

KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Hillerød Forsyning



November 2021






Antal inviterede: 5000

Antal besvarelser: 1290

Svarprocent: 26%

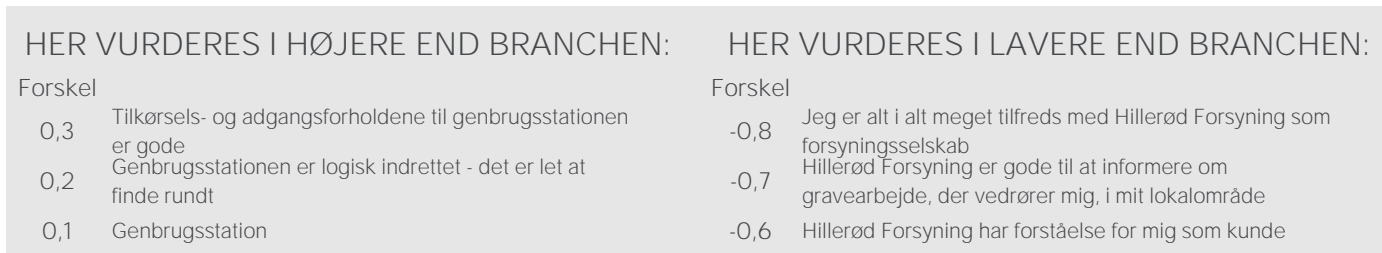
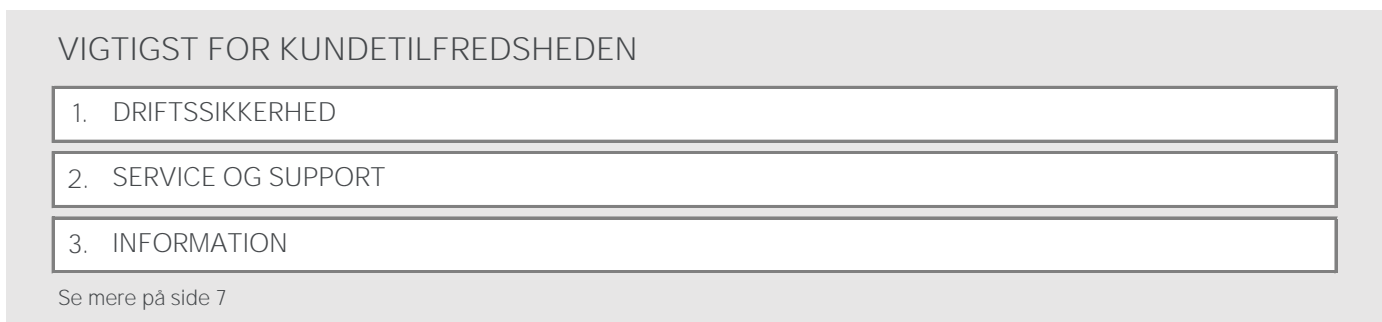
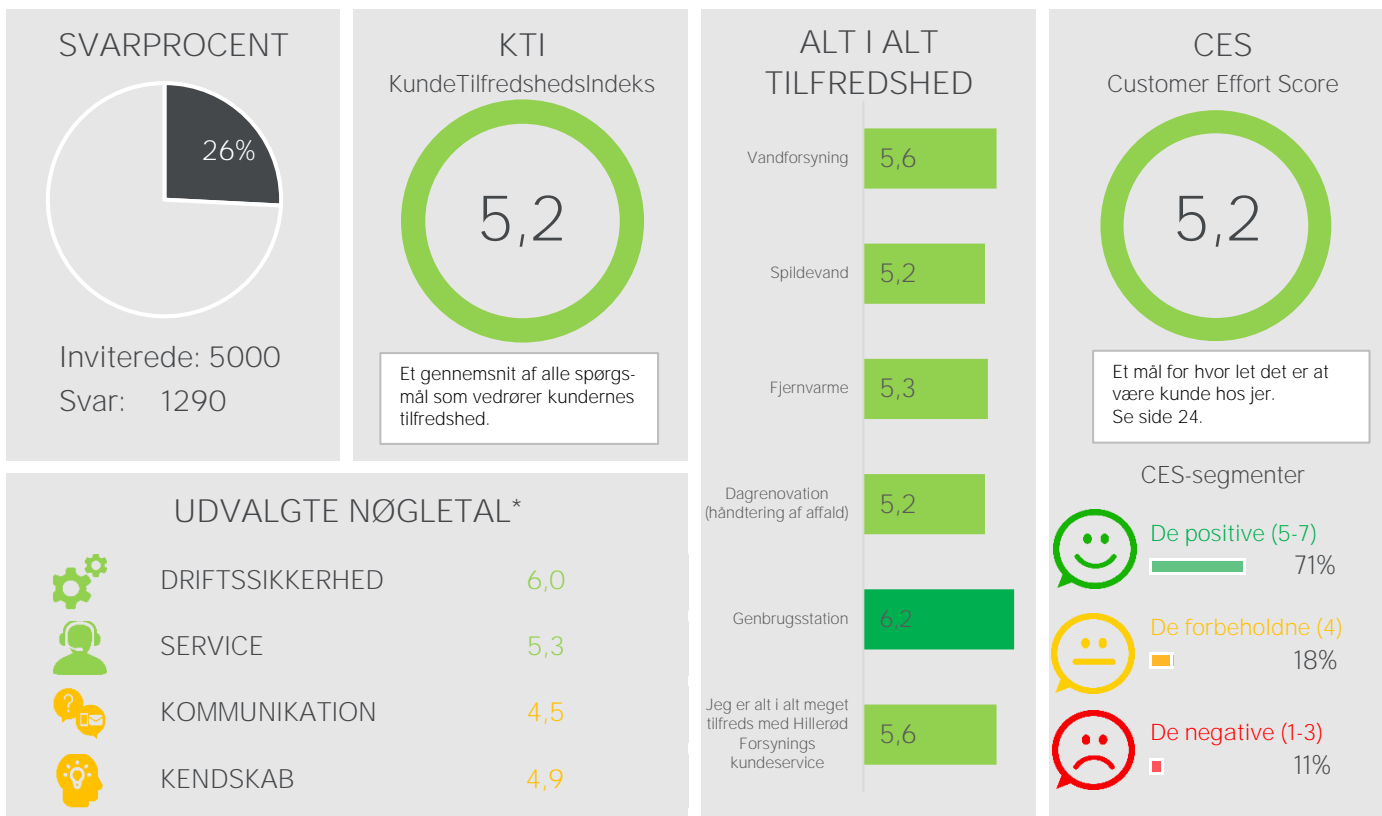
interresearch

INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DIT OVERBLIK	4
	TEMAOVERSIGT	5
	EFFEKTANALYSE	6
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	7
	KENDSKAB	7
	TILFREDSHED MED FORSYNINGSARTER	8
	SERVICE OG SUPPORT	9
	DRIFTSSIKKERHED	10
	KONTAKT	11
	GRAVEARBEJDE	12
	INFORMATION	13
	HJEMMESIDE	14
	GRØN ENERGI OG MILJØ	15
	GENBRUGSSTATION	16
	PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN	17
	TILFREDSHED ALT I ALT	18
	BILAG	19
	EFFEKTANALYSE	19
	UDVALGTE NØGLETAL	22

BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

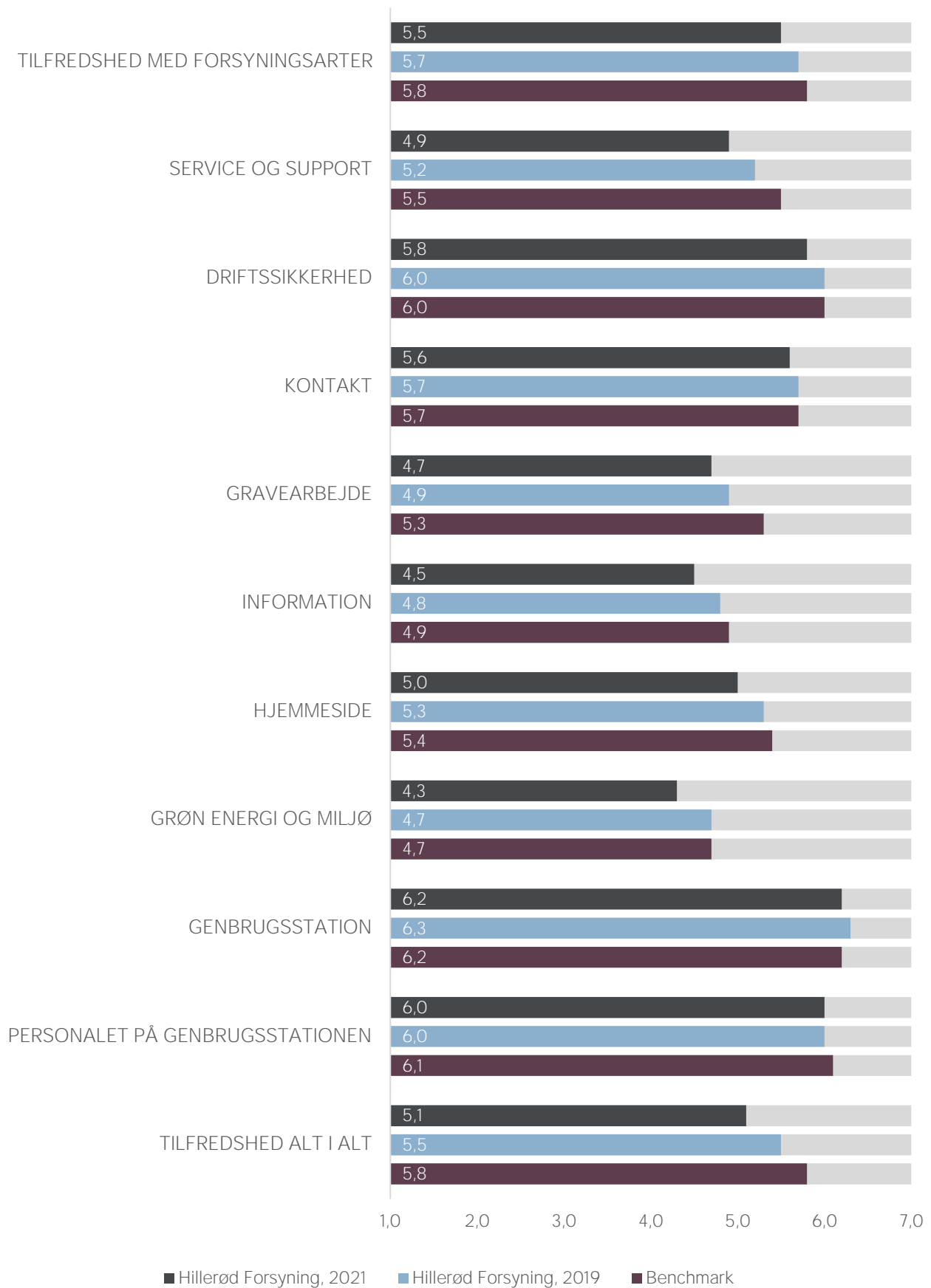
METODE	Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Hillerød Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo.com, som er et online spørgeskemasystem.
PERIODE	Data er indsamlet i perioden fra d. 27 oktober.-10. november 2021
SPØRGERAMMEN	Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Hillerød Forsynings tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er primært stillet på en 7-punktskala.
RAPPORTENS DELE	Denne rapport er bygget op af følgende dele: <ul style="list-style-type: none">- Dit overblik: Dashboard- Hvad har betydning for kundernes tilfredshed: Effektanalyse- Resultater på de enkelte emneområder- Bilag
DASHBOARD	På næste side præsenteres en række nøgletal samlet i et "Dashboard", der kan hjælpe dig med at få et overblik over kundetilfredsheden. Du vil blive præsenteret for den samlede svarprocent samt nøgletal for tilfredsheden og andre udvalgte emneområder.
BENCHMARK	I løbet af rapporten sammenlignes der med resultaterne fra en tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelse udført for Hillerød Forsyning i 2019. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed. På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos AffaldPlus, Energi Viborg, FORS, Glostrup Forsyning, Guldborgsund Forsyning, Halsnæs Forsyning, Hillerød Forsyning, Kalundborg Forsyning, Lyngby-Taarbæk Forsyning, NK Forsyning, Novafos, Odsherred Forsyning, Silkeborg Forsyning, SK Forsyning, Skanderborg Forsyning, Sønderborg Forsyning, Vestforsyning.
TOLKNING AF RESULTATER	Langt de fleste spørgsmål i denne undersøgelse er besvaret på en skala fra 1-7. Uanset spørgsmålets formulering vil et gennemsnit altid være beregnet således, at resultatet kan tolkes efter reglen: Jo højere, jo bedre. "Ved ikke" indgår ikke i beregningerne. Almindeligvis kan man antage at følgende gør sig gældende: <ul style="list-style-type: none">- Resultater under 4 er uacceptabelt- Resultater mellem 4,1 og 5 er utilfredsstillende- Resultater mellem 5,1 og 6 er tilfredsstillende- Resultater mellem 6,1 og 7 er fremragende Det kommer dog an på de enkelte spørgsmåls formuleringer og indhold.
BILAG	Rapportens bilag består af en temaoversigt og evt. Fritekster.
SPØRGSMÅL	Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos interresearch a/s.



Noter:
Spørgsmålene er i udgangspunktet besvaret på en skala fra 1-7. 7 er højeste score.

*Se side 22 for at se hvilke spørgsmål, der indgår i beregningerne af nøgletallene: Driftssikkerhed, Service, kommunikation og Kendskab.

