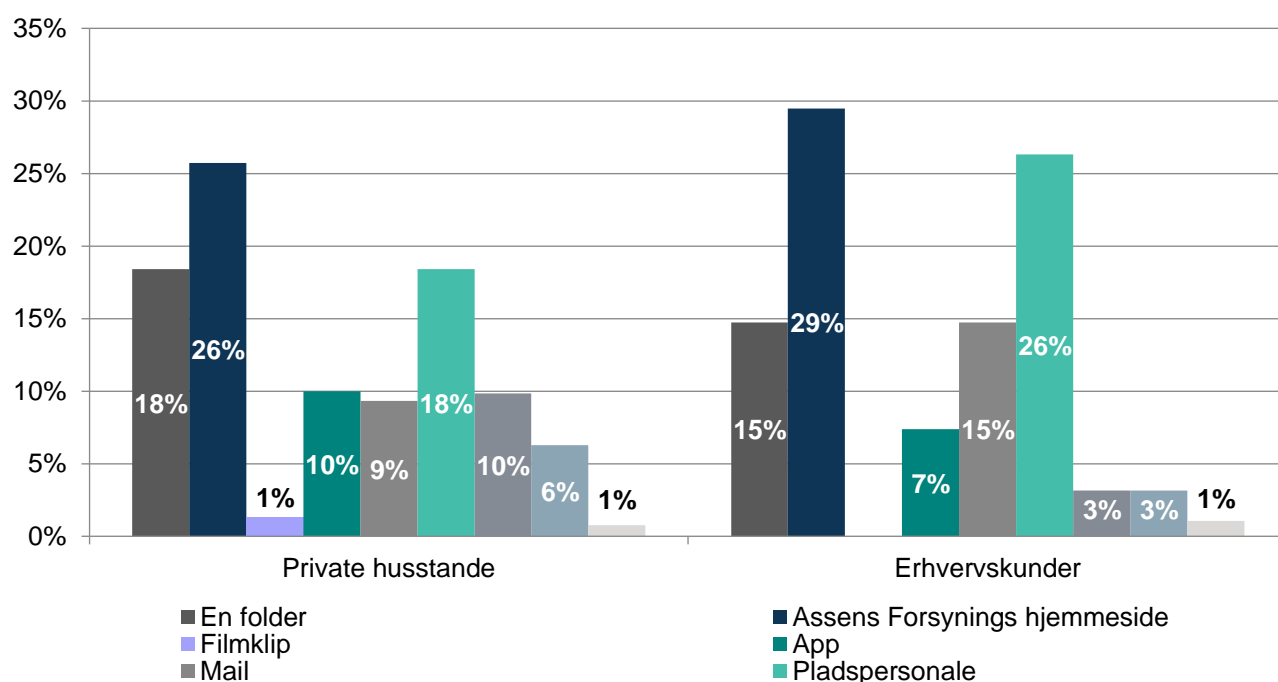


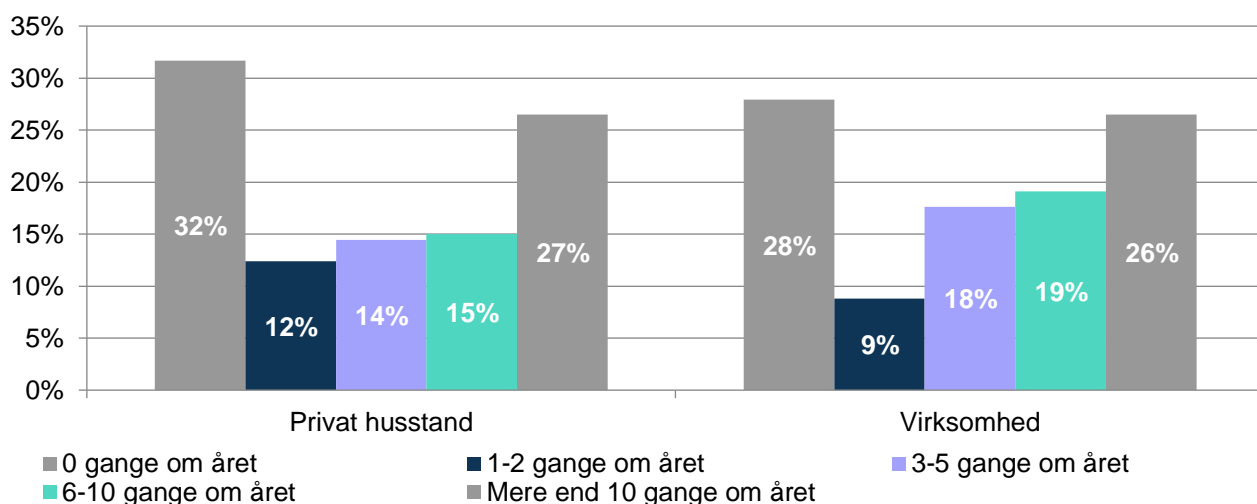
Foto 8: Skiltning på Glamsbjerg Genbrugsplads



