

# Kundundersökning Svensk Avfallshantering 2023

---

HÄLSINGLAND

# Inledning

---

- I bifogad sammanställning framgår resultat och statistik utifrån 47 kommuner (43 värden då några har samordnat enkäter över kommungränserna) som genomfört undersökningen 2022 – 2023. Resultat är inte klara ännu för Nodra och Stockholm.
- Alla kommuner i Hälsingland avser enkät 2023.
- Alla värden avser de två bästa värdena på en fem gradig skala om inte annat anges
- Grön: 5 % enheter > medel. Rött: 5 % enheter sämre medel
- >90% alltid grönt

# Utförda kundenkäter

*Hälsingland 2015 - 2021*

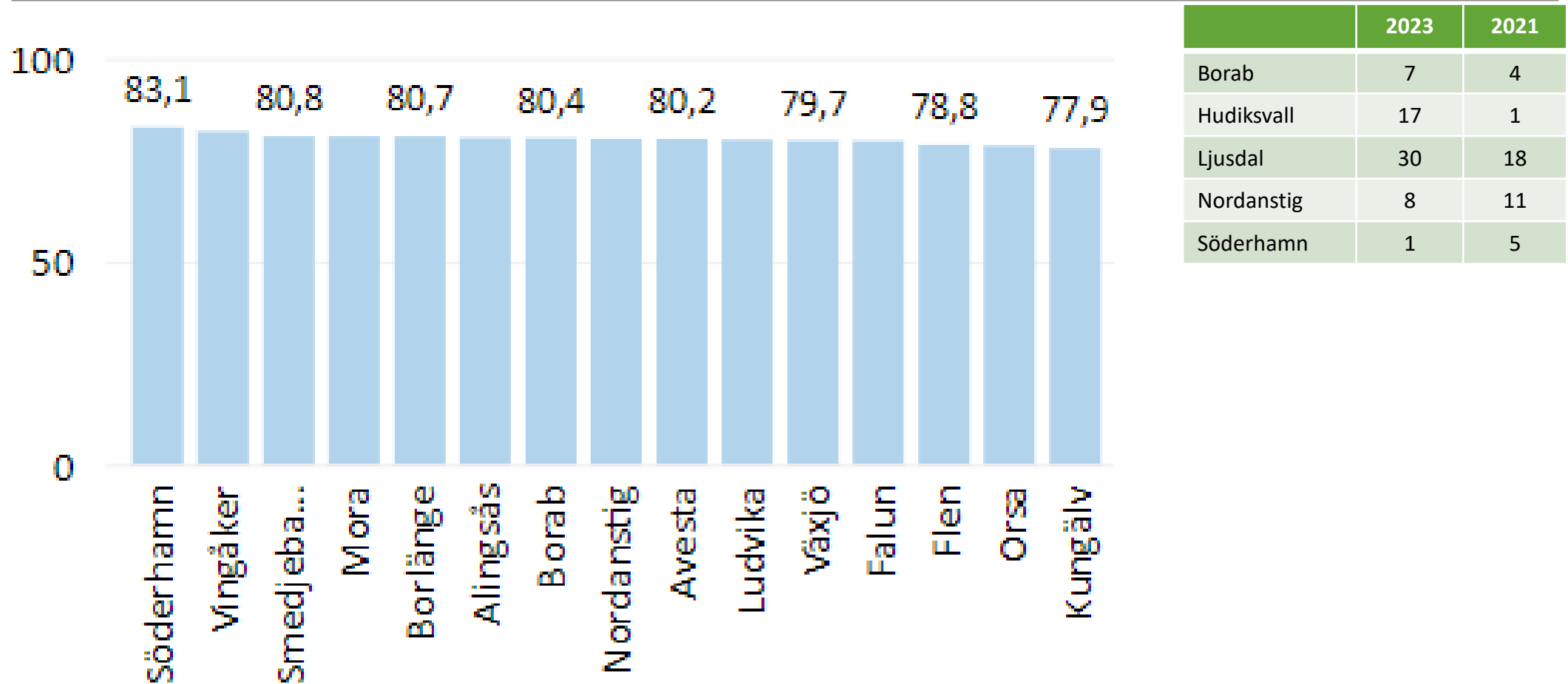
Utförde enkät	2015	2017	2019	2021	2023
Borab	X	X	X	X	X
Hudiksvall	X	X	X	X	X
Ljusdal	X	X	X	X	X
Nordanstig		X	X (light)	X	X
Söderhamn	X	X	X	X	X
<b>Hälsingland</b>	<b>4 (av5)</b>	<b>5 (av 5)</b>	<b>5 (av 5)</b>	<b>5 (av5)</b>	<b>5 (5)</b>
Sverige, antal kommuner	39	64	56 (58)	55 (62)	45 (49)

# 15 bästa Svensk Avfallshantering

---

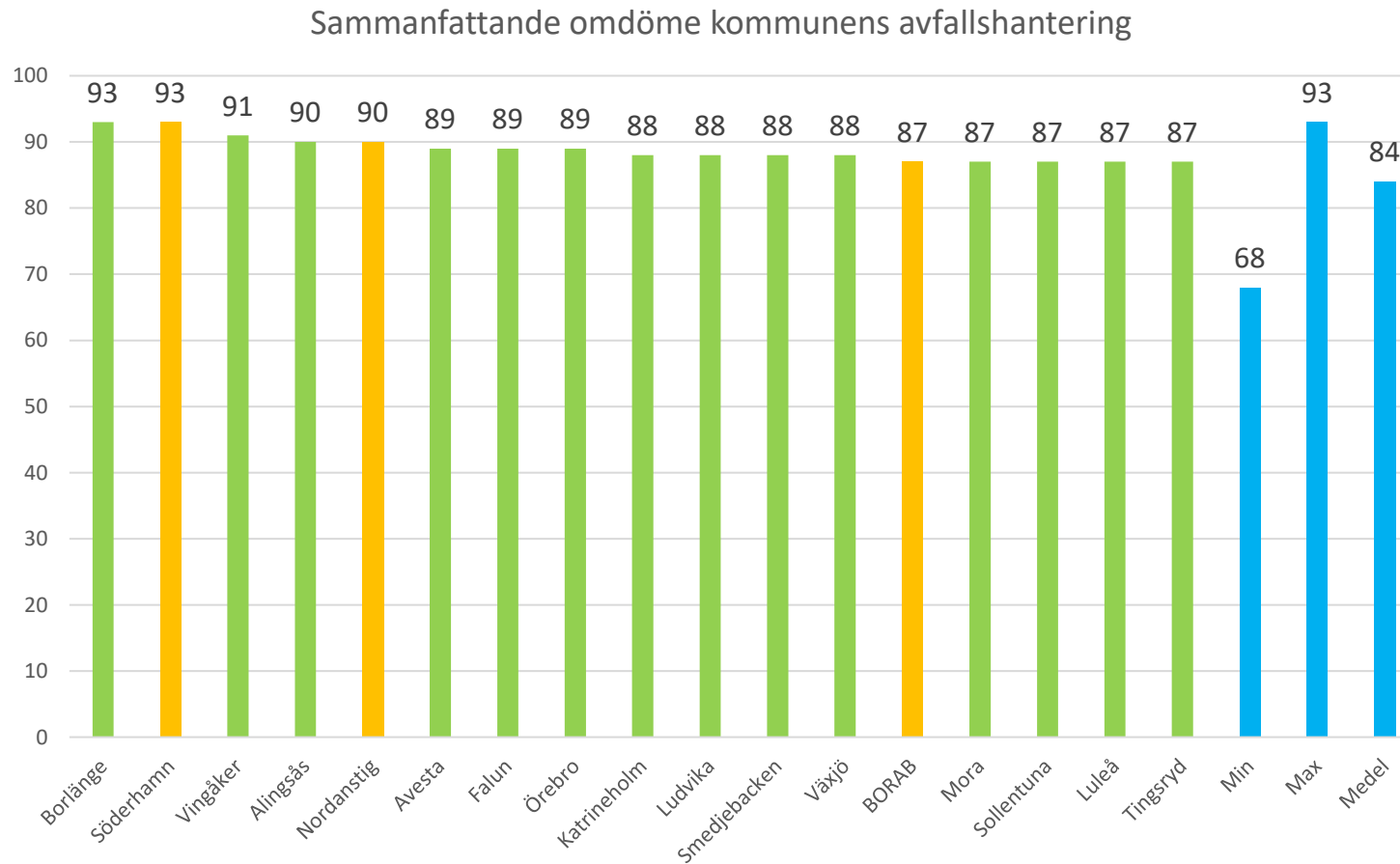
# Nöjdaste kunder Svensk Avfallshantering

Medel index avfallstjänster, ÅVC, index ÅVC, index attityder och beteenden, förtroende för avfallshantering, sammanfattande omdöme avfallshantering



# Sammantagen nöjdhet avfallshantering

Fråga 9 (Sammanfattande omdöme avfallshantering)

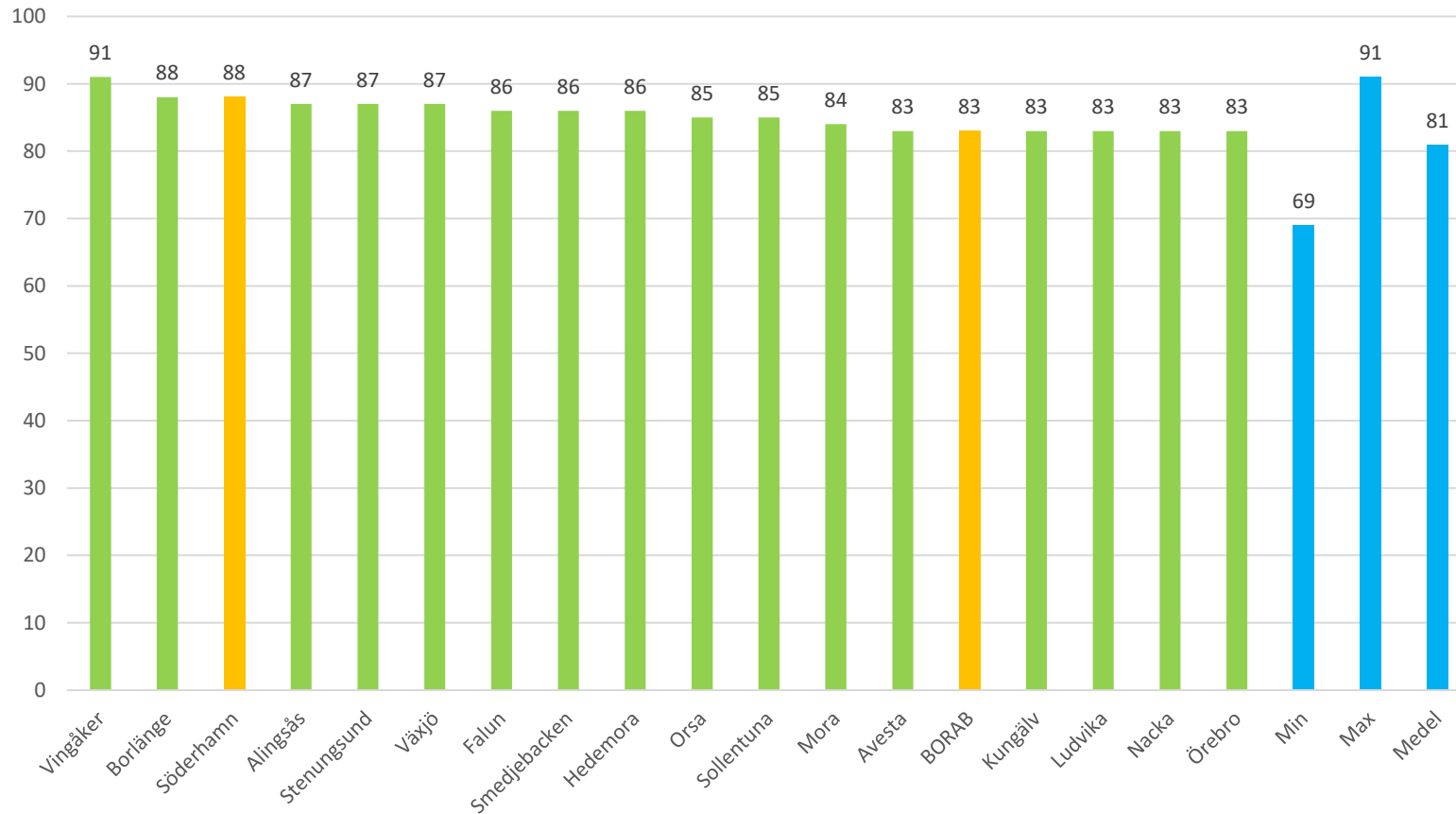


	2023	2021	2019	2017
Borab	87	90	92	94
Hudiksvall	86	92	87	92
Ljusdal	84	89	88	88
Nordanstig	90	91	90	83
Söderhamn	93	90	88	93
Hälsingland	88	90	89	90
Dalarna	85	84	82	80
Sverige	84	85	85	82

# Förtroende för att avfall behandlas och återvinns på ett riktigt sätt

Fråga 11

Förtroende för kommunens avfallshantering



	2023	2021	2019	2017
Borab	83	89	92	89
Hudiksvall	81	92	84	88
Ljusdal	78	85	88	83
Nordanstig	82	88	88	72
Söderhamn	88	86	90	75
Hälsingland	82	88	88	81
Dalarna	83	84	82	76
Sverige	81	83	81	78

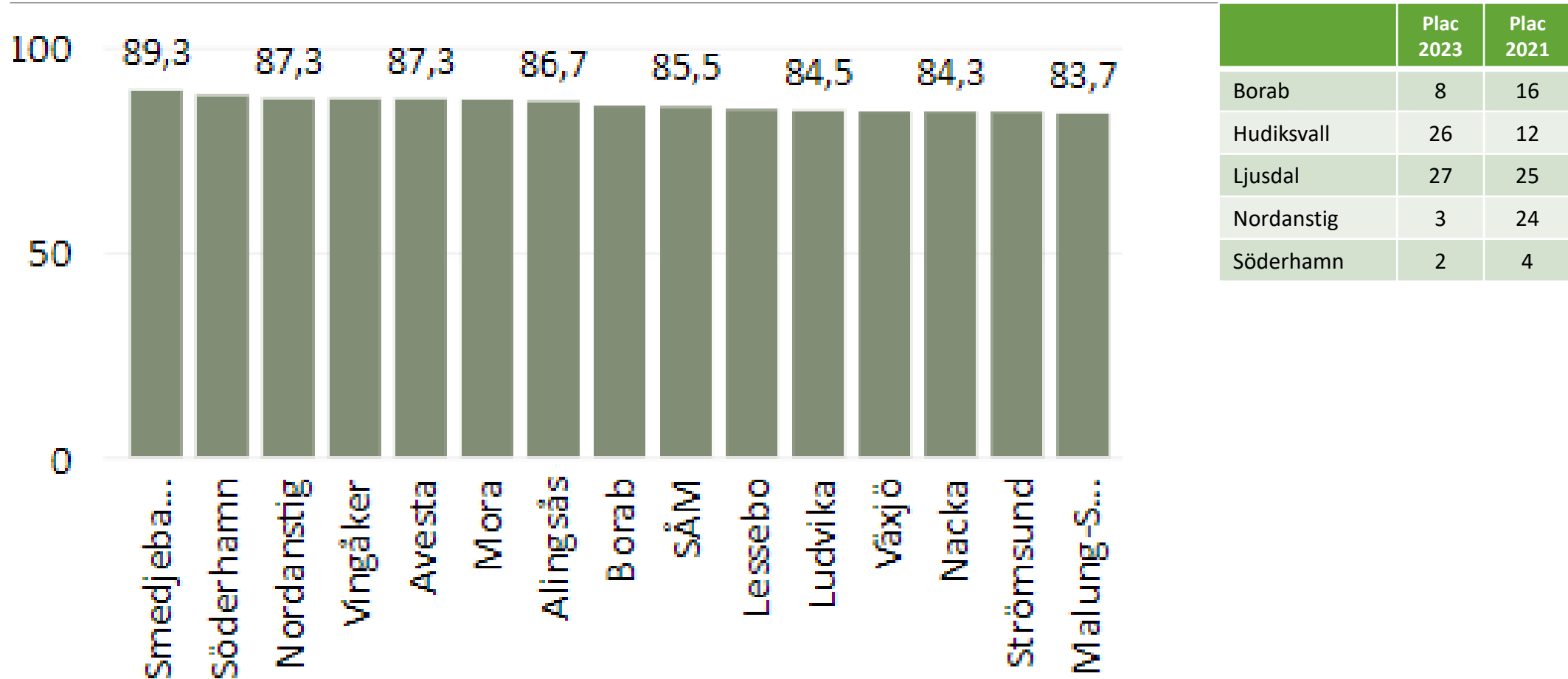
# Avfallstjänster

---



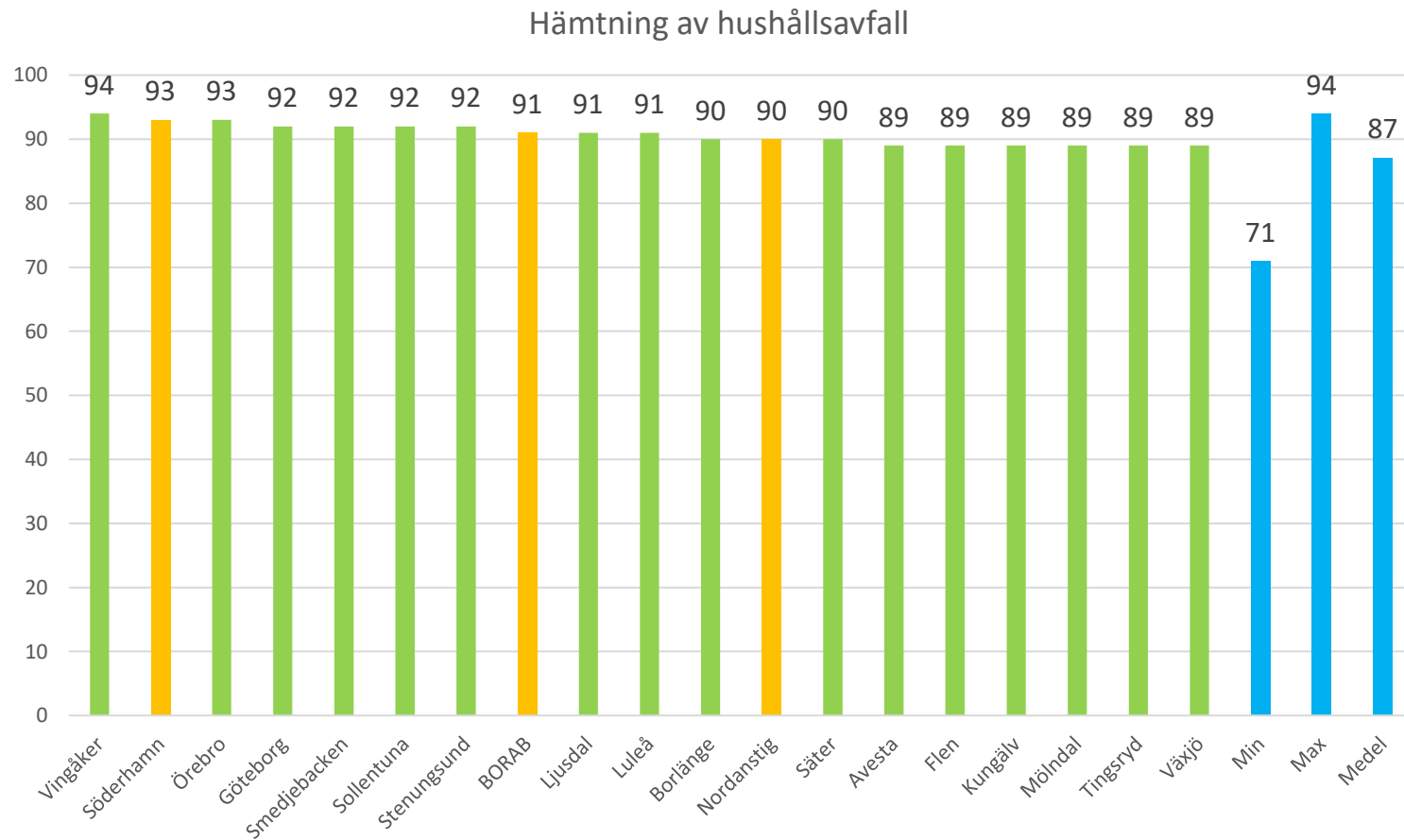
# Index avfallstjänster

Medel fråga 1a (hämtning), 3a (enkelt lämna grovavfall), 3b (enkelt lämna farligt avfall), 3c (enkelt lämna elavfall), 3d (enkelt lämna förpackningar), 3e (enkelt lämna textilier)



# Hämtning av hushållsavfall

Fråga 1a

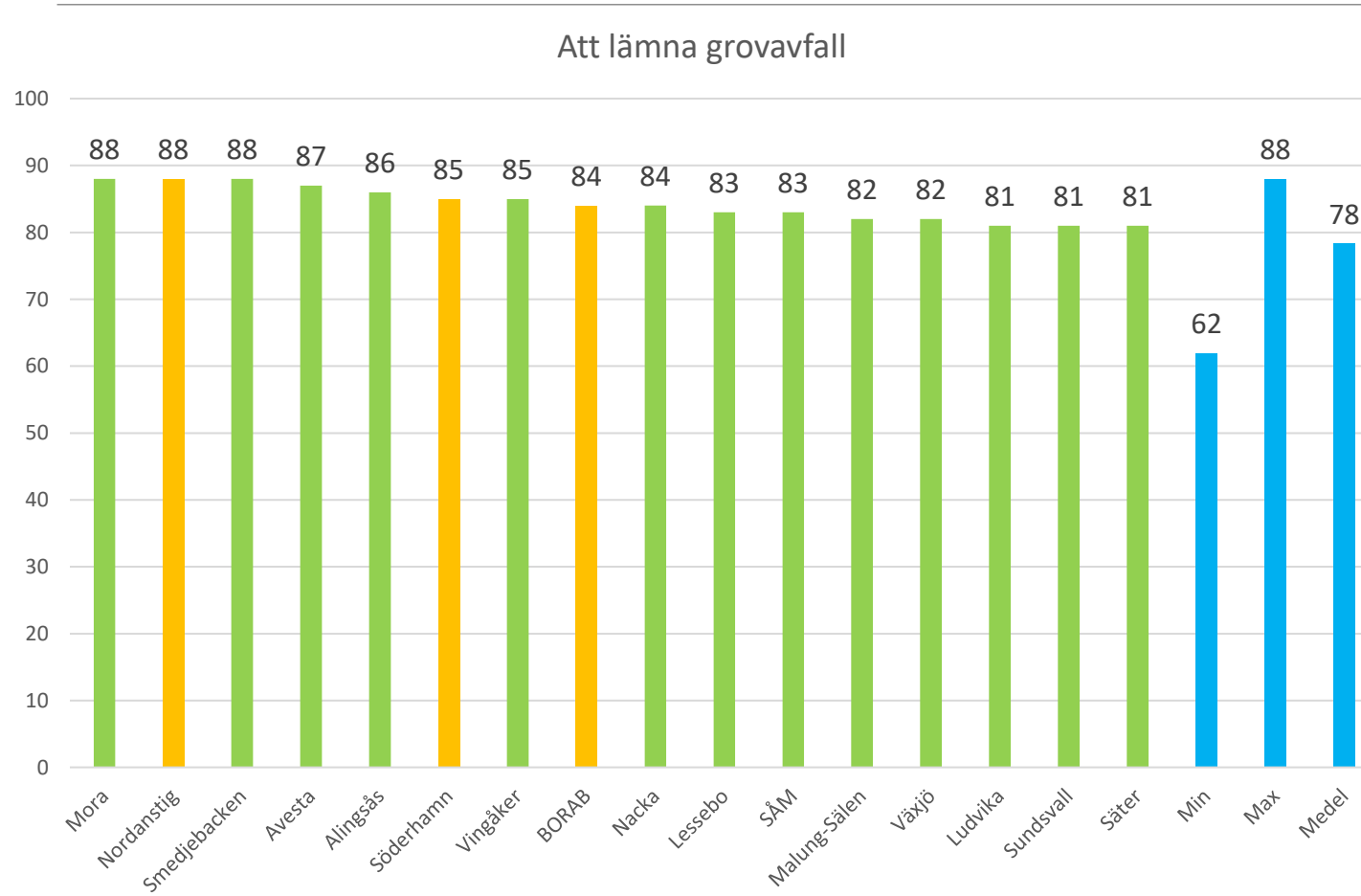


	2023	2021	2019	2017
Borab	91	92	94	95
Hudiksvall	88	90	90	94
Ljusdal	91	88	93	92
Nordanstig	90	89	95	86
Söderhamn	93	95	88	94
Hälsingland	91	91	92	92
Dalarna	86	87	85	84
Sverige	87	88	89	88

