



BRUGERUNDERSØGELSE: TILFREDSHED MED GENBRUGSSTATIONERNE I RENO DJURS

Rekvireret af: Reno Djurs

Udfærdiget af: JHN Processor v.

Jacob Høg Nyborg og Andreas Bilberg

Juni – August 2021

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund og formål	3
2	Konklusion	3
3	Resultater	5
3.1	<i>Antal respondenter</i>	5
3.2	<i>Kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne</i>	6
4	Kommentarer fra kunderne	8
4.1	<i>Kommentarer og temaer på Feldballe Genbrugsstation</i>	9
4.2	<i>Kommentarer og temaer på Grenaa Genbrugsstation</i>	10
4.3	<i>Kommentarer og temaer på Ryomgård Genbrugsstation</i>	12
4.4	<i>Sammenfatning af kommentarer og temaer</i>	13
5	Metode og gennemførelse	14
5.1	<i>Målgruppe og respondenter</i>	14
5.2	<i>Projektfaser</i>	14
5.3	<i>Metode og spørgeramme</i>	14
5.4	<i>Åbningstider for genbrugsstationerne</i>	15
5.5	<i>Bearbejdning af data</i>	15
5.6	<i>Usikkerhed og fejlkilder</i>	15
Bilag		16

1 Baggrund og formål

I samarbejde med Reno Djurs har JHN Processor gennemført en lille tilfredshedsundersøgelse, der viser kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård. Der er kun stillet et enkelt spørgsmål mundtligt til de private husstande og virksomheder, som er ankommet til genbrugsstationen:

”Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?”

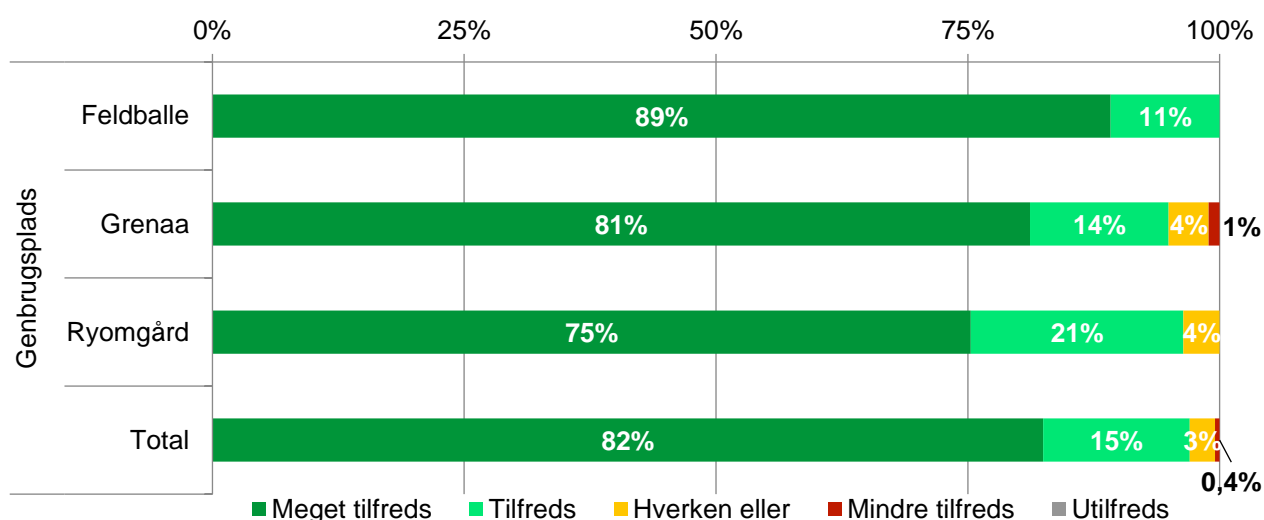
Har kunderne haft yderligere kommentarer eller forslag til forbedringer er dette også noteret.

2 Konklusion

673 kunder fra genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård deltog i tilfredshedsundersøgelsen. 554 var private husstande og 119 virksomheder. De besvarede et enkelt spørgsmål ”Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?”.