4.6 Besøgshyppighed på Døgnåbne Haveaffaldspladser

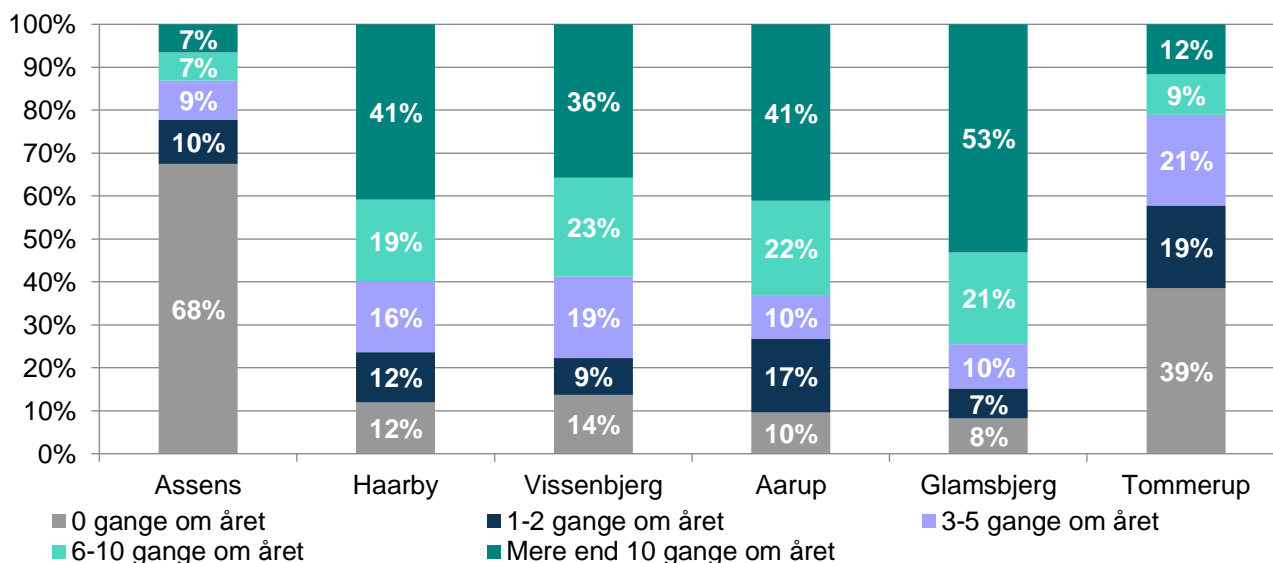
Figur 23 giver et overblik over, hvor ofte henholdsvis private husstande og virksomheder anvender de døgnåbne haveaffaldspladser. Det fremgår af figuren, at 32% af de besøgende private husstande ikke anvender haveaffaldspladserne, det samme gør sig gældende for 28% af de besøgende virksomheder. Fordelingen for private husstande og erhvervs-kunder er stort set ens. Det ses samtidig, at der er en stor andel der anvender pladserne mere end 10 gange om året, hvormed det kan antages, at de kunder der anvender haveaffaldspladserne, anvender dem ofte.

Figur 23: Besøgshyppighed på fe døgnåbne genbrugspladser, i %.



Besøgshyppigheden, for de døgnåbne haveaffaldspladser, er opdelt efter genbrugsplads i Figur 24. I figuren kan det ses, at især kunderne fra Assens Genbrugsplads og Tommerup Genbrugsplads der ikke anvender haveaffaldspladserne, da hhv. 68% og 39% har svaret at de ikke anvender en døgnåben haveaffaldsplads. Dette skyldes at Assens Genbrugsplads kun har lukket om søndagen og aftenen, hvorfor kunderne ikke i lige så høj grad har behov for at komme på de øvrige døgnåbne pladser.

