

Hillerød Service A/S (Ordinært bestyrelsesmøde i
Hillerød Service A/S)

22-02-2022 12:30 - 13:15

Solrødgårds Alle 6, 3400 Hillerød

Information:Mødet afviklet kl. 12.45-14.10.

Lars Ole Skovgaard Larsen forlod mødet kl. 13.15.

Indhold

Punkt 1: Meddelelser fra formanden,	1
Beslutning for Punkt 1: Meddelelser fra formanden,	2
Punkt 2: Revisionsprotokol,	3
Beslutning for Punkt 2: Revisionsprotokol,	4

Kategori - Redegørelse fra direktionen

Punkt 4: Medarbejderrepræsentation i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S,	5
Beslutning for Punkt 4: Medarbejderrepræsentation i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S,	6
Punkt 6: Kundetilfredshedsundersøgelse 2021,	7
Beslutning for Punkt 6: Kundetilfredshedsundersøgelse 2021,	8

Kategori - Anlægs- og investeringsplaner

Punkt 8: Anlægs- og investeringsplan,	9
Beslutning for Punkt 8: Anlægs- og investeringsplan,	10

Kategori - Økonomi

Punkt 9: Budgetopfølgning pr. 31. december 2021,	11
Beslutning for Punkt 9: Budgetopfølgning pr. 31. december 2021,	12

Kategori - Beslutningspunkter

Punkt 10: Mødeplan 2022,	13
Beslutning for Punkt 10: Mødeplan 2022,	14
Punkt 11: Retningslinjer for kommunikation,	15
Beslutning for Punkt 11: Retningslinjer for kommunikation,	16
Punkt 12: Kompetencer i bestyrelserne,	17
Beslutning for Punkt 12: Kompetencer i bestyrelserne,	18

Kategori - Faste afslutningspunkter

Punkt 15: Eventuelt,	19
Beslutning for Punkt 15: Eventuelt,	20
Punkt 16: Fravigelse af tavshedspligt,	21

Beslutning for Punkt 16: Fravigelse af tavshedspligt.....	22
Punkt 17: Næste møde.....	23
Beslutning for Punkt 17: Næste møde.....	24
Punkt 18: Godkendelse af bestyrelsesprotokol.....	25
Beslutning for Punkt 18: Godkendelse af bestyrelsesprotokol.....	26

Punkt 1: Meddelelser fra formanden



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Alle

Meddelelser fra formanden

Eventuelle meddelelser fra bestyrelsesformanden

Sagsresumé

Eventuel mundtlig orientering fra bestyrelsesformanden.



Beslutning for Punkt 1: Meddelelser fra formanden

Intet at referere.

Punkt 2: Revisionsprotokol



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

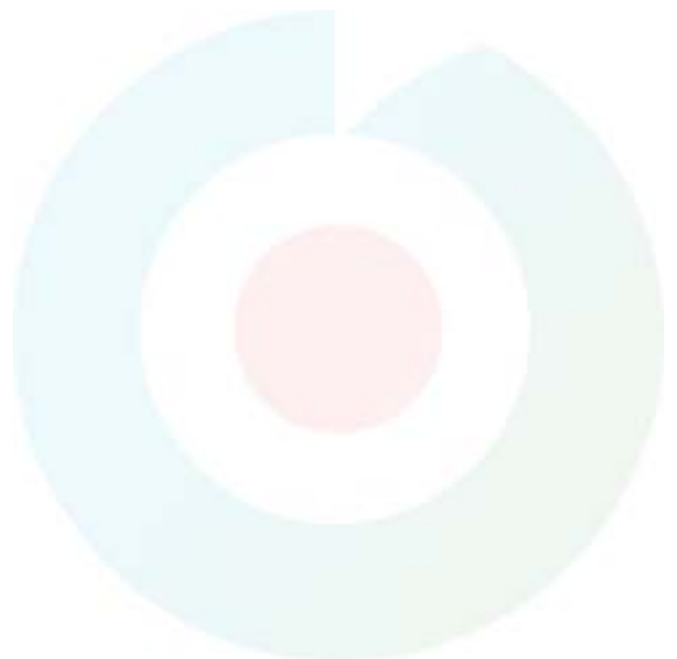
i selskabet/selskaberne Alle

Revisionsprotokol

Forelæggelse af eventuelle indførsler i revisionsprotokollen og stillingtagen hertil

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen tager stilling til eventuelle indførsler i revisionsprotokollen.



Beslutning for Punkt 2: Revisionsprotokol

Der var ingen indførsler i revisionsprotokollen.



Redegørelsespunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Holding, Service

Medarbejderrepræsentation i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S

Sagsresumé

Der blev på den konstituerende generalforsamling den 6. januar 2022 rejst spørgsmål til antallet af medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S.

Idet Byrådet har udpeget syv medlemmer til de nævnte bestyrelser, har medarbejderne ret til at vælge fire bestyrelsesmedlemmer, jf. selskabslovens § 140, mod indtil nu tre. Et af de medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer har opsagt sin stilling i Hillerød Forsyning og er udtrådt af bestyrelserne, hvorfor der afholdes suppleringsvalg til den ledige post. Der vil således blive afholdt valg af to bestyrelsesmedlemmer, samt valg af to suppleanter.

Bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S bliver orienteret om valg af kandidater på det førstkommende ordinære bestyrelsesmøde efter valget. Generalforsamlingen vil ligeledes blive orienteret på den ordinære generalforsamling i maj 2022.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen tager redegørelsen til efterretning.



Beslutning for Punkt 4: Medarbejderrepræsentation i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S

Der har indtil nu været tre medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S, men da Byrådet har udpeget syv medlemmer, har medarbejderne ret til at vælge fire bestyrelsesmedlemmer. Et af de medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer har opsagt sin stilling i Hillerød Forsyning og er fratrukket. Der afholdes derfor valg af to bestyrelsesmedlemmer og to suppleanter.

Bestyrelsen tog redegørelsen til efterretning.



Redegørelsespunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Holding, Service

Medarbejderrepræsentation i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S

Sagsfremstilling

På den konstituerende generalforsamling den 6. januar 2022 stillede et bestyrelsesmedlem spørgsmål til antallet af medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S.

Medarbejderne har i henhold til selskabslovens § 140 ret til at vælge et antal bestyrelsesmedlemmer svarende til halvdelen af de øvrige bestyrelsesmedlemmer (generalforsamlingsvalgte + eksterne). Såfremt antallet af de øvrige bestyrelsesmedlemmer er ulige, skal der ved beregning af antal medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer rundes op. Samtidig har Byrådet besluttet, at Byrådet skal have flertal i bestyrelsen.

Byrådet har udpeget syv medlemmer til bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S, hvilket medfører, at medarbejderne har ret til at vælge fire medarbejdervalgte til disse bestyrelser. På nuværende tidspunkt har medarbejderne tre pladser i bestyrelserne. Idet en af de medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer har opsagt sin stilling i Hillerød Forsyning, afholdes der suppleringsvalg til den ledige post. Samtidig bliver der afholdt valg af yderligere et bestyrelsesmedlem, samt valg af to suppleanter.

Ved det seneste valg i foråret 2021 blev der suppleret med en medarbejdervalgt suppleant, der efterfølgende er indtrådt i bestyrelserne, idet et andet medarbejdervalgt bestyrelsesmedlem udtrådte.

Såfremt generalforsamlingen udpeger ét eksternt bestyrelsesmedlem, vil det ikke ændre på antallet af bestyrelsesmedlemmer, medarbejderne har ret til. Såfremt generalforsamlingen vælger at udpege to eksterne bestyrelsesmedlemmer, vil medarbejderne have ret til at vælge et ekstra bestyrelsesmedlem og vil dermed have fem medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer i de to bestyrelser. Skulle dette være tilfældet, vil Byrådet miste sit flertal i bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S, og der vil i den forbindelse opstå et behov for, at også Byrådet udpeger flere bestyrelsesmedlemmer, forudsat at byrådet fastholder ønsket om at have flertal i bestyrelsen.

Suppleringsvalg

Samarbejdsudvalget og ledelsen har i henhold til lovgivningen nedsat et valgudvalg, der har igangsat processen med afvikling af suppleringsvalg af to bestyrelsesmedlemmer og to suppleanter. Bestyrelsen har på et ekstraordinært elektronisk bestyrelsesmøde afholdt i perioden den 24.-28. januar 2022 godkendt valgperioden den 23.-30. marts 2022, og der er frist for opstilling af kandidater den 2. marts 2022.

Bestyrelserne i Hillerød Forsyning Holding A/S og Hillerød Service A/S bliver orienteret om valg af kandidater på det førstkommende møde efter suppleringsvalget. Generalforsamlingen vil ligeledes blive orienteret på den ordinære generalforsamling i maj 2022.



Redegørelsespunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Service, Holding

Kundetilfredshedsundersøgelse 2021

Sagsresumé

Analysefirmaet Interresearch gennemfører hvert andet år en kundetilfredshedsundersøgelse for Hillerød Forsyning. Resultatet fra undersøgelsen, gennemført i efteråret 2021, viser en marginal men dog konsekvent tilbagegang i kundetilfredsheden på de fleste punkter i forhold til kundetilfredshedsundersøgelsen fra 2019.

Forsyningen har parallelt med undersøgelsen identificeret en række indsatsområder, der har til formål at forbedre kundeoplevelsen og dermed kundetilfredsheden.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen tager redegørelsen til efterretning.



Beslutning for Punkt 6: Kundetilfredshedsundersøgelse 2021

Hvert andet år udarbejdes en kundetilfredshedsundersøgelse.

Undersøgelsen fra efteråret 2021 viser et marginalt dårligere resultat end to år tidligere. Forsyningen har parallelt med undersøgelsen identificeret en række indsatsområder for at forbedre kundetilfredsheden.

Bestyrelsen var enige om, at både bestyrelsen og forsyningen skal huske at fortælle 'den gode historie'. Derudover kan borgermøde overvejes.

Bestyrelsen tog redegørelsen til efterretning.



Hillerød Forsyning

Redegørelsespunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Service, Holding

Kundetilfredshedsundersøgelse 2021

Sagsfremstilling

Analysefirmaet Interresearch gennemfører hvert andet år en kundetilfredsheds-analyse for Hillerød Forsyning. Resultatet fra undersøgelsen, gennemført i efteråret 2021, viser en tilbagegang i kundetilfredsheden på de fleste punkter i forhold til kundetilfredshedsundersøgelsen fra 2019.

Tilbagegangen er konsekvent om end marginal. Det overordnede kundetilfredshedsindeks, dvs. gennemsnittet af samtlige spørgsmål vedrørende kundetilfredshed, lå i 2021 på 5,2 mod 5,4 i 2019.

Ser man isoleret på den overordnede kundetilfredshed er Hillerød Forsyning faldet fra 5,5 i 2019 til 5,1 i 2022. Branchegennemsnittet, dvs. gennemsnittet for de 16 andre forsyningsselskaber, som Interresearch måler på, ligger på 5,8. Tallet er udtrykt som et kundetilfredshedsindeks, der bliver målt på en skala fra 1 til 7, hvor 7 er det bedste. Interresearch og Hillerød Forsyning vurderer, at tilbagegangen må ses som en naturlig konsekvens af den megen negative offentlige omtale, der har været af forsyningen gennem de seneste år. Derudover er der i kundernes kommentarer indikationer på, at prisstigninger på primært affald og varme kan have en indflydelse på kundernes opfattelse af pris kontra kvalitet.

Kunderne er blevet stillet spørgsmål om de fire forsyningsarter; vand, spildevand, varme og affald – herunder specifikke spørgsmål om Genbrugsstationen – samt om kundeservice.

5.000 tilfældigt udvalgte kunder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Der kom 1.290 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 26.

Undersøgelsens konklusioner

Undersøgelsen viser, at driftssikkerhed er det tema, der er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Her er Hillerød Forsyning faldet fra 6,0 i 2019 til 5,8 i 2021, og ligger dermed lidt under branchegennemsnittet på 6,0.

Undersøgelsen viser størst kundetilfredshed med Genbrugsstationen, hvor 51 % af de adspurgte giver topkarakteren 7. På de næste pladser ligger vandforsyningen og dagrenovation (begge med 31 %), spildevand og fjernvarmen, hvor henholdsvis 24 og 20 % af de adspurgte giver karakteren 7.

En fællesnævner for flere af de punkter, der bliver fremhævet i analysen, er kommunikation og information. Det drejer sig bl.a. om fysisk kommunikation som skiltning og information ved gravearbejde samt om forsyningens hjemmeside, hvor kunderne fremhæver navigation, selvbetjening og overblik over driftsforstyrrelser som punkter med forbedringspotentiale.

Forsyningen anser dette som et prioriteret indsatsområde.

Indsatsområder

I tiden op til og efter, at kundetilfredshedsundersøgelsen blev gennemført i oktober og november 2021, har Hillerød Forsyning igangsat en række initiativer, der har til formål at styrke kommunikationen på flere områder.

Det drejer sig bl.a. om:

- Ny, mere kundeorienteret hjemmeside (forventet lancering i 2022)
- Revidering af retningslinjer for forsyningens kommunikation (primo 2022)
- Revitalisering af sociale medier (igangsat opdatering af strategi for LinkedIn og Facebook)
- Kortlægning af borgernes syn på og viden om henholdsvis affaldssortering og separatkloakering med henblik på styrkelse af kommunikationen (primo 2022)
- Opprioritering af proaktivitet i pressen (primo 2022)

Kommunikationsafdelingen har i januar 2022 overtaget ansvaret for den kunderettede kommunikation fra Kundecentret. Det skal sikre større synergieffekter med forsyningens øvrige kommunikation.

Forsyningen vil derudover se på muligheden for at forbedre skiltningen ved planlagte og akutte grave- og anlægsarbejder.

Ovennævnte tiltag og indsatser skal understøtte, at kommunikationen udvikler sig i en positiv retning. Direktionen monitorerer løbende udviklingen gennem en række KPI'er, der måler på de forskellige indsatsområder.

Kundetilfredshedsanalysen peger også på indsatser, der fordrer ændringer og/eller styrkelser i de fire forsyningsarter. Det handler bl.a. om at gøre regningerne nemmere at forstå, selvbetjening, tydeliggørelse af nye muligheder og løsninger vedrørende forbrug samt synliggørelse af den grønne omstilling af varmen. Det vil der blive arbejdet videre med i de respektive selskaber som en del af den løbende drift.



KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Hillerød Forsyning



November 2021






Antal inviterede: 5000

Antal besvarelser: 1290

Svarprocent: 26%

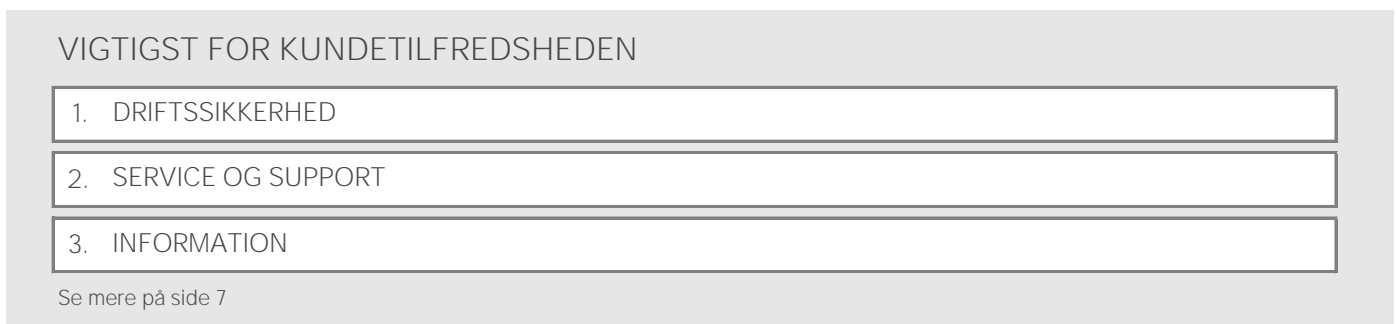
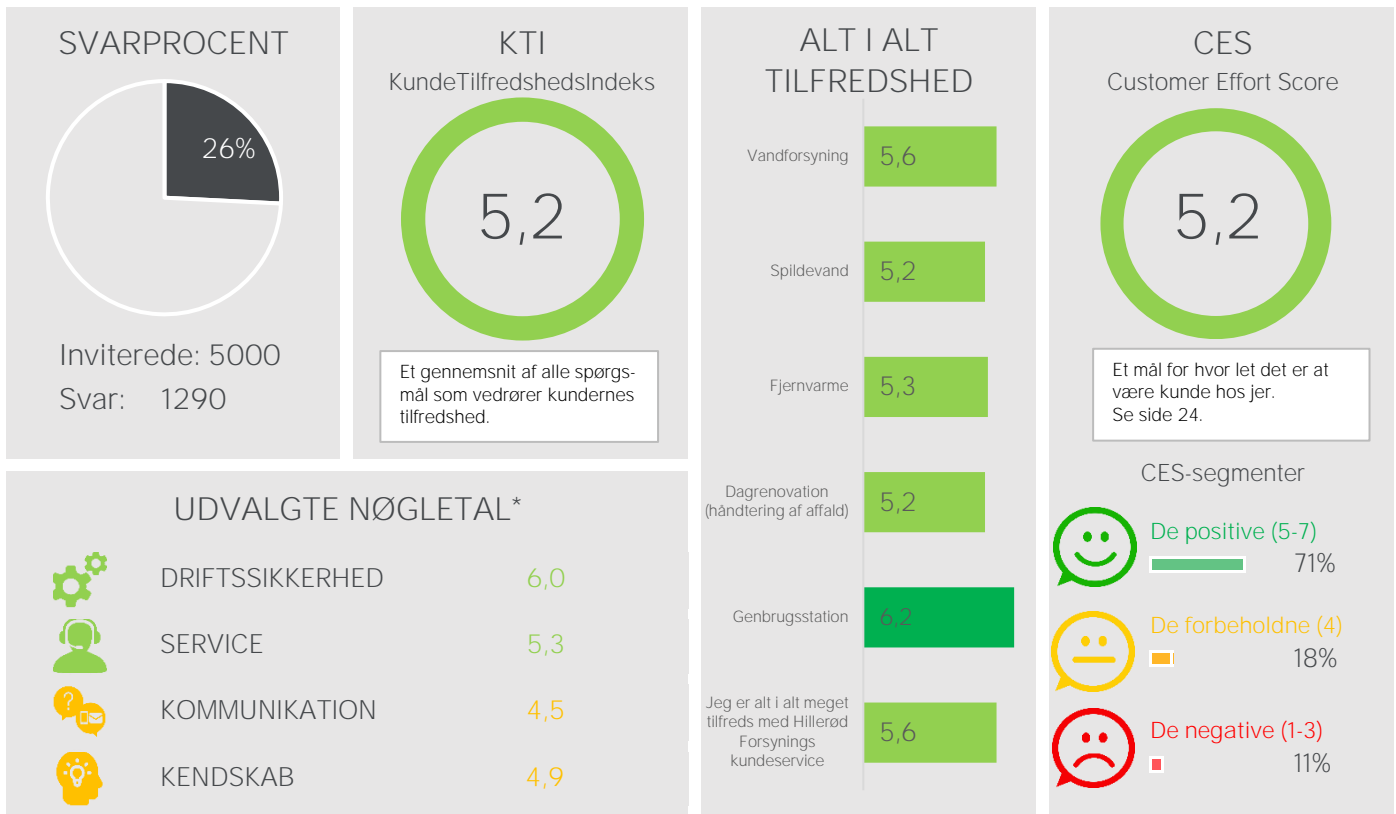
interresearch

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
	FRI TEKSTER	23

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.
SPØRGSMAÅL	Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos interresearch a/s.

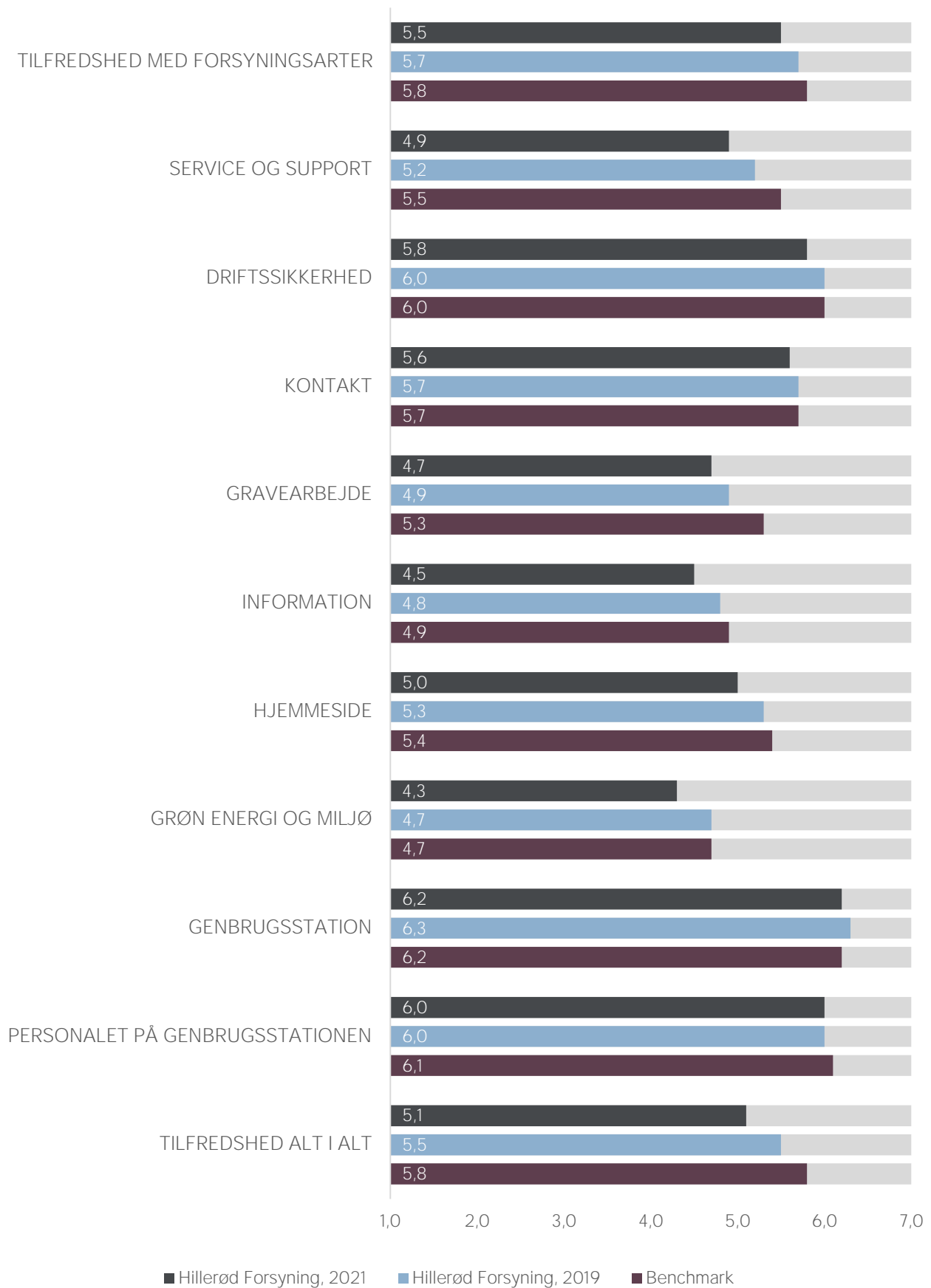


- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

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:

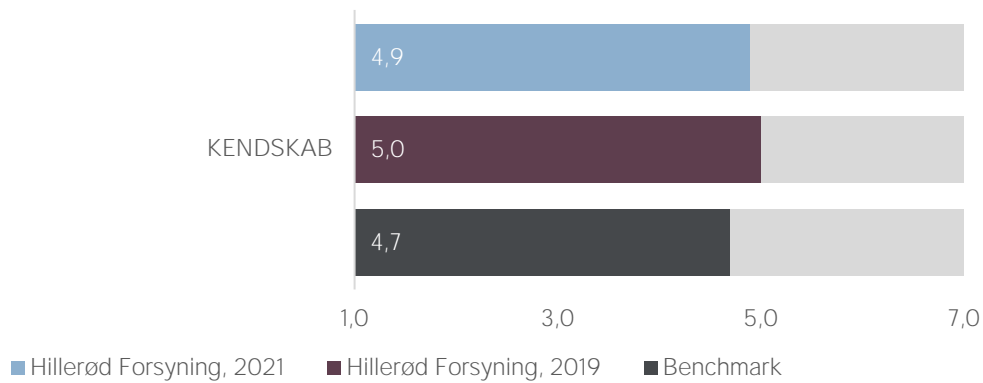
Nedenfor er listet de temaer som er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Bemærk at temaerne er identificeret vha. statistisk analyse og derfor kan afvige fra temaerne i temaoversigten som følger spørgerammens struktur. Læs mere om hvordan temaernes betydning er beregnet og hvilke udsagn der ligger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

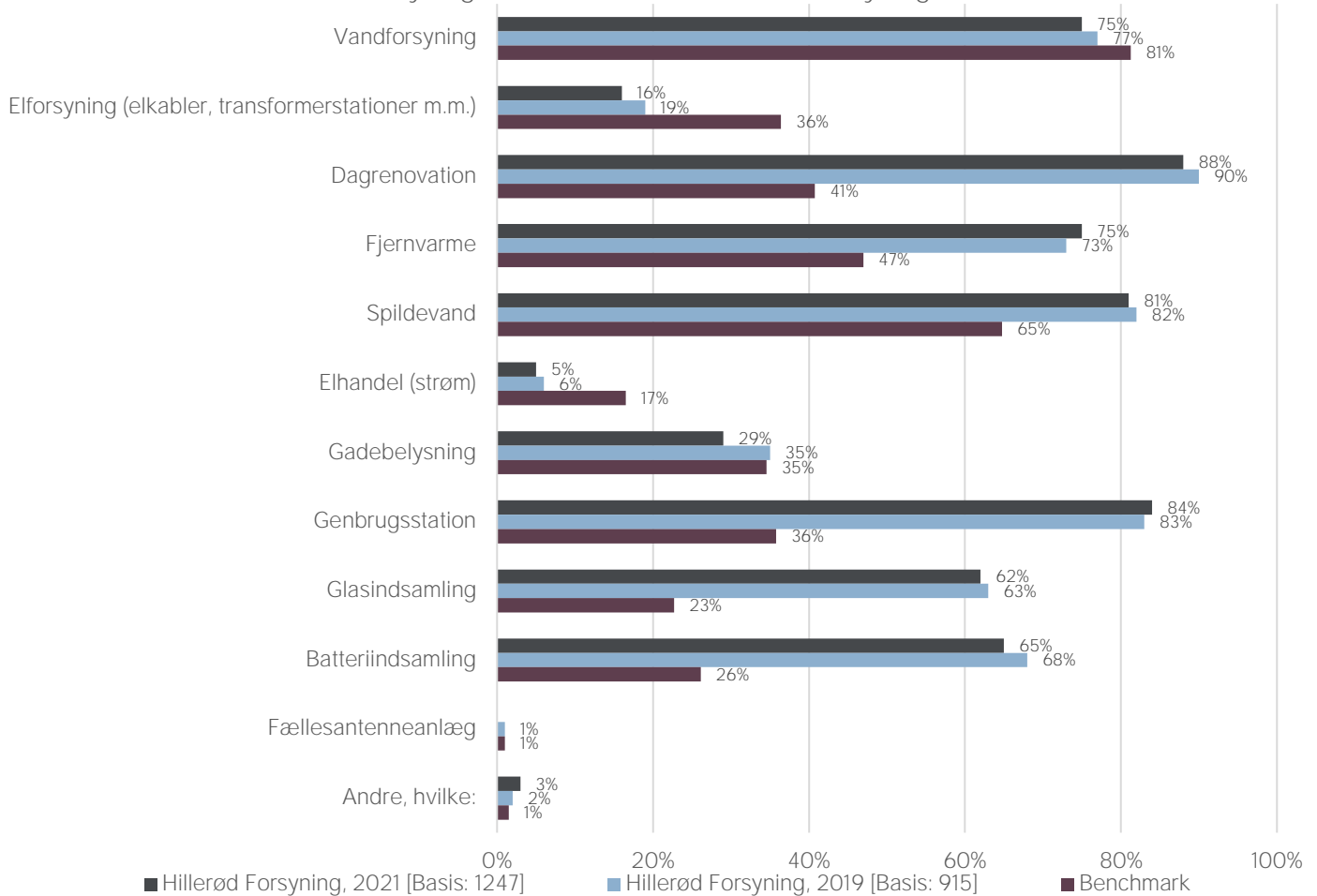
1	Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder
2	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovationsselskab
3	Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningsselskab
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

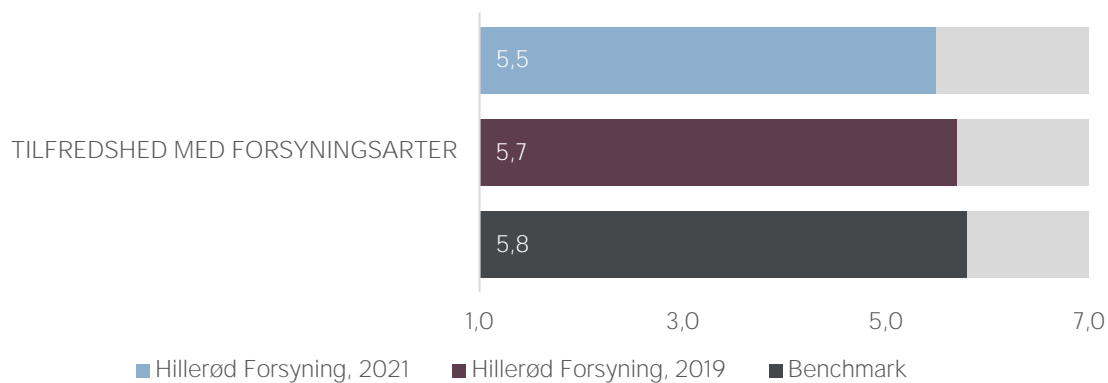


1. Kender slet ikke Hillerød Forsyning og deres ydelser	7. Meget godt							Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	2	3	4	5	6							
Hvor godt er dit kendskab til Hillerød Forsyning og deres ydelser?	1%	4%	11%	20%	26%	19%	18%	1%	1290	4,9	5,0	4,7