Alt i alt er kunderne rigtig godt tilfredse med de tre genbrugsstationer. 97% af respondenterne er enten meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationen.

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



497 respondenter knyttede yderligere kommentarer til deres svar. Mange af disse kommentarer er rosende ord til medarbejderne på genbrugsstationen eller udtrykker en generel tilfredshed med genbrugsstationerne.

Nogle kunder udtrykte et ønske om ændrede åbningstider, herunder mandagsåbent og længere åbningstider. Flere virksomheder ønsker mulighed for at kunne tippe beton og murbrokker af ved enten at nedsænke containerne eller læsse brokkerne af direkte på jorden. På Ryomgård Genbrugsstation ønskede kunder at få flyttet ”Gi” det videre”, da det skaber kø på genbrugsstationen.

Foto 1: Tilfredshedsundersøgelse på Grenaa Genbrugsstation



3 Resultater

Dette afsnit giver ved hjælp af tabeller og figurer en detaljeret oversigt over resultaterne af kundernes besvarelser på Feldballe, Grenaa og Ryomgård. Ud af de 673 respondenter har 487 respondenter knyttet kommentarer til deres vurdering af tilfredshed med genbrugsstationerne. Kundernes kommentarer er gennemgået og grupperet i Afsnit 4.

3.1 Antal respondenter

673 kunder har besvaret tilfredshedsundersøgelsen. Tabel 1 viser antallet af respondenter fordelt på de tre genbrugsstationer. Kunderne skulle tilkendegive om de ankom med affald fra en privat husstand eller virksomhed.

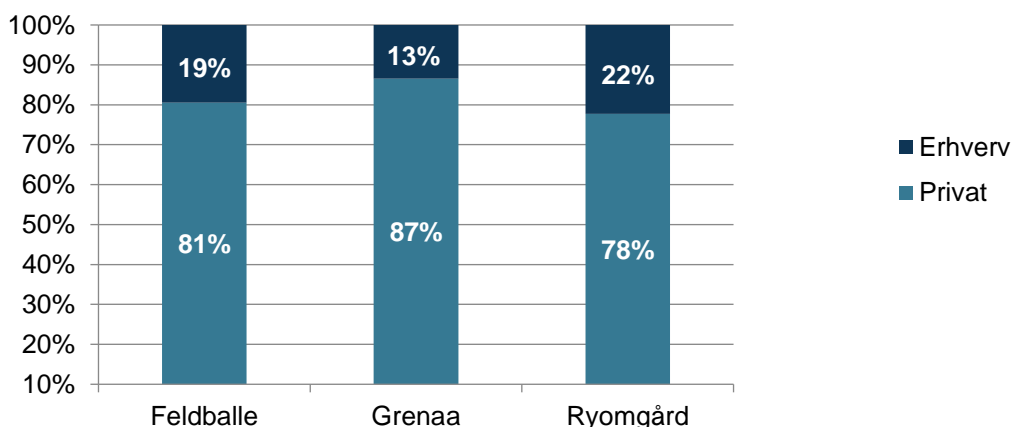
Samlet set har 554 private husstande og 119 virksomheder deltaget i tilfredshedsundersøgelsen

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

Respondenter fordelt på plads og brugertype			
Genbrugsstation	Privat	Erhverv	Total
Feldballe	186	45	231
Grenaa	239	37	276
Ryomgård	129	37	166
Total	554	119	673

Figur 2 viser fordelingen af respondenter på de tre genbrugsstationer for de to brugertyper "private husstande" og "virksomheder". Eksempelvis er 81% af respondenterne på Feldballe Genbrugsstation private husstande og 19% virksomheder.

