

# Brugerundersøgelse for Reno Djurs I/S

gennemført i efteråret 2007

- genbrugsstationer
- tømning af skraldespand til restaffald og batterier
- tømning af beholdere til papir og pap
- kuber til papir og glas
- aflevering af flasker og glas
- tømning af bundfældningstank
- dialog og service

# Brugerundersøgelse

1 Baggrund og Indledning .....	3
2 Formål .....	3
3 Konklusioner .....	3
4 Metode .....	5
4.1 Spørgerammen .....	5
4.2 Undersøgelsesform .....	5
4.3 Databehandling .....	6
4.4 Fejlkilder og usikkerheder .....	6
4.4.1 Svarprocent .....	6
4.4.2 Statistisk sikkerhed .....	6
5 Resultater .....	7
5.1 Genbrugsstationer .....	7
5.1.1 Anvendelse af genbrugsstationerne .....	7
5.1.2 Hyppighed for anvendelse af genbrugsstationen .....	7
5.1.3 Køretid .....	8
5.1.4 Tilfredshed .....	9
5.1.5 Den enkelte genbrugsstation .....	10
5.2 Tømning af skraldespand til restaffald .....	14
5.2.1 Stilles skraldespanden tilbage på plads efter tømning? .....	15
5.2.2 Brugte batterier .....	17
5.2.3 Kompostering af køkkenaffald .....	17
5.3 Tømning af din beholder til papir og pap .....	18
5.3.1 Tilfredshed .....	18
5.3.2 Stilles beholderen tilbage på plads efter tømning? .....	20
5.3 Kuber til papir og glas .....	21
5.3.1 Hyppighed for anvendelse af kuber .....	21
5.3.2 Tilfredshed med kuberne .....	22
5.4 Om aflevering af flasker uden pant .....	25
5.5 Tømning af bundfældningstank .....	26
5.6 Om Reno Djurs .....	27
5.6.1 Informationsmateriale .....	27
5.6.2 Tilfredshed med Reno Djurs .....	28
5.6.3 Dialog med Reno Djurs .....	28
5.7 Øvrige spørgsmål .....	30
6 Referencer .....	31
7 Bilag .....	31

# Brugerundersøgelse

## 1 Baggrund og Indledning

Denne rapport sammenfatter resultaterne af Reno Djurs postale brugerundersøgelse i efteråret 2007.

Affaldsområdet er et af de mest benyttede og synlige offentlige serviceområder. For at kunne understøtte beslutninger og handlinger, der skal fastholde og forbedre den service, som ydes, er brugerundersøgelser et vigtigt element. Brugerundersøgelser handler om at spørge brugerne om deres forventninger til og oplevelser med servicen og kvaliteten af de ydelser, de modtager. Kort sagt at finde ud af, hvad der er godt, og hvad der er mindre godt, og give et faktisk grundlag for at prioritere investeringer og fokusere ledelsesindsatsen.

Det er vigtigt at understrege, at brugere er tilfredse, når deres forventninger og ønsker modsvarer de oplevelser, som brugerne har. Svarer ønskerne/forventningerne ikke til oplevelserne, så er der flere, der er utilfredse. Det vil med andre ord sige, at har man været vant til en meget god service, har man typisk højere forventninger og er dermed sværere at stille tilfreds. Omvendt gør det sig gældende, at har brugerne været vant til en dårligere service, og oplever man en forbedret service, vil man være mere tilfreds.

## 2 Formål

Reno Djurs ønsker, på baggrund af brugerundersøgelsen, at få et billede af, hvordan brugerne og borgene opfatter Reno Djurs som affaldsselskab og de serviceydelser, som leveres til borgere i husstande og sommerhus(grund)ejere.

Undersøgelsen skal give et mere faktisk vidensgrundlag, der kan understøtte beslutninger, der kan medvirke til at sikre, at den leverede service svarer til de forventninger og ønsker, som brugerne har.

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, i hvilket omfang Reno Djurs leverer en tilfredsstillende service over for borgerne og sommerhus(grund)ejere for følgende områder:

- genbrugsstationerne
- tømning af restaffald og batterier
- tømning af papir og pap
- tømning af bundfældningstanke
- kuber
- Reno Djurs service

## 3 Konklusioner

Det vurderes, at brugerundersøgelsen er gennemført tilfredsstillende. Svarprocenten ligger på 45%, hvilket er et forventeligt højt niveau for denne type brugerundersøgelser. Der er endvidere afgivet mange kommentarer og forbedringsforslag, hvilket også tyder på, at spørgeskemaerne er blevet positivt modtaget.

### Genbrugsstationer

- Der er generel en høj tilfredshed med genbrugsstationerne på Djursland
- Der er god overensstemmelse mellem faktisk køretid og den køretid, som brugerne opfatter som rimelig til den nærmeste genbrugsstation

#### Tømning af beholder til restaffald

- Der er generel god tilfredshed med tømningen af restaffald

#### Batterier og kompostering

- 67% benytter ordningen for batterier, resten oplyser, at batterier bortskaffes typisk via genbrugsstationerne, i butikker eller på arbejdspladserne.
- Cirka 50% komposterer køkkenaffald.

#### Tømning af beholder til papir og pap

- Tilfredsheden med tømningen af papir og pap er generelt høj

#### Kuber

- Tilfredsheden med kuber til papir og glas er høj, men lavere end for de øvrige ordninger.
- Kuberne er fyldte, og renholdelsen ved kuberne kan visse steder være bedre.

#### Tømning af bundfældningstank

- Tilfredsheden med tømningen af bundfældningstank er høj, men lavere end for de øvrige ordninger.

#### Om Reno Djurs

- Brugere er generelt tilfredse med Reno Djurs' serviceydelser, og dialogen er generelt god.
- Affaldshåndbogen bliver læst af mange, mens færre benytter hjemmesiden.
- De fleste kommer i kontakt med Reno Djurs' (kontoret) via telefonen.

Det anbefales generelt at sætte målbare mål for kvaliteten i servicen over for borgerne. For at undgå at gennemføre større brugerundersøgelser anbefales det at identificere indikatorer for relevante væsentlige kvalitetsparametre, således at der løbende kan følges med i, hvordan tilstanden er, og der kan handles, såfremt kvalitetsmålsætningen i en periode ikke opfyldes.

Formålet med denne brugerundersøgelse var ikke at gå meget i dybden med enkelte spørgsmål, men at få et overblik over tilfredsheden med flere væsentlige områder. I det systematiske arbejde med brugerundersøgelser og målinger kan der benyttes andre metoder til at komme i dybden med et område. Det kan handle om telefoninterviews, fokusgruppeinterview eller fokuserede postale undersøgelser. Dette er specielt relevant, inden der gennemføres større investeringer, væsentlige ændringer i egne processer eller i den generelle service over for borgerne.

Skal der foretages væsentlige ændringer i servicen over for borgerne, kan det være en fordel at kunne dokumentere en effekt, ved at gennemføre en måling før og efter ændringen.

## 4 Metode

Nedenfor beskrives kortfattet den fremgangsmåde, der i samråd med Reno Djurs er valgt for gennemførelse af brugerundersøgelsen.

Projektet bestod af følgende dele:

- bestemmelse af parametre og sammenhænge, der ønskes undersøgt
- fastlæggelse af mål og rammer for gennemførelse
- udarbejdelse af koncept, herunder udarbejdelse af spørgerammer
- test og justering af spørgeskemaer
- praktisk forberedelse af undersøgelsen, fx print og pakning af breve og spørgeskemaer samt opsætning af undersøgelse på internettet
- udsendelse og modtagelse af spørgeskemaer
- scanning af spørgeskemaer
- analyse af data
- rapportering af resultater

Processor vurderer, at gennemførelsen af brugerundersøgelsen, herunder datafangsten og analysen, er foregået på en fornuftig måde. Processor vurderer, at de modtagne svar giver et godt og repræsentativt billede af brugernes tilfredshed og fremadrettet kan bruges til at understøtte beslutninger om en forbedret service.

Chefkonsulent Lars Huge ved UNI•C Statistik & Analyse er af Processor blevet bedt om at give en kortfattet vurdering af, om brugerundersøgelsen er gennemført og analyseret på en metodemæssig forsvarlig måde.

Chefkonsulent Lars Huge skriver:

”UNI•C Statistik & Analyse har ved nærværende undersøgelse bistået Processor med sparring omkring udarbejdelse af spørgeskema og bistået med analyse af data. Det indsamlede antal spørgeskemaer og svarprocenten ligger på et højt niveau for denne type af brugerundersøgelser. UNI•C finder i øvrigt, at undersøgelsen metodemæssigt er forsvarligt udført”.

### 4.1 Spørgerammen

Spørgerammen blev fastlagt ud fra Reno Djurs fokusområder og formål med undersøgelsen. Der blev valgt 4 varianter af spørgerammen, nemlig borgere i husstande med og uden bundfældningstank samt sommerhusgrundejere med og uden bundfældningstank.

### 4.2 Undersøgelsesform

For at opnå flere end 1.000 udfyldte besvarelser blev det valgt at udsende 2.500 spørgeskemaer postalt og give respondenterne mulighed at udfylde besvarelsen på internettet. Respondenterne blev udvalgt tilfældigt som hver 7. husstand og sommerhusgrundejer fra Reno Djurs' egne adresselister, på en måde så alle distrikter var repræsenteret. Spørgeskemaet blev ledsaget af et følgebrev, der orienterede om formålet med undersøgelsen. Blandt de indkomne besvarelser blev der trukket lod om 5 gavekort. Brev og spørgeskema blev sat flot op af kommunikationsbureauet "Vahle+Nikolajsen". Der blev givet en frist på små 14 dage til at besvare spørgeskemaet fra modtagelsen tirsdag den 13. november 2007. Skemaer, der er modtaget til og med torsdag den 29. november, er medtaget i undersøgelsen.

Såfremt respondenterne havde spørgsmål eller kommentarer til undersøgelsen, havde de mulighed for at ringe til Processor. Det benyttede cirka 15 personer sig af. Spørgsmålene drejede sig om, hvordan de enkelte respondenter kunne identificeres i konkurrencen. Inden det endelige spørgeskema forelå, blev spørgerammen afprøvet på 5 personer, hvilket gav anledning til et par justeringer.

### 4.3 Databehandling

De udfyldte spørgeskemaer er efterfølgende blevet scannet og tabeller er opstillet i henhold til analyseplanen. Hvert spørgeskema er mærket med en kode, så det har været muligt eksempelvis at kategorisere besvarelserne efter distrikter.

### 4.4 Fejkilder og usikkerheder

#### 4.4.1 Svarprocent

Tabellen viser, at svarprocenten for brugerundersøgelsen er 45%. Dette er et forventeligt højt niveau for denne type af brugerundersøgelse. Efter undersøgelsens afslutning er der modtaget yderligere cirka 125 udfyldte skemaer (og der modtages stadig enkelte besvarelser), der ikke indgår i undersøgelsen. Potentielt er svarprocenten således over 50%. Cirka 9% af de indkomne svar benyttede internettet til at besvare spørgeskemaet.