# Enkelt lämna grovavfall

Fråga 4a

Mål kretsloppsplan 2025: 75%

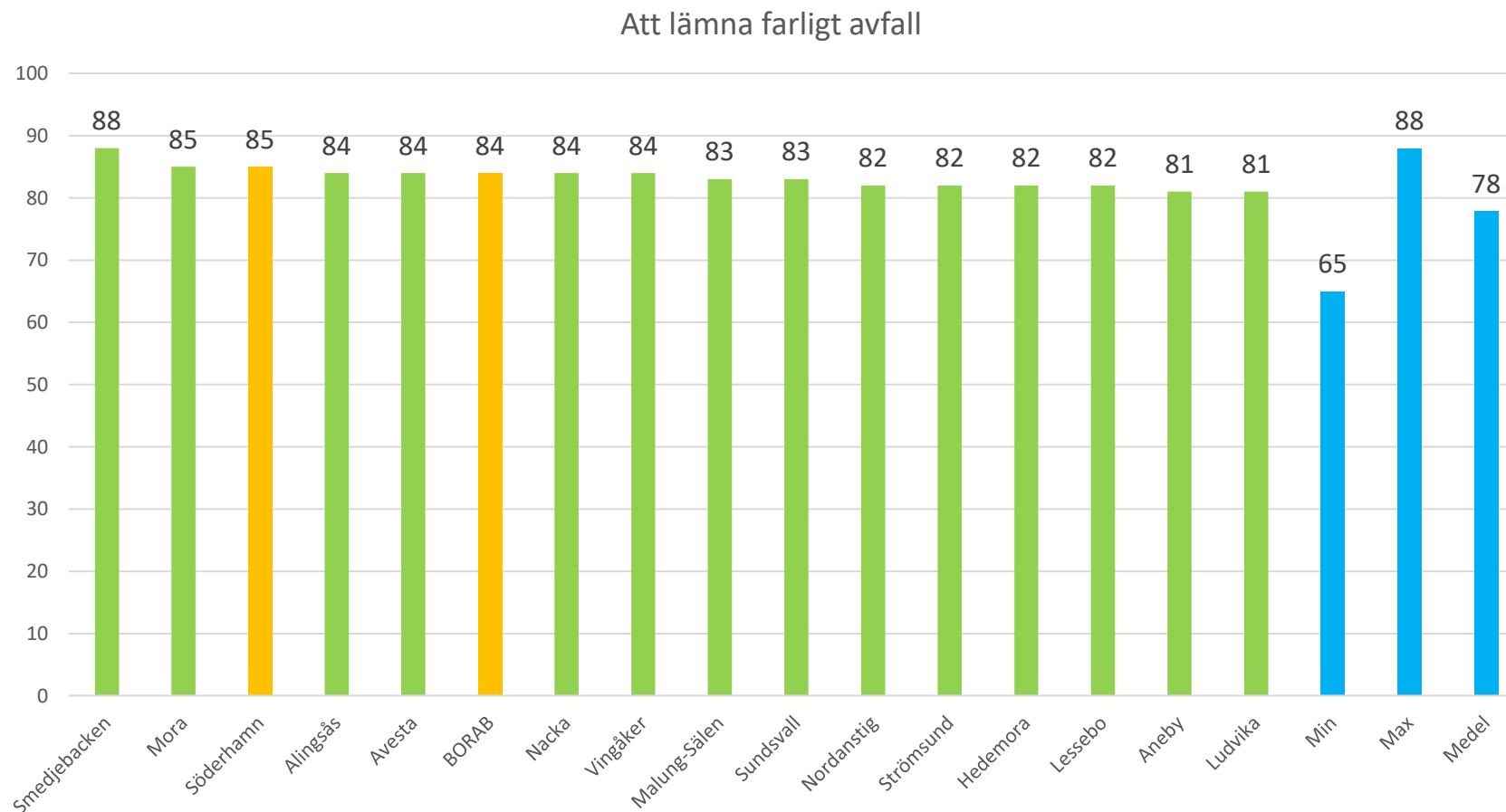


	2023	2021	2019	2017
Borab	84	80	83	81
Hudiksvall	76	82	67	70
Ljusdal	78	80	73	75
Nordanstig	88	81	77	63
Söderhamn	85	84	73	76
Hälsingland	82	81	75	73
Dalarna	81	77	67	66
Sverige	78	77	70	66

# Enkelt lämna farligt avfall

Fråga 4b

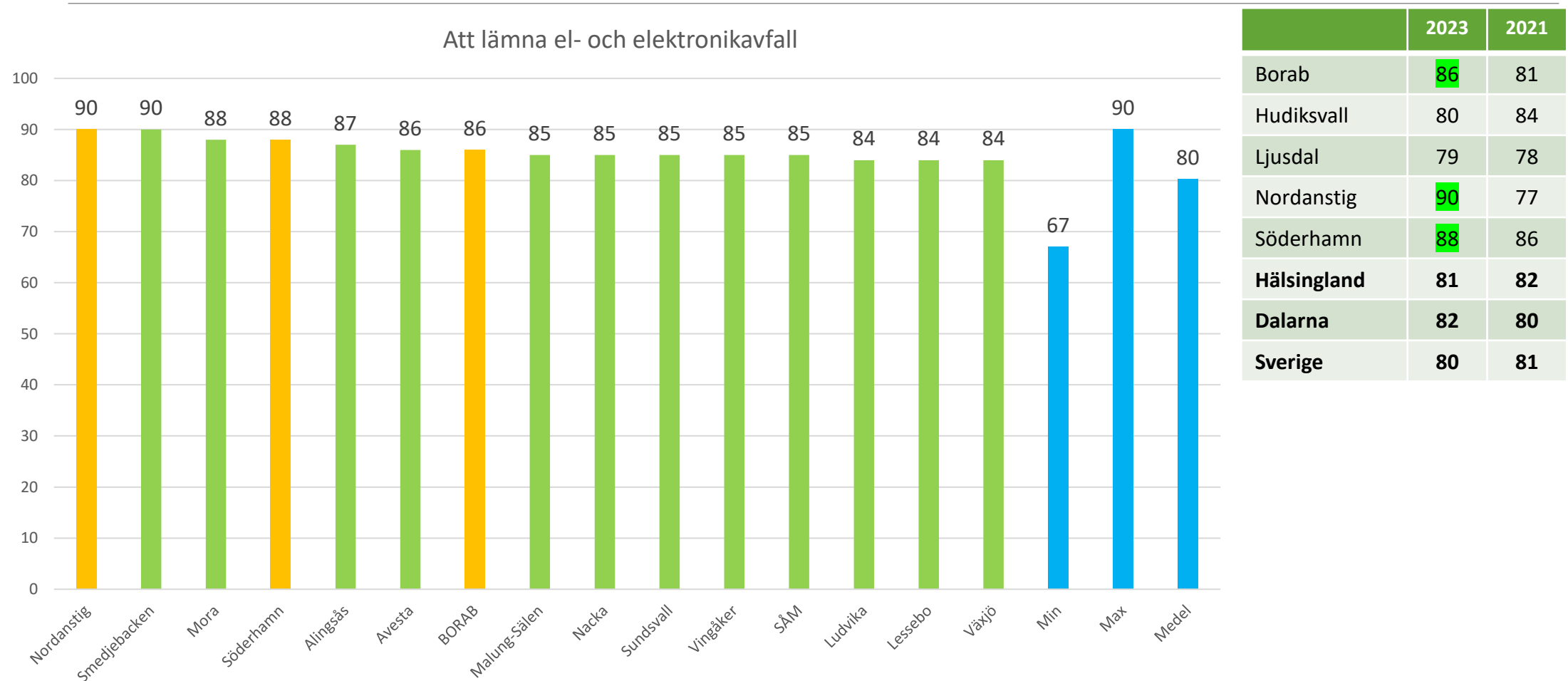
Mål kretsloppsplan  
2025: 80%



	2023	2021
Borab	84	81
Hudiksvall	78	84
Ljusdal	78	78
Nordanstig	82	77
Söderhamn	85	86
<b>Hälsingland</b>	<b>81</b>	<b>82</b>
<b>Dalarna</b>	<b>80</b>	<b>79</b>
<b>Sverige</b>	<b>78</b>	<b>79</b>

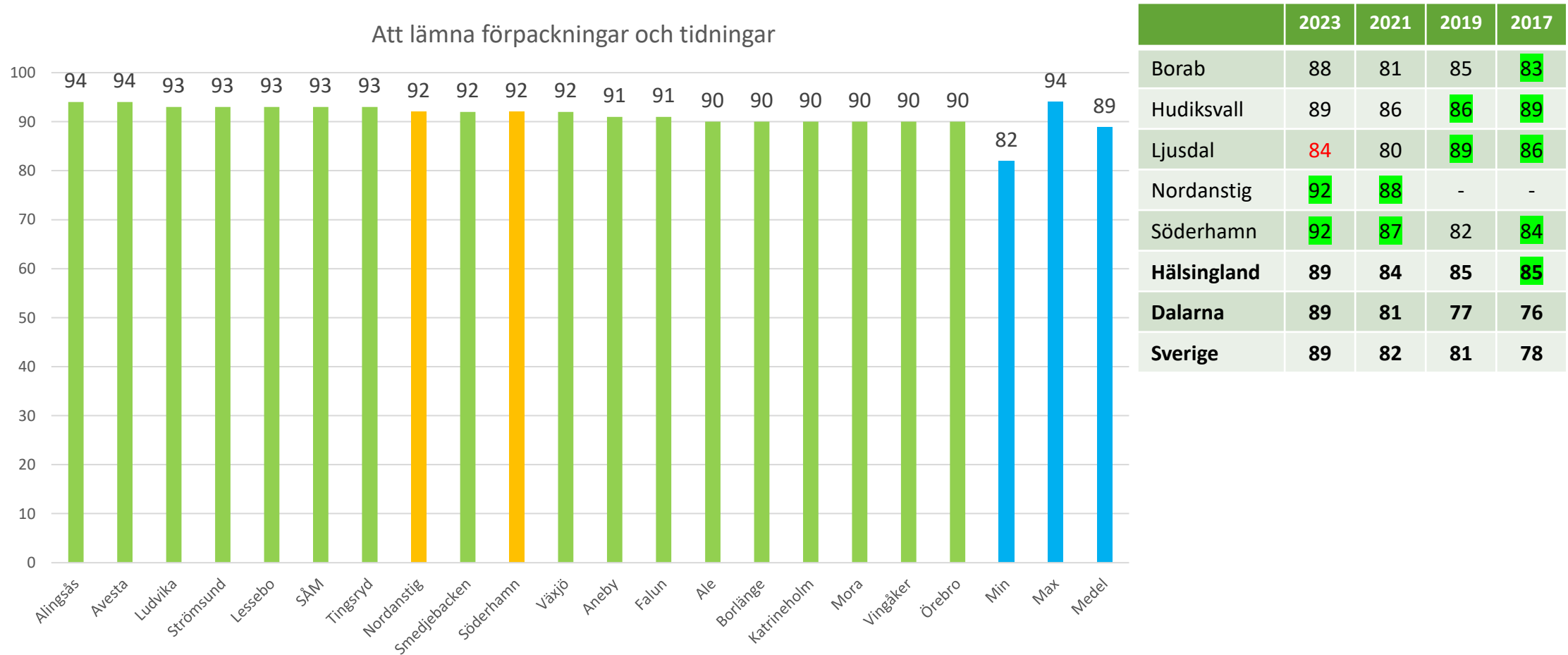
# Enkelt lämna elavfall

Fråga 4c



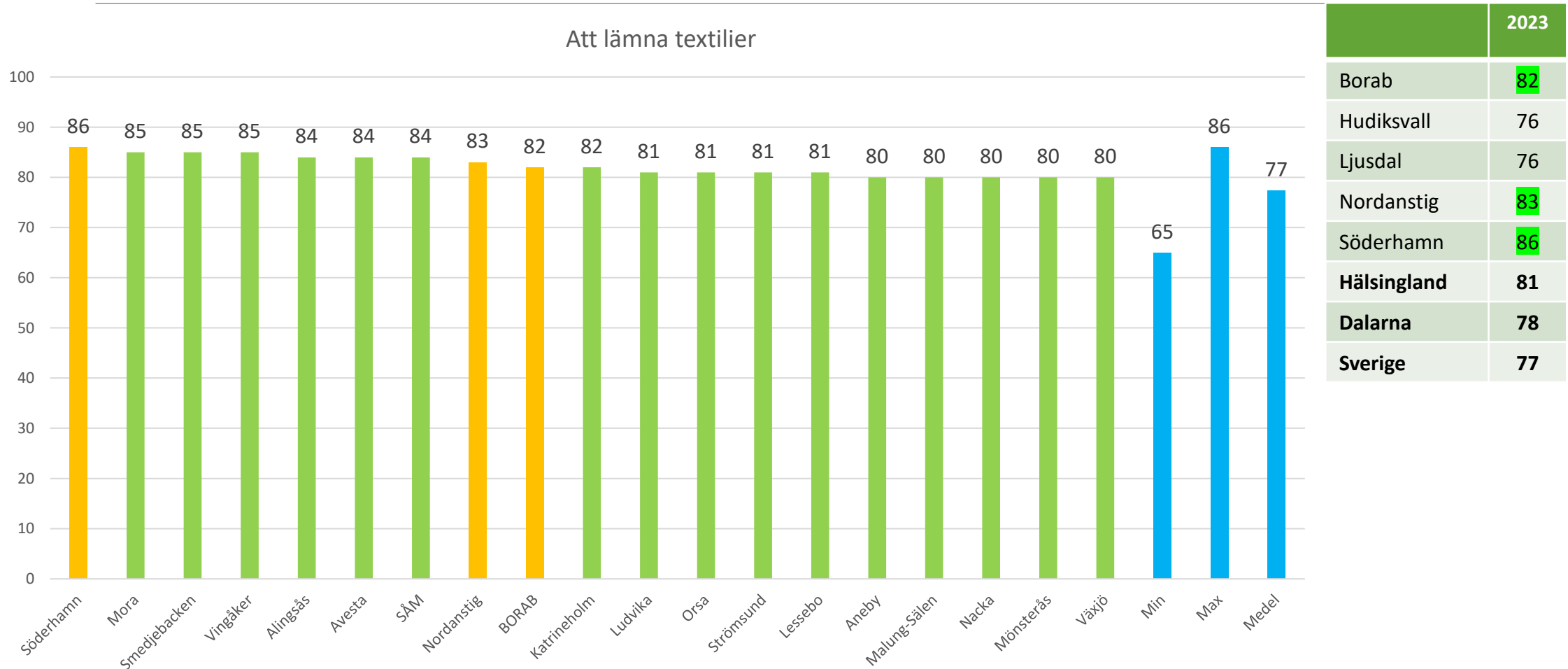
# Enkelt lämna förpackningar och tidningar

Fråga 4c



# Enkelt lämna textilier

Fråga 4d



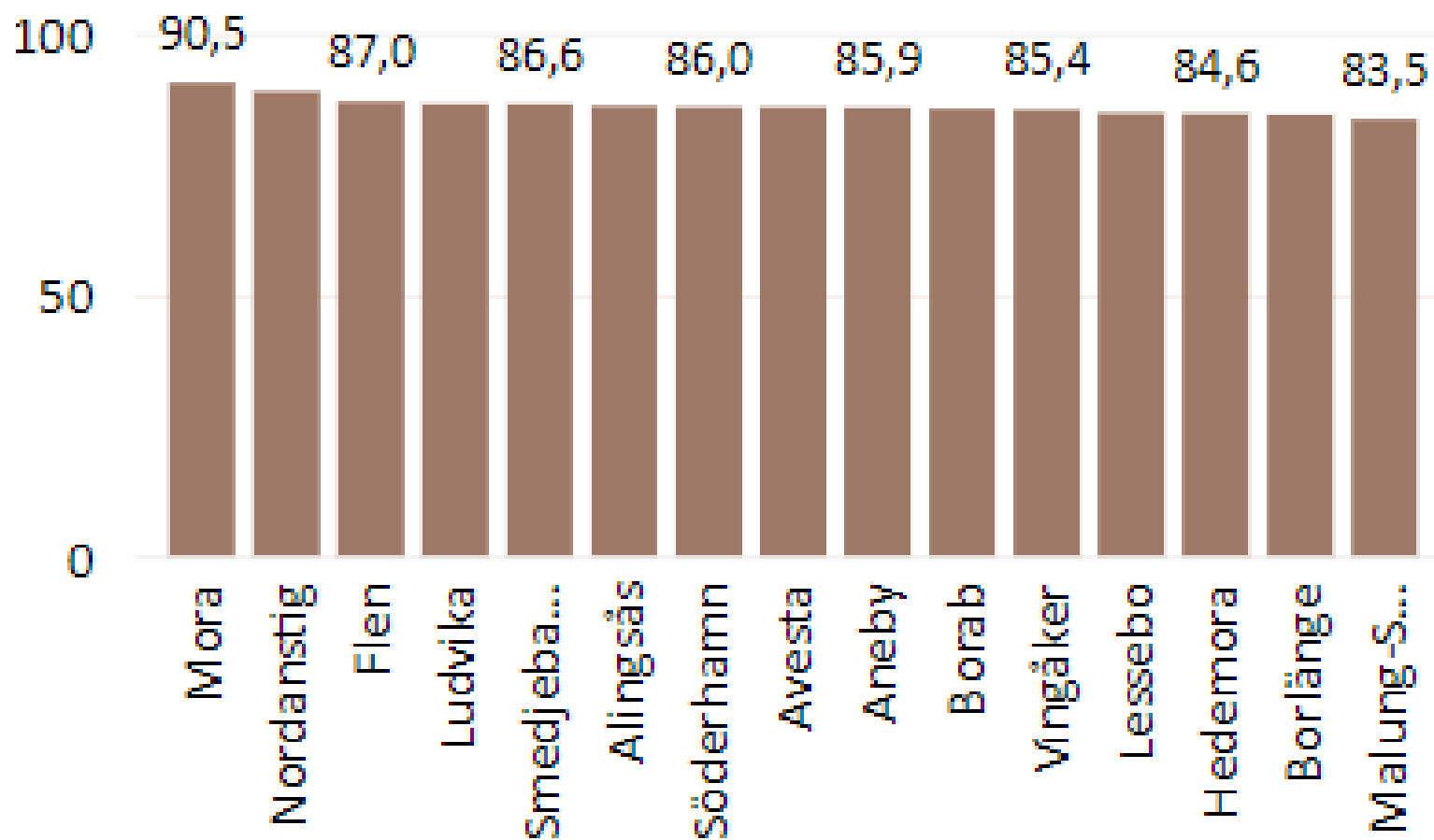
ÅVC

---



# Index ÅVC

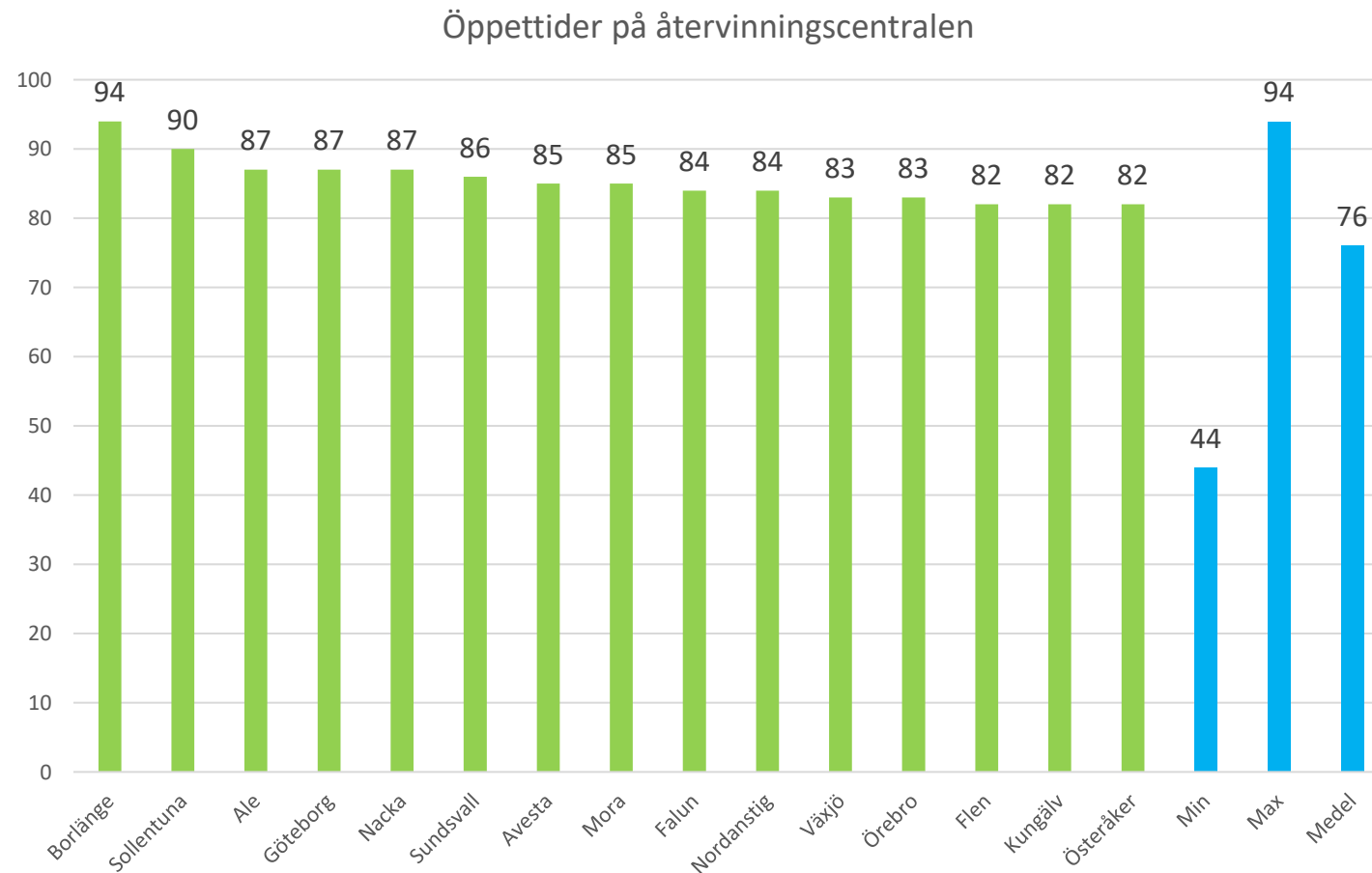
Medel fråga 4a-b, 5a-e, 6



	Plac 2023	Plac 2021
Borab	10	2
Hudiksvall	24	3
Ljusdal	21	20
Nordanstig	2	12
Söderhamn	7	13