TEMAOVERSIGT



HVAD ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED:

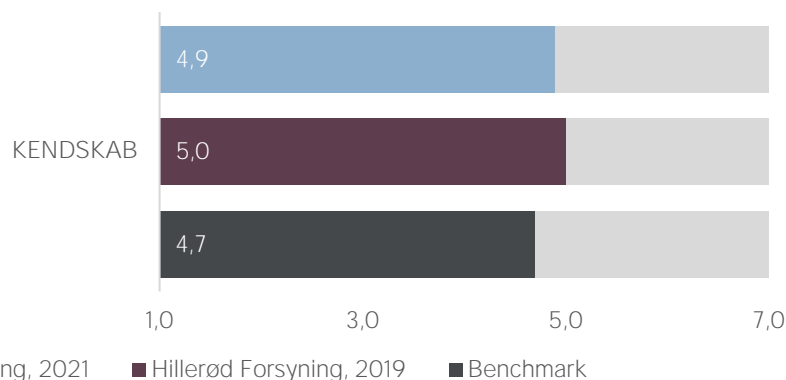
Nedenfor er listet de temaer som er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Bemærk at temaerne er identificeret vha. statistisk analyse og derfor kan afvige fra temaerne i temaoversigten som følger spørgerammens struktur. Læs mere om hvordan temaernes betydning er beregnet og hvilke udsagn der ligger under de forskellige temaer på s. 25.

1	DRIFTSSIKKERHED	29%
2	SERVICE OG SUPPORT	28%
3	INFORMATION	11%
4	GENBRUGSSTATION	9%
5	GRØN ENERGI OG MILJØ	8%
6	PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN	6%
7	GRAVEARBEJDE	4%
8	HJEMMESIDE	4%

DE 10 VIGTIGSTE UDSAGN:

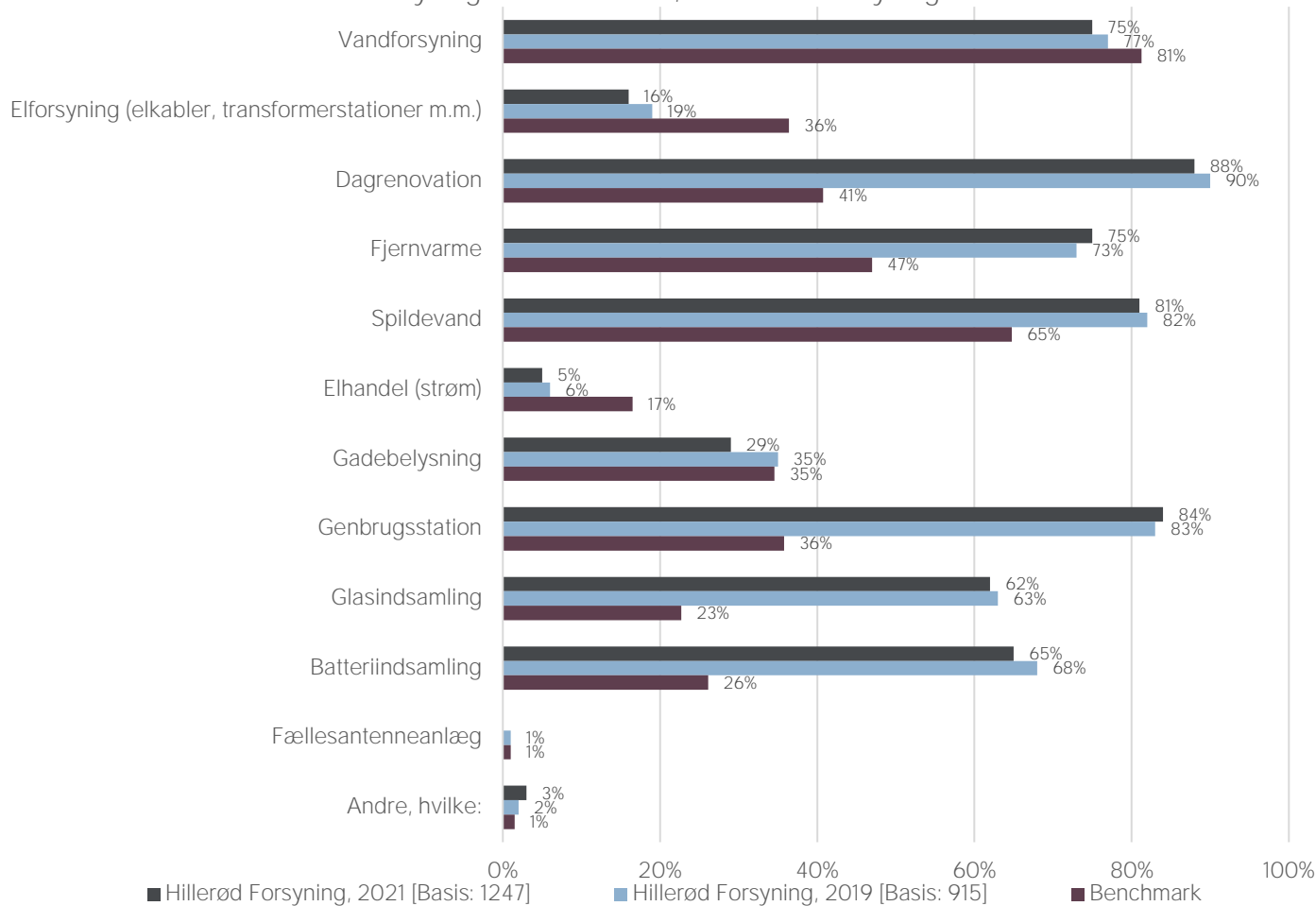
1	Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder
2	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovationsselskab
3	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningsselskab
4	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som leverandør af fjernvarme
5	Hillerød Forsyning har forståelse for mig som kunde
6	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som ansvarlig for spildevand
7	Hillerød Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp
8	Hillerød Forsynings support dækker mine behov
9	Regningen, jeg modtager fra Hillerød Forsyning, er let for mig at forstå
10	Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Hillerød Forsyning og deres leverancer

KENDSKAB

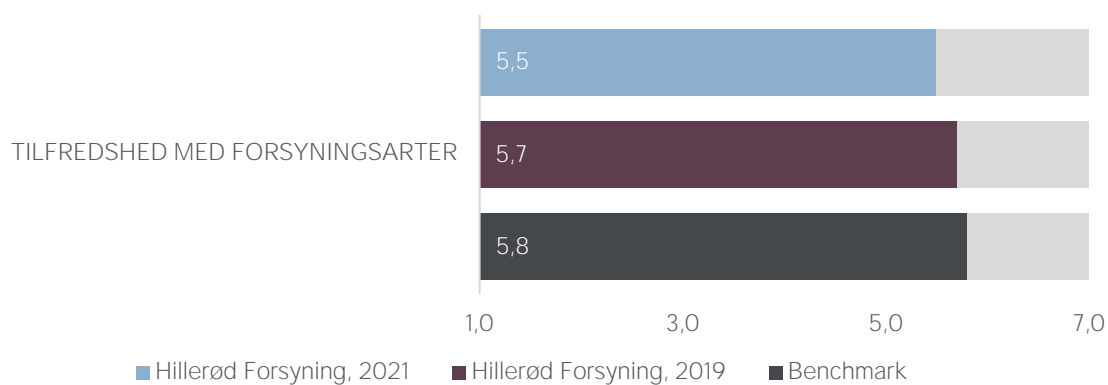


1. Kender slet ikke Hillerød Forsyning og deres ydelser	7. Meget godt							Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	2	3	4	5	6							
Hvor godt er dit kendskab til Hillerød Forsyning og deres ydelser?	1%	4%	11%	20%	26%	19%	18%	1%	1290	4,9	5,0	4,7

Hvilke af disse forsyningsarter mener du, at Hillerød Forsyning har ansvaret for?

