

TILFREDSHEDS- UNDERSØGELSE

Reno Djurs

genbrugsstationer i

Feldballe, Grenaa og Ryomgård

2022

August 2022

JHN PROCESSOR

Skrevet af: Patrick Lee Meinert Thusing
og Jacob Høg Nyborg

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
1 Baggrund og formål.....	3
2 Konklusion.....	3
3 Resultater.....	5
3.1 <i>Antal respondenter</i>	<i>5</i>
3.2 <i>Kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne.....</i>	<i>7</i>
4 Kommentarer fra kunderne.....	9
4.1 <i>Kommentarer og temaer på Feldballe Genbrugsstation</i>	<i>10</i>
4.2 <i>Kommentarer og temaer på Grenaa Genbrugsstation</i>	<i>11</i>
4.3 <i>Kommentarer og temaer på Ryomgård Genbrugsstation</i>	<i>13</i>
5 Metode og gennemførelse	14
5.1 <i>Målgruppe og respondenter</i>	<i>14</i>
5.2 <i>Projektfaser.....</i>	<i>14</i>
5.3 <i>Metode og spørgeramme</i>	<i>14</i>
5.4 <i>Åbningstider for genbrugsstationerne.....</i>	<i>15</i>
5.5 <i>Bearbejdning af data.....</i>	<i>15</i>
5.6 <i>Usikkerhed og fejlkilder</i>	<i>15</i>
4 Bilag	16

1 Baggrund og formål

I samarbejde med Reno Djurs har JHN Processor gennemført en tilfredshedsundersøgelse, der viser kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård.

Der er kun stillet et 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.

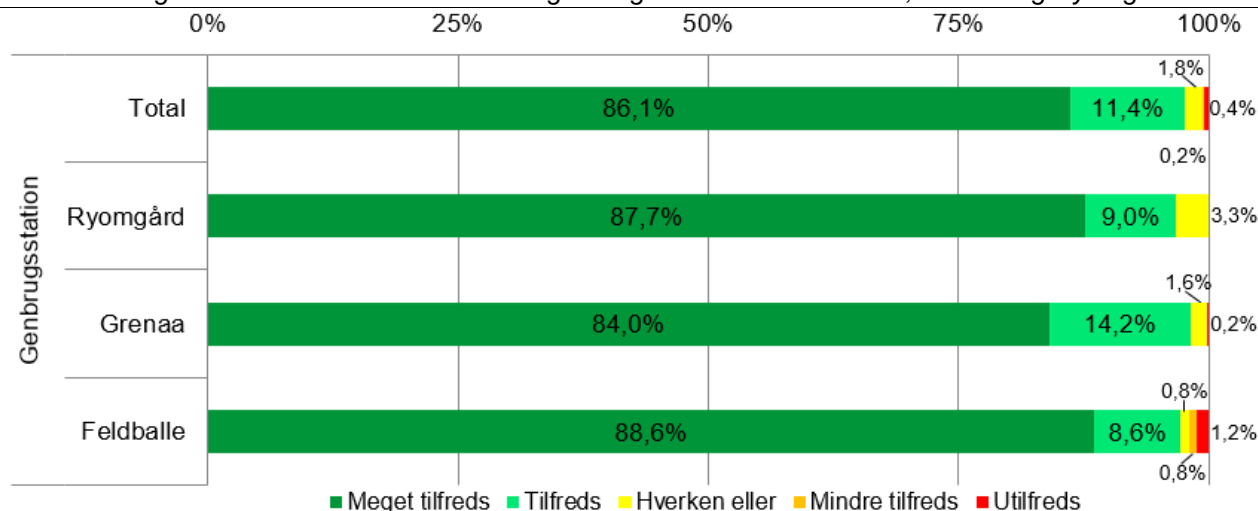
En tilsvarende undersøgelse blev gennemført i 2021.

2 Konklusion

894 kunder fra genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård deltog i tilfredshedsundersøgelsen. 871 var private husstande og 23 virksomheder. De besvarede et enkelt spørgsmål ”Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?”.

Alt i alt er kunderne godt tilfredse med de tre genbrugsstationer. Sidste år udførte JHN Processor en lignende undersøgelse, i samarbejde med Reno Djurs, hvor 97,1% af kunderne svarede, at de var ”Meget tilfredse” eller ”Tilfredse”. I år er dette steget en smule til 97,5% af kunderne.