# Öppettider ÅVC

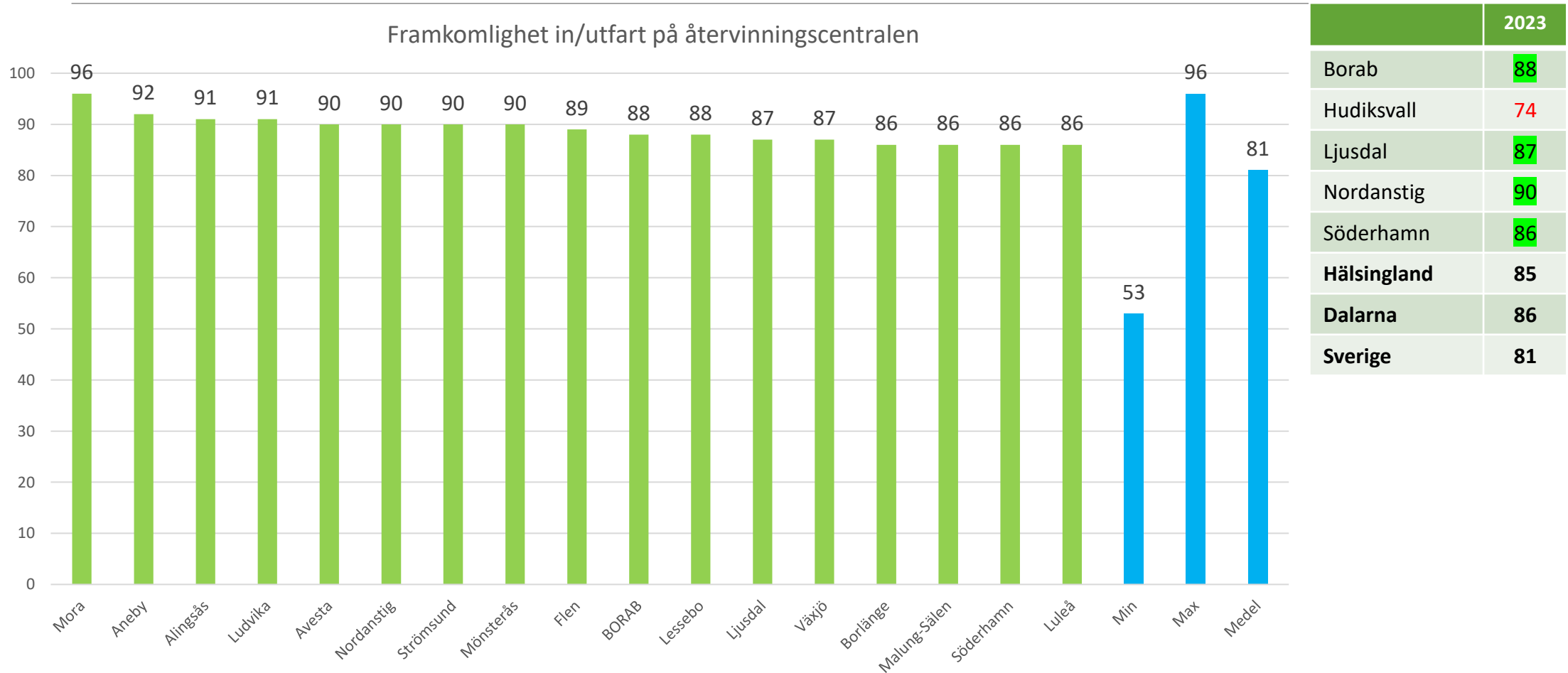
Fråga 4b



	2023	2021	2019	2017
Borab	79	80	80	79
Hudiksvall	69	78	66	73
Ljusdal	65	74	73	76
Nordanstig	84	76	78	58
Söderhamn	80	80	71	68
Hälsingland	75	78	74	71
Dalarna	77	72	66	69
Sverige	76	72	71	71

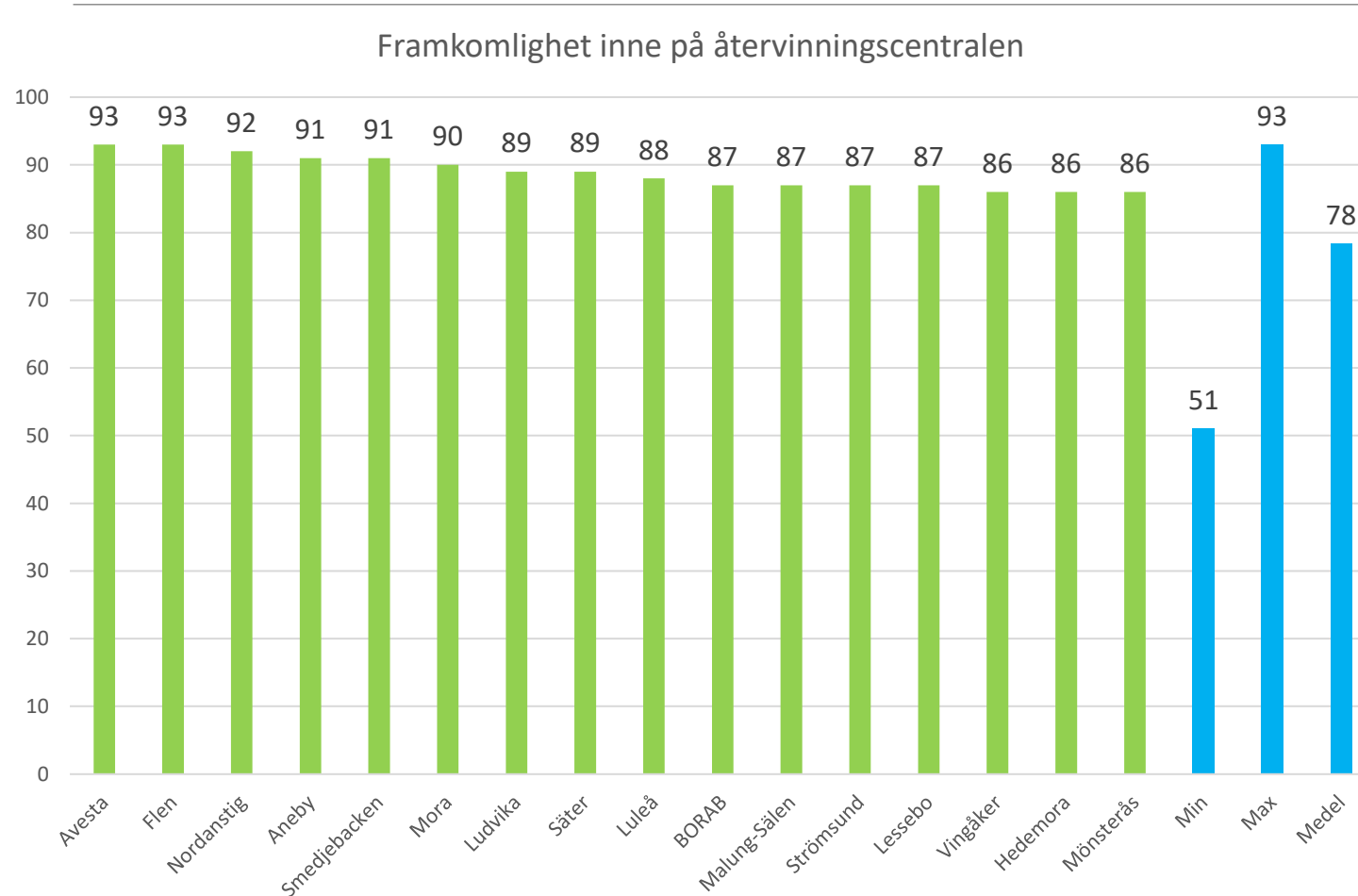
# Framkomlighet in/utfart ÅVC

Fråga 4c



# Framkomlighet inne på ÅVC

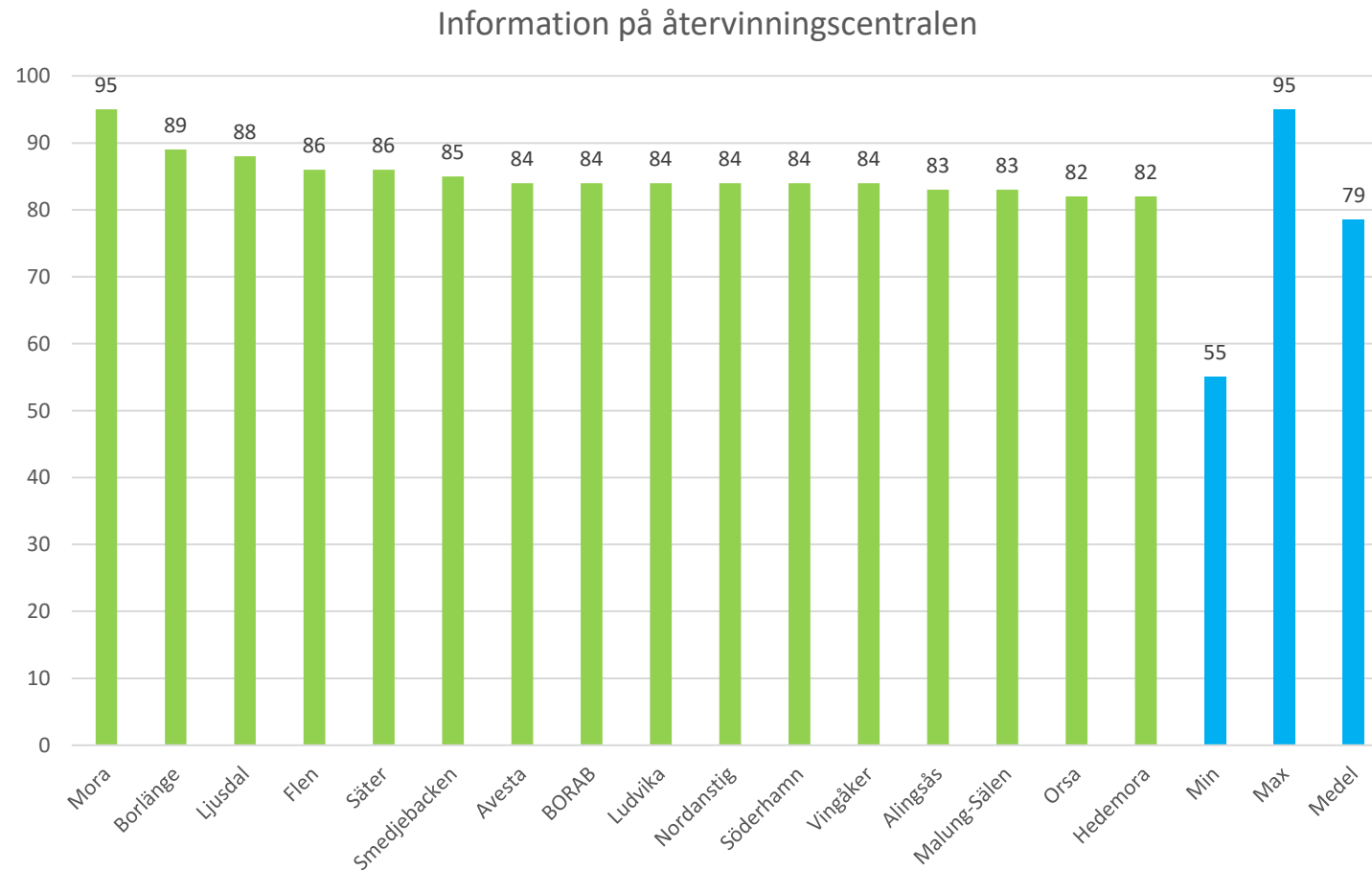
Fråga 5a



	2023	2021	2019	2017
Borab	87	92	94	94
Hudiksvall	76	84	81	91
Ljusdal	83	88	91	93
Nordanstig	92	89	93	86
Söderhamn	82	87	86	91
Hälsingland	84	89	89	91
Dalarna	85	87	86	85
Sverige	78	81	81	79

# Skriftlig information ÅVC

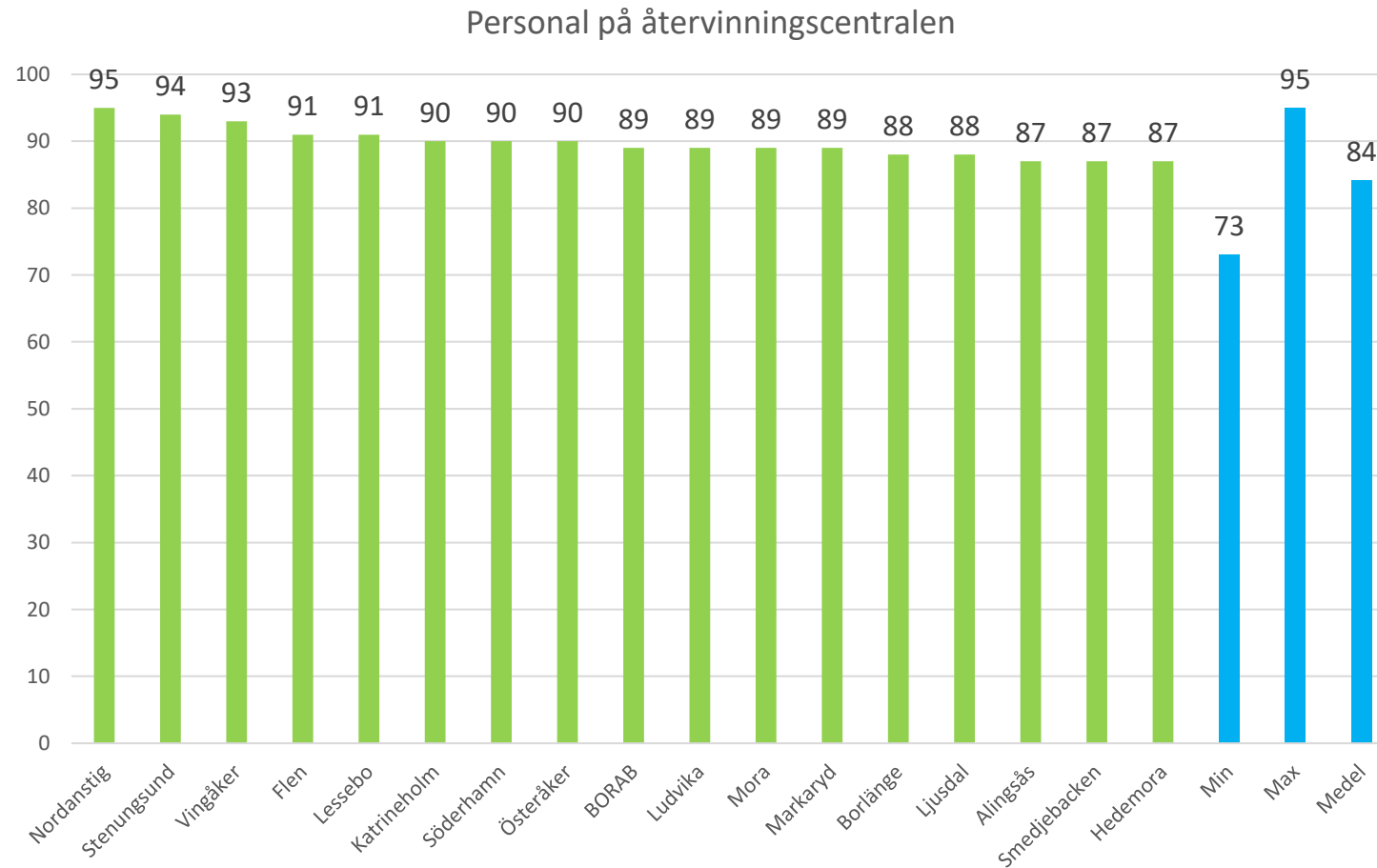
Fråga 5b



	2023	2021	2019	2017
Borab	84	91	95	94
Hudiksvall	79	91	88	86
Ljusdal	88	83	93	92
Nordanstig	84	88	88	77
Söderhamn	84	88	87	87
Hälsingland	84	88	90	87
Dalarna	85	87	88	86
Sverige	79	81	83	82

# ÅVC personalens kunnsighet och servicekänsla

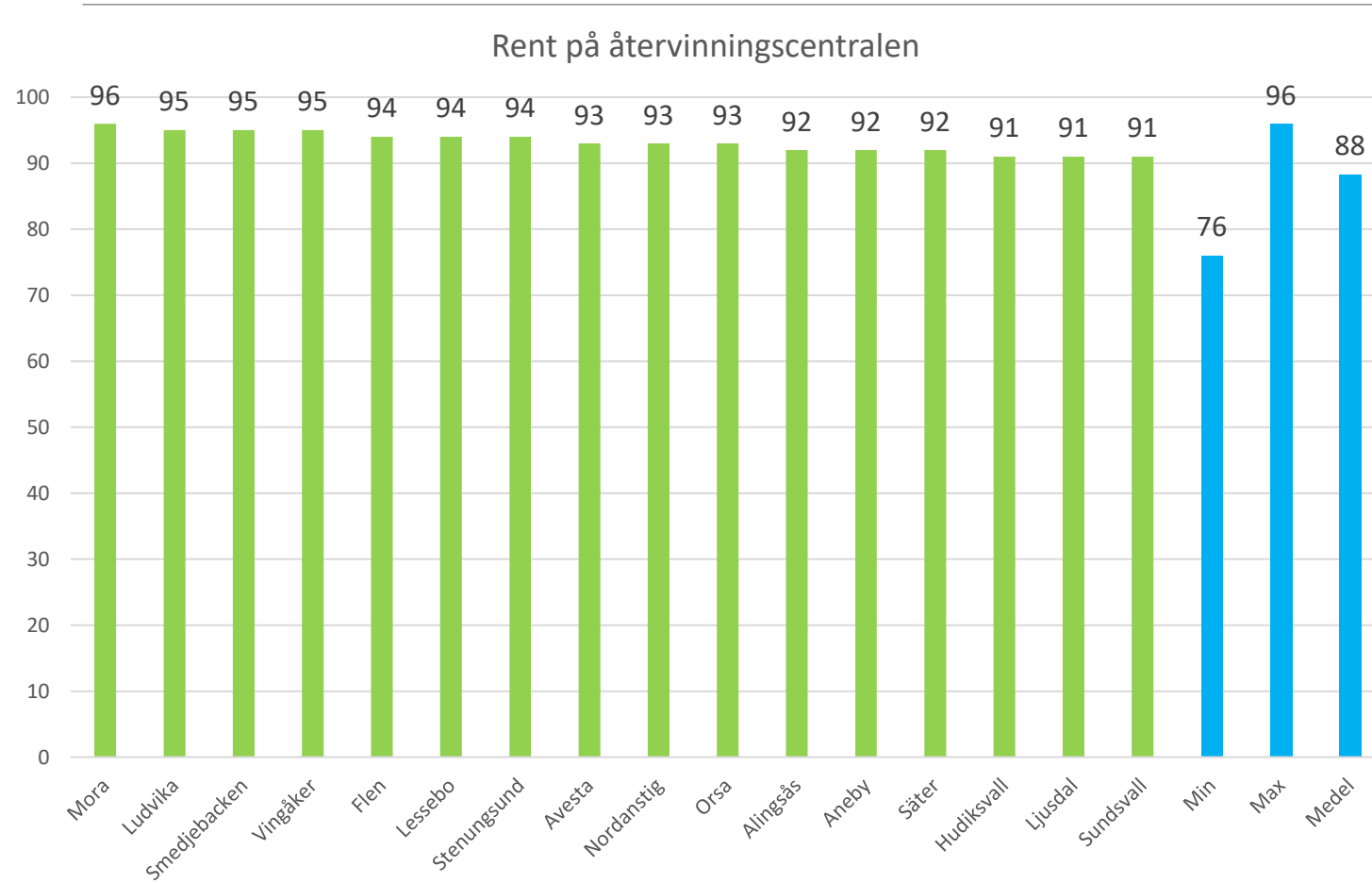
Fråga 5c



	2023	2021	2019	2017
Borab	89	90	94	93
Hudiksvall	86	95	88	91
Ljusdal	88	86	92	83
Nordanstig	95	93	92	75
Söderhamn	90	86	83	89
Hälsingland	90	90	90	86
Dalarna	85	87	85	85
Sverige	84	84	84	84

# Rent och snyggt på ÅVC

Fråga 5d

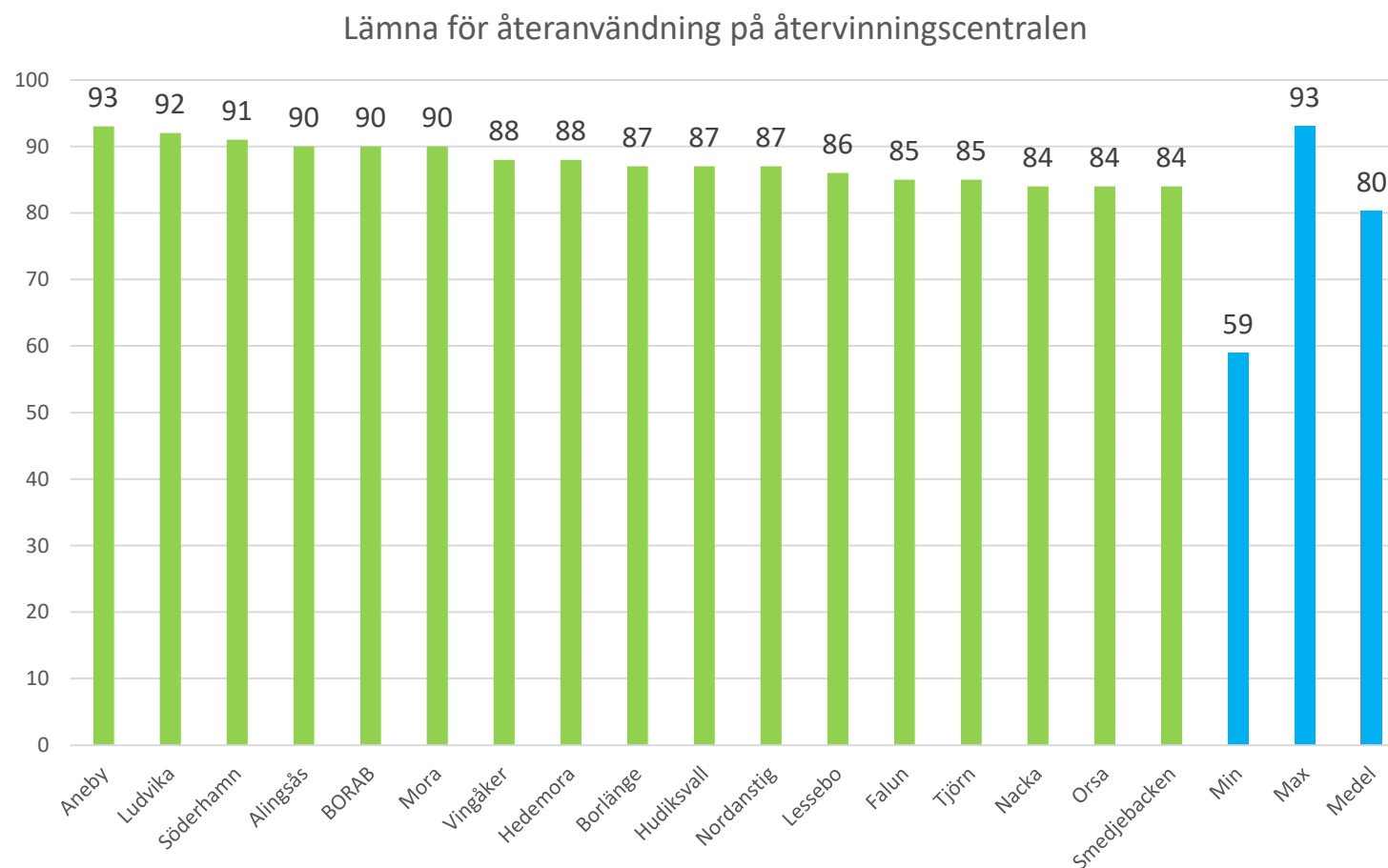


	2023	2021	2019	2017
Borab	88	95	97	97
Hudiksvall	91	95	95	96
Ljusdal	91	91	95	95
Nordanstig	93	92	94	81
Söderhamn	89	83	82	84
<b>Hälsingland</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>91</b>
<b>Dalarna</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>89</b>
<b>Sverige</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>87</b>