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

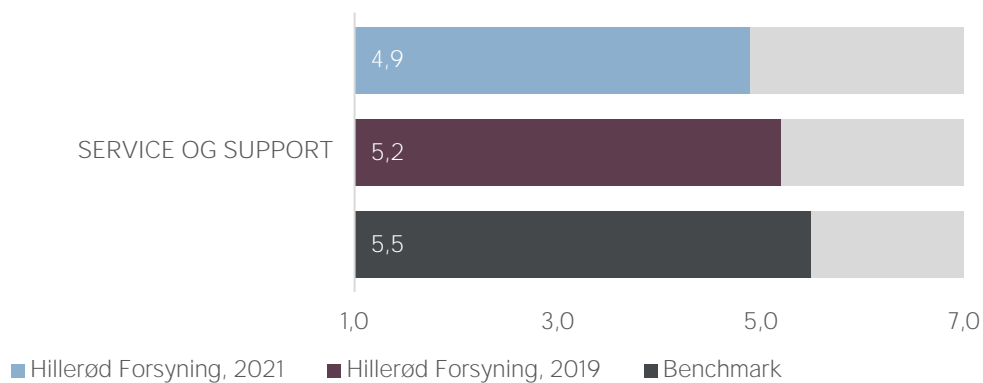


TILFREDSHED MED FORSYNINGSARTER



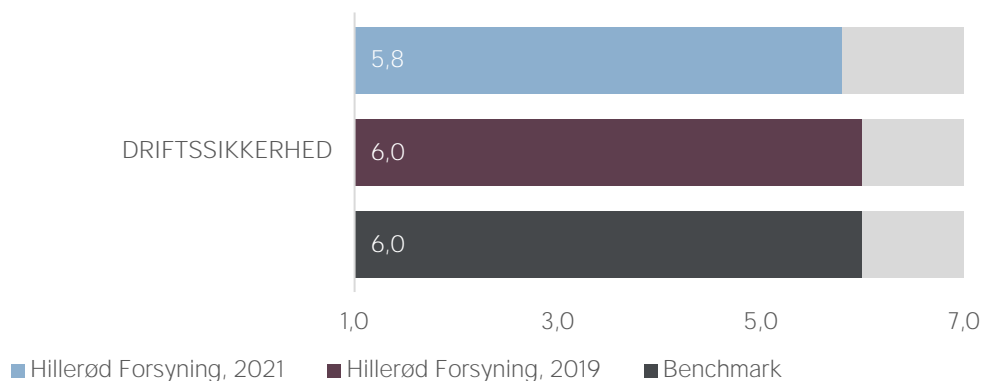
	Meget utilfreds		Hverken eller			Meget tilfreds		Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Vandforsyning	2%	2%	3%	14%	11%	20%	31%	18%	1202	5,6	5,8	5,9
Spildevand	3%	3%	4%	21%	13%	17%	24%	15%	1202	5,2	5,5	5,6
Fjernvarme	3%	1%	4%	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

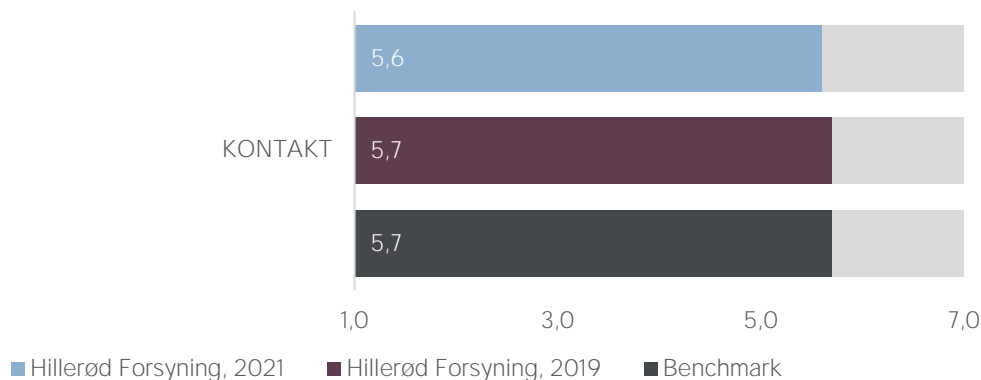
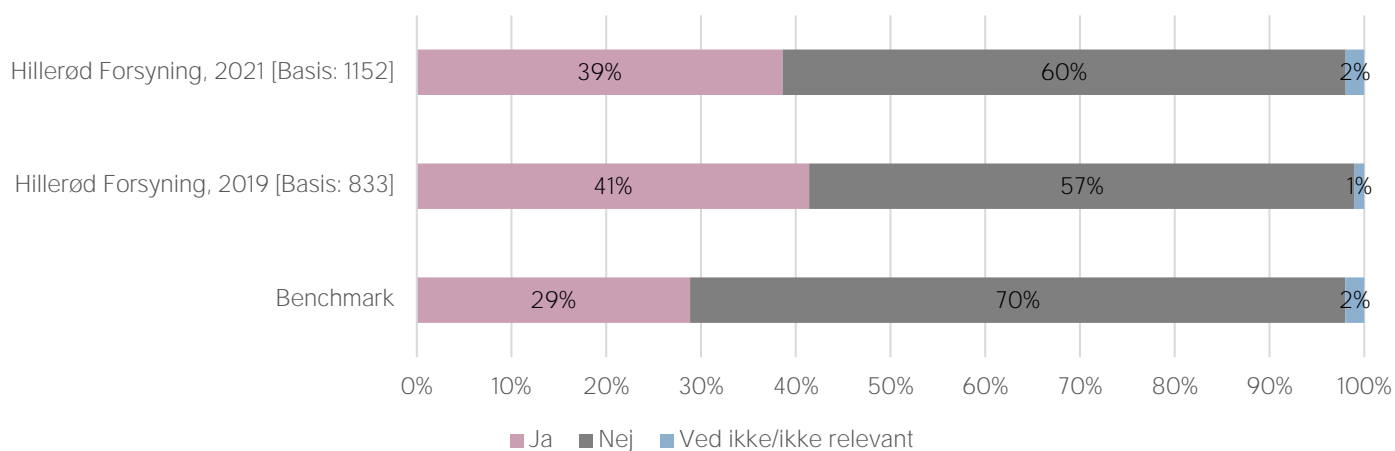
DRIFTSSIKKERHED



	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 vandforsyningselskab	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

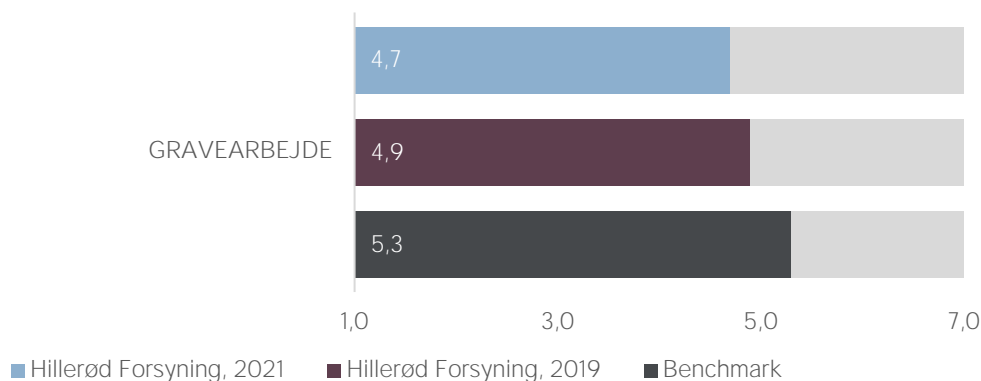
KONTAKT

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



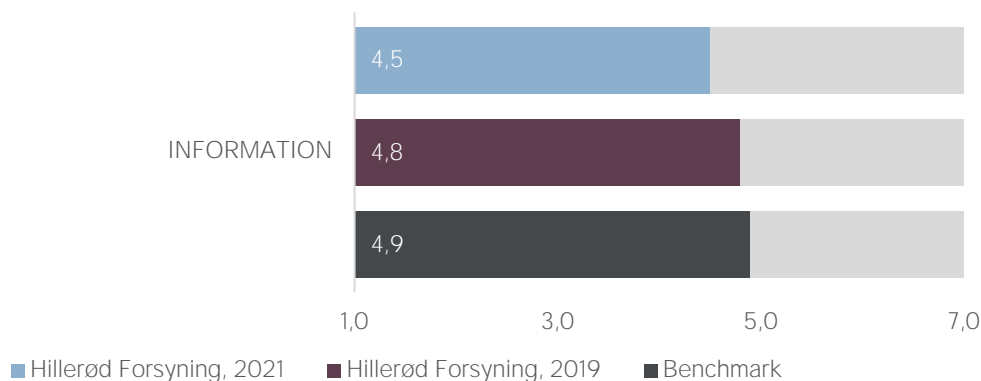
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
Hillerød Forsyning er let at komme i kontakt med	3%	3%	4%	12%	15%	26%	32%	4%	442	5,5	5,6	-			
Kundeservice reagerer hurtigt på min(e) henvendelse(r)	3%	2%	3%	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			

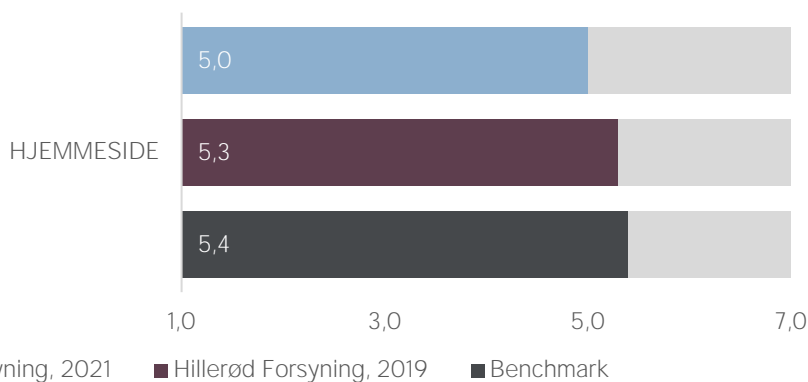
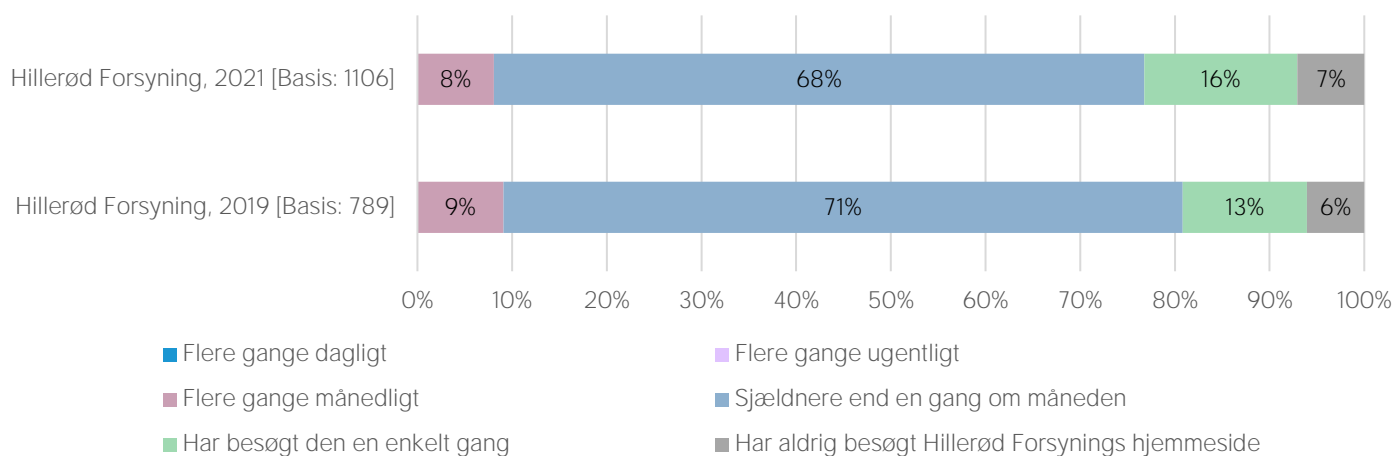
INFORMATION



	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

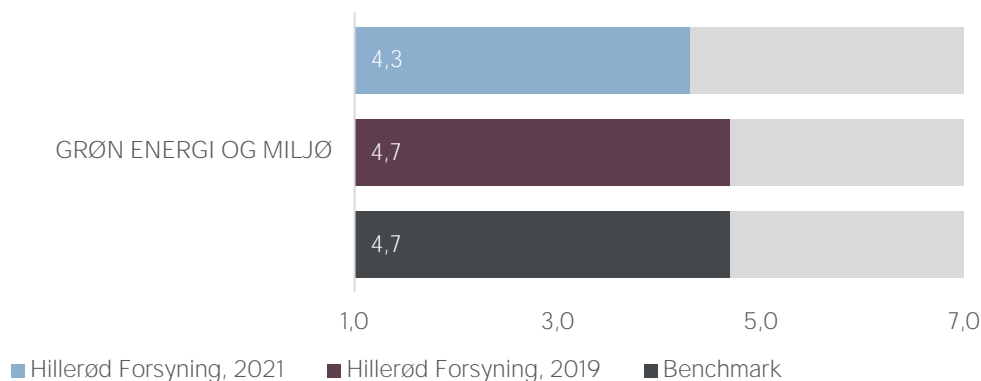
HJEMMESIDE

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			

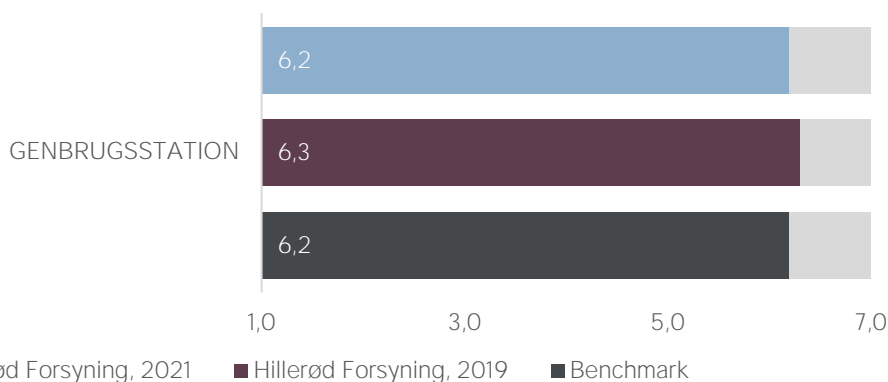
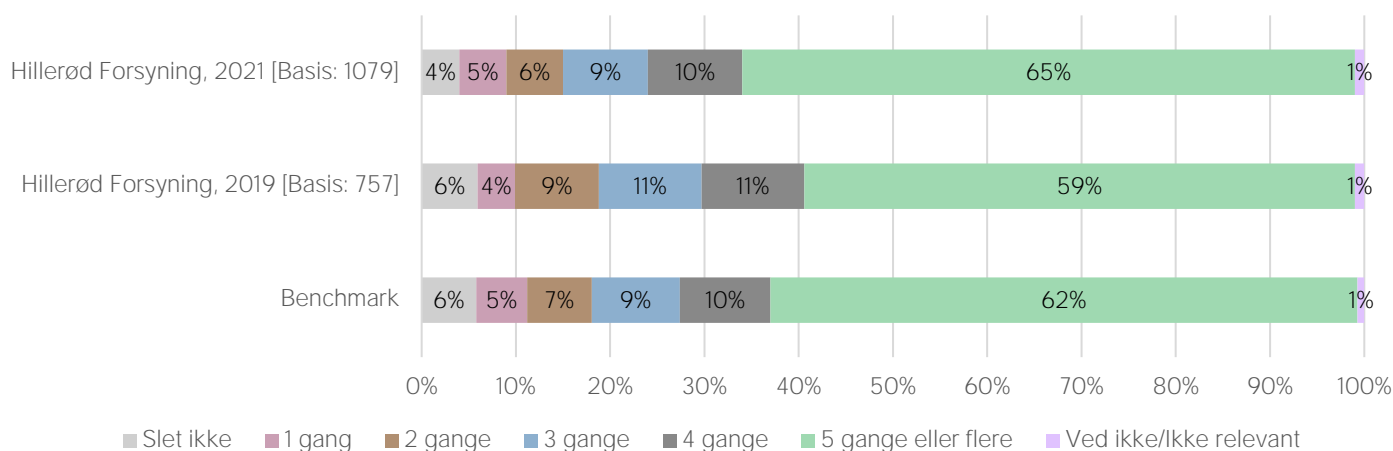
GRØN ENERGI OG MILJØ



	Helt uenig			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 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

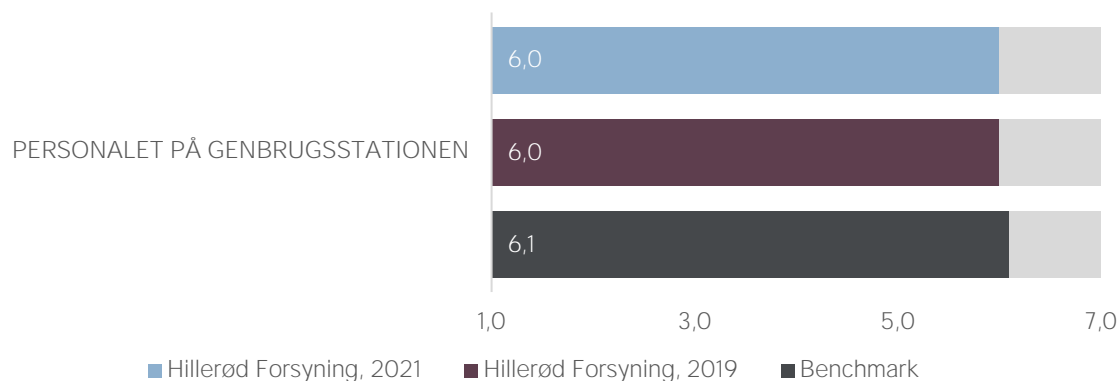
GENBRUGSSTATION

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



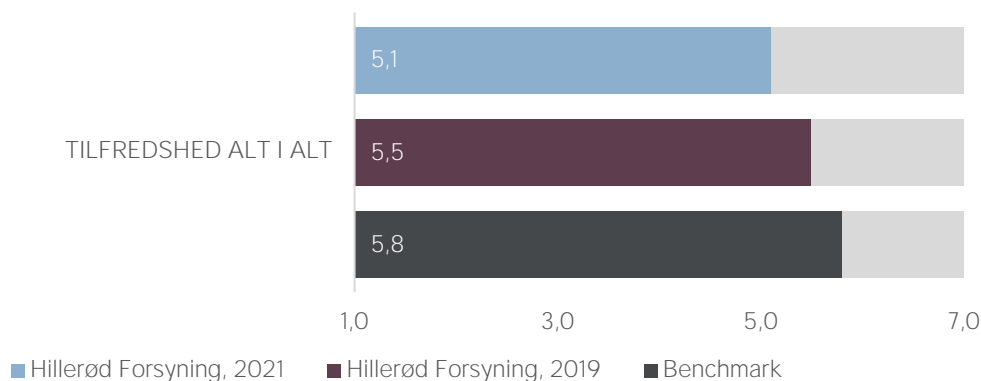
	Helt uenig	1	2	3	Hverken/ eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/Ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
Det er let at finde adressen til genbrugsstationen	0%	1%	0%	4%	4%	13%	68%	10%	1020	6,6	6,5	6,6			
Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen	1%	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

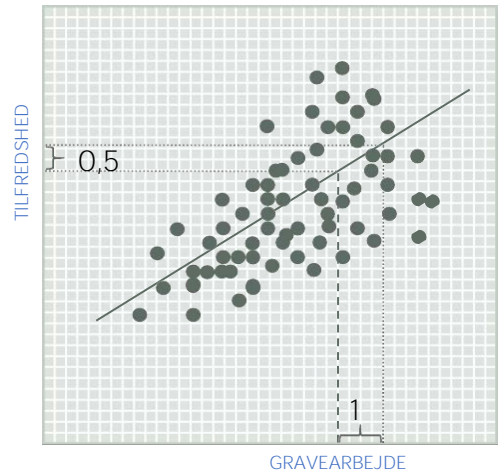


	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2021	Hillerød Forsyning, 2019	Benchmark, 2021
	1	2	3	4	5	6	7					
Hillerød Forsyning leverer det, de skal	2%	2%	3%	14%	20%	28%	21%	8%	1067	5,4	5,7	5,9
Jeg oplever samlet set, at Hillerød Forsyning gør det let for 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



FRITEKSTER

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

generel renovation

papir, pap, plastic, jern

Haveaffald, storskrald

Plastik og metal, papir

Kemikalier

storskrald, haveaffald

papir

Pap og papirindsamling

haveaffald, storklar og flis på forbrugers adresse

Storskrald

Afhentning af storskrald og haveaffald

storskrald, haveaffald, flisning

Haveaffald

Varme

Rottebekæmpelse

Afhentning af storskrald og haveaffald

ikke vand, bor i Gadevang

Afhentning af storskrald og haveaffald

håndtering/tilbud ang. haveaffald, storskrald o.lign.

papordning(forsøg)

Miljøaffald, haveaffald, storskrald, papiraffald, papaffald

Vandrensning

Storskrald og haveaffald

Naturgas

septitang

Haveaffald - storskrald

Drift af luksus biler

Haveaffald

Papindsamling, metal- og plasticindsamling

Hvor tilfreds er du overordnet set med Hillerød Forsyning inden for disse forsyningsarter? Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Renovationen står og tømmer madcontainer over i andre container på stien.

Generelt OK!



Kunne nu godt bruge en husstands-beholder til glas , evt. delt med metal og så en hel beholder til plastic, da denne hurtigt fyldes. Men helst ikke flere beholdere, da de snart kan bruges som en hel hæk og fylder rigtig meget på matriklen.

Affalds afhentningsinterval for store - med resulterende lugtgener-

det hører ind under den kategori, at det bare skal fungere, så 5 med variation ned til 2-3 hvis det fejler hvilket heldigvis ikke er så tit.

At I hæver fjernvarmeprisen med 28% er fuldstændigt uanstændigt.

Priserne er for høje til, at jeg kan score højere. Dagrenovation scorer højere også de enormt venlige og hjælpsomme skraldemænd.

Det er for dyrt at få tømt sin skraldespand i Hillerød og der er for mange beholdere, som derudover enten både er for store eller for små ift. hvad de skal indeholde

Ved afhentning af dagrenovation tidligt om morgen, er der for meget støj, primært fra plastikspandene.

Spildevand: har lugtgener fra pumpestation ikke svaret på mailDagrenovation: den sidste måned er der misset 2 tømninger og hurtigt tømning dagen efter, efter kontakt fra app. Genbrugsstationen kunne bare godt være bygget smartere op.

Lige nu er der arbejde med SHT på Baunevænget i Hillerød - og det er noget virkelig rodet anlægsarbejde! De graver ud til rør, får dem lagt, og så går der flere uger før de dækker de huller de ikke har haft brug for i lang tid. Derudover får vi ikke meldinger i postkasse eller andet "formelt sted" at de lukker for vandet. Vi fik en besked fra vores nabo, at de havde læst det på Facebook... ikke det rette sted at melde den slags ud. Derudover var meldingen at vandet skulle lukkes 1-2 november i tidsrummet 9-16, så vi tappede af til det. Og så var de ikke klar. De var knapt mødt ind kl.9. Virkelig utjekket! Vandet blev slukket lidt random - og den ene dag var det nærmest ikke slukket. Jeg ville egentlig indgive en klage til jer, at I måske ikke har helt hånd i hanke med jeres entreprenører, men nu kan I få min tilbagemelding her i stedet.

Vand , fjernvarme og dagrenovation er alt for dyre i forhold til niveauet

Plastic bin is always full and needs to be collected more often

For dyrt

Kunne ønske at skraldespande i de varme måneder tømmes ugentligt.

De udleverede genbrugplastposter er af meget svingende kvalitet. Vi har lige haft 3 ruller med hul i bunden på alle poser.

Der bliver afhentet plastik for sjældent. Vi mangler en permanent mulighed for at smide pap ud hjemme.

Tømningsfrekvensen for plast/metal og pap er for lav for en familie på 2 voksne og 2 småbørn. Vi så gerne fjernvarme i Nødebo eller en udmelding hvorvidt det er realistisk inden vi alle installerer varmepumper

Beholderne tømmes ikke særligt ofte. Vi har ofte både plastik og pap beholderne som er fyldt.Danmarks dyreste forsyning selskab med den værste kunde service

Syntes stadig gebyr for at vær w tilsluttet fjernvarme er for højt .

Åbningstiderne for genbrugsstationen bør udvides så man kan komme til flere timer om dagen eller mulighed for ved tilmeldingen at komme af med flere forskellige typer affald end mulighederne er i dag

Dagrenovation lader en del tilbagelagt ønske. Alt for mange containere, urimelige krav til placering, der udleveres stadig ubrugelige/ uholdbare poser til madaffald, ikke tilstrækkelig ofte tømning af madaffald i de varme måneder, for lidt plads til plastikaffald og for meget til metal, ingen container til glas

Ville ønske at der var en fast ordning for indsamling af haveaffald. Fx. at man har en container til haveaffald som tømmes fast 1-2 gange om måneden.

Vi er 8 boliger, der har samme affaldscontainere, og den til plastik bliver alt for hurtigt fyldt. Den må I gerne tømme lidt oftere.



Virkelig træls at vi ikke kan affaldssortere glas og det er ret klamt om sommeren, at der kun bliver hentet rest- og madaffald hver 2. Uge. Derudover er det meget problematisk at andre affaldsbeholdere bliver afhentet så sjældent. Endeligt er det under al kritik at det hele er så dyrt. Jeg ser ingen årsag til at renovation i Hillerød skal være så dyrt. Andre kommuner sorterer også i mange typer og er billigere. Derudover får man mange steder også afhentet oftere, men igen til lavere ydelse

Det kunne være rart at kunne vælge en mindre spand eks. Til mad!

Synes parken af affaldsbeholdere er rædselsfuld og grim. Hvorfor så mange og så store?

Når jeg skriver hverken eller er det udelukkende fordi jeg synes det er for dyrt.

Den nye Genbrugsstation virker tiltalende, fornuftigt indrettet, ren - og med venlige, hjælpsomme medarbejdere.

Beholderen til plast affald / metal affald synes dimensioneret forkert i forhold til mængden.

Der er gulvarme i vores hus, men varmen når ikke ind til de to bageste værelser: soveværelse og badeværelse.

Vi får alt for lidt information om fjernvarme.

Ikke utilfreds, altid venlige mennesker

Information fra HF ved. problemer med spildevandsledning har været fremragende!

Genbrugsstation livsfarlig ved haveaffald, falder ud over den lille rør afspærring for at komme til kanten.

Renovationsvognen, der henter madaffald, er ikke tæt. Det er ulækkert og ildelugtende. Renovationsvognen, der henter plastik og metal, er heller ikke tæt. Vi finder metalrester i dens kølvand

dagrenovation,, kan skraldemanden ikke finde ud af at sætte skraldespanden, så den ikke står på fortovet og skriger ; HER ER DER IKKE NOGEN HJEMME

Dagrenovation er ikke tænkt med borgeren i centrum. Alle mulige containere og hentetage. Volumen af affald i eksempelvis plast matcher slet ikke volumen i containeren.

Restaffald og grønt affald burde afhentes hver uge i sommer halvåret, da det lugter og er fyldt med fluer og maddiker. Det er så ulækker og sundheds skadeligt.

Vedr dagrenovation. Jeg oplever det som meget dyrt ifht hvad vi får for pengene

Spildevand. Pt irriterende man skifter om. Men skiltene må meget gerne være større. Svært at læse for alle os gamle.

Mere vedvarende energi i fjernvarme, tak :) Ønsker mulighed for papindsamling, eller bare en container et sted i nærheden, som med glas. Genbrugsstationen er meget fin - den ligger dog langt fra Hillerød by, for os som ikke har bil.

Bor i Gadevang og Hilfor er fornyelig blevet administrator så vidt jeg ved. Det kan kun blive bedre - tak!

Dagrenovation: Årlig rengøring af skraldebeholdere (bio og rest), ville være et fantastisk initiativ. Som det er nu, så kan de kun rengøres på dagen for tømning, og det er uhygiejnisk at gøre det i haven/indkørslen/vejen. Man bør rengøre disse i en styret proces, hvor skraldespanden først tømmes og så efterfølgende vaskes på et anlæg på en lastvogn. Dette gøres eksempelvis i København.

Fjernvarmen er dyr

Jeres renovation er meget ringe. Vi har rigtig mange gange talt med jer da vores skraldespande sættes midt i indkørslen. Vi har haft jer med inde over godkendelse af vores affaldsstativ og alt er efter kravene og alligevel sættes de i indkørslen så vi skal ud af bilen og flytte dem før vi kan komme ind.

Får vand fra Ullerød Vandværk.

Det burde være særskilt aftegning for spildevand.

Kundeservicen er der altid dygtige medarbejdere som er hjælpsomme og imødekommende. De medarbejdere skal have en rigtig god ros for deres altid forståeligt når man ringer og har brug for hjælp. Hjertelig tak skal I have.

vi får vand fra SLangerup - og varmer op med pillefyr. Dagrenovation? alt for meget kildesortering. Der må findes smartere løsninger. Se evt på Storbritannien.



Dagsrenovationen er dyr og jeg vil gerne have container som kan indeholde flere arter, så jeg kunne have færre beholdere

Gørløse har eget vandværk. Der burde være en bedre løsning for storskrald for os i rækkehuse, så affaldet kan afhentes nærmere ved vores bolig.

Alt for mange spande til renovation på de enkelte parceller. Og dem der er, stemmer ikke overens med behovet. Metal, papir og madaffald burde være mindre. Glas og pap kunne indgå i de eksisterende, hvis teknisk muligt. Vil nu hellere bruge de muligheder som der mulighed for ved diverse dagligvarebutikker, i stedet for flere dyre spande.

Får hverken vand eller fjernvarme fra Hillerød forsyning

Dagrenovation er for dyr

Jeg er træt af en løsning med alle de skraldespande. Umiddelbart mener jeg, at batterier, glas, metal burde kunne indsamles mere centralt end der er lagt op til i fremtiden. De resterende affaldsgrupperinger kan man f.eks. på fyn sortere med en robot. Hvis der så er borgere, som f.eks. er dårligt gående, kan de evt. få lov til at få en opdelt skraldespand til batterier, glas og metal, men jeg synes ikke der er grund til at tvinge det ned over alle. Jeg afleverer selv mine glas i glascontaineren som ligger ca. 150 m fra hjemmet. Batterier og metal afleverer jeg på miljøstationen, når jeg alligevel skal ud med f.eks. haveaffald. Det burde kunne laves om. Mht. vand er det primært det faktum, at når der er skybrud, så kommer der meget tryk på kloaksystemet, som flere gange har givet sprøjt af vand op i min vandlås. Jeg har fået hjælp over telefonen til hvad jeg kan gøre og ser frem til at konstatere, at det afhjælper ved næste skybrud (udluftning på samlebrønd, så luft ikke trykker vandet op af vandlåsen i toiletet.). Hvordan får man en adgang til miljøstationen, så man kan køre affald derover uden for åbningstiden. Det vil være en hjælp for mig med mine arbejdstider.

Hillerødforsynings priser for deres elendige service er fuldstændigt uacceptabelt.