Figur 1: Fordeling af alle kunders tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



569 respondenter knyttede yderligere kommentarer til deres svar.

- 383 respondenter udtrykte generel tilfredshed med genbrugsstationerne.
- 161 roste medarbejderne.
- 48 udtrykte generel tilfredshed med størrelsen af pladserne.
- 37 udtrykte tilfredshed med indretningen af pladserne.
- 22 udtrykte tilfredshed med ordenen på genbrugsstationerne,
- 22 udtrykte tilfredshed med direkte genbrug - Gi' det videre.
- 21 kunder udtrykte et ønske om ændrede åbningstider, herunder mandagsåbent og længere åbningstider.

Afsnit 4 giver et overblik over kommentarerne. Alle kommentarer og grupperingerne er vist i bilaget.

Der er væsentligt færre virksomheder, der har deltaget i undersøgelsen denne gang i forhold til sidste år. Det skyldes, at virksomhedernes besøgstal ser ud til at være reduceret væsentligt fra 2021 til 2022. Det kan skyldes, at der fra 1. januar 2022 er indført en ny ordning for erhverv, hvor virksomhederne nu betaler pr. besøg på alle genbrugsstationer gennem automatisk nummerpladegenkendelse mod før en abonnementsordning.

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 genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård. Ud af de 894 respondenter har 650 respondenter knyttet kommentarer til deres vurdering af tilfredshed med genbrugsstationerne. Kundernes kommentarer er gennemgået og grupperet i Afsnit 4.

3.1 Antal respondenter

894 respondenter 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 871 private husstande og 23 virksomheder deltaget i tilfredshedsundersøgelsen

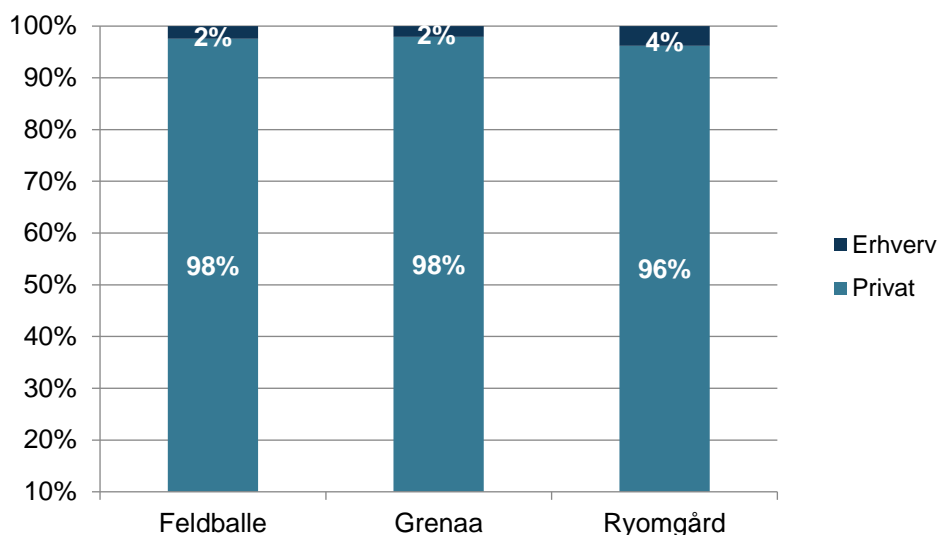
Tabel 1: Antal af respondenter opgjort efter privat- eller erhvervsaffald.

Respondenter fordelt på plads og brugertype			
Genbrugsstation	Privat	Erhverv	Total
Feldballe	239	6	245
Grenaa	429	9	438
Ryomgård	203	8	211
Total	871	23	894

Sammenlignet med sidste år er der i år et stort fald i antallet af besvarelser fra erhvervskunder, fra 119 besvarelser i 2021 til 23 besvarelser i 2022. En forklaring på faldet i antallet af erhvervskunder der kommer på genbrugsstationerne, kan være den ordning, der blev indført 1. januar 2022, hvor erhverv skal betale pr. besøg mod tidligere en abonnementsordning. Det ser bl.a. ud til, at flere større virksomheder har anskaffet sig egne containere, og derved ikke kommer på genbrugsstationerne mere. De virksomheder der ikke mere bruger genbrugsstationerne, indgår således ikke i denne undersøgelse.