# Möjlighet lämna grovavfall till återanvändning på ÅVC

Fråga 5e

Mål kretsloppsplan 2025: 85%



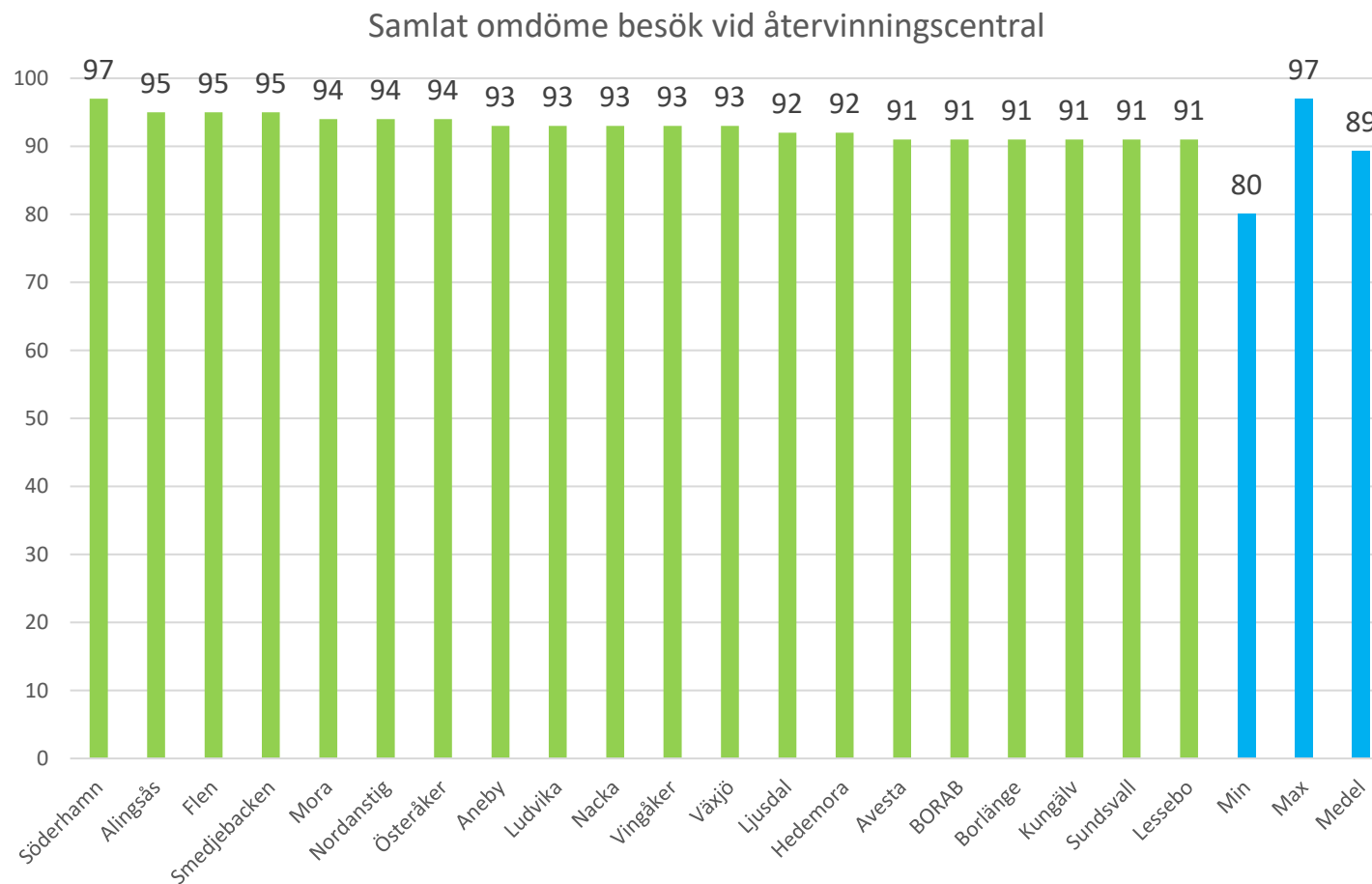
	2023	2021	2019	2017
Borab	90	92	87	88
Hudiksvall	87	89	84	80
Ljusdal	70	79	87	76
Nordanstig	87	83	78	63
Söderhamn	91	84	88	89
Hälsingland	85	84	85	79
Dalarna	83	78	63	62
Sverige	80	77	68	67



# Samlat omdöme ÅVC

Fråga 6

Mål kretsloppsplan 2025: 90%



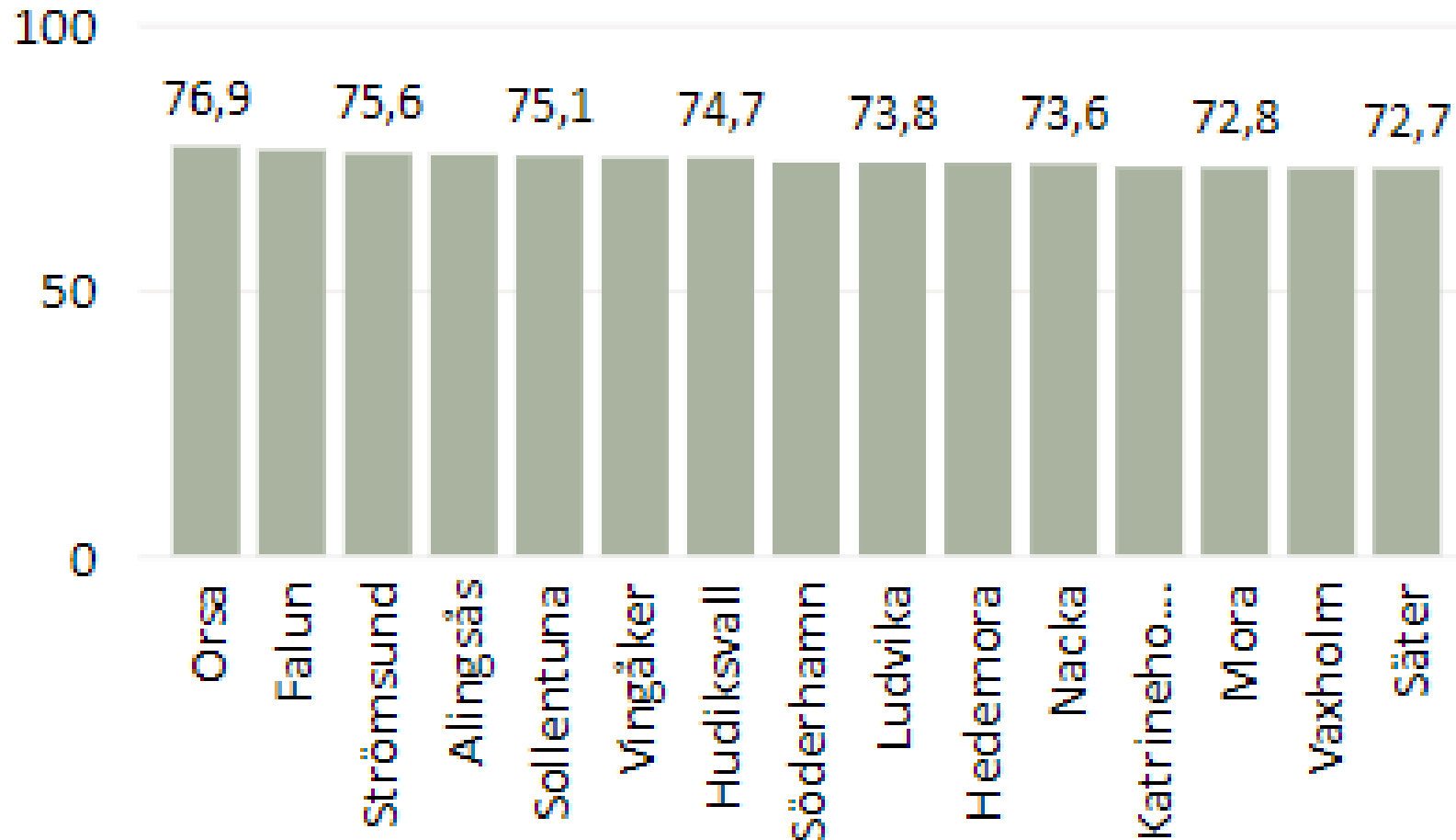
	2023	2021	2019	2017
Borab	91	95	97	98
Hudiksvall	90	95	88	94
Ljusdal	92	93	96	94
Nordanstig	94	92	95	86
Söderhamn	97	93	92	94
<b>Hälsingland</b>	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>93</b>
<b>Dalarna</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>90</b>	<b>89</b>
<b>Sverige</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>88</b>

# Attityder och beteenden

---

# Index attityder och beteenden

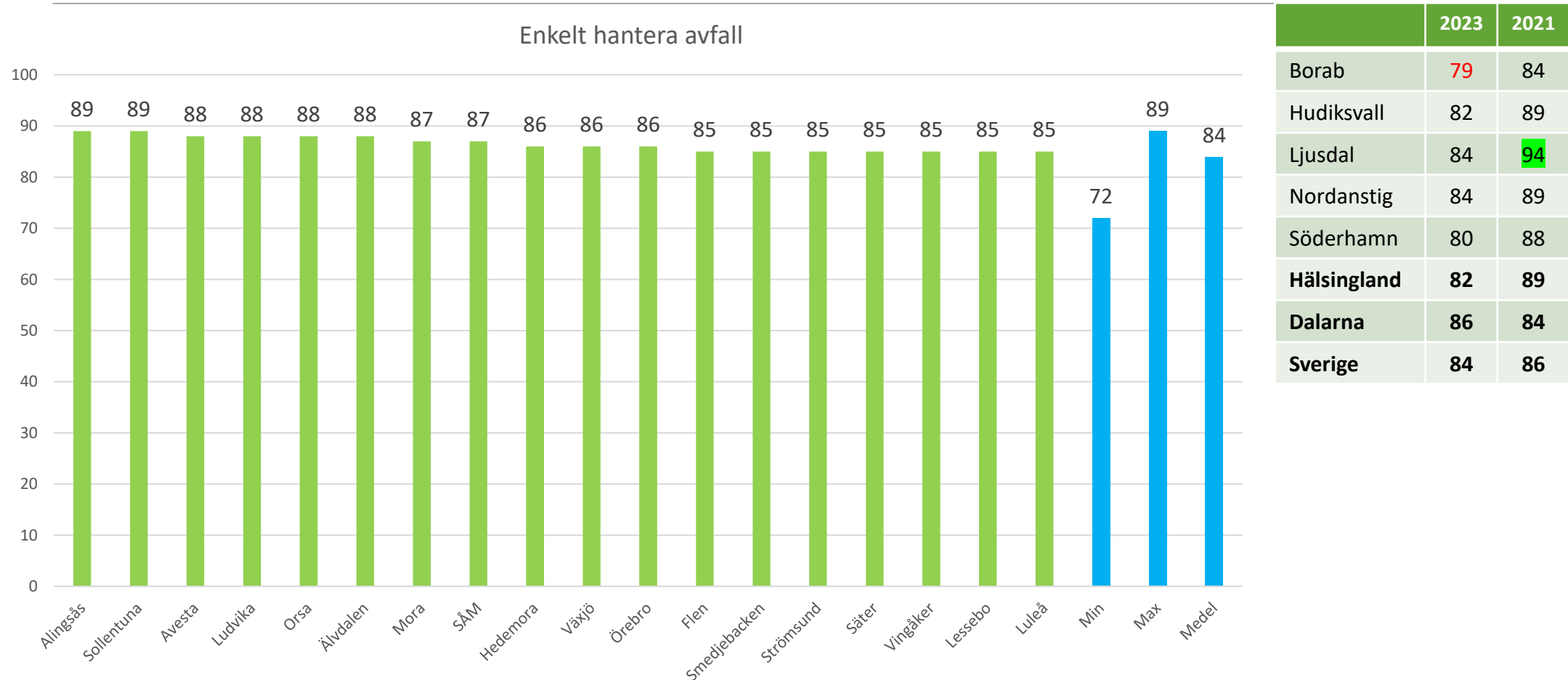
Medel fråga 101-c, 11a-b, 12a-b, 131-b, 14a-d



	Plac 2023
Borab	42
Hudiksvall	7
Ljusdal	43
Nordanstig	22
Söderhamn	8

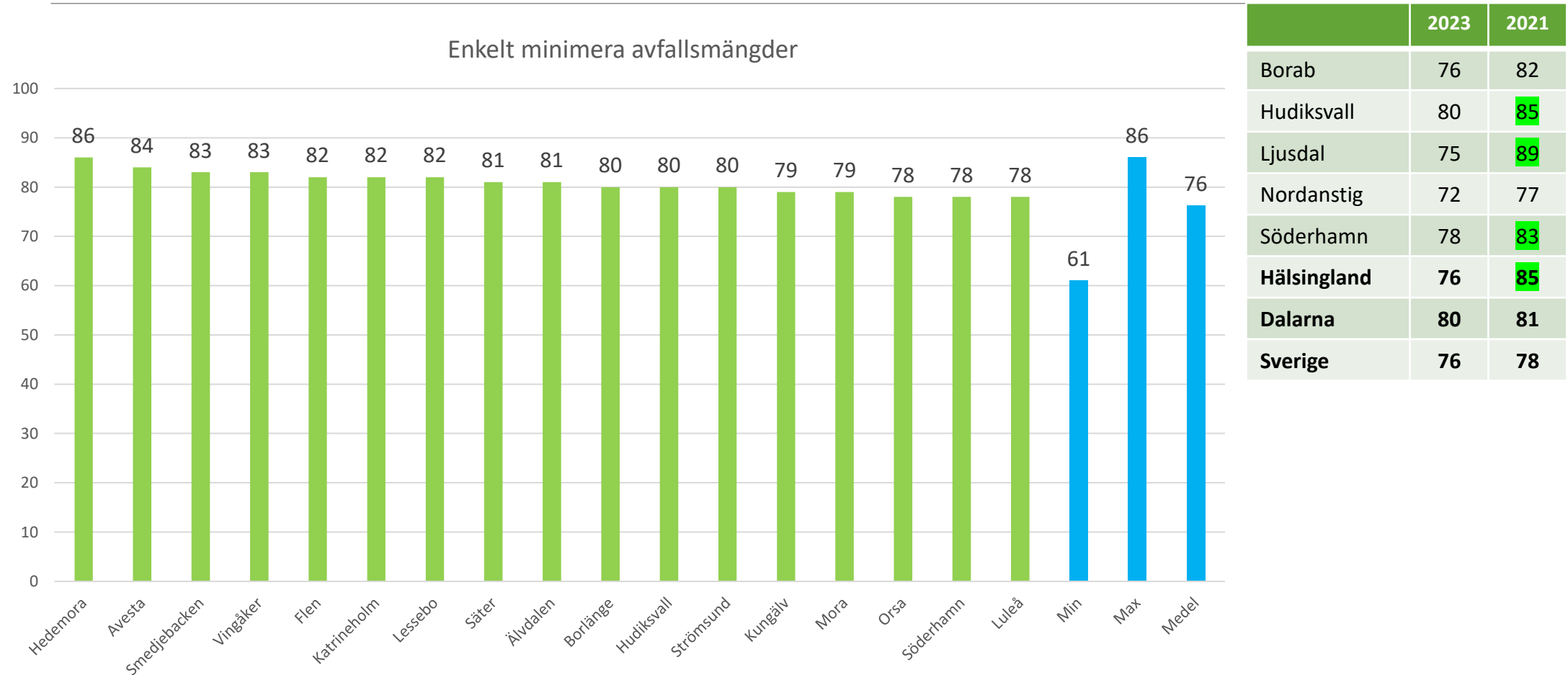
# Enkelt hantera avfall på rätt sätt

Fråga 10a



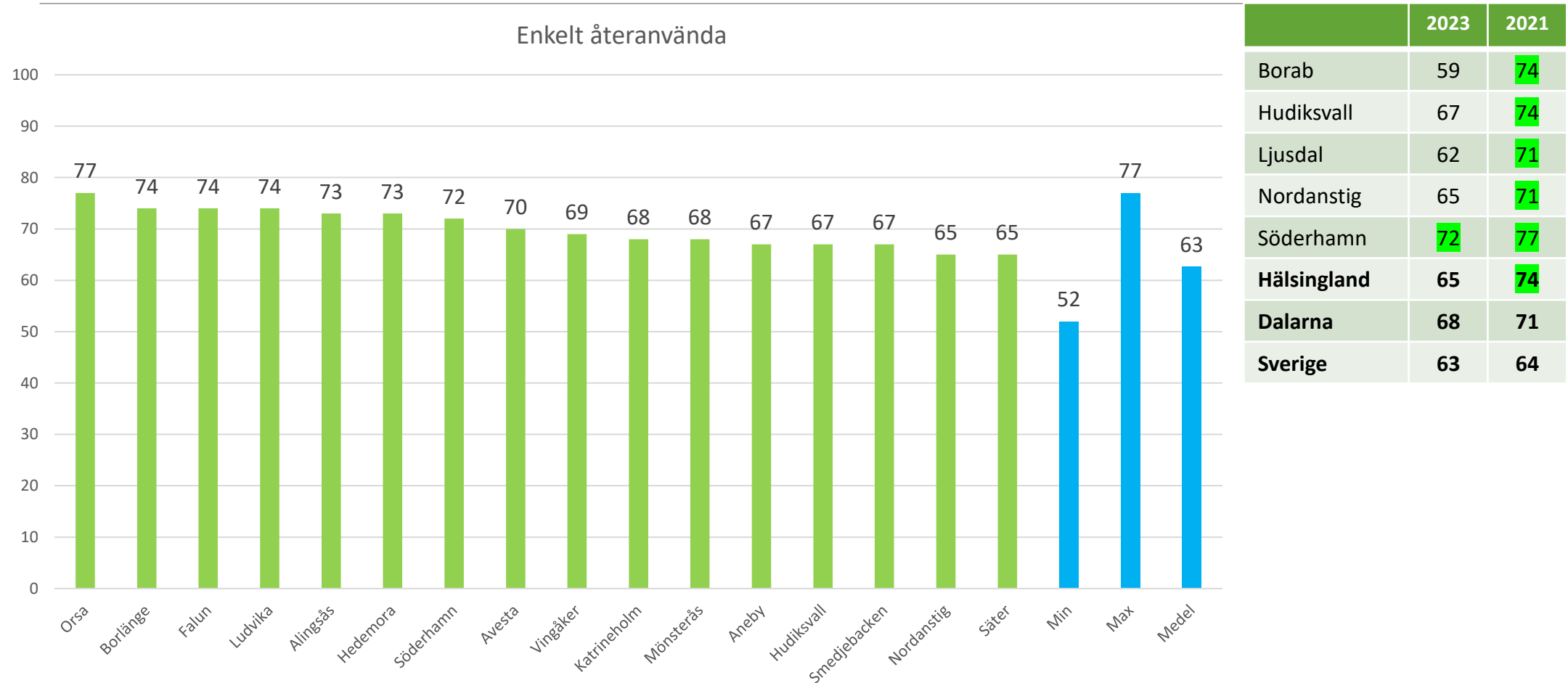
# Enkelt minimera avfallsmängder

Fråga 10b



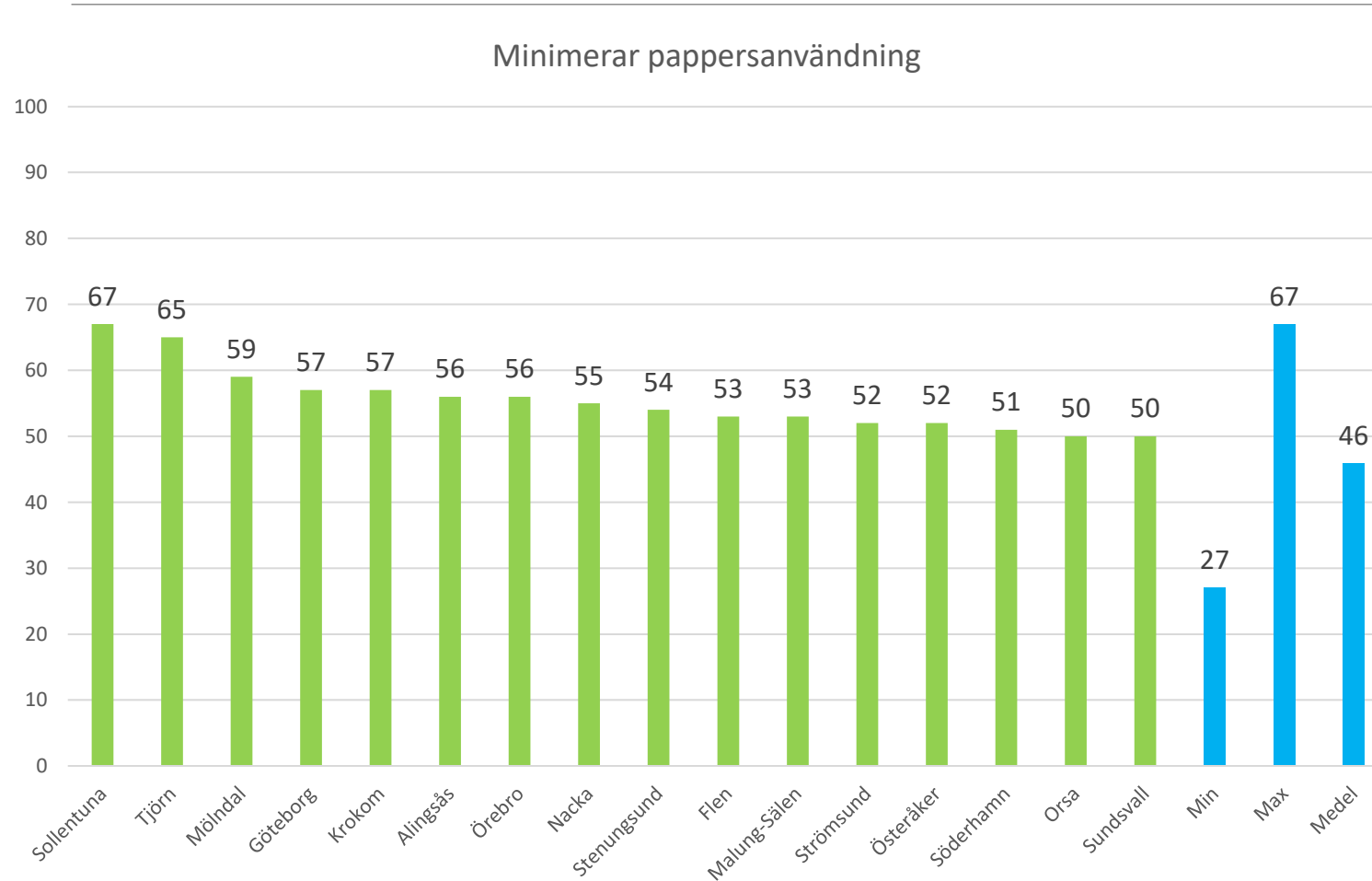
# Enkelt återanvända

Fråga 10c



# Minimera pappersanvändning

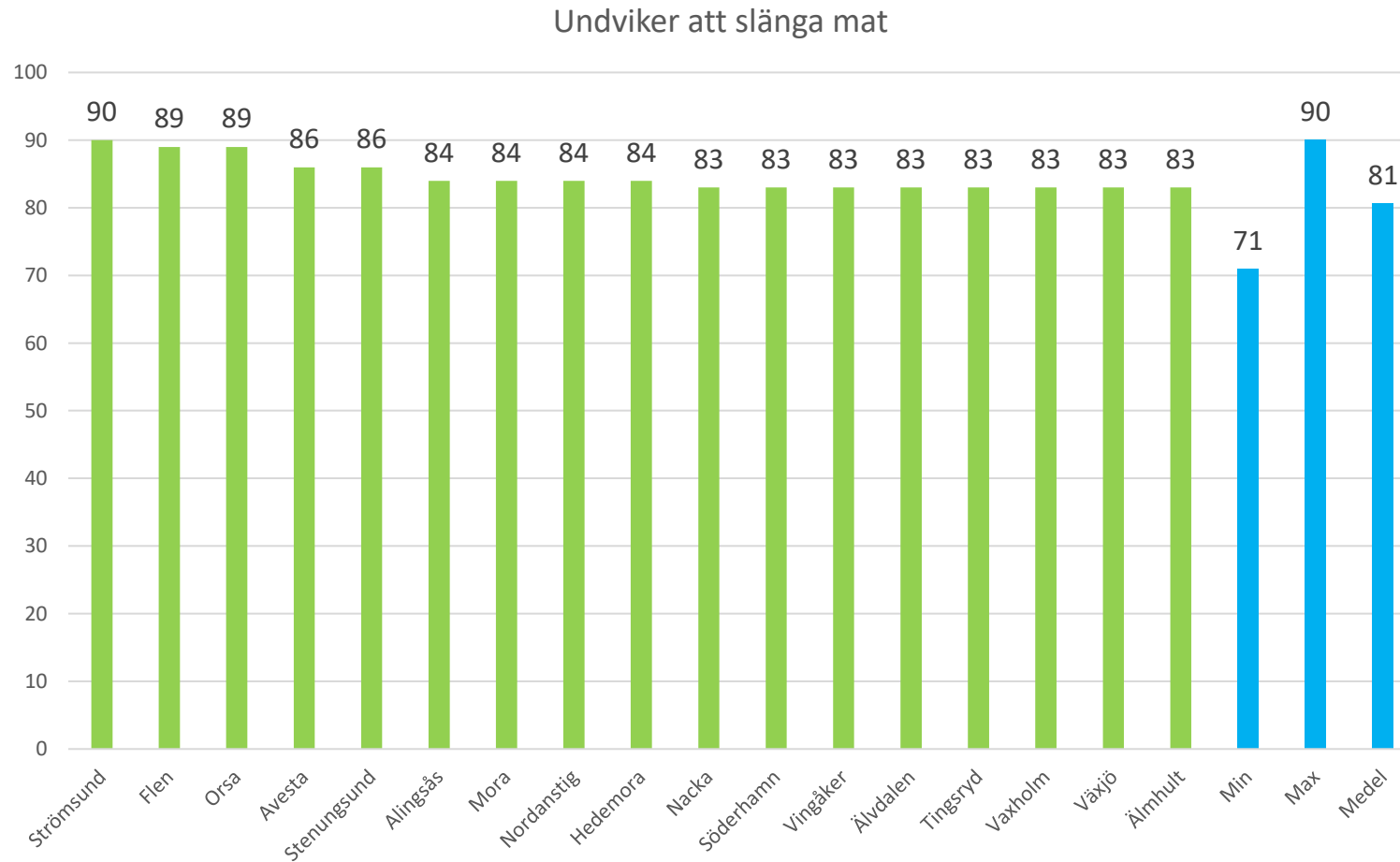
Fråga 11a



	2023	2021	2019	2017
Borab	39	29	31	26
Hudiksvall	49	44	41	28
Ljusdal	38	36	39	32
Nordanstig	47	45	-	-
Söderhamn	51	36	33	31
<b>Hälsingland</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>29</b>
<b>Dalarna</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>28</b>
<b>Sverige</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>31</b>

