

# Kundenkät 2017

Gagnef, Leksand, Rättvik och Vansbro  
samt jämförelse med Dalarna- och Sverigemedel

Jämförelsevärden (antal som har genomfört enkät)

■ Dalarna (avfall 15 och VA 9 kommuner)

■ Sverige (avfall 42 och VA 22 kommuner)

## Vad tycker hushållen om sin kommuns avfallshantering och vattentjänster?

Det frågar vi i den kundenkät som skickas ut vartannat år till ett slumpvis urval av kunder. Svaren ger oss värdefull information om er syn på våra verksamheter. Den senaste kundundersökningen gjordes hösten 2017.

Glädjande är att det sammanfattande omdömet och förtroendet för Dala Vatten och Avfall och våra verksamheter är högt. Överlag anser man att det fungerar bra eller mycket bra i våra kommuner Gagnef, Leksand, Rättvik och Vansbro.

### **Sammanställning med kommentarer**

Det här är en sammanställning av flertalet frågor från undersökningen, med våra kommentarer till.

Staplarna visar andel som gett betyg 4-5 (nöjd eller mycket nöjd) på en 5-gradig skala. Längst till höger visas jämförelse med dalakommuner samt ett antal kommuner i Sverige som har genomfört samma kundenkäter.

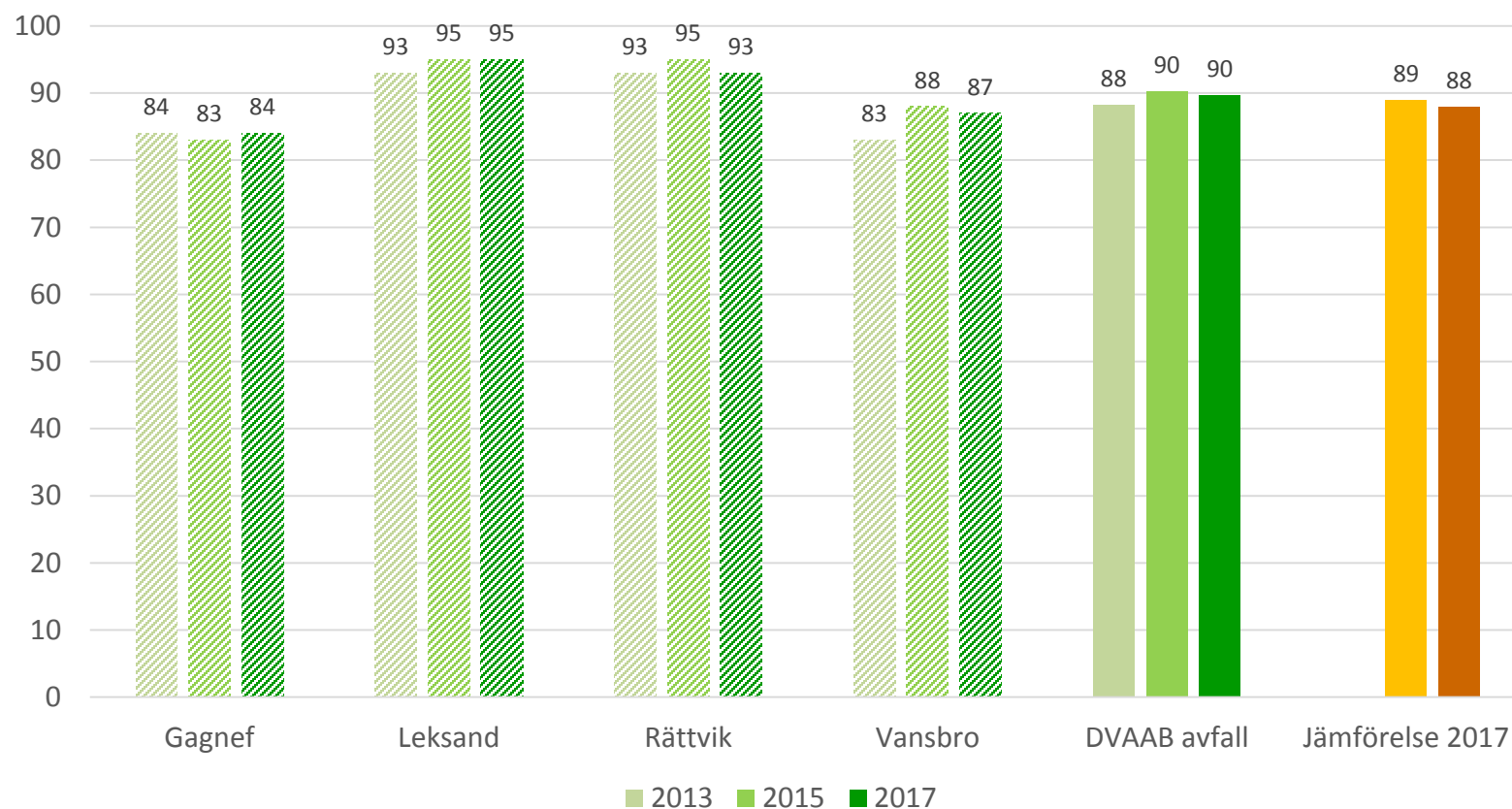
### **Vi riktar ett stort tack till er som deltagit i enkäten!**

Era svar hjälper oss att utveckla våra verksamheter i rätt riktning.

# ÅTERVINNINGSCENTRALER

Samlat omdöme ÅVC:

Andel som är ganska eller mycket nöjda efter ett besök vid kommunens ÅVC



Det gör oss mycket stolta att våra återvinningscentraler får så höga samlade betyg. Satsningar på att bygga om och förbättra har gett positiva resultat.

ÅVC Furudal byggdes om under 2015 för att få ett bättre trafikflöde och bli en säkrare arbetsplats för personalen.

ÅVC Djurås byggdes om under 2016 för att förbättra framkomligheten.

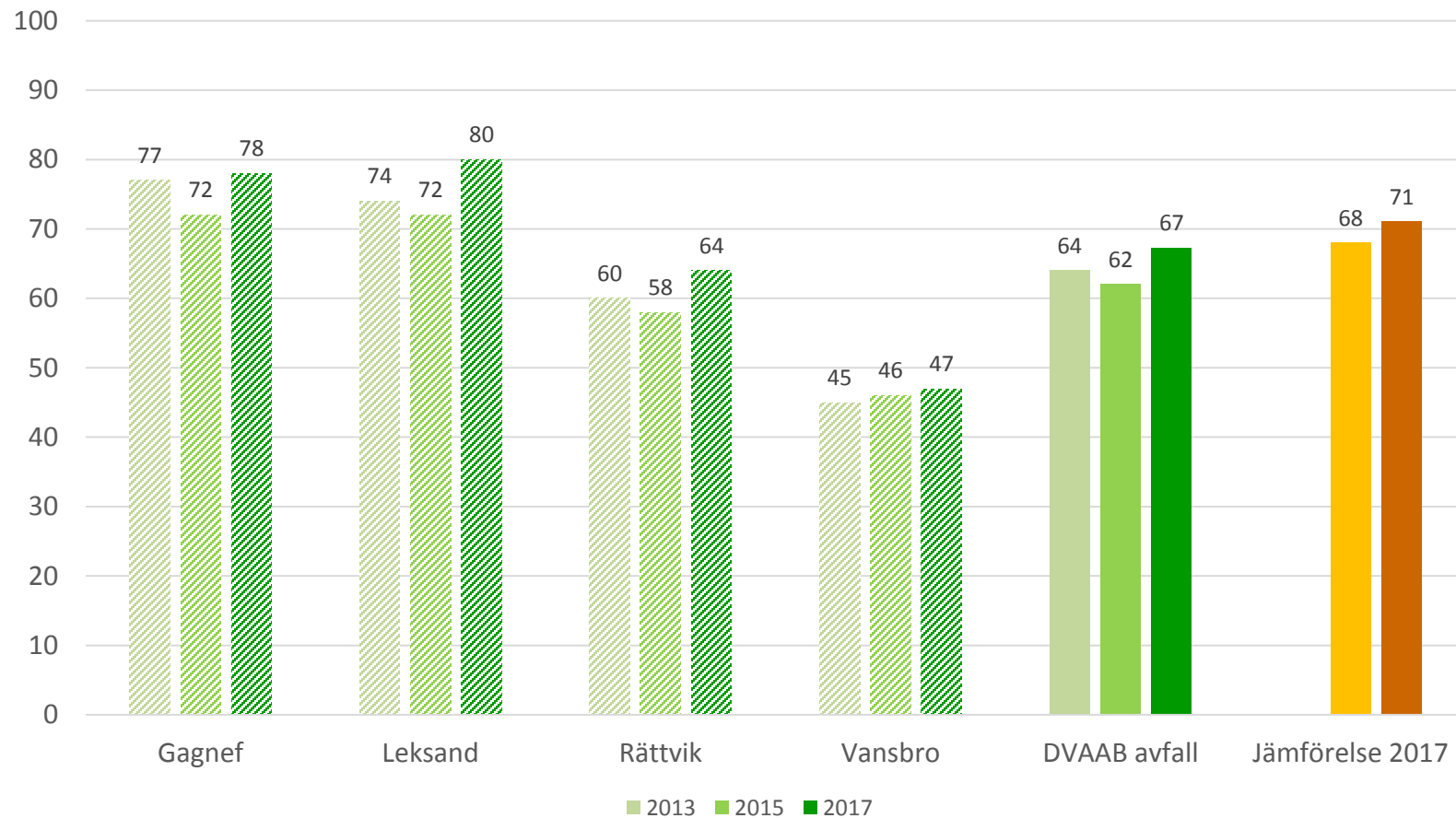
ÅVC Limhagen byggdes 2016-2017 om och ut för att bli mer funktionell, få bättre omlastningsytor och för att förhindra köbildning.