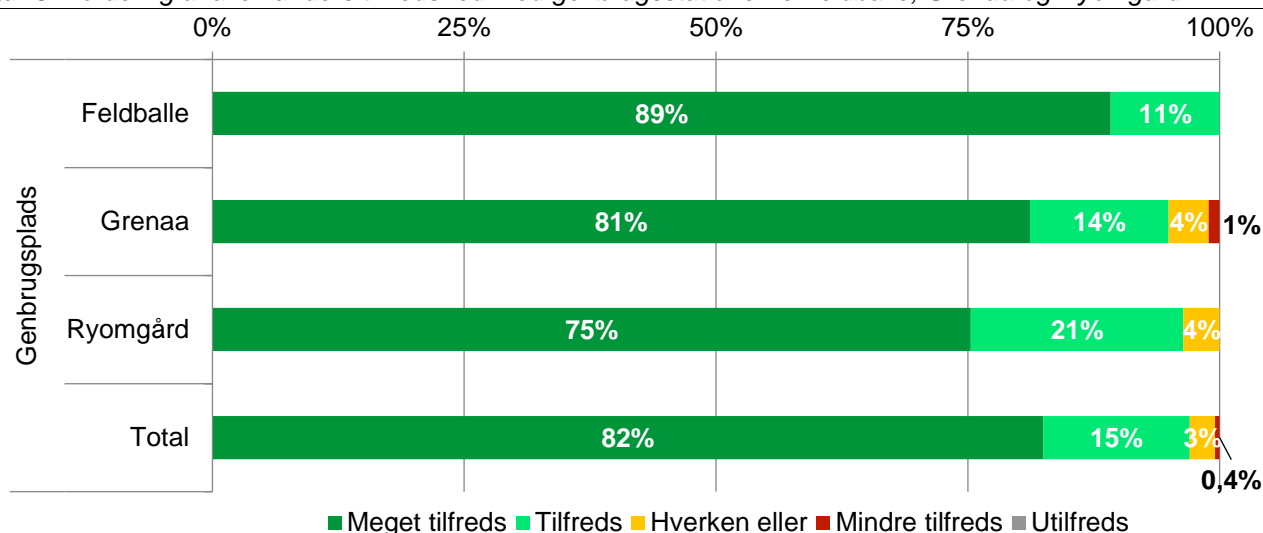
Figur 2: Andel af respondenter opgjort efter genbrugsstation og brugertype.



3.2 Kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne

Figur 3 viser fordelingen af alle kunders svar på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?"

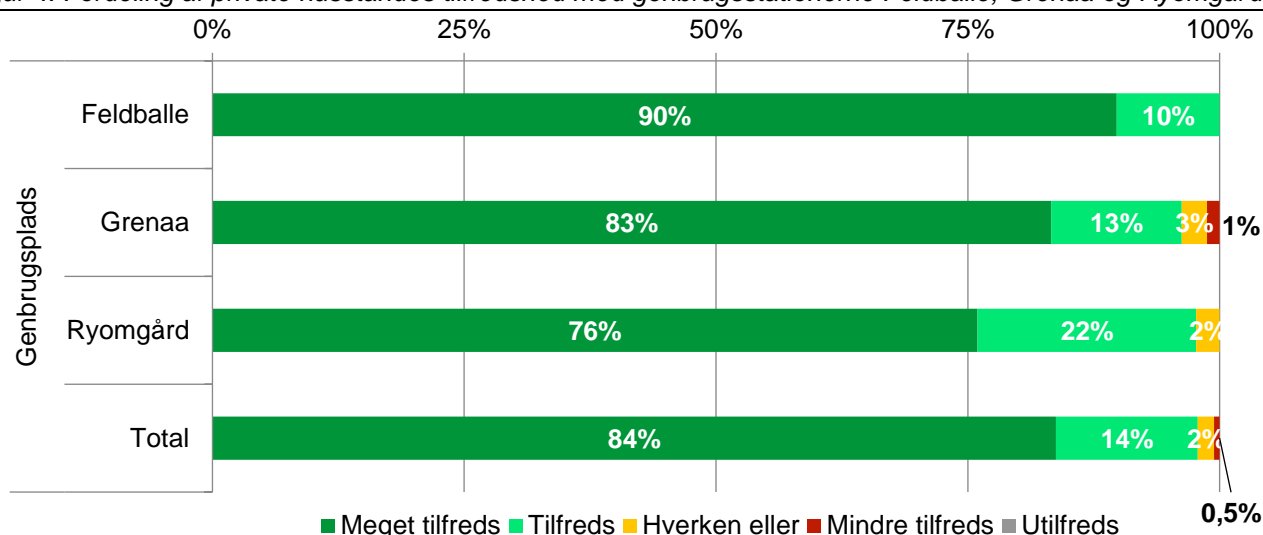
Figur 3: Fordeling af alle kunders tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



97% har svaret at de enten, er meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationerne. På Feldballe Genbrugsstation er alle kunder enten meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationen. På Grenaa og Ryomgård henholdsvis 95% og 96%.

Figur 4 viser fordelingen af private husstandes svar på tilfredsheden med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård.

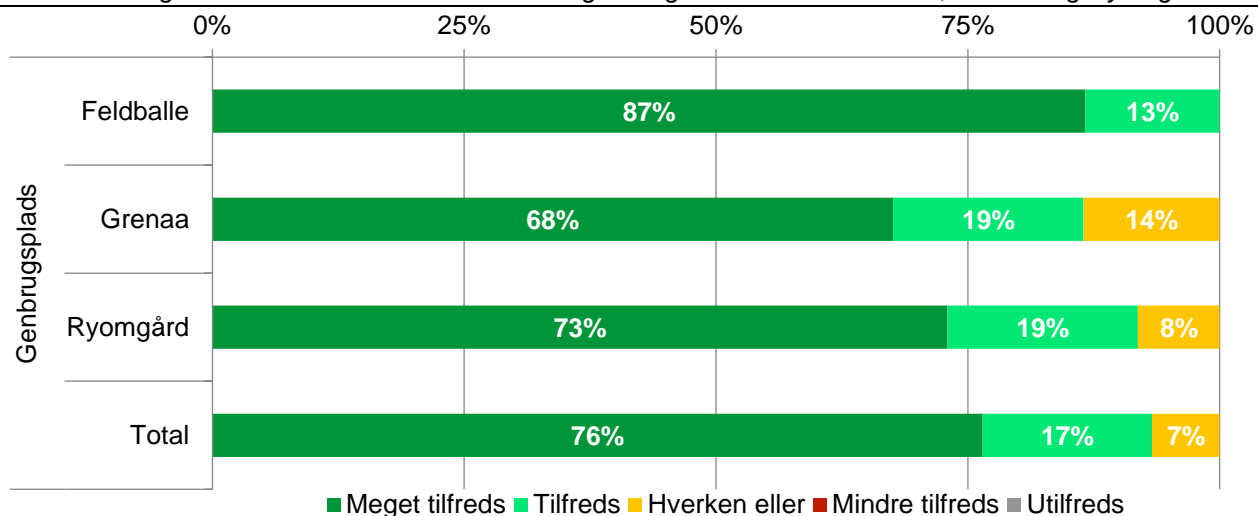
Figur 4: Fordeling af private husstandes tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



De respondenter der svarede "Hverken eller", eller var mindre tilfredse, har ønsker om bedre åbningstider og bedre skiltning på genbrugsstationerne i Grenaa og Ryomgård.

Figur 5 viser fordelingen af virksomhedernes svar på tilfredsheden med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård.

Figur 4: Fordeling af virksomheders tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



Tilfredsheden blandt virksomheder er en anelse lavere end tilfredsheden blandt private husstande. Virksomhederne, der svarede hverken eller til spørgsmålet, begrundede det med b.l.a. for korte åbningstider for virksomheder, at der ikke er åbent om mandagen og et ønske om udvidelse af området omkring haveaffald på Grenaa Genbrugsstation.

4 Kommentarer fra kunderne

Dette afsnit giver et overblik over de kommentarer og forbedringsforslag, som kunderne har givet.

487 kunder gav en uddybende kommentar, hvilket svarer til 72% af alle respondenter.

Tabel 2 viser en gruppering af kommentarerne i overordnede temaer. 180 respondenter, svarende til 37% af alle kommentarer, udtrykker en generel tilfredshed med genbrugsstationerne med en rosende kommentar.

