



TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

En spørgeskemaundersøgelse af affaldsområdet i
Silkeborg Kommune



Silkeborg
K o m m u n e



Silkeborg Forsyning

INDHOLD

| | |
|--|------------|
| KAPITEL 1: OM UNDERSØGELSEN | side 3-5 |
| KAPITEL 2: AFFALDSSORTERING I HUSSTANDEN | side 6-17 |
| KAPITEL 3: GENBRUGSPLADSERNE | side 18-23 |

KAPITEL 1

OM UNDERSØGELSEN



1.1 DATAGRUNDLAG

På vegne af Silkeborg Kommune og Silkeborg Forsyning A/S er der gennemført en kvantitativ webbaseret spørgeskemaundersøgelse. I oktober fik alle borgere over 18 år i Silkeborg Kommune en besked i e-boks med et link til en spørgeskemaundersøgelse med 35 spørgsmål om affald og sortering. For at øge svarprocenten er der udloddet 5 gavekort til Bio Silkeborg.

Ifølge Danmarks Statistik er der per 1. oktober 2020 i alt 73.883 borgere over 18 år i kommunen, hvilket giver en svarprocent på 26%.

Undersøgelsen giver bred viden om borgernes holdninger, viden, udfordringer og behov på affaldsområdet.

Undersøgelsen er baseret på et spørgeskema med prædefinerede svarkategorier. På enkelte spørgsmål har borgerne haft mulighed for at uddybe deres svar.

I denne rapport fremgår svarene fra de kvantitative spørgsmål som grafer. Enkelte steder fremhæves en uddybende kommentar som citat for at understrege en analytisk pointe.

Undersøgelsen og rapporten er udarbejdet af Naboskab ApS.

19.556

gennemførte
besvarelser

9.435

uddybende
kommentarer

Data indsamlet i
perioden 7.
oktober 2020 til
22. oktober 2020

1.2 KEY FINDINGS

#1 GENERELT HØJ TILFREDSHED

78 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med de nuværende affaldsløsninger ved deres husstand.

#2 ÆLDRE VS. UNGE

Ifølge undersøgelsen sorterer de ældre mere end de unge. De ældre er også generelt mere tilfredse med affaldsløsningerne, og de mener i højere grad, at de har den nødvendige viden om affaldssortering.

#3 LEJLIGHEDER SORTERER MINDRE

Borgere, som bor i hus/rækkehus, er mest tilfredse med affaldsløsningerne. Borgere, som bor i landejendom/landbrug, er en anelse mere utilfredse. Borgere i lejligheder sorterer mindre end andre, og oplever oftere fyldte beholdere end borgere, som bor i hus, rækkehus, landejendom og landbrug.

#4 PLADSMANGEL

Den største udfordring, som borgerne oplever, er pladsmangel til sortering i hjemmet. Den næststørste udfordring er, at borgerne mangler beholdere uden for hjemmet til at sortere i flere fraktioner. 33 % af borgerne oplever ingen udfordringer ved sortering.

#5 VIL IKKE BETALE MERE

55 % af borgerne er ikke villige til at betale mere for afhentning af affald. 84 % af borgerne er ikke interesserede i at betale et ekstra gebyr for at få afhentet affald ved boligen.

#6 STORSKRALD

27 % af borgerne i lejligheder er interesserede i muligheden for at få afhentet storskrald.

#7 MEGET HØJ TILFREDSHED MED GENBRUGSPLADSERNE

Silkeborgenserne bruger genbrugspladserne hyppigt. 37 % af borgerne bruger genbrugspladserne 1-3 gange om måneden. 87 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med affaldsordningen på genbrugspladserne.

#8 VIDEN OG KOMMUNIKATION

63 % af borgerne angiver, at de i høj eller meget høj grad har den nødvendige viden om affaldssortering i deres bolig. Borgere foretrækker at få viden om affaldssortering via sorteringsvejledninger og skilte på beholdere.

KAPITEL 2

AFFALDSSORTERING I HUSSTANDEN

I dette kapitel gennemgår vi borgernes svar på spørgsmål om affaldssortering i husstanden. Vi ser blandt andet på borgernes tilfredshed, holdninger og udfordringer på affaldsområdet.