Genbrugsstation har for korte åbningstider. Man bør lave mulighed for ubemandet adgang hele døgnet som man f.eks. har det i Roskilde med ARGO

Mit vandtryk er så lavt at der kun er absolut minimum af hvad lovkravet er. Min varmvandstank bør kunne levere varmt vand til ca 17 min badetid, men kan nemt holde til 25 min. Det er trykket som gør forskellen. Hele vejen, som er fra nybygget område har samme problem

Mine affaldscontainer tjekkes ikke, er ved at rooveret hus så ikke noget affald men stadig mangle tjek af mine affaldscontainer når skraldebilen er forbi

Det ville være fint med større fleksibilitet i forhold til affaldsortering og containere ved hustanden. Fx ville det være fint at kunne bytte papir containeren ud med en glas container. For de af os der ikke modtager reklamer, aviser osv. er papircontaineren næsten altid tom og det er lidt besværligt at skulle køre genbrugsglas til genbrugsstationen.

Fjernvarmen taber en del varme i vejen på vej op til os

renovationen om vinteren er for dårlig , vejruddisningen skal bare love sne , så bliver der ikke kørt.

Jeg er tilfreds med ovenstående, men ikke tilfreds med info og hjemmeside.

Ville ønsker at genbrugspladsen havde mulighed for aflevering af pap om aftenen.

Priserne i Hillerød er meget høje sammenlignet med andre. Den ny genbrugsstation er dog virkelig god og personalet venligt

vand får jeg fra ullerød vandværk

Arbejdet med fjernvarmen på Carl Zahlmannsvej har trukket alt for langt tid og ressourcerne syntes ikke at være brugt effektivt. I forhold til vandforsyning så er det enormt utilfredsstillende at forsyningen ikke kobler et blædgøringsanlæg for at fjerne kalken. Det er i øvrigt også mere bæredygtigt at få gjort fra et centralt sted og ud til brugerne, som så kan skære betragteligt ned på forbruget af diverse sæber og vaskemidler.

Der tømmeres for sjældent af plast affald og mad om sommeren.

Utilfreds med fælleskloak og fortyndet spildevand i kælder ved skybrud



Finder det utroligt at man fra forsyningens side ikke har udviklet og gennemført konkrete planer for at indsamle udvalgte affaldstyper i fælles containere f.eks. i delvist lukkede områder så hver enkelt husstand ikke skal have 4, 5,6 eller 8 containere.

Vandtrykket er utilstrækkeligt hvor jeg bor

I de snart 30 år vi har boet på Stenager 9 i Uvelse, er vi i skiftende perioder blevet generet af tømning af vores affaldsspande så tidligt som kl. 5.00 om morgenen og oftest mellem 5.45 og 6.00. På trods af at lovgivningen foreskriver at medmindre der er særlige grunde må der ikke udføres støjende arbejde inden kl. 7.00 I alle de år har vi der bor på vejen rettet henvendelse til jer og bedt jer respektere loven - blot for at konstatere, at det kun blev bedre nogle måneder for så at starte forfra. Derfor den lave score på dette punkt. Siden vi rettede henvendelse for et halvt års tid siden har det faktisk været overholdt og vi håber - som alle de forrige gange - at loven vil blive respekteret af jer permanent. Måske det lykkes denne gang?

Der har tidligere været krav om etablering af to-strengs anlæg hos private. Her kan kommunen ikke engang selv leve op til kravet, så det er forrykt at forlange sådanne tiltag af borgerne.

Kører ofte på genbrugsstationen da jeg både har hus/sommerhus/hobby værksted og den virker godt. Ellers godt tilfreds med alt det andet.

Dagrenovation: utrolig punktlig afhentning og en helt utroligt servicemindet medarbejder som igennem de sidste par år har betjent os. Stor ros til medarbejderen.

Genbrugsstationen lukker for tidligt på hverdage.

Dagrenovationen kan finde på at bytte med naboens skraldebeholdere.....som ikke bliver rengjort

Jeg synes fordelingen i plastic/ metal beholderen er skæv, der er for lidt plads til plast. Denne beholder bør blive tømt oftere.

Dagrenovation: Det er yderst generende at dagrenovationen ikke stiller indsamlingsbeholdere tilbage hvor de stod før det tømte dem.

Dagrenovation: Dyreste i hele Danmark!!!

glasflasker og pap skal afhentes.

Utilfreds med stigende priser. Ønsker hyppigere afhentning af plast. Ønsker oversigt på genbrugsstationen over placering af containere. Lugtgener fra nærliggende pumpebrønd.

Det kunne være dejligt at få afhentet plastik og pap hyppigere

Renovation: Alt for sjælden afhentning af plast-affald. Vi burde også have en stor pap-affaldsbeholder tilhørende husstanden.(har ingen/ ikke tilbudt, har ringet og skrevet "men idet hører ikke med på ruten")
Genbrugsstation: Virkelig fint personale, hjælpsomme og venlige.

Vi er utilfredse med, at vi ikke har fået besked om overforbrug pga. lækkende rør, selv om forsyningen har vidst, at der var et problem. Det har medført store skader i vores hjem 2 gange både med brugsvand og fjernvarmevand.

Har vandforsyning fra Ullerød vandværk

Top service ved afhentning af dagrenovation. Selv hvis man har gemt at køre beholder ud, ved en fejl, bliver den hentet i indkørsel og tømt. Husk, husk at rose Jeres udmærket medarbejder.

plastaffald afhentes ikke ofte nok. Der kunne f.eks. afhentes med en uges mindre interval på bekostning af papiraffalds afhentningen, som så afhentes med en uges længere interval.. hvilket ikke ville øge omkostningerne.

Ugentlig afhentning af affald

Vi har ikke fjernvarme på Gl. Frederiksborgvej 77 Men vores ejendom Horsevænget 15-17 benytter fjernvarme.

Problemer med varmemåler, som resulterede i fuldstændig urimelig beregning, som ikke en gang blev beregnet på gennemsnit af den pågældende adressers normale årsforbrug.

Hillerød Forsyning opfører sig som en monopol typisk gør: De er ufleksible, selvfede og for dyre.

Skraldemænd der ikke kan forcere 2 mm. sne og ikke tømmer pga. en papkasse står foran affaldsbeholderen. Det er så latterligt.

Jeg får vand fra privat vandværk og afleder til nedsivningsanlæg - altså ingen berøring med rekvirenten



Spildevands rensning fungerer ikke som planlagt. Dette skyldes bl. a. at der ikke var indhentet de nødvendige tilladelser til udledning af det rensede spildevand. Endvidere skulle de lokale rensningsanlæg nedlægges og rensningsanlæg i Skævinge og på Solrødgård skulle dække hele rensningsbehovet. Dette betyder at der ved kraftigt regn sker overløb af urensset vand fordi alle de lokale rensningsanlæg ikke kan klare volumen. Uøkonomisk på grund af manglende tilladelse og dobbelt drift. Fordi vognene til dagrenovation ikke har vinterdæk, bliver der ikke hentet affald hvis der er sne på vejene. Vejene i landdistrikterne har lav printet med hensyn til snerydning, så derfor bliver affald flere gange ikke hentet om vinteren

Jeres SMS beskeder omkring afhentning af renovation er helt perfekt. Rigtig god service og gør at man som borger kan stille tingene klar til afhentning.

Affalds containerne bliver ikke sat på plads, når de er tømte. Hvis man så er bortrejst nogle dage, så står de og signalerer, at der ikke er nogen hjemme. :-)

Det er jo forventeligt i dagens Danmark, at der er stabil forsyning af vand og varme osv, så I gør jo bare det I skal.....

I forhold til fjernaflæsning og afregning er info i selvbetjening mangelfuld, ofte bliver der kun oplyst forbrug men ikke start og slut aflæsning.

Afhentning sker helt planmæssigt. Det vil være en fordel, at gøre afhentning afhængig af behov, pr husstand

Jeg kan se at det er vanskeligt at få oplysninger efter login vdr dagrenovation

Dødtræt af at skraldemændene kommer mellem 4 og 5 om morgenen. De taler højt og støjer og vækker hele kvarteret

Lad os få noget central blødgøring og oftere afhentning af plast affald

Jeg synes dagrenovationen er alt for dyr. Det irriterer mig meget, at jeg er pålagt at bruge hele fire forskellige beholdere til affald og at man oven i købet har plancer om, at øge dette antal. Det har jeg simpelthen ikke plads til eller noget ønske om. Derudover finde jeg det ganske latterligt, at man nægter at hente affald hvis det har sneet og der ikke er blevet totalt ryddet. Jeg boede i Oslo i næste 10 år og med Hillerød reglerne ville man ikke få hentet sit affald en god part af vinteren.

affaldsspanden til plast er alt for lille eller bliver tømt for sjældent. Men bør ikke gøre reklame for at genbrugsstationen har lang åbningstid når det kun er til haveaffald og andre småting der er åbnet for.

Plast og pap må gerne afhentes oftere

For sjældent afhentning af dagrenovation og plastin

Ikke tilfreds med kommede prisstigninger på fjernvarme samt afhentning af plast affald (sker for sjældent ift mængden iht sortering

Designet af genbrugsstationen er helt hen i vejret når man kommer i bil med anhænger

Synes der henter pap og plastisk for sjældent

Prisen for affaldscontainere til private hushold var mistænkelig høj, når man tager i betragtning at ordren på containere til hele kommunen må have været enorm, normalt giver sådanne ordre store rabatter, samtidig har man ikke sørget for at containere var identiske i størrelsen. udformet

Hver gang, der arbejdes på fortov og kørebaner, er retableringen elendig, ofte meget sent. Buler og lunger; dæksler bliver ikke justeret i højden. Små til middelstore åbninger i belægninger udføres med tryklufthamre, så grænsefladen bliver knust og revner. Vand trænger ind i store og mikroskopiske revner; i frostvejr fryser vandet og udvider sig, revnerne udvides, og belægningen løsnes osv. osv. I løbet af kortere eller længere tid bliver skaden stor. Reparation? Sjældent. Belægningen skal åbnes med vinkelsliber eller, i store åbninger, skæremaskine. Ingen revner i det eksisterende materiale. Skæring har også den effekt, at den nye belægning kan sætte sig uden at rive i den gamle og dermed lave flere revner i nyt og gammelt. Og ny belægning sætter sig, næsten uanset nok så omhyggelig komprimering. Et lyst hoved i vejafdelingen har erfaret, at ny belægning sætter sig, så derfor bliver der lagt ekstra på. Problemet er bare, at man ikke kan forudse størrelsen af sætningen. Så resultatet kan blive enten bule ned eller bule op. Justering? Aldrig. Reparationen skal have lov til at sætte sig uhindret, og så kan man fylde efter 1 eller flere gange. Retablering er muligvis ikke Forsyningens opgave, men der er vel en vis kommunikation med vejafdelingen.



Der spilles stadig metslaffald på vejen, når renovation henter affald.

Spildevand handler om at det ikke kan renses nok inden det hældes i vandløb. Jeg er godt klar over det mere er politikere der skal råbes op, men det bør stadig nævnes

Synes det er spild med alle de containere.

Længere åbningstider på genbrugsstationen til pap og forbrændingsegnet affald. Når man arbejder væk fra Hillerød er det ikke muligt at nå på genbrugsstationen før de lukker på hverdagene.

Der bør være mindre intervaller ved tømning af plast og metal. Alle bør have mulighed for at kunne sortere optimal med ens affaldscontainere. Andre kommuner har fine løsninger. Se feks Sønderborg kommune

Dagrenovation: Størrelse af spande og hyppighed af tømning er forkert prioriteret. Afhentning af haveaffald er planlagt til urealistiske/ubrugbare tidspunkter.

Med hensyn til afhentning af alle affaldssorteringer, synes jeg at alle affaldscontainere "skal stilles på plads der hvor de hentes" det er noget rod ellers

Overløb af urensset spildevand til Arresø er uacceptabelt

Tømning oftere af plast

Vand og varmer er der altid. Dagrenovations gutterne er flinke, de larmer dog lidt meget, når de tømmer vores spande tidligt om morgenen. Genbrugsstationen er fin, pænt holdt og flinke ansatte der gerne hjælper.

Ville meget gerne have at det var muligt at få en glas spand da der godt kan være langt til en glas container.

Hillerød Forsyning er ALT for dyrt i sammenligning med andre kommuner - helt urimeligt dyrt

lokalt vandværk, ej fjernvarme men fjernvarmen burde købe flis lokalt hvis leverancerne er stabile

Ydelserne er ikke tilpasset mit eller andre kunders behov , og derfor for dyre

"Personlig" container er at foretrække. Virker på nogle containere, men ikke på alle. Irriterende lige at have rensset en, og så få en møgbeskidt leveret næste gang. Lidt længere åbningstid på genbrugsstation, eller evt haveaffald uden for porten.

Plast bliver tømt for sjældent til vores behov

Ad spildevand: vi har oplevet at måtte rekvirere spulevogn, hvor det viste sig at proppen sad i det store rør udenfor vores matrikel, selvom vi ved henvendelsen oplyste at egne rør var fornyet samme år. Ad dagrenovation: Vi oplever i forbindelse med ferie, at der kan gå lang tid inden en spand bliver tømt, selvom vi har rettet henvendelse om problemet. Ellers kører det fint.

Jeg kunne sortere mere plast fra hvis I tømte affaldsspande oftere

Oplevede at dagsrenovationen desværre kom til at ødelægge en rude i vores orangeri ved afhentning af skrald. Der lå en seddel med et telefonnummer og der blev taget hånd om det med det samme. Meget positiv oplevelse

Ekstremt dårlig administration der giver uklar info og decideret fejlhåndteret sager

Fjernvarme koster for meget.

Genbrugspladsen er alt for erhvervsvenlig. En stor del af den affald der bliver afleveret er erhvervsaffald. Og kontrollen er nærmest ikke eksisterende. Hvorfor skal borgerne betale for at erhvervslivet kan komme gratis af med deres affald?

De to containere "udendørs træ" og "indendørs træ" er fjollede og ikke nemme at regne ud.

Det ville være fantastisk om man kunne lægge batterier til afhentning fx ovenpå en skraldespand

Mht. dagrenovation har der været problemer med at få tømt plast og metal. Det fungerer nu :-)

Kunden skal varsles hvis vandforbruget pludselig stiger. Min nabo havde et stort spild, som skadede min bolig. Forsikringen dækkede ikke. Vores LAR løsning blev aldrig lavet helt færdig - ærgerligt at aftaler ikke blev overholdt. Vi blev oprindeligt lovet en glascontainer - nu kan vi ikke få den.

Fjernvarme. Har lige fået fjernvarme lagt ind. Det fungerer ikke optimalt, kan først kontakte fjernvarmen efter kl. 9:00 :(De er meget flinke til at hjælpe mig, men det falder tilbage nogen tid efter, og så er der ikke varme igen, Ved ikke lige hvad det er der sker. Nu bliver det snart vinter 8-/



Dagrenovationen er planlagt ud fra at ALLE har store affaldsmængder, men mange måske især ældre mennesker, har overdovent ikke de mængder. I min husholdning og hos mange af mine venner har vi max 4 grønne affaldsposer pr. tømning. For nogle år siden lavede forsyningen en ordning, så man kun betalt ½ pris for dagrenovation når ens mængder var så små. Forsyningen burde indføre noget lignende igen, også for at inspirere andre til at bruge madvarer op i stedet for bare at kassere dem.

Der er alt for få glasbeholdere rundt omkring, og ingen hvor vi handler

overløb af kloak med større oprydning pga bagfald på kloakledning, der ikke blev kontrolleret og holdt vedligeskulle passes af kunderne uden at informere om det, har dog varslet projekt på fjernelse af problematik, status kendes ikke

Der ledes for meget urensset vand ud i søer/vandløb

Jeg synes dagrenovation er dyrt

Spildevand: Jeg oplever desværre ingen imødekommenhed ifht. fleksibilitet mht. tilslutning til den offentlige kloak. Jeg oplever at blive presset ud i økonomisk ufare. Jeg vil gerne tilsluttes, men har blot behov for at udskyde det 6-8 måneder for at få råd til det. Desværre bliver jeg mødt med "Nej - du skal kontakte en kloakmester". Når jeg skriver at jeg ikke har lyst til at kontakte en kloakmester endnu, når jeg ved jeg ikke har råd til at betale regningen, er svaret "Beklager vi kan ikke hjælpe - vi anbefaler du kontakter en kloakmester". Det er som at løbe ind i en mur!!