Tabel 2: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer.

Temaer – Alle genbrugsstationer		
Tema	Antal	Andel
Generel tilfredshed	180	37%
Tilfredshed med medarbejdere	128	26%
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	43	9%
Forslag til forbedringer ekskl. åbningstider	36	7%
Mindre tilfredshed med åbningstider	28	6%
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	24	5%
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	19	4%
Sænkning af containere	16	3%
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	15	3%
Tilfredshed med "døgnåbent"	13	3%
Foretrækker bestemt genbrugsstation i Reno Djurs	12	2%
Mindre tilfredshed med kø	12	2%
Haveaffald	10	2%
Mindre tilfredshed med betoncontainer	9	2%
Pæn og ren genbrugsstation	9	2%
Skiltning	5	1%

Udover den høje generelle tilfredshed er der flest kommentarer, der roser medarbejderne og genbrugsstationens indretning. Generel tilfredshed og tilfredshed med medarbejderne er et gennemgående tema på alle tre genbrugsstationer. Nogle få udtrykker, at de er mindre tilfredse eller utilfredse med åbningstiderne, containere/fraktioner og/eller genbrugsstationens indretning. Nogle kunder har afgivet flere kommentarer. Enkelte af kommentarerne er blevet grupperet under to temaer, hvorfor andelen af kommentarer summerer til mere end 100%. Yderligere uddybning af kommentarer for de enkelte genbrugsstationer findes i næste afsnit.

4.1 Kommentarer og temaer på Feldballe Genbrugsstation

Tabel 3 viser grupperingen af kommentarer i temaer på Feldballe Genbrugsstation.

Tabel 3: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer på Feldballe Genbrugsstation

Temaer - Feldballe Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	63	"Alt er godt" "Det er en god genbrugsstation"
Tilfredshed med medarbejdere	35	"Rigtig god genbrugsstation og Hans Jørgen er god til at hjælpe" "De er gode til at hjælpe, selvom man spørger mange gange"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	20	"Masser af plads" "Stor og dejlig genbrugsstation" "God genbrugsstation. Nemt at komme rundt"
Tilfredshed med "døgnåbent"	13	"Godt med døgnåbent" "Skønt at man kan komme ind uden for åbningstid"
Forslag til forbedringer eksl. åbningstider	9	"Beton burde aflæsses på jorden (Erhverv)" "Vi kunne bruge bedre forhold til pap og plastik (Erhverv)"
Foretrækker bestemt genbrugsstation i Reno Djurs	9	"Kører altid hertil (Erhverv)" "Den bedste genbrugsstation på Djursland (Erhverv)"
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	7	"Man burde kunne tippe brokker af (Erhverv)"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	5	"Rigtig godt tilfreds siden den blev bygget" "Den nye genbrugsstation er god"
Sænkning af containere	4	"Betoncontaineren skulle være sænket eller åben, så det er lettere at komme til"
Mindre tilfredshed med betoncontainer	4	"[...]containeren til beton skulle være sænket, så man ikke skal løfte det over en kant"
Pæn og ren genbrugsstation	2	"Altid pænt, god åben genbrugsstation" "Altid rent"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	1	"[...]det kunne være rart, hvis man kunne køre helt ind til alle containere"

Udvidelsen af åbningstiderne med nummerpladegenkendelse er der flere kunder på Feldballe Genbrugsstation der siger, at de er godt tilfredse med. Genbrugsstationen blev rost for størrelsen af genbrugsstationen, der gør det nemt at komme rundt. Flere virksomheder fortæller, at de kører til Feldballe, på trods af andre genbrugsstationer er tættere på. På trods af mange tilfredse kunder på Feldballe Genbrugsstation er der et ønske om, at containere til tungt affald (herunder beton) skal nedsænkes og også forespørgsel om mulighed for at kunne tippe murbrokker af.