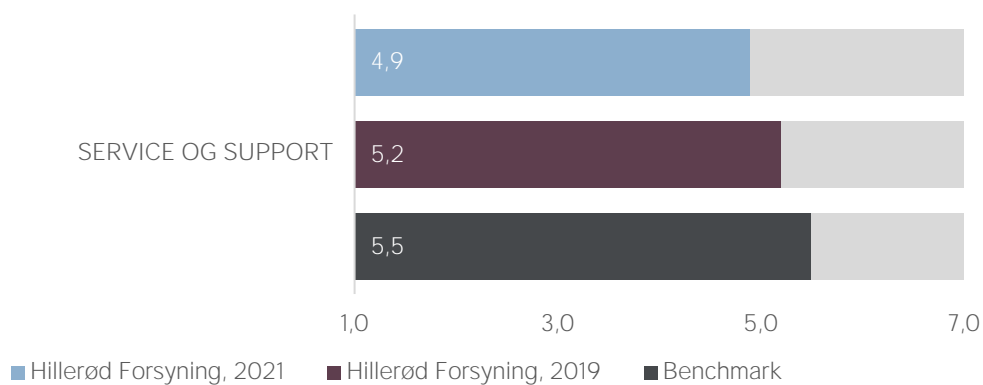


TILFREDSHED MED FORSYNINGSARTER



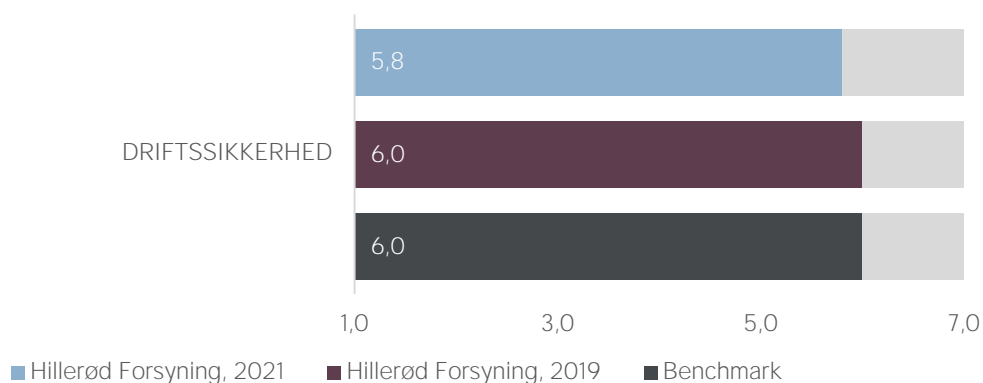
	Meget utilfreds		Hverken eller			Meget tilfreds		Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Vandforsyning	2%	2%	3%	14%	11%	20%	31%	18%	1202	5,6	5,8	5,9
Spildevand	3%	3%	4%	21%	13%	17%	24%	15%	1202	5,2	5,5	5,6
Fjernvarme	3%	1%	4%	11%	10%	15%	20%	37%	1202	5,3	5,8	5,8
Dagrenovation (håndtering af affald)	5%	6%	10%	10%	15%	22%	31%	2%	1202	5,2	5,3	5,6
Genbrugsstation	2%	1%	1%	5%	9%	27%	51%	4%	1202	6,2	6,2	6,1

SERVICE OG SUPPORT



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Hillerød Forsyning har forståelse for mig som kunde	5%	4%	5%	25%	14%	12%	12%	21%	1154	4,6	5,0	5,2
Hillerød Forsynings support dækker mine behov	3%	3%	5%	17%	15%	19%	19%	18%	1154	5,1	5,3	5,7
Hillerød Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	3%	2%	4%	16%	15%	16%	18%	25%	1154	5,1	5,4	5,5

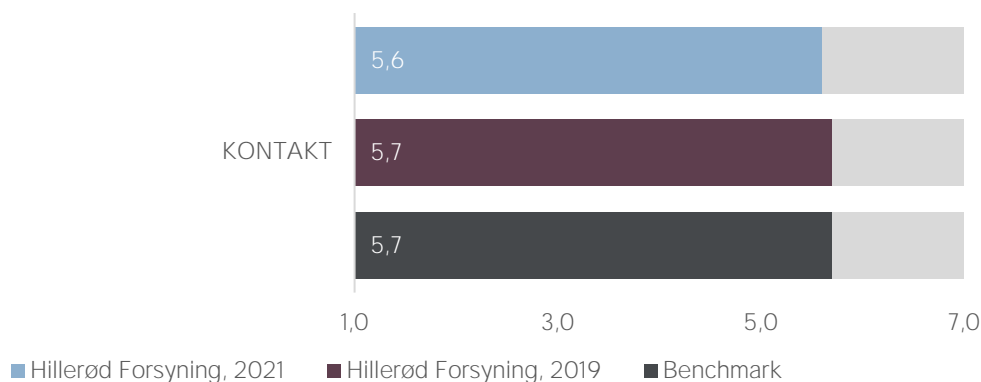
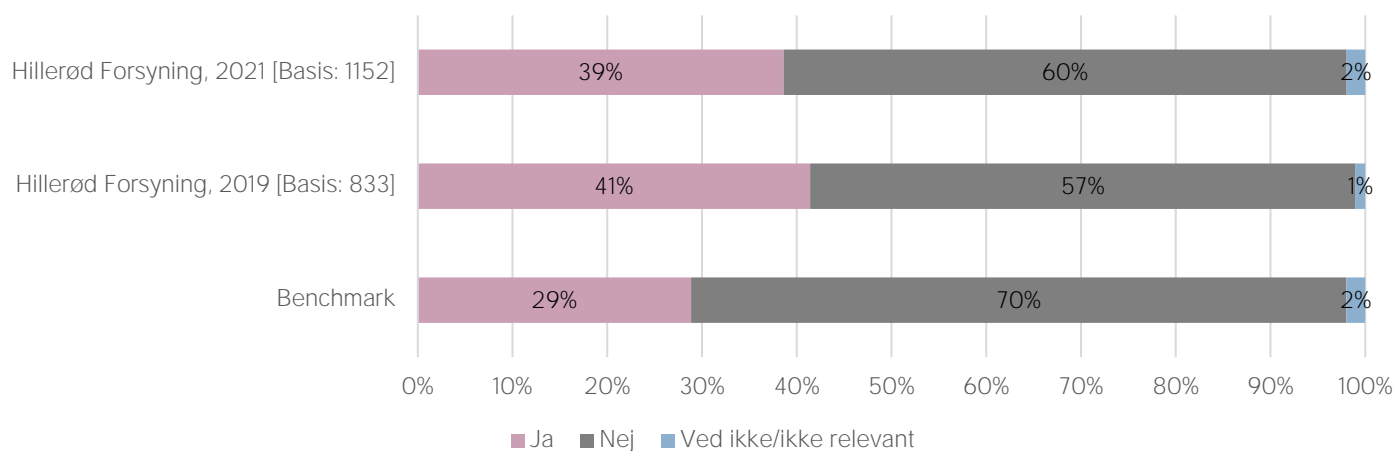
DRIFTSSIKKERHED