Figur 2 viser fordelingen af respondenter på de tre genbrugsstationer for de to brugertyper "private husstande" og "erhverv". Eksempelvis er 98% af respondenterne på Feldballe Genbrugsstation private husstande og 2% virksomheder.

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



Tabel 2 viser, hvor mange erhvervskunder der er registreret i brugerundersøgelsen, sammenstillet med besøgstal fra Reno Djurs. De fleste kunder har besvaret spørgsmålet.

Kunderne har kun skulle svare på spørgsmålet en gang. Da der er nogle gengangere både blandt virksomhederne og de private husstande, så er besøgstallet højere end antallet af kunder der har besvaret spørgsmålet, samt det ikke er alle der har ønsket at deltage.

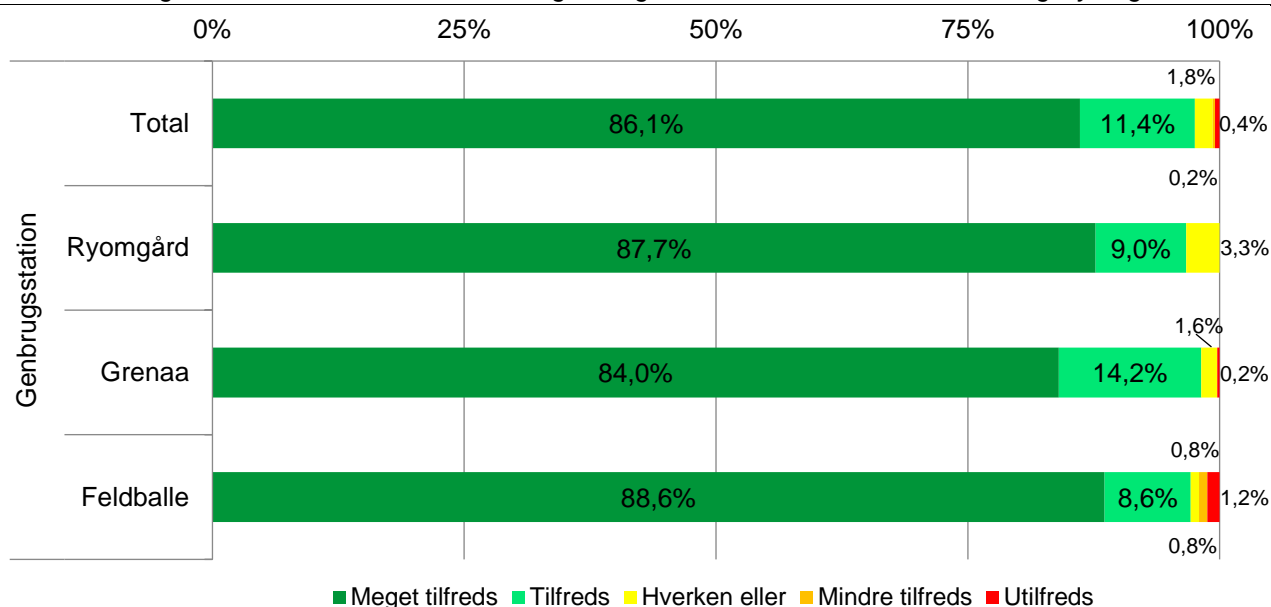
Tabel 2: Antal af erhvervskunder opgjort efter genbrugsstation og sammenlignet med besøgstal

Erhvervs besvarelser sammenstillet med besøgstal		
Dato	Registreret	Besøgstal
Feldballe	6	14
Grenaa	9	11
Ryomgård	8	7
Total	23	32

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?".