2.1 BORGERNES SORTERINGSADFÆRD

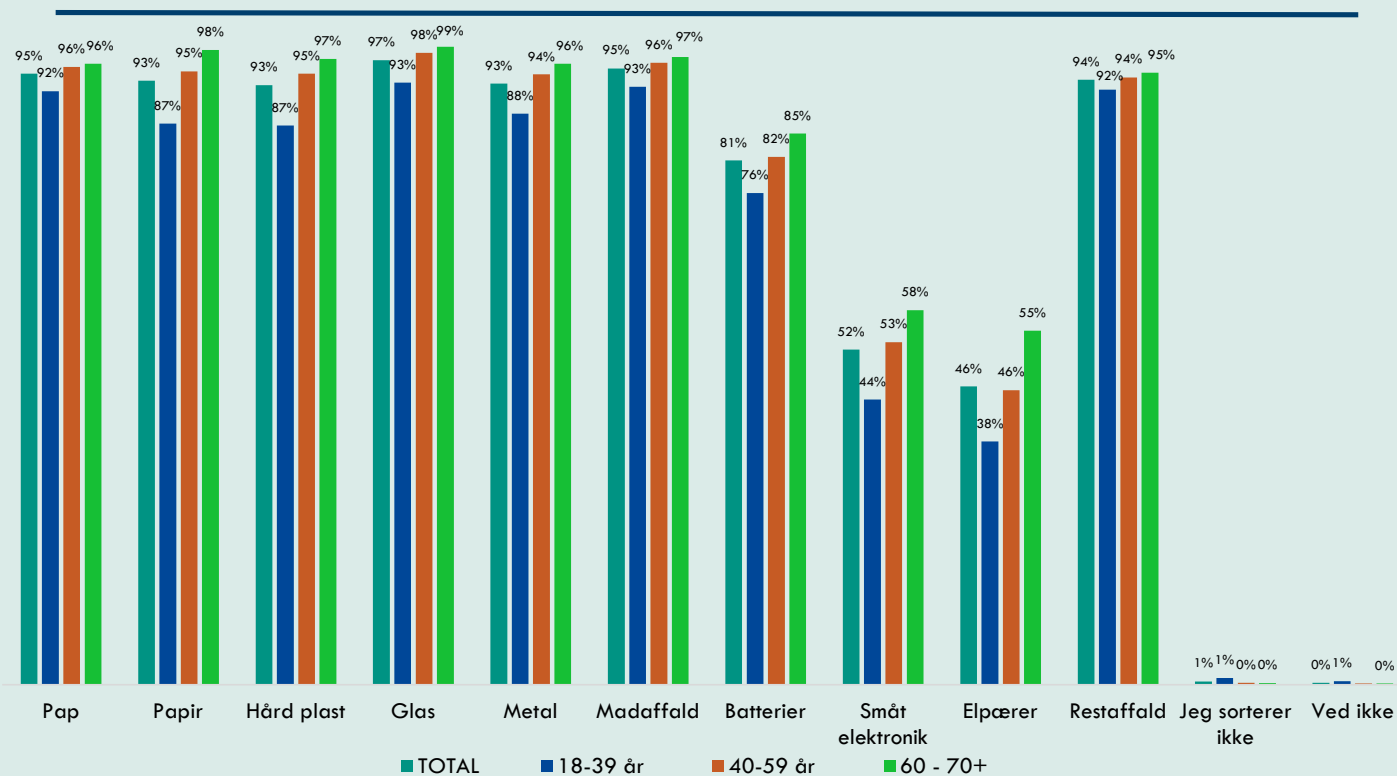
BORGERNE SORTERER MANGE AFFALDSTYPER

- Over 90 % sorterer alle andre affaldstyper end batterier, småt elektronik og elpærer.
- Jo ældre borgerne er, jo mere sorterer de.
- Borgere i lejlighed sorterer mindre og borgere, med en højere uddannelse, sorterer mere.

HØJ SORTERING ELLER SOCIAL DESIRABILITY BIAS?

Sorteringsadfærd er målt som selvangivet adfærd. Der kan derfor være uoverensstemmelse mellem besvarelserne, som kan være præget af et ønske om at fremstå som en god borger, og deres reelle sorteringsadfærd. Resultaterne fra undersøgelsen kan med fordel sammenlignes med øvrig affaldsdata fra kommunen.

Hvilke affaldstyper sorterer du i dag? (fordelt på alder)

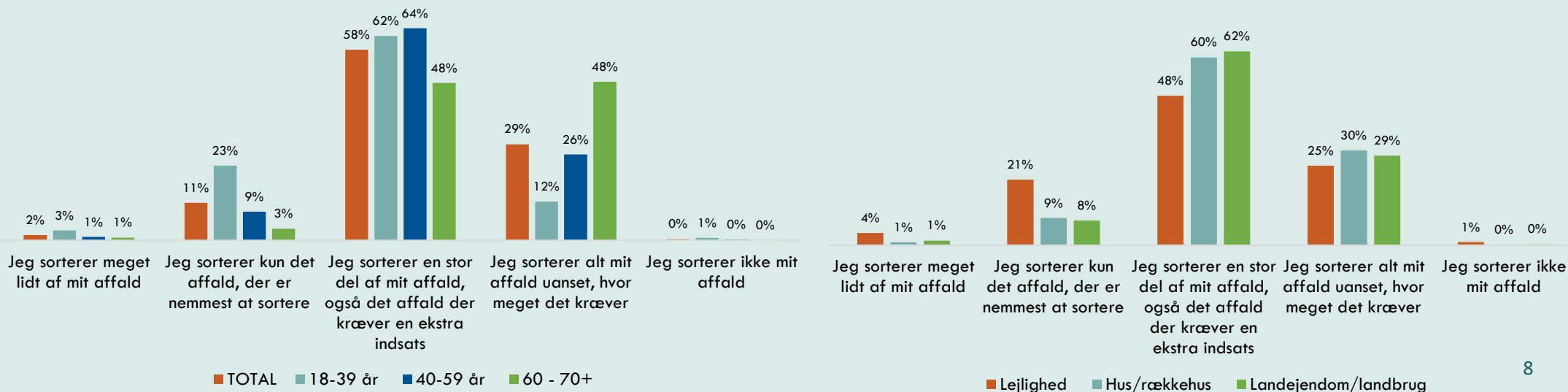


2.1 BORGERNES SORTERINGSADFÆRD

BORGERNE VURDERER, AT DE SORTERER EN STOR DEL ELLER ALT DERES AFFALD

- 87 % vurderer, at de sorterer en stor del eller alt deres affald.
- Overvægt af unge og borgere, som bor i lejlighed, der sorterer mindst.
- Overvægt af ældre de borgere, der gør en maksimal sorteringsindsats.

Hvilket af følgende udsagn passer bedst på dig?
(fordelt på hhv. alder og boligtype)



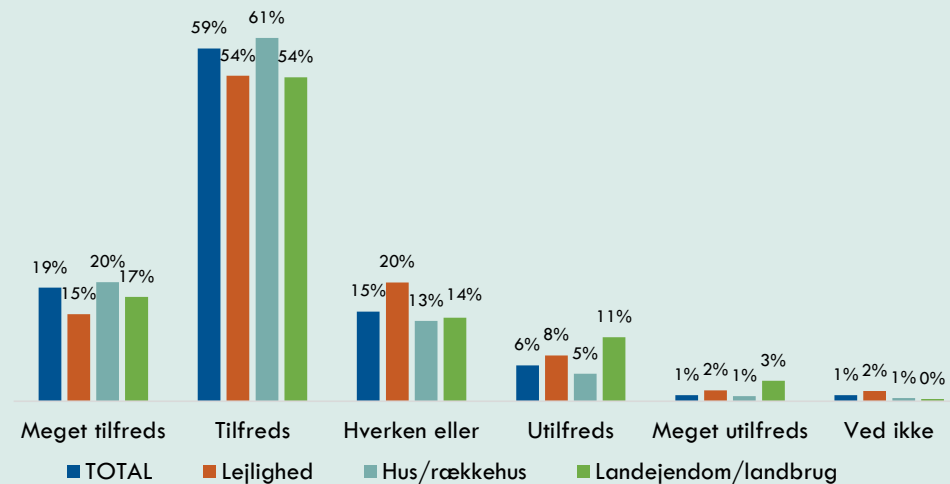
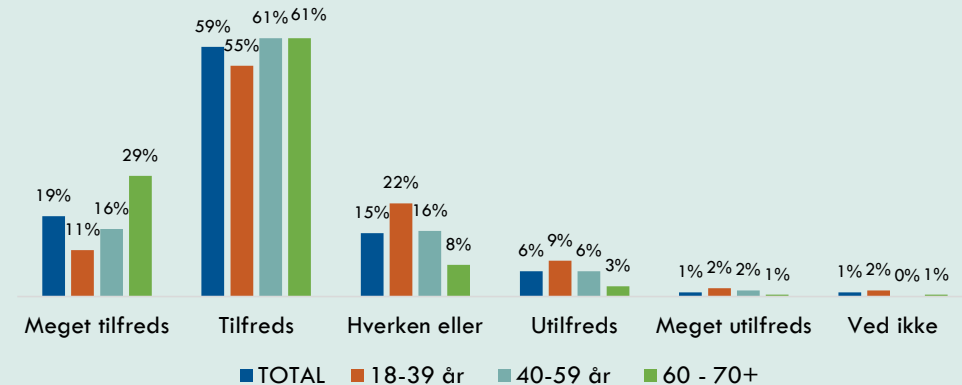
2.2 BORGERNES HOLDNING

BORGERNES TILFREDSHED MED AFFALDSLØSNINGEN

BORGERNE ER TILFREDSE MED AFFALDSLØSNINGERNE VED HUSSTANDEN

- 78 % er tilfredse eller meget tilfredse.
- Hus/rækkehus er lidt mere tilfredse, mens borgere i landejendom/landbrug er en anelse mere utilfredse.
- Generelt er borgerne mere tilfredse jo ældre de er.
- De utilfredse borgere er utilfredse med: Tømningsfrekvens, uregelmæssig tømning, placeringen af beholderne, når de skal tømmes, affaldsspandenes størrelse og udseende, ønsker om at sortere i flere fraktioner og problemer med andres fejlsortering.