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningsselskab	1%	0%	2%	7%	8%	21%	42%	19%	1154	6,1	6,3	6,3
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som leverandør af fjernvarme	1%	0%	1%	5%	5%	15%	33%	39%	1154	6,1	6,3	6,2
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som ansvarlig for spildevand	1%	2%	2%	14%	10%	19%	33%	19%	1154	5,7	6,0	6,0
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovationselskab	1%	2%	4%	8%	12%	27%	42%	3%	1154	5,9	5,9	6,0
Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder	3%	4%	4%	16%	13%	22%	28%	11%	1154	5,4	5,7	5,7

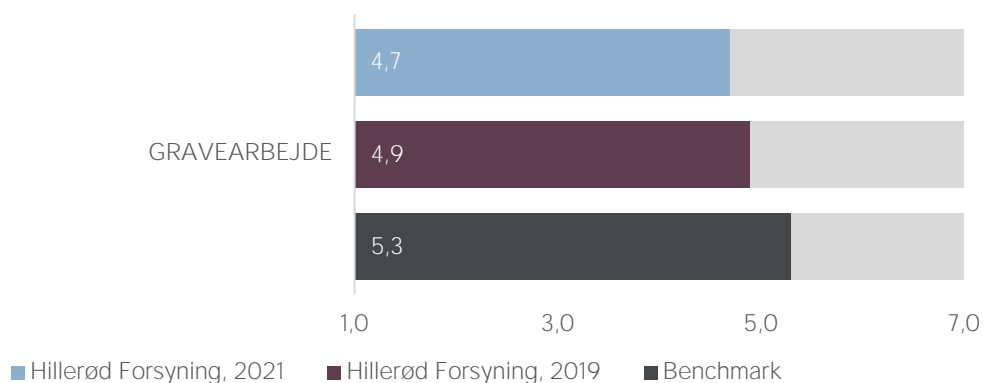
KONTAKT

Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med Hillerød Forsyning?



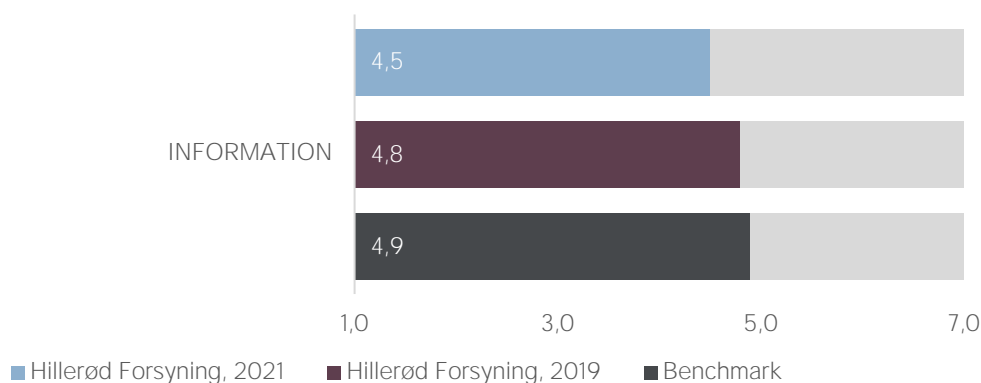
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
Hillerød Forsyning er let at komme i kontakt med	3%	3%	4%	12%	15%	26%	32%	4%	442	5,5	5,6	-			
Kundeservice reagerer hurtigt på min(e) henvendelse(r)	3%	2%	3%	12%	17%	23%	33%	7%	442	5,5	5,7	5,7			
Det er let at få fat i en medarbejder hos Hillerød Forsyning, der kan hjælpe mig	4%	3%	3%	10%	17%	24%	30%	9%	442	5,5	5,6	5,7			
Kundeservice er venlige at tale med	2%	1%	1%	7%	12%	24%	41%	12%	442	6,0	6,0	-			
Jeg er alt i alt meget tilfreds med Hillerød Forsynings kundeservice	3%	2%	2%	13%	17%	24%	33%	5%	442	5,6	5,7	-			

GRAVEARBEJDE



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke / ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
Hillerød Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	7%	4%	6%	18%	9%	9%	11%	37%	1135	4,4	4,5	5,1			
Hillerød Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	2%	2%	5%	18%	15%	14%	14%	29%	1135	5,0	5,1	5,4			
Hillerød Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	3%	2%	6%	19%	13%	15%	11%	31%	1135	4,8	5,0	5,4			
Hillerød Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder	4%	4%	5%	17%	14%	14%	11%	32%	1135	4,8	5,0	5,3			

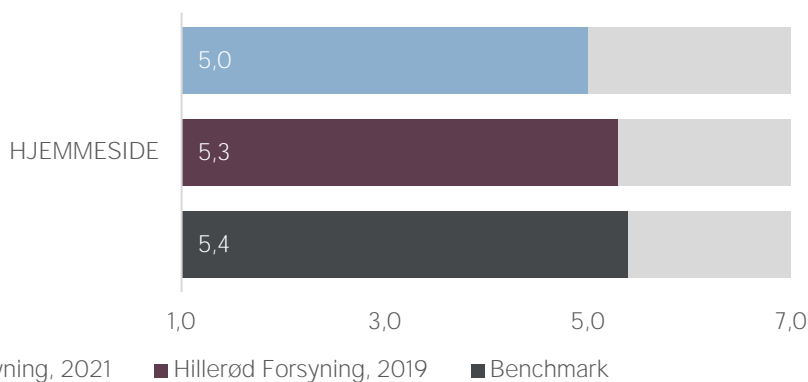
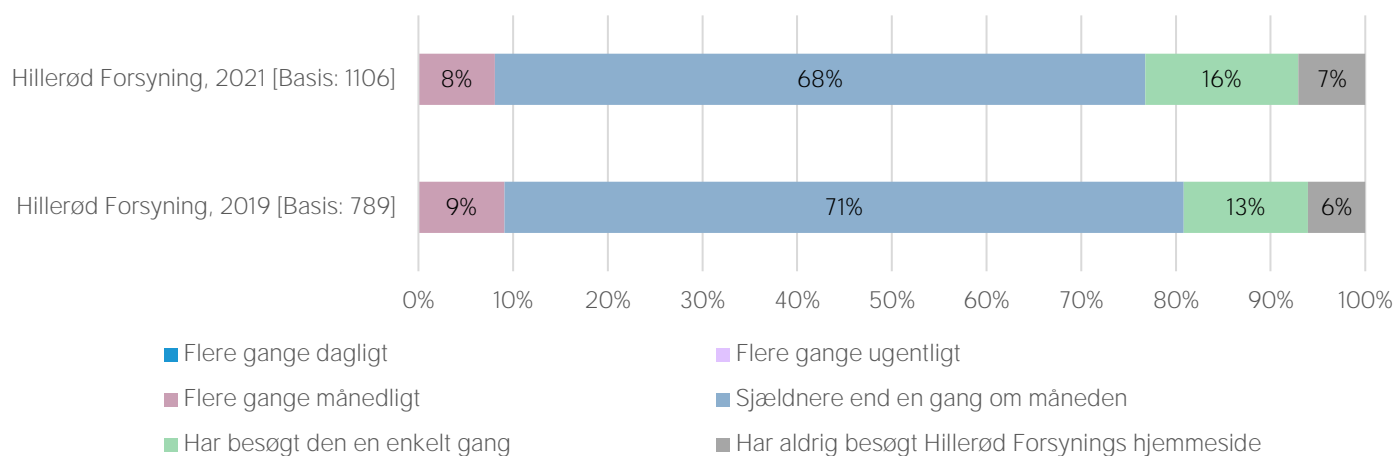
INFORMATION