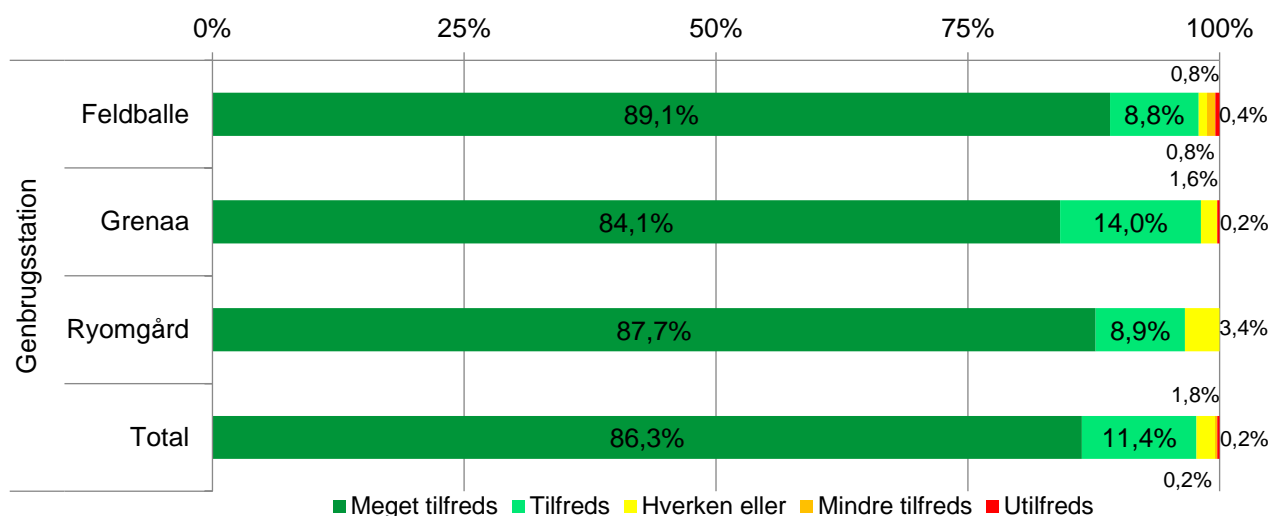
Figur 3: Fordeling af alle kunders tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



97,5% har svaret at de enten, er meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationerne. På Ryomgård Genbrugsstation har 96,7% svaret de enten er meget tilfredse eller tilfredse, og ingen kunder har svaret de er mindre tilfreds eller utilfreds. På genbrugsstationerne i henholdsvis Grenaa og Feldballe er 98,2% og 97,2%, meget tilfredse eller tilfredse.

Figur 4 viser fordelingen af private husstandes svar på, hvor tilfredse de er alt i alt med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård.

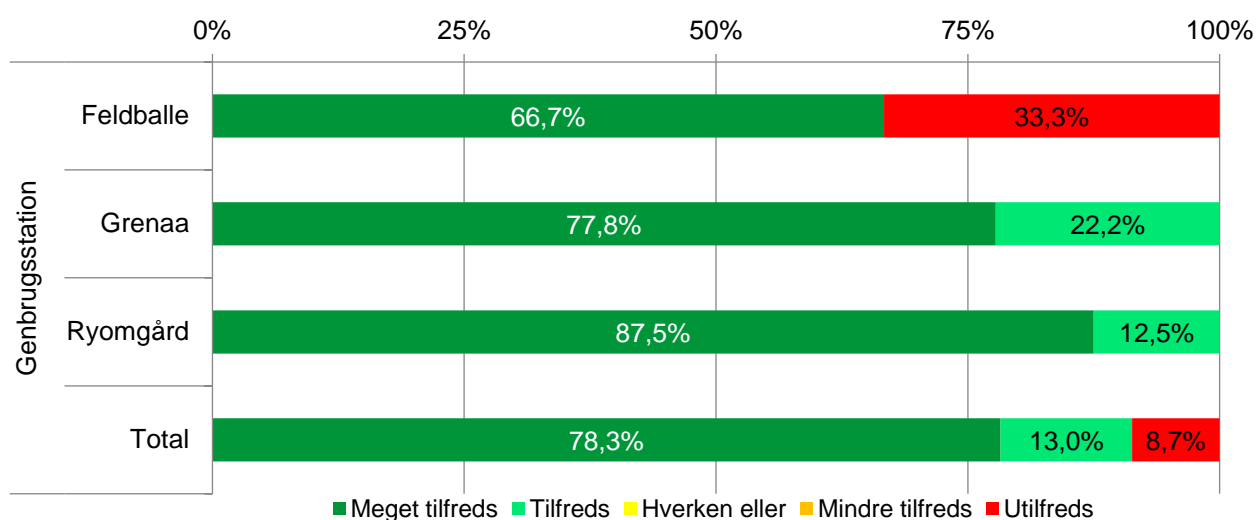
Figur 4: Fordeling af private husstandes tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



Nogle af de få respondenter der svarede "Hverken eller", "mindre tilfreds" eller "utilfreds", har ønsker om bedre åbningstider på genbrugsstationerne i Grenaa og Ryomgård, muligvis samme ordning som Feldballe.