Hvor tilfreds er du alt i alt med den nuværende affaldsløsning ved din husstand? (fordelt på alder og boligtype)



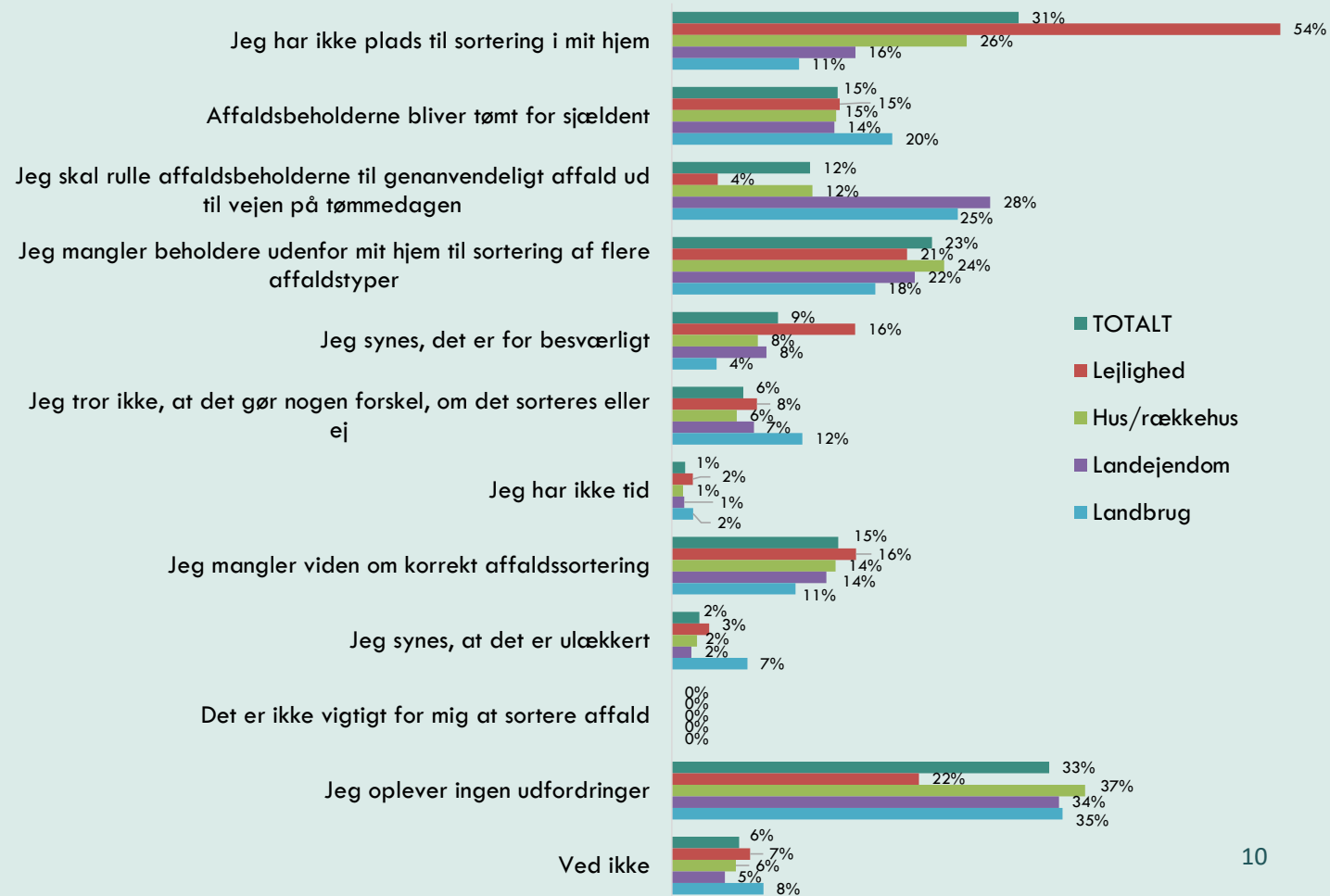
2.2 BORGERNES HOLDNING

BORGERNES UDFORDRINGER MED AFFALDSLØSNINGEN

33 % af borgerne oplever ingen udfordringer ved sortering

- Den største udfordring, er pladsmangel (31 %). Blandt borgere i lejlighed er andelen 54 %.
- Den næststørste udfordring er, at borgerne mangler beholdere uden for hjemmet til at sortere i flere affaldstyper.
- For borgere, som bor i landejendom og landbrug, er den største udfordring at stille affaldsbeholdere til genanvendeligt affald ud til vejen på tømningdagen.

Hvad er dine største udfordringer ved sortering? Vælg op til 3.
(fordelt på boligtype)



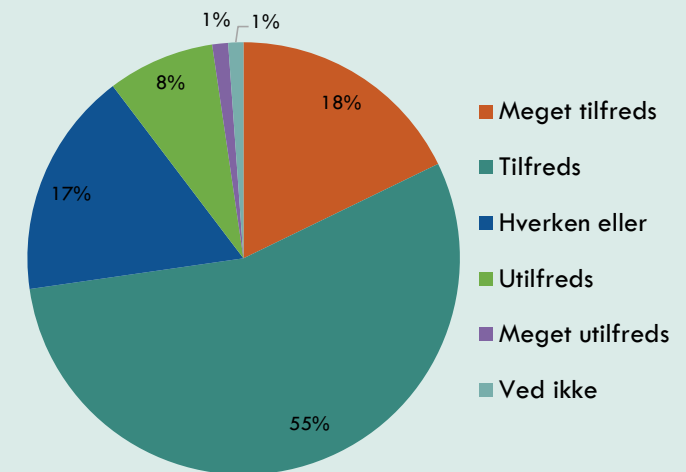
2.2 BORGERNES HOLDNING

BORGERNES HOLDNING TIL ANTAL FRAKTIONER

73 % ER TILFREDSE ELLER MEGET TILFREDSE MED DET NUVÆRENDE ANTAL FRAKTIONER

- 36 % af borgerne angiver, at muligheden for at sortere i flere fraktioner, kunne motivere dem til at sortere mere.
- I de uddybende kommentarer efterspørger mange borgere muligheden for at sortere blød plast sammen med hård plast.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af affaldstyper, som du kan sortere i ved din bolig?



”Jeg ville ønske, at blød plast også blev hentet hjemme. I andre kommuner sorteres det sammen med den hårde plast”.

2.2 BORGERNES HOLDNING

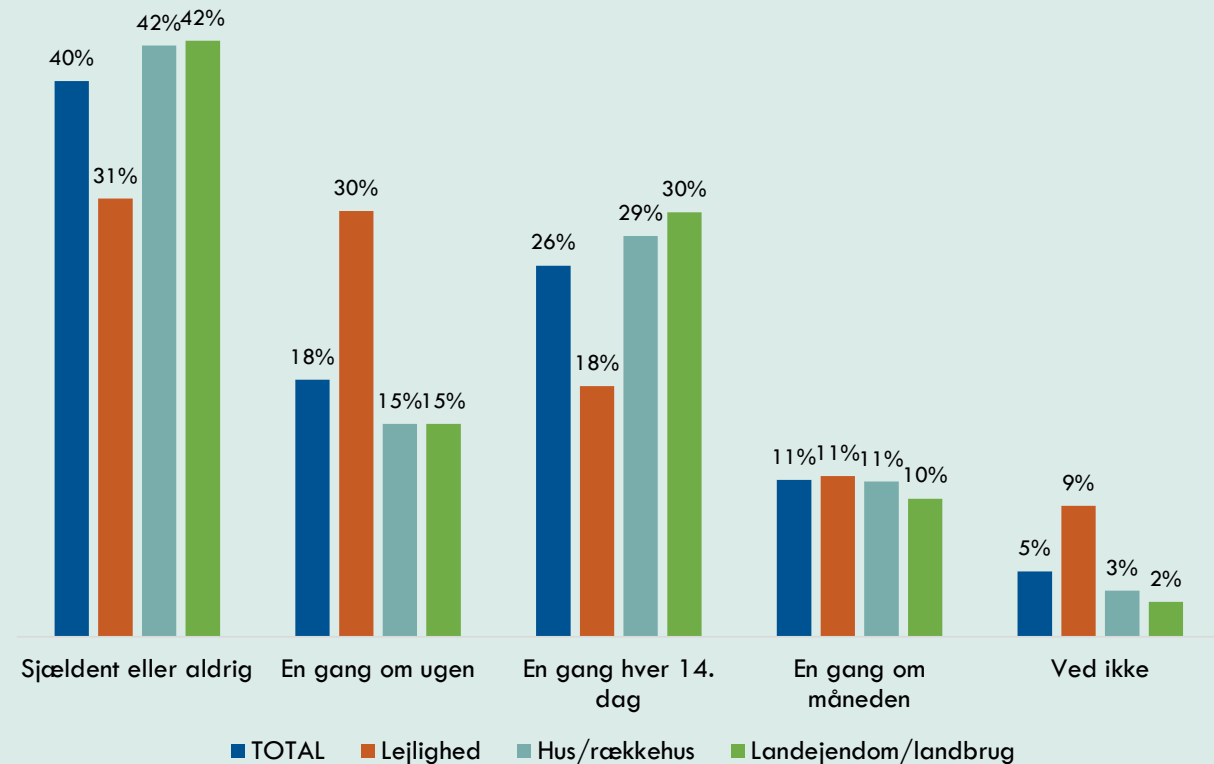
BORGERNES HOLDNING TIL TØMNINGSFREKVENNS

40 % af borgerne oplever sjældent eller aldrig, at beholderne er fyldte. Til gengæld oplever 44 %, at beholderne er fyldte ugentligt eller månedligt.

Dobbelt så mange borgere i lejligheder, oplever fyldte beholdere en gang om ugen sammenlignet med andre boligtyper.

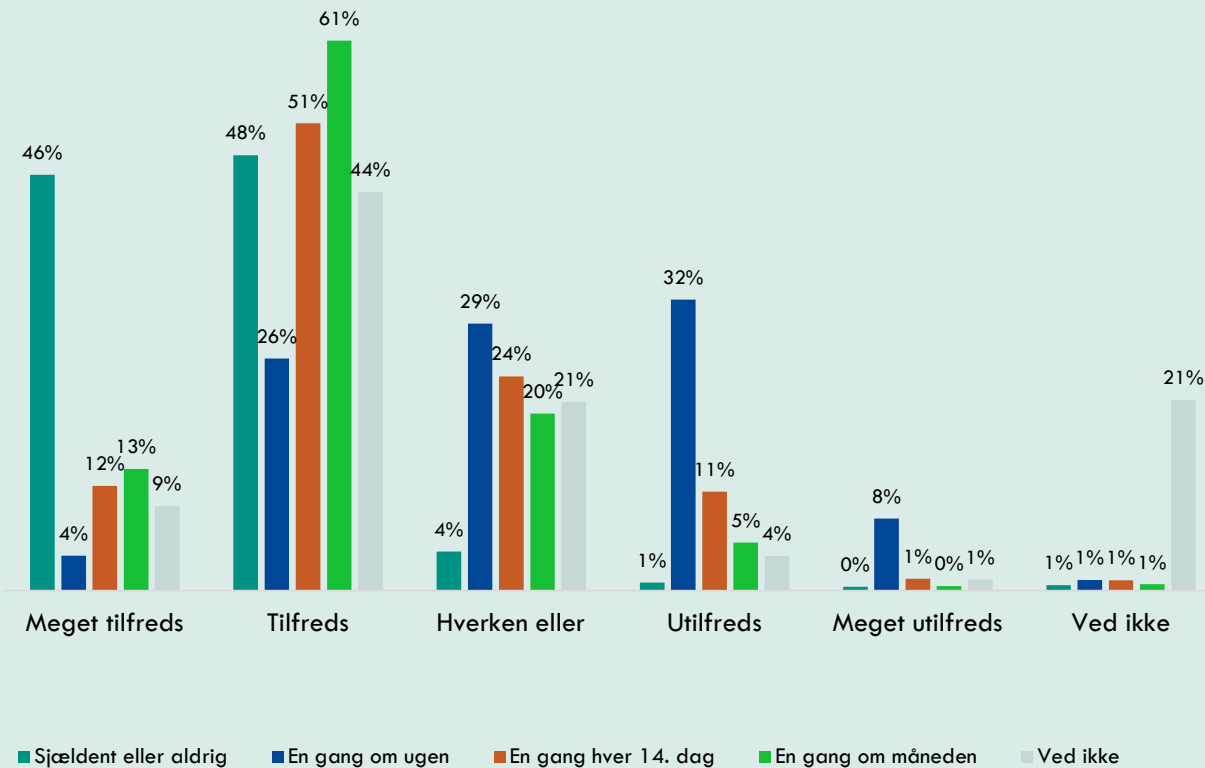
”Jeg vil gerne have mulighed for at udskyde eller springe over afhentning, hvis der ikke er noget eller meget lidt i beholderen”.

Hvor ofte oplever du, at affaldsbeholderne ved din bolig er fyldte?
(fordelt boligtype)



2.2 BORGERNES HOLDNING

BORGERNES HOLDNING TIL TØMNINGSFREKVENNS



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, hvor ofte beholderne ved din bolig bliver tømt?