4.2 Kommentarer og temaer på Grenaa Genbrugsstation

Tabel 4: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer på Grenaa Genbrugsstation

Temaer - Grenaa Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	65	"Ganske udmærket" "Alt fungerer"
Tilfredshed med medarbejdere	63	"Kompetent personale" "Hjælpsomme og synlige" "Altid god betjening"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	21	"Dejlig stor genbrugsstation" "Overskuelig genbrugsstation" "Masser af god plads"
Forslag til forbedringer ekskl. åbningstider	16	"Sænket containere mangler" "Placering af containere skaber kø (Erhverv)"
Mindre tilfredshed med åbningstider	14	"Der burde være åbent om mandagen" "Åbningstider er for korte mht erhvervsaffald" "Længere åbningstid"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	12	"Kan være svært at komme til ved haveaffald" "Større skilte og oversigtstavle"
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	11	"Lidt for høje containere" "Sænk container ved tungt affald"
Sænkning af containere	8	"Murbrokker container skal sænkes"
Pæn og ren genbrugsstation	7	"Ren genbrugsstation" "Pæn genbrugsstation"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	6	"Det er blevet godt siden den blev ændret" "Det er blevet rigtig godt"
Mindre tilfredshed med kø	5	"Feldballe er bedre og der er ofte kø ved haveaffald" "Kan være svært at komme til ved haveaffald" "Placering og rækkefølge af containere er uhensigtsmæssig"
Haveaffald	5	"Haveaffaldsplads er for lille" "Ikke plads til at bakke med trailer ved haveaffald"
Skiltning	4	"Mangler bedre skilte" "Større skilte"
Mindre tilfredshed med betoncontainer	3	"Murbrokker container skal sænkes" "Ikke sænkede murbrokker"
Foretrækker bestemt genbrugsstation i Reno Djurs	2	"Feldballe er bedre og der er ofte kø ved haveaffald" "Feldballe er bedre indrettet"

Grenaa Genbrugsstation får ros for de seneste ændringer på genbrugsstationen. Blandt ønsker om forbedringer er længere og tidligere åbningstider, at der er åbent om mandagen og udvidet åbningstider for erhvervsdrivende. Et ønske om nedsænkede containere til tungt affald eller mulighed for at tippe tungt affald er også et tema på Grenaa Genbrugsstation.

4.3 Kommentarer og temaer på Ryomgård Genbrugsstation

Tabel 5: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer på Ryomgård Genbrugsstation

Temaer - Grenaa Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	52	"Alt ok" "Fint"
Tilfredshed med medarbejdere	30	"God service" "Flinke til at hjælpe" "Venligt og hjælpsomt personale"
Mindre tilfredshed med åbningstider	14	"Tidligere åbningstid" "Åbent mandag" "Dårlige åbningstider i weekenden[...]"
Forslag til forbedringer ekskl. åbningstider	11	"Gi' det videre skal udenfor - det skaber kø" "[...]man burde gøre noget, så der ikke er så meget kø ved Gi' det videre" De tager alt plads "Der skal være nedsænket containere"
Mindre tilfredshed med kø	7	"For meget kø" "Genbrugsfolk spærrer (Gi' det videre)" "Bedre nu når haveaffald er flyttet"
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	6	"Beton skal aflæsses på jorden" "Der skal være nedsænket containere"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	6	"Genbrugsstationen er lidt for lille" "Gi' det videre spærrer"
Haveaffald	5	"At haveaffald er flyttet er godt" "God genbrugsstation, især efter haveaffald er flyttet"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	4	"Bedre nu når haveaffald er flyttet"
Sænkning af containere	4	"Skal være nedsænket containere"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	2	"Nemt at komme rundt"
Mindre tilfredshed med betoncontainer	2	"Beton skal aflæsses på jorden"
Foretrækker bestemt genbrugsstation i Reno Djurs	1	"Det kunne godt være det samme system som i Feldballe, så man kan komme uden for åbningstid"
Skiltning	1	"For små skilte. Kan evt. laves så de kan ses fra siden"

Ønske om ændrede åbningstider og nedsænkning af containere til tungt affald er også et tema på Ryomgård Genbrugsstation. I Ryomgård var udvidelse af åbningstider i weekenderne yderligere et tema, da der er åbent fra 14:00-18:00 i weekenderne. De nuværende åbningstider kan ses i tabel 7. Specifikt på Ryomgård var der flere kommentarer om kø forårsaget af "Gi' det videre", da kunder der skal besøge "Gi' det videre" parkerer på en sådan måde, at det spærrer for andre kunder.