Figur 24: Besøgshyppighed på de døgnåbne genbrugspladser, opdelt efter genbrugsplads, i %.

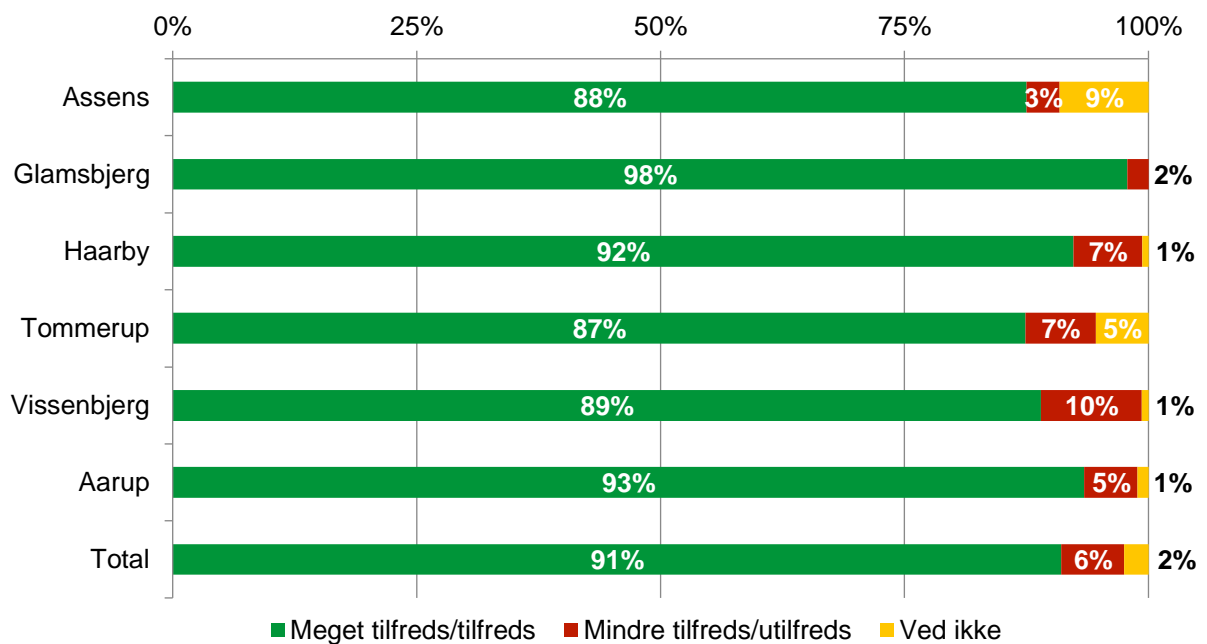


4.7 Tilfredshed på Døgnåbne Haveaffaldspladser

Figur 25 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med de døgnåbne Haveaffaldspladser fordelt på de forskellige genbrugspladser. 91% af kundernes, varende til 622 ud af 683, svarer at de er meget tilfredse eller tilfredse med de døgnåbne haveaffaldspladser.

Den døgnåbne haveaffaldsplads i Glamsbjerg har den største andel af respondenter, 98%, som er enten meget tilfredse eller tilfredse. Den døgnåbne haveaffaldsplads i Vissenbjerg har den største andel af mindre tilfredse eller utilfredse respondenter.

Figur 25: Tilfredshed med Døgnåbne Haveaffaldspladser, opdelt efter genbrugsplads i %.



4.7.1 Kommentarer til Døgnåbne Haveaffaldspladser

Kunderne har derudover også haft mulighed for at uddybe deres besvarelse med en kommentar. Tabel 4 nedenfor giver et overblik over kundernes kommentarer og forbedringsforslag vedrørende de døgnåbne haveaffaldspladser. I bilaget findes en listen med samtlige kommentarer der er afgivet. Det er vigtigt at notere, at kommentarerne er sorteret efter den genbrugsplads respondenterne har afgivet sit svar på, og ikke nødvendigvis den døgnåbne haveaffaldsplads de omtaler.