I denne graf har vi krydset svarene for oplevelsen af fyldte beholdere med utilfredshed med tømningens frekvens.

Grafen viser, at der er stor sammenhæng mellem de to faktorer:

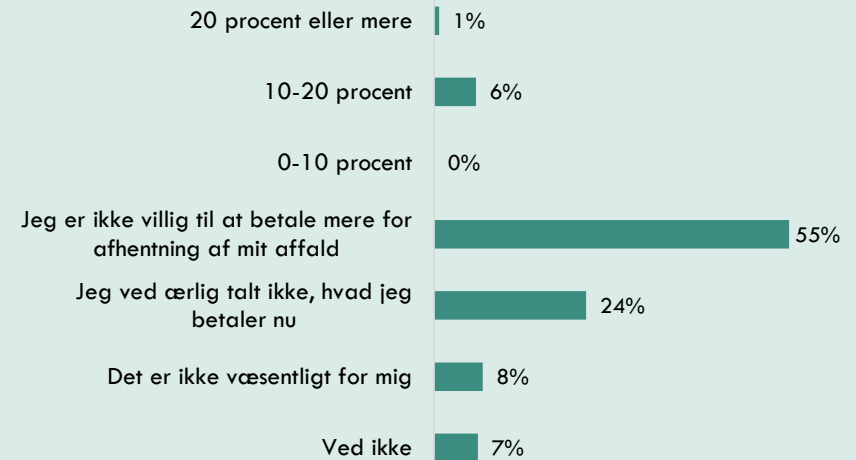
- Borgere, som oplever fyldte beholdere ugentligt, er mest tilfredse.
- De mest tilfredse borgere er dem, som sjældent/aldrig eller månedligt oplever fyldte beholdere

2.2 BORGERNES HOLDNING

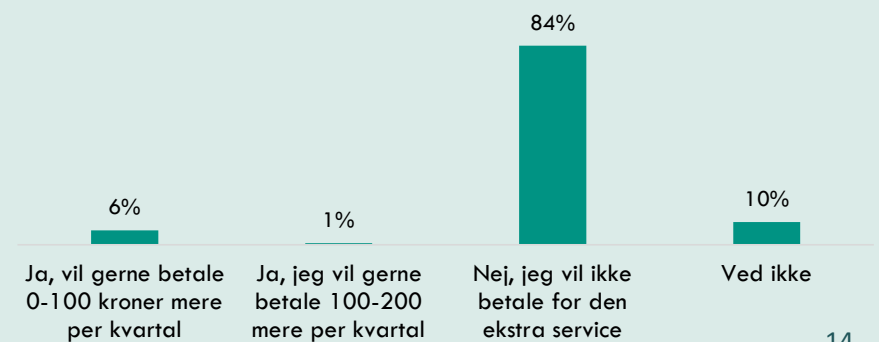
VILLIGHED TIL AT BETALE MERE

- 55 % af borgerne er ikke villige til at betale mere.
- 24 % ved ikke, hvad de betaler på nuværende tidspunkt.
- Det er især unge (18-29 årige) og borgere, som bor i lejlighed, der ikke ved, hvad de betaler nu.
- Landejendom og landbrug er ikke mere interesseret i at betale ekstra for servicen sammenlignet med andre hustyper.

Hvor meget er du villig til at betale mere for affaldsordningen ved din bolig for at opnå en bedre affaldsløsning?



Er du interesseret i at glas, metal/plast og pap/papir hentes inde ved din bolig mod et ekstra gebyr?



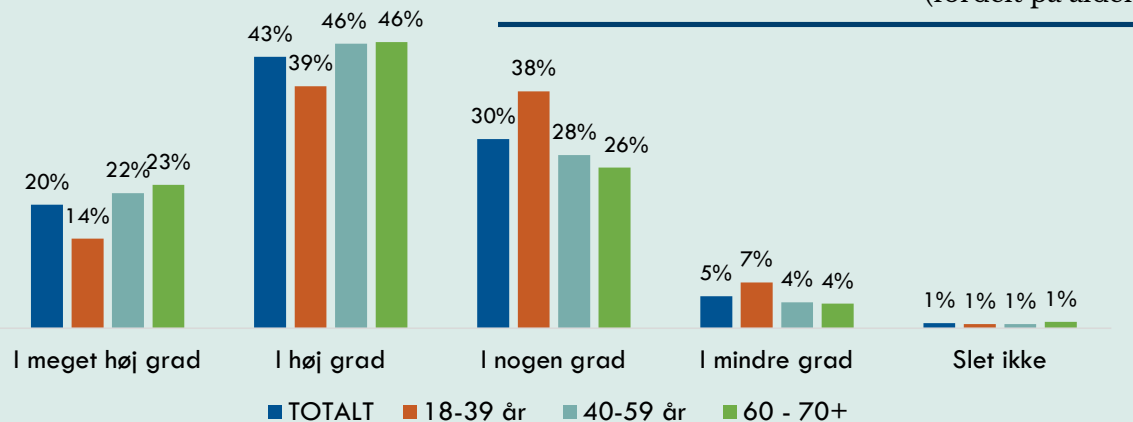
2.3 BORGERNES VIDEN

BORGERNES VIDEN OM AFFALDSSORTERING

MANGE VURDERER, AT DE HAR DEN NØDVENDIGE VIDEN

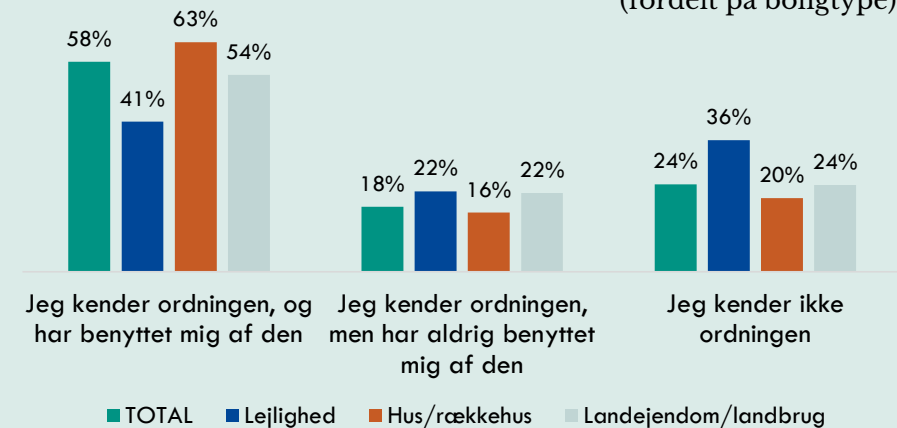
- 63 % af borgerne angiver, at de har den nødvendige viden. Heriblandt er der en lille overvægt af borgere på 40+ år.
- Blandt de borgere, der vurderer, at de i nogen eller mindre grad har den nødvendige viden, er der en overvægt af unge.