ÅVC Vansbro har fått bättre lokaler för farligt avfall och elavfall, samt nya omlastningsytor.

Vi har även infört möjligheten att lämna textilier för återbruk eller återvinning på alla våra återvinningscentraler.

# ÅTERVINNINGSCENTRALER

Andel som är ganska eller mycket nöjda med ÅVCs närhet till bostad



Återvinningscentralerna ligger av historiska skäl ofta i utkanten av samhället. Det har vi svårt att göra något åt.

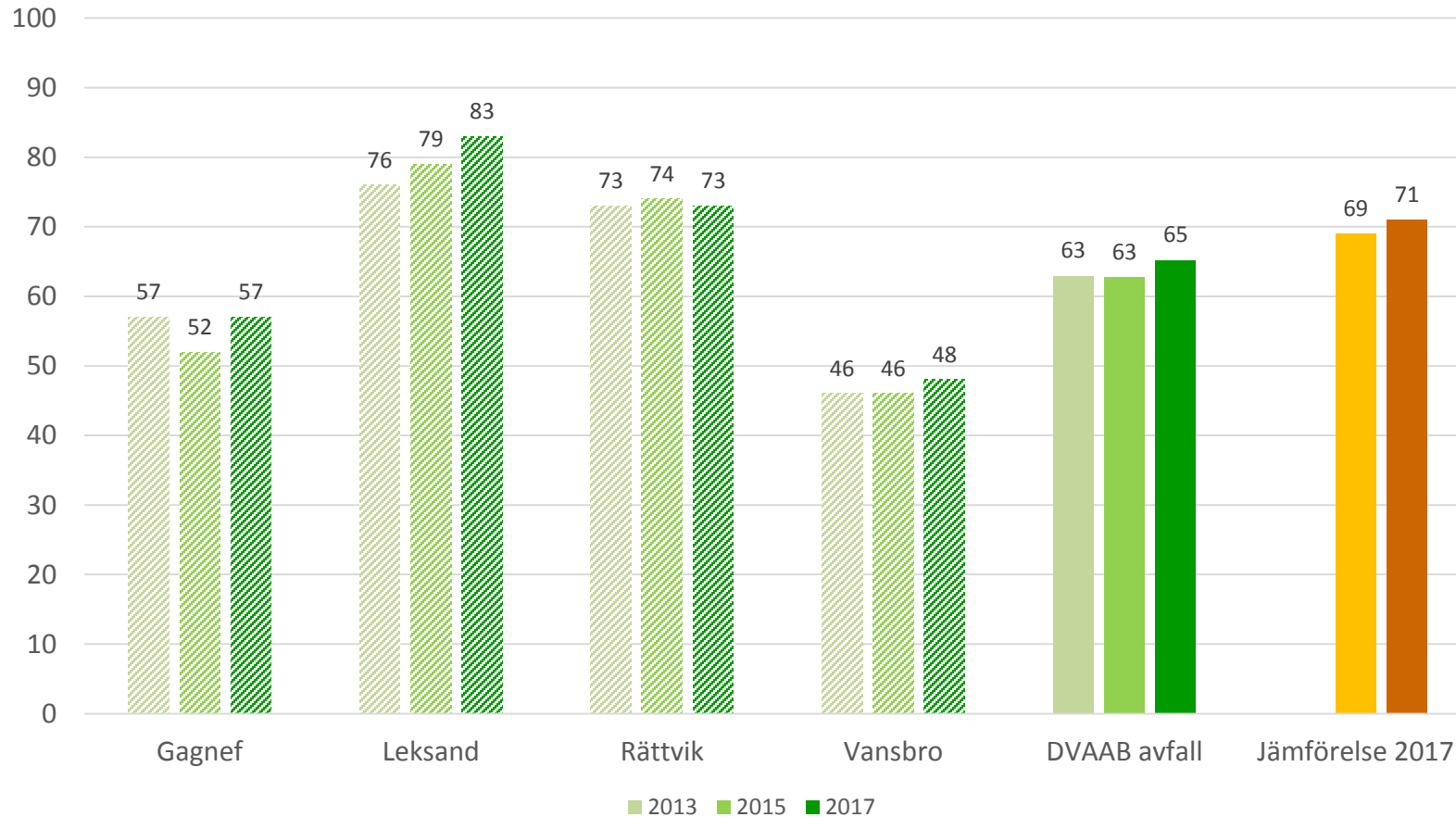
Dock arbetar vi fram tjänster som gör det enklare att lämna vissa avfall som ska till återvinningscentralen.

Rullis, vår återvinningsbil, kör en runda vår och höst för att samla in smått elavfall, batterier, ljuskällor, kemikalier, keramik och liknande.

Det går också en hämtningsrutt vid åtta tillfällen per år då man mot avgift kan boka hämtning av grovavfall såsom kyl och frys, möbler och dylikt.

# ÅTERVINNINGSCENTRALER

Andel som är ganska eller mycket nöjda med ÅVCs öppettider

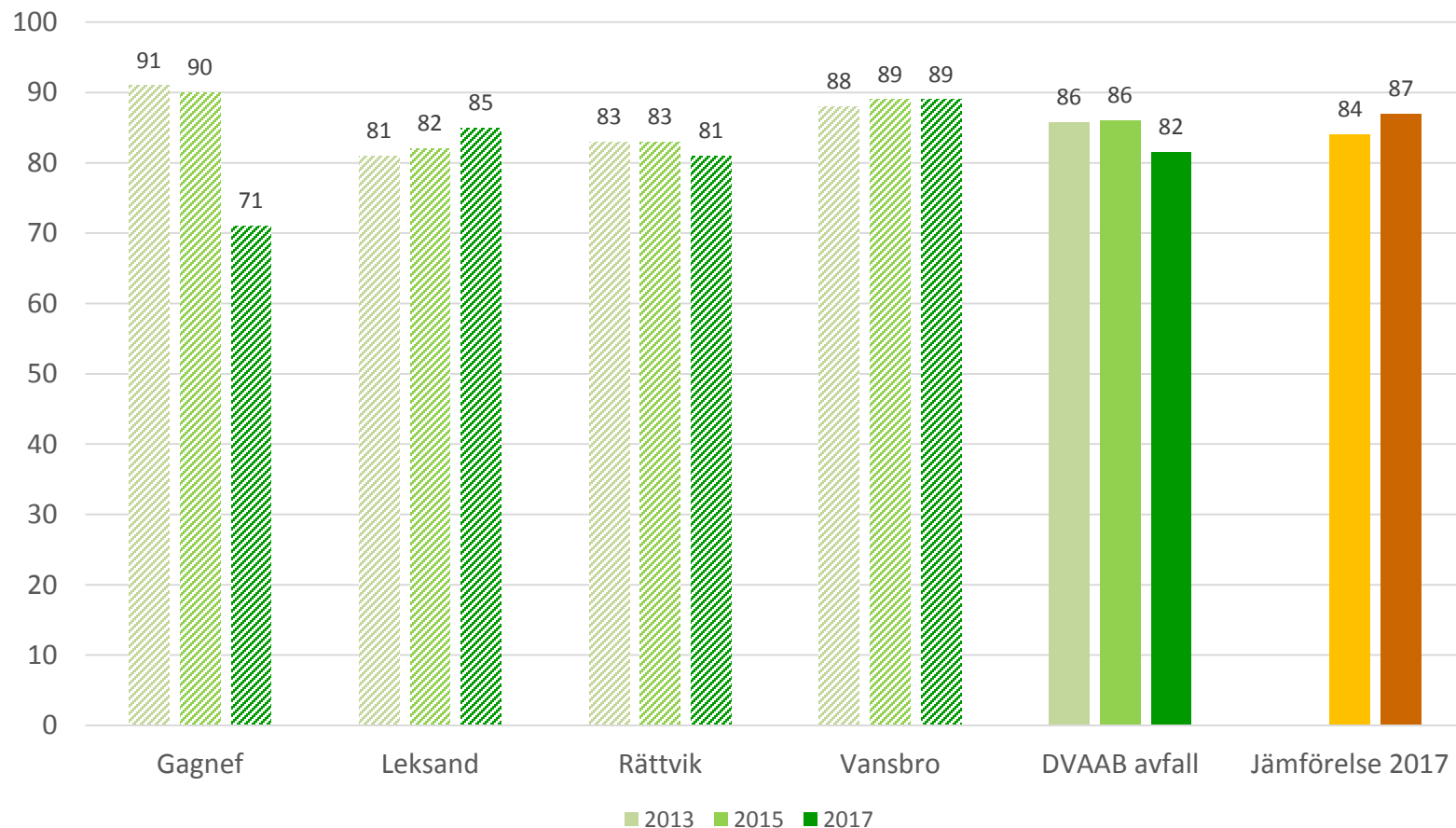


Vi ser löpande över våra öppettider.

