



Brukundersøking 2021

Gjennomsnittleg godt resultat

Brukundersøkinga tek føre seg tilfredsheit med følgjande punkt:

- *oppsamlingssystemet*
 - *henteprosedyrer*
 - *inneveringsprosedyrer*
 - *selskapets/kommunens etterbehandling av avfallet*
 - *opplevd respons ved henvendelser*
 - *informasjon*
 - *faktura og betalingsløsninger*
 - *priser*
-
- 76/73 poeng → gjennomsnittleg resultat, ned frå i fjar. Gir framleis resultatet bra/nøgd med VØR sine tenester.



Demografi

- 161 av 200 spurte er frå 45 år og oppover. Størst er gruppa 60+ (105 stk).
- 38 personar under 45 år.
- 96 kvinner, 104 menn
- Flest spurte bur i einebustad

Oppsamlingssystem

- Kundane er greit nøgde med oppsamlingssystemet for dagleg avfall (72 poeng).
- Mest nevnte årsaka til at kundane evt. er misfornøgde;

«beholdere og sekker har for lite kapasitet samt for lite kildesortering.»

Om lag 7 av 10 kundar har mindre enn 20 meter til oppstillingsplass.

Reflektert tilfredsheit minkar i lag med større avstand til oppstillingsplass.

VØR er ein av selskapa som har minst avstand frå oppstillingsplass og hus i undersøking.



Henting av avfall

- «Kundene er middels tilfredse med henting av det daglige avfallet (67 poeng).
- Mest nevnte årsak til ein evt. er misfornøgd; «avfallet hentes for sjeldan.»
- Andre grunnar: For lite kjeldesortering, for lite kapasitet i behaldarar, for mange dunkar, køyring til VØR med raud boks, har ikkje dunk til glas...»



Miljøstasjon

- «Om lag 9 av 10 kundar har nytta seg av moglegheita til å levere inn større ting eller større mengder avfall til VØR sine betjente miljøstasjonar.
- Kundane er veldig tilfreds med denne ordninga (80 poeng).
- Grunnar oppgitt for misnøye: «*dyrt å levere samt korte åpningstider.*»



Informasjon

- Om lag 3 av 10 kundar seier at dei har kjennskap til kva som skjer med avfallet etter at det er samla inn → Auke mot året før.
- Kundane er no mindre tilfredse med sluttbehandlinga av avfallet (59 poeng).
 - Årsaker nemnd til at man evt. er misfornøgd; «*for lite gjenvinning og gjenbruk, luktplager fra deponi, liker ikke plassering av nytt anlegg samt plast gjenvinnes ikke.*»
- «Om lag 9 av 10 kan hugse å ha motteken informasjon fra VØR i løpet av det siste året.
- Kundane er fornøgde med den informasjonen dei har motteken (76 poeng).
 - Årsakar nemnd til at ein evt. er misfornøgd; «*savner informasjon om kildesortering, uforståelig informasjon samt fargene er vanskelig å skille fra hverandre.*»



Kundebehandling

- «Om lag halvparten av kundane har vore i kontakt med VØR.
- Flesteparten er fornøgde med responsen (77 poeng).
- Nevnte årsaka til at ein evt. er misfornøgd;
 - *«skjedde ikke noe – min henvendelse ble ikke fulgt opp, dårlig kundeservice samt for dyrt i forhold til det jeg leverer av avfall.»*

Faktura og pris

- Mange legg merke til faktura frå VØR. 6 av 10 kundar.
- Kundane er middels fornøgde med betalingsopplegget (68 poeng). Stor nedgang sidan 2020.
- Blant årsaka nemnd til at ein evt. er misfornøgd; «*begynner å bli dyrt, gjenvinning burde ikke kostet penger, altfor lite differensiert prising...*»
- Om lag halvparten meina at dei betalar mellom kr 2000 og kr 5000 for avfallstenestene pr. år. Dei er *ikkje tilfredse med prisane* (50 poeng). Viktigste årsaka for at ein evt. er misfornøgd er rett og slett «*for dyrt.*»
- Resultatet viser at mange har lite kjennskap til kva dei faktisk betalar i renovasjonsgebyr
- 45% oppgir veit ikkje eller over 5000 kr i gebyr. Samsvarer ikkje med abonnementa vi har i dag.

Tilleggsspørsmål

- Innbyggjarane har kontroll på farleg avfall:
 - *Nemner farleg avfall dei har i heimen: batteri, målingsspann, lyspærer og lysrøyr samt sprayboksar.*
- Dersom VØR legg til rette for det, ønskjer 6 av 10 kundar å bytte ut plastposar med nedbrytbare papirposar til matavfallet.
 - Flest over 30 år. Ganske likt mellom menn og kvinner
- Mange kjenner til at dei kan levere elektrisk avfall kostnadsfritt på VØR:
 - Om lag halvparten av kundane nytta sist gong miljøstasjonen for å kvitte seg med elektrisk avfall.
 - Nokon nemnar også bygderydding konteinarane
- Om lag 4 av 10 nytta sist gong miljøstasjonen for å kvitte seg med hageavfall. Om lag halvparten er interessert i eiga innsamlingsordning for hageavfall.
 - Elles nyttar dei privat eigedom, beiter eller komposterer det sjølv.
 - Flest kvinner er interessert i eiga ordning.
 - Aldersgruppa 30-59 år er mest interessert
- Om lag 8 av 10 er interessert i ei separat innsamlingsordning for emballasjeplast.
 - Eldre spesielt interessert. 45-59 år mest interessert i eiga ordning. Hakk i hel kjem dei andre aldersgruppene. Liten forskjell på menn og kvinner
- For at folk skal kjeldesortere meir avfall heime blir det i størst grad nemnt «*meir informasjon om kva som skjer med avfallet, meir kunnskap om kva avfallet er og korleis det skal sorterast samt meir informasjon om miljønytta av å sortere avfallet.*»
- Men også bøter, kontroll, økonomisk gevinst.