Svarprocent	Udsendte skemaer	Besvarede skemaer	Heraf på web	Svarprocent
Husstande	1783	805	73	45,1
Sommerhuse	717	329	28	45,9
Total	2500	1134	101	45,4

*Table 1 viser svarprocenten for brugerundersøgelsen.*

Det vurderes, at den høje svarprocent skyldes, at:

- brev og spørgeskema er stillet overskueligt op
- der kunne vindes præmier
- der både kunne afgives besvarelser i en modtager betaler-kuvert og på internettet
- den service, som affaldsselskaber yder, opfattes som vigtig
- brugerundersøgelsen blev opfattet som troværdig

#### 4.4.2 Statistisk sikkerhed

Generelt vurderes det, at den statistiske sikkerhed på hovedspørgsmålene, hvor antallet af respondenter er større end 100, er god. Ligger antallet af respondenter mellem 30 og 100, vil enkelte svar kunne påvirke resultatet, og der er således tale om en lidt større usikkerhed. Dette vil være tilfældet, når svarene eksempelvis kategoriseres ud på restaffaldsdistrikter, og man kan her mere populært tale om, at resultaterne giver en (god) indikation af brugernes tilfredshed.

## 5 Resultater

I dette afsnit oplystes hovedresultaterne fra brugerundersøgelsen.

### 5.1 Genbrugsstationer

#### 5.1.1 Anvendelse af genbrugsstationerne

Det ses, at næsten alle respondenter, både fra husstande og sommerhuse, benytter genbrugsstationerne på Djursland. Endvidere ses det, at de 101 respondenter fra internettet alle benytter en genbrugsstation. Det må yderligere formodes, at respondenterne i brugerundersøgelsen generelt benytter genbrugsstationerne i større omfang end husstande og sommerhusgrundejere, der ikke har deltaget i denne brugerundersøgelse. Af baggrundsoplysningerne kan det endvidere ses, at jo ældre personer i husstanden er, benyttes genbrugsstationerne marginalt mindre. For respondenter ældre end 65 år er anvendelsesgraden dog stadig meget høj, nemlig hele 98%.

Benytter husstanden/sommerhuset genbrugsstationerne på Djursland?						
	Husstande		Sommerhuse		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	786	98,9	307	94,5	1.093	97,6
Nej	9	1,1	18	5,5	27	2,4
Total	795	100,0	325	100,0	1.120	100,0

Tabel 2: Respondenter, der benytter genbrugsstationerne på Djursland.

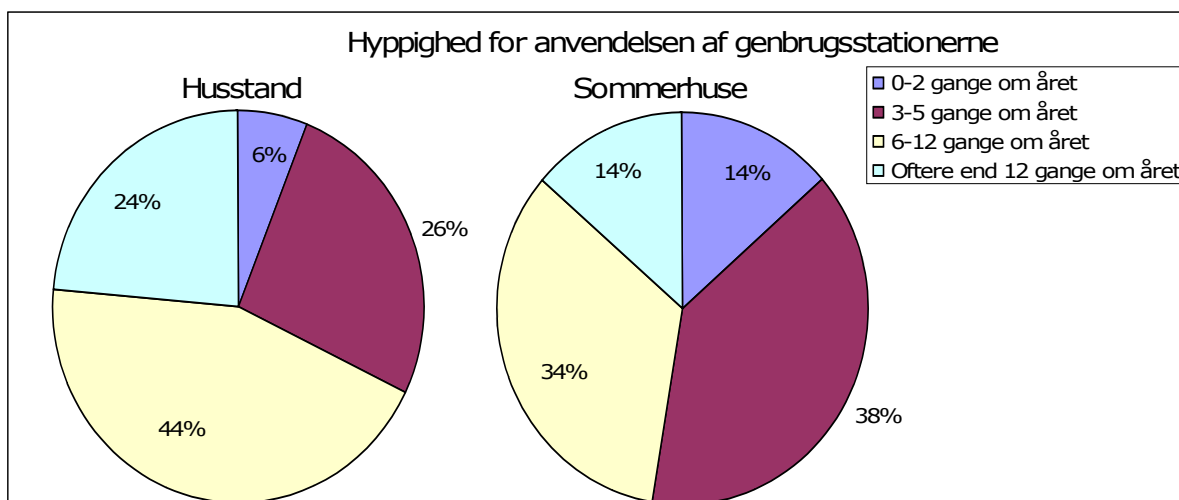
Tabel 3 viser respondenternes angivelse af, hvilken genbrugsstation de benytter mest. Dette kan sammenholdes med genbrugsstationernes faktiske besøgstal for at vurdere, om fordelingen er repræsentativ.

Genbrugsstation	Husstande		Sommerhuse		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Drammelstrup	104	14	29	9	133	12
Glesborg	63	8	62	20	125	12
Knebel	42	5	57	19	99	9
Ryomgård	70	9	5	2	75	7
Tirstrup	59	8	12	4	71	7
Anholt	1	0	5	2	6	1
Ebeltoft	89	12	108	35	197	18
Grenaa	174	23	14	5	188	17
Hornslet	84	11	1	0	85	8
Rønde	81	11	15	5	96	9
Total	767	100	308	100	1.075	100

Tabel 3: Respondenternes angivelse af hvilken genbrugsstation der benyttes mest.

#### 5.1.2 Hyppighed for anvendelse af genbrugsstationen

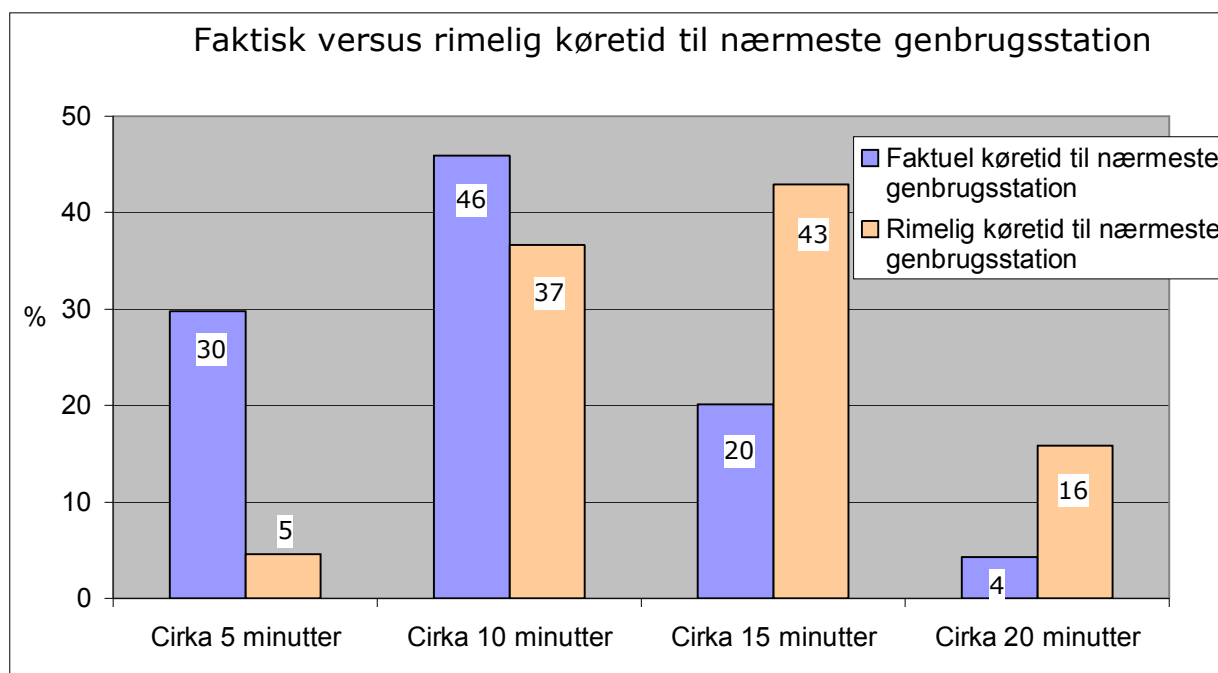
Figur 1 viser respondenternes hyppighed for anvendelse af genbrugsstationerne på Djursland. Borgere fra husstande benytter oftere genbrugsstationerne end sommerhusgrundejerne. Cirka 70% af respondenterne fra husstandene benytter genbrugsstationerne hyppigere end 6 gange om året, mens det tilsvarende kun gælder for halvdelen af respondenterne fra sommerhusene.



Figur 1 viser respondenternes hyppighed for anvendelse af genbrugsstationerne på Djursland.

### 5.1.3 Køretid

Brugerne i husstande blev spurgt, hvor lang køretid de har til den nærmeste genbrugsstation, og hvor lang køretid de opfatter som rimelig. Figuren indikerer, at respondenterne mener, at der er en god overensstemmelse mellem faktisk og rimelig køretid.



Figur 2: Respondenternes (husstandene) opfattelse af en rimelig køretid sammenholdt med den faktiske køretid.

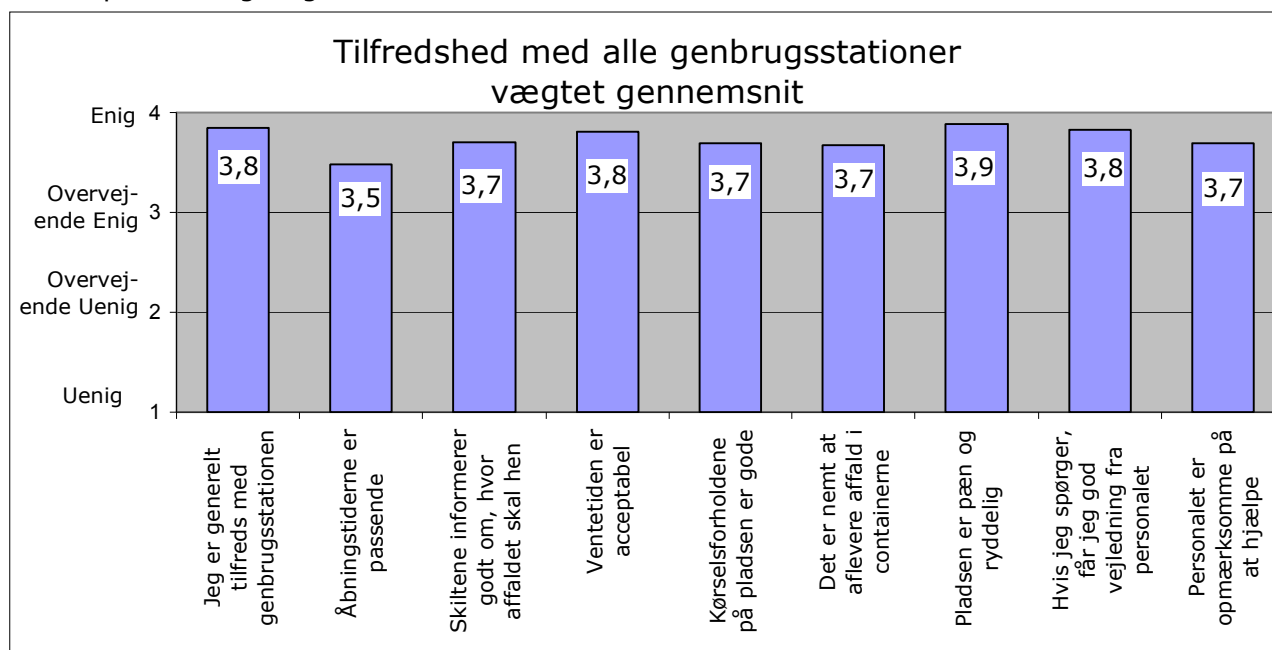
Tabellen nedenfor viser således respondenternes (husstande) angivelse af, hvor lang køretid de synes er rimelig til den nærmeste genbrugsstation sammenstillet med, hvor lang køretid de har til den nærmeste genbrugsstation. Andelen, der har angivet en længere faktisk køretid, end de synes er rimelig, er cirka 2%, hvilket er markeret med gul i tabellen. Dette vurderes at være et tilfredsstillende niveau.

		Hvor lang køretid synes du er rimelig til den nærmeste genbrugsstation?								Total	
		Cirka 5 minutter		Cirka 10 minutter		Cirka 15 minutter		Cirka 20 minutter		Antal	%
		Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%		
Hvor lang køretid har du til den nærmeste genbrugsstation?	Cirka 5 minutter	31	4,0	99	12,9	76	9,9	18	2,3	224	29,2
	Cirka 10 minutter	2	0,3	170	22,2	132	17,2	50	6,5	354	46,2
	Cirka 15 minutter	1	0,1	8	1,0	119	15,5	28	3,7	156	20,4
	Cirka 20 minutter	1	0,1	2	0,3	3	0,4	26	3,4	32	4,2
Total		35	4,6	279	36,4	330	43,1	122	15,9	766	100,0

Tabel 4: Respondenternes (husstandene) opfattelse af en rimelig køretid sammenholdt med den faktiske køretid.

#### 5.1.4 Tilfredshed

Spørgeskemaet består af 9 udsagn om genbrugsstationerne, som respondenterne har kunnet vurdere deres enighed i: Generel tilfredshed, åbningstiden, skiltene, ventetiden, kørselsforholdene på pladsen, hvor let det er at aflevere affald i containeren, ordenen på pladsen, personalets vejledning og hjælpsomhed. Resultatet er opgjort som en vægtet gennemsnitscore for hver af de ti medvirkende genbrugsstationer opdelt på de ni udsagn, efter følgende vægtning: Enig=4, Overvejende enig=3, Overvejende uenig = 2, Uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.



Figur 3: Gennemsnitsscore for 9 udsagn om genbrugsstationerne. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, Overvejende enig=3, Overvejende uenig = 2, Uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.

Generelt er billedet, at samlet set er brugerne rigtig godt tilfredse med Reno Djurs' genbrugsstationer, hvilket også afspejles i udsagnet "Jeg er generelt tilfreds med genbrugsstationen". Brugere er dog mest tilfredse med pladsens ryddelighed (3,9), mens tilfredsheden med åbningstiderne lavest (3,5).

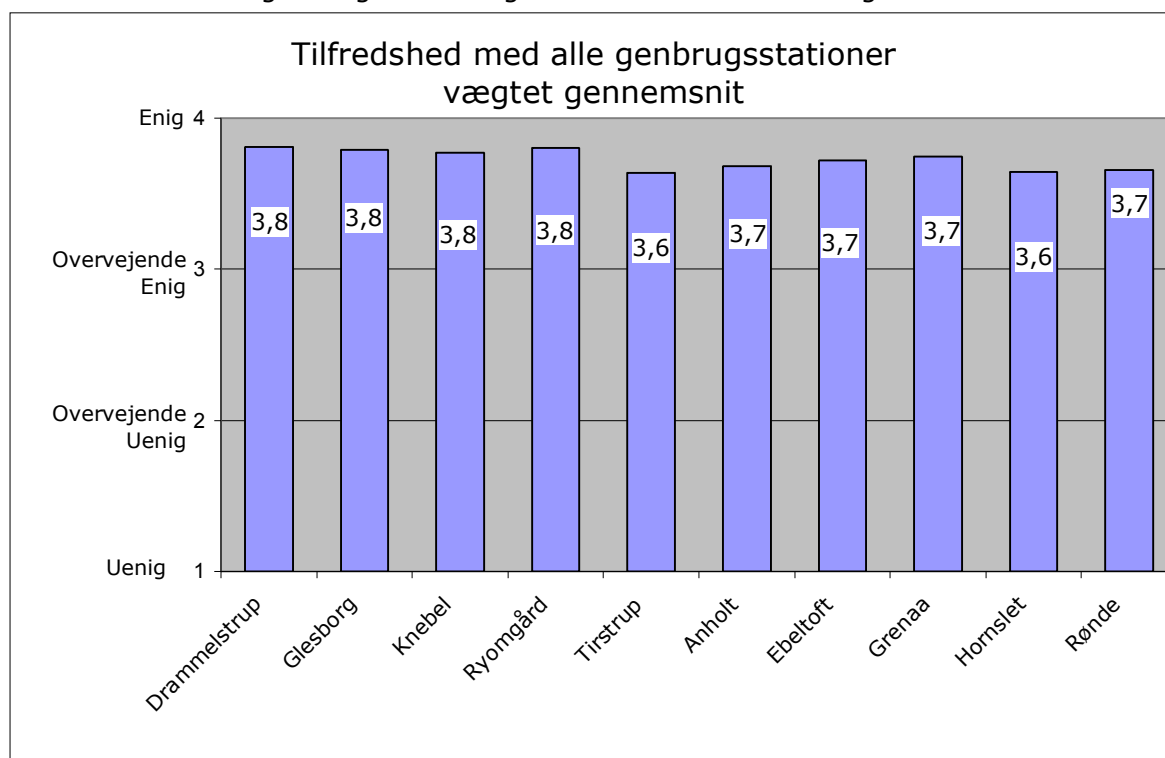
I forhold til åbningstiderne ses en sammenhæng mellem tilfredsheden og hvor hyppigt genbrugsstationen benyttes. For de respondenter, der benytter genbrugsstationerne

hyppigt, er der en tendens til, at de er mindre tilfredse med åbningstiderne. For de resterende udsagn om genbrugsstationerne ses der ikke en generel sammenhæng mellem hvor ofte genbrugsstationerne benyttes og tilfredsheden. Det skyldes måske, at den generelle tilfredshed med genbrugsstationerne er høj.

### 5.1.5 Den enkelte genbrugsstation

Tilfredshedsscorerne dækker over variationer i svarene for de enkelte genbrugsstationer, som præsenteres og diskuteres i dette afsnit.

Figur 4 viser respondenterne på de ti genbrugsstationers angivelse af, hvor tilfredse de er med den enkelte genbrugsstation i gennemsnit for alle 9 udsagn.



Figur 4 viser den samlede vægtede score for de ni udsagn for hver af de ti genbrugsstationer. Den samlede score er et såkaldt vægtet gennemsnit af alle besvarelser. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, Overvejende enig=3, Overvejende uenig = 2, Uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. Der er for få respondenter til genbrugsstationen i Anholt til, at der kan tolkes på resultatet.

Figuren viser, at brugerne af de ti genbrugsstationer samlet set er godt tilfredse med genbrugsstationerne, da det vægtede gennemsnit for udsagnene ligger mellem 3,6 og 3,8, altså tættest 4 (Enig). Tilfredsheden med Drammelstrup Genbrugsstation er gennemsnitligt højest (3,8), mens tilfredsheden med Hornslet ligger en anelse lavere, men stadig på et højt niveau.

Tabel 5 viser den vægtede tilfredshedsscore opdelt på de ni udsagn for den enkelte genbrugsstation. Tallene, der er fremhævet med grøn, viser de genbrugsstationer, der har den bedste tilfredshedsscore for udsagnet, mens den laveste score er vist med rød i tabellen.

	Generel tilfredshed	Åbningstiderne	Skiltene	Ventetiden	Kørselsforholdene	Afl levering af affald i containerne	Pladsens rydelighed	Vejledning fra personalet	Personalets hjælpsomhed	Gennemsnit
Alle besvarelser	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,7	3,81
Drammelstrup	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,7	3,81
Glesborg	3,9	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,79
Knebel	3,9	3,4	3,7	3,9	3,7	3,7	3,9	3,9	3,8	3,77
Ryomgård	3,9	3,5	3,8	3,9	3,7	3,8	3,9	3,9	3,8	3,81
Tirstrup	3,7	3,3	3,7	3,8	3,8	3,4	3,8	3,6	3,5	3,63
Anholt*	3,7	3,0	3,5	3,8	3,7	3,7	3,8	4,0	4,0	3,69
Ebeltoft	3,9	3,4	3,6	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,7	3,72
Grenaa	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,7	3,9	3,8	3,6	3,75
Hornslet	3,8	3,0	3,7	3,7	3,5	3,5	3,9	3,8	3,8	3,64
Rønde	3,8	3,4	3,6	3,7	3,4	3,6	3,9	3,8	3,7	3,65
Gennemsnit	3,8	3,4	3,7	3,8	3,7	3,7	3,9	3,8	3,7	3,73

Tabel 5 viser den samlede vægtede score for tilfredshed for spørgsmålene for de ti genbrugsstationer. Den samlede score er et såkaldt vægtet gennemsnit for de enkelte udsagn. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, Overvejende enig=3, Overvejende uenig=2, Uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. Der er for få respondenter til genbrugsstationen i Anholt til, at der kan tolkes på resultatet.

En anden måde at vise om genbrugsstationerne lever op til forventningerne, er at se på den andel, der er 'uenig' eller 'overvejende uenig' i et udsagn. Dette giver en indikation af, hvor serviceniveauet ikke opleves at være i overensstemmelse med borgenes ønsker og forventninger. Jo lavere procentsats genbrugsstationerne scorer på det enkelte udsagn, desto bedre er brugernes forventning om et tilfredsstillende serviceniveau opfyldt.

Det er nedenfor markeret med grøn i tabellen, hvis mindre end 5% af besvarelserne udtrykker, at brugeren er 'uenig' eller 'overvejende uenig'. Andele, der ligger mellem 5 og 10%, er markeret med gul i tabellen. Hvis andelen af utilfredse besvarelser overstiger 10% af de indkomne besvarelser, er det markeret med rød i nedenstående tabel.

	Generel tilfredshed	Åbningstiderne	Skiltene	Ventetiden	Kørselsforholdene	Aflevering af affald i containere	Pænhed og ryddelighed	Vejledningen	Personalets hjælpsomhed	Antal
Drammelstrup	0	3	2	0	2	3	1	1	4	130
Glesborg	2	5	3	1	3	3	0	1	4	125
Knebel	0	16	1	0	5	5	0	0	1	97
Ryomgård	0	12	1	1	4	4	0	0	3	75
Tirstrup	3	21	3	0	0	16	0	6	9	70
Ebeltoft	0	15	2	0	1	1	0	1	4	195
Grenaa	1	4	2	1	3	3	1	2	6	183
Hornslet	0	29	2	2	10	5	0	2	1	81
Rønde	1	15	3	3	19	9	0	2	4	92
Anholt	0	33	17	0	0	0	0	0	0	6

Tabel 6 viser andelen i % af respondenter, der er 'uенig' eller 'overvejende uенig' i udsagnet. Grøn angiver, at andelen er 0-5%, gul angiver den andel, der ligger mellem 5-10%, og en rød markering angiver, at andelen er større end 10%. Der er for få respondenter for genbrugsstationen i Anholt til, at der kan tolkes på resultatet.

Overordnet set bekræfter resultaterne i tabel 5, at brugerne er rigtig godt tilfredse med den service, der leveres. Den parameter, som flest brugere er utilfredse med, er åbningstiderne. Endvidere er der for enkelte genbrugsstationer nogle brugere, der er utilfredse med kørselsforholdene og afleveringen af affald i containeren.

Det ses, at **Drammelstrup og Glesborg Genbrugsstationer** i gennemsnit har et fuldt ud acceptabelt serviceniveau for alle parametre. For alle udsagn ligger andelen 'uенige' eller 'overvejende uенig' under 5%.

På **Knebel Genbrugsstation** vurderes servicen også at være god. Der er cirka 16%, der er utilfredse med åbningstiderne og lidt flere end 5% ikke enige eller overvejende uенige i, at kørselsforholdene og pladsen i containeren er god.

Tilfredsheden med servicen på **Ryomgård og Ebeltoft** genbrugsstationer er for alle parametre god, bortset fra åbningstiderne, som henholdsvis 12 og 15% er utilfredse med.

På **Tirstrup Genbrugsstation** vurderer respondenterne, at 5 af 9 parametre er tilfredsstillende. 21% er utilfredse med åbningstiderne og 16% med pladsen i containeren. Endvidere vurderer henholdsvis 6% og 9% af respondenterne, at personalets vejledning og hjælpsomhed ikke er god.

Serviceniveauet på **Grenå Genbrugsstation** vurderes rigtig godt, kun i forhold til personalets opmærksomhed på at hjælpe er der lidt flere end 5% af respondenterne, der er utilfredse.

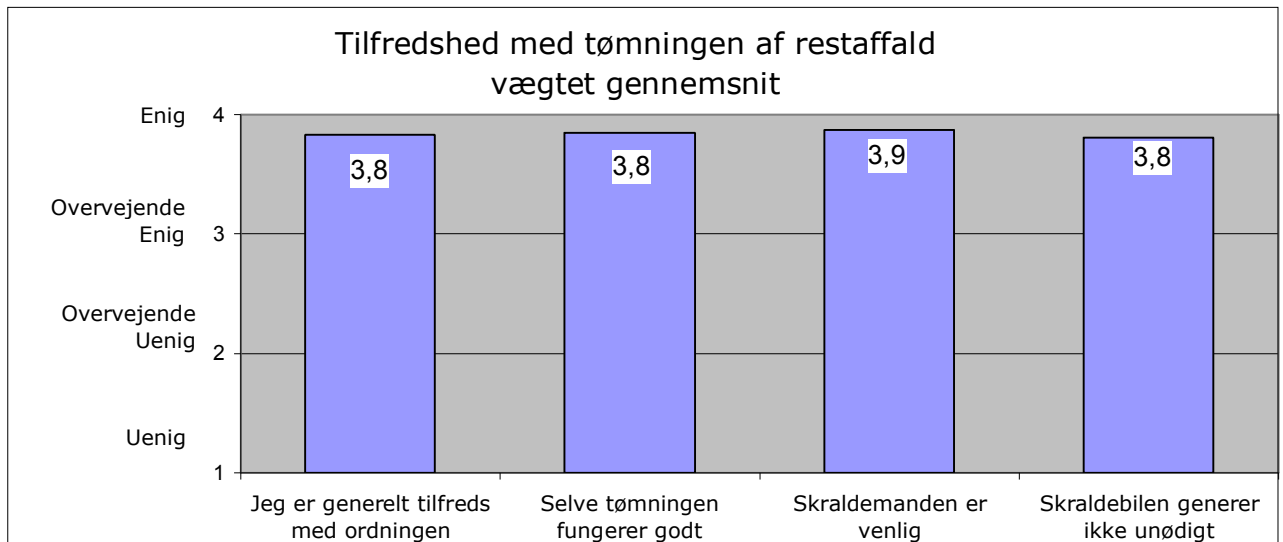
**Hornslet Genbrugsstation** klarer sig også godt, men har den laveste tilfredshed med åbningstiden. Endvidere oplever cirka 10% af respondenterne også problemer med kørselsforholdene.

På **Rønde Genbrugsstation** er cirka 15% af respondenterne utilfredse med åbningstiderne, og cirka 19% er utilfredse med kørselsforholdene. 9% er utilfredse aflevering af affald i containerne.

Der er for få respondenter til at vurdere servicen på **Anholt Genbrugsstation**, dog kan der anes en utilfredshed med den ugentlige åbningstid på kun to dage.

## 5.2 Tømning af skraldespand til restaffald

Brugerne i husstande og sommerhuse blev bedt om at tage stilling til de fire udsagn, der er vist i figur 5. Figuren viser det vægtede gennemsnit for samtlige respondenter i undersøgelsen. Da tilfredsheden ligger højt, samtidig med at andelen, der er uenig eller meget uenig med udsagnet, er mindre end 5% for de fire spørgsmål, vurderes det, at tømningen af skraldespande til restaffald generelt opfattes positivt og fungerer godt. Det skal bemærkes, at tilfredsheden blandt husejere er en anelse højere end blandt sommerhusgrundejere.



Figur 5: Vægtet gennemsnitsscore for tilfredshed i fire udsagn om restaffald. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.

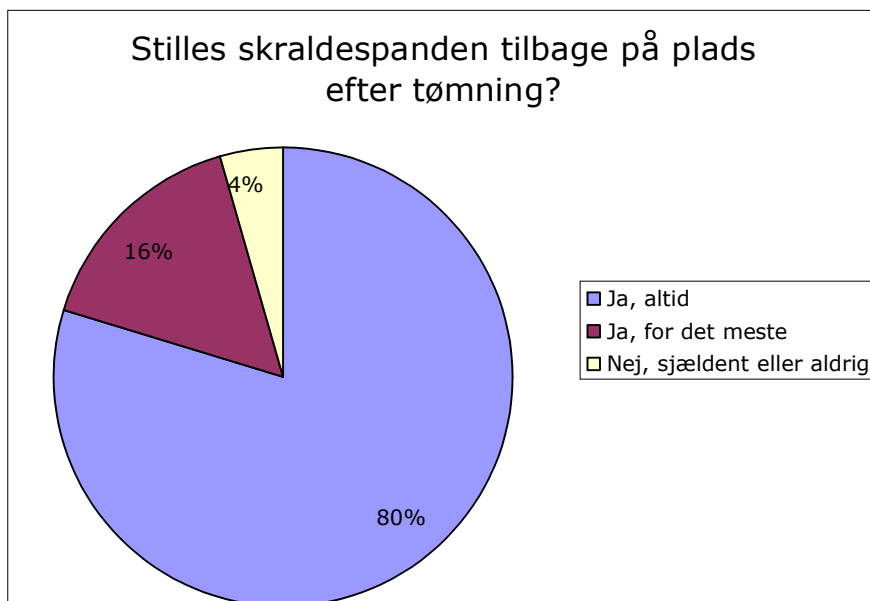
Tabellen nedenfor viser resultaterne af de fire udsagn fordelt på restaffaldsdistrikter. Antallet af besvarelser for de fleste distrikters vedkommende ligger under 100, og få afvigende svar vil derfor kunne ændre resultatet i et distrikt. For at understrege at der er tale om en lidt højere usikkerhed i resultatet, benyttes ordet indikation til at beskrive resultatet. Tabellen nedenfor indikerer således, at der, også når resultaterne opdeles på de enkelte restaffaldsdistrikter, er tale om en høj tilfredshed.

Restaffaldsdistrikt		Jeg er generelt tilfreds med ordningen		Selve tømningen fungerer godt		Skralde- manden er venlig		Skraldebilen generer ikke unødigt		Antal besvar- elser <sup>3</sup>
		Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	
101	701 Ebeltoft	3,9	0	3,8	1	3,8	3	3,8	2	88
102	701 Ebeltoft	3,7	4	3,8	4	3,8	2	3,7	7	82
103	701 Ebeltoft	3,9	3	3,9	2	3,9	3	3,8	0	111
104	701 Ebeltoft	3,9	2	3,9	5	3,9	3	3,9	0	41
201	725 Nørre- Djurs	3,7	7	3,8	2	3,9	2	3,9	0	61
202	725 Nørre- Djurs	3,9	0	3,9	0	4,0	0	3,6	6	34
203	701 Ebeltoft	3,7	6	3,8	0	3,9	0	3,8	0	17
203	725 Nørre- Djurs	3,8	0	3,9	0	3,8	0	3,9	0	44
212	733 Rosenholm	3,8	0	3,8	2	3,9	0	3,8	6	54
213	733 Rosenholm	3,8	0	3,7	7	4,0	0	4,0	0	15
213	739 Rønde	4,0	0	3,9	0	3,7	0	3,6	5	7
220	739 Rønde	3,8	0	3,9	0	3,9	0	3,9	0	88
231	721 Midtdjurs	3,7	3	3,7	8	3,9	0	3,8	3	37
232	721 Midtdjurs	3,9	2	3,9	2	3,9	3	3,8	2	45
232	733 Rosenholm	3,7	7	3,8	5	3,8	3	3,9	0	41
300	300 Anholt	3,7	0	3,8	0	4,0	0	3,7	0	6
735	735 Rougsø	3,9	0	3,9	0	4,0	0	3,9	1	94
747	747 Sønderhald	3,9	0	3,9	0	3,9	0	3,9	0	36
810	707 Grenaa	3,9	0	3,9	0	4,0	0	3,7	9	35
830	707 Grenaa	3,8	3	3,8	3	3,9	2	3,7	7	75
831	707 Grenaa	3,9	0	3,9	0	3,8	3	3,7	4	76
832	707 Grenaa	3,7	5	3,8	5	3,8	5	3,8	0	22
Total		3,8	2	3,8	2	3,9	2	3,8	3	

Tabel 6: Vægtet gennemsnitsscore og andelen af respondenter, der er "overvejende uenige" eller "uenige" i udsagnet, opdelt på restaffaldsdistrikter. /1/ "Score" er den vægtede gennemsnitsscore for de fire udsagn om restaffald opdelt på restaffaldsdistrikter. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. /2/ "Andel utilfredse i %" er den procentvise andel, der er "overvejende uenige" eller " uenige" med et udsagn. /3/ Antallet af besvarelser varierer for de fire spørgsmål.

### 5.2.1 Stilles skraldespanden tilbage på plads efter tømning?

Husstande og sommerhusgrundejere blev spurgt, om skraldespanden bliver stillet på plads efter tømning. 46% af respondenterne har en affaldssæk, og derfor er spørgsmålet ikke relevant for dem. Figur 6 nedenfor viser, at samlet set vurderer 80% af respondenterne med affaldsbeholder, at skraldespanden altid stilles tilbage på plads efter tømning. 20% vurderer således, at beholderen ikke altid stilles tilbage på plads efter tømning, og 4% siger, at det sker sjældent eller aldrig. Antallet af respondenter fra sommerhuse, der har affaldsbeholder, er 91. Hos sommerhusgrundejere er andelen af respondenter, der altid får stillet beholderen på plads, større end hos husstandene.



Figur 6: Husstandene og sommerhusgrundejernes vurdering af om skraldespanden stilles på plads efter tømning.

Tabellen nedenfor viser resultaterne for, om skraldespanden bliver stillet på plads efter tømning fordelt på restaffaldsdistrikter. Antallet af besvarelser for de fleste distrikters vedkommende ligger under 100, og få afvigende svar vil derfor kunne ændre resultatet i et distrikt. For at understrege at der er tale om en højere usikkerhed i resultatet, benyttes ordet indikation til at beskrive resultatet.