Figur 5 viser fordelingen af virksomhedernes svar på tilfredsheden med genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Ryomgård. Der er kun 23 virksomheder som har deltaget i undersøgelsen, seks i Feldballe, ni i Grenaa og otte i Ryomgård. Derfor er det vigtigt at tage højde for, at en negativ besvarelse fra erhverv udgør en relativ stor procentdel sammenlignet med en negativ besvarelse fra private husstande.

Figur 5: Fordeling af virksomheders tilfredshed med genbrugsstationerne Feldballe, Grenaa og Ryomgård.



De 17 virksomheder som har besvaret spørgsmålet i Grenaa eller Ryomgård var enten meget tilfredse eller tilfredse. Det skal noteres at en erhvervskunde som besøgte Grenaa var tilfreds med genbrugsstationen, men mindre tilfreds med det nye abonnement.

I Feldballe svarede seks erhvervskunder på spørgsmålet, heraf var to utilfredse hvor den ene var utilfreds med den nye ordning for erhverv.

4 Kommentarer fra kunderne

Dette afsnit giver et overblik over de kommentarer og forbedringsforslag, som kunderne har givet. Alle kundernes kommentarer og gruppering af disse er vist i bilaget.

569 kunder gav en uddybende kommentar, hvilket svarer til 63% af alle respondenter.

Tabel 3 viser en gruppering af kommentarerne i overordnede temaer. 383 respondenter, svarende til 58,9% af alle kommentarer, udtrykker en generel tilfredshed med genbrugsstationerne med en rosende kommentar.

Tabel 3: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer.

Temaer - Alle genbrugsstationer		
Tema	Antal	Andel
Generel tilfredshed	383	58,9%
Tilfredshed med medarbejdere	161	24,8%
Tilfredshed med størrelsen af pladsen	48	7,4%
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	37	5,7%
Pæn og ren genbrugsstation	22	3,4%
Tilfredshed med genbrug - Gi' det videre	22	3,4%
Mindre tilfredshed med åbningstider	21	3,2%
Tilfredshed med udvidet åbning	15	2,3%
Forslag til forbedringer ekskl. åbningstider	14	2,2%
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	13	2,0%
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	11	1,7%
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	11	1,7%
Mindre tilfredshed med kø	9	1,4%
Foretrækker bestemt genbrugsstation	8	1,2%
Mindre tilfredshed med haveaffald	7	1,1%
Tilfredshed med åbningstider	6	0,9%
Sænkning af containere	5	0,8%
Mindre tilfredshed med medarbejdere	5	0,8%
Andet	4	0,6%
Mindre tilfredshed med skiltning	4	0,6%
Mindre tilfredshed med abonnement (Erhverv)	3	0,5%
Mindre tilfredshed med beliggenhed	3	0,5%
Mindre tilfredshed med bebyggelse	3	0,5%
Nummerpladescanner	3	0,5%
Tilfredshed med skiltning	1	0,2%
Tilfredshed med abonnement (Erhverv)	1	0,2%

Udover den høje generelle tilfredshed er der flest kommentarer, der roser medarbejderne og størrelsen af pladsen på genbrugsstationerne. 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 samt i bilaget.

4.1 Kommentarer og temaer på Feldballe Genbrugsstation

Tabel 4 viser grupperingen af 125 kommentarer fra respondenter på Feldballe Genbrugsstation.