Under våren har vi högt tryck på återvinningscentralerna så vi håller numera öppet på Valborgsmässafton och Pingstafton. Vi har även förlängd öppettid några lördagar i maj och juni.

# SOPHÄMTNING

Andel som är ganska eller mycket nöjda med sophämtningen vid sin fastighet



Det är glädjande att se att vår entreprenör gör ett bra jobb med sophämtningen. De hämtar ca 23 ton avfall per dygn.

Sophämtningen görs med tvåfacksbil, en sopbil som kan tömma båda kärnen samtidigt, vilket sparar både tid och transporter.

Alla avfallskärl är registrerade i vårt kundsystem vilket ger oss bättre överblick och möjlighet att ge snabbare svar på frågor om soptömning.

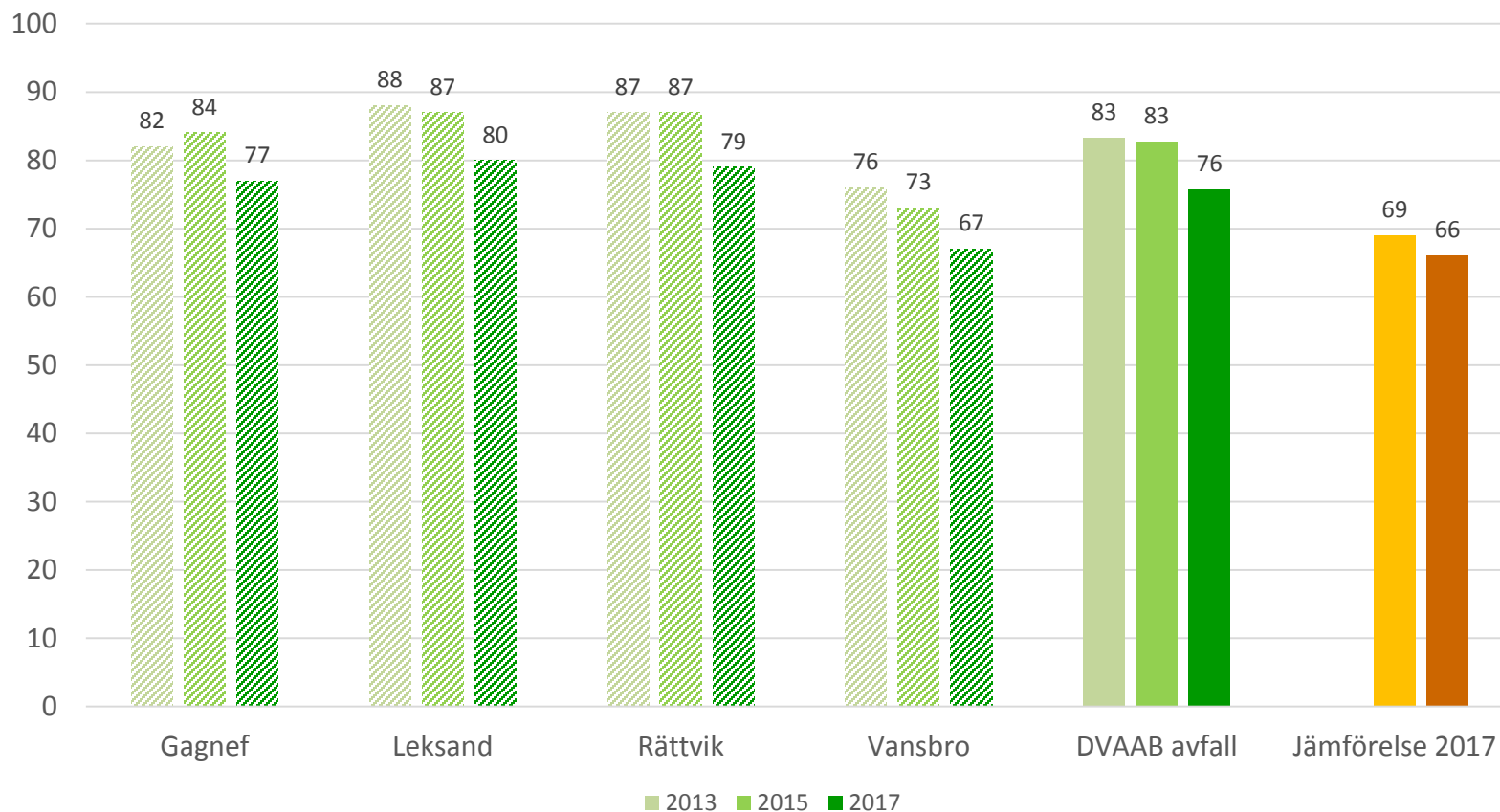
Sedan föregående kundenkät har man i Gagnef gått över från hämtning av brännbart restavfall varannan vecka till hämtning var fjärde vecka. Detta ställer större krav på utsortering av förpackningar och tidningar - de får helt enkelt inte plats i kärlet. Våra övriga kommuner har haft hämtning av brännbart restavfall var fjärde vecka i många år och vår förhoppning är att även våra kunder i Gagnef ska bli mer nöjda på sikt.

Det förändrade hämtningsintervallet har gjort att avfallstaxan för en villa i Gagnef med egna kärl har kunnat sänkas med 498 kr/år<sup>1</sup>. Om man väljer ett större kärl för sitt brännbara restavfall blir kostnaden bara något lägre än innan förändringen.

<sup>1</sup> Avser villa med ett 190 liters kär för brännbart restavfall och ett 140 liters kär för matavfall. Jämförelse mellan år 2015 och 2017.

## FARLIGT AVFALL

Andel som är ganska eller mycket nöjda med information om sortering av farligt avfall



Vi jobbar gemensamt med övriga kommuner i Dalarna kring information om det farliga avfallet som finns i vår vardag och som behöver hanteras på ett säkert sätt.

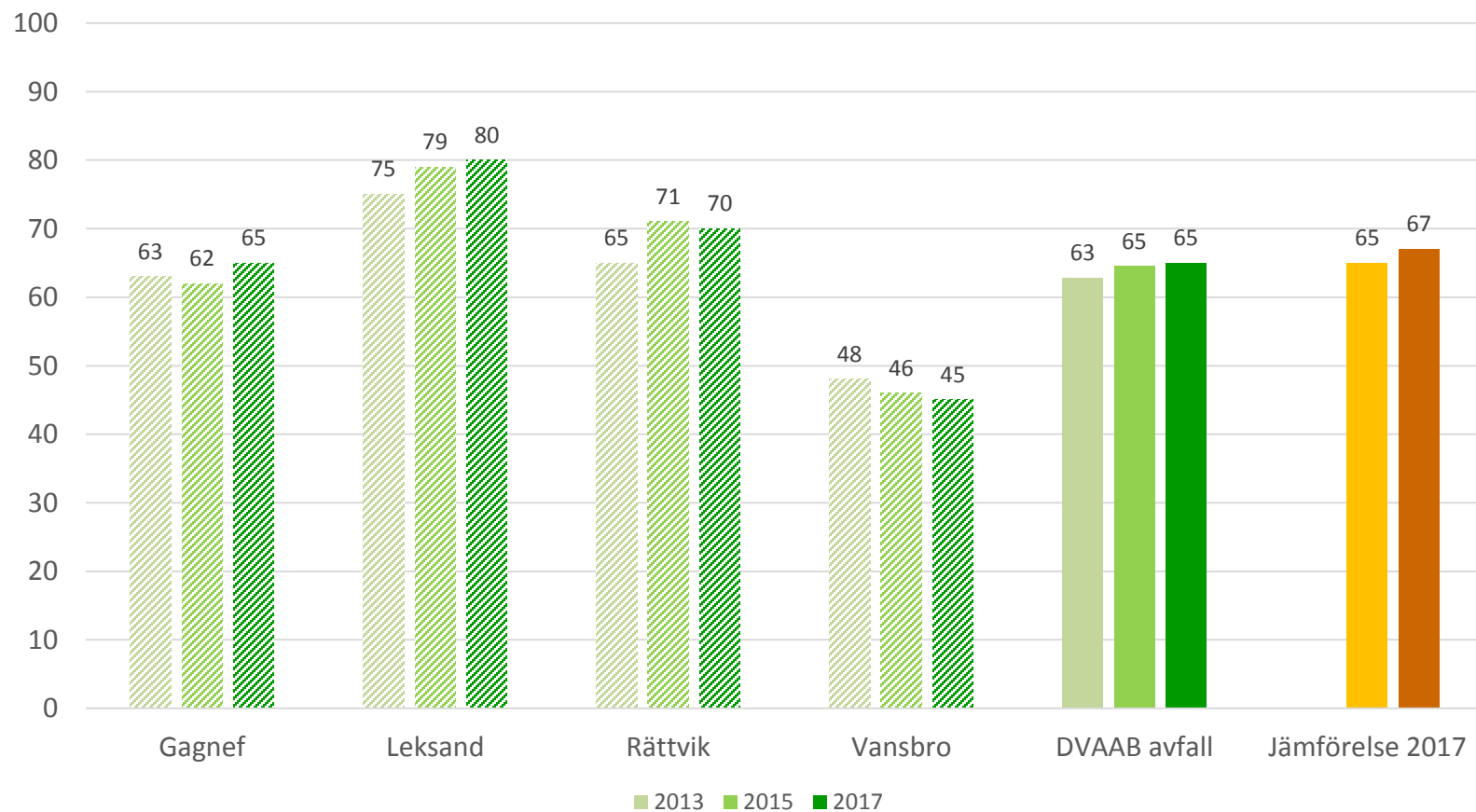
Även VA-verksamheten är inblandad i informationen eftersom vi måste förhindra att farliga ämnen hamnar i vattnet eller avloppet.