Tabel 4: Uddybende kommentarer omkring Døgnåbne Haveaffaldspladser

Døgnåbne Haveaffaldspladser			
Tema	Antal	Eksempel på kommentar	Andel
Generelt tilfredshed	186	<i>Dejligt at kunne komme af med affaldet døgnet rundt</i>	64%
For lidt plads	44	<i>I Haarby vil det være godt med 1/2 mere areal</i>	15%
Dårlig indretning	18	<i>Helsnæs dårlige kørselsforhold</i>	6%
Mangler station	16	<i>Mangler i Assens</i>	5%
Andet	16	<i>Ser ingen grund til døgnåbent</i>	5%
Vidste ikke det fandtes	11	<i>Vidste ikke den var døgnåbent</i>	4%
Dårlig placering	9	<i>Men afstand til døgnåbent er ikke tilfredsstillende</i>	3%
Mindre tilfredshed med orden	3	<i>Bare synd folk ikke kan læsse haveaffald af</i>	1%
Aldrig brugt	2	<i>Aldrig brugt denne service</i>	1%

5 Kommentarer vedrørende genbrugspladserne

I dette afsnit dannes der et overblik over de generelle kommentarer, som kunderne har til genbrugspladserne. Af de i alt 1.570 kunder, som har besvaret spørgeskemaet, har 457 kunder skrevet en kommentar til genbrugspladserne generelt. Ydermere har 985 kunder skrevet en kommentar om, hvad de forbinder med god service på en genbrugsplads.

Der var opgivet tre spørgsmål, hvor kunderne havde mulighed for at give en kommentar, som hhv. lød: "Hvor tilfreds er du med indretningen af de døgnåbne haveaffaldspladser?", "Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsplads?" og "Har du forslag til noget, vi kan gøre bedre eller kommentarer, kan du skrive dem her."

Et overblik over kommentarerne er samlet for de enkelte genbrugspladser og grupperet efter emne, hvilket kan ses i afsnit 5.1 til 5.8.

Alle grupperede og ikke-grupperede kommentarer kan findes i bilaget. Her kan desuden findes en opdeling af kommentarer fra private husstande og virksomheder.

5.1 Kommentarer til Døgnåbne Haveaffaldspladser

Følgende kommentarer blev afgivet ved de seks genbrugspladser til spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med indretningen af de døgnåbne haveaffaldspladser?"

Tabel 5: Kundernes kommentarer og tilfredshed med de døgnåbne haveaffaldspladser.

Døgnåbent - Alle genbrugsstationer		
Tema	Antal	Andel
Generelt tilfredshed	186	63,7%
For lidt plads	44	15,1%
Dårlig indretning	18	6,2%
Mangler station	16	5,5%
Andet	16	5,5%
Vidste ikke det fandtes	11	3,8%
Dårlig placering	9	3,1%
Mindre tilfredshed med orden	3	1,0%
Aldrig brugt	2	0,7%

5.2 Kommentarer til service

Følgende kommentarer blev afgivet ved de seks genbrugspladser til spørgsmålet: "Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsplads?"

Tabel 6: Kommentarer omkring service.

Hvad er god service - Alle genbrugsstationer		
Tema	Antal	Andel
Venligt personale - imødekommende og smilende (service)	328	33,4%
Synligt og tilgængeligt personale (service)	186	18,9%
God vejledning	178	18,1%
Hjælpsomt personale	89	9,1%
God skiltning	67	6,8%
Nemt og hurtigt	56	5,7%
Gode åbningstider	50	5,1%
Overskuelighed	46	4,7%
Godt med plads	36	3,7%
Orden på pladsen	20	2,0%
Andet	14	1,4%
Viden om affald	8	0,8%
Ingen kø	8	0,8%
Ekstra ydelser	3	0,3%
Muligheden for direkte genbrug	2	0,2%

Foto 8: Direkte genbrug Assens Forsyning



5.3 Kommentarer til Assens Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Assens Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 7: Forslag og kommentarer på Assens Genbrugsplads.