Jeg mangler feedback på hvor effektivt genbrug for plast pap papir metal mad mængder økonomi problemer med sortering

Jeg er godt tilfreds med dagrenovationen som sådan. Jeg savner dog fra min tidligere kommune afhentning af glas hver anden uge og afhentning af haveaffald hver uge fra marts til november.

Ville foretrække oftere tømning af skraldespande i sommerperioden

Dagrenovation smider smøger på fortov efter tømning. Fjernvarmen har utrolig dårlig service overfor områder, hvor der er forsyningspligt. Disse områder har ikke mulighed for tilskud til varmepumper ved udskiftning af oliefyr. Samtidig har Hillerød Forsyning ikke villet sende tilbud, selvom det har været ønsket i mere end 9 mdr. Kun dårlige undskyldninger, med at det er for dyrt. Hvem afgør hvad der er for dyrt? Det er utroligt at man kan tillade sig at være så arrogant overfor borgere i Hillerød. Hillerød forsyning er så vidt jeg ved endda ejet af Hillerød Kommune, hvilket vil sige de borgere der bor i Hillerød Kommune.

Ville meget gerne have at "glemte" blå-plastik slanger bag Ullerød vandværk bliver fjernet, hvis I ikke kan finde dem for tilgroet græs så ring (40104848).

Alt for dyrt

Jeg er særligt tilfreds med at det har været nødvendigt med en dispensation til udsættelse af affaldssortering, samt Hillerød Forsynings gebyr politik.

Storskrald, haveaffald og miljøboks indsamles og flihuget sker på adressen. Det fungerer meget tilfredsstillende. Jeg bruger derfor ikke genbrugsstationen direkte.

Håndtering af haveaffald er under al kritik. Håndtering af storskrald er under al kritik. Se fx på Ishøj's håndtering af samme. Omlaste stationen er meget velfungerende

Ved voldsomt nedbør hænder det, at vi får vand i kælder. Angående fjernvarme savner jeg den automatiske aflæsning; aflæsning hvert kvartal er ikke velegnet til fintuning af varme anlæg

Får vand fra Nyhus Vandværk

Oplevede at papir ikke blev afhentet og efterladt fordi vi - fejlagtigt - havde kommet til at smide 8 cm Gaffa tape ned med papir - så stod papir uden afhentning med besked om st det ikke var sorteret ordentligt!!!! Havde en længere korrespondance med en chef his jer der til sidst gav medhold i, at det nok ikke var korrekt håndteret!!!! Enhver kunne da have smidt det tape på jorden i stedet for at bruge tid på at tage billeder af det og sende til mig! Det gav ikke bonus i jeres billede

Dagrenovation: I nord Jylland indførte man for flere år siden dagrenovation hvor man samlede alt dagrenovation i en samlet eller flere containere og lod Robotter sortere det på stedet. Det der sker nu er, at det ikke bliver sorteret korrekt og er til æ masse besvær for borgerne i Hillerød. Se nu og kom i gang og brug en teknologi der findes og som virker.



Synes vorea affaldscontainere er forkert dimensionerede. Der er alt for mange containere. Har hus i Sverige, hvor vi har 2 meget store containere med 6 rum i hver, og de tømmes på én gang. Fylder mindre og mindre slid på vejene, da renov.vognen tømmer alt på en gang

Afhentning af vores plast, der er for langtid imellem før den bliver tømt, man kan dårligt nok have det hele i den.

Vi har ikke fjernvarme og er ikke engang på listen for de næste 10 år. Jeg er træt af at have en evigt tom metal spand og en evigt overfyldt plastik. Mærkeligt det ikke er dimensioneret efter faktisk behov da I om nogen må kende dette. Jeg er også ked af mider i bio bøtten om sommeren. Hvorfor er pap bøtten med håndtag ind? Bøvlet. Jeg bor i Nødebo og har fået sindsygt langt til genbrugspladsen. Jeg ville håbe I ville lave mere opsamling for os langt væk eller en udskudt station til eksm haveaffald. Alternativt lav en aftale med Fredensborg for os herude.

Ønsker oftere afhentning af plastikaffald, ønsker mindre boks til farligt affald/batterier mv

Ærgerligt vi har nogen politikere der ikke tager spildevand seriøst med alt for meget overløb. Trods alt dejligt at Jens Gammeltoft ikke blev valgt igen. Det var temmelig patetisk at han skulle sidde i bestyrelsen med alt det vrøvl og sludder han har skrevet om spildevand

Beholderne med papir og ISÆR plast tømmes for sjældent. Renovationsordningen er dyr, så det burde ikke være nødvendigt at køre på genbrugsstationen med overskydende papir og plast. - Det er det.

Det er velsagtens Skævinge Vandværk, der leverer vandet i Skævinge?

Jeg er virkelig utilfreds med, at vi skal have så mange affaldscontainere på vores små parceller på Slettebjerget, når vi skal til at sortere i 10 forskellige typer affald. Jeg synes allerede, at de 3 store beholdere, vi har i dag, fylder alt for meget på vores lille parcel. Det er næsten umuligt at komme ind og ud af vores skur pga de mange affaldscontainere. Samtidig så lugter den med madrester i ækelt i de varme sommermåneder. De nye plastikposer til madaffald har dog mindsket dette problem lidt. Så tak for dem. Beholderen til plast er for lille og den til plast er for stor. Jeg bliver ualmindelig vred og irriteret, hvis vi skal have flere end de nuværende 3 affaldscontainere på vores parcel. Helst så jeg, at vi kun havde 2 beholdere. Jeg synes også det er skidt, at de mange typer af affald, vi skal sortere i, giver skrældemændene et dårligere arbejdsmiljø, hvor de udsættes for bakterier og bliver syge heraf, for de skal hente skræld, som nu er minimum 2 uger gammelt mod tidligere 1 uge gammelt (dengang vi kun havde 1 beholder).

Renovations medarbejderne "smider" containerne efter for godt befindende, selvom vi har kørt den HELT ud til fortov. For dyr vandforsyning, spildevand og renovation.

Dagrenovation: Det er kun omkring plast, jeg synes at afhentningen er for ringe. Der er alt for få afhentninger.

Det er stor undren og gene for min familie, dem kender osv., at Genbrugsstationen, som dækker sådan sådan et stort område, alene har åbent til kl. 17.00. Hillerød kommune består af rigtig mange mennesker over 18 år, som dels studerer eller går på arbejde, og som derfor knap kan nå forbi inden kl 17.00 på alle hverdagene, i fald de har meget andet end haveaffald. Det ville være helt på sin plads, hvis der 2 gang ugentligt var åbent til kl. 18.00. Havde den åbent på denne måde, ville den få et 7 tal. Super med nummerplade genkendelsen.

Plastaffald bør afhentes oftere end hver 6. uge

Det er blevet ALT for dyrt, at få vores affald bortskaffet

Glas affald mangler og man kan godt være i tvivl om hvornår plastik er godt nok til genbrug

Jeg synes at jeg skal have for mange skraldespande stående - jeg vil hellere have færre, der er delt op. Generelt ønsker jeg molokker som løsning i mit område

Mht dagrenovation forstår jeg stadig ikke, at vi ikke har samme system som f.eks. Herlev har kørt i 10 år med en samlet beholder med flere små rum til forskellige fraktioner, glas, metal, plastic, papir. Udover at være langt mere praktisk var det væsentlig billigere

Dagrenovation er meget dyr i Hillerød forsyning ift. f.eks. Gribskov Kommune hvor man pt. kun betaler omkring 2.100 kr. om året. Fjernvarmen stiger med 900 kr. i kvartalet - det er en meget stor stigning for samme ydelse.

Mine datoer for afhentning af haveaffald er flyttet meget - så meget at det ikke rigtigt giver mening. Første gang i maj inden min hæk begynder at vokse og sidste gang her i slutningen af november. Den var bedre tidligere.



bioaffald og plastik er ikke en bæredygtig måde at håndtere denne slags affald og er en unødvendig byrde over for borgerne. Hillerød forsyning skal for alvor tvinge store virksomheder at sortere deres affald. Det sker ikke tilstrækkeligt i dag!

Synes at restaffaldspanden bliver hurtig fyldt op/ og 2 uger er for lang tid imellem at tømme restaffald. Men tømningen fungerer ellers fint

Der har været kortere perioder, hvor der blev lukket for vandet, uden at man kunne læse noget om det på nettet.

For få genbrugsstationer sammenlignet med andre kommuner, For dyrt spildevand og affaldshåndtering

Det er vigtigt at i fortsat ikke kører renovation i nattetimerne

synes det virker forvirrende, at man hjemme kan blande al plast, mens det på genbrugsstationen skal deles i blød og hård plast.

Kunne være rart i nogle af hverdagene, at genbrugspladsen havde åbent til senere end kl. 17. Svært at nå ifht. alm. arbejdstider!!

Jeg er faktisk meget tilfreds med både fjernvarme og dagrenovation - MEN vedr. fjernvarme kunne jeg godt tænke mig at have en app hvor jeg kan følge forbruget (det har jeg på el). Vedr Dagrenovation- bliver ofte vækket af skraldemændene mellem kl. 5 og 5.30 - kunne de ikke vente med at køre i beboelses områder til efter 06.00

Er netop blevet fjernvarmekunde ved køb af hus, så som kunde har jeg ingen erfaring. Har dog aldrig forstået hvordan man prioriterer fjernvarme tilslutning i Hillerød. Den erfaring jeg har med det virker det på mig som om det er ganske tilfældigt om husstande kan få fjernvarme eller ej og der tages ikke strategiske beslutninger om at rulle fjernvarme ud i områder og på sigt få tilslutning. Har i vores gamle hus forsøgt flere gange, men det har ikke været muligt - medmindre jeg var villig til at betale for >100m hovedledning + alle tilslutnings og installation, hvilket ville ende i et enormt beløb. Underligt nok, så havde vi naboer, der havde fjernvarme. Priser for tilslutning virker tilfældige... Har talt med borgere i Hillerød, der har fået fjernvarme mere eller mindre gratis og andre, der måtte betale et større beløb. Måske er det historisk og er ikke sådan længere. Det håber jeg ikke - det bør være ens for alle, der bliver tilsluttet et fælles varmeanlæg.

Savner oplysninger om hvad vi opnår ved vores arbejde med at sortere husholdnings affald. Hvad sker der med mad og plast affald?Hvor meget udnyttes? Hvordan? Hvem står for behandling? genbrugs % ? Er det lokale genbrugsvirksomheder eller bliver det eksporteret ud af kommune eller landet?

Der er for lange intervaller imellem afhentning af plast og blandet affald

I vedligeholder ikke kloakløb på Frederiksværksgade mm. Så ved bare alm kraftig regn er de tilstoppede og vandet kommer ikke væk fra vejrbanen. Der burde investeres i vandopsamlings bassiner så os boligejer ikke får problemer og regningen ved skybrud med oversvømmede kældre, fordi store hoveddør fra gammeltid løber igennem vires grund, da det var tilladt før i tiden. Og i vil ikke omlægge rør, så udgiften smides over på os alm borger.

Det er under al kritik, at hhv. husaffald og mad/bioaffald, kun bliver hentet hver 14. dag. Selv når man betaler for en større beholder, skal en familie på 5 virkelig overveje hvad der er plads til at smide i spanden, og hvad man selv må køre på genbrugspladsen med.

Har ikke fjernvarme, og har ikke kendskab til vores spildevand

Vi har faktisk ikke plads til alle spandene. Otg vil herfor foreslå at der laves en central automatisk sortering!

Dagrenovation dygtige renovationsfolk, men for få afhentninger af plast mm.

Vi får vand fra Ullerød vandværk. Mht. Fjernvarmen er det underligt at de praler med at det er flis fyret, men nu er der kommet en vandvittig prisstigning på 46% pga. gassen er steget på verdensmarked. Underligt

Det er for ringe at man ikke kan få en pap container stillet til rådighed, bare fordi man bor et sted hvor kun den lille skraldebil kommer. Det burde der for længst være fundet en løsning på. Jeg er med til at betale for at folk længere op af vejen kan få den service, men kan som sagt ikke selv få den service.

Ved ikke om i sorterer vores dagsrenovation , som vi gør på matriklerne. Ved ikke hvad der sker med spildevand

Spildevand: Øget fokus på seperat kloakering og klimatilpasningHåndtering af affald: Flere fraktioner men færre containere.

Der bør afhentes plastikaffald oftere. Synes generelt prisen for dagreno er alt for dyrt



BILAG



Syntes det er for dårligt at man betaler vandafledning for alt det vand man får ind, for det er jo absolut ikke alt der sendes retur

Vand er vel vand? Så længe det overholder kvalitetskravene. Måske i kunne lave bedre beskrivelse af hvor borgerne får deres vand samt hvilke stoffer i tester for samt frekvens? Spildevand er kloak? Men generelt svært at vurdere?

Dyr dagrenovation ift resten af landet!

Dagrenovationen springer for ofte over mig. Bor på en koteletgrund.

De små affaldscontainere ved parcelhuse/rækkehuse kommer ofte ikke helt på plads efter tømning, men står så de kan vælte i vinden.

Man kunne samle affald centrale steder i stedet for at have alle de plast beholdere på sin egen grund fylder alt for meget.

Tømning af Septitank er under al kritik, - er aldrig blevet tømt helt, og det er væsentlig dyrere end hvad andre firmaer tager for samme opgave.

Jeg har forsøgt at få besked om fremtidig opvarmning i Nr. Herlev, men det kan man åbenbart ikke få at vide. Selv så jeg gerne at vi fik fjernvarme.

Vi er overordentlig utilfreds med håndtering af dagrenovation og med en mængde grimme spande af forskellige formater-farver.

Jeg kan ganske enkelt ikke hitte rundt i hvornår de forskellige containere bliver hentet. Jeg ville sætte pris på en sms ordning a la den der er med storskrald og haveaffald. Desuden finder jeg det hamrende irriterende, at jeg selv skal flytte min containere frem til kantstenen, hvor der kun er lidt plads og jeg derfor ikke kan komme ind og ud af min indkørsel. Det er ofte, at jeg ikke går hentet affald. Desuden er restaffaldscontaineren alt for lille og det samme er pap spanden. Jeg kører på genbrugsstationen med affaldet mindst en gang om ugen.

Da vi bor på en høj grund skal vi køre vores affaldsbeholdere ned på vejen før tømning - der er nogle arbejdsmiljøregler for jeres medarbejdere der gør sig gældende. Det er helt fint! Men når vi så ikke kører den ned (restaffald, som vi ikke kan fylde med mindre vi lader den stå i 4 uger), henter I den alligevel oppe på grunden - men I sætter den ikke op på plads igen. Derfor kun 5 i vurdering på dagrenovation.

Der er kommuner der går mere aktivt ind i problematikken omkring tagplader, andet der indeholder asbest. De kommuner henter affald hos kunden. På den måde tror jeg at det havner det rigtige sted, det ses ofte at de plader havner i de forkerte containere. Eller i naturen.

Renovation, for langt mellem tømning af plast.. det bør være minimum pr fjorten dag.

Ville ønske at der blev tømt plastik oftere og at plastik/metalbeholderen var med en større plastik afdeling og en mindre metal.

Den 13.08.2021 sendte jeg en forespørgsel på sms ved aflastning til Esrup Sø fra sparebassinet i Nødebo. Jeg har fået bekræftet min henvendelse, men ikke fået svar på svar på spørgsmålet.