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

Temaer - Feldballe Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	72	"Så god" "100p godt"
Tilfredshed med medarbejdere	22	"Søde mennesker hjælpsomme" "God og venlig personale"
Tilfredshed med størrelsen af pladsen	21	"Altid god plads her" "God størrelse lav alle som denne"
Tilfredshed med udvidet åbning	15	"Godt med udvidet åbent" "Især tilfreds med at man kan komme udenfor åbningstiden"
Foretrækker bestemt genbrugsstation	8	"Meget bedre end Vejle" "Kommer fra Knebel men kører til Feldballe fordi den er bedre"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	5	"Super gode kørselsforhold og plads" "Nem og overskuelig plads"
Pæn og ren genbrugsstation	5	"Orden i tingene, super plads"
Tilfredshed med genbrug - Gi' det videre	5	"Godt med genbrug"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	4	"Top karakter efter der er blevet så meget plads"
Tilfredshed med åbningstider	4	"Fedt med åbningstid"
Nummerpladescanner	3	"Nogle gange virker nummerpladescanningen ikke"
Mindre tilfredshed med beliggenhed	3	"Det er træls at den ligger så langt fra Rønde"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	2	"De flytter på containere"
Mindre tilfredshed med medarbejdere	2	"Utilfreds med at de går med korte bukser omkring kemikalier"
Mindre tilfredshed med abonnement (Erhverv)	2	"Ikke tilfreds med ordning, hellere fast årlig"
Mindre tilfredshed med åbningstider	1	"Længere åbningstider, åben kl. 9-10"
Mindre tilfredshed med kø	1	"Bedre skiltning for dem som ikke er tilmeldt, så de ved at de ikke kan komme ind udenfor åbningstiden og ikke skaber kø for andre"
Mindre tilfredshed med skiltning	1	"Bedre skiltning for dem som ikke er tilmeldt [...]"
Tilfredshed med abonnement (Erhverv)	1	"Den nye ordning er fin"

Flere kunder er godt tilfredse med at åbningstiden er udvidet via nummerpladegenkendelse, og størrelsen af pladsen. Flere kunder fortæller også, at de foretrækker at køre til Feldballe Genbrugsstation fremfor andre genbrugsstationer. Trods de mange tilfredse kunder, så er der et mindre antal af kunder som er utilfredse med temaer som, beliggenheden, problemer med at få nummerpladegenkendelse til at virke og de nye abonnementsordning for erhverv.

4.2 Kommentarer og temaer på Grenaa Genbrugsstation

Tabel 5 viser grupperingen af 307 kommentarer fra respondenter på Grenaa Genbrugsstation.

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

Temaer - Grenaa Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	173	"Ikke noget at komme efter" "Bedste i Europa"
Tilfredshed med medarbejdere	104	"Det bedste personale, hurtige at finde, hjælpsomme, gode og søde" "Godt personale"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	27	"Herligt, nemt at finde rundt" "Overskuelig, gode kørselsforhold"
Tilfredshed med størrelsen af pladsen	18	"Godt med udvidelsen" "God plads til aflæsning"
Pæn og ren genbrugsstation	16	"Dejligt, altid rent" "Stor god ryddelig plads, høfligt personale [...]"
Tilfredshed med genbrug - Gi' det videre	16	"Glad for genbrug" "Perfekt med at må tage ting"
Forslag til forbedringer eksl. åbningstider	12	"[...] Forslag: lettere at komme til grønt affald" "Det ville være bedre med en mand der overvåger genbrug (Direkte) fordi folk smider skrald derinde"
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	9	"Sortering er roddet" "Papresser mangler, vi skal selv klappe sammen"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	6	"Ikke faste pladser for containere så man skal køre rundt og lede lige som man troede man vidste hvor tingene var" "Lidt rodet opbygning, mangler en oversigt"
Mindre tilfredshed med kø	6	"Her er næsten altid fyldt" "God plads, men bedre muligheder for at forebygge kø ved indgangen ønskes"
Mindre tilfredshed med åbningstider	5	"Længere åbningstid eller lave så man kan køre ind og læsse haveaffald af" "Længere åbent om sommeren"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	5	"Godt med udvidelsen" "Flinke folk efter udvidelsen"
Sænkning af containere	4	"Grave containerne ned ville være bedre"
Mindre tilfredshed med haveaffald	3	"For lidt plads ved haveaffald. [...]"
Mindre tilfredshed med medarbejdere	3	"En af medarbejderne er sur, så det er ikke godt når han er her" "Dårligt at de ikke må hjælpe med at læsse af"
Andet	3	"Hvad skal i hvad er svært" "Folk er ikke gode til at følge reglerne"
Mindre tilfredshed med skiltning	3	"Bedre info om kørsel på pladsen"
Tilfredshed med åbningstider	2	"[...] gode åbningstider, weekender = godt"

Mindre tilfredshed med abonnement (Erhverv)	1	<i>"Der mangler et abonnement, skal fylde bilen helt op"</i>
Tilfredshed med skiltning	1	<i>"Orden, godt skiltet, godt med genbrug"</i>

Grenaa Genbrugsstation får ros for ordenen på pladsen, størrelsen og indretningen af pladsen. Enkelte respondenter er mindre tilfredse med indretningen, da det kan være rodet, eller svært at komme til haveaffald.