Temaer - Assens Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	68	<i>Alt er ok</i>
Udvidede åbningstider i weekender	37	<i>Ønsker åbent søndag, måske bare en gang om måneden</i>
Direkte genbrug	16	<i>Bytterum ville være rart</i>
Døgnåbent	13	<i>Døgnåbent i Assens</i>
Mindre tilfredshed med skiltning	4	<i>Evt. større skiltning hvor affald skal hen, mine øjne bliver ikke bedre</i>
Mere information om affald	4	<i>Mere info så jeg bedre kan sortere hjemmefra</i>
Udvidede åbningstider	3	<i>Om foråret ville det være godt med en sen lukketid dag om ugen</i>
Kommentarer omkring indretning	3	<i>Oversigtsforhold ved udkørsel - mod Thorøhuse</i>
Sænkning af containere	3	<i>Lavere løfte højde til brandbart, ramperne er lidt høje så man brækker ryggen</i>
Ekstra ydelser	3	<i>Udskifte defekte koste</i>
Kompost	3	<i>Mere og endda bedre kompost. Tillad at hente kompost i store mængder</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/container	2	<i>Visse ting såsom eternit og tagplader for omstændigt at komme af med</i>
Andet	2	<i>Hjælpe med aflæsning</i>
Mindre tilfredshed med kø	2	<i>Folk blokerer tit for hinanden ved containere</i>
Mangler aflevering af farligt affald	1	<i>Ærgerligt at der ikke er affald til maling i Odense</i>
Mangler synlighed fra medarbejdere	1	<i>Mere opsøgende personale</i>
Mindre tilfredshed med medarbejdere	1	<i>Ikke alle personaler er lige kundesvenlige</i>
Mindre tilfredshed med orden	1	<i>Ingen søm og skruer på pladsen</i>
Klunsning	1	<i>Jeg synes det skal være tilladt og tage brugbare ting med tilladelse fra personalet</i>

5.4 Kommentarer til Haarby Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Haarby Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 8: Forslag og Kommentarer på Haarby Genbrugsplads.

Temaer - Haarby Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	44	<i>Ros til Assens forsyning i gør det godt</i>
Kommentarer omkring indretning	16	<i>Småt brandbart står for tæt på udkørsel</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/container	15	<i>Bedre og større container til dåser</i>
Udvidede åbningstider i weekender	5	<i>Mere åben når folk har fri søndag m.m.</i>
Døgnåbent	4	<i>24/7 ordning</i>
Andet	4	<i>Ja jeres app er lavet meget dårligt</i>
Udvidede åbningstider	3	<i>Længere åbningstider</i>
Direkte genbrug	3	<i>Vi ser gerne en aflever/hent ting - fine ting</i>
Mindre tilfredshed med medarbejdere	2	<i>Følg op på pladsen i Glamsbjerg de er sure og uhjælpsomme de taler nedladende til en ved spørgsmål og de drikker altid bare kaffe</i>
Sænkning af containere	1	<i>Indretningen i Fåborg er bedre da det skal læsse ned i container</i>
Mangler synlighed fra medarbejdere	1	<i>Følg op på pladsen i Glamsbjerg de er sure og uhjælpsomme de taler nedladende til en ved spørgsmål og de drikker altid bare kaffe</i>
Ekstra ydelser	1	<i>Ekstra skovle v. haveaffald</i>

5.5 Kommentarer til Vissenbjerg Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Vissenbjerg Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 9: Forslag og Kommentarer på Vissenbjerg Genbrugsplads.

Temaer - Vissenbjerg Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	31	<i>De gør det godt. Ikke noget at klage over</i>
Udvidede åbningstider i weekender	18	<i>Gerne søndagsåben, lukket om mandagen?</i>
Andet	8	<i>Trist hun var gift</i>
Direkte genbrug	5	<i>Godt bytteområde</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/container	4	<i>Makuleringscontainer er tit så fuld at det er svært at hælde i den</i>
Kommentarer omkring indretning	4	<i>Større plads</i>
Sænkning af containere	4	<i>Det er svært at gå på jerntrapper ved containere jeg er en ældre dame</i>
Døgnåbent	3	<i>Døgnåbent</i>
Mindre tilfredshed med skiltning	3	<i>Opskalering af skilte</i>
Mangler synlighed fra medarbejdere	3	<i>Synligt personale + vi trænger til en ny genbrugsstation</i>
Mindre tilfredshed med orden	2	<i>Ryd pladsen for løse søm</i>
Mangler aflevering af farligt affald	1	<i>Åbne en kemi afdeling i Årup skal til Vissenbjerg hver gang</i>
Udvidede åbningstider i hverdage	1	<i>Åbne klokken 8 i hverdagene, søndagsåbent.</i>
Mere information om affald	1	<i>Kort med oversigt over containere og hvor hvad skal afleveres på hjemmeside</i>

5.6 Kommentarer til Aarup Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Aarup Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 10: Forslag og Kommentarer på Aarup Genbrugsplads.