I hvilken grad føler du, at du har den nødvendige viden om, hvordan du skal sortere affald i din bolig?
(fordelt på alder)



- 76 % kender "pose på låget" ordningen.
- Ordningen er mest kendt og brugt blandt borgere i hus/rækkehus.
- Der er flest borgere i lejligheder, som ikke kender ordningen.

Kender du "pose på låget" ordningen?
(fordelt på boligtype)



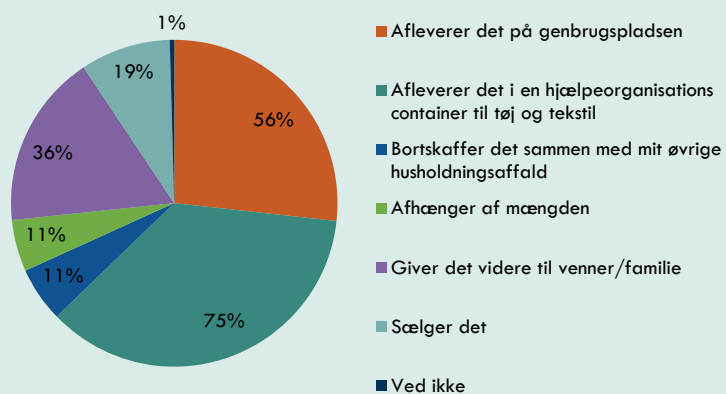
2.4 UDVALGTE FRAKTIONER

TEKSTIL, BLØD PLAST OG FARLIGT AFFALD

Hvordan bortskaffer du tøj og tekstil?

75 % af borgerne afleverer tøj og tekstil til hjælpeorganisationer.

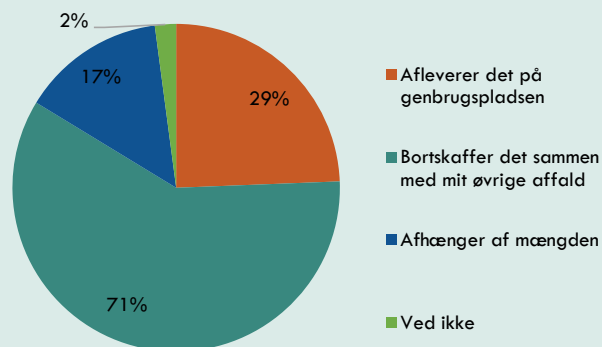
Jo ældre borgerne er, jo mindre gives væk eller sælges.



Hvordan bortskaffer du blødt plast?

71 % af borgerne bortskaffer blød plast sammen med det øvrige affald.

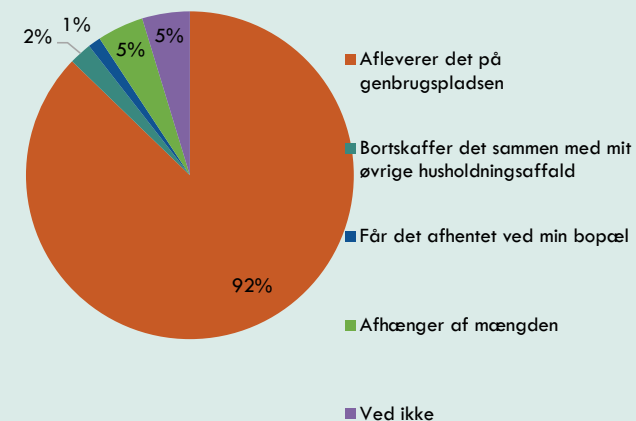
29 % afleverer blød plast på genbrugspladsen.



Hvordan bortskaffer du farligt affald?

92 % afleverer farligt affald på genbrugspladsen. Færrest unge.

47 % som bortskaffer farligt affald med husholdningsaffaldet, oplever, at den største udfordring er pladsmangel



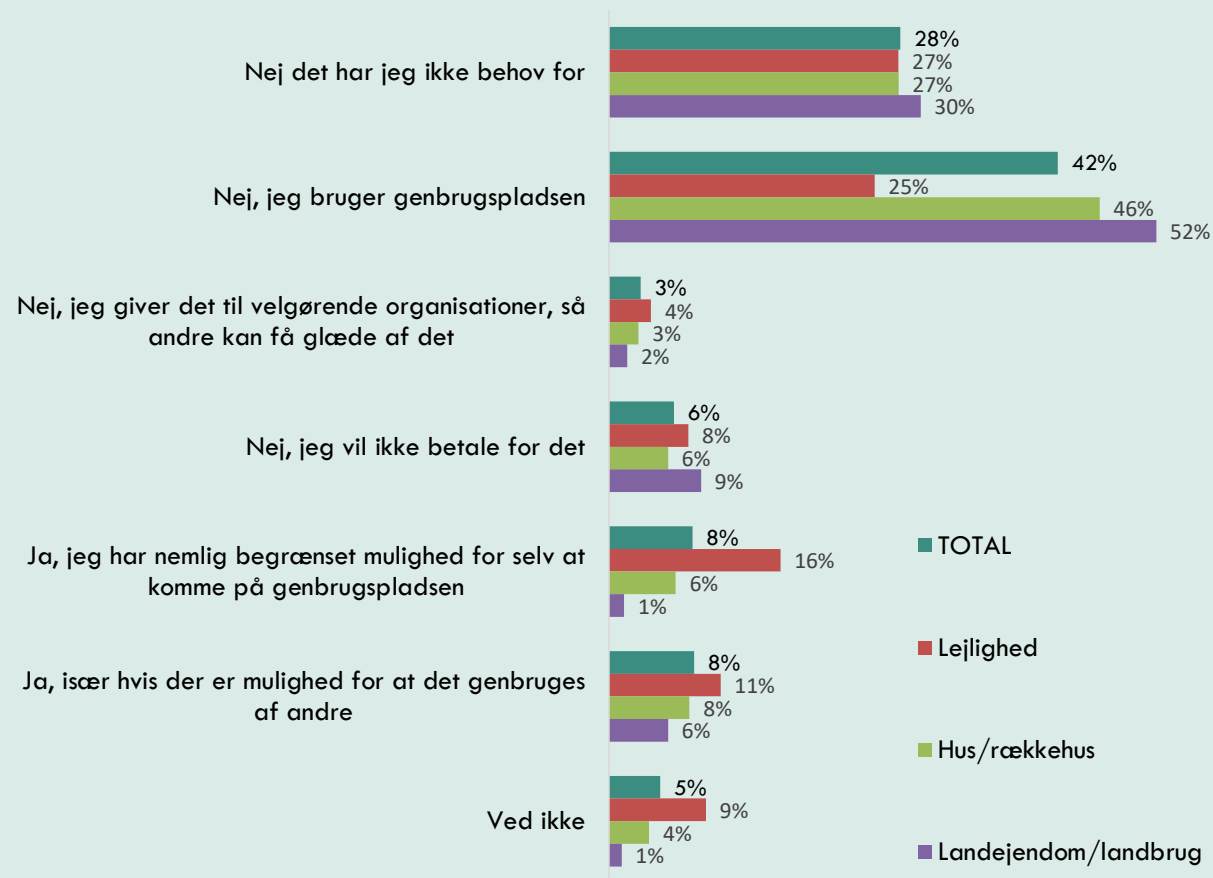
2.4 UDVALGTE FRAKTIONER

STORSKRALD

PRIMÆRT BEHOV FOR EN STORSKRALDSLØSNING TIL BORGERE SOM BOR I LEJLIGHED

- 27 % af borgerne i lejligheder er interesserede i muligheden for at få afhentet storskrald.
- Blandt de interesserede vil:
 - 39 % betale per gang
 - 27 % betale 0-100 kr. per kvartal
 - 5 % betale 100-200 kr. per kvartal
 - 30 % ikke betale mere per kvartal