Plastik tømmes alt for sjældent i forhold til hvor meget plastik der kommer ind i husholdningen. Har oplevet negativt personale flere gange i genbrugsstationen

Møg skraldespande. Ikke nok plads til plast. For meget plas til metal og mad og så er det bare grimt med alle de spande. Kunne vi ikke få nogle samlede med flere rum istedet. Lidt ala Helsingør men bare større. Når vi skal op på 10 så ved jeg ikke hvor jeg skal gøre af dem.

Dagrenovation bør indeholde bedre muligheder for variation i affaldsbeholdere. Jeg har intet papir til genbrug, men kan ikke frasige mig beholderen. Jeg har til gengæld ønske om en glasbeholder.

Vi har samletank i vores sommerhus og det er voldsomt dyrt i tømning årligt. Spørger man fra tilbud fra andre firmaer (som man af uforklarlige årsager ikke må bruge), så er det næsten halv pris.

Er meget belastet af en åben pumpebrønd der er en ulidelig stank af menneske afføring det meste af sommeren det er så slemt i perioder så gæster har rejst sig og gået fra udendørs fødselsdage og frygter da også for eventuelt luftbårende sygdomme og en konstant belastning af imumforsvar med ekoli og andet godt og det ligger på en økologisk Mark 50 m fra vores soveværelse så man kan i lange perioder ikke lufte ud



Jeg tænker ikke så meget over håndteringen af spildevand. Har boet her siden 1994 og de andre ting virker upåklageligt, dvs. vandforsyning, fjernvarme, affaldshåndteringen og genbrugsstationen. Ikke noget at udsætte der.

Jeg er utilfreds med, at vi ikke har plads nok i vores beholdere til plastik og pap. Derudover savner jeg virkelig også at have en beholder hjemme til glas. Jeg ville foretrække en ny beholder til plast i fuld størrelse, ligesom restaffald, med tømning hver 14. dag og så have glas og metal i den beholder der i dag er til plast og metal.

Dagrenovationen er alt for dyr for almindelige hustande sammenlignet med andre kommuner.

Bor i Gadevang og jordvarme så et par stykker sf overståede er ikke relevant

Vedr. fjernvarme vil jeg påpege, at vi har fået meget god og hurtig service fra Hillerød Forsynings kundeservice, Renate og deres teknikker Hadi. Men vedr. prisen, så kan jeg ikke blive mere utilfreds, da jeg ikke mener, det bør være forbrugerne, der betaler for, at vi overhovedet skal have fjernvarme (når vi nu har så lidt at forbrænde) og henstil til, at vi for længe siden bør være overgået til sol og vind.

Det er helt vildt, at vi ikke har kunnet overgå til 10-kammer sortering og heller ikke løst generne med madaffald, der ligger i 14 dage i sommervarmen.

Dyr fjernvarme, men forhåbentlig bliver den reduceret igen

Markant prisstigning i 2022 (jf. varslingsbrev) gør, at min tilfredshed på dette punkt er lav.

afhentning af affald er ofte forbunden med larm i de tidlige morgenstunder

Jeg savner at storskrald afhentes oftere.

Plast og metal bliver tømt meget tidligt om morgenen ca kl 5, skal det foregå så tidligt?

Afhentning af plast- og papaffald sker hos os ikke ofte nok. Dimensionering?

Fjernvarmen er nogle dage utilstrækkelig. Jeg kan ikke få varme nok ud af forsyningen. Når jeg skruer op for en radiator, bliver alle andre radiatorer kolde.

Eternit plader skal indpakkedes selvom det er nye plader uden asbest. Det er vanskeligt at håndtere ved af og pålæsning. Nye plader er ikke farlige eller sundhedsskadelige, jeg er uforstående over de krav ?

Venter fortsat spændt på at få leveret den rette restaffaldscontainer. Det viser sig at jeg betaler for en større model, men har kun den mindste. Har ventet siden foråret, kan forstå den er i restordre

I har nogle søde og pligtopfyldende renovationsarbejdere. Stigningen på reelt ca. 60% på min fjernvarmeregning er jeg så mindre tilfreds med.

Alt for dyrt. Mit bidrag bliver brugt på høje lønninger, fede leasingbil aftaler, dyre møbler og malerier. Også støttes også en inhabil bestyrelsen der har kigget på overforbrug i lang tid!

Genbrug havde fået 7 hvis det var muligt altid at finde en medarbejder når der er brug for vejledning

Vandtrykket er ikke eksisterende i det boligområde vi bor. Hvordan kan man have en holdning til fjernvarme? Skraldefolkene der kommer er super flinke. Men måden vi sorterer affald og mængden af spande trækker ned.

Der er stort behov for at Plastbeholderen tømmes med kortere intervaller!

For meget kalk i vandet

Forsyningen har ekstremt høje priser, ikke mindst på affald. På vandforsyning bør man tilbyde fjernaflæste eller digitale målere så man løbende kan aflæse forbrug og blive opmærksom på evt lækager på en app. Det nuværende virker meget gammeldags.

Dagrenovation: Frivillig papordning er underligt den skal køres til skel og ikke som alle andre må stå inde på grunden. Samtidig med det ikke er ok hvis man samler pap og sætter ved siden af containeren tages det ikke med.

Jeg vil gerne have højere vandtryk i mine vandhaner. Jeg ville gerne have længere åbningstider på lossepladsen.

Forsyningen magter ikke at tilbyde en den service som vi i rækkehus områder efterspørger. Forsyningen magter heller ikke at hjælpe med løsning af konflikter som I påfører os.

Affaldstømning sat på plads dårlig



Genbrugsstationens medarbejdere fortjener rigtig meget ros. Det er altid muligt at få hjælp.

Plastcontaineren er for lille - metal lidt for stor. Men pyt.

Personalet (enkelte) på genbrugsstationen kan være noget emsige uden samtidig at give brugbar og relevant vejledning når man spørger, hvor miksede produkter skal placeres

Synes for dyr affald håndtering

Forstår ikke, at haveaffald, træer og grene ikke flises på stedet ... lastbiler med anhænger kører rundt med "luft" når træer og grene ikke er omdannet til flis ... som jeg ser det er der potentiale til store besparelser på vognmandskørsel ...

Får vand fra Nyhuse

Kørte forleden rundt på genbrugspladsen for at aflevere elektronikaffald - spurgte medarbejder hvor - fik svaret bare kør op ad rampen hvorefter han pegede ud i luften. Kørte tre gange rundt på pladsen - prøvede at spørge igen men vedkommende gik bare videre. Kørte hjem med uforrettet sag - Hvor pokker er den rampe - kunne I ikke skilte lidt bedre på genbrugsstationen - fx. med et oversigtskort man kunne orientere sig på!

Service, support og drift. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Ingen yderligere bemærkninger.

Det er ikke oplyst tilstrækkeligt hvordan forsyningen behandler affald i relation til genanvendelse eller hvordan dette område skal udvikles i fremtiden.

Tillidsspørgsmålet er netop et spørgsmål om tillid. Jeg aner ikke hvordan I faktisk behandler det indsamlede affald.

Drop så stor en fjernvarme stigning! den er vanvittig og vil ruinere flere!

Jeg føler mig meget usikker på hvor vores sorterede affald ender... ikke kun for Hillerød forsyning, men ret generelt. Hvordan kan I videresortere den bunke plastik jeg putter i spanden, så den kan videreformidles til noget gavnligt.

Jeg er usikker på, i hvor høj grad den indsamlede plastik kan genanvendes og rent faktisk genanvendes.

Hillerød Forsyning er det af landets dyreste, men de lever på ingen måde op til forventningerne. Ved henvendelser vedr. problemer fås kun bortforklaringer, og problemerne løses ikke.. Mange møgsager, og man får en klar opfattelse af, at ledelsen kun er interesseret i at skabe gode forhold for sig selv - kunderne/ brugerne er et nødvendigt onde.

Hillerød Forsyning bør skrive tydeligt hvordan genanvender og/eller sig ad med alle former for plastik, glas, byggeaffald, metal.

Jeg syntes selvbetjeningsløsningen er ugennemskuelig

Der er blevet blotlagt så mange problemer i Hillerød forsyning, at jeg ingen tillid har til dem. Derudover er der stadig så mange ting, der bliver slettet, skjult og lignende og intet af det gavner lokalbefolkningens tiltro til forsyningen. Hillerød forsyning er den primære faktor til at vi ikke ønsker at købe hus i kommunen, når vi en dag skal købe nyt

Med den pris det koster at få hentet sit affald, bør det være et dokumenteret krav (og ikke kun tillid) til at affaldet bliver genanvendt, og indsamlet korrekt osv

Jeg er ret usikker på, hvad der sker med plastaffald. Og jeg kunne godt bruge noget mere vejledning til fx hvor meget papir der må være på plastaffaldet

Mit eneste problem er at varmen ikke kommer helt ind i de bageste værelser i huset. Der er gulvvarme overalt.

hvad med indsamling af plast, kommer det ud af landet, så er det ikke ok

Jeg får hverken vand eller varme fra Hillerød Forsyning



Vi havde vandskade på vejen sidste år, ringer til Hillerød forsyning, de kommer og kigger på vejen, ja det ser jo ikke godt ud, vi skal have en pumpe i hullet, hvor kan vi få strøm fra? Dumme som vi er, siger vi, I kan da få den fra os. Dvs. vi har betalt for strømmen der blev brugt i en lille uges tid. I skal nok pengene tilbage som vi bruger strøm for sagde Hillerød forsyning. Jeg har ingen penge se, eller hørt fra jer siden.

God betjening

TAK til folkene på vognene, der henter når vi ikke når at få bragt vore kasser ud til afhentning.

Jeres ry er desværre ødelagt. I har selv skabt et negativt miljø og står desværre som et usympatisk "firma" Håber i kan rydde op i egne rækker, og være ærlige fremover.

Den måde der spildes penge på af ledelse og bestyrelse viser ingen respekt for mig som kunde.

Er fuld tilfreds med det hele.

Seperatkloakering ja tak

få gerne sms service på plast/metal

Min tillid til at alt sorteringsarbejdet nytter forstyrres af sager i tv, hvor det har vist sig, at alt affaldet bliver blandet sammen igen, efter det er afhentet. Så er det altså ebberød bank. Jeg har ikke set håndgribelige beviser for, at affaldet håndteres videre frem som sorteret og til genanvendelse. Spildevand har jeg beskrevet på forrige side. Synes vores spildevand virker belastet i Ny Hammersholt. Der opstår umådeligt store vandpytter ved skybrud, trods der ligger kloakfløb i vejen på strækningerne. På min grund har der været meget pres på samlebrønden. Dagrenovation, har haft problemer med maddiker og fluer hele sommeren. synes vi prøver at få bundet knude på de grønne poser. Undrer mig at der godt må komme plastik i den container, når man skal sortere det væk fra de andre containere.

Jeg har ingen tillid til Hillerødforsyning på noget området

Jeg har ladet mig fortælle at Hillerød ikke er i stand til at forbrænde og håndtere de forskellige typer affald, men at man vil have borgerne til at vænne sig til tanken om sortere, selvom man ikke har mulighed for at håndtere affaldet.

Jeres "system" i form af de forskellige områder fungere ikke som et system, og i det hele tager er jeg brugergrænseflader ikke udviklet til nem og simpel brug

Jeg deler affaldspande med min nabo, der til trods skal vi betale fuldpris det er ikke rimeligt

Jeg synes at man bør indføre automatisk sortering i stedet for at lade beboerne sortere over de mange containere som vi har nu. Automatikken sorterer med langt større træfsikkerhed end de private husstande er i stand til at levere.

Super serviceminded kundeservice med behagelig og kompetent vejledning.

Jeg er, af min VVS installatør, blevet oplyst om, trykket på varme tilførslen skrues op, og temperaturen ned i perioder, hvor der ikke afsættes meget varme. Dermed er det vanskeligt som forbruger at holde temperaturen i boligen på et acceptabelt niveau uden at regulere tilførslen med jævne mellemrum.

Syntes det er lidt irriterende at der bare står Hillerødforsyning når beløb bliver trukket på pbs, hellere vand/varme/affald så kan jeg bedre se hvad jeg betaler for.

Da FOSS byggede sin tilbygning i 2018 ville vi helst have haft fjernvarme. Desværre var HF ikke konkurrencedygtige ifht. andre forsyningselskaber og vi modtog en anlægspris på fjernvarme som var utrolig høj. FOSS og HF holdt flere møder om dette men der var desværre ingen imødekommenhed.

Vi har oplevet gentagende gange af vandet bliver lukket uden der er givet nogen information, selvom vi er tilmeldt sms på hjemmesiden

Jeg er usikker på hvordan plastaffald bliver genbrugt

Svært at vide helt præcist med spildevand. Bliver det eks. renses gennem alle tre faser?

For dyrt og alt for dårlig og indspist ledelse. I skal udskifte jeres bestyrelse

Især det sidste punkt (at affaldet behandles forsvarligt) har jeg slet ikke tillid til at HF gør



De grønne biposer til madaffald er en dårlig idé, de er meget skr'belige. Efter madaffald er hentet stinker området af rådden mad. Jeg vasker regelmæssigt bøtten til madaffald med chlor.

Hillerød Forsynings EDB systemer er ikke de mest brugervenlige. Der er ikke ført bevis for at Hillerød Forsyning er et veldrevet, serviceminded og økonomisk selskab.

der er gennemgående for mange containere pr husstand, og mange steder er der ikke fysisk plads, sorteringen skal gøres nemmere. Der er beboere der ikke har mulighed for at køre på containerpladsen med sit affald. der burde være pladser rundt i byen hvor der kan opsættes/hedgraves beholdere, f.eks. på p-pladsen på tikanten.

dET KØRER BARE TIL MIN TILFREDSHED.

Mine skraldespande SKAL tilsyneladende stå HELT ude ved vejen ofr at blive tømt - i modsætning til alle mine naboer, genboer osv...

Skraldemændene laver for mange unoder. De kører ikke altid beholderen tilbage

I folkemunde hedder det at borgerne skal separerer affald men at forsyningen blot brænder det hele af eller at det max er 30 % der genbruges og at det affald der kommer fra kommunen selv(institutioner mv) ikke separeres.

I sommerperioden er indløbstemperaturen for lav.Vi bliver ikke adviseret ved varmenedbrud, selv om vi er tilmeldt besked på sms.Ellers meget tilfreds.

Har ikke haft så meget behov for support.

Forsøgsordning med plast og pap må genre gøres permanent og afhentes oftere.

Jeg håber, at der bliver en fornuftig løsning på den yderligere sortering, som skal indføres. 4 evt. 5 spande vil være acceptabelt for mig personligt, men ikke flere.

Se forrige svar.

Jeg har ingen anelse om, hvordan Forsyningen behandler affaldet.

Dagrenovation er den eneste hvor jeg nogle gange har oplevet at en spand ikke blev tømt.

Overvej central affaldssortering. I det mindste som et forsøg i de tyndt befolkede områder.

Har ikke helt tillid til genbrug af plast og forbrug af ressourceforbrug i den faglige drift

Jeg har læst i dagspressen om direktører tilknyttet forsyningen, og deres omgang med vores penge i relation til leasing af dyre biler, som ligger ud over den kontrakt de har indgået. Det ser ikke kønt ud. Hvis direktørerne skal aflønnes på et eller andet vilkår bør det være aftalt ordentligt, og ikke fremkomme ved at bøje regler. Det er måske ikke helt transparent som det er fremstillet i dagspressen, men såvel bestyrelse og administration var vist fedtet godt ind i sagen, eventuelt ved at undlade at skride ind.

Ønsker bedre information omkring affald. Hvad er processen og hvad sker der med det sorteret affald.