Temaer - Aarup Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Udvidede åbningstider	19	<i>Åbningstiderne kunne være bedre</i>
Generel tilfredshed	17	<i>Hilsen en glad bruger</i>
Mangler aflevering af farligt affald	9	<i>Der mangler kemi aflevering, større malebøtter der ikke passer i rød kasse</i>
Udvidede åbningstider i weekender	6	<i>Søndagsåbent hvor folk har fri</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/containerer	4	<i>Bedre mulighed ved haveaffald</i>
Døgnåbent	3	<i>Kan man udvide døgnåbent med andet end haveaffald?</i>
Mindre tilfredshed med skiltning	3	<i>Bedre skiltning og pladsoversigt</i>
Kommentarer omkring indretning	2	<i>Så meget rundkørsel på pladsen som muligt</i>
Andet	2	<i>Mulighed for erhvervsaffald på alle pladser</i>
Udvidede åbningstider i hverdage	2	<i>Åben evt. tirsdag 15-18</i>
Klunsning	2	<i>... også det med at det skal være ok at tage direkte fra containere</i>
Direkte genbrug	1	<i>Det skal være med mere fokus på genbrug...</i>

5.7 Kommentarer til Glamsbjerg Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Glamsbjerg Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 11: Forslag og Kommentarer på Glamsbjerg Genbrugsplads.

Temaer - Glamsbjerg Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	18	<i>Glamsbjerg er en rigtig god plads at komme på</i>
Udvidede åbningstider	14	<i>Vil gerne have flere dage åbent om ugen</i>
Mangler aflevering af farligt affald	6	<i>Rettelse. Latterligt at man ikke må aflevere malerrest</i>
Udvidede åbningstider i weekender	3	<i>Åben søndag</i>
Direkte genbrug	2	<i>Bytteområde til private</i>
Andet	2	<i>Opdatering af pladsen ønskes</i>
Sænkning af containere	2	<i>Der er for højt til metal container</i>
Mindre tilfredshed med skiltning	2	<i>Flyt skiltet med åbningstider tilbage til indgangsporten</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/containerer	1	<i>Større båse til beton/tegl/træ</i>
Udvidede åbningstider i hverdage	1	<i>Evt. en hverdag åbent til 19-20-tiden</i>
Mere information om affald	1	<i>Oversigt på hjemmesiden over affaldskategorier på pdf. Så det kan printes ud. 2 større hul i papircontaineren og glas containeren</i>

5.8 Kommentarer til Tommerup Genbrugsplads

Følgende kommentarer blev afgivet ved Tommerup Genbrugsplads til spørgsmålet: *Har du andre forslag eller kommentar, kan du skrive dem her:*

Tabel 12: Forslag og Kommentarer på Tommerup Genbrugsplads.

Temaer - Tommerup Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	33	<i>Nej det hele var meget godt</i>
Udvidede åbningstider	28	<i>Åben noget mere</i>
Mangler aflevering af farligt affald	19	<i>Gerne mulighed for at aflevere maling</i>
Døgnåbent	16	<i>Flere ting bør have døgnåbent</i>
Udvidede åbningstider i weekender	10	<i>Ønsker der var åbent om søndagen</i>
Andet	8	<i>Dårlig koste + dåser</i>
Udvidede åbningstider i hverdage	8	<i>Åben mandag</i>
Sænkning af containere	4	<i>Få sænket containere</i>
Kommentarer eller ønsker til fraktioner/container	3	<i>Synes at mange containere er fyldte når jeg kommer lørdag formiddag</i>
Direkte genbrug	2	<i>Genopret byggecontainer</i>
Kommentarer omkring indretning	2	<i>Ændre tilkørselsforhold og plads ved døgnåbne haveaffald I Vissenbjerg</i>
Mindre tilfredshed med medarbejdere	2	<i>På denne plads, modsat andre i kommune kan man møde uhøflige medarbejdere</i>
Mindre tilfredshed med orden	2	<i>Passe på at der ikke ligger søm og skruer</i>
Mindre tilfredshed med skiltning	1	<i>Større skiltning med åbningstider</i>
Mere information om affald	1	<i>Mere info ang. Sortering inden man kommer til pladsen gerne en folder</i>
Ekstra ydelser	1	<i>Gratis kaffe</i>
Klunsning	1	<i>Tillade at man kan tage ting fra alle containere...</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 (både private husstande og virksomheder) på de seks genbrugspladser.