# Undviker slänga mat

Fråga 11b

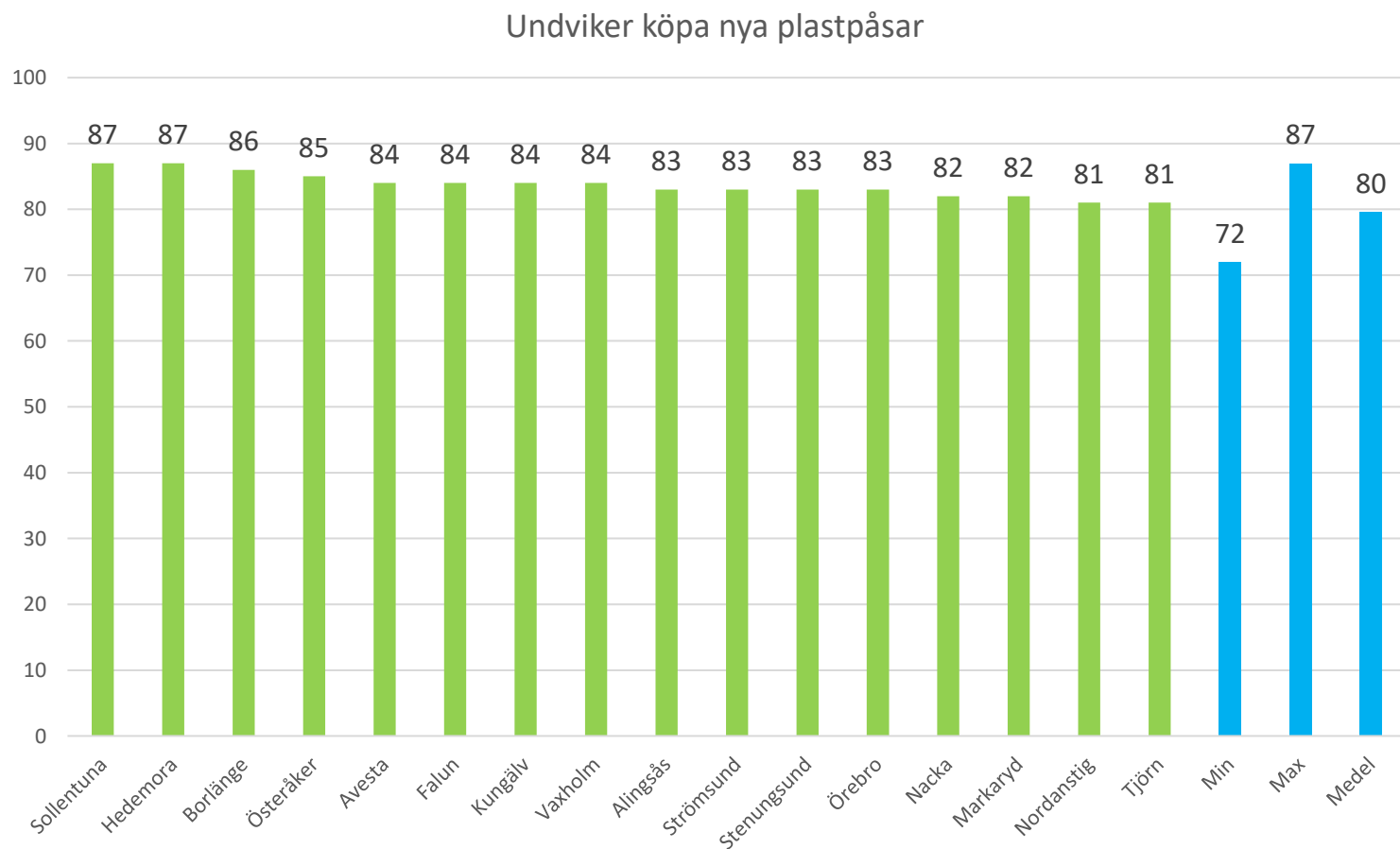


	2023	2021	2019	2017
Borab	77	77	76	68
Hudiksvall	81	81	78	68
Ljusdal	78	78	79	78
Nordanstig	84	79	-	-
Söderhamn	83	72	75	72
<b>Hälsingland</b>	<b>81</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>71</b>
<b>Dalarna</b>	<b>82</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>74</b>
<b>Sverige</b>	<b>81</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>74</b>



# Undviker köpa nya plastpåsar i mataffär

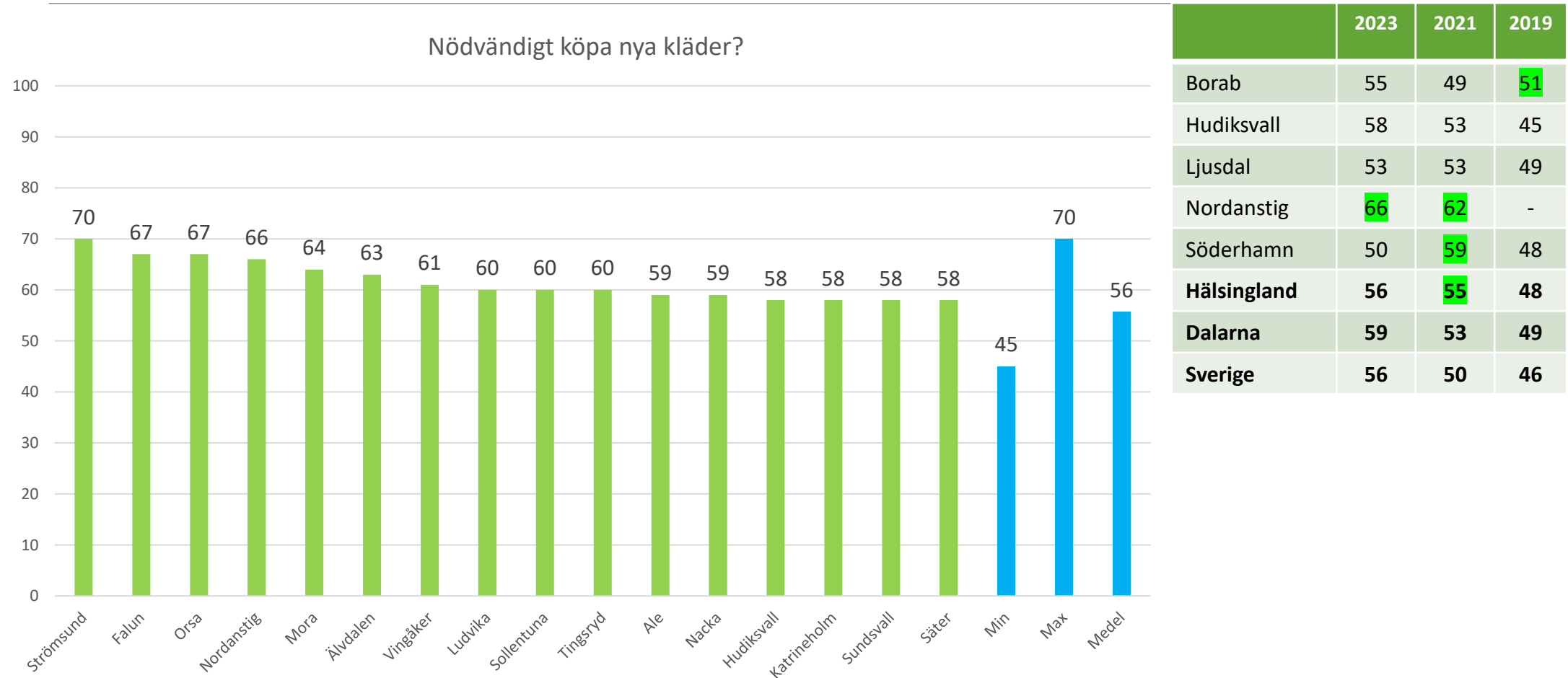
Fråga 11c



	2023	2021	2019	2017
Borab	77	83	49	47
Hudiksvall	78	87	55	47
Ljusdal	74	83	54	40
Nordanstig	81	83	-	-
Söderhamn	75	81	51	40
Hälsingland	77	84	52	43
Dalarna	79	85	55	50
Sverige	80	83	57	52

# Överväger nödvändighet köpa nya kläder

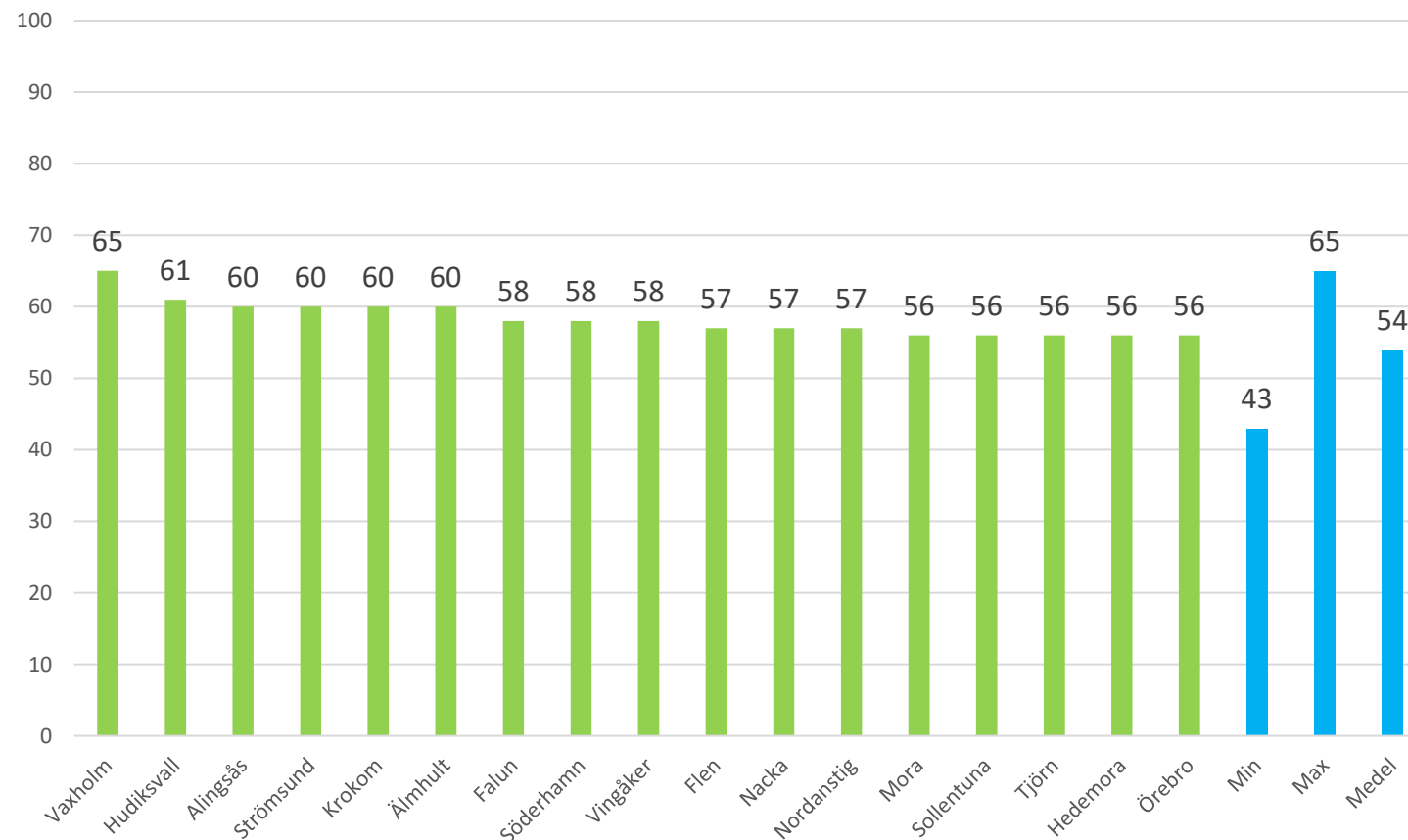
Fråga 11d



# Vilja ändra levnadssätt för att minimera avfallsmängder

Fråga 12a

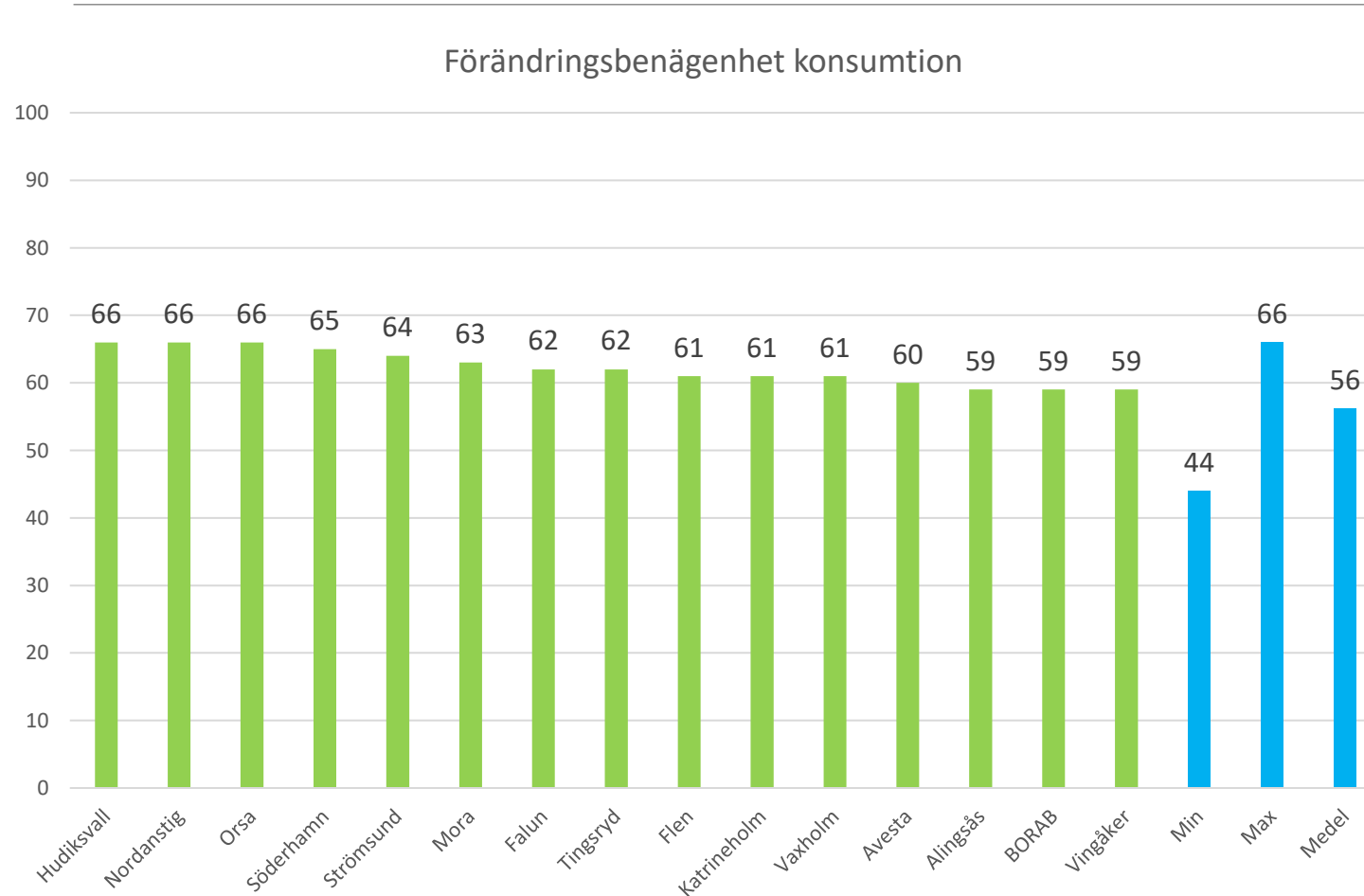
Förändringsbenägenhet levnadssätt



	2023	2021	2019	2017
Borab	49	53	54	53
Hudiksvall	61	57	61	56
Ljusdal	46	54	62	52
Nordanstig	57	50	56	61
Söderhamn	58	54	56	56
<b>Hälsingland</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>56</b>
<b>Dalarna</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>55</b>
<b>Sverige</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>54</b>	<b>55</b>

# Vilja styra konsumtion mot ökad återanvändning

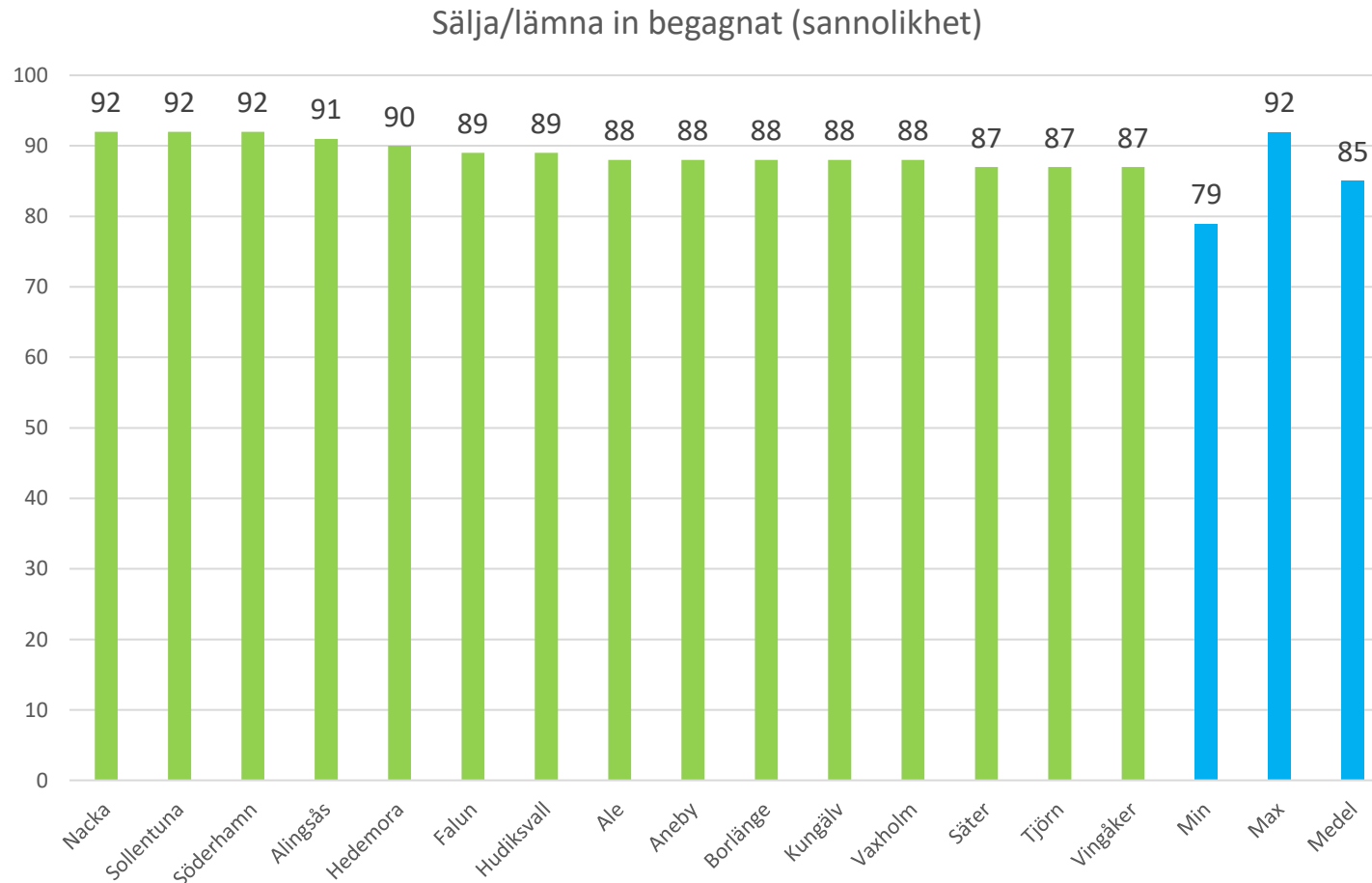
Fråga 12b



	2023	2021	2019	2017
Borab	59	56	54	50
Hudiksvall	66	57	53	57
Ljusdal	49	58	60	63
Nordanstig	66	58	64	57
Söderhamn	65	57	55	44
Hälsingland	61	57	57	54
Dalarna	57	58	53	55
Sverige	56	52	53	53

# Sannolikhet sälja/lämna in begagnade saker

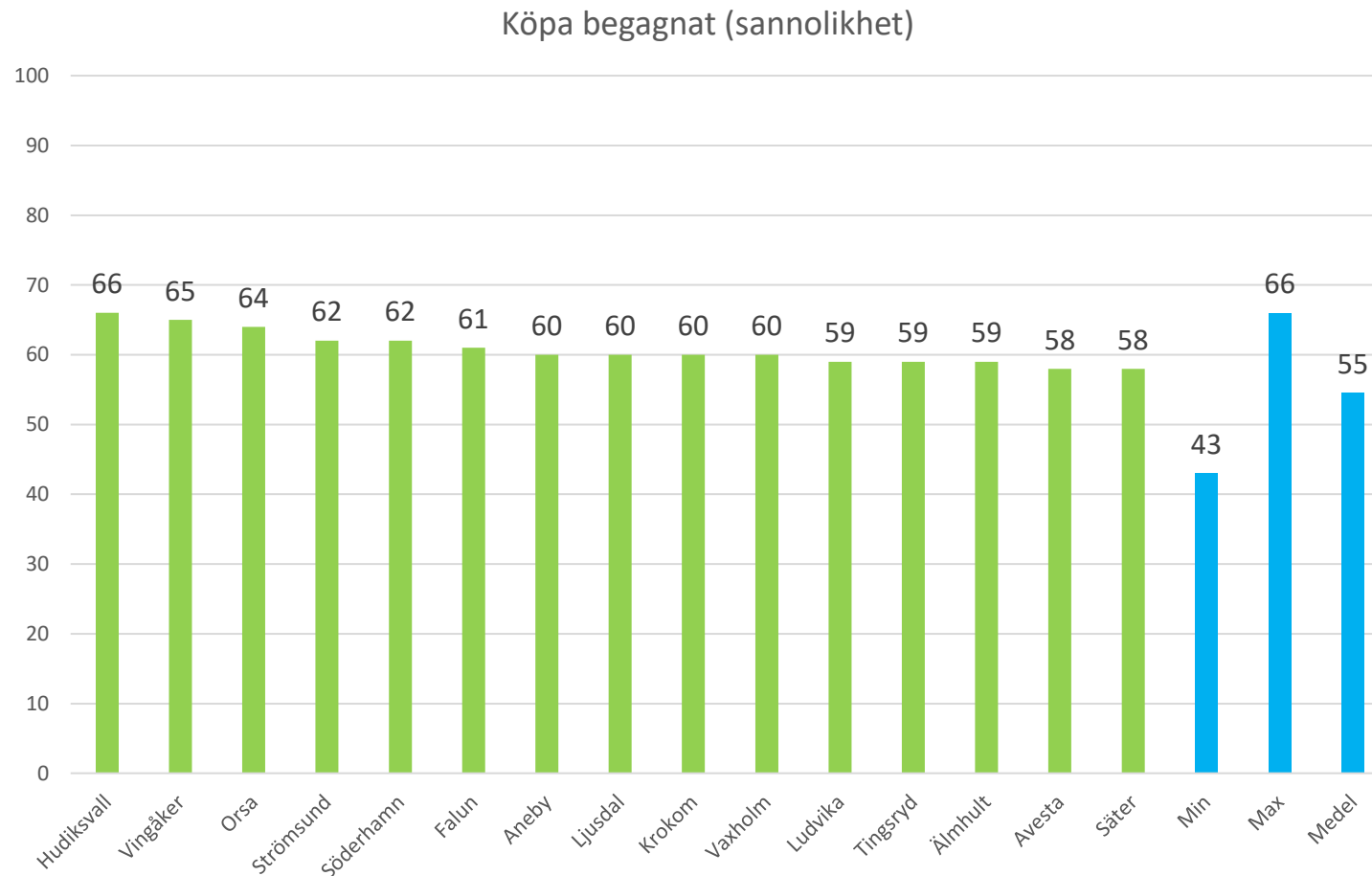
Fråga 13a



	2023	2021	2019	2017
Borab	81	85	86	86
Hudiksvall	89	86	85	89
Ljusdal	79	82	87	85
Nordanstig	83	87	-	-
Söderhamn	92	85	86	82
<b>Hälsingland</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>85</b>
<b>Dalarna</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>84</b>	<b>83</b>
<b>Sverige</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>84</b>

# Sannolikhet köpa begagnade saker

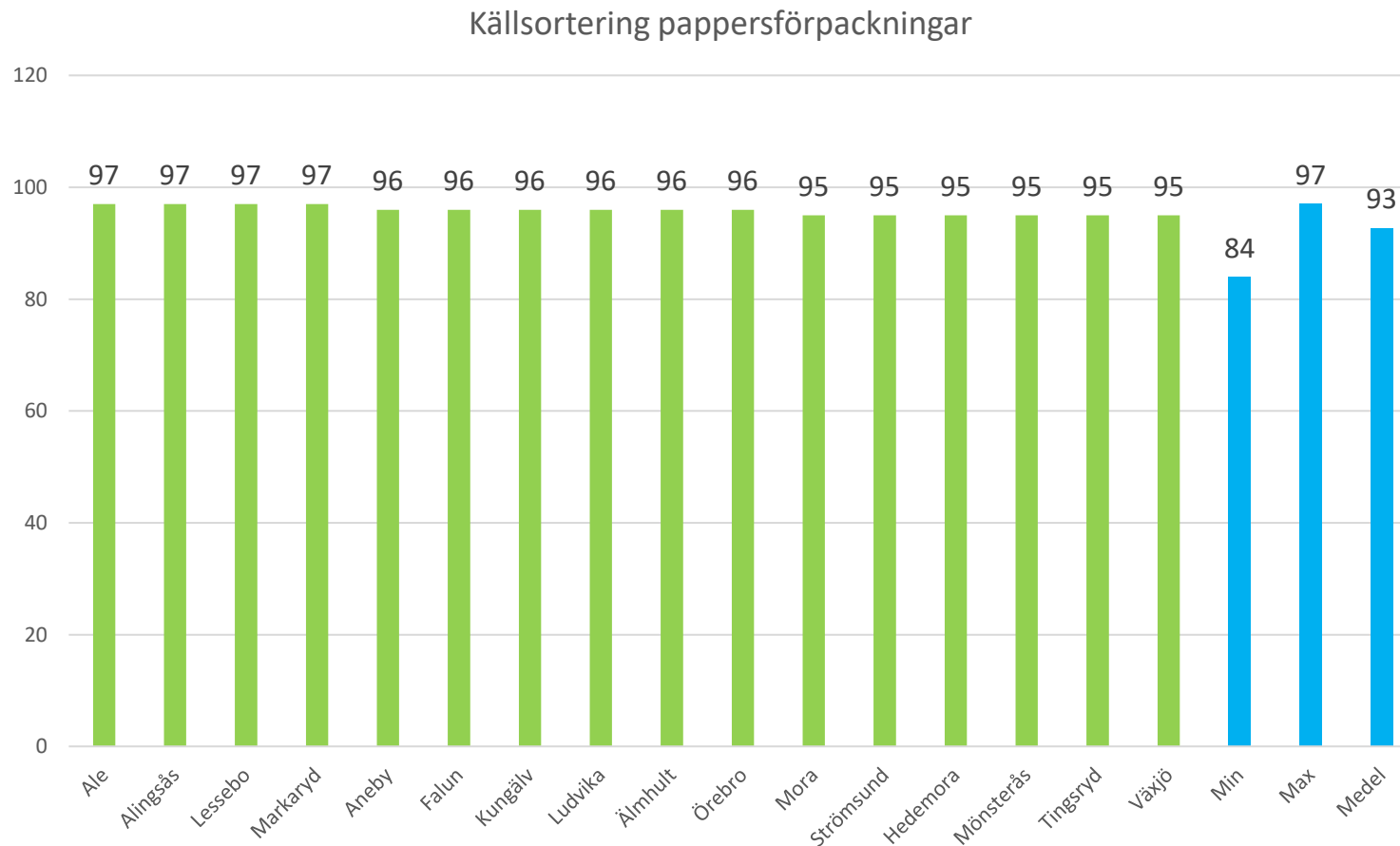
Fråga 13b



	2023	2021	2019	2017
Borab	53	56	59	48
Hudiksvall	66	60	56	54
Ljusdal	60	51	55	58
Nordanstig	57	57	-	-
Söderhamn	62	51	53	45
Hälsingland	60	55	56	51
Dalarna	56	51	51	49
Sverige	55	49	50	46

# Källsortering - pappersförpackningar

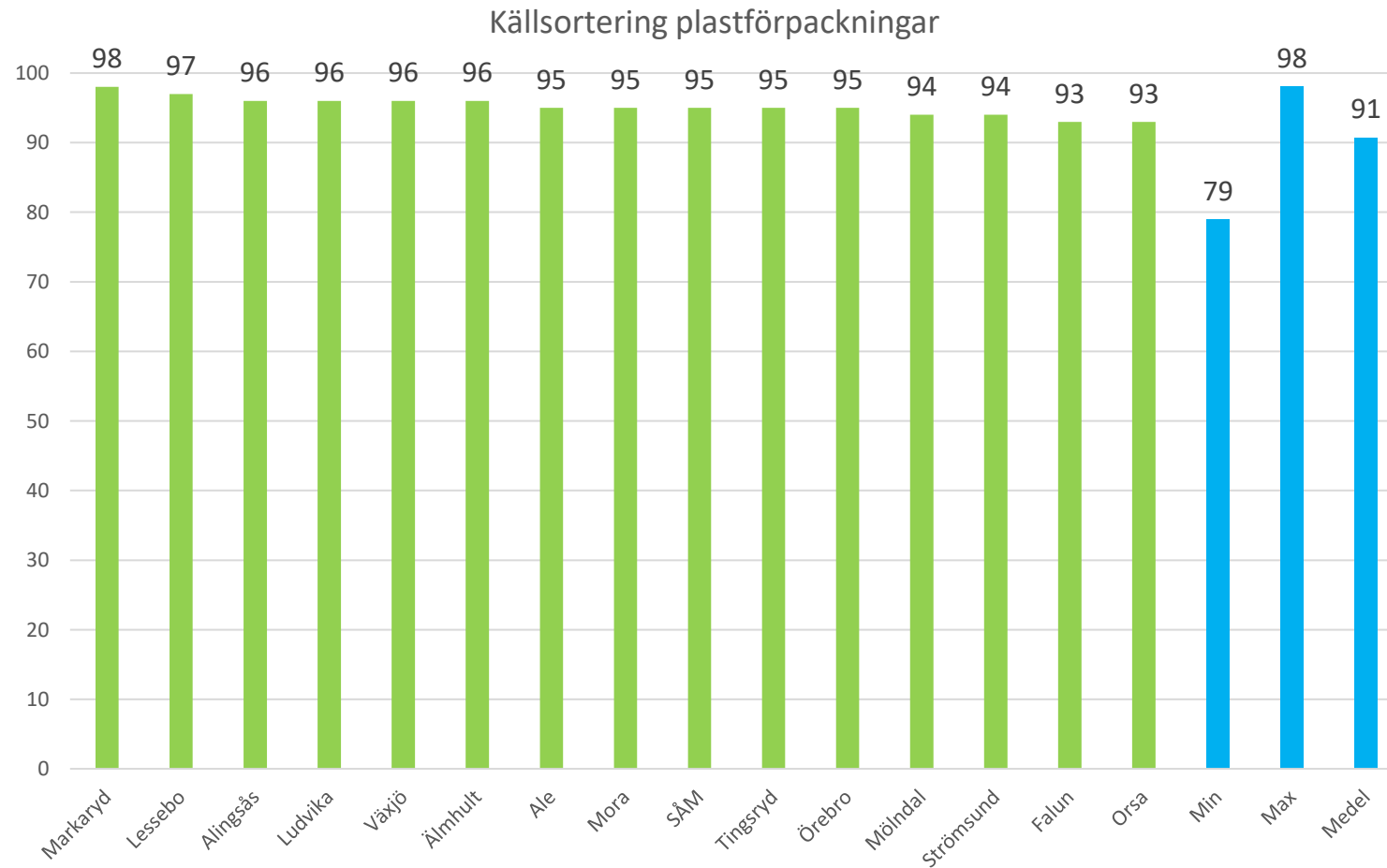
Fråga 14a



	2023	2021	2019	2017
Borab	84	83	76	66
Hudiksvall	91	92	91	87
Ljusdal	86	94	91	88
Nordanstig	89	92	-	-
Söderhamn	90	91	85	88
<b>Hälsingland</b>	<b>88</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>82</b>
<b>Dalarna</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>80</b>	<b>86</b>
<b>Sverige</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>89</b>	<b>86</b>

# Källsortering - plastförpackningar

Fråga 14b

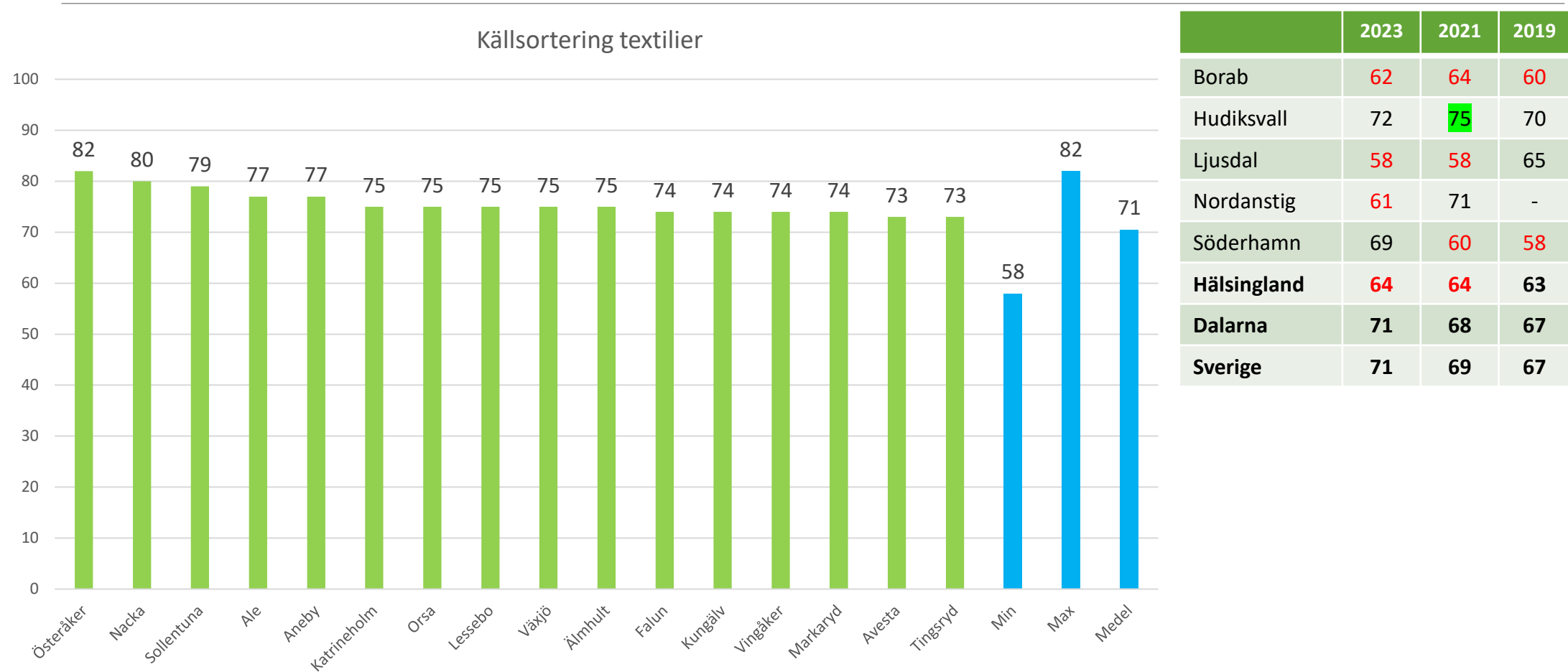


	2023	2021	2019	2017
Borab	83	83	72	60
Hudiksvall	89	90	84	81
Ljusdal	85	88	85	76
Nordanstig	86	88	-	-
Söderhamn	90	82	78	71
Hälsingland	87	86	80	72
Dalarna	90	87	87	83
Sverige	91	89	85	81



# Källsortering - textilier

Fråga 14d

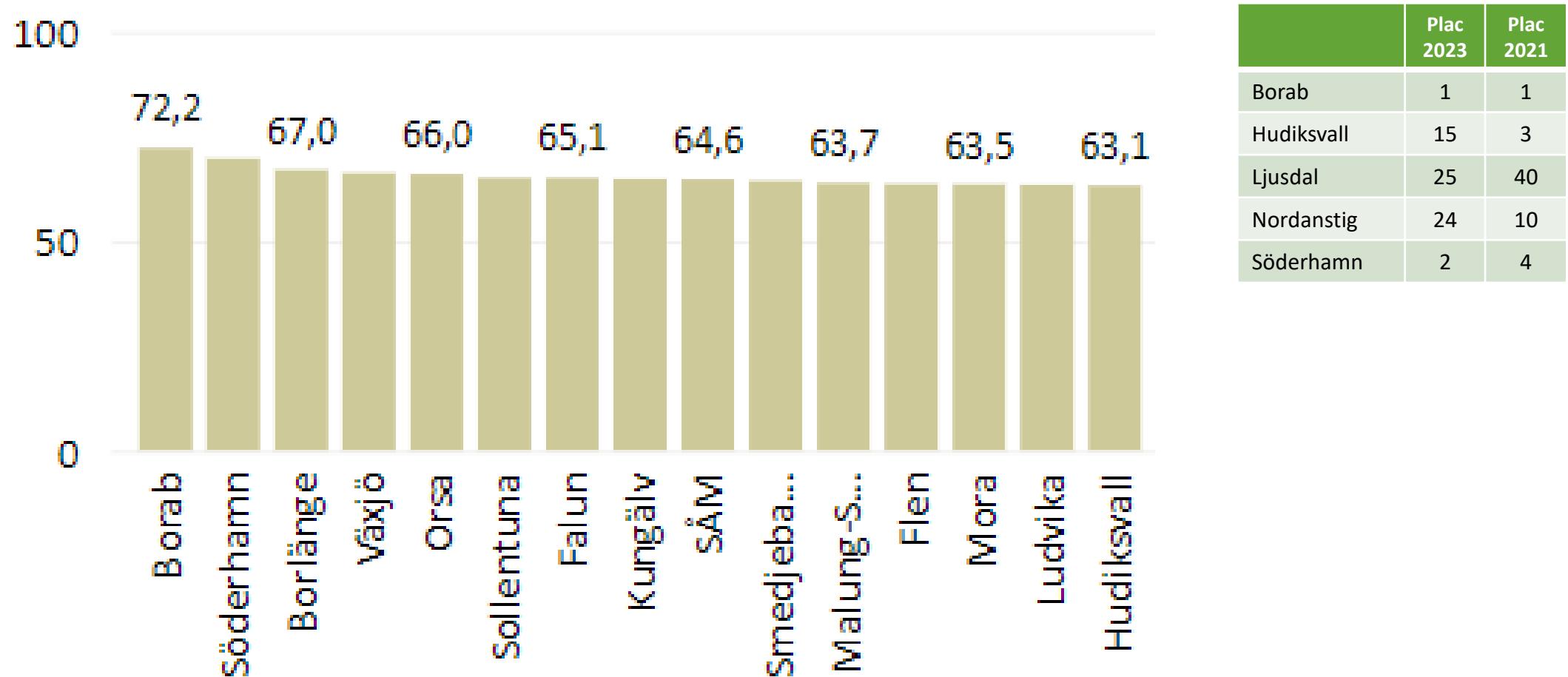


# Leverantör

---

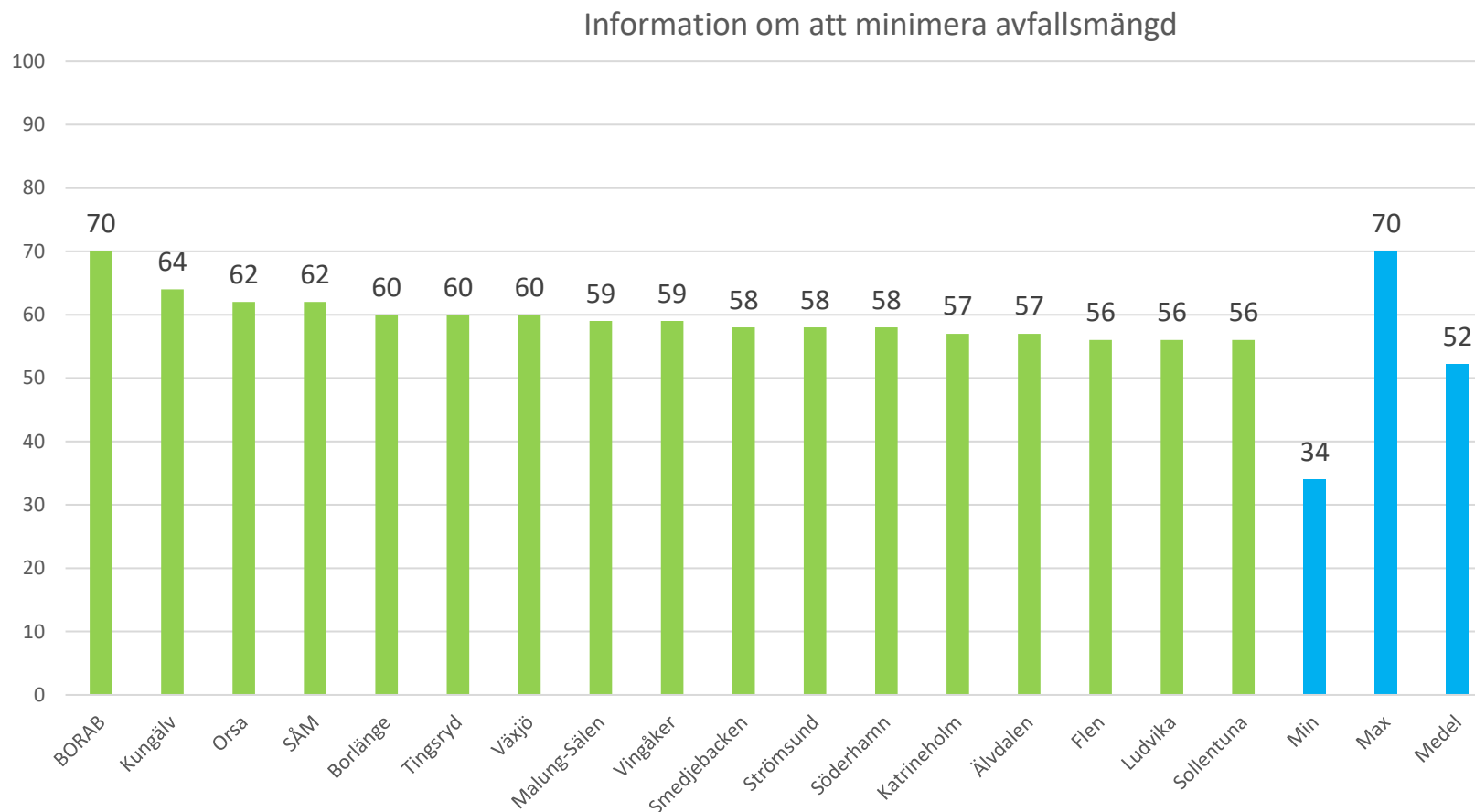
# Index leverantör

Medel fråga 15a-g, 16,17



# Information om att minimera avfallsmängder

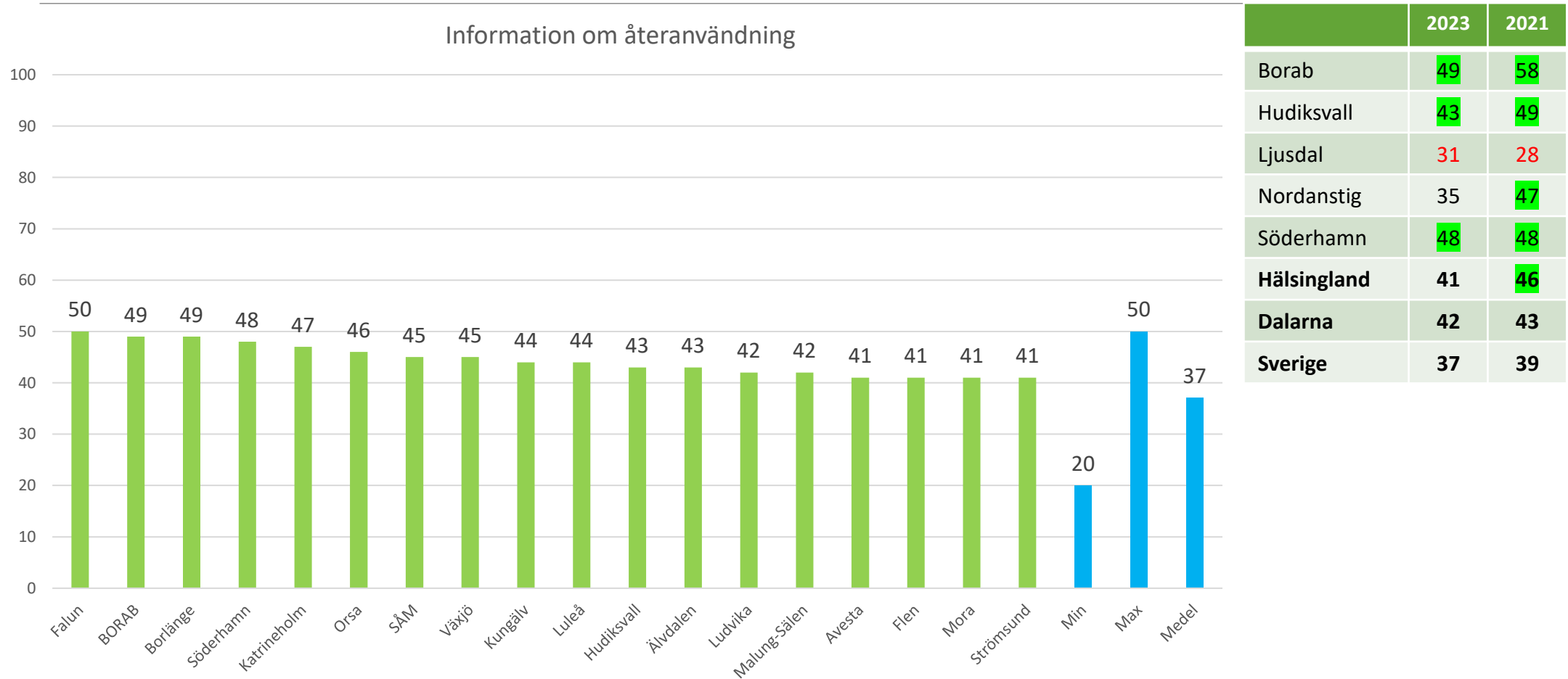
Fråga 15a



	2023	2021
Borab	70	73
Hudiksvall	54	68
Ljusdal	48	51
Nordanstig	47	54
Söderhamn	58	61
Hälsingland	55	63
Dalarna	54	55
Sverige	52	53

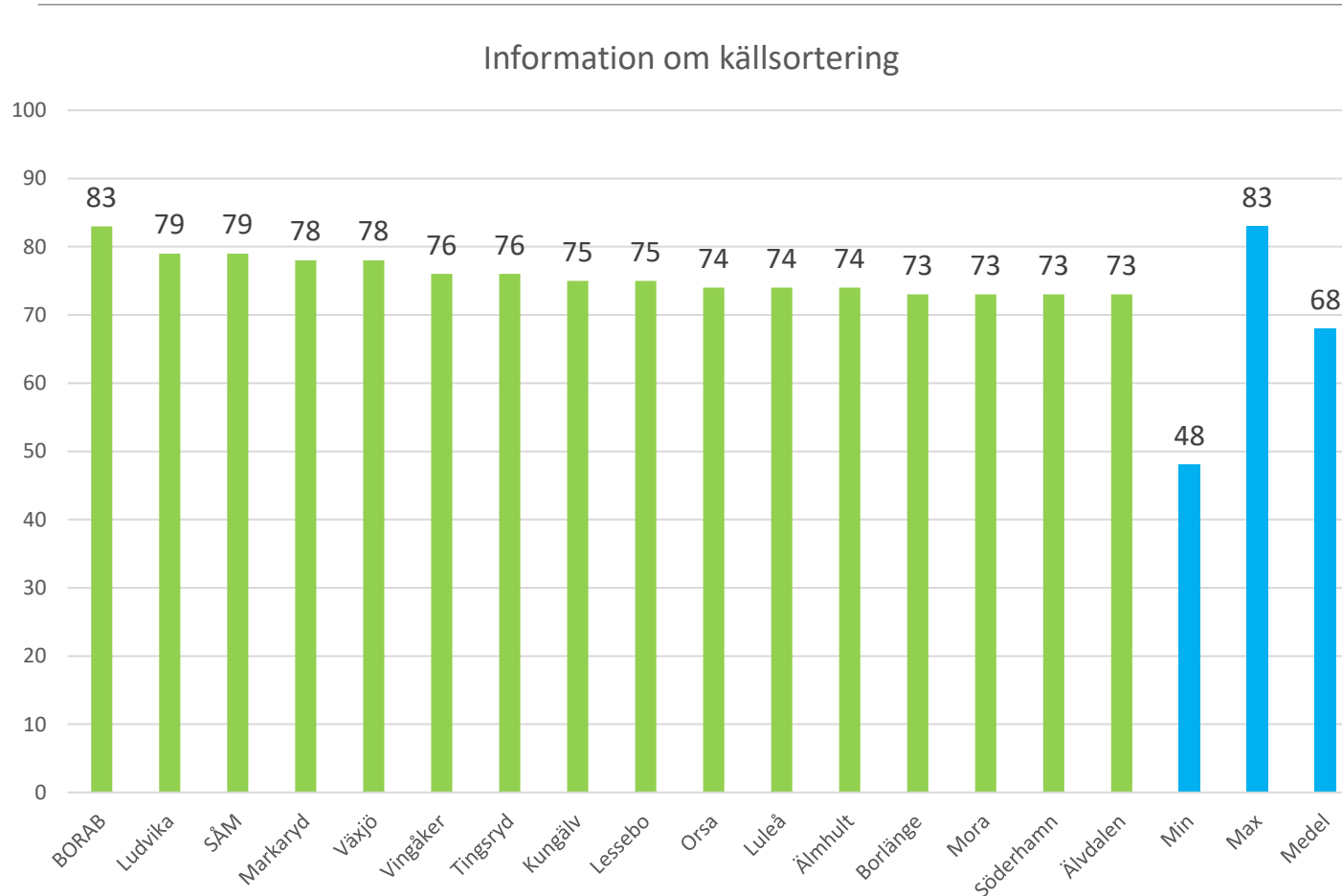
# Information om återanvändning

Fråga 15b



# Information om källsortering

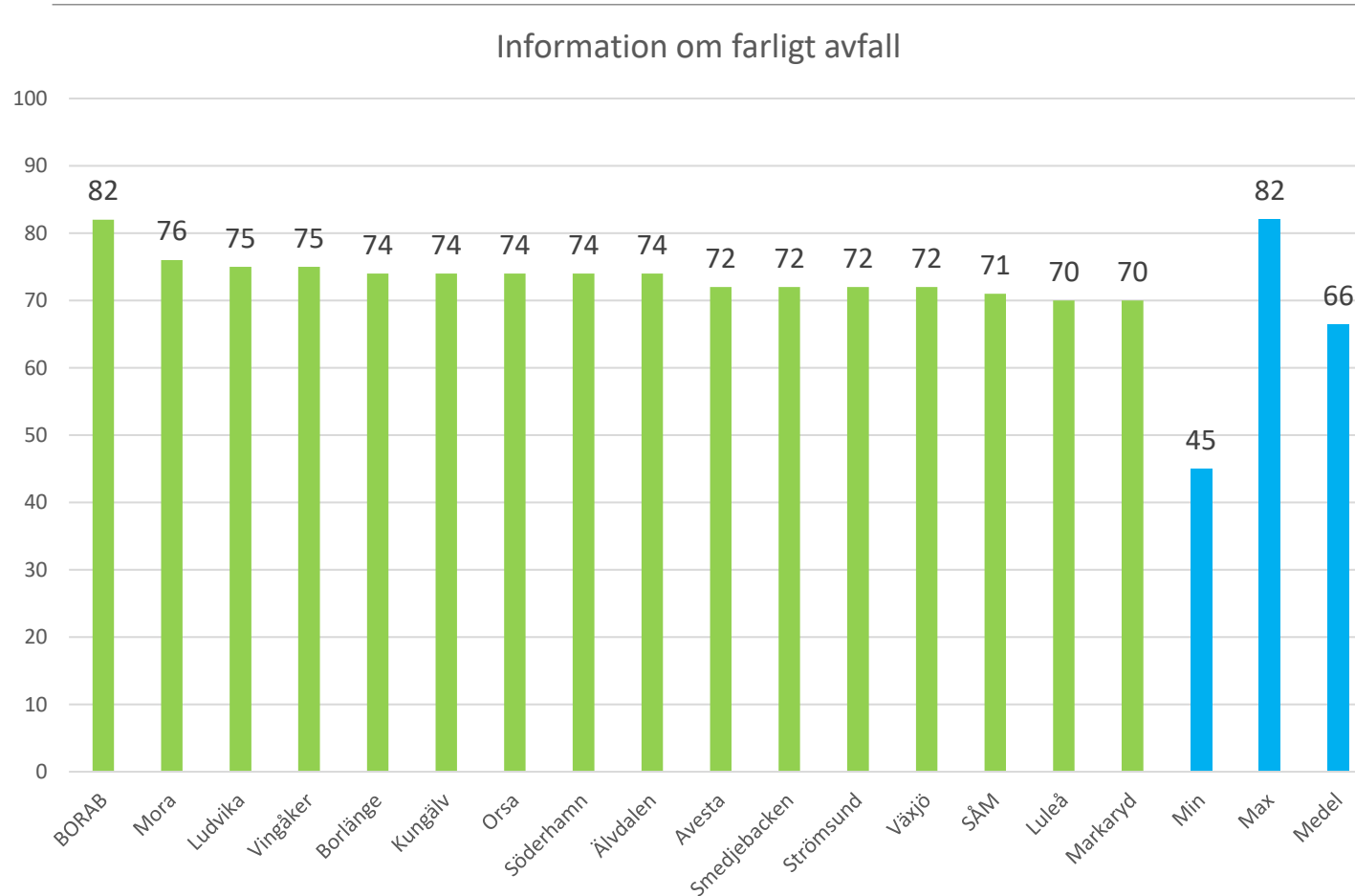
Fråga 15c



	2023	2021	2019	2017
Borab	83	81	88	76
Hudiksvall	70	81	79	77
Ljusdal	63	64	73	72
Nordanstig	57	62	69	58
Söderhamn	73	79	72	75
<b>Hälsingland</b>	<b>69</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>72</b>
<b>Dalarna</b>	<b>70</b>	<b>75</b>	<b>79</b>	<b>75</b>
<b>Sverige</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>73</b>

# Information om farligt avfall

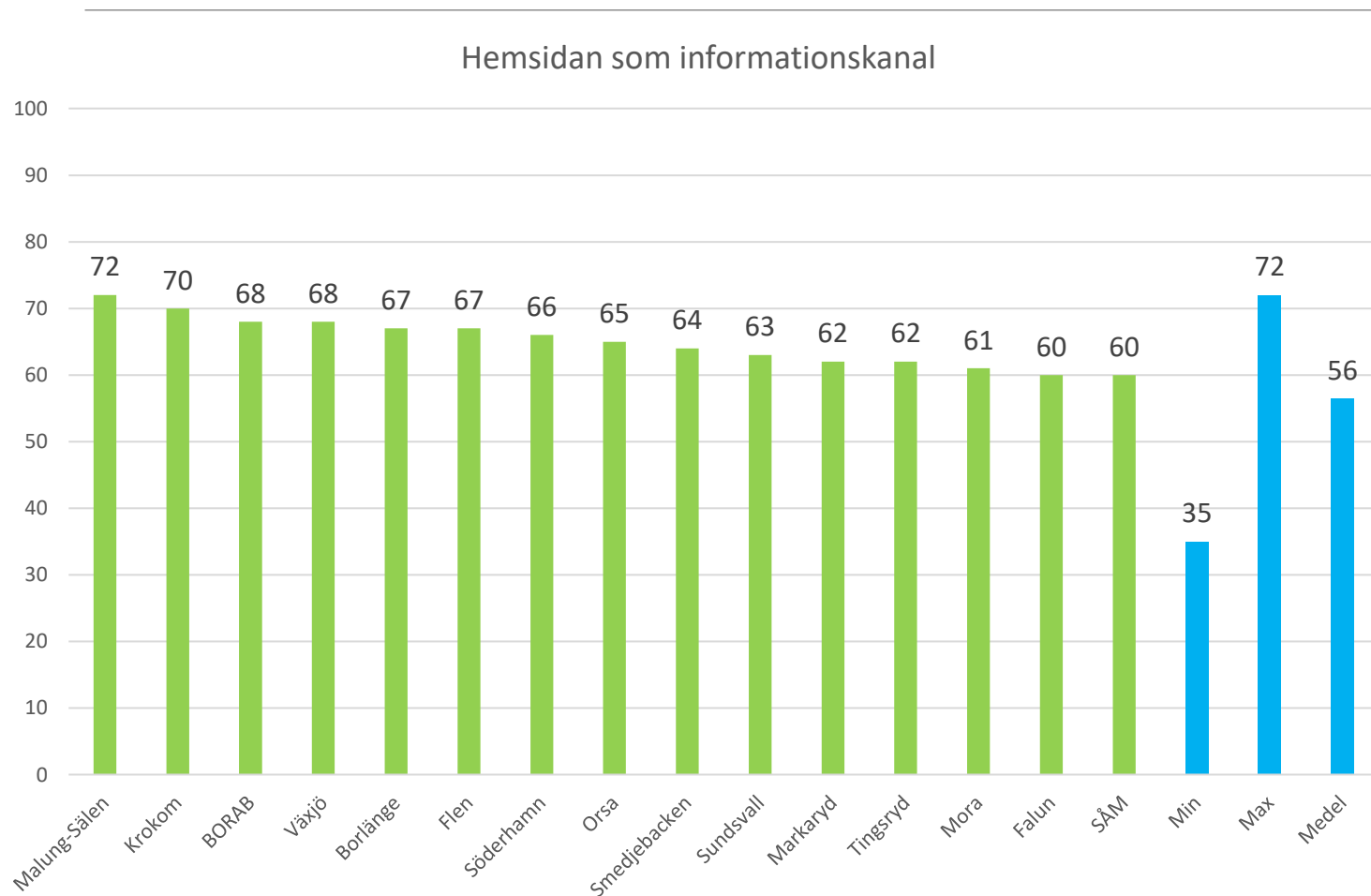
Fråga 15d



	2023	2021	2019	2017
Borab	82	79	82	75
Hudiksvall	68	81	69	72
Ljusdal	66	64	71	70
Nordanstig	65	66	75	51
Söderhamn	74	78	66	67
Hälsingland	71	75	73	67
Dalarna	70	75	73	69
Sverige	66	71	69	66

# Hemsida som informationskanal

Fråga 15e

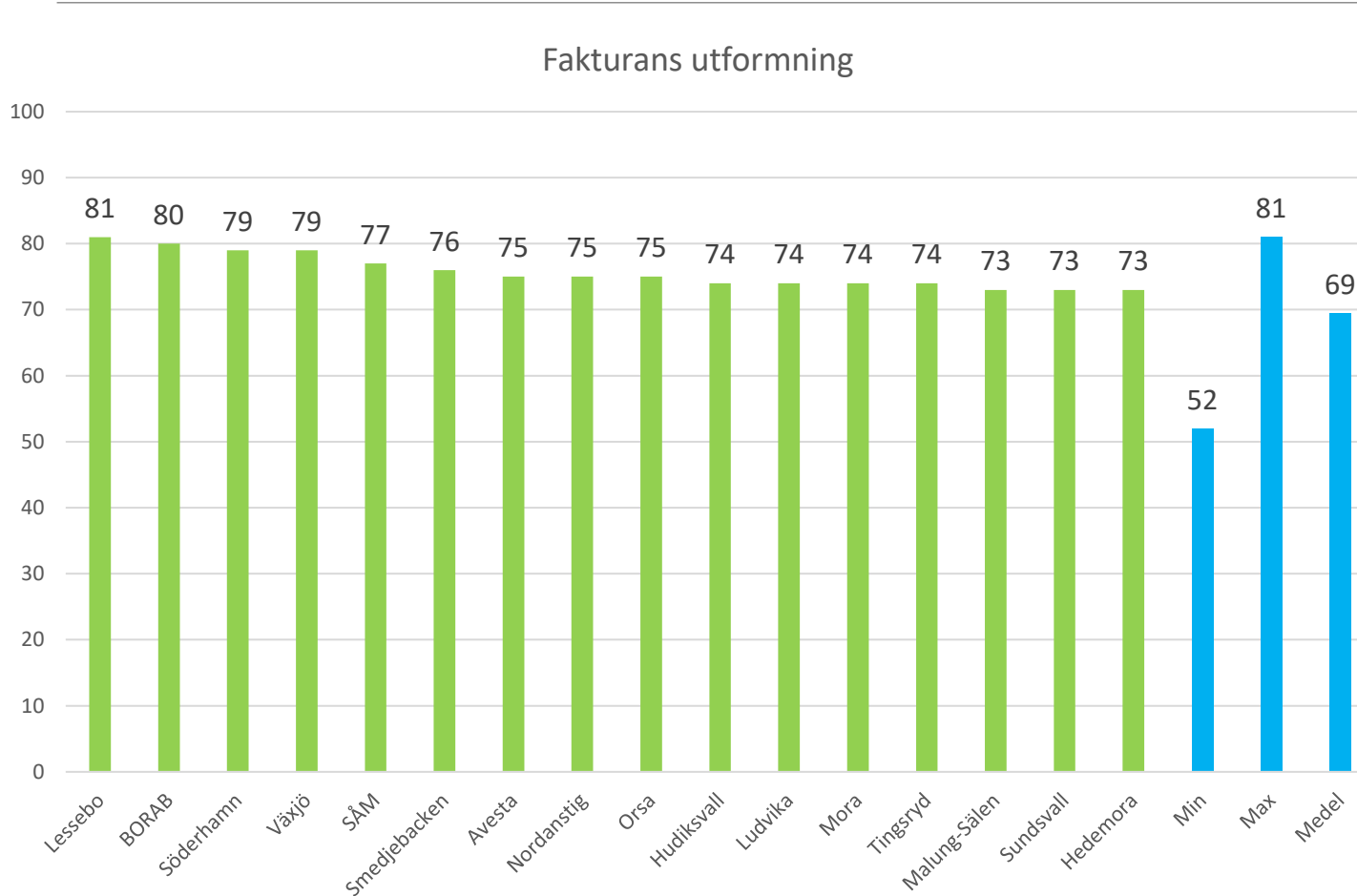


	2023	2021	2019	2017
Borab	68	69	85	71
Hudiksvall	59	66	69	66
Ljusdal	58	57	65	60
Nordanstig	53	62	71	58
Söderhamn	66	67	61	69
Hälsingland	61	66	70	65
Dalarna	59	62	72	65
Sverige	56	59	67	64



# Fakturans utformning

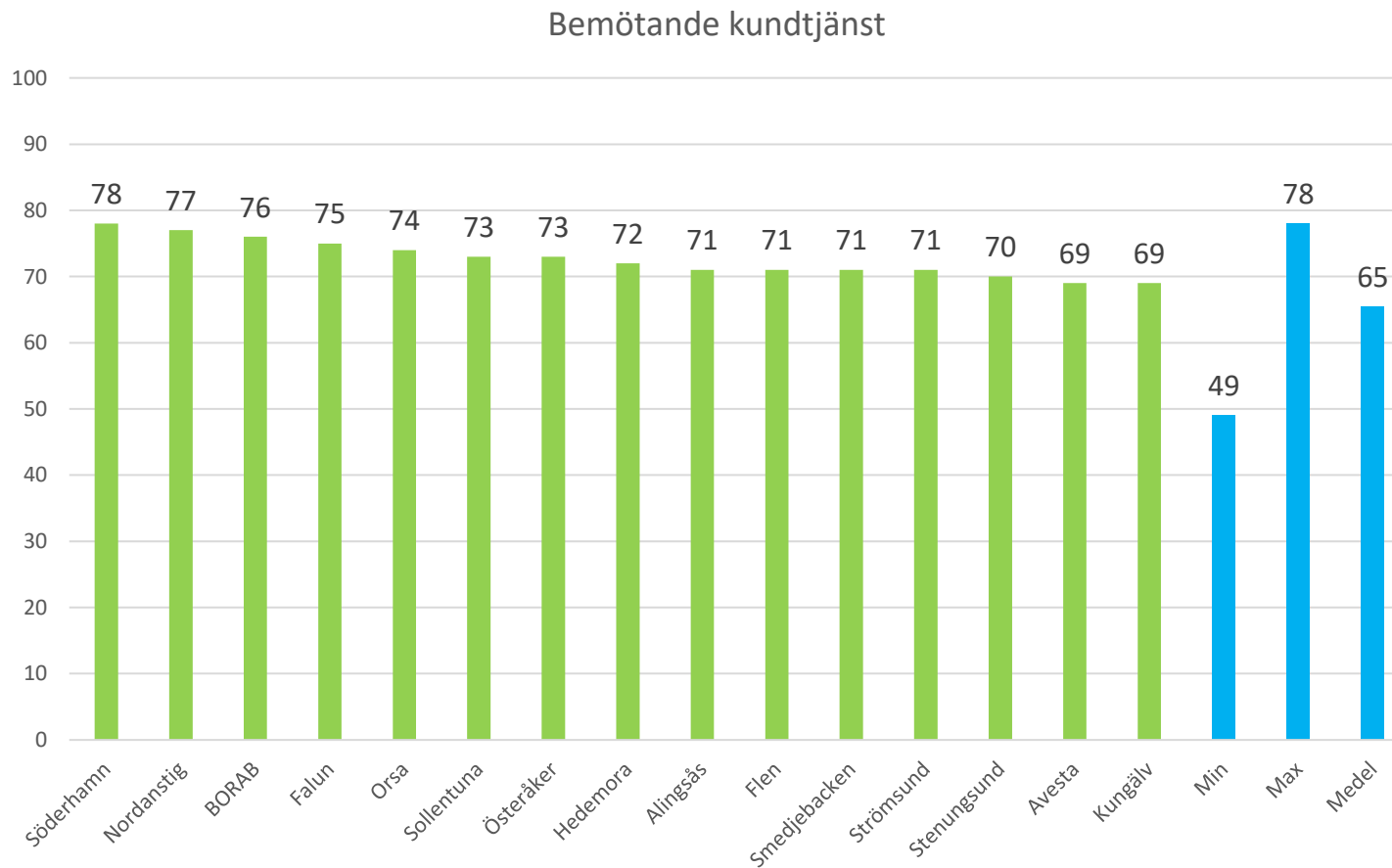
Fråga 15f



	2023	2021	2019	2017
Borab	80	81	83	84
Hudiksvall	74	81	78	76
Ljusdal	69	66	81	79
Nordanstig	75	80	91	76
Söderhamn	79	79	76	70
Hälsingland	75	80	82	77
Dalarna	71	74	75	71
Sverige	69	72	76	74