Vi har tagit fram en sorteringsguide där du kan få information om hur olika avfall ska sorteras, se [www.dalaavfall.se](http://www.dalaavfall.se)

*Farligt avfall är kemikalier, batterier, glödlampor och andra ljuskällor, spillolja osv.*

## FARLIGT AVFALL

Andel som är ganska eller mycket nöjda med tillgänglighet för att lämna farligt avfall  
(öppettider och närhet till bostad)



Förutom att återvinningscentralerna tar emot de flesta sorters farligt avfall så har vi även tjänsten Rullis, vår återvinningsbil som kör sin runda vår och höst.

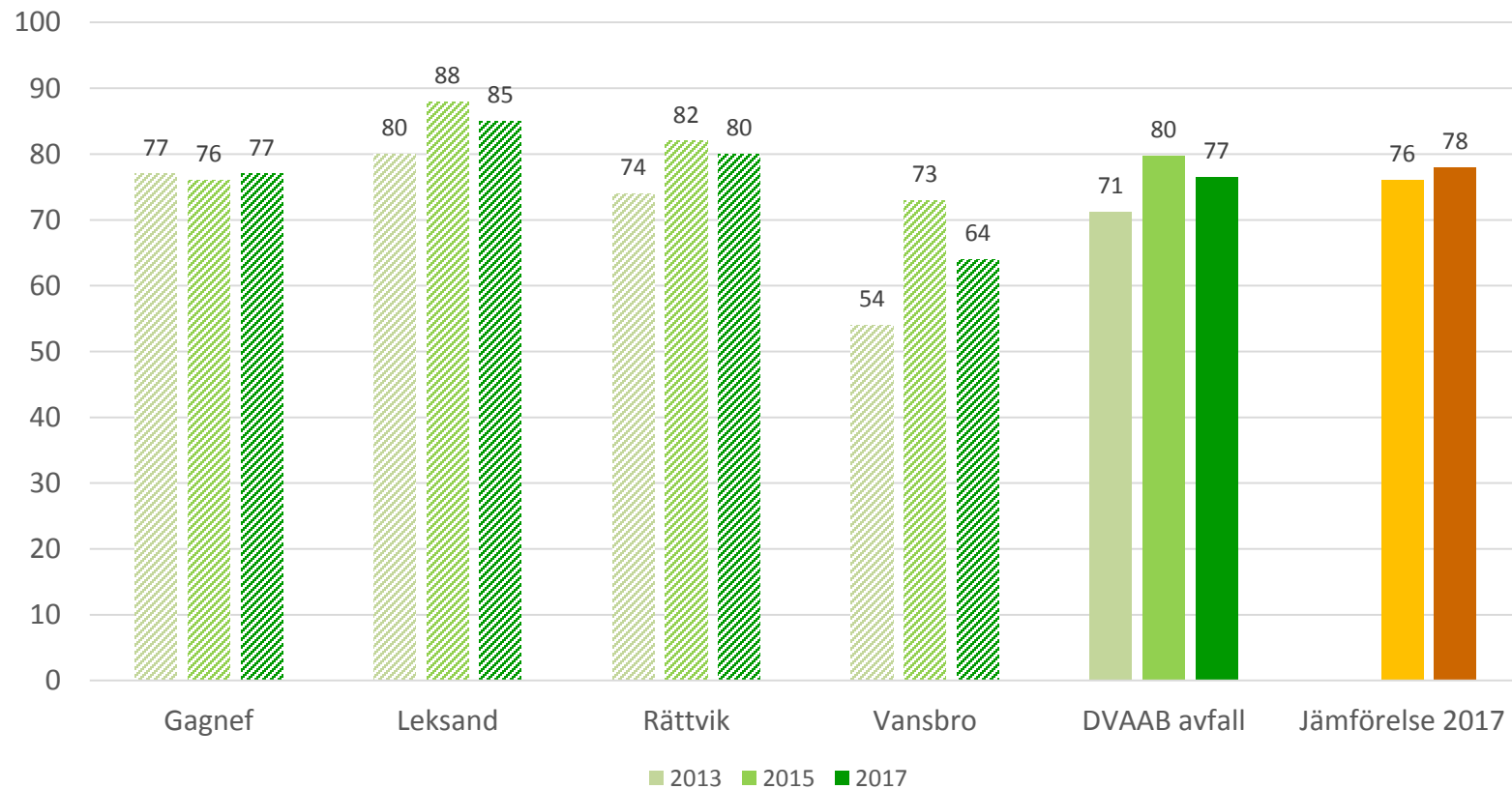
Till Rullis kan du lämna exempelvis smått elavfall, batterier, ljuskällor, kemikalier i rimlig mängd. För batterier finns även särskilda batteriholkar utplacerade i samhället.

Möjlighet finns också att lämna smått elavfall till butiker som säljer dessa produkter.



# FÖRTROENDE AVFALLSHANTERING

Andel som svarat att de har ganska eller mycket stort förtroende för att det avfall som kommunen samlar in återvinns på ett riktigt sätt



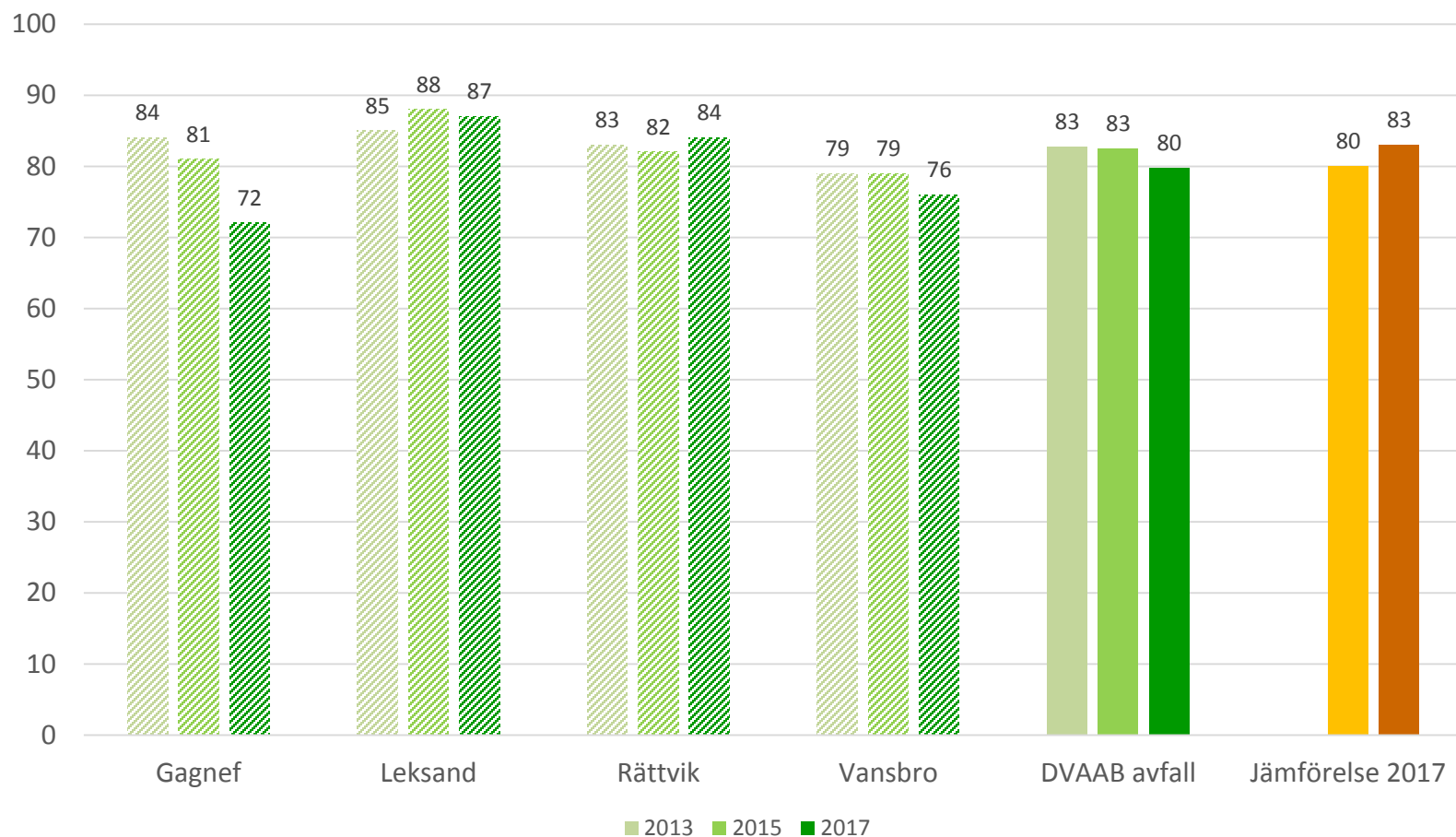
Vårt uppdrag är att omhänderta avfallet i våra kommuner på ett säkert och miljöriktigt sätt. Avfallet ska inte hamna på felaktig plats och det ska transporteras och återvinnas kostnadseffektivt.