6.2 Metode og spørgeramme

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

Tabel 13 viser, hvornår undersøgelsens blev gennemført på de forskellige genbrugspladser.

Tabel 13: Bemandingsplan for gennemførelse af undersøgelse.

Tidspunkter for gennemførelsen af tilfredshedsundersøgelsen		
Dato	Ugedag	Genbrugspladser
11. oktober 2022	Tirsdag	Tommerup kl. 10-18
12. oktober 2022	Onsdag	Assens kl. 10-18
13. oktober 2022	Torsdag	Vissenbjerg kl. 10-18 Haarby kl. 10-18
14. oktober 2022	Fredag	Haarby kl. 10-18
15. oktober 2022	Lørdag	Assens kl. 9-17 Vissenbjerg kl. 9-17 Haarby kl. 9-17
17. oktober 2022	Mandag	Vissenbjerg kl. 10-18
19. oktober 2022	Onsdag	Assens kl. 10-18 Tommerup kl. 10-18
20. oktober 2022	Torsdag	Glamsbjerg kl. 10-18 Aarup kl. 10-18
22. oktober 2022	Lørdag	Tommerup kl. 9-17 Glamsbjerg kl. 9-17 Aarup kl. 9-17

6.2 Bearbejdning af data

De udfyldte spørgeskemaer er først scannet og efterfølgende bearbejdet og opsat i et regneark.

6.3 Usikkerhed og fejlkilder

Brugerundersøgelsen udgør en stikprøve på 1.570 kunder på de seks genbrugspladser. Stort set alle kunder har ønsket at deltage i kundeundersøgelsen. Der er i undersøgelsens design og gennemførelse forsøgt at tage højde for at minimere fejlkilder, som kunne opstå i forbindelse med gennemførelsen af undersøgelsen. Vejret har været godt i perioden med kun få timer med nedbør.

6.4 Spørgeskema

I samarbejde med Assens Forsyning er der udarbejdet et spørgeskema. Spørgeskemaet indeholder både åbne og lukkede spørgsmål. Spørgeskemaet kan ses på næste side.



Hvad synes du om denne genbrugsplads?



	Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du med?					
Denne genbrugsplads generelt	<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"/>
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indretningen af pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kørselsforholdene på pladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åbningstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Køreafstanden til genbrugspladsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit affald er?

- Privat affald Erhvervsaffald Både erhvervsaffald og privat affald

Hvor mange gange om året bruger du denne genbrugsplads?

- 1-4 gange 5-12 gange 13-24 gange Oftere end 24 gange

Ønsker du flere muligheder for at kunne tage eller aflevere ting som andre kan bruge, eksempelvis et bytteområde? Ja Nej Ved ikke Uddyb gerne _____

Hvordan vil du gerne have oplysninger om affald? (Sæt gerne flere krydser)

- En folder Assens Forsynings hjemmeside Filmklip App Mail
 Pladspersonale SMS Facebook Andet _____

I Vissenbjerg, Aarup, Glamsbjerg, Haarby og Helnæs er der døgnåbne haveaffaldspladser.

Hvor mange gange om året bruger du de døgnåbne haveaffaldspladser?

- 0 gange 1-2 gange 3-5 gange 6-10 gange Mere end 10 gange

Hvor tilfreds er du med indretningen af de døgnåbne haveaffaldspladser? _____

Uddyb gerne _____

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

Har du forslag til noget, vi kan gøre bedre eller kommentarer, kan du skrive dem her:





7 Bilag

BILAG

REGNEARK: Regnearksbilaget indeholder de bagvedliggende, og mere detaljerede beregninger for resultaterne her i rapporten samt oversigt over de afgivne kommentarer og forbedringsforslag.