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Hillerød Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	13%	10%	9%	29%	8%	6%	5%	18%	1111	3,6	4,0	4,2
Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Hillerød Forsyning og deres leverancer	7%	6%	11%	29%	14%	13%	12%	8%	1111	4,4	4,9	4,9
Regningen, jeg modtager fra Hillerød Forsyning, er let for mig at forstå	6%	4%	9%	22%	20%	19%	15%	5%	1111	4,7	4,9	5,1
Hillerød Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt	3%	4%	7%	16%	20%	23%	24%	3%	1111	5,2	5,3	5,1
Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald	9%	10%	13%	24%	13%	11%	10%	10%	1111	4,1	4,4	4,2
Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	3%	2%	5%	21%	13%	16%	15%	25%	1111	4,9	5,1	5,4
Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	4%	4%	6%	23%	10%	11%	10%	31%	1111	4,5	4,8	5,1

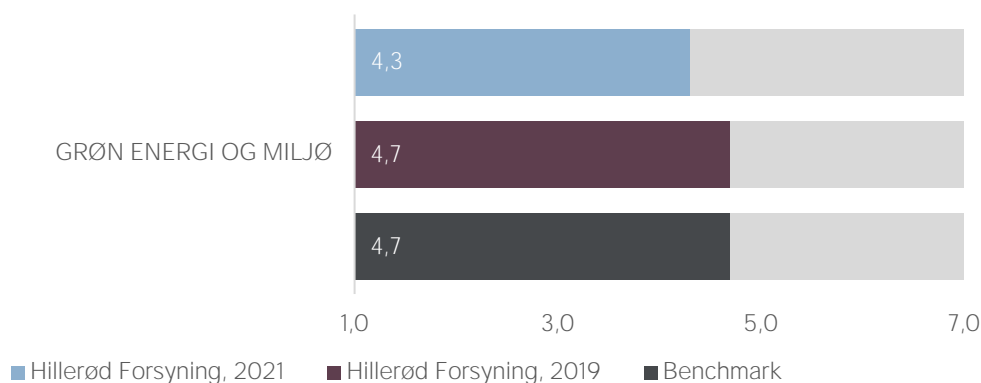
HJEMMESIDE

Hvor ofte besøger du Hillerød Forsynings hjemmeside (www.hillerodforsyning.dk)?



	Helt uenig	1	2	3	Hverken/ eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Bench mark, 2021
Hillerød Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information	5%	5%	5%	25%	21%	13%	8%	19%	1021	4,5	4,9	5,1			
Sorteringsvejledningen til affald på Hillerød Forsynings hjemmeside er god	1%	2%	5%	17%	18%	17%	13%	26%	1021	5,1	5,2	5,4			
Der er gode muligheder for selvbetjening på Hillerød Forsynings hjemmeside	2%	3%	5%	20%	16%	17%	13%	24%	1021	4,9	5,3	5,4			
Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)	1%	2%	2%	14%	14%	17%	24%	26%	1021	5,5	5,6	5,5			

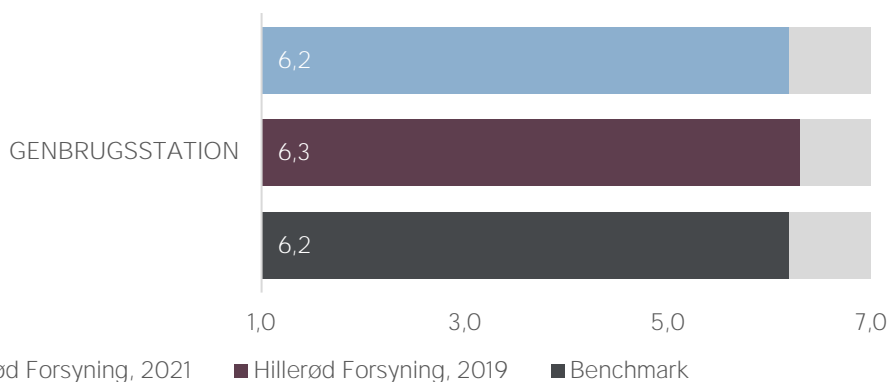
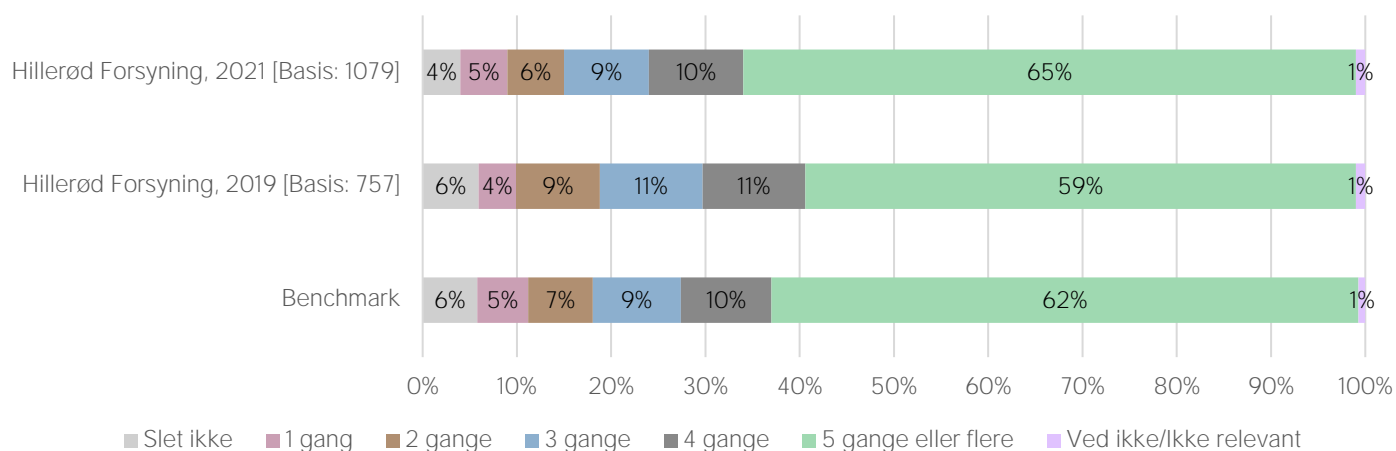
GRØN ENERGI OG MILJØ