# Bemötande kundtjänst

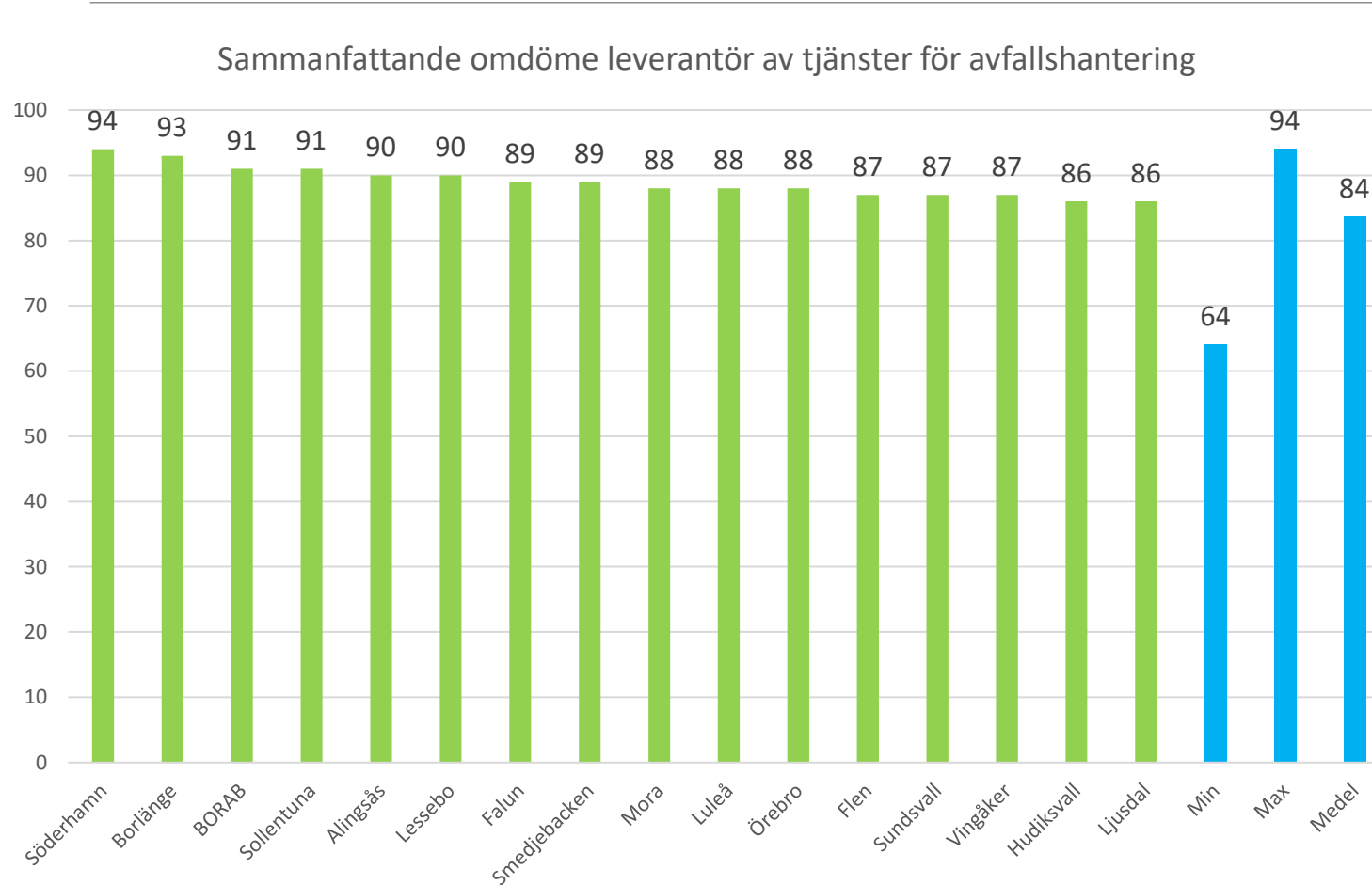
Fråga 15g



	2023	2021	2019	2017
Borab	76	79	80	82
Hudiksvall	65	72	68	77
Ljusdal	68	66	79	80
Nordanstig	77	73	60	60
Söderhamn	78	75	65	76
Hälsingland	73	73	70	75
Dalarna	67	67	73	66
Sverige	65	66	70	70

# Samlat omdöme leverantör

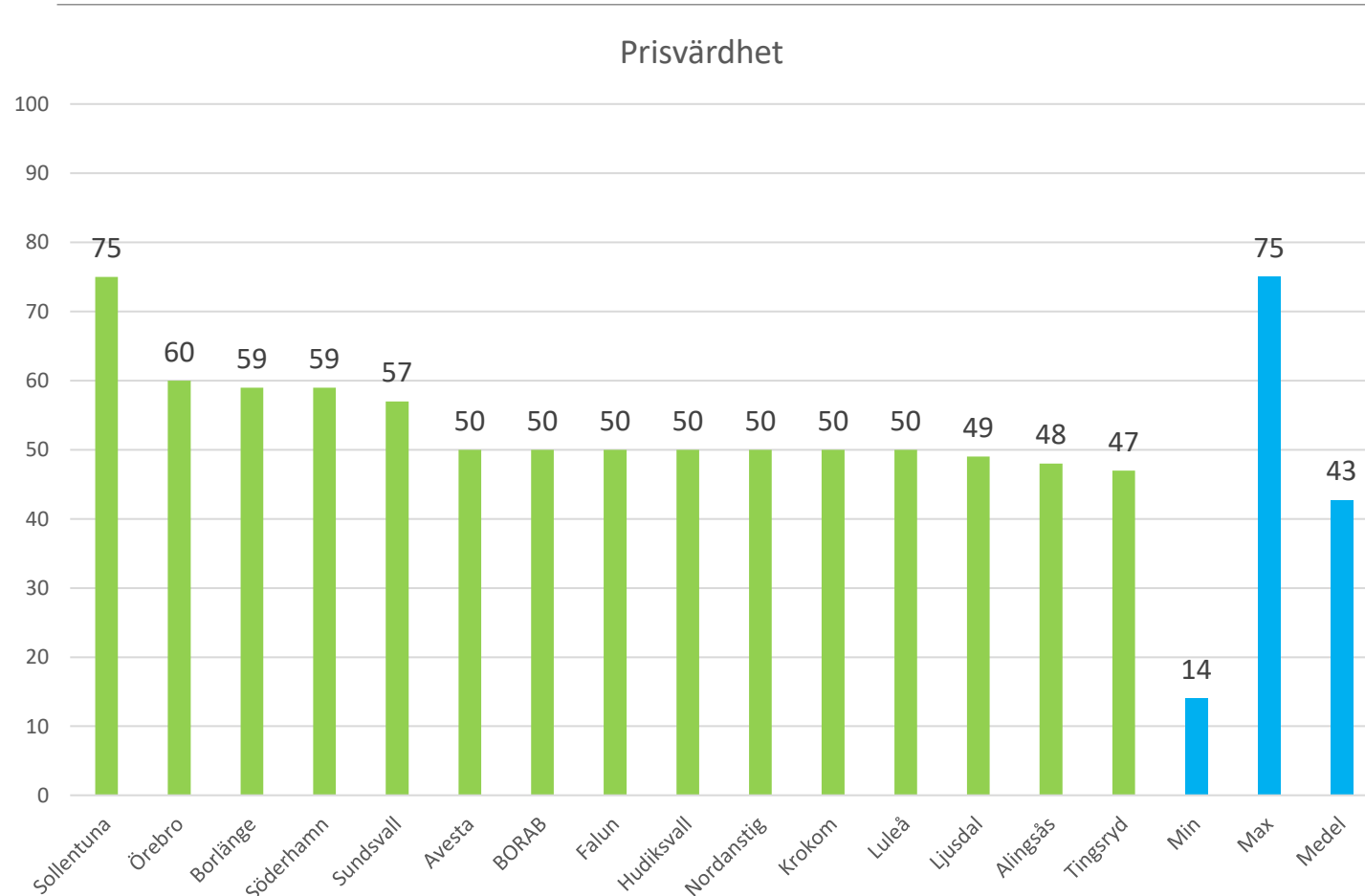
Fråga 16



	2023	2021	2019	2017
Borab	91	93	95	95
Hudiksvall	86	91	89	89
Ljusdal	86	84	87	91
Nordanstig	85	86	91	78
Söderhamn	94	90	88	90
Hälsingland	88	90	90	89
Dalarna	85	87	82	81
Sverige	84	84	85	84

# Prisvärda avfallstjänster

Fråga 17



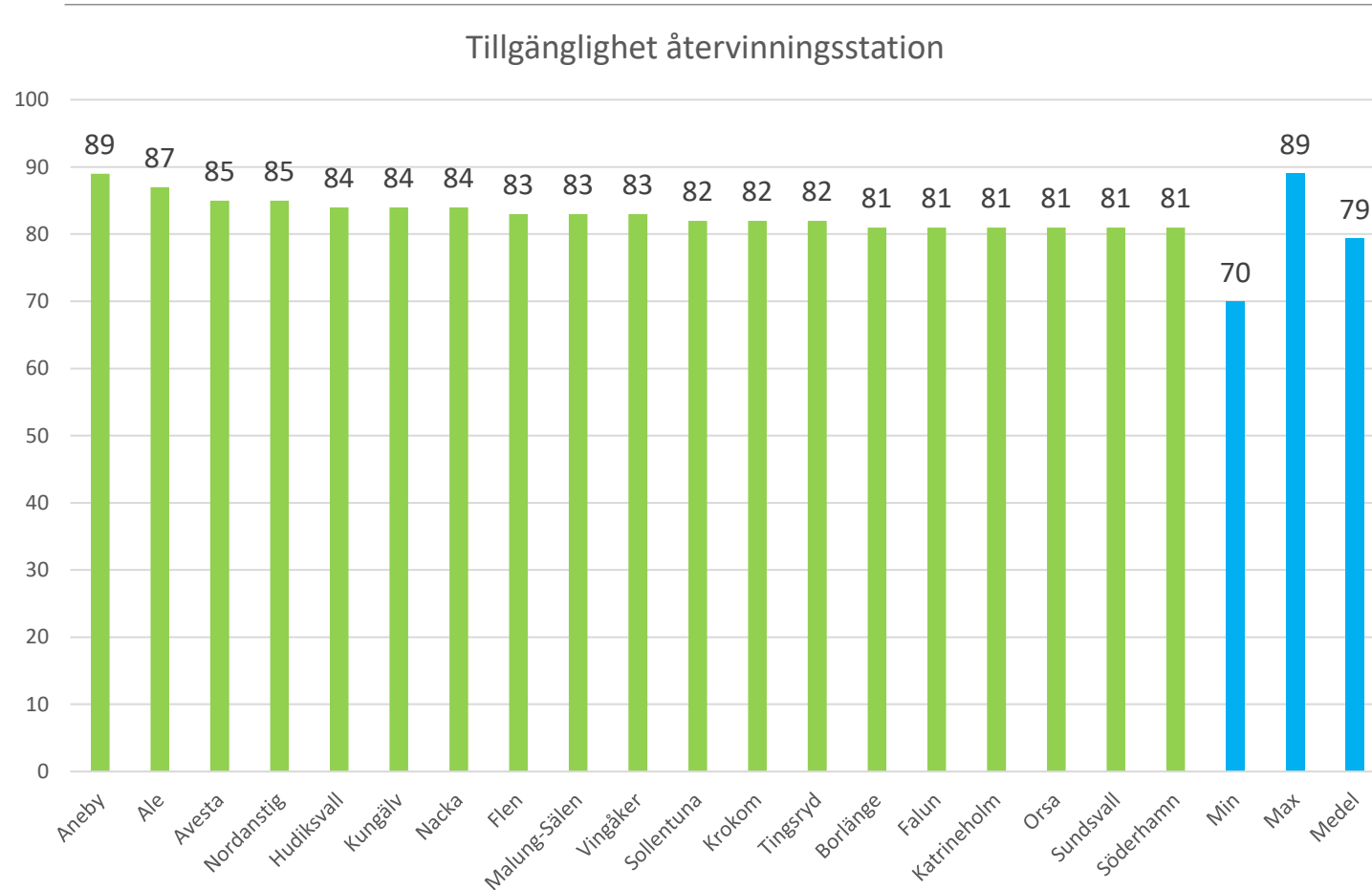
	2023	2021	2019	2017
Borab	50	56	58	65
Hudiksvall	50	63	60	46
Ljusdal	49	36	49	56
Nordanstig	50	57	-	-
Söderhamn	59	58	63	61
Hälsingland	52	53	57	57
Dalarna	42	44	39	38
Sverige	43	43	45	45

# Förpackningar och returpapper

---

# Tillgänglighet ÅVS

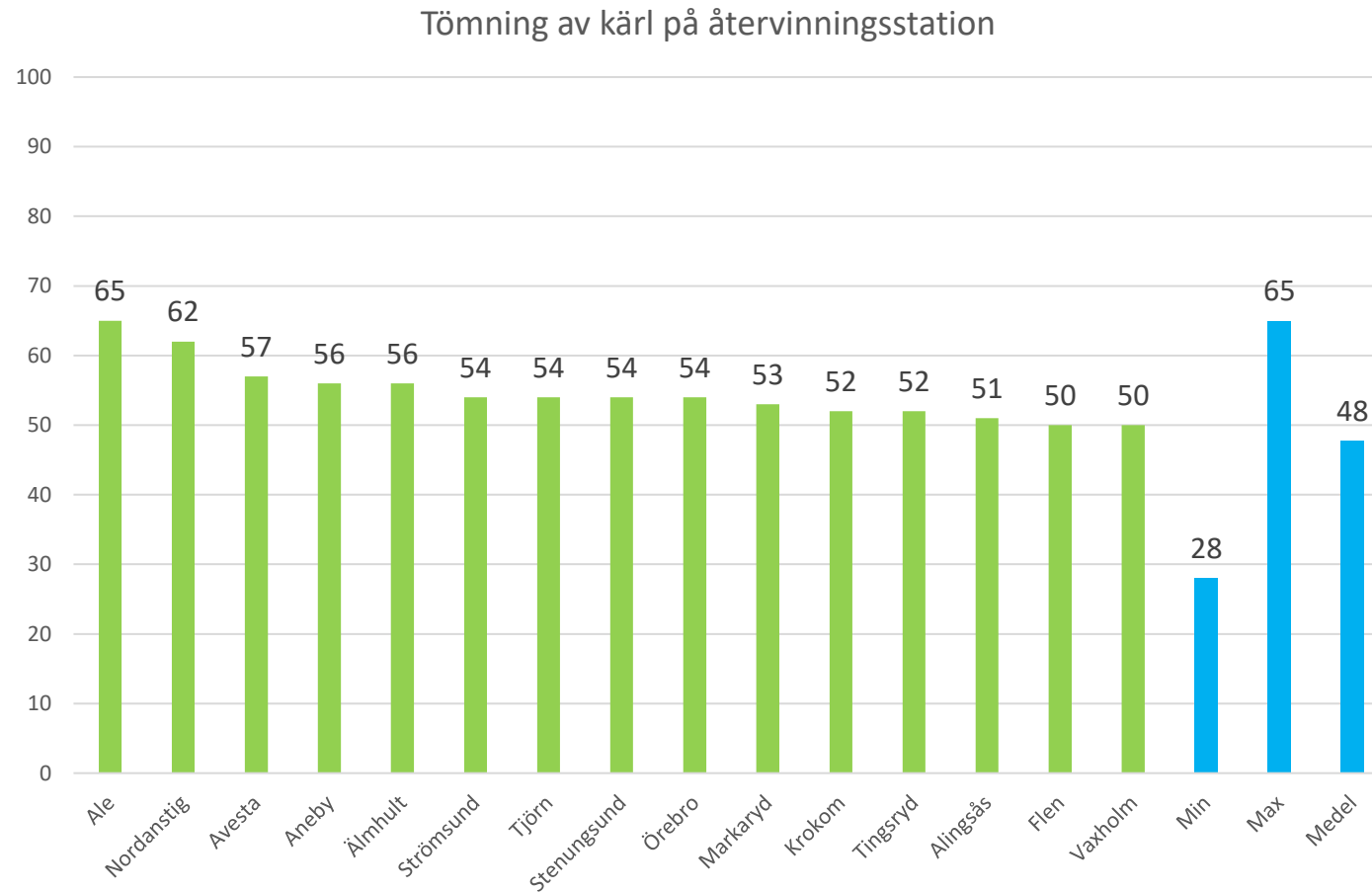
Fråga 21a



	2023	2021	2019	2017
Borab	79	82	78	83
Hudiksvall	84	88	83	88
Ljusdal	73	81	86	89
Nordanstig	85	85	80	80
Söderhamn	81	86	86	82
Hälsingland	80	84	83	84
Dalarna	78	79	74	76
Sverige	79	80	79	79

# Tömning av kärl

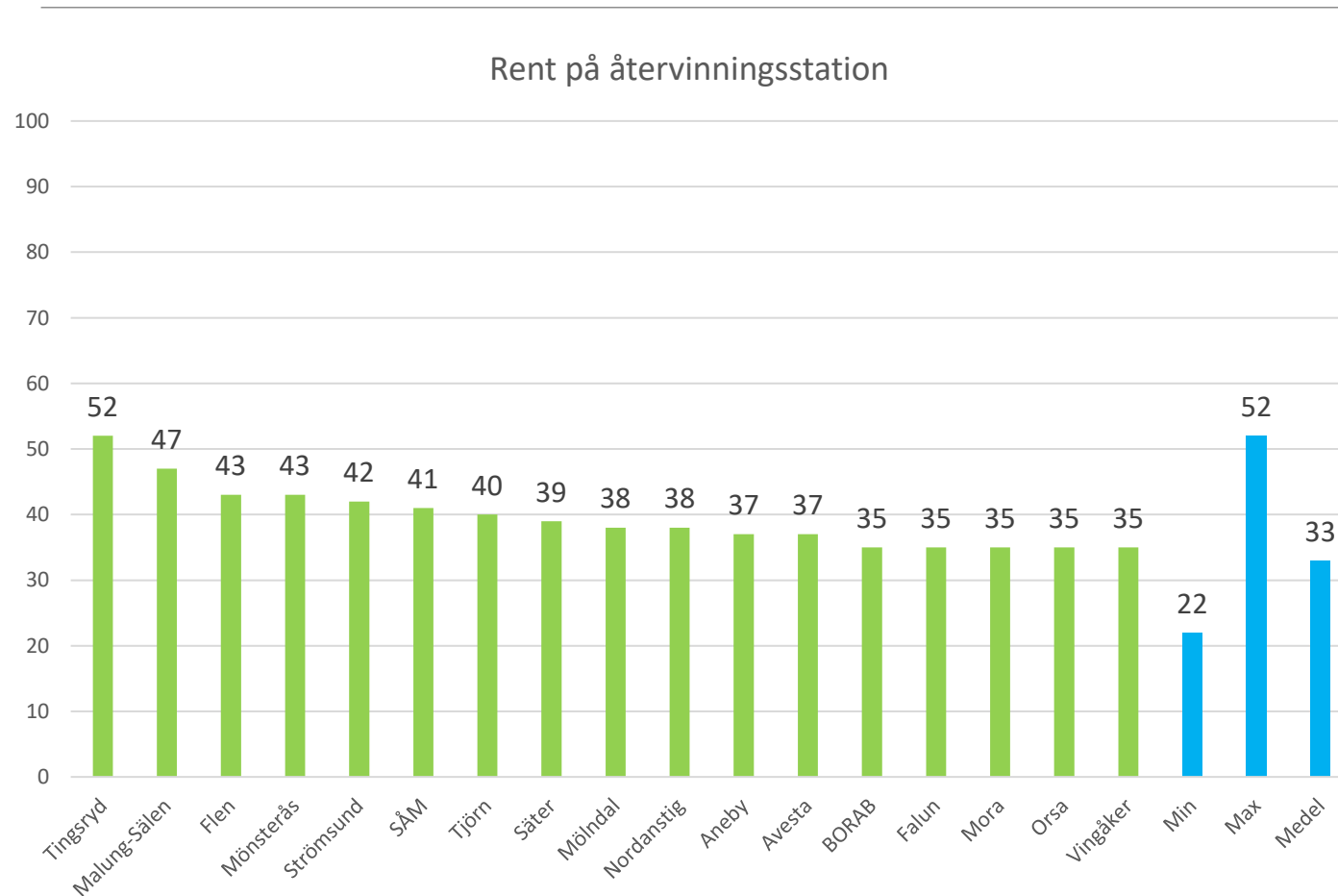
Fråga 21b



	2023	2021	2019	2017
Borab	42	56	53	63
Hudiksvall	47	47	50	56
Ljusdal	47	44	56	67
Nordanstig	62	59	48	48
Söderhamn	46	64	59	66
Hälsingland	49	54	53	60
Dalarna	43	44	38	42
Sverige	48	47	47	47

# Rent och snyggt på ÅVS

Fråga 21c

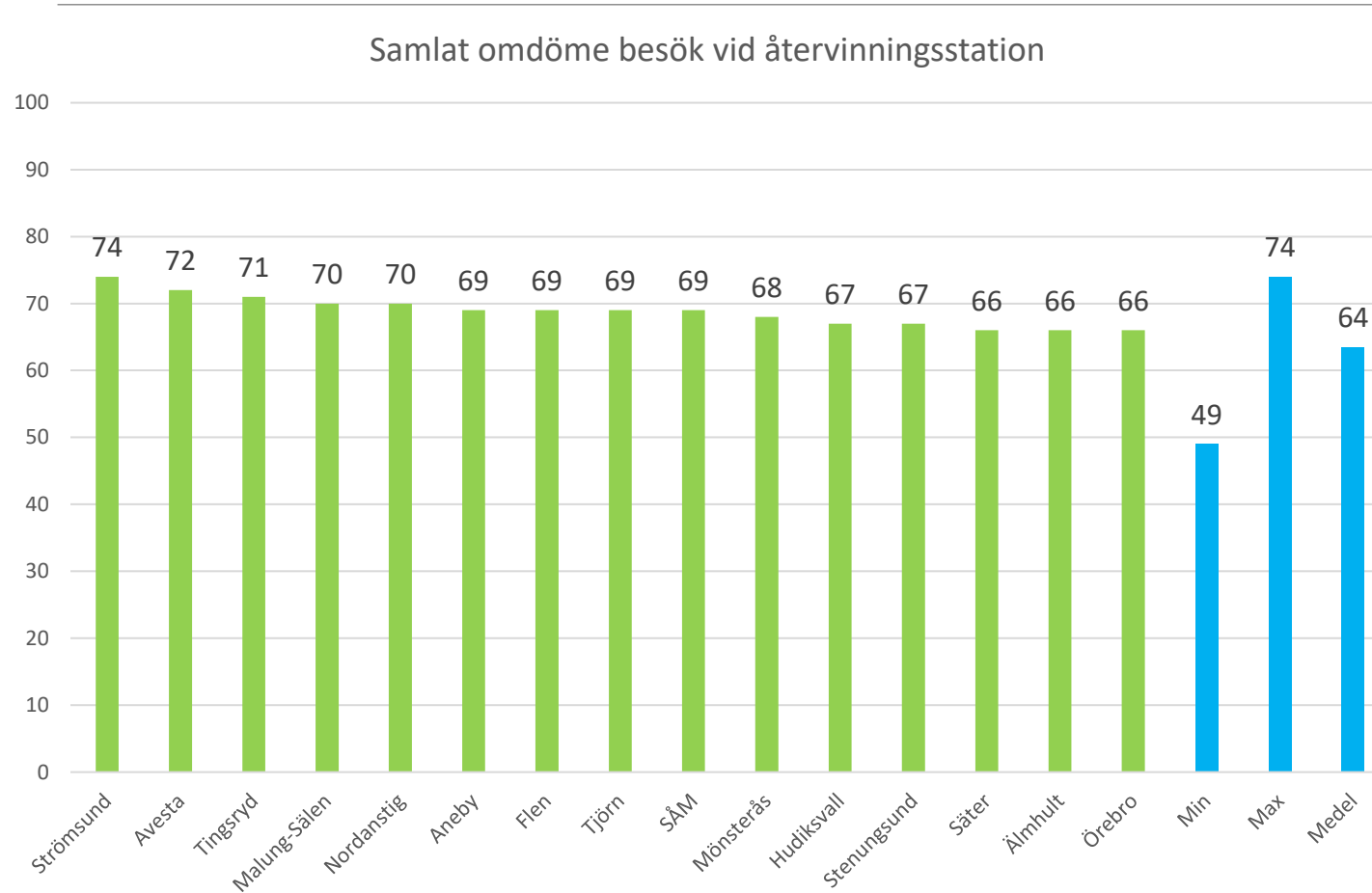


	2023	2021	2019	2017
Borab	35	44	38	58
Hudiksvall	26	34	33	52
Ljusdal	28	32	38	68
Nordanstig	38	48	-	-
Söderhamn	30	48	39	59
Hälsingland	31	39	37	59
Dalarna	33	33	32	39
Sverige	33	36	38	42



# Samlat omdöme ÅVS

Fråga 22



	2023	2021	2019	2017
Borab	64	73	69	79
Hudiksvall	67	69	68	81
Ljusdal	62	59	74	87
Nordanstig	70	73	-	-
Söderhamn	62	78	77	80
Hälsingland	65	70	72	82
Dalarna	61	62	57	62
Sverige	64	64	65	66

# Nedskräpning

---

# Nedskräpning – stort problem i kommun

Fråga 19