Vi jobbar även för att mängden avfall totalt sett ska minska.

Mer information finns i avfallsföreskrifterna på vår webbplats [www.dalavattenavfall.se](http://www.dalavattenavfall.se)

# SAMLAT OMDÖME AVFALLSHANTERING

Andel som är ganska eller mycket nöjda med kommunens avfallshantering



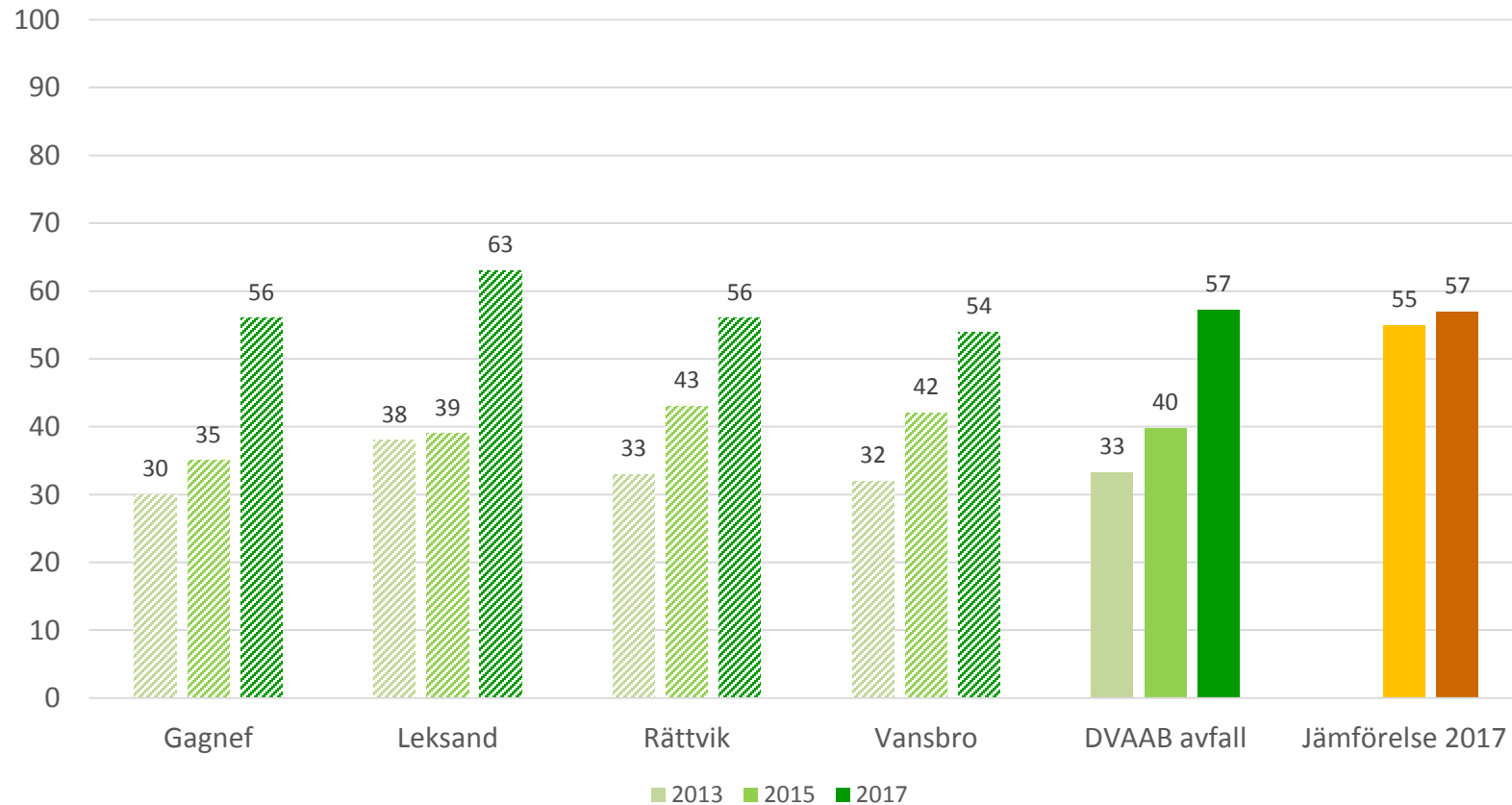
Det sammanfattande omdömet visar att en stor andel av våra kunder är ganska eller mycket nöjda med avfallshanteringen.

Vi behöver dock se över vissa områden och det har den här undersökningen visat oss.

Vår strävan är att vid nästa mätning (2019) ha förbättrat oss ytterligare.

## ATTITYDER OCH BETEENDE

Andel som svarat att de ganska eller mycket villig att ändra sitt levnadssätt för att minimera avfallsmängderna, exempelvis matavfall

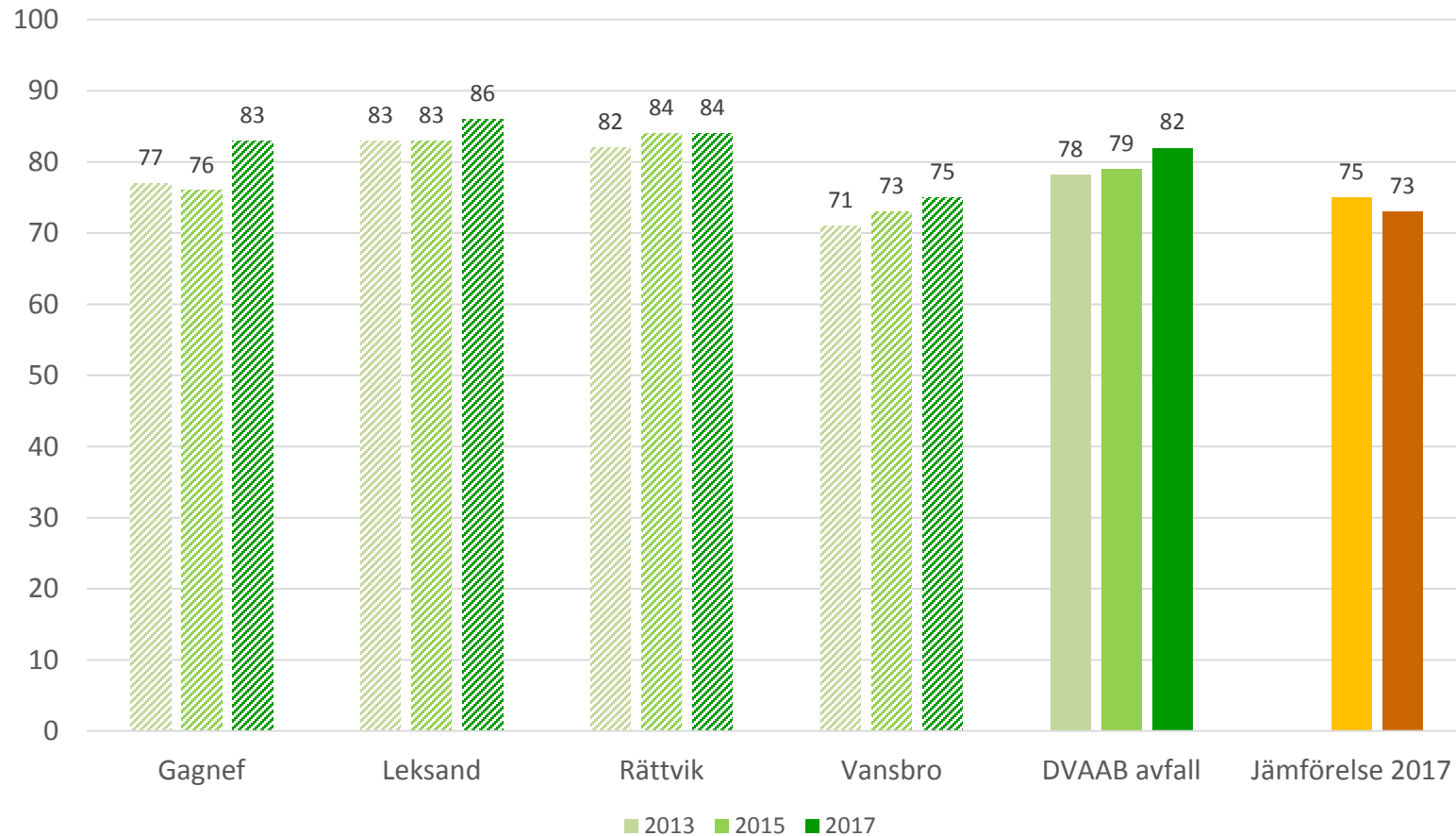


Sedan föregående mätning har det skett en stor förändring vad gäller viljan att minska sina avfallsmängder.