Er du interesseret i at få mulighed for at få afhentet storskrald ved din bolig?
(fordelt på boligtype)



KAPITEL 3

GENBRUGSPLADSERNE

I dette kapitel gennemgår vi borgernes svar på spørgsmål om genbrugspladserne. Vi ser blandt andet på borgernes tilfredshed samt deres motivation for at bruge genbrugspladserne.



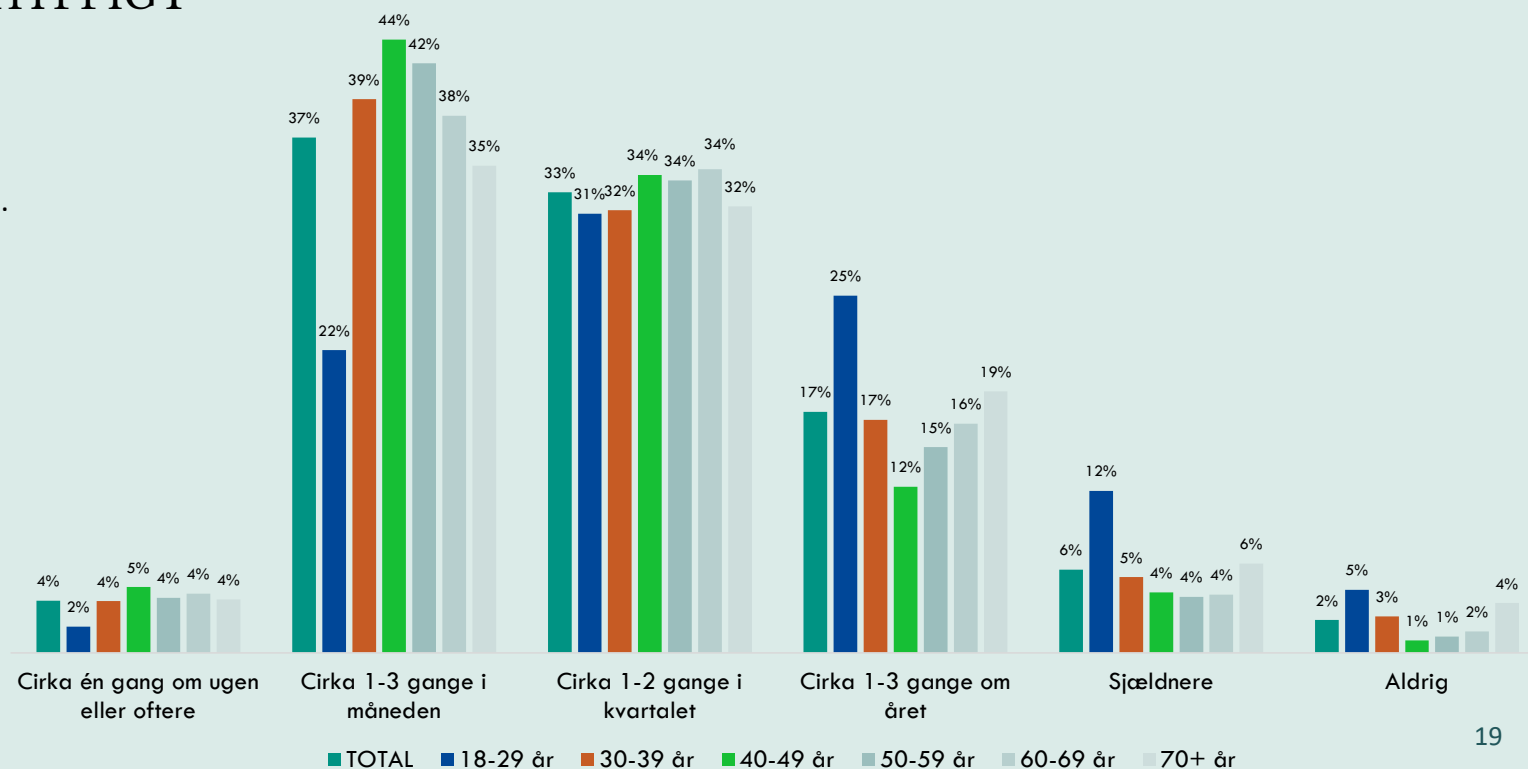
3.1 BORGERNES ADFÆRD

BORGERNES BESØG PÅ GENBRUGSPLADSERNE

Hvor ofte kommer du på en af genbrugspladserne?
(fordelt på alder)

BORGERNE I SILKEBORG KOMMUNE BRUGER GENBRUGSPLADSERNE HYPPIGT

- 37 % besøger genbrugspladserne 1-3 gange om måneden.
- De 40-59 årige er de flittigste brugere. 18-29 årige besøger genbrugspladserne mindst.
- Borgere i lejligheder kommer mindre på genbrugspladserne.
- Størstedelen af dem, som sjældent eller aldrig benytter genbrugspladserne (8%), angiver at det skyldes, at de ikke oplever et behov.

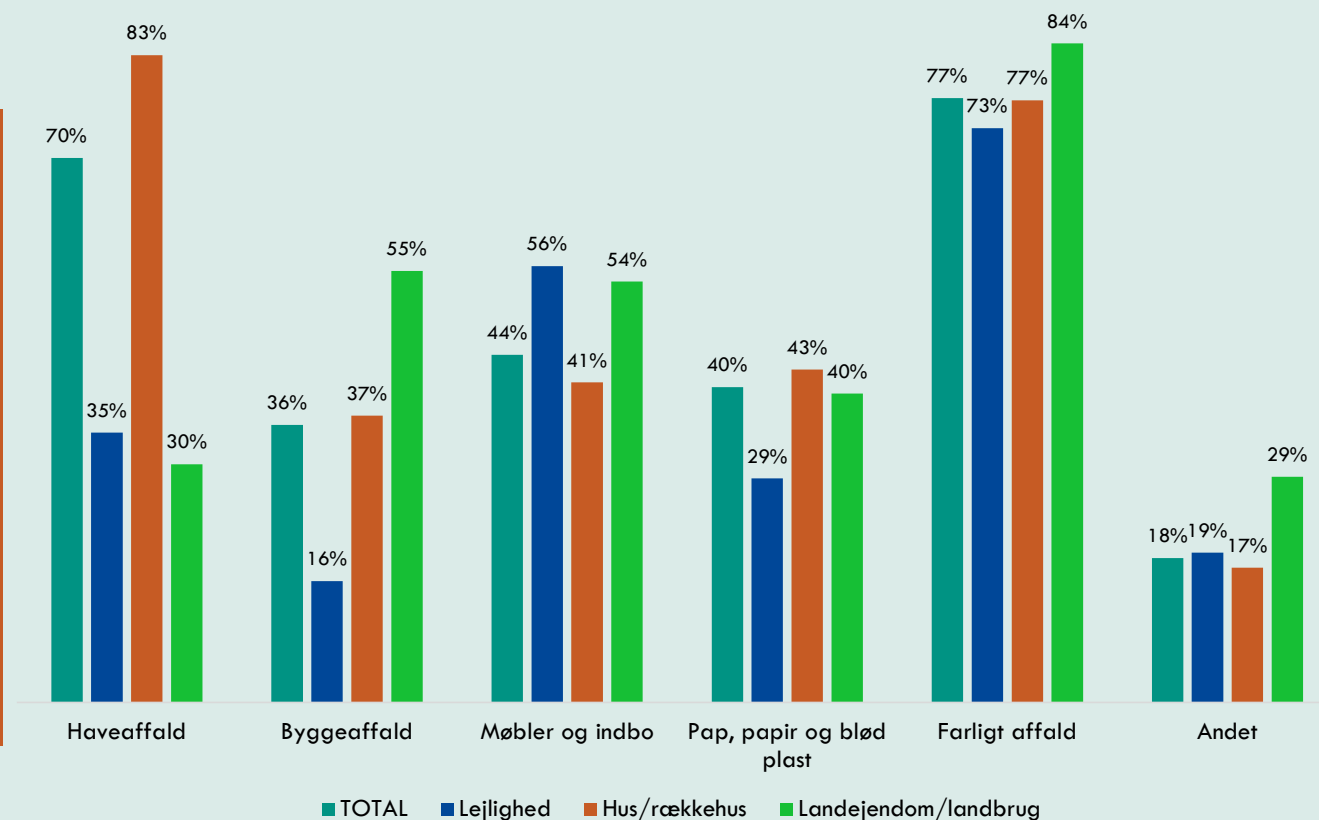


3.1 BORGERNES ADFÆRD

BORGERNES BESØG PÅ GENBRUGSPLADSERNE

Hvad tager du primært på genbrugspladsen for at aflevere? Du kan vælge flere svar.
(fordelt på boligtype)

- Flest tager primært på genbrugspladsen for at aflevere farligt affald.
- Borgere i hus/rækkehus tager primært på genbrugspladsen for at aflevere haveaffald.
- Borgere i landejendom/landbrug afleverer hyppigere byggeaffald.
- Borgere i lejligheder afleverer hyppigere møbler og indbo.



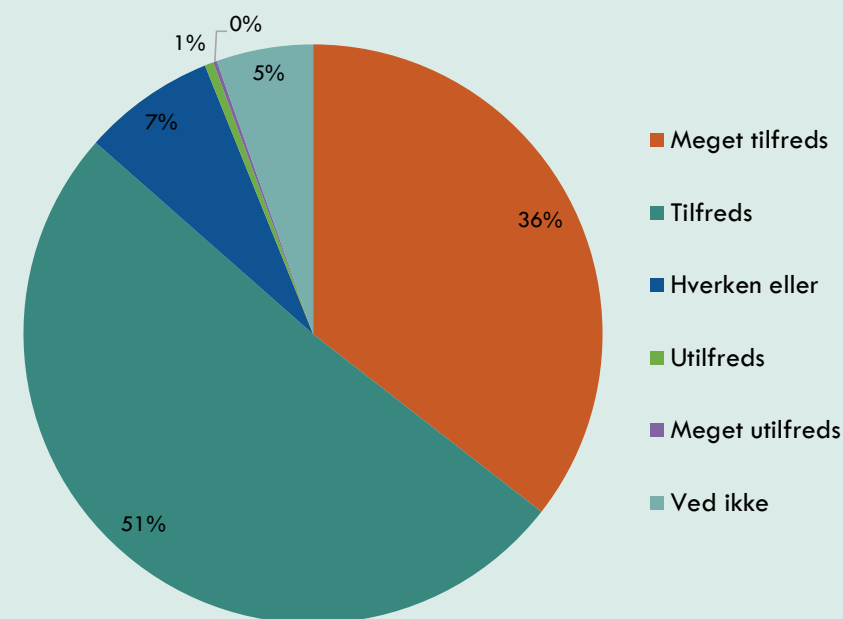
3.2 BORGERNES HOLDNING

TILFREDSHED MED GENBRUGSPLADSERNE

**87 % AF BORGERNE ER TILFREDSE
ELLER MEGET TILFREDSE MED
AFFALDSORDNINGEN PÅ
GENBRUGSPLADSERNE**

- Blandt 'ved ikke'-svarene (5%) er andelen af unge og borgere i lejlighed størst, hvilket kan skyldes, at disse borgere bruger genbrugspladsen sjældnest.

Hvor tilfreds er du alt i alt med affaldsordningen på genbrugspladserne?



3.2 BORGERNES HOLDNING

TILFREDSHED MED GENBRUGSPADSERNE

113 borgere har sagt, at de er utilfredse med affaldsordningen på genbrugspladserne. I de uddybende kommentarer forklarer de, at utilfredsheden primært skyldes manglende skiltning og tvivl om, hvordan de skal sortere. Derudover er der borgere, som er utilfredse med serviceniveauet og manglende mulighed for klunsning og genbrug på pladserne.

“Selv om man prøver at sortere efter bedste evne, trods deres dårlige skiltning, er de ansatte som regel negative og efter én for et godt ord”.

“Jeg savner en sorteringsoversigt over de forskellige containere, der findes på genbrugspladsen, som jeg kan se på forhånd, således, at jeg kan sortere mit affald i traileren, og derved lette min gang mht. aflæsning.

- En app eller et oversigtskort over pladsen, så jeg på forhånd kan se hvor de forskellige containere er placeret, så det ikke altid bliver et ‘stjerne o-løb’ rundt på hele pladsen for at komme af med sit affald.”

3.3 BORGERNES MOTIVATION

46 % AF BORGERNE VED IKKE, HVORDAN GENBRUGSPLADSEN KAN BLIVE MERE ATTRAKTIV

- Primær efterspørgsel: længere åbningstider (20 %), mulighed for at tage affald fra containerne (19 %) og en byttestation til direkte genbrug (17 %).
- Især unge (18-29 årige) efterspørger muligheden for at tage affald fra containerne. Til gengæld er der der en overvægt borgere over 30 år, som mener, at en byttestation til direkte genbrug, vil gøre genbrugspladsen mere attraktiv.

Hvad kan gøre det mere attraktivt for dig at besøge genbrugspladsen?
Du kan vælge flere svar.