4.3 Kommentarer og temaer på Ryomgård Genbrugsstation

Tabel 6 viser grupperingen af 201 kommentarer fra respondenter på Ryomgård Genbrugsstation.

Tabel 6: Inddeling af kommentarer fra kunder i temaer på Ryomgård Genbrugsstation

Temaer - Ryomgård Genbrugsstation		
Tema	Antal	Eksempel på kommentar
Generel tilfredshed	138	"Meget tilfreds" "Aldrig haft problemer i 10 år"
Tilfredshed med medarbejdere	35	"God service" "Altid nogle at spørge" "Gode folk, super hjælpsomme"
Mindre tilfredshed med åbningstider	15	"Åbent ligesom Feldballe" "Åbent mandag"
Tilfredshed med størrelsen af pladsen	9	"Stor nok plads"
Tilfredshed med genbrugsstationens indretning	5	"Godt med nedgravet"
Mindre tilfredshed med containere/fraktioner	4	"Lidt lille ved tag selv"
Mindre tilfredshed med haveaffald	4	"Træls at man skal bakke til haveaffald"
Mindre tilfredshed med genbrugsstationens indretning	3	"[...] ved at være for lille"
Mindre tilfredshed med bebyggelse	3	"Bare de vil blive færdig med at bygge"
Forslag til forbedringer eksl. åbningstider	2	"Bedre nu når haveaffald er flyttet"
Tilfreds med forbedring af genbrugsstationen	2	"Rigtig god efter at haveaffald blev flyttet"
Mindre tilfredshed med kø	2	"Kan være kø ved haveaffald"
Pæn og ren genbrugsstation	1	"Rigtig god, velorganiseret"
Tilfredshed med genbrug - Gi' det videre	1	"Godt med byttecenter"
Sænkning af containere	1	"Flere nedgravede containere"
Andet	1	"Kan ikke kende en truck som erhverv - Må de komme uden nummerplade?"

Ryomgård Genbrugsstation får ros for størrelsen og indretningen af pladsen. Der er 15 der ønsker ændrede åbningstider, hvor af nogle ønsker åbent ligesom i Feldballe, søndagsåbent eller længere weekends åbent.

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 7 viser, hvilke datoer tilfredshedsundersøgelsen blev foretaget.

Tabel 7: Bemandingsplan for gennemførelse af undersøgelse.

Tidspunkter for gennemførelsen af tilfredshedsundersøgelsen		
Dato	Ugedag	Genbrugsstationer
28. juni 2022	Tirsdag	Grenaa
5. juli 2022	Tirsdag	Grenaa
6. juli 2022	Onsdag	Feldballe
6. juli 2022	Onsdag	Ryomgård
8. juli 2022	Fredag	Feldballe
8. juli 2022	Fredag	Grenaa
12. juli 2022	Tirsdag	Ryomgård
13. juli 2022	Onsdag	Feldballe
13. juli 2022	Onsdag	Ryomgård

5.4 Åbningstider for genbrugsstationerne

Tabel 8 viser åbningstider for genbrugsstationerne i Feldballe, Grenaa og Vejen. Bemærk at kunder hos Feldballe har mulighed for at besøge genbrugsstationen udenfor åbningstiden, 06:00 – 21:00, ved hjælp af nummerpladescanning.

Tabel 8: 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

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 894 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.
- Perioden for undersøgelsen: I forhold til undersøgelsen i 2021 er det næsten den samme undersøgelsesperiode. To af undersøgelsesdagene ligger en uge senere i 2022 perioden sammenlignet med 2021.

BILAG

REGNEARK: Regnearksbilaget indeholder de bagvedliggende data og mere detaljerede beregninger for resultaterne, her i rapporten. Bilaget indeholder også alle kommentarerne samt grupperingen af disse.