Det är en mycket positiv trend i alla våra kommuner och i hela Dalarna!

# INFORMATION KÄLLSORTERING

Andel som är ganska eller mycket nöjda med information om källsortering



Det är roligt att se att ni hittar till vår information om sortering.

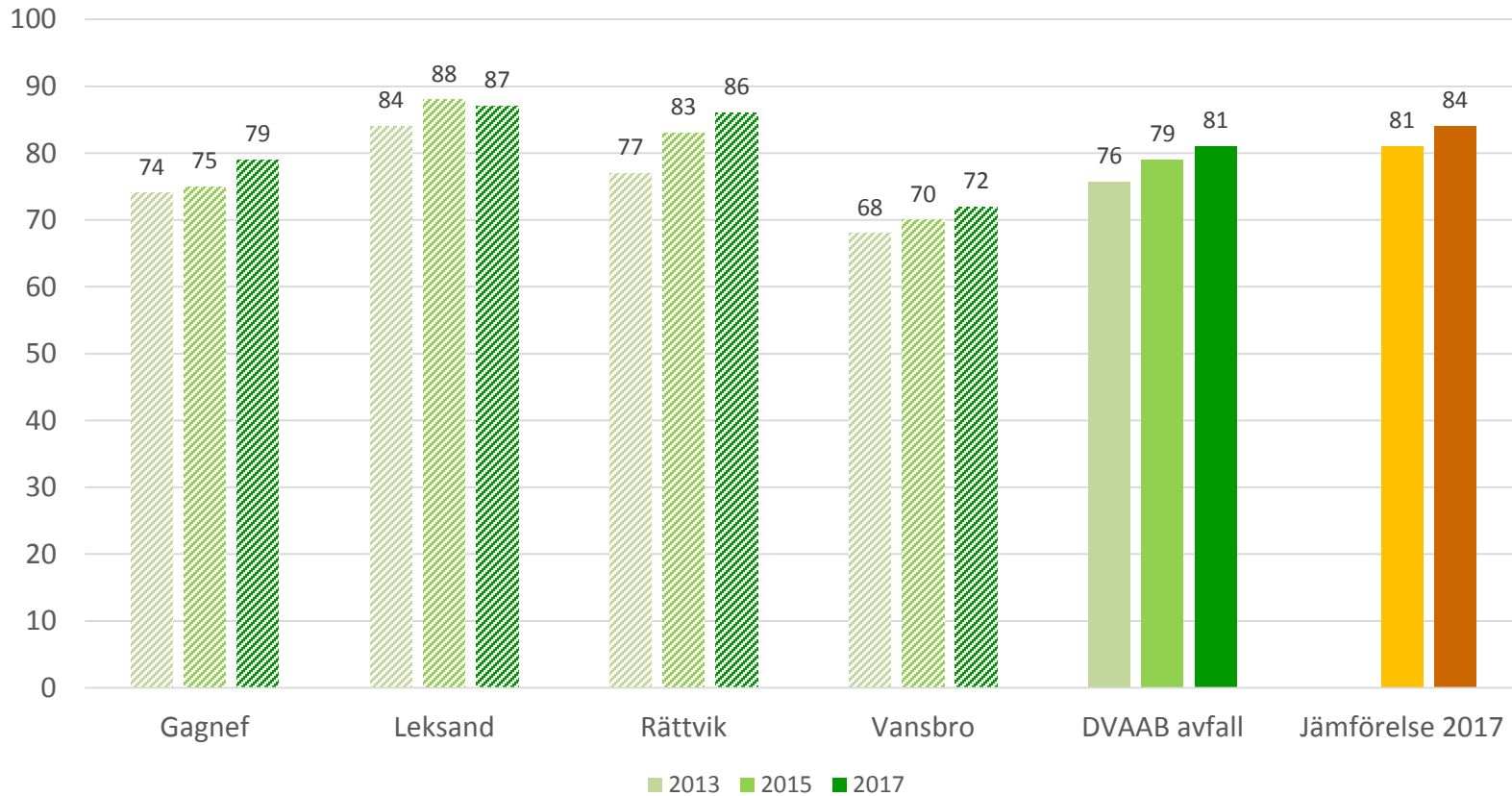
Här är några informationskällor:

- Sorteringsguiden [www.dalaavfall.se](http://www.dalaavfall.se)
- Vår webbplats [www.dalavattenavfall.se](http://www.dalavattenavfall.se)
- Återvinningscentralernas skyltning och våra medarbetare.

Vi samarbetar regionalt med alla kommuner i Dalarna för gemensam information kring källsortering.

## NÖJDHET MED DALA VATTEN OCH AVFALL – AVFALL

Andel som är ganska eller mycket nöjda med DVAAB som leverantör av avfallstjänster



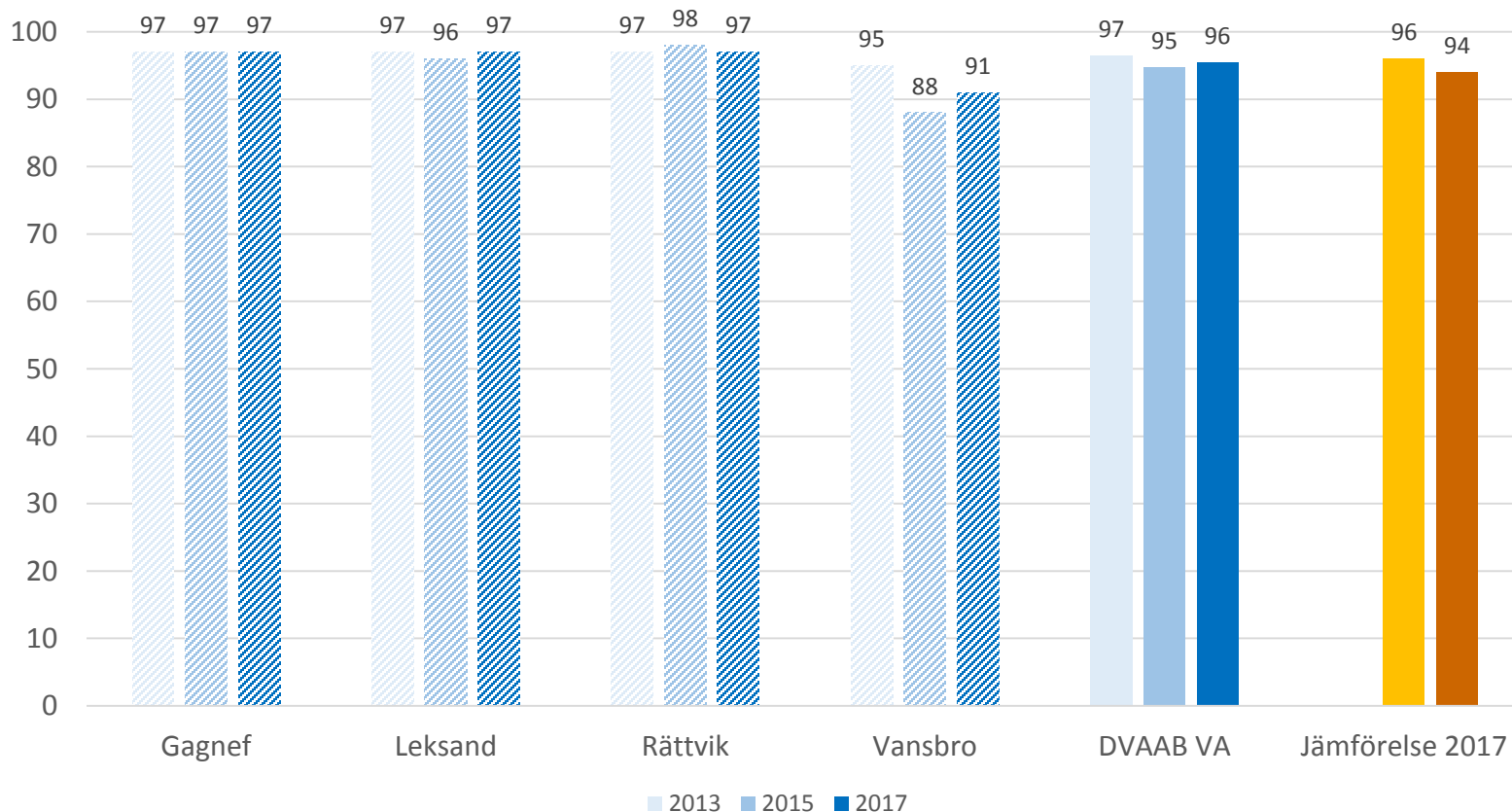
Vår strävan är att våra kunder ska se oss som en viktig samhällsfunktion med miljöengagemang, hög service och hjärta.