		Stilles skraldespanden tilbage på plads efter tømning?								Total	
		Ikke relevant, da min husstand har en affaldssæk		Ja, altid		Ja, for det meste		Nej, sjældent eller aldrig			
		Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%		
Alle besvarelser											
101	701 Ebeltoft	39		29	66	13	30	2	5	44	100
102	701 Ebeltoft	59		15	63	6	25	3	13	24	100
103	701 Ebeltoft	63		45	96	2	4	0	0	47	100
104	701 Ebeltoft	19		16	84	3	16	0	0	19	100
201	725 Nørre-Djurs	37		21	95	0	0	1	5	22	100
202	725 Nørre-Djurs	16		14	93	1	7	0	0	15	100
203	701 Ebeltoft	15		1	50	1	50	0	0	2	100
	725 Nørre-Djurs	22		17	77	5	23	0	0	22	100
212	733 Rosenholm	20		21	72	6	21	2	7	29	100
213	733 Rosenholm	2		7	58	2	17	3	25	12	100
	739 Rønde	0		7	88	1	13	0	0	8	100
220	739 Rønde	0		66	78	12	14	7	8	85	100
231	721 Midtdjurs	17		17	94	1	6	0	0	18	100
232	721 Midtdjurs	17		22	79	5	18	1	4	28	100
	733 Rosenholm	16		15	58	9	35	2	8	26	100
300	300 Anholt	4		2	100	0	0	0	0	2	100
735	735 Rougsø	41		41	85	6	13	1	2	48	100
747	747 Sønderhald	15		17	81	2	10	2	10	21	100
810	707 Grenaa	14		15	75	5	25	0	0	20	100
830	707 Grenaa	32		34	87	5	13	0	0	39	100
831	707 Grenaa	30		36	78	8	17	2	4	46	100
832	707 Grenaa	15		7	100	0	0	0	0	7	100
Total		493		465	80	93	16	26	4	584	

Tabel 7: Husstandene og sommerhusgrundejernes vurdering af om skraldespanden stilles på plads efter tømning opdelt på restaffald distrikter. % angivelserne er i forhold til andelen med affaldsbeholder.

Spande, der aldrig stilles tilbage, kan muligvis skyldes grundejere, der stiller spanden frem til tømning. Derimod indikerer "ja, for det meste", at der er forskel på denne service fra gang til gang.

### 5.2.2 Brugte batterier

Borgere i husstande og sommerhusgrundejere blev spurgt, om de benytter ordningen for batterier. Tabellen nedenfor viser, at 67% benytter ordningen. Blandt sommerhusgrundejere er der flere, der ikke kender ordningen og ikke benytter ordningen end blandt husstande. Der kan ikke umiddelbart ses en sammenhæng mellem alder og brug af ordningen.

Benyttes ordningen for batterier?	Sommerhuse		Husstande		Alle besvarelser	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Jeg kender ikke ordningen	59	19	48	6	107	10
Ja	131	42	605	76	736	67
Nej	122	39	138	17	260	24
Total	312	100	791	100	1.103	100

Tabel 7: Respondenternes angivelse af om ordningen for batterier benyttes.

### 5.2.3 Kompostering af køkkenaffald

Borgere i husstande blev spurgt, om husstanden komposterer køkkenaffald. Det ses, at cirka halvdelen af husstandene aldrig komposterer køkkenaffald. Der observeres desuden den sammenhæng, at jo ældre man er, desto hyppigere svares, at husstanden komposterer køkkenaffald.

Husstande	Komposterer husstanden køkkenaffald?	
	Antal	%
Ja, altid	205	26
Ja, nogle gange	208	26
Nej, aldrig	376	48
Total	789	100

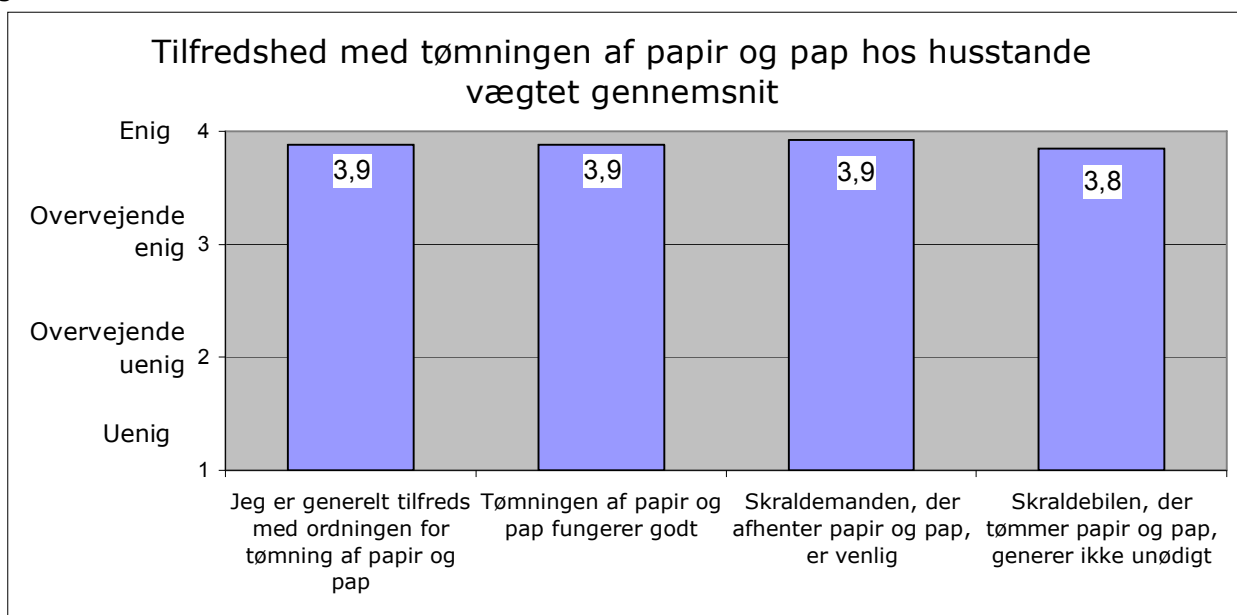
Tabel 8: Respondenternes angivelse af om husstanden komposterer køkkenaffald.

### 5.3 Tømning af din beholder til papir og pap

Borgere i husstande blev spurgt, om husstanden er tilmeldt ordningen for tømning af papir og pap. 89% af respondenterne angiver, at deres husstand er tilmeldt ordningen, mens 11% ikke er tilmeldt.

#### 5.3.1 Tilfredshed

Borgerne i husstande blev bedt om at tage stilling til de fire udsagn, der er vist i figur 7. Figuren viser det vægtede gennemsnit. Da tilfredsheden ligger højt, samtidig med at andelen, der er uenig eller meget uenig, ligger under 5% for de fire spørgsmål, vurderes det, at tømningen af skraldespande til papir og pap generelt opfattes positivt og fungerer godt.



Figur 7: Gennemsnitsscore for tilfredshed for fire udsagn om tømning af papir og pap. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.

Tabellen nedenfor viser resultaterne for de fire udsagn fordelt på papir- og papaffaldsdistrikter. For de fleste distrikters vedkommende ligger antallet af besvarelser under 100, og få afvigende svar vil derfor kunne ændre resultatet i et distrikt. For at understrege at der er tale om en højere usikkerhed i resultatet, benyttes ordet indikation til at beskrive resultatet. Tabellen indikerer og bekræfter, at der generelt er en høj tilfredshed også i de enkelte distrikter.

		Jeg er generelt tilfreds med ordningen for tømning af papir og pap		Tømningen af papir og pap fungerer godt		Skralde- manden der afhenter papir og pap, er venlig		Skraldebil, der tømmer papir og pap, generer ikke unødigt	
		Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel Utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>
201	725 Nørre-Djurs	3,9	5	4,0	0	4,0	0	4,0	0
202	725 Nørre-Djurs	3,9	0	4,0	0	4,0	0	3,9	0
203	725 Nørre-Djurs	3,9	5	3,8	5	3,9	0	3,9	0
301	300 Anholt	4,0	0	4,0	0	4,0	0	4,0	0
736	735 Rougsø	4,0	0	4,0	0	4,0	0	3,9	0
748	747 Sønderhald	3,9	3	3,9	3	3,9	0	3,9	0
809	707 Grenaa	3,9	2	3,8	3	3,9	1	3,8	3
812	701 Ebeltoft	3,9	2	3,9	2	3,9	1	3,8	2
930	721 Midtdjurs	3,8	0	3,8	0	3,9	0	3,8	5
930	733 Rosenholm	3,9	2	3,9	2	3,9	3	3,8	7
930	739 Rønde	4,0	0	4,0	0	3,9	0	3,8	0
931	721 Midtdjurs	3,9	2	3,9	2	4,0	0	4,0	0
931	733 Rosenholm	3,8	6	3,8	6	3,9	3	3,9	0
931	739 Rønde	3,9	0	3,9	0	3,9	0	3,8	3
Total		3,9	2	3,9	2	3,9	1	3,8	2

Tabel 9: Vægtet gennemsnitsscore (score) og andelen af respondenter, der er "overvejende uenige" eller "uenige", med udsagnet opdelt på papir- og papdistrikter. /1/ "Score" er den vægtede gennemsnitsscore for de fire udsagn om papir- og papdistrikter. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. /2/ "Andel utilfredse i %" er den procentvise andel, der er "overvejende uenige" eller "uenige" med et udsagn.

### 5.3.2 Stilles beholderen tilbage på plads efter tømning?

Borgere i husstande blev spurgt, om beholderen til papir og pap bliver stillet på plads efter tømning. Tabel 10 viser, at samlet set vurderer 82% af respondenterne, at beholderen stilles tilbage på plads efter tømning, hvilket er på niveau med forholdene for restaffald.

	Stilles beholderen til papir og pap tilbage på plads efter tømning?						Total	
	Ja, altid		Ja, for det meste		Nej, sjældent eller aldrig		Antal	%
	Antal	%	Antal	%	Antal	%		
201 725 Nørre-Djurs	17	77,3	4	18,2	1	4,5	22	100
202 725 Nørre-Djurs	16	94,1	1	5,9	0	0,0	17	100
203 725 Nørre-Djurs	14	66,7	4	19,0	3	14,3	21	100
301 300 Anholt	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
736 735 Rougsø	53	84,1	5	7,9	5	7,9	63	100
748 747 Sønderhald	24	70,6	5	14,7	5	14,7	34	100
809 707 Grenaa	157	87,2	21	11,7	2	1,1	180	100
812 701 Ebeltoft	106	80,9	22	16,8	3	2,3	131	100
930 721 Midtdjurs	18	100,0	0	0,0	0	0,0	18	100
733 Rosenholm	36	83,7	6	14,0	1	2,3	43	100
739 Rønde	24	96,0	1	4,0	0	0,0	25	100
931 721 Midtdjurs	39	72,2	10	18,5	5	9,3	54	100
733 Rosenholm	35	67,3	13	25,0	4	7,7	52	100
739 Rønde	31	81,6	4	10,5	3	7,9	38	100
<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>81,7</b>	<b>96</b>	<b>13,7</b>	<b>32</b>	<b>4,6</b>	<b>699</b>	<b>100</b>

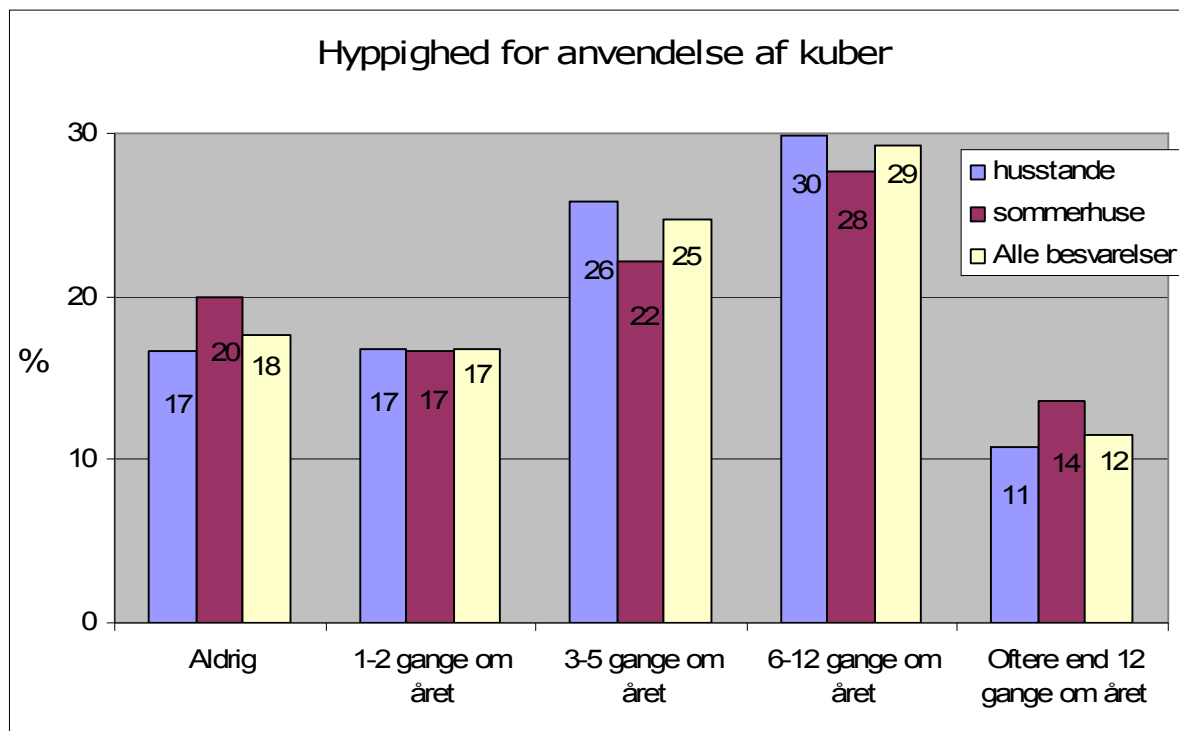
Tabel 10: Respondenternes angivelse af om beholderen til papir og pap stilles tilbage på plads efter tømning. Svarene er opdelt efter papir- og papdistrikter.