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke / ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Bench mark, 2021
Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til grøn energi	3%	4%	4%	29%	14%	11%	9%	26%	1082	4,6	5,1	5,2			
Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse	3%	3%	5%	27%	13%	13%	9%	25%	1082	4,6	5,1	5,2			
Hillerød Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet	3%	4%	5%	24%	9%	7%	6%	41%	1082	4,4	4,7	4,7			
Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om hvad de gør for at beskytte miljøet.	7%	8%	11%	27%	9%	6%	5%	26%	1082	3,8	4,3	4,3			
Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet	8%	8%	10%	28%	11%	8%	6%	22%	1082	3,9	4,3	4,2			

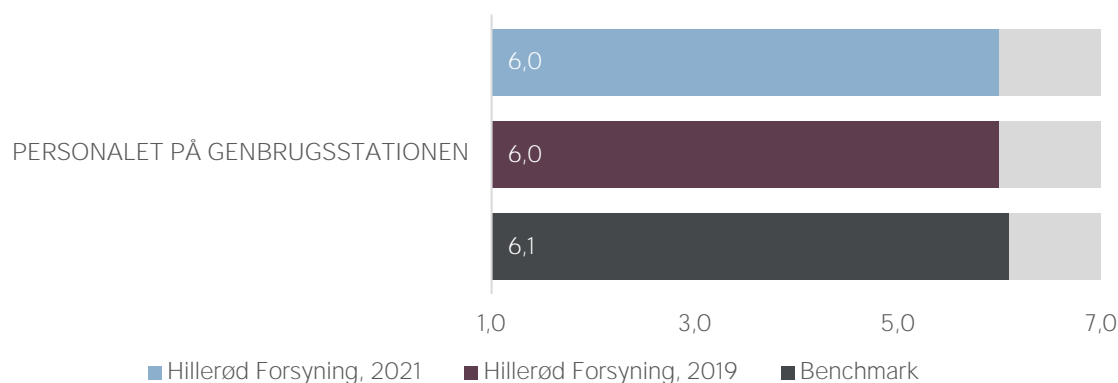
GENBRUGSSTATION

Hvor ofte har husstanden benyttet genbrugsstationen inden for det seneste halve år?



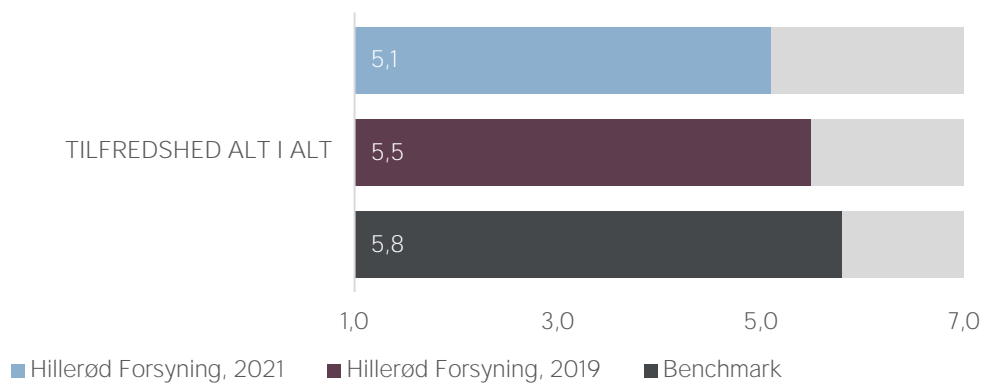
	Helt uenig	1	2	3	Hverken/ eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/Ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
Det er let at finde adressen til genbrugsstationen	0%	1%	0%	4%	4%	13%	68%	10%	1020	6,6	6,5	6,6			
Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen	1%	0%	0%	5%	7%	17%	66%	3%	1020	6,4	6,4	6,4			
Åbningstiderne på genbrugsstationen er passende	3%	2%	4%	6%	9%	19%	56%	1%	1020	6,0	6,1	6,2			
Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode	1%	0%	0%	2%	5%	20%	71%	0%	1020	6,6	6,6	6,3			
Der er altid plads i containerne	1%	1%	3%	5%	13%	31%	44%	2%	1020	6,0	6,1	6,1			
Skiltningen på genbrugsstationen er god	2%	1%	4%	7%	13%	25%	47%	1%	1020	6,0	6,1	5,9			
Rengøringen på genbrugsstationen er god	0%	0%	1%	6%	8%	28%	55%	2%	1020	6,3	6,4	6,3			
Der er ikke for lang kø/ventetid	1%	0%	1%	6%	10%	28%	52%	1%	1020	6,2	6,3	6,2			
Genbrugsstationen er logisk indrettet - det er let at finde rundt	2%	2%	3%	11%	16%	21%	45%	1%	1020	5,8	6,0	5,6			

PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN



	Helt uenig	Hverken/eller			Helt enig			Ved ikke/Ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Det er let at få kontakt til en medarbejder	1%	2%	4%	10%	18%	26%	34%	5%	1015	5,7	5,7	5,9
Der er tilstrækkeligt personale tilstede i hele åbningstiden	1%	1%	4%	12%	15%	24%	31%	12%	1015	5,7	5,7	5,8
Der er ikke for lang ventetid på at tale med en medarbejder	1%	1%	4%	12%	14%	24%	34%	9%	1015	5,7	5,8	5,9
Personalet er gode til at vejlede	1%	1%	1%	5%	9%	24%	55%	5%	1015	6,3	6,3	6,3
Personalet er venlige og imødekommende	1%	1%	2%	5%	11%	22%	54%	5%	1015	6,2	6,2	6,2
Personalet sikrer, at borgerne sorterer deres affald korrekt	1%	1%	1%	8%	12%	26%	40%	11%	1015	6,0	6,0	6,1
Personalet har tilstrækkelig viden om affaldssortering og genanvendelse	1%	0%	0%	6%	7%	23%	43%	18%	1015	6,2	6,2	6,3