Det är glädjande att se att värdet på staplarna ökat sedan 2013. Vi fortsätter sträva efter att bli ännu bättre och nå fram lika bra i alla fyra kommuner.

# DRICKSVATTEN

Samlat omdöme dricksvatten:

Andel som är ganska eller mycket nöjd sammanfattningsvis med kvalitet och leveranssäkerhet för vattnet i sin fastighet



Vi har ett väl utbyggt vattensystem med god driftsäkerhet och en bra VA-organisation. Vi levererar 8 000 liter vatten per minut i de fyra kommunerna - dygnet runt, året om.

I våra kommuner har vi god tillgång till friskt och gott grundvatten direkt från Badelundaåsen. Vatten hämtas även från andra, mindre åsformationer och vissa områden förses med rent vatten från Siljan.

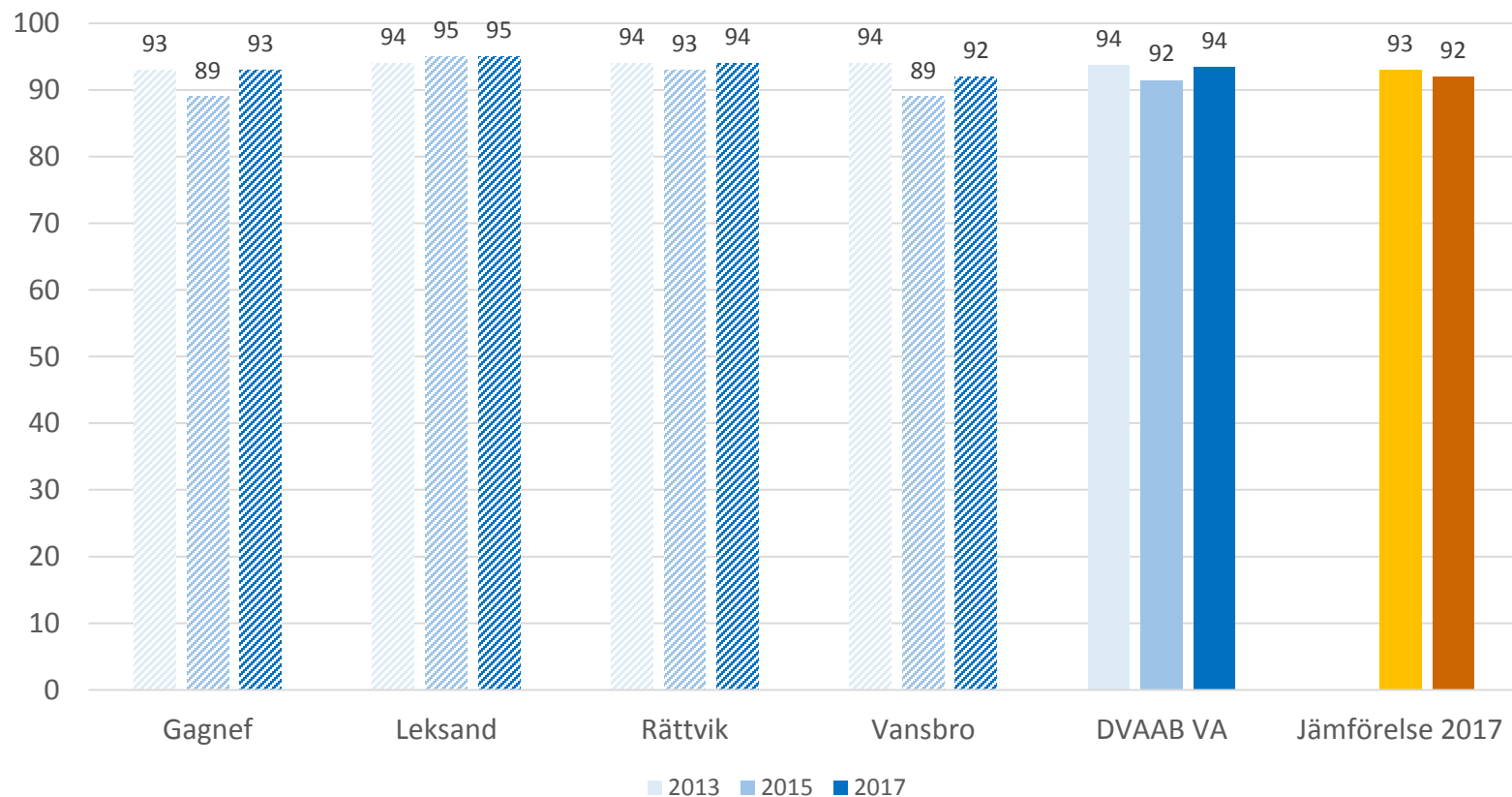
Åtgärder görs kontinuerligt för att hålla den mycket goda kvaliteten på vattnet.

Vi har tagit fram förnyelseplaner för vattenledningsnätet och arbetar kontinuerligt för att i tid byta ut de åldrade ledningarna.

I Vansbro byggs ett nytt vattenverk vilket kommer att innebära ett kvalitetsmässigt bättre dricksvatten i Vansbro tätort.

# AVLOPP

Samlat omdöme avlopp:  
Andel som är ganska eller mycket nöjd sammanfattningsvis med hur avloppet fungerar i sin fastighet



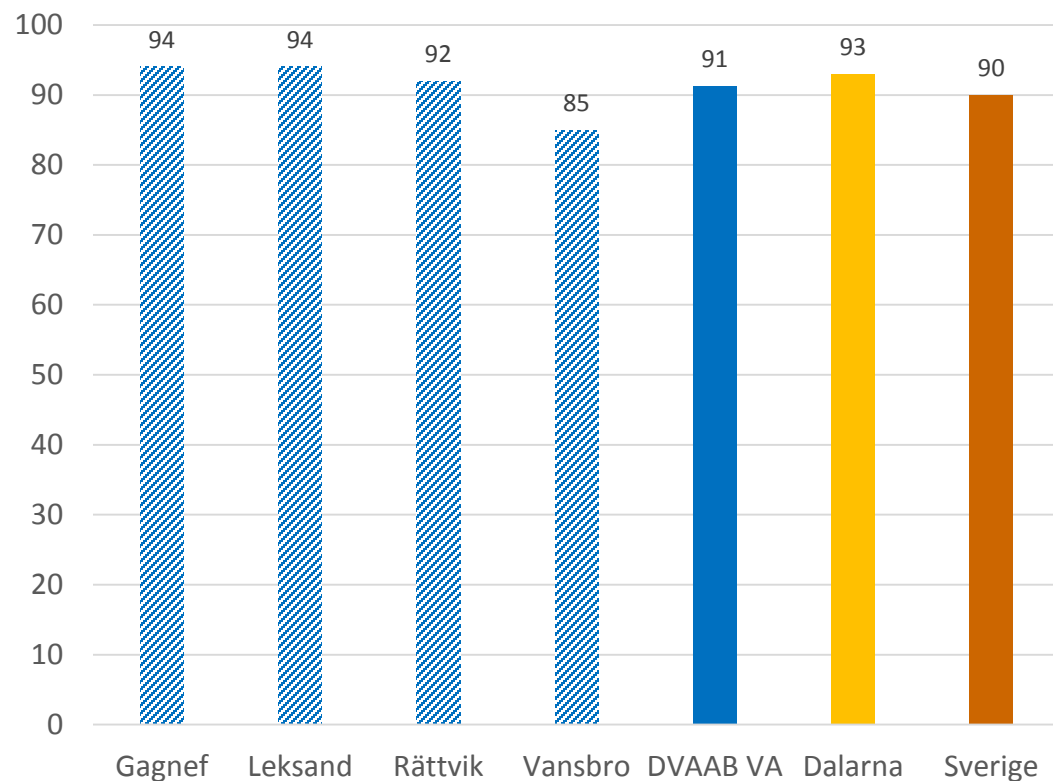
Vi har i grunden robusta anläggningar och ett väl utbyggt ledningssystem för avloppsvattenrening.

Avloppsreningsverket i Rättvik har nyligen byggts om och nu byggs även avloppsreningsverket i Leksand om och ut för att klara ökade kapacitetskrav. Läs mer om projekten på vår webbplats [www.dalavattenavfall.se](http://www.dalavattenavfall.se)

Vi har tagit fram förnyelseplaner för avloppsledningsnätet och arbetar kontinuerligt för att i tid byta ut ledningar i identifierade problemområden.

# FÖRTROENDE VATTEN- OCH AVLOPPSHANTERING

Andel som svarat att de har ganska eller mycket stort förtroende för att dricksvatten och avloppsvatten i kommunen hanteras på ett kvalitets- och miljöriktigt sätt



Vårt uppdrag är att tillhandahålla VA-tjänster i våra kommuner på ett säkert och miljöriktigt sätt. Utsläppen från våra verksamheter styrs till stor del av miljötillstånd och EU-direktiv.

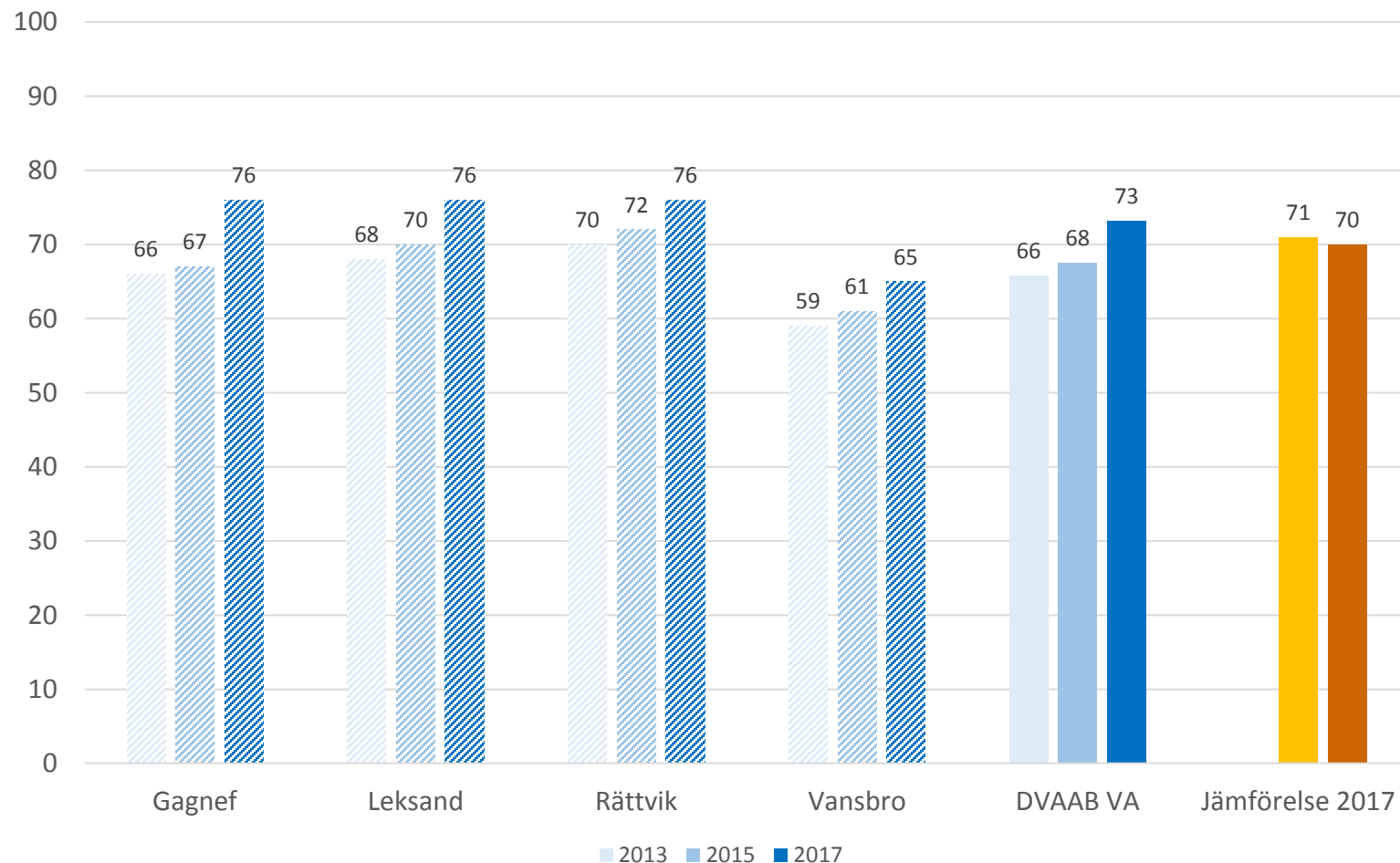
Vi jobbar kontinuerligt för att effektivisera vår verksamhet genom att bland annat minska energianvändning.

Detta är en ny fråga för 2017.



## INFORMATION OM VATTEN OCH AVLOPP

Andel som är ganska eller mycket nöjda med information om VA



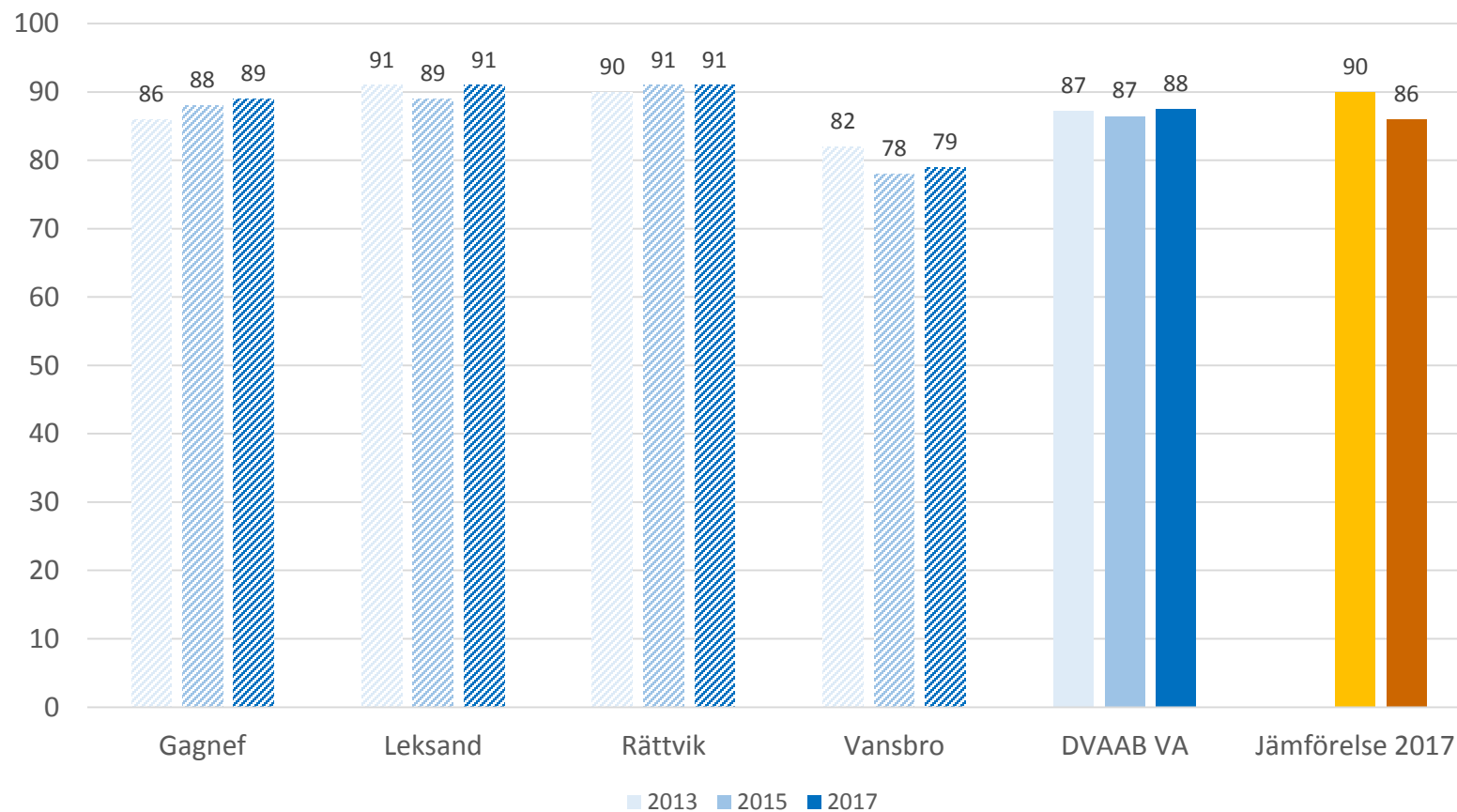
Vi jobbar gemensamt med övriga kommuner i Dalarna med information kring vatten- och avloppstjänster. Det hålls även rikstäckande kampanjer.

Vi arbetar för att förse dig som kund med den information som behövs för att förstå våra tjänster och hur viktigt det är att värna om allas vårt vatten.

Tveka inte att kontakta oss om ni saknar någon information.

# NÖJDHET MED DALA VATTEN OCH AVFALL – VA

Andel som är ganska eller mycket nöjda med DVAAB som leverantör av VA-tjänster



Vår strävan är att våra kunder ska se oss som en viktig samhällsfunktion med miljöengagemang, hög service och hjärta.

Det är glädjande att se att vi har ökat på staplarna. Vi fortsätter sträva efter att bli ännu bättre och nå fram lika bra i alla fyra kommuner.