Spande, der aldrig stilles tilbage, kan muligvis skyldes grundejere, der stiller spanden frem til tømning. Derimod indikerer "ja, for det meste", at der er forskel på denne service fra gang til gang.

## 5.3 Kuber til papir og glas

### 5.3.1 Hyppighed for anvendelse af kuber

Husstande og sommerhusgrundejere blev spurgt om, hvor ofte kuberne benyttes. Cirka 80% af respondenterne benytter kuberne. Der er ikke umiddelbart en sammenhæng mellem alder og hyppigheden for benyttelse af kuberne.



Figur 8: Respondenternes angivelse af hvor hyppigt kuberne anvendes.

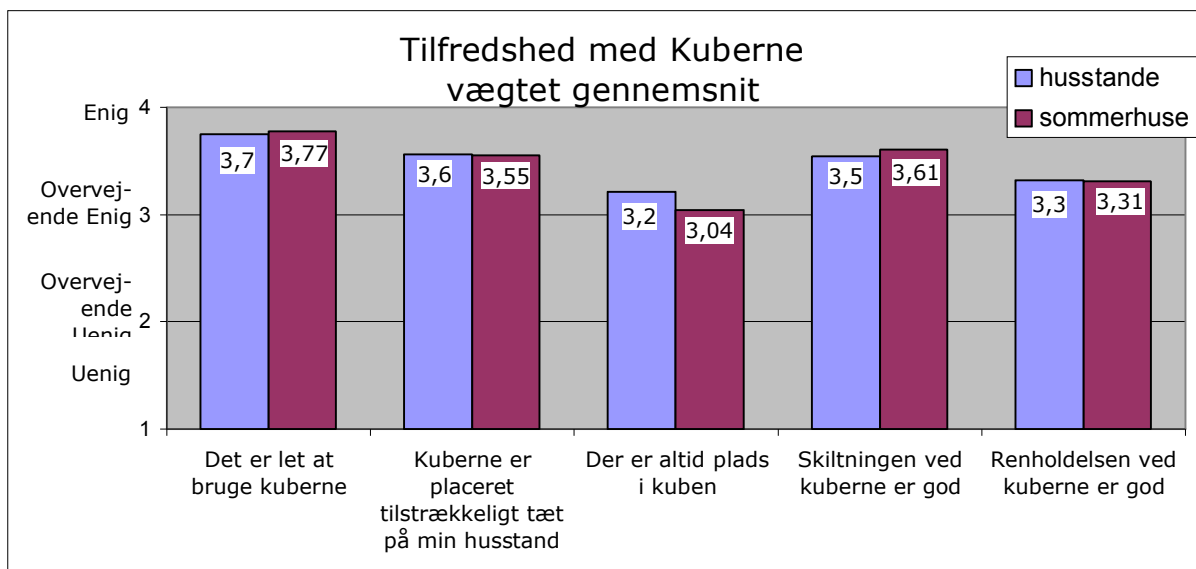
Tabellen nedenfor viser respondenternes angivelse af, hvor ofte kuberne benyttes fordelt på restaffaldsdistrikter.

	Hvor ofte benyttes de kuber til indsamling af papir og glas, I Reno Djurs' område?										Total	
	Aldrig		1-2 gange om året		3-5 gange om året		6-12 gange om året		Oftere end 12 gange om året		Antal	%
Alle besvarelser	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
101 701 Ebeltoft	17	20	22	25	6	7	29	33	13	15	87	100
102 701 Ebeltoft	17	20	12	14	21	25	24	29	10	12	84	100
103 701 Ebeltoft	32	29	21	19	23	21	22	20	13	12	111	100
104 701 Ebeltoft	10	24	10	24	6	14	10	24	6	14	42	100
201 725 Nørre-Djurs	7	12	15	25	18	31	17	29	2	3	59	100
202 725 Nørre-Djurs	6	17	5	14	8	23	10	29	6	17	35	100
203 701 Ebeltoft	4	25	1	6	1	6	6	38	4	25	16	100
725 Nørre-Djurs	8	19	6	14	11	26	17	40	1	2	43	100
212 733 Rosenholm	9	16	6	11	10	18	22	40	8	15	55	100
213 733 Rosenholm	1	7	2	13	5	33	5	33	2	13	15	100
739 Rønde	3	38	1	13	3	38	1	13	0	0	8	100
220 739 Rønde	8	9	19	22	27	31	22	25	11	13	87	100
231 721 Midtdjurs	8	22	10	27	8	22	8	22	3	8	37	100
232 721 Midtdjurs	6	14	7	16	13	30	11	25	7	16	44	100
733 Rosenholm	6	15	7	17	8	20	13	32	7	17	41	100
300 300 Anholt	0	0	0	0	2	33	4	67	0	0	6	100
735 735 Rougsø	17	18	11	12	33	36	26	28	5	5	92	100
747 747 Sønderhald	8	22	6	17	7	19	14	39	1	3	36	100
810 707 Grenaa	6	18	8	24	7	21	7	21	5	15	33	100
830 707 Grenaa	13	17	5	7	23	31	26	35	8	11	75	100
831 707 Grenaa	7	9	9	12	27	36	22	29	11	14	76	100
832 707 Grenaa	2	9	1	5	7	32	7	32	5	23	22	100
Total	195	18	184	17	274	25	323	29	128	12	1.104	100

Table 11: Hyppighed for anvendelse af kuberne opdelt på restaffaldsdistrikter.

### 5.3.2 Tilfredshed med kuberne

Borgere i husstande og sommerhuse blev bedt om at tage stilling til de fem udsagn, der er vist i figur 9. Tilfredsheden er høj, men ligger generelt lavere for denne kategori i forhold til de andre områder. Brugernes vægter udsagnet "der er altid plads i kuben" lavest. Renholdelsen ved kuben vurderes også lidt lavere. Brugernes vurderer dog, at de er enige i, at "det er let at bruge kuberne". Generelt gælder for de fem udsagn, at jo hyppigere kuberne benyttes, desto mere enig er man i udsagnene.



Figur 9: Vægtet gennemsnitsscore for tilfredshed for fem udsagn om kuberne. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig = 2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.

Tabel 12 viser andelen af respondenter, der er overvejende uenige eller uenige med de fem udsagn. Tabellen bekræfter billedet af en lavere tilfredshed.

	Husstande		Sommerhuse		Alle besvarelser	
	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>
Det er let at bruge kuberne	3,75	3	3,77	2	3,76	3
Kuberne er placeret tilstrækkeligt tæt på min husstand	3,56	11	3,55	8	3,56	10
Der er altid plads i kuben	3,21	17	3,04	22	3,16	18
Skiltningen ved kuberne er god	3,54	8	3,61	6	3,56	7
Renholdelsen ved kuberne er god	3,32	14	3,31	9	3,32	13

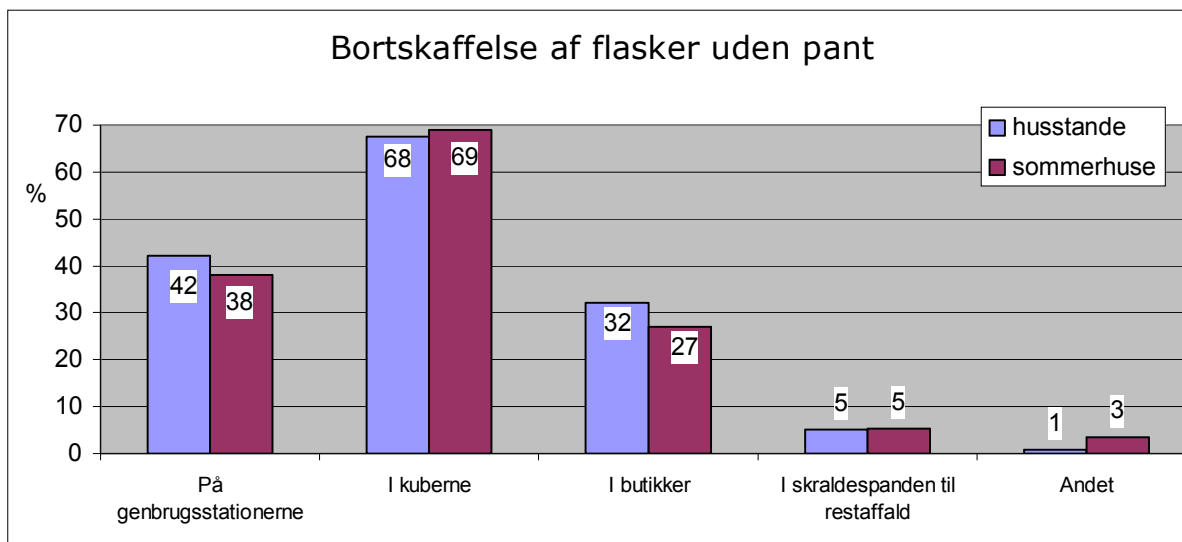
Tabel 12: Vægtet gennemsnitsscore for tilfredshed og andelen af respondenter, der er "overvejende uenige" eller "uenige" i fem udsagn om kuberne. /1/ "Score" er den vægtede gennemsnitsscore for de fem udsagn. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. /2/ "Andel utilfredse i %" er den procentvise andel, der er "overvejende uenige" eller "uenige" med et udsagn.

Alle besvarelser	Det er let at bruge kuberne		Kuberne er placeret tilstrækkeligt tæt på min husstand		Der er altid plads i kuben		Skiltningen ved kuberne er god		Renholdelsen ved kuberne er god		
	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	
101	701 Ebeltoft	3,77	4	3,60	8	3,10	19	3,60	3	3,18	18
102	701 Ebeltoft	3,87	0	3,61	4	3,16	17	3,64	5	3,35	8
103	701 Ebeltoft	3,75	1	3,51	10	3,04	21	3,58	8	3,34	8
104	701 Ebeltoft	3,84	3	3,61	6	3,33	7	3,66	0	3,52	3
201	725 Nørre-Djurs	3,77	2	3,51	11	3,00	28	3,65	8	3,19	13
202	725 Nørre-Djurs	3,61	4	3,17	27	2,78	26	3,36	8	3,00	19
203	701 Ebeltoft	4,00	0	3,69	0	3,23	31	3,92	0	3,73	0
	725 Nørre-Djurs	3,65	5	3,59	11	3,03	24	3,62	8	3,51	5
212	733 Rosenholm	3,64	4	3,45	17	3,16	20	3,41	14	3,36	17
213	733 Rosenholm	3,79	0	3,71	0	3,23	23	3,69	0	3,07	21
	739 Rønde	2,60	40	2,80	40	2,40	40	2,60	40	2,60	40
220	739 Rønde	3,73	0	3,61	9	3,18	14	3,53	7	3,42	7
231	721 Midtdjurs	3,90	0	3,65	13	3,33	13	3,54	15	3,34	17
232	721 Midtdjurs	3,81	0	3,54	14	3,42	11	3,74	6	3,35	14
	733 Rosenholm	3,58	3	3,43	14	2,86	26	3,44	8	3,17	17
300	300 Anholt	3,50	17	3,67	0	2,50	33	3,60	0	3,67	0
735	735 Rougsø	3,89	1	3,73	7	3,40	10	3,57	9	3,32	15
747	747 Sønderhald	3,46	11	3,30	17	2,86	25	3,04	25	2,93	21
810	707 Grenaa	3,97	0	3,52	10	3,13	23	3,81	0	3,68	4
830	707 Grenaa	3,71	3	3,57	10	3,54	7	3,71	2	3,66	7
831	707 Grenaa	3,74	3	3,59	8	3,29	14	3,36	11	3,00	22
832	707 Grenaa	3,95	0	3,78	0	3,32	16	3,72	0	3,50	11

Tabel 13: Vægtet gennemsnitsscore og andelen af respondenter, der er "overvejende uenige" eller "uenige" i fem udsagn om kuber, opdelt på restaffaldsdistrikter. /1/ "Score" er den vægtede gennemsnitsscore for de fire udsagn om papir- og papdistrikter. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. /2/ "Andel utilfredse i %" er den procentvise andel, der er "overvejende uenige" eller "uenige" med et udsagn.

## 5.4 Om aflevering af flasker uden pant

Borgere i husstande og sommerhusgrundejere blev spurgt om, hvordan flasker uden pant bortskaffes. Figur 10 viser, at flest benytter kuberne, dernæst genbrugsstationen. Svarene på dette spørgsmål påvirkes måske af, at respondenterne ved, at det ikke er miljømæssigt korrekt at benytte eksempelvis skraldespanden til restaffald til bortskaffelse, hvorfor denne andel i realiteten må forventes at være højere.



Figur 10: Respondenternes angivelse af hvordan flasker uden pant bortskaffes fra henholdsvis sommerhuset og husstanden i procent. Da det har været muligt at afgive flere krydser, er totalen større end 100%.

## 5.5 Tømning af bundfældningstank

Borgere i husstande og sommerhusgrundejere blev bedt om at tage stilling til to udsagn om tømningen af bundfældningstanke på deres ejendom. Tabellen viser, at der er en høj tilfredshed med ordningen, men lavere end for de øvrige ordninger. 18% af sommerhusgrundejere og borgere i husstande er ikke enige i, at det er godt, at der er en fælles ordning. Der er i alt 8%, der ikke er enige i, at tømningen af bundfældningstanken på ejendommen fungerer godt.

	husstande		sommerhuse		Alle besvarelser	
	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>	Score <sup>1</sup>	Andel utilfredse i % <sup>2</sup>
Det er godt, at der er en fælles ordning	3,36	18	3,45	18	3,42	18
Tømningen af bundfældningstanken på min ejendom fungerer godt	3,56	9	3,63	7	3,60	8

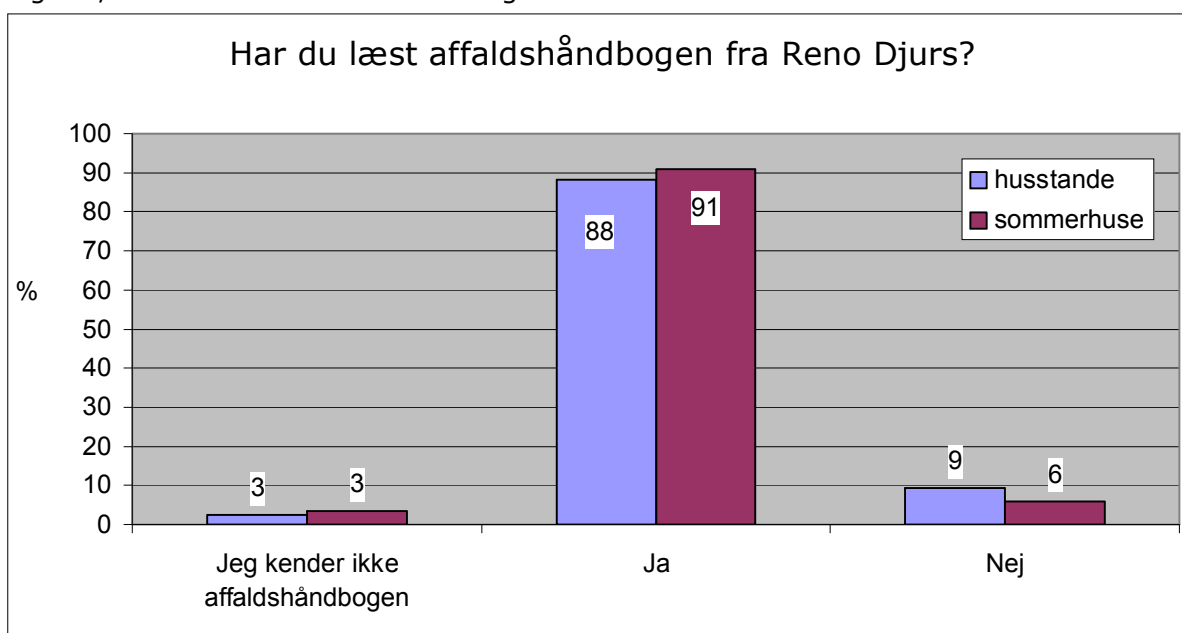
Tabel 14: Vægtet gennemsnitsscore for tilfredshed og andelen af respondenter, der er "overvejende uenige" eller "uenige" i to udsagn om bundfældningstanke. /1/ "Score" er den vægtede gennemsnitsscore. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig=2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser. /2/ "Andel utilfredse i %" er den procentvise andel, der er "overvejende uenige" eller "uenige" med et udsagn.

## 5.6 Om Reno Djurs

Borgere og sommerhusgrundejere er blevet stillet en række spørgsmål om, hvordan de oplever Reno Djurs, dialogen med og servicen fra Reno Djurs.

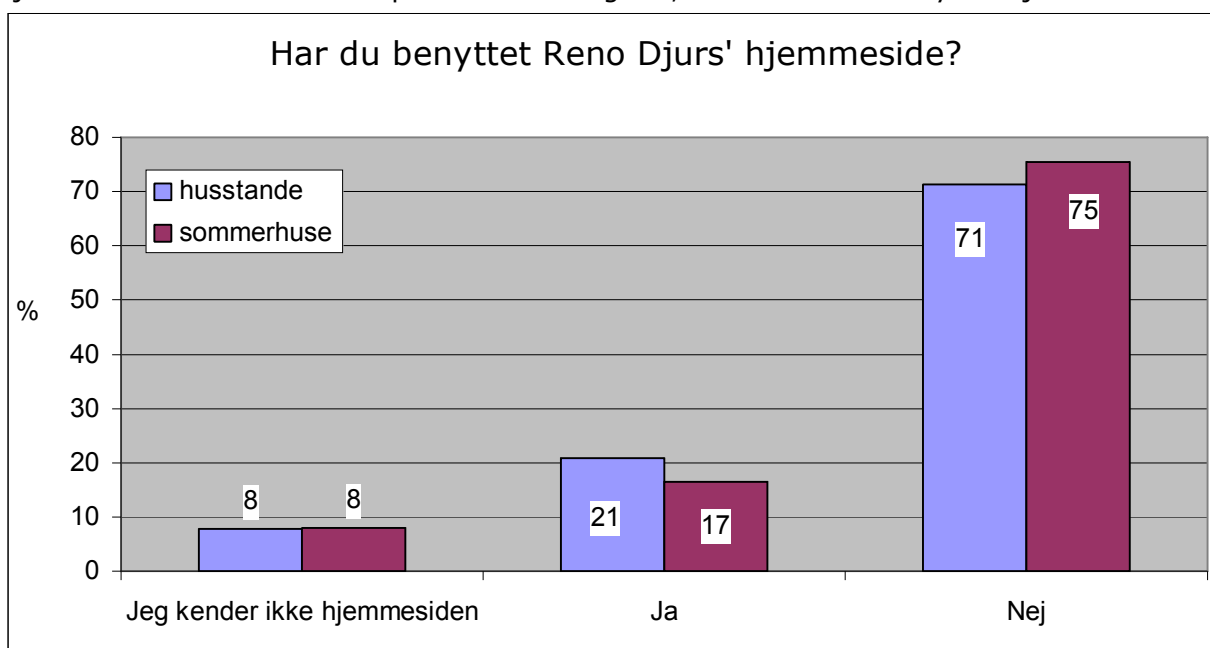
### 5.6.1 Informationsmateriale

Figuren nedenfor viser respondenternes angivelse af, om de har læst affaldshåndbogen fra Reno Djurs. Cirka 90% af respondenterne fra både sommerhuse og husstande angiver, at de har læst affaldshåndbogen.



Figur 11 viser respondenternes angivelse af, om de har læst affaldshåndbogen fra Reno Djurs.

Figuren nedenfor viser respondenternes angivelse af, om de har benyttet Reno Djurs' hjemmeside. I alt 72% af respondenterne angiver, at de ikke har benyttet hjemmesiden.

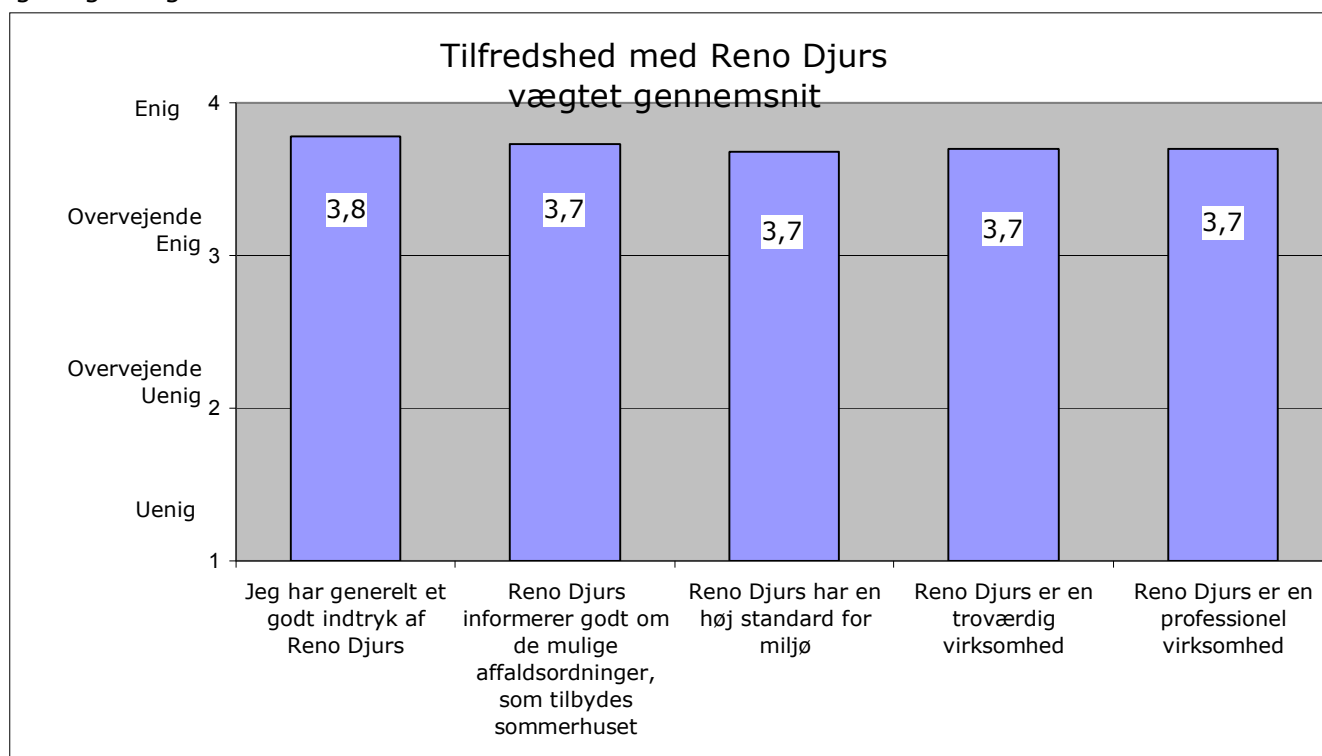


Figur 12 viser respondenternes angivelse af, om de har benyttet Reno Djurs' hjemmeside.

Lidt flere 35-49-årige har benyttet hjemmesiden end andre aldersgrupper, mens jo ældre den ældste person i husstanden er, desto hyppigere er affaldshåndbogen blevet læst.

### 5.6.2 Tilfredshed med Reno Djurs

Borgerne i husstande og sommerhusgrundejere er blevet bedt om at tage stilling til de udsagn, der er vist i figur 13. Figuren viser det vægtede gennemsnit. Da tilfredsheden ligger højt, samtidig med at andelen, der er uenig eller meget uenig, ligger under 5% for de fem udsagn, vurderes det, at tilfredsheden med Reno Djurs generelt opfattes positivt og fungerer godt.



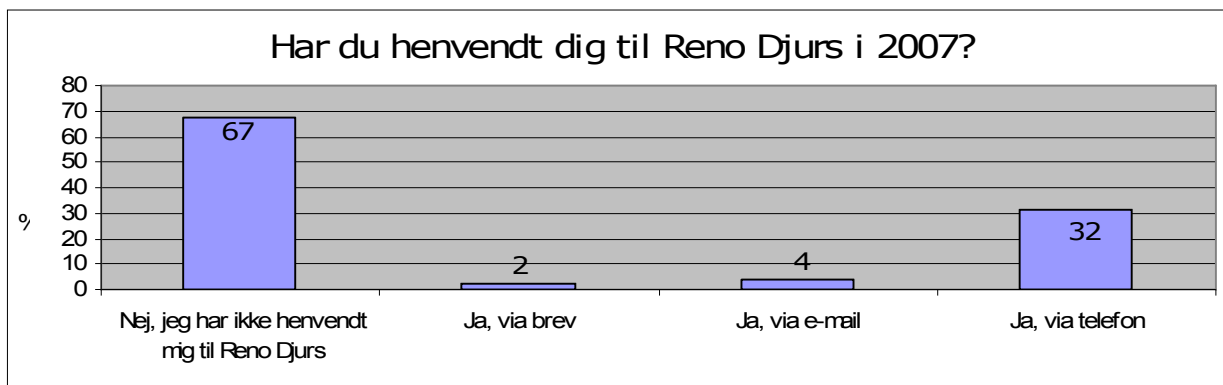
Figur 13: Vægtet gennemsnitsscore for tilfredshed for fem udsagn om Reno Djurs. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: Enig=4, overvejende enig=3, overvejende uenig = 2, uenig=1. For at opnå et vægtet gennemsnit er der divideret med antallet af besvarelser.

For samtlige udsagn er der en sammenhæng med tilfredsheden og alderen på den ældste person i husstanden. Jo ældre man er, desto mere enig er man i de positive udsagn om Reno Djurs. Endvidere gælder, at for husstande med 1 og 2 personer er enigheden med de positive udsagn størst, og herefter gælder det, at jo flere personer i husstanden, desto mindre enige er man med udsagnene.

De respondenter, der har læst affaldshåndbogen, er mere enige i udsagnene om Reno Djurs end de, som ikke har læst den. Blandt de respondenter, der har benyttet hjemmesiden, er der dog ikke en signifikant forskel i enigheden i udsagnene.

### 5.6.3 Dialog med Reno Djurs

Figur 14 viser, at cirka 67% af borgere og sommerhusgrundejere ikke har henvendt sig til Reno Djurs i 2007. Af dem, som har henvendt sig, altså cirka 33%, er det i overvejende grad sket via telefonen.



Figur 14: Respondenternes angivelse af om de har henvendt sig til Reno Djurs i 2007.

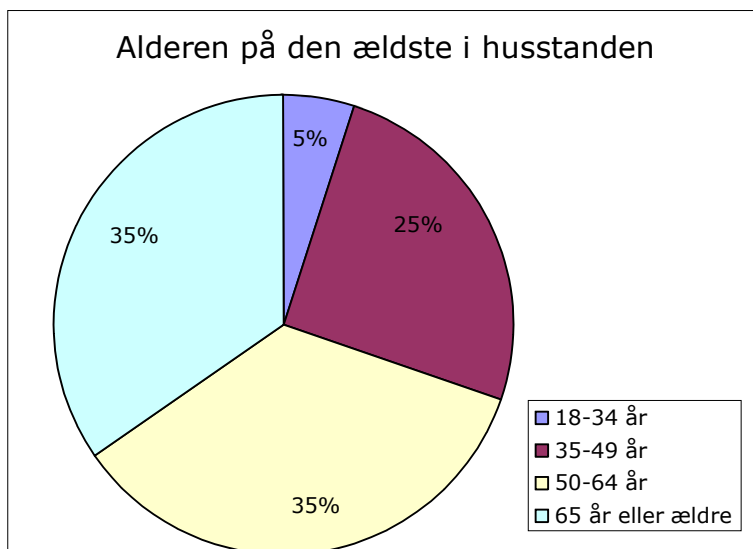
Tabel 14 viser respondenternes (der har henvendt sig til Reno Djurs i 2007) angivelse af, hvordan de oplevede det. Det skal bemærkes, at selv om det var muligt at sætte flere krydser, vurderes det, at mange respondenter alene har forholdt sig til enten "jeg fik en god betjening" eller "jeg var ikke tilfreds med betjeningen". Andelen, der samtidigt specifikt har angivet, at de fik et hurtigt henholdsvis venligt svar, er derfor ikke høj – hvilket ikke er ensbetydende med, at de øvrige respondenter ikke har fået et hurtigt/venligt svar. At knapt 10% af respondenterne (38 respondenter) ikke er tilfreds med betjeningen, vurderes at ligge på et normalt niveau, men de specifikke årsager kendes ikke.

Hvis du har henvendt dig til Reno Djurs i 2007, hvordan oplevede du det?	Husstande		Sommerhuse		Alle besvarelser	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Jeg fik en god betjening	215	78,2	88	77,9	303	78,1
Jeg fik et hurtigt svar	132	48,0	43	38,1	175	45,1
Jeg fik et venligt svar	149	54,2	57	50,4	206	53,1
Jeg var ikke tilfreds med betjeningen	22	8,0	16	14,2	38	9,8
Total	275	188,4	113	180,5	388	100

Tabel 14: De respondenter, der har henvendt sig til Reno Djurs i 2007, har angivet, hvordan de oplevede det. Da det har været muligt at afgive flere krydser, er totalen større end 100%.

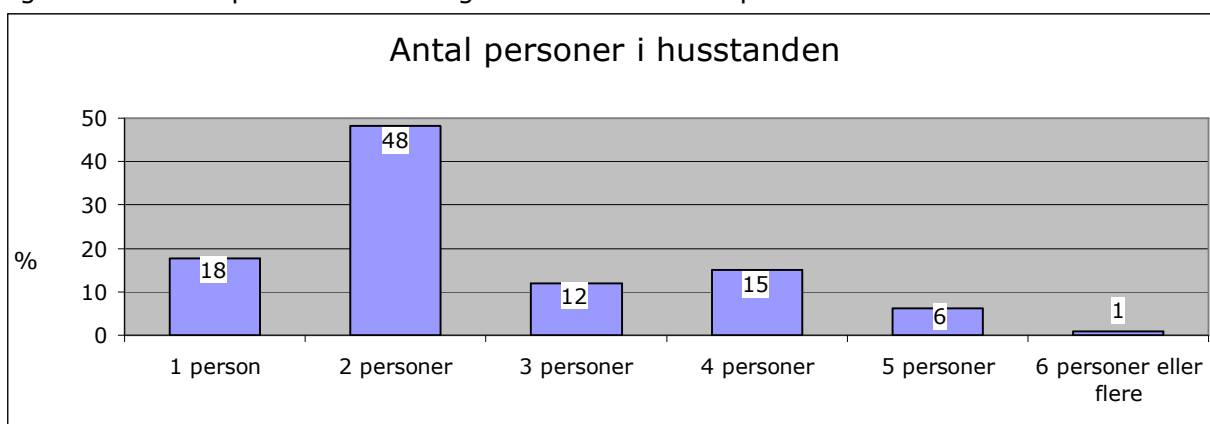
## 5.7 Øvrige spørgsmål

For borgere i husstande har respondenterne angivet alderen på den ældste person i husstanden. Figuren viser resultatet af respondenternes fordeling af ældste person i husstanden.



Figur 15: Respondenternes i husstande angivelse af alderen på den ældste person i husstanden.

Figur 16 viser respondenternes angivelse af antallet af personer i husstanden.



Figur 16: Respondenternes i husstandes angivelse af antallet af personer i husstanden.

Tabel 15 viser Danmarks Statistiks opgørelse over fordelingen af antallet af personer i husstande på Djursland. Det ses, at der i denne brugerundersøgelse er en overrepræsentation af respondenter fra husstande med 2 personer i husstanden og en underrepræsentation af respondenter fra husstande med 1 person.

	1 person	2 personer	3 personer	4 personer	5 personer	6 personer eller flere
Respondenterne	18	48	12	15	6	1
Danmarks Statistik	34	36	12	12	5	1

Tabel 15: Respondenternes i husstandes angivelse af antallet af personer i husstanden sammenholdt med opgørelse fra Danmarks Statistik.

Sommerhusgrundejere er blevet spurgt om, hvordan sommerhuset benyttes. De fleste respondenter, nemlig 90%, har angivet, at sommerhuset udelukkende benyttes privat, 10% at det udlejes en del af tiden, mens kun en respondent har angivet, at sommerhuset udelukkende benyttes til udlejning.

## 6 Referencer

Danmarks Statistik; Statistikbanken.dk, opslag under "boliger" BOL51

## 7 Bilag

Reno Djurs har følgende bilag, som ikke findes i denne hovedrapport:

1. Regneark med tabeller indeholdende detaljerede opgørelser af resultater
2. Kommentardatabase på Cd-rom, gennemgang og kategorisering af kommentarer findes i et separat dokument
3. Fire varianter af spørgeskemaet og tilhørende følgebrev
4. Analyseplan