4.4 Sammenfatning af kommentarer og temaer

Alle genbrugsstationer fik ros for deres hjælpsomme, imødekommende og venlige personale. På både Grenaa og Ryomgård er der nogle der ønsker udvidede åbningstider og evt. samme ordning med nummerpladegenkendelse som i Feldballe. Fra nogle virksomheder er der et ønske om mulighed for at kunne tippe murbrokker og beton af fremfor at skulle løfte det tunge affald op i containerne. Brugere på Ryomgård ønskede at få flyttet "Gi' det videre", da det skabte kø på genbrugsstationen.

5 Metode og gennemførelse

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

5.1 Målgruppe og respondenter

Målgruppen for kundetilfredshedsundersøgelsen er kunderne på de tre genbrugsstationer, som er private husstande og erhvervsvirksomheder.

5.2 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 interviewere.
6. Gennemførelse af undersøgelse.
7. Scanning, bearbejdning af data og opsætning af resultater
8. Rapportering af resultater.

5.3 Metode og spørgeramme

Interviewerne udvalgte både kunder fra private husstande og virksomheder og bad dem om at vurdere deres tilfredshed med genbrugsstationen. Respondenten havde mulighed for at knytte yderligere kommentarer til deres vurdering af genbrugsstationen. Tabel 6 viser, hvilke datoer tilfredshedsundersøgelsen blev foretaget.

Tabel 6: Bemandingsplan for gennemførelse af undersøgelse.

Tidspunkter for gennemførelsen af tilfredshedsundersøgelsen		
Dato	Ugedag	Genbrugsstationer
24. juni 2021	Torsdag	Grenaa
25. juni 2021	Fredag	Grenaa
29. juni 2021	Tirsdag	Feldballe
30. juni 2021	Onsdag	Ryomgård
1. juli 2021	Torsdag	Feldballe
2. juli 2021	Fredag	Grenaa
13. juli 2021	Tirsdag	Ryomgård
14. juli 2021	Onsdag	Feldballe

5.4 Åbningstider for genbrugsstationerne

Åbningstiderne på genbrugsstationerne fremgår af tabel 7.

Tabel 7: Åbningstider for genbrugsstationer i Reno Djurs

Ugedag	Feldballe	Grenaa	Vejen
Mandag	Lukket	Lukket	Lukket
Tirsdag	13:00-18:00	13:00-18:00	13:00-18:00
Onsdag	13:00-18:00	13:00-18:00	13:00-18:00
Torsdag	13:00-18:00	13:00-18:00	13:00-18:00
Fredag	13:00-18:00	13:00-18:00	13:00-18:00
Lørdag	09:00-18:00	09:00-18:00	14:00-18:00
Søndag	09:00-18:00	09:00-18:00	14:00-18:00

Bemærk: På Feldballe Genbrugsstation kan borgere og virksomheder i en forsøgsperiode aflevere affald alle dage fra 06:00-21:00 via nummerplade aflæsning og overvåget selvbetjening.

5.5 Bearbejdning af data

De udfyldte spørgeskemaer er først indtastet og efterfølgende bearbejdet i regneark og kvalitetskontrolleret

5.6 Usikkerhed og fejlkilder

Brugerundersøgelsen udgør en stikprøve på 673 kunder på de tre genbrugsstationer Feldballe, Grenaa og Ryomgård. 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: Vejrforhold ikke umiddelbart har påvirket undersøgelsens resultat.
- Sæsonen: Sæsonen, hvor undersøgelsen er foretaget i, har en indflydelse på fordelingen mellem private husstande og virksomheders brug af genbrugsstationen.



Bilag

Regneark med resultater og diagrammer.