TILFREDSHED ALT I ALT

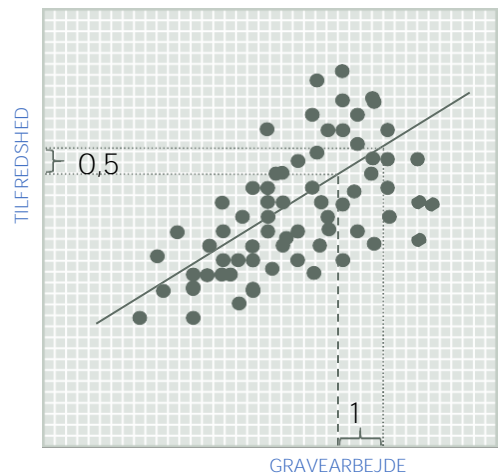


	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Hillerød Forsyning leverer det, de skal	2%	2%	3%	14%	20%	28%	21%	8%	1067	5,4	5,7	5,9
Jeg oplever samlet set, at Hillerød Forsyning gør det let for mig at være kunde	2%	3%	5%	16%	21%	25%	19%	8%	1067	5,2	5,6	5,7
Jeg er alt i alt meget tilfreds med Hillerød Forsyning som forsyningselskab	5%	3%	5%	16%	19%	26%	23%	3%	1067	5,1	5,7	5,9
Jeg oplever, at Hillerød Forsyning skaber værdi for mig som kunde	6%	4%	6%	22%	12%	15%	15%	19%	1067	4,7	5,2	-

EFFEKTANALYSE – SÅDAN BEREGNES HVAD DER ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED

Et tema eller udsagns betydning for kundernes tilfredshed er et mål for den lineære sammenhæng mellem kundernes tilfredshed og det pågældende tema/udsagn.

Forsimpleret kan man sige, at det der har størst betydning for kundernes tilfredshed, er det som i højst grad adskiller de tilfredse fra de utilfredse. Hvis alle kunder uanset deres tilfredshed vurderer et udsagn ens højt, er det ikke det, der adskiller de tilfredse fra de utilfredse og dermed ikke det der har betydning for om kunden er tilfreds eller ej. Det har derimod de udsagn, hvor de tilfredse svarer positivt og de utilfredse negativt. Der er således tale om et udsagn, som er afgørende for om kunderne er tilfredse i sådanne tilfælde. Jo større sammenhæng, der er mellem kundernes tilfredshed og hvordan udsagnet er vurderet, jo større betydning har udsagnet. Temaers betydning er beregnet på baggrund af de underliggende udsagns vurderinger. Hermed bliver det muligt at prioritere sin indsats efter temaernes betydning.



Et eksempel på en lineær sammenhæng er vist i figuren til højre. Prikkerne er kundernes svar mht. henholdsvis tilfredshed og gravearbejde.

Linjen i grafen kan bruges til at indikere, hvad der vil ske med kundernes tilfredshed, hvis vurderingen af gravearbejde forbedres. Det antages nemlig, at hvis en kunde bliver gladere for temaet gravearbejde vil det påvirke kundens samlede tilfredshed positivt.

Den stiplede linje viser, at en forbedring i vurderingen af gravearbejde på 1 vil forbedre kundernes tilfredshed med 0,5.

Denne forbedring er den betydning som temaet har for kundernes tilfredshed.

Den statistiske metode Partial Least Squares Regression bruges til at beregne betydningen. Metoden kan måle mange faktorer (udsagn og temaer) sammenhæng med en resultatvariabel (her tilfredshed) på en gang og tager således også højde for deres indbyrdes påvirkninger. I arbejdet med den statistiske model kan det vurderes nødvendigt at strukturere spørgsmålene i andre temaer end temaerne brugt i spørgerammen. Listerne over de vigtigste temaer kan derfor godt afvige fra temaoversigten.

Kun udsagn og temaer, der vedrører kundernes tilfredshed medtages. Fx medtages udsagn som handler om kundernes holdninger og præferencer ikke. Det er også et krav, at størstedelen af kunderne har vurderet udsagnet. Udsagn som kun en mindre del af kunderne har vurderet er således ikke medtaget i

EFFEKTANALYSE – SÅDAN BEREGNES HVAD DER ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED

I dette tilfælde er disse udsagn medtaget i den statistiske analyse:
Temaer i effektanalysen

Service Og Support

Hillerød Forsyning har forståelse for mig som kunde

Hillerød Forsynings support dækker mine behov

Hillerød Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp

Driftssikkerhed

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningssselskab

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som leverandør af fjernvarme

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som ansvarlig for spildevand

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovationssselskab

Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder

Gravearbejde

Hillerød Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde

Hillerød Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde

Hillerød Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde

Hillerød Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder

Information

Hillerød Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug

Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Hillerød Forsyning og deres leverancer

Regningen, jeg modtager fra Hillerød Forsyning, er let for mig at forstå

Hillerød Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser

Hjemmeside

Hillerød Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information

Sorteringsvejledningen til affald på Hillerød Forsynings hjemmeside er god

Der er gode muligheder for selvbetjening på Hillerød Forsynings hjemmeside

Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)

Grøn Energi Og Miljø

Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til grøn energi

Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse

Hillerød Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet

Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om hvad de gør for at beskytte miljøet.

Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet

Genbrugsstation

Det er let at finde adressen til genbrugsstationen

Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen



BILAG

Åbningstiderne på genbrugsstationen er passende

Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode

Der er altid plads i containerne

Skiltningen på genbrugsstationen er god

Rengøringen på genbrugsstationen er god

Der er ikke for lang kø/ventetid

Genbrugsstationen er logisk indrettet - det er let at finde rundt

Personalet På Genbrugsstationen

Det er let at få kontakt til en medarbejder

Der er tilstrækkeligt personale tilstede i hele åbningstiden

Der er ikke for lang ventetid på at tale med en medarbejder

Personalet er gode til at vejlede

Personalet er venlige og imødekommende

Personalet sikrer, at borgerne sorterer deres affald korrekt

Personalet har tilstrækkelig viden om affaldssortering og genanvendelse

UDVALGTE NØGLETAL

Kendskab

Hvor godt er dit kendskab til Hillerød Forsyning og deres ydelser?

Alt i alt tilfredshed

Vandforsyning

Spildevand

Fjernvarme

Dagrenovation (håndtering af affald)

Genbrugsstation

Jeg er alt i alt meget tilfreds med Hillerød Forsynings kundeservice

Service

Hillerød Forsyning har forståelse for mig som kunde

Hillerød Forsynings support dækker mine behov

Hillerød Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp

Hillerød Forsyning er let at komme i kontakt med

Kundeservice reagerer hurtigt på min(e) henvendelse(r)

Det er let at få fat i en medarbejder hos Hillerød Forsyning, der kan hjælpe mig

Kundeservice er venlige at tale med

Driftssikkerhed

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningsselskab

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som leverandør af fjernvarme

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som ansvarlig for spildevand

Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovationselskab

Kommunikation

Hillerød Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde

Hillerød Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde

Hillerød Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug

Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Hillerød Forsyning og deres leverancer

Regningen, jeg modtager fra Hillerød Forsyning, er let for mig at forstå

Hillerød Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser

Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser

Hillerød Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information

Sorteringsvejledningen til affald på Hillerød Forsynings hjemmeside er god

Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)

Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om hvad de gør for at beskytte miljøet.

Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet