

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Gennemført på

Reno Djurs' genbrugsstationer i
Drammelstrup, Ebeltoft, Feldballe, Glesborg,
Grenaa, Hornslet, Knebel & Ryomgård i
november og december 2024.

11. februar 2025

Rekvireret af: Reno Djurs

Udfærdiget af: JHN PROCESSOR

Jacob Høg Nyborg & Sofie Møller Carlsen



Indholdsfortegnelse

1 Baggrund	3
2 Formål	3
3 Konklusion	5
4 Resultater	8
4.1 Antal respondenter	8
4.2 Samlet andel af tilfredse kunder	10
4.2.1 Tilfredshed alt i alt	14
4.2.2 Åbningstiden	15
4.2.3 Personalets synlighed og tilgængelighed	16
4.2.4 Personalets venlighed	17
4.2.5 Personalets vejledning	18
4.2.6 Skiltningen	19
4.2.7 Ordenen og renligheden på pladsen	20
4.2.8 Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	21
4.2.9 Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området	22
4.2.10 Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området	23
4.3 Besøgshyppighed	24
4.4 Kundernes tilfredshed sammenholdt med besøgshyppigheden	26
4.5 Information om hvordan affaldet behandles	29
4.6 God service	30
4.7 Forslag og kommentarer	33
4.7.1 Drammelstrup Genbrugsstation	33
4.7.2 Ebeltoft Genbrugsstation	35
4.7.3 Feldballe Genbrugsstation	37
4.7.4 Glesborg Genbrugsstation	39
4.7.5 Grenaa Genbrugsstation	40
4.7.6 Hornslet Genbrugsstation	42
4.7.7 Knebel Genbrugsstation	44
4.7.8 Ryomgård Genbrugsstation	45
5 Metode og gennemførelse	47
5.1 Målgruppe og respondenter	47
5.2 Metode og spørgeskema	47
5.3 Bearbejdning af data	47
5.4 Usikkerhed og fejlkilder	47
5.5 Spørgeskema	47
5.6 Åbningstimer på genbrugsstationen	49
7. Bilag	50

1 Baggrund

I samarbejde med Reno Djurs har JHN Processor gennemført en tilfredshedsundersøgelse, der analyserer kundernes tilfredshed med genbrugsstationerne i Drammelstrup, Ebeltoft, Feldballe, Glesborg, Grenaa, Hornslet, Knebel og Ryomgård. Undersøgelsen er ikke gennemført på genbrugsstationen på Anholt. Reno Djurs kan bl.a. bruge resultaterne i arbejdet med at fastholde og udvikle kundeservicen på genbrugsstationerne.

Tilfredshedsundersøgelsen har fokus på at undersøge, om kunderne er tilfredse med personalets synlighed og vejledning samt genbrugsstationernes orden, indretning og åbningstider. Ydermere bliver kunderne spurgt ind til ordenen og pladsen i Gi' det videre-området. Undersøgelsen spørger også ind til, om kunderne vil vide mere om, hvordan affaldet behandles, efter det bliver afleveret på genbrugsstationen. Slutteligt kan kunderne kommentere på, hvad de forbinder med god service på genbrugsstationen samt om de har andre kommentarer eller forslag.

2 Formål

Kundetilfredshedsundersøgelsen har fokus på kundernes tilfredshed med servicen på genbrugsstationerne i Drammelstrup, Ebeltoft, Feldballe, Glesborg, Grenaa, Hornslet, Knebel og Ryomgård. Resultaterne skal bruges fremadrettet for fortsat at kunne udvikle og optimere genbrugsstationernes indretning, drift og serviceniveau samt forbedre Gi' det videre-området.

Billede 1:

Genbrugsvejleder og kunde på Ebeltoft Genbrugsstation



3 Konklusion

I slutningen af november og starten af december 2024 blev der gennemført en tilfredshedsundersøgelse på Reno Djurs' genbrugsstationer i Drammelstrup, Ebeltoft, Feldballe, Glesborg, Grenaa, Hornslet, Knebel og Ryomgård. I alt deltog 1.523 kunder, hvoraf 1.459 var private husstande og 64 var virksomheder. Langt de fleste kunder, der blev spurgt, deltog i undersøgelsen. Denne konklusion er baseret på den samlede tilfredshed på tværs af alle genbrugsstationer, mens resultaterne for de enkelte stationer uddybes afsnit 4. Resultater.

Tilfredsheden, alt i alt med denne genbrugsstation

Kunderne er alt i alt meget tilfredse med genbrugsstationerne i Reno Djurs, eftersom 98% af kunderne har svaret at de meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationerne som helhed. Selvom nogle af de øvrige parametre bliver vurderet dårligere, er kunderne alt i alt meget tilfredse med genbrugsstationerne.

Åbningstiden

Undersøgelsen viser, at tilfredsheden med åbningstiderne er lidt lavere end de øvrige parametre i undersøgelsen. Samlet set er 88% af kunderne enten meget tilfredse eller tilfredse med åbningstiden. Genbrugsstationerne i Feldballe og Grenaa, der har åbent uden for den bemandede åbningstid, klarer sig bedst. Nogle kunder fremhæver i kommentarerne et behov for udvidede åbningstider både på hverdage og i weekender. Nogle af kommentarerne udtrykker også et ønske om mandagsåbent, længere åbningstider i aftentimerne eller mere fleksible løsninger som ubemandet åbningstider.

Personalets synlighed og tilgængelighed, venlighed samt vejledning

Kunderne forbinder i høj grad personalet og genbrugsvejlederne, som værende vigtig for den gode oplevelse på en genbrugsstation. Samlet svarer 98% af kunderne at de er meget tilfredse eller tilfredse med både personalets synlighed og tilgængelighed, venlighed samt vejledning. Tilfredsheden med personalets synlighed og tilgængelighed ligger mellem 95 og 99%. Tilfredsheden med personalets venlighed ligger mellem 94% og 99%, bedst i Drammelstrup og Grenaa og lavest i Knebel og Glesborg, hvor også tilfredsheden med vejledningen ligger lidt lavere. Kommentarerne støtter op om denne tilfredshed, da 72 af kunderne har en kommentar om deres tilfredshed med genbrugsvejlederne, der er dog enkelte kommentarer om manglende synlighed og tilgængelighed på enkelte genbrugsstationer.

Skiltningen

Mellem 89% og 95% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med skiltningen, hvilket er lavere end for de øvrige parametre. 48 kunder har forbedringsforslag eller kommentarer til skiltningen på genbrugsstationerne.

Ordenen og renligheden på pladsen

Ordenen og renligheden på genbrugsstationerne får en meget positiv vurdering, da 98% af kunderne er enten meget tilfredse eller tilfredse.

Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne

94% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med, hvor nemt det er at aflevere affald i containerne, med den laveste andel af tilfredse i Knebel. Nogle kunder efterlyser lavere containere og bedre mærkning for at gøre sorteringen lettere, især for tunge eller vanskelige fraktioner.

Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området

88% af kunderne er meget tilfredse eller mindre tilfredse med ordenen og renligheden i Gi' det videre-området. Den højeste tilfredshed på 94% er i Knebel, som kun har et lille Gi' det videre-område, mens Grenaa, Feldballe og Drammelstrup vurderes lavere. I kommentarerne fremgår det, at der er nogle kunder som ikke kan skelne mellem, hvad der er affald og genbrugsgenstand, og der derfor står for meget skrald i Gi' det videre-området. Samtidig går flere kommentarer også på, at det generelt roder for meget.

Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området

94% af kunderne er meget tilfredse eller tilfredse med pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området. I Hornslet og Glesborg er tilfredsheden højest, mens den er lavest i Grenaa og Drammelstrup. Nogle kunder ønsker mere plads både for at gøre det mere overskueligt og mindre rodet, men også for at sikre, at alle de ting der kan genbruges, bliver genbrugt.

Information om, hvordan affaldet behandles

19% af kunderne har svaret, at de gerne vil vide mere om, hvordan affaldet behandles efter det er afleveret. 64% af kunderne ønsker ikke at vide mere om, på genbrugsstationen, mens 17% ikke ved det.

Kommentarer til god service

I alt har 930 kunder svaret på, hvad de forbinder med god service, når de er på en genbrugsstation. De fleste forbinder service med personalets, synlighed, venlighed og evne til at vejlede som hovedemner. Kunderne forbinder også god service med god skiltning, nem adgang til containere og gode kørselsforhold på pladserne.

Kommentarer og forbedringsforslag

I alt har 548 kunder givet kommentarer eller forbedringsforslag i undersøgelsen. De mest fremtrædende ønsker omhandler længere eller ubemandet åbningstider, bedre skiltning, forbedret orden i Gi' det videre-området og nedsænkede containere for at lette aflevering af tunge fraktioner. Derudover viser kommentarerne en generel tilfredshed med genbrugsstationernes funktionalitet, idet 162 kunder udtrykker en positiv holdning til stationerne som helhed.

Kommentarerne viser, hvor vigtige både de fysiske rammer og personalets indsats er for at give kunderne en god oplevelse. De giver samtidig et værdifuldt grundlag for, hvordan servicen kan forbedres, og faciliteterne på genbrugsstationerne kan gøres endnu bedre



**BRUGER-
UNDERSØGELSE**

**Ebeltoft
Genbrug**

Åbningstid

Mandag

Tirsdag-fredag

Lørdag

Søn- og helligdage

2. Påskedag

24., 25., 26. april

Adgang for genbrug

Betaling pr. indbragt genstand

Besøg registreres via app
og indhentning af ordren
Faktura udsendes mail

Læs mere på renodjurs.dk/genbrug

Billede 2:

**Brugerundersøgelse
på Ebeltoft
Genbrugstation**

4 Resultater

Dette afsnit giver ved hjælp af tabeller og figurer en detaljeret oversigt over resultaterne af kundernes besvarelser af spørgeskemaet, der blev udleveret på de otte genbrugsstationer. I bilaget er det muligt at se de bagvedliggende beregninger til tabellerne og figurerne, der præsenteres i afsnittet.

Kunder, der har undladt at svare på et spørgsmål, er ikke medtaget i analysen af det pågældende spørgsmål. De kunder som ikke har angivet, om de er private husstande eller virksomheder fremgår som private husstande. Generelt har alle kunder besvaret langt de fleste spørgsmål i spørgeskemaet og givet en eller flere afsluttende kommentarer. Spørgeskemaet, som kunderne har fået udleveret, kan ses i metodeafsnittet.

4.1 Antal respondenter

I alt har 1.523 kunder besvaret spørgeskemaet. Dette kan ses i Tabel 4.1.1, der viser antallet af respondenter fordelt mellem private husstande og virksomheder. Samlet set har 1.459 private husstande og 64 virksomheder deltaget i undersøgelsen. Selvom en del kunder kommer flere gange i løbet af undersøgelsesperioden, har kunderne kun besvaret spørgeskemaet én gang.

Tabel 4.1.1: Antal af respondenter opgjort efter private husstande eller virksomheder

Antal respondenter		
	Antal	Procent
Private husstande	1.459	96%
Virksomheder	64	4,2%
Total	1.523	100%

Tabel 4.1.2 viser antallet af respondenter opgjort efter privat- eller erhvervsaffald fordelt på Reno Djurs' otte genbrugsstationer.

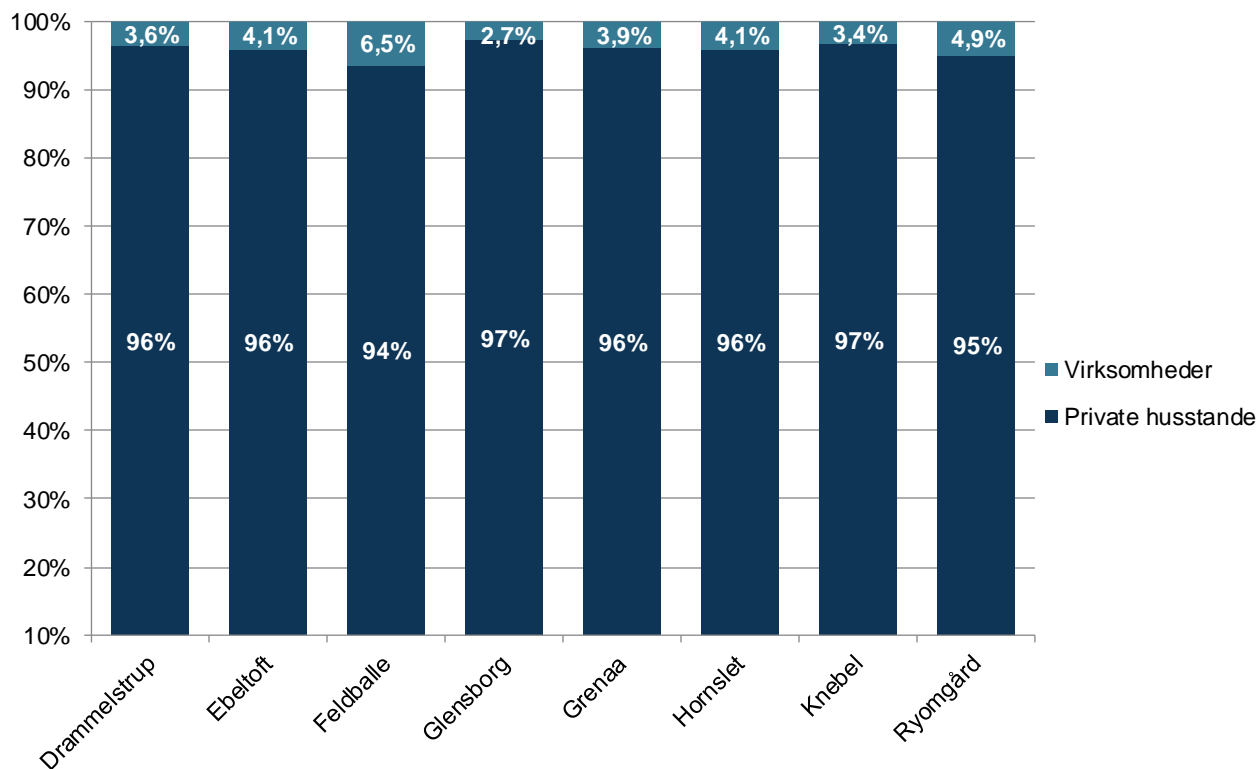
Tabel 4.1.2: Antal af respondenter opgjort efter private husstande eller virksomheder fordelt på de otte genbrugsstationer

Antal respondenter fordelt på genbrugsstation									
	Drammelstrup	Ebeltoft	Feldballe	Glesborg	Grenaa	Hornslet	Knobel	Ryomgård	I alt
Private husstande	214	260	187	108	342	186	85	77	1.459
Virksomheder	8	11	13	3	14	8	3	4	64
Total	222	271	200	111	356	194	88	81	1.523

64 virksomheder fordelt på de otte genbrugsstationer har deltaget i undersøgelsen, hvilket betyder at resultaterne fra virksomhederne kun kan ses som en indikation og ikke statistisk signifikante.

Fordelingen mellem private husstande og virksomheder på de forskellige genbrugsstationer er illustreret i Figur 4.1.1. Figuren viser at en stor andel af de private husstande har deltaget i tilfredshedsundersøgelsen. For eksempel ses det, at 96% af de deltagende kunder på Drammelstrup Genbrugsstation er private husstande, mens 3,6% er virksomheder.






Figur 4.1.1: Fordeling af private husstande og virksomheder i tilfredshedsundersøgelsen



4.2 Samlet andel af tilfredse kunder

Kunderne er i spørgeskemaet blevet spurgt ind til, hvad de synes om Reno Djurs' otte genbrugsstationer. Spørgsmålene omfatter bl.a. personalets synlighed og vejledning samt genbrugsstationens orden, indretning og åbningstider. Figur 4.2.1 viser spørgsmålene til pladserne, som kunderne blev stillet.

Figur 4.2.1: Udklip af spørgeskema med forskellige spørgsmål vedrørende genbrugsstationen

	Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du med?					
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?	<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"/>
Personalets synlighed og tilgængelighed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets venlighed?	<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"/>
Skiltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordenen og renligheden 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"/>
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaterne af hvert spørgsmål er opgjort i de følgende afsnit, hvor den samlede andel af kunder, der svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" på spørgsmålene er opgjort i procent i Tabel 4.2.1.

Tabel 4.2.1 giver et overblik over genbrugsstationernes præstation af de forskellige parametre. En grøn celle indikerer, at en andel på mere end 95% af alle adspurgte kunder har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til et 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 98% af alle kunder har svaret, at de alt i alt er enten meget tilfredse eller tilfredse med de otte genbrugsstationer.

Farverne fungerer som et visualiseringsværktøj, mens inddelingen af farverne er baseret på erfaringer fra tidligere tilfredshedsundersøgelser. Metodemæssigt gør det ikke nogen forskel, at der i tabellen anvendes "Meget tilfreds" og "Tilfreds" i stedet for "Mindre tilfreds" og "Utilfreds". Det er en kommunikativ vinkel på det, og den omvendte løsning kan findes i bilaget.

Tabel 4.2.1: Samlet andel af alle kunder, som svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til de forskellige spørgsmål vedrørende serviceniveauet på de otte genbrugsstationer

Relative tal, alle kundetyper									
	Drammelstrup	Ebeltoft	Feldballe	Glesborg	Grenaa	Hornslæt	Knebel	Ryomgård	I alt
Alt i alt med denne genbrugsstation	99%	100%	100%	99%	99%	98%	91%	94%	98%
Åbningstiden	92%	85%	98%	82%	94%	87%	75%	68%	88%
Personalets synlighed og tilgængelighed	98%	99%	97%	99%	97%	99%	95%	98%	98%
Personalets venlighed	99%	98%	96%	95%	99%	98%	94%	96%	98%
Personalets vejledning	100%	100%	96%	94%	98%	99%	98%	99%	98%
Skiltningen	95%	89%	95%	92%	94%	91%	91%	95%	93%
Ordenen og renligheden på pladsen	98%	99%	97%	99%	98%	99%	99%	98%	98%
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	97%	95%	98%	94%	93%	92%	77%	99%	94%
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området	86%	95%	83%	92%	82%	91%	96%	91%	88%
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området	93%	96%	95%	97%	92%	99%	88%	93%	94%

Tabellen viser, at der for størstedelen af parametrene, er mere end 95% af kunderne, som enten er meget tilfredse eller tilfredse. Tabellen giver også overblik over nogle forhold, hvor tilfredsheden er lavere.

Når parametrene deles op i specifikke spørgsmål og genbrugsstationer, er der dog nogle nuancer i tilfredsheden. For eksempel ses det, at åbningstiden scorer lavest sammenlignet med de øvrige parametre, hvor kunderne på Ryomgård Genbrugsstation er mindst tilfredse med åbningstiden. Ligeledes ses der også en lavere tilfredshed, når det kommer til ordenen og renligheden i Gi' det videre-området. Her er det primært kunderne på genbrugsstationerne i Drammelstrup, Feldballe og Grenaa som ikke er tilfredse med denne parameter.

Tabellen viser desuden, at kunderne også har en lavere tilfredshed, når det kommer til skiltningen på genbrugsstationerne, hvor andelen af meget tilfredse eller tilfredse er på 93%.

Kunderne er til generelt godt tilfredse med personalets synlighed, tilgængelighed, venlighed og vejledning på alle Reno Djurs' genbrugsstationer. Fra kundernes kommentarer samt erfaringer fra andre tilfredshedsundersøgelser viser, at genbrugsvejledernes synlighed, vejledning og venlighed, er det kunderne vægter højest. Der er dog enkelte kommentarer der påpeger, at genbrugsvejlederne kan være mere synlige.

De private husstande er generelt mere tilfredse end virksomhederne, når det kommer til åbningstider og hvor nemt det er at aflevere affald. Dette kan ses i sammenligningen mellem Tabel 4.2.1 og Tabel 4.2.2, som viser den samlede andel af "Meget tilfredse" og "Tilfredse" besvarelser fra virksomheder på de otte genbrugsstationer. En lignende tabel findes i bilaget for de private husstande.

Tabel 4.2.2: Samlet andel af virksomheder, som svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til de forskellige spørgsmål vedrørende serviceniveauet på de otte genbrugsstationer.

Relative tal, virksomheder									
	Drammelstrup	Ebeltoft	Feldballe	Glesborg	Grenaa	Hornslet	Knebel	Ryomgård	I alt
Alt i alt med denne genbrugsstation	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	97%
Åbningstiden	75%	55%	100%	100%	86%	86%	67%	0%	76%
Personalets synlighed og tilgængelighed	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Personalets venlighed	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Personalets vejledning	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Skiltningen	100%	91%	100%	100%	100%	88%	67%	100%	95%
Ordenen og renligheden på pladsen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	100%	82%	100%	100%	79%	75%	67%	100%	88%
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området	100%	100%	92%	100%	85%	83%	100%	100%	93%
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området	100%	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	98%

Tabel 4.2.2 viser, at der generelt er en lavere andel af virksomheder, som svarer "Meget tilfreds" og "Tilfreds" til nogle af spørgsmålene. Virksomhederne er for eksempel utilfredse med åbningstiden på Ryomgård. Dog skal der tages højde for den lave stikprøvestørrelse for virksomheder, hvorfor resultaterne er mindre retvisende. Virksomhederne er godt tilfredse med både personalets synlighed, venlighed og vejledning på alle genbrugsstationerne, dog er en mindre andel af virksomhederne på Drammelstrup Genbrugsstation tilfredse med personalets venlighed.



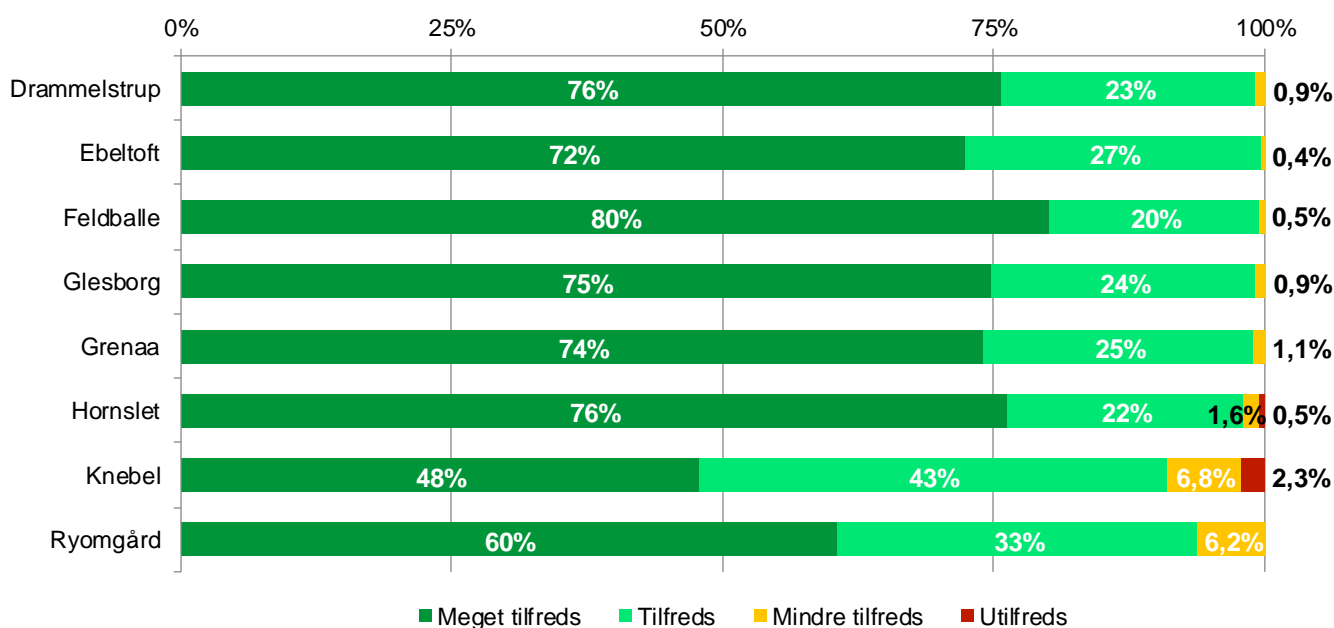
Billede 3:

**Private husstande
afleverer affald på
Drammelstrup
Genbrugsstation**

4.2.1 Tilfredshed alt i alt

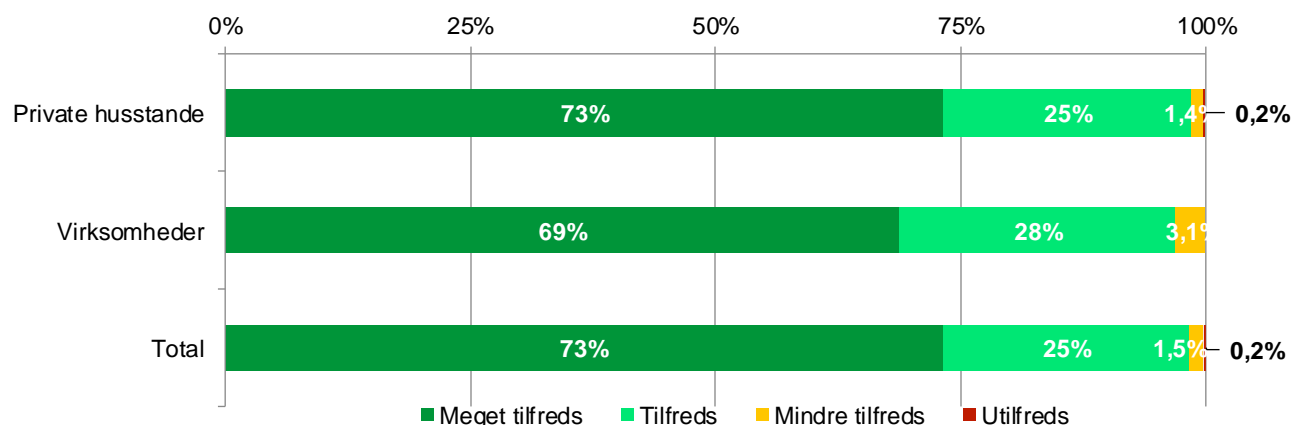
Figur 4.2.1.1 viser den procentvise fordeling af kundernes tilfredshed alt i alt med hver enkelt genbrugsstation. Her ses det for eksempel, at 76% af kunderne på Hornslet Genbrugsstation er meget tilfredse, mens 22% er tilfredse. Generelt svarer kunderne at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med genbrugsstationerne i Reno Djurs. På trods af en lavere tilfredshed med nogle parametre, kan kunderne således stadig være meget tilfredse med genbrugsstationerne som helhed.

Figur 4.2.1.1: Tilfredshed alt i alt med genbrugsstationen opdelt efter genbrugsstation, i %.



Figur 4.2.1.2 viser kundernes procentvise tilfredshed alt i alt med hver enkelt genbrugsstation opdelt efter kundetype. For eksempel viser Figur 4.2.1.2, at henholdsvis 73% og 69% af private husstande og virksomheder alt i alt er meget tilfredse med genbrugsstationerne.

Figur 4.2.1.2: Tilfredshed alt i alt med genbrugsstationen opdelt efter kundetype, i %.

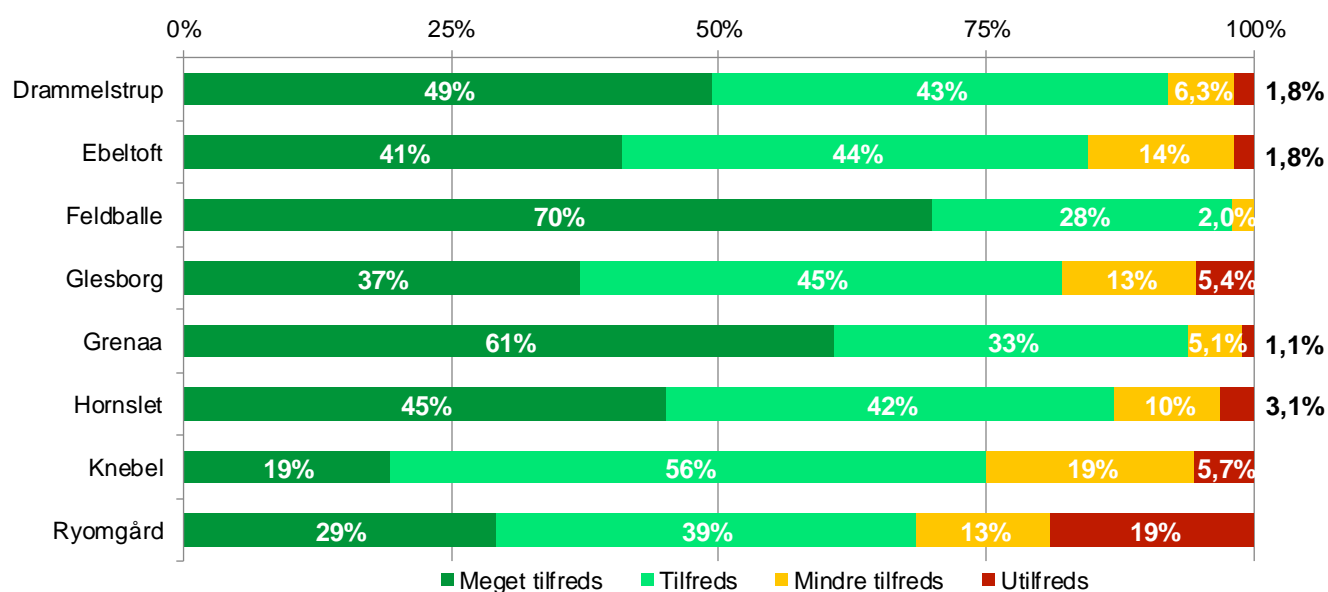


4.2.2 Åbningstiden

Figur 4.2.2.1 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med åbningstiden opdelt på de forskellige genbrugsstationer. For eksempel viser Figur 4.2.2.1, at 70% er meget tilfredse med åbningstiden på Feldballe Genbrugsstation. Åbningstiderne er forskellige på genbrugsstationerne, hvor nogle genbrugsstationer har ubemandet åbnet med nummerpladeaflysning, hvilket bl.a. er tilfældet i Feldballe.

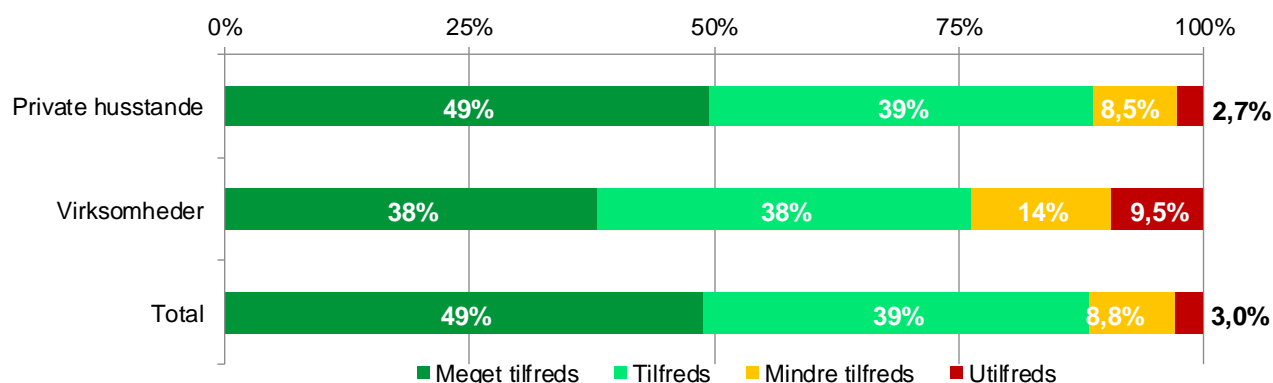
Den lavere tilfredshed på de resterende genbrugsstationer udtrykker et ønske om tilsvarende ubemandet åbent, hvilket også fremgår af kundernes kommentarer.

Figur 4.2.2.1: Tilfredshed med åbningstiden opdelt efter genbrugsstation i %.



Figur 4.2.2.2 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med åbningstiden opdelt efter kundetype. For eksempel fremgår det, at 49% af de private husstande er meget tilfredse med åbningstiderne, og 38% af virksomhederne ligeledes er meget tilfredse. De private husstande og virksomheder er i lige grad tilfredse med åbningstiderne.

Figur 4.2.2.2: Tilfredshed med åbningstiden opdelt efter kundetype i %.



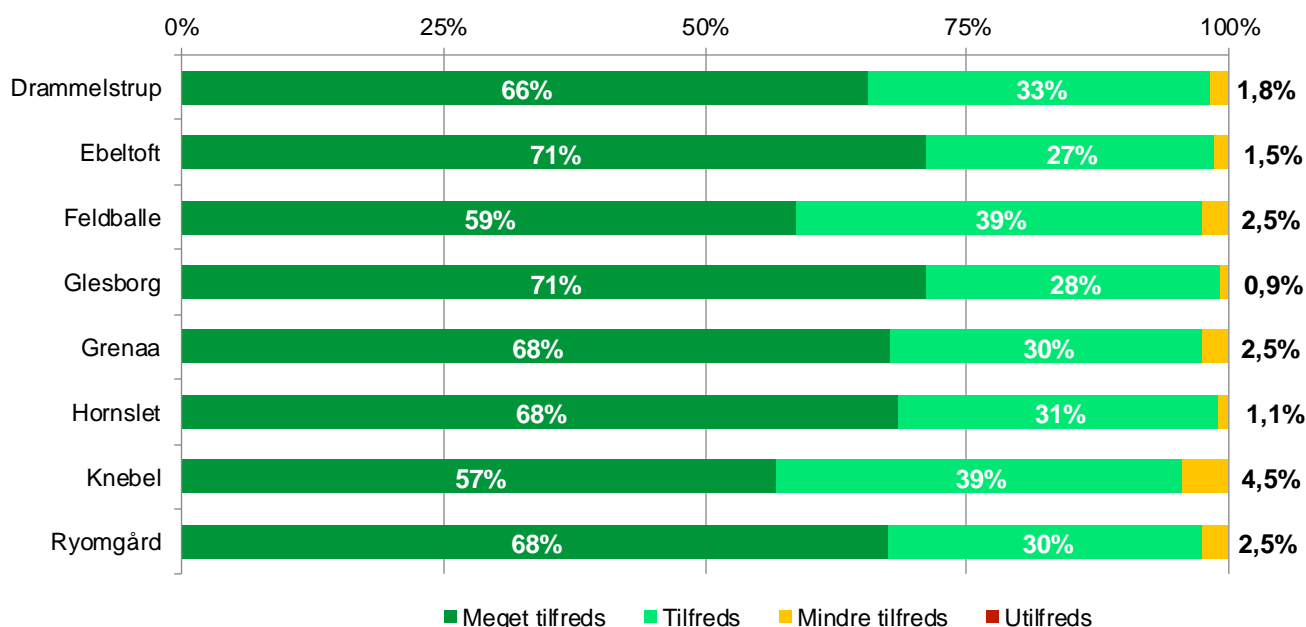
Generelt er en større andel af kunderne mindre tilfredse med åbningstiderne sammenlignet med de andre parametre, hvilket både gælder for private husstande og virksomheder.

4.2.3 Personalets synlighed og tilgængelighed

Figur 4.2.3.1 viser kundernes tilfredshed med personalets synlighed og tilgængelighed på de otte genbrugsstationer. F.eks. viser Figur 4.2.3.1, at 57% af kunderne er meget tilfredse med personalets synlighed og tilgængelighed på Knebel Genbrugsstation, mens Ebeltoft og Glesborg Genbrugsstation scorer højest med 71% af kunderne, som er meget tilfredse med personalets synlighed og tilgængelighed. Langt de fleste kunder er meget tilfredse eller tilfredse med personalets synlighed og tilgængelighed på de otte genbrugsstationer, da kun et mindretal har svaret mindre tilfreds og ingen af kunderne er utilfredse.

Erfaringer fra andre brugerundersøgelser viser, at kunderne lægger stor vægt på, at personalet er synlige og tilgængelige, når de kommer ind på en genbrugsstation. Dette fremgår også i kommentarerne, hvor 123 kunder forbinder god service med personalets synlighed og tilgængelighed.

Figur 4.2.3.1: Tilfredshed med personalets synlighed og tilgængelighed opdelt efter genbrugsstation i %.

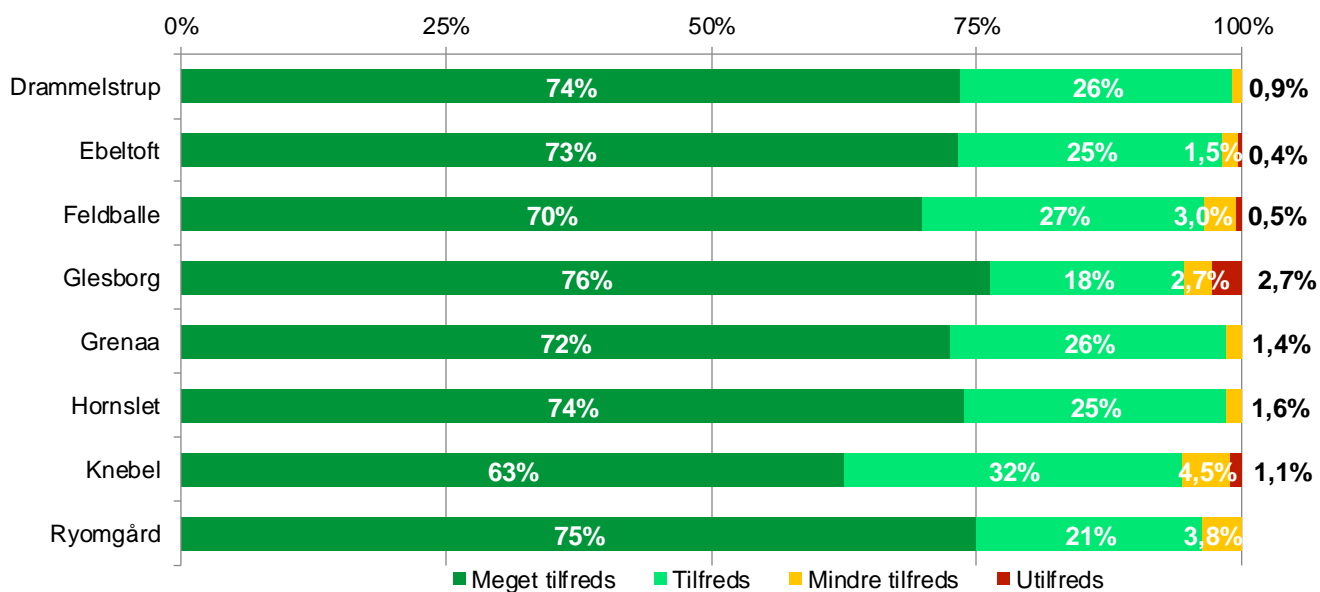


4.2.4 Personalets venlighed

Kunderne er godt tilfredse med personalets venlighed på alle Reno Djurs' genbrugsstationer, hvilket kan ses i Figur 4.2.4.1. På Glesborg Genbrugsstation er der dog en større andel af kunderne, som er utilfredse med personalets venlighed (2,7%) sammenlignet med de andre genbrugsstationer.

I alt giver 72 kunder udtryk for tilfredshed med personalet i en kommentar, mens 14 kunder giver udtryk for mindre tilfredshed med personalet.

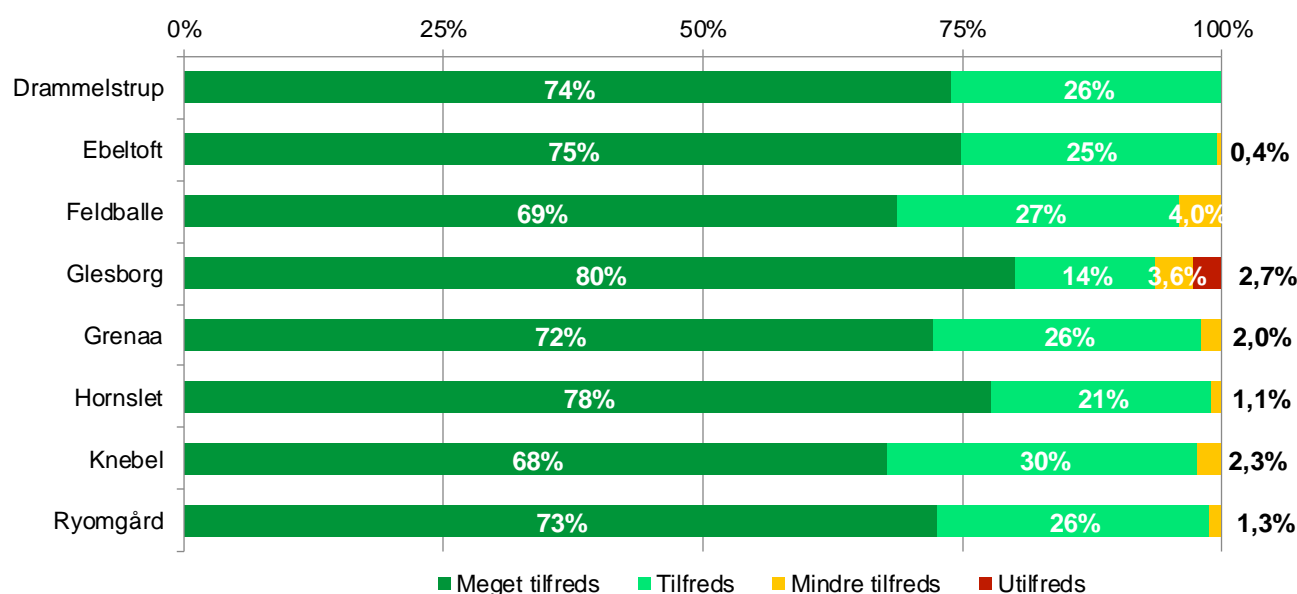
Figur 4.2.4.1: Tilfredshed af personalets venlighed opdelt efter genbrugsstation i %.



4.2.5 Personalets vejledning

Ligesom personalets synlighed viser erfaringer fra andre undersøgelser, at god vejledning er en vigtig faktor for kundernes oplevelse af serviceniveauet og opfattelsen af en genbrugsstation generelt. Figur 4.2.5.1 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med personalets vejledning på de respektive genbrugsstationer. For eksempel er 75% af kunderne meget tilfredse med personalets vejledning på Ebeltoft Genbrugsstation, mens 25% er tilfredse og kun 0,4% af kunderne er mindre tilfredse.

Figur 4.2.5.1: Tilfredshed med ordenen på genbrugsstationerne opdelt efter genbrugsstation i %.



Samlet set er kunderne således godt tilfredse med både personalets synlighed, tilgængelighed, venlighed og vejledning på de forskellige genbrugsstationer.

Billede 4:

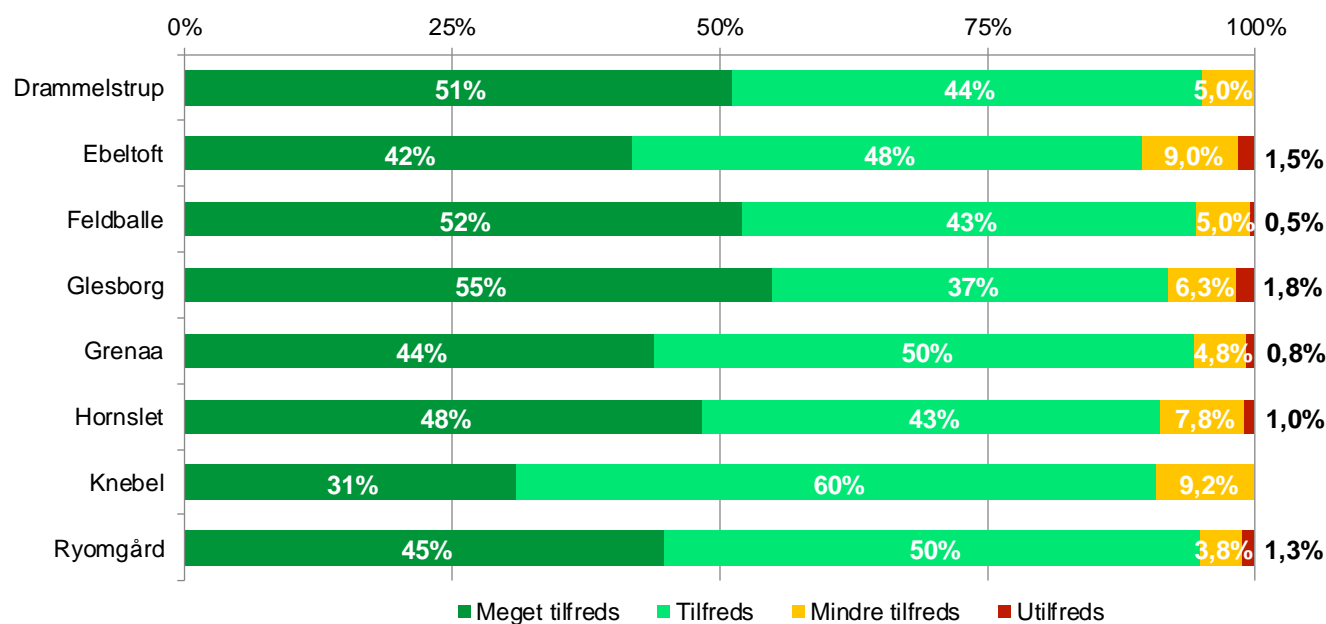
Aflæsning af rent træ fra privat husstand på Knebel Genbrugsstation



4.2.6 Skiltningen

Figur 4.2.6.1 viser fordelingen over kundernes tilfredshed med skiltningen på genbrugsstationerne. Figuren viser, at 48% af kunderne på Hornslet Genbrugsstation er meget tilfredse med skiltningen, mens 43% er tilfredse, 7,8% er mindre tilfredse og 1% er utilfredse. Generelt er kunderne meget tilfredse eller tilfredse med skiltningen, dog er der plads til forbedringer, hvilket også fremgår af kommentarerne, hvor 48 kunder kommenterer på genbrugsstationernes skiltning.

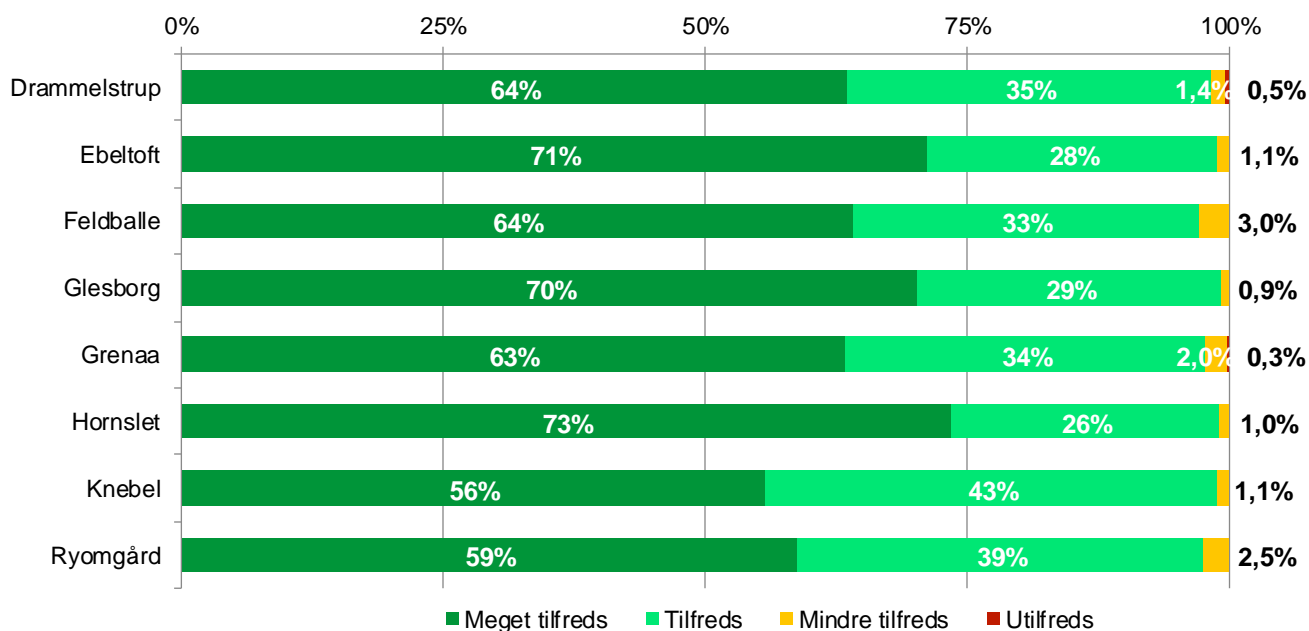
Figur 4.2.6.1: Tilfredshed med køreafland til genbrugsstationerne opdelt efter genbrugsstation i %.



4.2.7 Ordenen og renligheden på pladsen

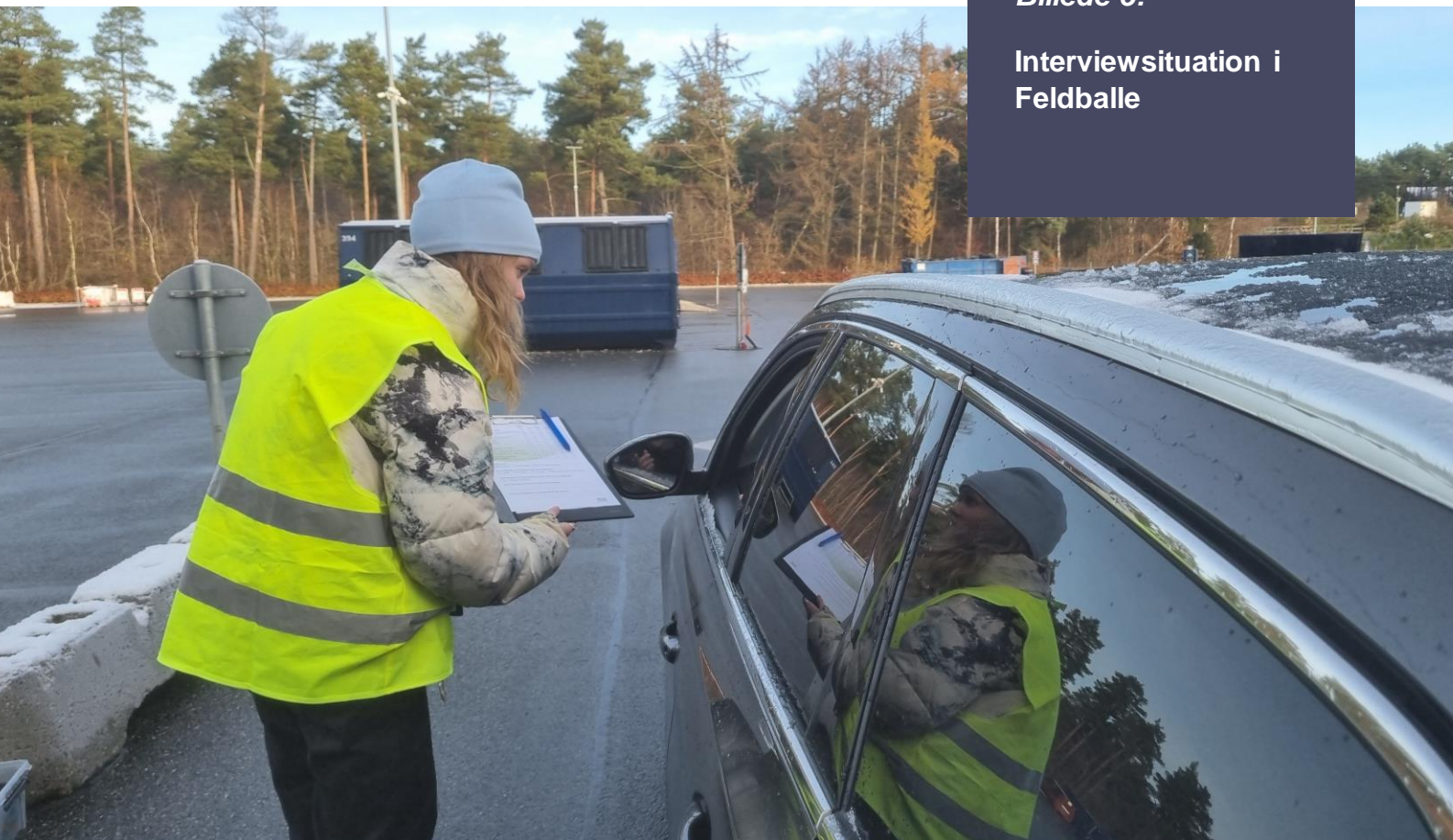
Kundernes tilfredshed med ordenen og renligheden på pladsen er opstillet i Figur 4.2.7.1. Her ses det for eksempel, at 59% af kunderne er meget tilfredse med ordenen og renligheden på Ryomgård Genbrugsstation. Andelen af mindre tilfredse kunder er lav på alle otte genbrugsstationer.

Figur 4.2.7.1: Tilfredshed med trafiksikkerhed på genbrugsstationen opdelt efter genbrugsstation i %.



Billede 5:

Interviewsituation i
Feldballe

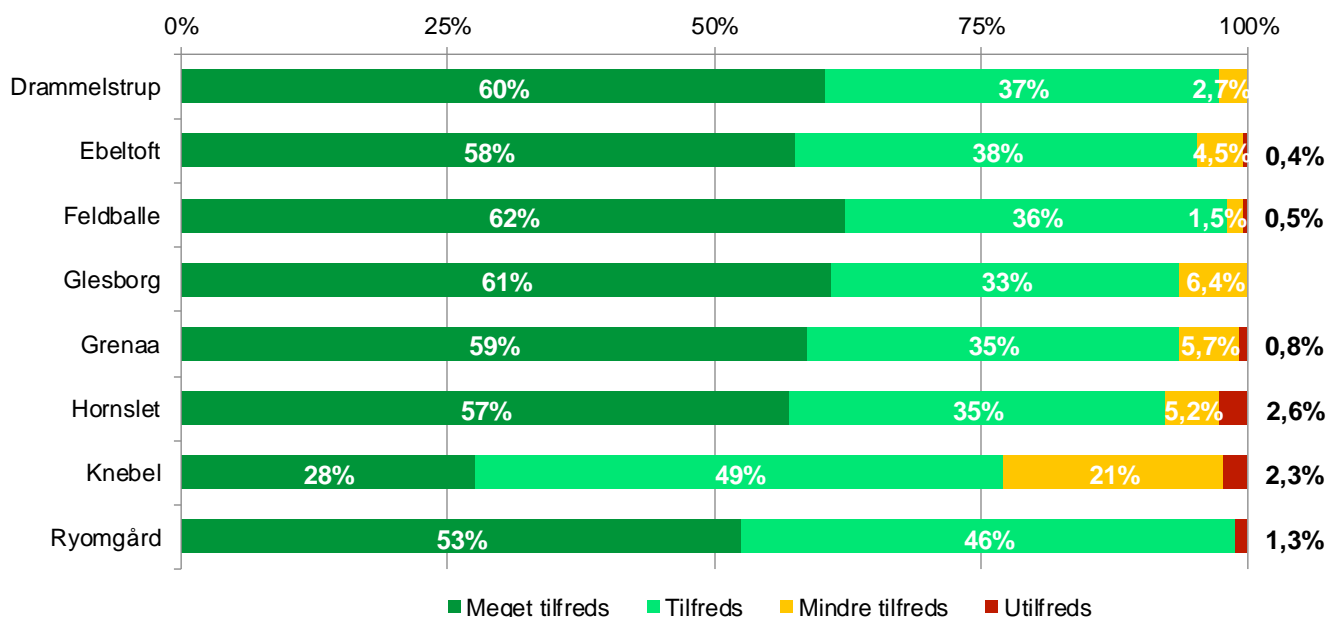


4.2.8 Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne

Figur 4.2.8.1 viser kundernes tilfredshed med, hvor nemt det er at aflevere affald i containerne. I tabellen fremgår det, at andelen af meget tilfredse kunder på Knebel Genbrugsstation er lav, hvor en stor andel af kunderne er mindre tilfredse med, hvor nemt det er at aflevere affald i containerne (21%).

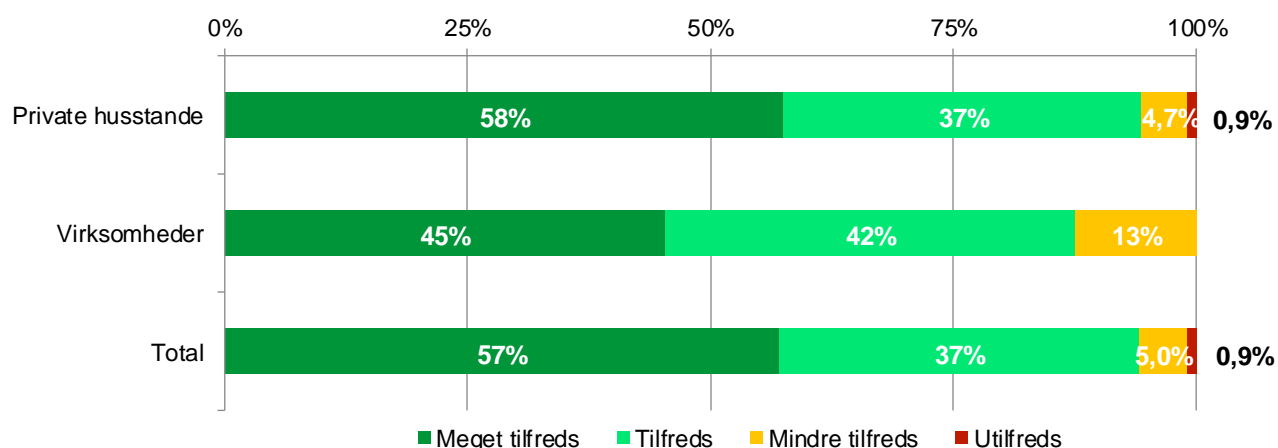
7 af kunderne på Knebel Genbrugsstation fremhæver i kommentarerne, at der mangler plads, og at containerne er for høje, hvilket gør det svært at læsse tunge fraktioner af.

Figur 4.2.8.1: Tilfredshed med tilgængeligheden til containerne opdelt efter genbrugsstation i %.



Figur 4.2.8.2 viser fordelingen af kundernes tilfredshed med, hvor nemt det er at aflevere affald i containerne, opdelt efter kundetype. Figuren viser, at andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder er større ved private husstande end ved virksomhederne.

Figur 4.2.8.2: Tilfredshed med tilgængeligheden til containerne opdelt efter brugertype i %.

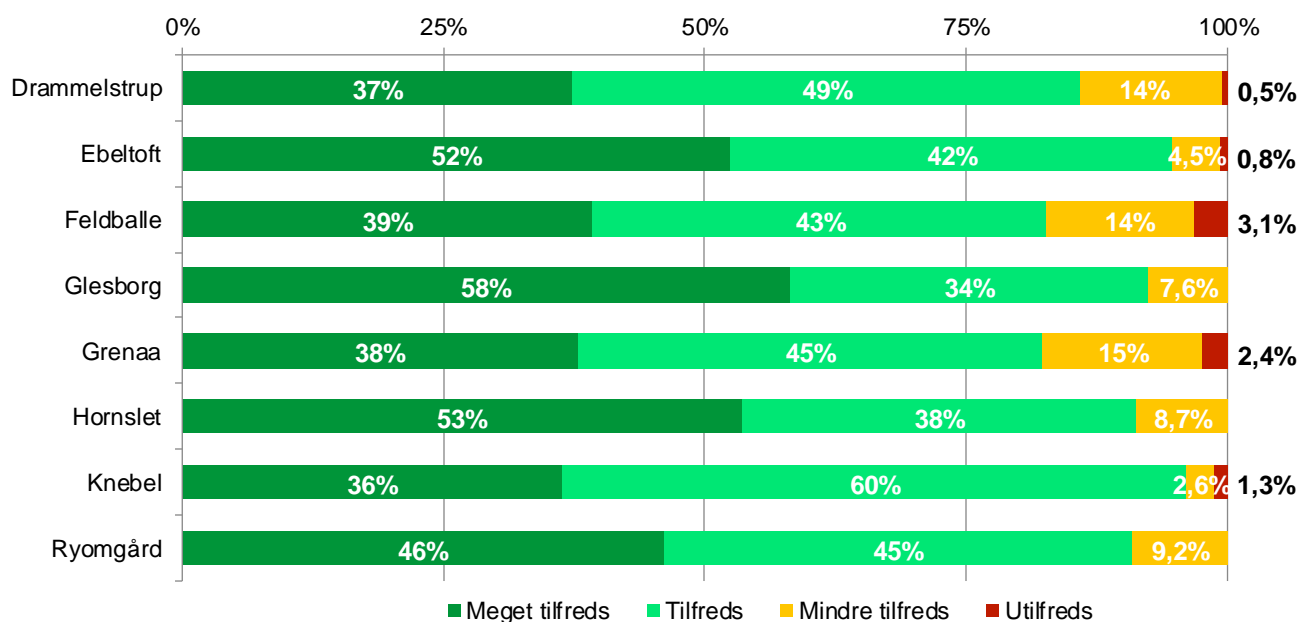


4.2.9 Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området

Kunderne er også blevet spurgt ind til, hvor tilfredse de er med ordenen og renligheden i Gi' det videre-området. Svarene fremgår af Figur 4.2.9.1, som viser, at kunderne generelt er tilfredse, men at der er plads til forbedring, da en lavere andel er meget tilfredse sammenlignet med de andre parametre. Ligeledes er andelen af mindre tilfredse kunder omkring 14-15% på genbrugsstationerne i Drammelstrup, Feldballe og Grenaa.

31 kunder har tilknyttet en kommentar vedrørende Gi' det videre-området, hvor flere af dem kommenterer på, at kunderne afleverer affald i stedet for genstande der kan genbruges. Flere kunder foreslår tidligere retningslinjer for hvad der må afleveres evt. med skiltning i området.

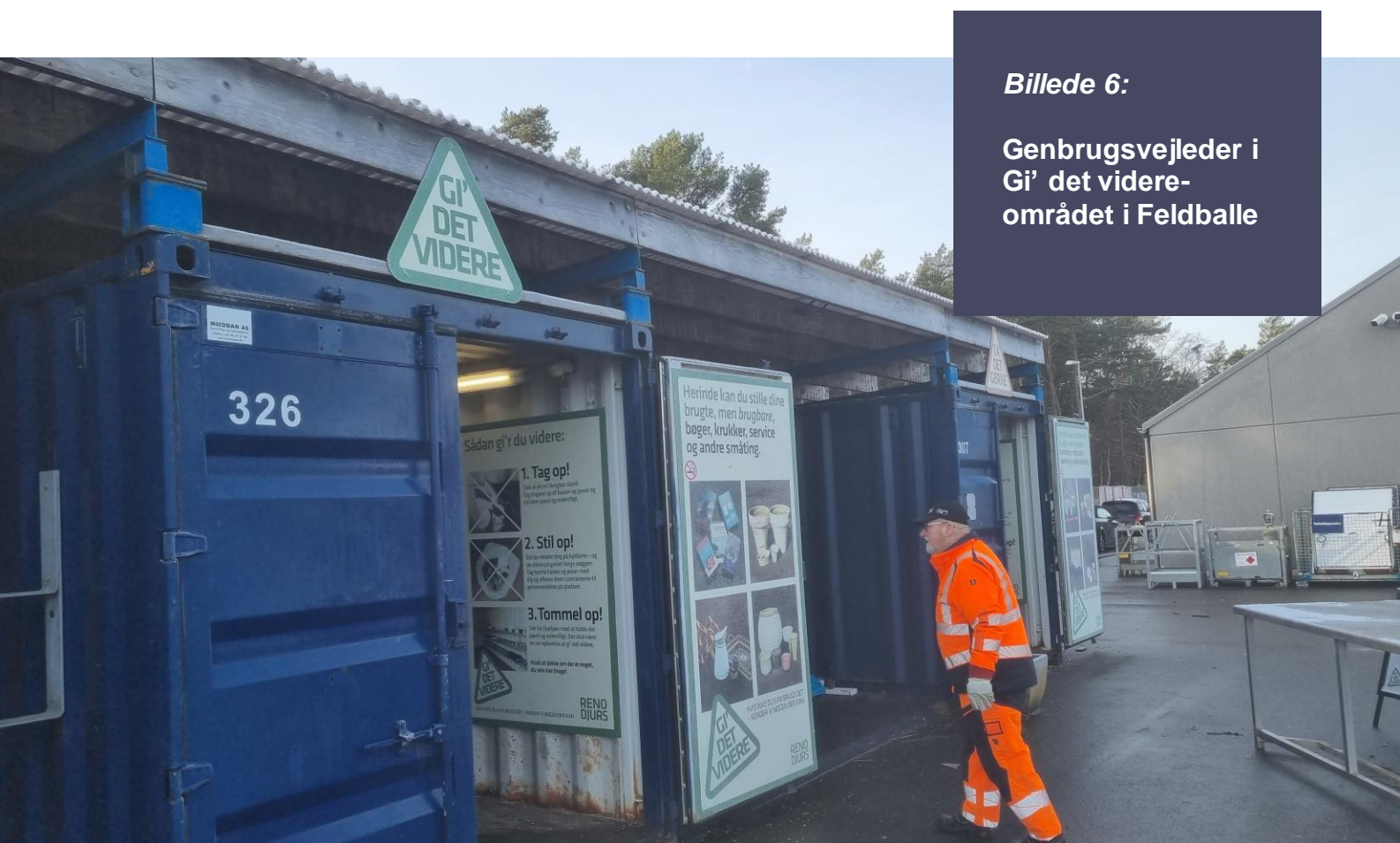
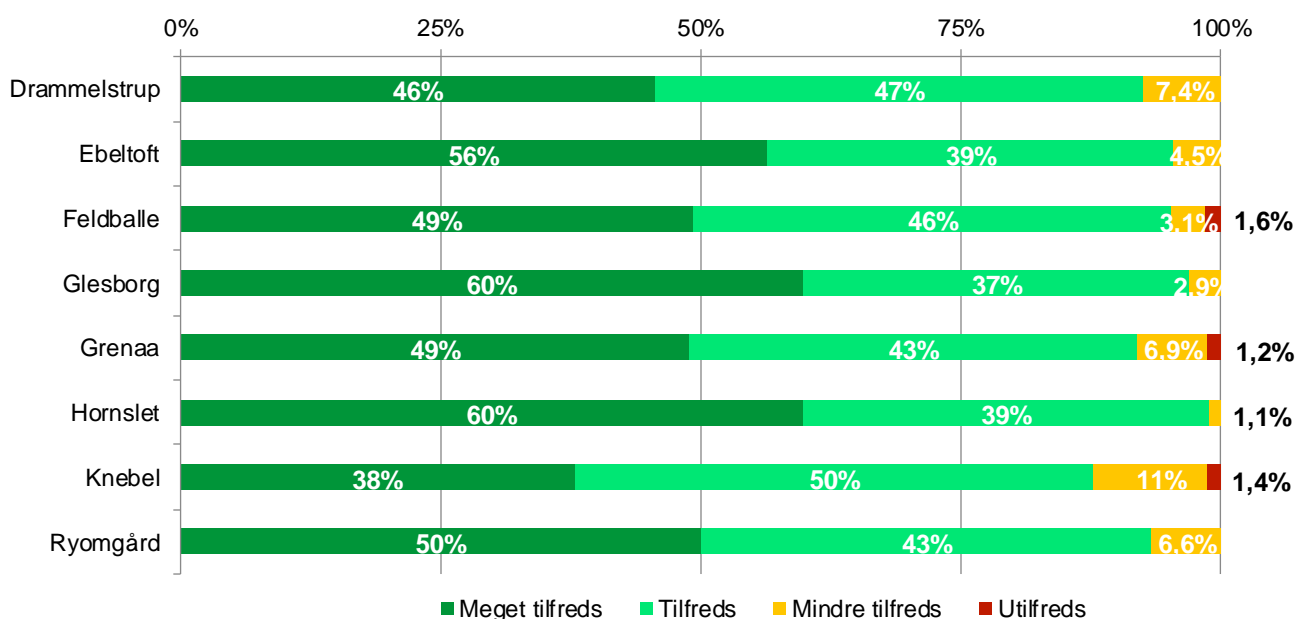
Figur 4.2.9.1: Tilfredshed med ordenen og renligheden i Gi' det videre opdelt efter genbrugsstation i %.



4.2.10 Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området

Udover ordenen og renligheden i Gi' det videre-området er kunderne i undersøgelsen blevet spurgt ind til deres tilfredshed med pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området. En opgørelse over svarene er vist i Figur 4.2.10.1. Figuren viser, at kunderne er tilfredse med pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området, men tilsvarende til ordenen og renligheden i Gi' det videre-området, er der også plads til forbedring her.

Figur 4.2.10.1: Tilfredshed med pladsen til at stille ting i Gi' det videre-området opdelt efter genbrugsstation i %.



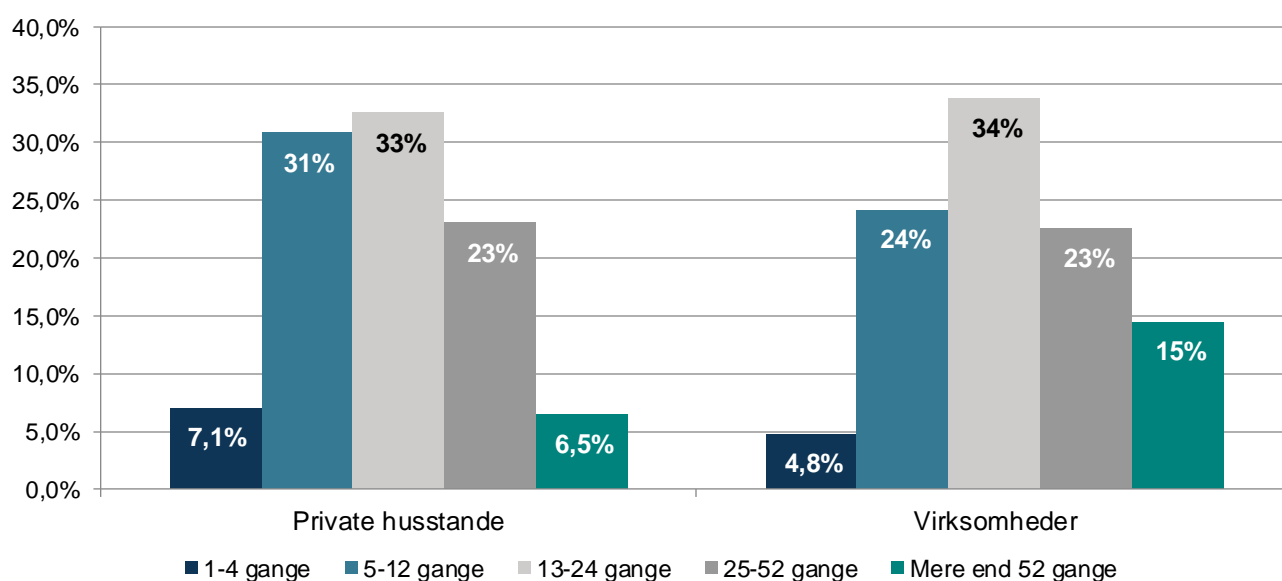
Billede 6:
Genbrugsvejleder i Gi' det videre-området i Feldballe

4.3 Besøgshyppighed

Figur 4.3.1 giver et overblik over andele af besøg opdelt i besøgsintervaller pr. år. For eksempel viser figuren, at 34% af de besøgende virksomheder kommer mellem 13-24 gange om året, mens det samme er tilfældet for 33% af de private husstande. Figuren viser, at virksomhederne generelt besøger genbrugsstationerne oftere end de private husstande, da 15% af virksomhederne kommer mere end 52 gange om året, mens det kun gælder 6,5% af de private husstande.

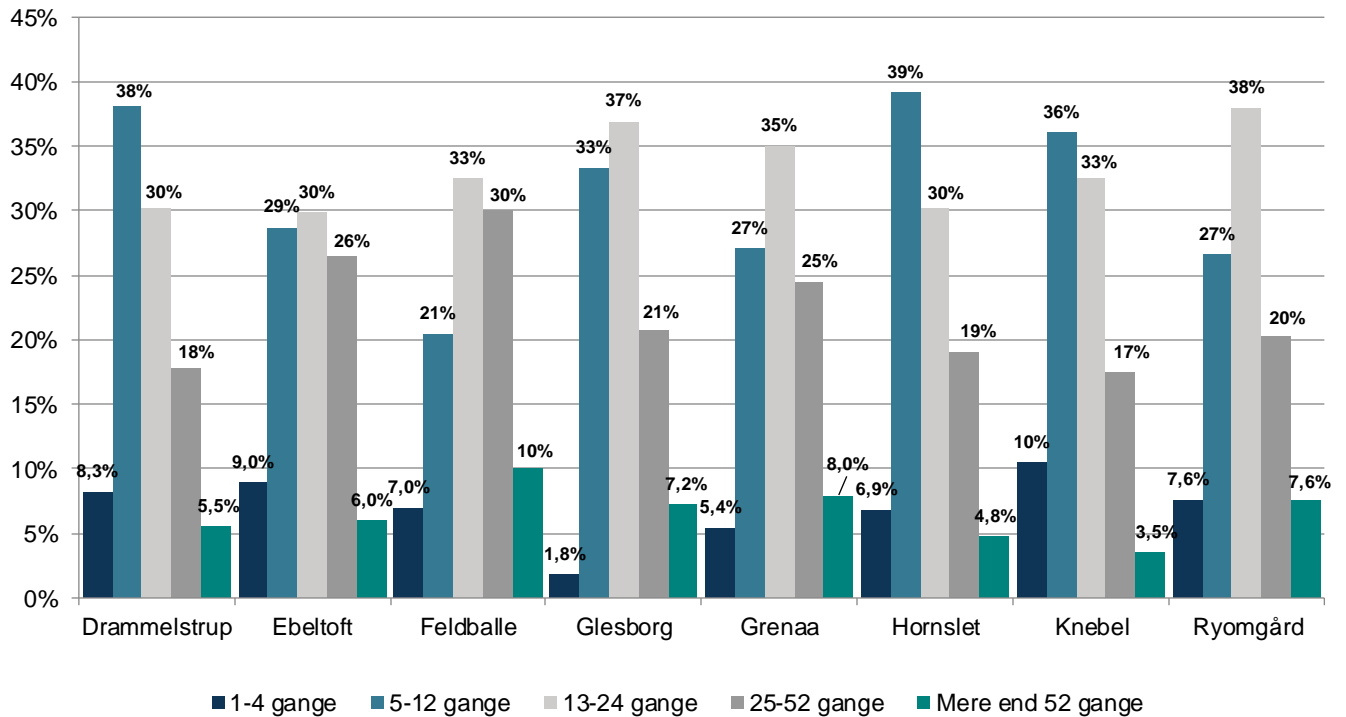
Reno Djurs' genbrugsstationer har generelt mange besøg fra kunder. Figuren viser, at ca. 62% af de adspurgte private husstande benytter genbrugsstationerne mere end én gang pr. måned, mens det gælder for hele 77% af de adspurgte virksomheder.

Figur 4.3.1: Fordeling af besøgshyppighed opdelt efter kundetype i %.

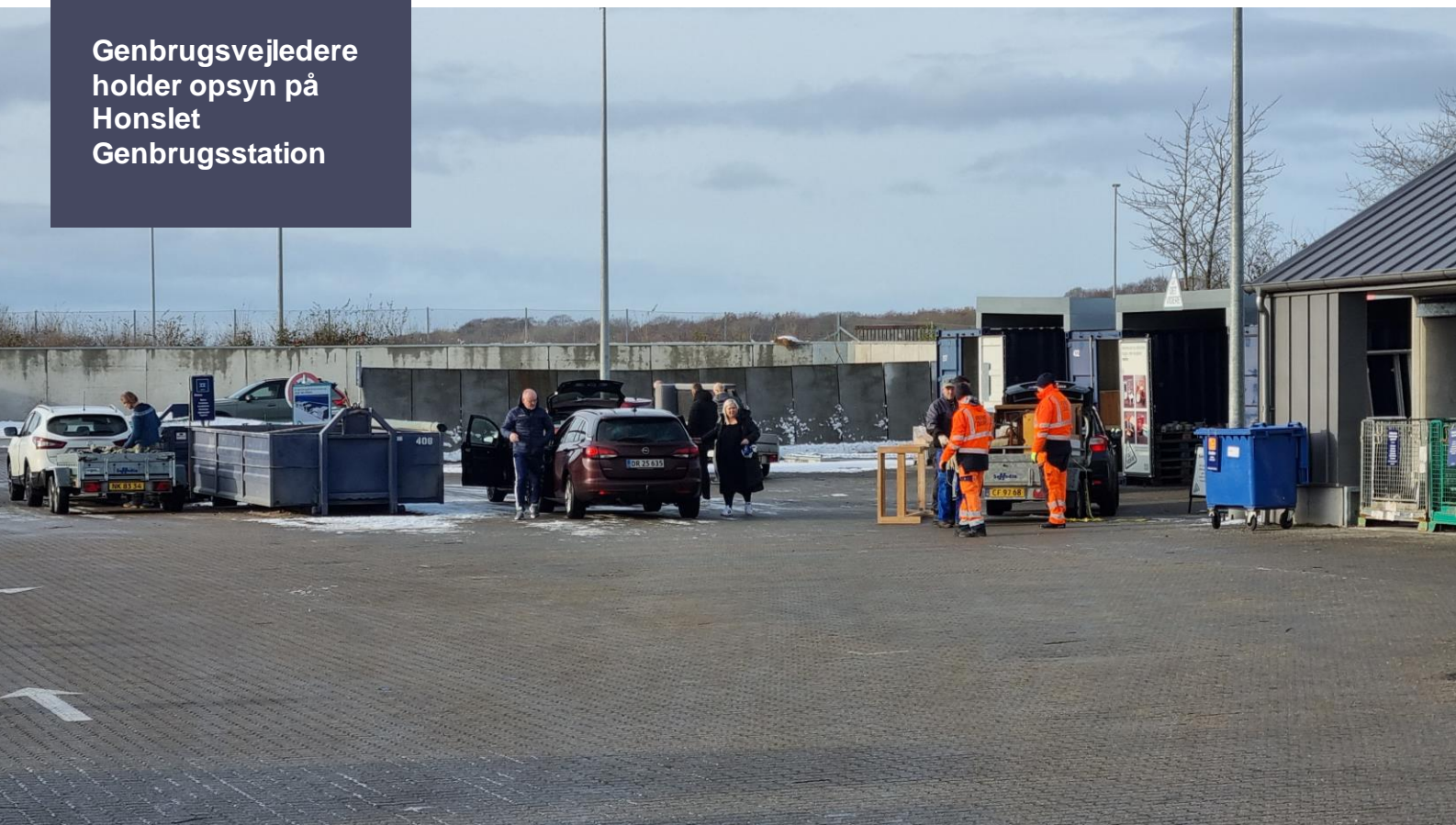


Figur 4.3.2 viser fordelingen af besøgshyppighed for hver genbrugsstation. Det fremgår af figuren, at besøgshyppigheden er nogenlunde ens for Reno Djurs' genbrugsstationer. For eksempel ses det, at omkring 30% af de besøgende kommer 13-24 gange om året, med undtagelse af Glesborg, Grenaa og Ryomgård genbrugsstation, hvor denne andel er større.

Figur 4.3.2: Fordeling af besøgshyppighed opdelt efter kundetype i %.



Billede 7:
Genbrugsvejledere holder opsyn på Hornslet Genbrugsstation



4.4 Kundernes tilfredshed sammenholdt med besøgshyppigheden

Tabel 4.4.1 viser de private husstandes besvarelser af de forskellige spørgsmål opdelt i besøgshyppigheder. For eksempel viser tabellen, at private husstande der kommer mere end 52 gange om året, er mindre tilfredse med ordenen og renligheden i Gi' det videre-området, men er generelt mere tilfredse på de andre parametre. Som vist i Figur 4.3.1 består denne gruppe af 6,5% af alle private husstande (93 private husstande), hvilket udgør en betydelig andel.

Tabel 4.4.1: Samlet andel af private husstande opdelt i besøgshyppigheder, som svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til de forskellige spørgsmål vedrørende genbrugsstationen.

Relative tal, private husstande						
	1 - 4 gange	5 - 12 gange	13 - 24 gange	25 - 52 gange	Mere end 52 gange	I alt
Alt i alt med denne genbrugsstation	98%	99%	98%	98%	100%	98%
Åbningstiden	87%	88%	90%	88%	91%	89%
Personalets synlighed og tilgængelighed	95%	98%	98%	98%	99%	98%
Personalets venlighed	98%	97%	97%	98%	99%	98%
Personalets vejledning	95%	99%	98%	98%	98%	98%
Skiltningen	96%	92%	93%	92%	96%	93%
Ordenen og renligheden på pladsen	99%	99%	99%	97%	96%	98%
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	95%	94%	94%	94%	98%	94%
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området	92%	91%	89%	84%	82%	88%
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området	94%	95%	94%	93%	98%	94%

Tabel 4.4.2 viser ligeledes en opgørelse over tilfredsheden med de forskellige spørgsmål fordelt på besøgshyppigheder denne gang for virksomheder. Det er dog vigtigt at bemærke, at antallet af virksomheder er lavere end antallet af private husstande, hvilket påvirker repræsentativiteten. Dette gælder især for gruppen af virksomheder, der besøger genbrugsstationen 1-4 gange om året, hvor kun tre virksomheder indgår i tilfredshedsundersøgelsen. De fleste registrerede virksomheder kommer mellem 13-24 gange om året (21 virksomheder svarende til 34%), som vist i Figur 4.3.1.

Tabel 4.4.2 viser for eksempel, at tilfredsheden med åbningstiden, hvor nemt det er at aflevere affald i containerne, samt ordenen og renligheden i Gi' det videre-området, scorer lidt lavere blandt virksomheder, der besøger genbrugsstationen 13-24 gange om året.

Tabel 4.4.2: Samlet andel af virksomheder opdelt i besøgshyppigheder, som svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til de forskellige spørgsmål vedrørende genbrugsstationen.

Relative tal, virksomheder						
	1 - 4 gange	5 - 12 gange	13 - 24 gange	25 - 52 gange	Mere end 52 gange	I alt
Alt i alt med denne genbrugsstation	100%	93%	95%	100%	100%	97%
Åbningstiden	33%	71%	81%	64%	100%	75%
Personalets synlighed og tilgængelighed	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Personalets venlighed	100%	100%	100%	93%	100%	98%
Personalets vejledning	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Skiltningen	67%	93%	100%	93%	100%	95%
Ordenen og renligheden på pladsen	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hvor nemt det er at aflevere affald i containerne	100%	93%	86%	93%	67%	87%
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området	100%	100%	83%	93%	100%	93%
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området	100%	100%	100%	100%	89%	98%

Ovenstående oversigter med tilfredshed i forhold til besøgshyppigheder findes desuden for alle besvarelser i bilaget.



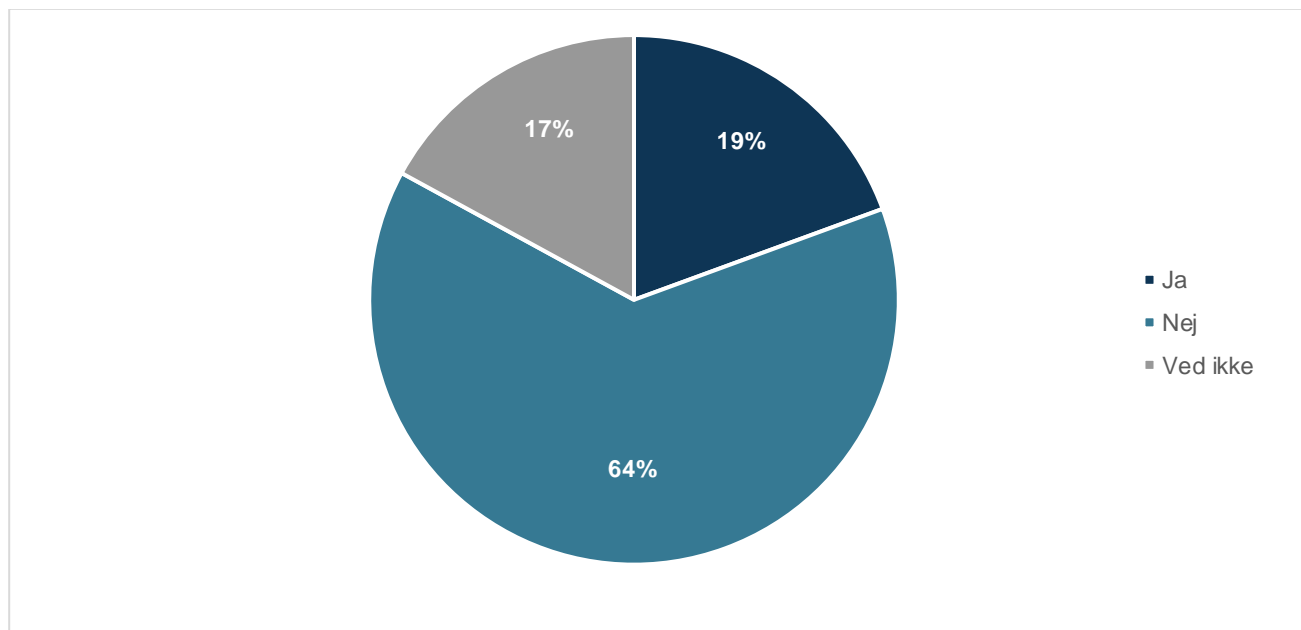
Billede 8:

Hjælpsomme
genbrugsvejledere
på Hornslet
Genbrugsstation

4.5 Information om hvordan affaldet behandles

Kunderne blev efterfølgende spurgt om de vil vide mere om, hvordan affaldet behandles, efter det er blevet afleveret på genbrugsstationen. Figur 4.5.1 viser kundernes svar. Figuren viser, at 64% af kunderne ikke vil have mere information om affaldets efterfølgende behandling, mens 19% gerne vil og 17% ikke ved det.

Figur 4.5.1: Kunders holdning til om de vil vide mere om hvordan affaldet behandles i %



Billede 9:

Genbrugsvejleder
håndterer farligt
affald



4.6 God service

I de følgende afsnit præsenteres et overblik over kundernes besvarelser til spørgsmålet "Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsstation?". Af de i alt 1.523 kunder, som har besvaret spørgeskemaet, har 930 kunder (61%) skrevet en kommentar til spørgsmålet.

Tabellen giver en oversigt over kommentarer fra kunder, grupperet efter de mest fremtrædende temaer i svarene. Temaerne er valgt på baggrund af, hvad flest kunder har berørt. Nogle kommentarer kan tilhøre flere kategorier, hvis de dækker flere aspekter. Tabellen indeholder en opgørelse over antallet af kommentarer pr. kategori (sorteret fra høj til lav) samt konkrete eksempler på kundernes kommentarer inden for hver kategori. Følgende kommentarer blev afgivet på genbrugsstationerne:

Table 4.6.1: Hvad er god service for dig, når du er på en genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Venlig og imødekommende	376	"Venligt personale der vejleder og evt. giver en hånd med hvis muligt." "Venligt og smilende personale, som kan vejlede hvor tingene skal hen." "Det at blive mødt af venligt personale, som guider og vejleder samt hjælper ved spørgsmål." "Personalet er imødekommende og smilende." "Personalet er venlige, imødekommende og taler pænt."
Kompetent vejledning	259	"God vejledning angående hvor tingene skal placeres og et glad personale." "At jeg altid får svar på mine sorteringsspørgsmål med et smil." "Personalets gode vejledning i forhold til sortering." "At pladsmændene er gode til at informere om, hvor man afleverer de rigtige steder." "At blive vejledt rigtigt, hvis der er noget jeg er i tvivl om."
Hjælpsomt personale	220	"Venlig personale der hjælper til og rådgiver." "Tilgængeligt personale der giver sig tid til at hjælpe." "At bemanningen er til at spørge om hjælp." "At der er hjælp at få hvis det er nødvendigt." "At man kan spørge personalet om hjælp og at vi hygger med det."
Synligt og tilgængeligt personale	123	"At personalet er synligt og kan hjælpe ved tvivlsspørgsmål." "Personalets tilgængelighed, så det er muligt at spørge om hjælp."

		"At der altid er en person man kan spørge til råds." "Venligt og tilgængeligt personale."
Generel tilfredshed	97	"Her er personalet altid venlige og hjælpsomme." "Som den er nu." "Personalet er meget venligt. De vejleder til præcist hvad man spørger dem om." "Venlige medarbejdere og god hjælp. Og det lever i altid op til :)"
God og overskuelig indretning	75	"At man nemt kan finde rundt." "Orden og systematik." "At der er styr på tingene og at det giver mening som den er indrettet + at personalet er tilgængelige og flinke."
Nem og hurtig aflæsning	50	"At det er nemt og hurtigt at aflevere affald, samt at man let kan få vejledning til at sortere korrekt." "Nemt og hurtigt :), jeg bruger affaldets ABC." "Nemt at komme af med sit affald."
Orden og ryddelighed	47	"Rent - ordentlige forhold! Tak for god service!" "Rent og pænt." "Der er ryddeligt. At man kan komme af med affald."
God skiltning	46	"Store skilte så man kan se." "Tydelig skiltning og venlige medarbejdere." "Det skal være tydeligt, hvor affaldet skal afleveres."
Andre emner	28	"At man kan hente kompost." "Hjælp, råd og vejledning fra ansatte med et smil. Rent kunde toilet."
Personalets omgangstone og tillid	24	"Ordentlig omgangstone og hjælpsomhed når der bliver spurgt efter rådgivning." "Smil fra personalet og venlige irettesættelser i stedet for skæld ud."
Genbrug og korrekt sortering	23	"At materialer bliver genanvendt og at der er så meget genbrug til alle som muligt." "At man kan aflevere noget der kan genbruges af andre."
Gode åbningstider	22	"Gode åbningstider - åbent alle dage." "At der er fleksible åbningstider, og at man kan få hjælp til spørgsmål."

Kapacitet og funktionalitet af containere	20	"At containere ikke er overfyldte." "Synligt personale - containere der ikke er overfyldt."
---	----	--

Alle grupperede og ikke-grupperede kommentarer kan findes i bilaget. Bilaget indeholder også en opdeling af kommentarerne mellem private husstande og virksomheder samt en fordeling for de enkelte genbrugsstationer.

4.7 Forslag og kommentarer

Slutteligt er kunderne blevet bedt om at besvare spørgsmålet "Har du andre forslag eller kommentarer, kan du skrive dem her". Her valgte 548 kunder (36%) at skrive en kommentar.

Kommentarerne er blevet grupperet på samme måde som i den tidligere tabel og vil blive præsenteret for hver genbrugsstation i de efterfølgende afsnit.

4.7.1 Drammelstrup Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Drammelstrup Genbrugsstation:

Tabel 4.7.1: Forslag og Kommentarer på Drammelstrup Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	45	"Virkelig god genbrugsstation." "Bedste genbrugsplads i området." " Det fungerer bare." "Jeg er altid tilfreds."
Udvidede åbningstider i hverdage	8	"At der er åbent før 13, åbningstid kl. 10 og gerne mandag også." "Gerne også mandagsåbent."
Andet	6	"Mere fokus på at der ikke er så mange der får lov til at gå og klunse. Det er sørgeligt at der også er folk der tager ting og sælger i deres butikker, så syntes vi at den gode gerning forsvinder, måske skiltning om det." "Køb af kaffe."
Skiltning	5	"Store tavler hvor man kan se et samlet overblik over hvor de forskellige containere står og hvad der skal i dem, så man slipper for at køre rundt flere gange." "Skiltningen kunne være større for synlighed på længere afstande..."
Containere/fraktioner	4	"Det ville være godt hvis man kunne tippe byggeaffald og jord." "Papkomprimator, besværligt at komme af med."
Indretning/størrelse af pladsen	4	"Der mangler åbne pladser til fx jord, beton, sten, brokker så man kan tippe det af traileren, for at undgå tunge løft. Komprimator til at komprimere affald. Skiltning m/ pladsoversigt flere steder." "Der mangler ramper til at gi det videre på næsten alle pladser."
Organisering og genstande i Gi det videre	3	"Regler for hvad man må sætte i Gi det videre, tit er det affald. Ideen om gi det videre er ellers genial."

Tilfredshed med personalet	2	"I gør det skidegodt, dejligt at man ikke føler sig overvåget på den negative måde :)."
Mere genbrug	2	"Mere genbrug af træ og metal meget kan bruges af andre."
Ordning for erhverv/papegøjeplader	2	"En bedre ordning for papegøje plader, jeg har kun en bil og skal betale uanset om det er privat affald, og det er dårligt. Kan i ikke lave en ordning som kan afhjælpe det, tak."
Udvidede åbningstider i weekender	1	"Længere åbningstider - fx 8-16 - hver dag ."
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	1	"At personalet har mindre maskiner til at hjælpe med tung aflæsning."
Trafik og adfærd i Gi det videre-området	1	"Det er ikke en familieudflugt at tage i Gi væk container, man skal have affald med herhen for at kunne tage."
Mere information	1	"Evt. en stander hvor man kunne slå ting op om hvilken container det skulle i."
Størrelse af Gi det videre område	1	"Udvid området til "Gi det videre"."

4.7.2 Ebeltoft Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet ved Ebeltoft Genbrugsstation:

Tabel 4.7.2: Forslag og Kommentarer på Ebeltoft Genbrugsstation, grupperede kommentarer.

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	26	"Det fungerer superfint med denne her genbrugsstation." "Den bedste plads i Reno Djurs, renlighed og orden." "Alt i orden, ikke noget at komme efter."
Tilfredshed med personalet	21	"Fantastisk - der er altid nogen der hjælper, hvis man har behov for det." "Flinke og rare personale." "Det er en god genbrugsstation med søde personaler."
Udvidede åbningstider i hverdage	16	"Savner jævnligt mulighed for åbning om formiddagen fx kl. 10." "Gerne åbent mandage også, måske lidt kortere i andre dage." "Åbningstiden kunne være bedre."
Udvidede åbningstider i weekender	13	"Adgang udenfor åbningstid." "Udvide åbningstid som Grenaa og Feldballe."
Skiltning	12	"Skiltning er for svært at for småt skrevet. Skilt mangler mod haveaffald." "Større skilte, der er højere oppe på containeren." "En pladsoversigt ved evt. indgang eller et par steder på pladsen."
Indretning/størrelse af pladsen	10	"Blokering af indkørsel af biler ret ofte, da folk holder for at gå i genbrugscontainerne. Måske skiltning med at køre længere frem vil være en god ide." "Farve på asfalten, der matcher affaldssorteringen."
Containere/fraktioner	9	"Fint hvis flere containere var placeret lavt, som fx jern." "At container er åbne i enden så man ikke skal løfte ting over kanten."
Andet	8	"Jeg synes at det er dårligt at vi ikke har flaskecontainere derhjemme, vi skal hele vejen ned til genbrugsstationen for at aflevere vores glas." "Lav workshops for unge, voksne eller børn om, hvordan man genanvender."

Åbning med nummerplade	6	"Få nummerplade scanner, så man kan komme ind uden for åbningstiden." "Ubemandet adgang (ligesom i Feldballe) ville være fedt."
Mere information	4	"Mere information om asbestaffald." "Mere vejledning i genbrugsområdet."
Trafik og adfærd i Gi det videre-området	4	"Folk parkerer lige ude foran "Ta selv/Gi det videre" og folk kan ikke komme til."
Døgnåbent	3	"Nummerpladescanning for døgnåbent primært haveaffald."
Utilfredshed med genbrugsvejledere	3	"Personalet bør være mere høflige og mindre mistænkelige."
Mere genbrug	3	"Super service. Bedre mulighed for "Gi det videre" byggematerialer."
Organisering og genstande i Gi det videre	3	"Flere smadrede ting i "Gi det videre" mere vejledning om hvad der kan genbruges."
Ordning for erhverv/papegøjeplader	1	"Firma biler 24/7 åben med nummerplade. Tilbage til årlig betaling med 1000 kr. + moms."
Størrelse af Gi det videre område	1	"Åbningstider i weekend ok. Mangler plads i Gi det videre-området."
Tilfredshed med Gi det videre	1	"Gi det videre" er herligt at have!"

4.7.3 Feldballe Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Feldballe Genbrugsstation:

Tabel 4.7.3: Forslag og Kommentarer på Feldballe Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	17	"Perfekt, det er Danmarks bedste genbrugsstation, godt personale." "Ingen forbedringsforslag, I gør det godt!" "Meget tilfreds, og fint med at komme ind efter kl. 18.00. Meget glad for gi' det videre-området, og jeg synes at genbrugstanken er god - vi forbruger det vi kommer af med. Jeg er her selv tit."
Tilfredshed med personalet	11	"Kommer mange gange. Personalet er gode til at rydde op og sortere." "Stor ros til personalet. Ønskes et tørt sted til bøger i de våde måneder." "Perfekt service."
Organisering og genstande i Gi det videre	10	"Bøger, DVD'er, CD'er osv. får fugt i "Gi det videre" området, så de intet er værd." "Nogle gange er der skrammel i genbrugen. Tingene bliver ikke altid sat der hvor de skal være." "Måske kunne "Gi det videre" deles mere op i fx møbler, bøger osv."
Andet	10	"...Temadage for skoler, fx med hvordan man genbruger, kreativitet med skrald, at man skal rydde op efter sig selv osv." "Måske en kaffeautomat :)"
Skiltning	9	"Oversigt over placering af containere. Skilte hvis ny sortering introduceres." "STØRRE og meget bedre skiltning - måske også et oversigtskort. Ellers en god genbrugsstation."
Containere/fraktioner	6	"Hvis man har noget tungt affald, er det svært at komme op over kanten af containerne." "Pap prescontainer, anden flamingo løsning uden små huller."
Udvidede åbningstider i hverdage	5	"Længere åbent om aftenen med nummerpladeregistrering." "Åben på genbrugsstationer 6-21"
Udvidede åbningstider i weekender	5	"Lange åbningstider."
Åbning med nummerplade	5	"Dejligt med scan selv nummerplade åbning."

Mere genbrug	5	"En container til brugbare byggematerialer, syntes pladserne er blevet for hårde til at fjerne tingene fra genbrugscontainerne - altså blevet for hårde til at kassere tingene." "Endnu mere direkte genbrug."
Utilfredshed med genbrugsvejledere/synlighed	3	"De er flinke nok, men ofte kan jeg ikke finde nogen, når jeg er i tvivl."
Indretning/størrelse af pladsen	2	"Ved hovedvejen på vej ud, en tilløbsbane."
Størrelse af Gi det videre område	2	"Gerne mere plads til "giv det videre" så vi kan genbruge mere."
Trafik og adfærd i Gi det videre-området	2	"Ønske om bedre skiltning ved plast. Og også at man kan stille ting til genbrug bedre, hvis det gik til spejdere!! Kan være svært at stille ting fra sig uden nogen står og "ånder en i nakken"."
Ordning for erhverv/papegøjeplader	1	"Det er dyrt som erhverv når man skal af med affaldet."
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	1	"Målebånd tapet op i tag-container."

4.7.4 Glesborg Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Feldballe Genbrugsstation:

Tabel 4.7.4: Forslag og Kommentarer på Feldballe Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	10	"Mega god plads, nem at finde rundt i, personale altid synlige, stor ros." "Jeg synes denne plads har forbedret sig - jeg er kommet her i 10 år nu - den er ren og ryddelig."
Tilfredshed med personalet	6	"Den venlighed og hjælpsomhed vi mødes med. Fantastisk personale, fortsæt som nu." "Der er god service, jeg er super tilfreds."
Andet	6	"Kaffeautomat med chokolade drik." "... Kompost ordningen er super."
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	4	"Eventuelt en maskine til læsning af jord, eventuelt mod betaling." "Der kunne godt være flere koste ved grønt affald."
Åbning med nummerplade	3	"At man kan komme ind efter lukketid, ligesom i Grenaa."
Udvidede åbningstider i hverdage	2	"Synes der kunne være åben noget mere, der kunne være ubemandet åbent."
Udvidede åbningstider i weekender	2	"Udvidet åbningstider i weekenderne."
Utilfredshed med genbrugsvejlederes/synlighed	2	"Svært at se personalet."
Indretning/størrelse af pladsen	2	"Hvis man kørte den vej rundt, var det nemmere at bakke ind til containeren med trailer."
Containere/fraktioner	2	"Stil eventuelt en beholder til knust glas lige udenfor "Gi det videre" området."
Skiltning	2	"Eventuelt større skrift og skilte, så de er nemme at læse på afstand eventuelt også højere skilte."
Døgnåbent	1	"I burde bare have døgnåbent."
Mere information	1	"Bedre vejledning på Reno Djurs' hjemmeside fx et kort over de enkelte pladser placering af fraktionerne."
Størrelse af Gi det videre område	1	"For lidt plads i "Gi det videre" området."
Organisering og genstande i Gi det videre	1	"Det skal være renere i "Gi" området".

4.7.5 Grenaa Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Grenaa Genbrugsstation:

Tabel 4.7.5: Forslag og Kommentarer på Grenaa Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	36	"Jeg er godt tilfreds. Grenaa's personale er altid :)" "Meget tilfreds, godt arbejde." "Det er en af Danmarks flotteste genbrugspladser. Helt ren og overskuelig." "I gør det godt :) Tak :)"
Tilfredshed med personalet	11	"Personalet i Grenå er meget hjælpsomme og venlige, tror ikke det kan gøres meget bedre." "Meget tilfreds med servicen." "Dygtige medarbejdere."
Containere/fraktioner	11	"At der er trapper/ramper ved alle høje containere, mangler ved gips container." "Pappresser i stedet for containere." "Container til Tegl/beton og deponi burde være lavere eller med rampe, da det er tungt."
Skiltning	9	"Højere og større skilte til hver container så det kan ses overalt på pladsen. Sænke containerne så det gør det lettere at aflevere affald." "Bedre skiltning med henblik på samfundets ordblinde og synsbesværede, måske med eksempler på sortering."
Organisering og genstande i Gi det videre	8	"Syntes elektronik også skulle kunne tages med hjem hvis der er noget." "Gi det videre-container er ofte rodet og beskidt, der er for mange der smider affald derind."
Åbning med nummerplade	7	"Det er godt at man kan registrere sin nummerplade således at man kan komme uden for alm. åbningstid."
Indretning/størrelse af pladsen	5	"Fx pile på jorden så folk køre ensrettet rundt på pladsen." "Bedre plads/adgang til der hvor man afleverer jord med trailer."
Trafik og adfærd i Gi det videre-området	5	"Der er for mange der "bor" i gi det videre." "... Der er for mange biler foran Gi det videre, som kun er der for at tage og ikke give."

Andet	5	"Det er at svært at se skiltet mod genbrugsstationen, når man kommer fra havnen og skal ned ad kalorievej. En busk dækker det." "Ikke så mange grene i kompost."
Udvidede åbningstider i hverdage	4	"Mere åbningstid i hverdagene."
Mere genbrug	4	"Flere genbrugsmuligheder - for meget bliver smidt ud!."
Udvidede åbningstider i weekender	2	"Bedre åbningstider."
Mere information	2	"Måske skilte med hvordan ens affald genbruges?"
Tilfredshed med Gi det videre	2	"Det er superfint at man kan komme og hente ting på genbrugsstationen."
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	1	"Måske personalet kunne hjælpe med aflæsning af større genstande."
Størrelse af Gi det videre område	1	"Bedre plads til at Gi videre uden der er fyldt med folk som kun venter på nye ting til at tage med hjem."

4.7.6 Hornslet Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Hornslet Genbrugsstation:

Tabel 4.7.6: Forslag og Kommentarer på Hornslet Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Generel tilfredshed	17	"Jeg er tilfreds med denne genbrugsstation - fantastisk." "Det er et dejligt sted at komme :)" "Alt i alt efter min mening er godt og derfor ikke andre forslag. Stor respekt for personalet." "Altid venligt personale."
Tilfredshed med personalet	15	"Jeg synes at servicen er meget god." "Giv endelig personalet ros, de er ALTID venlige."
Containere/fraktioner	7	"Den kan være lidt svært at komme af med pap. Derfor køre jeg ofte til Lystrup." "Det ville være smart, hvis tungt affald (fx murbrokker) kunne smides NED i en container i stedet for op i en container :)"
Udvidede åbningstider i hverdage	6	"Gerne lidt længere åbningstid i hverdagen." "Også åbent mandag og formiddagen."
Indretning/størrelse af pladsen	6	"Svært at komme tæt til med sin trailer ved siden af containeren. Nedgrav containerne, træls at containerne ikke er nedgravet. Tungt at løfte murbrokker op højt." "Når man bakker til containeren, kommer man ikke helt tæt på, smartere med en cirkel. Der er en enkelt medarbejder der råber."
Skiltning	6	"Det er svært at vide hvad man skal komme i rest efter sortering, uddybet skiltning her ville være rart." "Skiltninger er uklar - og jeg skal derfor finde en medarbejder."
Udvidede åbningstider i weekender	5	"Åbne for kl. 13 - specielt i weekenden."
Utilfredshed med genbrugsvejledere/synlighed	4	"En medarbejder er meget grim i sit sprog! Alle andre er virkelig flinke." "Mere personale der går rundt på pladsen og hjælper. De står meget et sted hele tiden."
Andet	4	"Tilfreds, måske et glas julegløgg her i december var en ide :)"
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	3	"Hjælp til ting hvis man er alene."
Organisering og genstande i Gi det videre	3	"Det roder for meget i "Gi det videre" området - mere orden ønskes."

Mere information	2	"En folder der fortæller hvilket affald, skal i hvilken container som gennem blødt sortering, våd isolering."
Mere genbrug	2	"Mere af genbrug eller ting der kan genbruges. Flere beskrivelser og billeder på skiltningen :)"
Tilfredshed med Gi det videre	2	"Jeg kan godt lide genbrug - man kører herhen før man kører til Røde kors. Jeg fandt nogle gode glas og et tv-bord til min familie. Skiltningen er forvirrende efter der er kommet mere sortering. Genbrug "Gi det videre" er guld værd."
Åbning med nummerplade	1	"Mulighed for at benytte pladsen udenfor åbningstiden via nummerplade scanning, som de har i Grenaa."
Trafik og adfærd i Gi det videre-området	1	"Der er for mange biler som kun er her for at "klunse"/tage ting fra "Gi det videre" containerne. Forbyd gerne dette."

4.7.7 Knebel Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Knebel Genbrugsstation:

Tabel 4.7.7: Forslag og Kommentarer på Knebel Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Indretning/størrelse af pladsen	21	"Pladsen er klar til en makeover, nedsænkede containere og mere plads." "Der er for lidt plads, ofte kaos på pladsen." "Dårlig indrettet og for lidt plads..." "Alt for lidt plads på pladsen. Kører derfor hellere til Feldballe, selvom jeg bor tættere på pladsen her!"
Udvidede åbningstider i hverdage	8	"Flere åbningstimer - 1 lang dagåben mandag." "Åben formiddag og helligdage."
Udvidede åbningstider i weekender	8	"Åbningstiderne i weekenden må gerne være længere."
Containere/fraktioner	7	"Lavere containere til metal og beton og tegl. Evt. afleverer sænket i stedet for op over en kant." "Containerne er for høje, kan ikke nå."
Generel tilfredshed	6	"Fortsæt med det gode arbejde." "Perfekt for mig."
Størrelse af Gi det videre område	5	"En udvidelse af Gi' det videre-område ville være rart." "Mere plads i gi det videre-området."
Tilfredshed med personalet	3	"Fin service."
Skiltning	3	"Større skilte eller større skrift på skiltene."
Utilfredshed med genbrugsvejledere/synlighed	2	"Vejledningen er afhængig af hvem der er på arbejde."
Mere information	2	"En "Vejanvisning" til sådan pakker du traileren til din runde, hvilke containere hvor."
Døgnåbent	1	"Lave denne plads døgnåben :)"
Ordning for erhverv/papegøjeplader	1	"Det kan være svært at komme til med trailer især i weekenden. En større plads ville gavne for mere anvendelse og bedre sortering. En anden betalingsform for erhverv."
Organisering og genstande i Gi det videre	1	"Generelt for lille station - derfor kører vi til Tirstrup med trailer. Der er også for meget "lort" i genbrugen - som folk burde smide helt ud :)."
Tilfredshed med Gi det videre	1	"Dejligt med giv det videre område."
Andet	1	"Kaffe og snegle til kunderne."

4.7.8 Ryomgård Genbrugsstation

Følgende kommentarer blev afgivet på Ryomgård Genbrugsstation:

Tabel 4.7.8: Forslag og Kommentarer på Ryomgård Genbrugsstation, grupperede kommentarer

Tema	Antal	Eksempler
Udvidede åbningstider i weekender	13	"Åbningstiden kan udvides, særligt i weekenden. Er generelt meget tilfreds, meget hjælpsomt personale." "Længere åbningstid i weekenden." "De må meget gerne åbne noget før i weekenden." "Åben om formiddagen."
Udvidede åbningstider i hverdage	9	"Bedre åbningstider." "Større åbningstider eller nummerplade scanner."
Generel tilfredshed	5	"Meget tilfreds med alt." "Jeg synes godt om pladsen."
Andet	3	"At man kan veje og sælge metaller af værdi: messing, aluminium og armaturer."
Tilfredshed med personalet	3	"Super god service."
Indretning/størrelse af pladsen	2	"2 baner, så det er lettere at komme rundt."
Containere/fraktioner	2	"At man kan skovle beton affald ned i en container og ikke som nu hvor man skovler op!"
Skiltning	2	"Lidt bedre skiltning på container, så de er synlige fra flere retninger."
Åbning med nummerplade	2	"Nummerplade scanning som i Feldballe vil gøre meget."
Organisering og genstande i Gi det videre	2	"Når personalet ikke har noget at lave, bør de rydde op i "Gi væk" tingene, når dem der aflevere åbenbart ikke kan."
Ordning for erhverv/papegøjeplader	1	"Erhverv ordning dur ikke betaling pr gang :("
Forbedret arbejdsudstyr og aflæsningshjælp	1	"Minilæsser til kompost."



Billede 10:

Interviewsituation på
Drammelstrup
Genbrugsstation

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 (både private husstande og virksomheder) på Reno Djurs' otte genbrugsstationer.

5.2 Metode og spørgeramme

Interviewerne introducerede spørgeskemaet og uddelte det til kunderne, som udfyldte det på genbrugsstationen og afleverede det på vej ud. Interviewerne havde mulighed for at henvende sig til størstedelen af kunderne, og næsten alle ønskede at deltage i undersøgelsen. For at undgå gentagelser blev kunderne bedt om kun at besvare spørgeskemaet én gang, så gengangere ikke udfyldte det flere gange. Tabel 5.2.1 viser, hvornår undersøgelsen blev gennemført på de otte genbrugsstationer.

Tabel 5.2.1: Bemandingsplan for gennemførelse af tilfredshedsundersøgelse.

Tidspunkter for gennemførelsen af tilfredshedsundersøgelsen		
Dato	Ugedag	Genbrugsstation
23. november 2024	Lørdag	Hornslet, Feldballe, Knebel
26. november 2024	Tirsdag	Drammelstrup, Ebeltoft, Grenaa
27. november 2024	Onsdag	Glesborg
29. november 2024	Fredag	Feldballe, Hornslet, Ryomgård
30. november 2024	Lørdag	Ebeltoft, Grenaa
1. december 2024	Søndag	Drammelstrup, Glesborg, Ryomgård
3. december 2024	Tirsdag	Knebel

5.3 Bearbejdning af data

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

5.4 Usikkerhed og fejlkilder






Brugerundersøgelsen udgør en stikprøve på 1.523 kunder. 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 i interviewperioden: Vejrforhold har ikke umiddelbart påvirket undersøgelsens resultat.
- Sæsonen: Undersøgelsen blev gennemført i slutningen af november og starten af december. Trods vintervej og kolde temperaturer vurderes det, at der har været mange besøgende på genbrugsstationerne. Fordelingen mellem private husstande og virksomheder har været tilfredsstillende, hvilket bekræfter, at tidspunktet for undersøgelsen var passende.

5.5 Spørgeskema

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

Hvad synes du om denne genbrugsstation?

	Meget tilfreds 	Tilfreds 	Mindre tilfreds 	Utilfreds 	Ved ikke 
Hvor tilfreds er du med?					
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne genbrugsstation?	<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"/>
Personalets synlighed og tilgængelighed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets venlighed?	<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"/>
Skiltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordenen og renligheden 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"/>
Ordenen og renligheden i Gi' det videre-området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pladsen til at stille ting til genbrug i Gi' det videre-området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit affald er fra?

Privat husstand Erhvervsaffald Både privat og erhvervsaffald

Hvor mange gange om året bruger du denne genbrugsstation?

1-4 gange 5-12 gange 13-24 gange 25-52 gange Mere end 52 gange

Vil du vide mere om, hvordan affaldet behandles, efter at du har afleveret det?

Ja Nej Ved ikke

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

Har du andre forslag eller kommentarer, kan du skrive dem her: _____

**RENO
DJURS**

5.6 Åbningstimer på genbrugsstationen

Åbningstiderne på genbrugsstationerne fremgår af Tabel 5.6.1.

Tabel 5.6.1: Åbningstider for Reno Djurs' genbrugsstationer

Ugedag	Mandag	Hverdag	Weekend
Drammelstrup	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00
Ebeltoft	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00
Feldballe	Åbent uden bemanning	13:00-18:00	09:00-18:00
Glesborg	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00
Grenaa	Åbent uden bemanning	13:00-18:00	09:00-18:00
Hornslet	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00
Knebel	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00
Ryomgård	Lukket	13:00-18:00	09:00-18:00

BILAG

REGNEARK: Regnearksbilaget indeholder de bagvedliggende, og mere detaljerede beregninger for resultaterne her i rapporten.