Mht. tillid ift. behandling af affaldet, undrer det mig, at haveaffald ikke afleveres direkte til det sted, hvor det formuler, men skal håndteres igen med stor bil/kran og køres endnu engang. I Helsingør Kommune (Skibstrup) kunne man aflevere det direkte.Jeg tænker også, at der kunne være flere steder i kommunen, blot til haveaffald, hvor det så kan blive liggende og formulde med en minimum indsats. Måske med begrænset åbningstid ift. de behov I sikkert kender nu.PS: Det er meget fint, at man kan komme fra kl. 6-8 og 17-20 når man er registreret.PPS: Og trist når andre kunder blot smider affald usorteret i containerne - især byggeaffald :-{

En menneskelig fejl hos spildevand betød at fire huse blev oversvømmet med regn- og spildevand. Den fælles husforsikring er blevet dobbelt så dyr, da det var den der skulle dække skaden. Det ville have været fair hvis forsyningen, der havde ansvaret for skaden, også havde dækket skadens omkostninger.

Mht. indsamlet affald og genanvendelse : ved genanvendelse må der enten spares eller tjenes penge, kommer det forbrugerne til gode, vi har meget høje gebyrer til Hillerød Forsyning. På et tidspunkt lavede Ekstra Bladet en undersøgelse af priser forskellige steder i landet og vi lå klart blandt de dyreste. Måske skyldes det direktørlønninger og dyre biler?

Hvor og hvordan bliver affaldet behandlet

Det er ikke altid jeg oplever venlighed på gengrundsstationen. Enten er det svært at finde en medarbejder på pladsen eller man modtager en sur tilrettevisning hvis man har gjort noget galt. Når jeg spørger til hvor et emne skal placeres kommer svaret at jeg da kan læse skiltene.



Driftssikkerhed er jeg usikker på, da je har en vand hoved hane, som er under jord. Der har været nogen for at lave den, men jeg kan ikke selv se den, da den er dækket til med grus!

Mine svar med "Helt uenig" er direkte møntet på min spildevandsproblematik (se pkt.5)

Der er for lavt tryk på vandet i Kildedalen. Afhentning af dagrenovation / plast Og metal fejler sommetider - flere gange i træk endda.

Ønsket om yderligere udledning af næringsalte til Pølåen må anses som et stort tilbageskridt for miljøet hvis det gennemføres.

Vi boede tidligere i Slangerrupgade, hvor vi oppe fra opgangen kunne se ned på lastbilen med åbne container, der læssede alt det opdelte affald i samme container.

Mener ikke at frekvensen for afhentning af dagrenovation - især plast og pap - er i overensstemmelse med virkeligheden; For langt imellem tømningerne

HF er ikke gode til at informere om driftsforstyrrelser. Det er utåleligt, når det gælder varslede afbrydelser. Det gælder alle områder. henvendelser til vagthavende kræver tålmodighed. Jeg savner fortsat (siden 2018) information om separatkloakering i Østbyen.

Min besvarelse har jeg valgt at se bort fra mig kommentar ovenfor og betragtet den oplevelse som enkeltstående - så derfor tilfreds med HF

Se mit svar pkt 5.

Jeg har ingen indsigt i eller viden om hvordan Hillerød Forsyning rent faktisk behandler de sorterede affaldssegmenter - hverken fra renovation eller på genbrugsstationen. Det ville være rart at vide noget mere om.

Det er alm. kendt at kun en meget lille del af indsamlet plastik genanvendes, og hvad sker der så med resten???

Jeg har kun oplevet en hjælpsom service. At man ikke kan slippe for den papirbøtte trækker godt ned dog.

Jeg kontaktede dem engang hvor mit haveaffald ikke var hentet og vupti kom der en efter det God service

Ved slet ikke hvordan affald bliver håndteret i Hillerød

Årsagen til at jeg er meget utilfreds både på denne side og den forrige, skyldes at vi som beboere for ca. 3 år siden spurgte ind til mulighed for etablering af fjernvarme på vores vej. Det blev afvist at det kunne komme på tale. Vi har derfor investeret i et dyrt Luft til vand system. I år valgte I så at lægge fjernvarme i vores vej, knap 3 år efter at I fuldstændig afviste muligheden. Det har kostet os dyrt! og vi har fravalgt fjernvarme.

Jeg føler mig usikker på, om det overhovedet nytter, at vi sorterer affaldet i så mange dele, for jeg ved ikke, om vi har anlæg i vores nærmiljø, der kan efterbehandle det sorterede affald korrekt. Har vi fx fabrikker i nærmiljøet, der kan genanvende plastaffaldet? Eller bliver platen kørt langt væk til andre lande for at blive genanvendt, og kan de der genanvende platen 100%, eller sender de resterne videre til Indien, hvor plast sviner i miljøet? Skal der køres langt med affaldet, kan jeg da være i tvivl om, hvorvidt det samlet set nytter i forhold til miljø- og klimaaftrykket, at vi fx sortere plast for sig selv. Vedr. vandforsyning er jeg nervøs for, om vandet undersøges for tilstrækkeligt mange giftstoffer, og om disse i givet fald fjernes 100% effektivt, inden vandet når os forbrugere.

At madaffald køres til Jylland og tilbage igen, er helt uacceptabelt.

Hillerød Forsyning kan aldrig have forståelse for mig som kunde, når direktørerne mfl. honoreres i den størrelsesorden de gør. Det er en direkte hån overfor kunderne.

Om vinteren har vi oplevet manglende renovation, selvom her er både skrabet og saltet i Solparken... det er ikke i orden .Resten af året er jeg godt tilfreds, både med tømning og kontakt til min renovationsmedarbejderJ

Der er rum til forbedring af hjemmesiden.

Jeg har ikke kendskab til affaldshåndtering efter at det er afhentet eller afleveret på genbrug.Men, jeg har ingen grund til mistillid

Jeg savner i den grad infor stion om hvad der sker med det sorterede affald. Her er informatilnsniveauet ikke godt nok.Det motivere folk mere for at gøre en indsats hvis man ved at det gavner.Når børnene spørger kan jeg ikke svare dem overbevisende. Folk mener ar vi her i husstanden tager det "lidt" for alvorligt. Men hvis i sendte noget information rundt til husstandene kunne det gavne rigtig meget og lukke munden på dem der er ligeglade



Når der med vilje ikke besvares mails af ledelse og bestyrelse, begynder det at lugte af ansvarsforflygtigelse. Desuden er det underligt, at der ikke er papaffaldscontainere andre steder end i Skævinge.

med hensyn til Serviceminded, er min erfaring fra Genbrugsstationen.

Synes at man er noget udfordret ifht. beholderens størrelse på plastaffald, og hvor tit denne tømmes. Plast er jo en stor del af emballage på nærmest alt, og derfor også et stort behov for korrekt håndtering + genbrug deraf.

Alletiders, at man kan få en affaldsbeholder til pap. Den bliver brugt flittigt. Kunne være lækkert, hvis man som borger kunne følge med i om indsamling af affald til genbrug stiger og hvor meget, der bliver indsamlet og genbrugt.

Mangler oplysninger vedrørende genanvendelse af især mad og plast affald. Hvem, hvor, hvordan og økonomi ?

Selvbetjening på website er forældet og virker dårligt

Dårlig opdeling af affalds beholdere. Plast er ikke stor nok i str (1/2 rum) når man sorter alt plast fra. Og metal er for stor (1/2 rum), og bliver aldrig særlig fyldt. Og hvorfor skal beholdere tømmes om natten ved 5-6 tiden, det larmer helt vildt og vækker en hver 14. Nat. I nogle kommuner kan man godt finde ud af at tømme om dagen. Hillerød forsyning er gammeldags og følger ikke med tiden.

Jeg er ikke sikker på, at jeg har tillid til at indsamlet affald behandles forsvarligt i.f.t. klima, miljø og genanvendelse

Hjemmesiden er umådelig svær at finde rundt i. Telefonkontakten er helt OK

Jeg aner ikke hvad der bliver af mit affald, især plast. Bedre information måske?

Jeg vil gerne have en container til pap og een til glas.. det kan jeg ikke få...

Jeg aner ikke hvordan mit affald, som jeg sorterer, bliver behandlet videre. Kan det miljømæssigt betale sig at sortere ift kørsel til forskellige forbrændingsanstalter alt efter typen af affald?

Vi har eget vandværk og får ikke direkte vand fra Hillerød Forsyning

Jeg ved ikke om man sender plastik affald til Tyskland eller ej

Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder. Men kender ikke dokumentationen for om man gør det ??

Vil gerne have afhentet plastik hyppigere da meget emballage i dag er af plastic

Et område som er totalt uden ønsker fra kunderne- Samlet set overordentlig dårligt.

Na

Ved afhentning af storskrald kan vores område godt ligne en losseplads i flere dage før I henter det. Og det hele bliver læsset op i en åben ladlastbil og en alm. skraldebil - hvordan sorterer I det så ved endestationen?

Hillerød forsyning laver ikke grønt regnskab, og i hvilket omfang man behandler det indsamlede affald korrekte er der ingen dokumentation for. Med hensyn til kommende udvidede indsamling i 10 fraktioner, kunne det være godt at vide hvor langt man er med det, og måske med ønsker fra borgerne.

Som bruger vil jeg gerne informeres mere om hvordan I tackler de vanskelige affaldsfraktioner. Og hvordan kan jeg som bruger hjælpe jer til at blive (endnu) bedre?

Vi mangler indsamling af glas. Da vi for 1½ år siden flyttede til kommunen, kørte vi i ca. 1 uge rundt med tomme glasflasker i bilen - kunne ikke finde en glascontainer. Det lykkedes til sidst at komme af med flaskerne i Helsingø.

Vedr. service, handler 3-tallet om manglende respons på henvendelse om sms ved aflastning fra sparebassin i Nødebo

Ifm. nybyggeri har jeg haft noget svært ved at få kvalificeret hjælp ifm. tilslutningsafgifter og siden også ift. hvor diverse brønde er lokaliseret omkring grunden.

Har talt men nogle fra forsyningen de vidste dårligt brønden var der og sagde det kunne de ikke gøre noget ved



Vi har oplevet problemer med opstigende kloakvand under de store skybrud i sommer. Det har aldrig været et problem før. Da jeg kontaktede forsyningen kom i samme dag og tjekkede kloakken, det var god service, desværre var der ingen problemer, så det er kloakkerne der ikke kan følge med. Vores lokale vandværk er virkelig god til at informere om driftændringer. Men der har været mange af dem, med god grund, jeg kan bare ikke sige at der er høj driftssikkerhed. Bliv endelig ved med at informere så godt - så kan man jo overleve det meste, hvis blot man ved hvorfor.

Dagrenovations priserne er for høje.

Hillerød forsyning har ingen muligheder for at tjekke, hvor forsvarligt affaldet behandles, når det ekspederes videre.

Spildevand fra Hillerød som ryger direkte i Arresø er totalt uacceptabelt og problemerne med sortering er ikke løst.

Fjernvarmen er stabil og driftssikker, men er utilfreds med den voldsomme prisstigning

Det er yderst uhensigtsmæssigt at have systemer der ikke samarbejder og som kræver at man skal skifte system hver gang man skal se på en anden ydelse

vi bor i Meløse, og får ikke vand fra Hillerød Forsyning.

Kom gerne med mere info om hvad der konkret sker med bio-, plast- og metalaffald

Urenset spillevand i Arresø

Jeg tror i overholder lovgivningen ift. genanvendelse af affald. Men jeg tror en del sælges og deponeres og tæller som genanvendt på den måde selvom det ikke er det.

Det er fint at være forgangskommune på affaldssortering, men systemet er jo ikke klar til at genanvende alt det indsamlede. Når jeg taler med venner i andre kommuner kan jeg forstå at de er meget langt bagefter Hillerød.

Vil meget gerne have afhenter plast/stål oftere

En større del af plasten bør afbrændes i affaldsforbrænding, og frasortering af organisk affald er meningsløst i Nordsjælland. Jeg arbejder professionelt med bl.a. livcyklusanalyser på affald, så jeg har forstand på det.

Jeres håndtering af affaldsordningen tager overhoved ikke hensyn til lokale behov, f.eks. i rækkehusområder. Hvis der var en alternativ leverandør af affaldshåndtering så jeg flyttet for lang tid siden.

Nej

Omkring tillid er det svært, som en enkelt forbruger at have tilstrækkelig viden, om det indsamlede affald behandles forsvarligt.

Jeg har ikke grundlag for at ikke at have tillid til forsvarlig behandling af det indsamlede affald.... Men kunne man ikke overveje færre affaldsspande ved anvendelse af forskelligt farvede poser, som angiver indholdet jeg mener man har sorteringsanlæg i Sverige, som kan håndtere de farvede poser ... Der må arbejdes på reduktion af affaldsspande, som skænder vores by ...

Kontakt til Hillerød Forsyning. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Svarer ikke på mails!

Havde lidt problematikker med at finde frem til hvordan jeg kunne søge hjælp uden at skulle lave en telefonisk henvendelse, men det lykkedes da.

Jeg er utilfreds med at jeg som ikke-vand-kunde hos Hillerød Forsyning ikke kunne stemme til det netop overståede valg

Jeg har kun været i mailkontakt én gang. Det var ikke vanskeligt.

Lugtgener stadig ikke udbedret.

Jeg har ikke været i kontakt.

Kan ikke gå tilbage, og skrive nej! Indenfor de sidste 6 mrd, har jeg kun talt med medarbejdere på genbrugsstationen



Jeg er meget tilfreds med måden jeg blev mødt på i kundeservice, men må ofte henvende mig flere gange før der sker noget. Har tilmeldt vores fælles madcontainer i Grundjerforeningen til sommertømning i mindst 3 år og hver gang haft problemer med at afhentningen ikke fungerer før jeg har henvendt mig flere gange.

Henvendelsen var på mail

Foregik på mail

Har alligevel ikke haft kontakt på den måde.

HF's kundeservice er helt i top!

Jeg har ikke haft brug for Hillerød Forsyning ret mange gange, men Genbrugsstationen fungerer fint, og da jeg skulle bruge renovation fik jeg hurtig hjælp

Jeg er ikke utilfreds med kundeservice og de menige medarbejdere. Men jeg er meget kritisk over for bestyrelsen og deres håndtering af de sager der er blevet belyst vha Rasmus Visby. Jeg oplever hf håndtering som meget uprofessionel og meget uordentligt, på grænsen til det pinlige og tåkrummende. Politianmeldelser og advokatundersøgelser betalt af os skatteborgere! Senest at Klaus Markussen bruger Venstre som taleplatform til at fortsat forsøge at underminere Rasmus Visby. Samt Tue tortzens udtalelser om ikke at få valgt Rasmus Visby ind. Overvej om en ny bestyrelse kunne være gavnlig for borgere og for hf ry.

Der er mere fokus på at servicere de selskaber der udfører renovation i stedet for mig som kunde.

Medarbejderen er vildt dygtige til at hjælpe en med det man henvende sig om. Hjertelig tak for jeres altid søde behandling og hjælp.

Det er let at kontakte HF men sjældent at medarbejderen kan løse problemet. Der skal næsten altid hentes hjælp højere oppe i systemet og her går det galt. Delover at ribge tilbage, men gør det ikke!

Hillerødsforsynings mafiametoder for at inddriver betaling for deres ågerpriser er fuldstændigt uacceptabelt

Hvis et system er velfungerende er en kundeservice funktion overflødig.

Se tidligere kommentar vedr. støj tidligt om morgenen/natten ifm. afhentning af dagsrenovation

Det kan være svært at få et relevant svar.

Kun kontakt via selvbetjening

Jeg oplyste, at jeg er blevet skilt og at jeg derfor ønskede min vandregning reduceret tilsvarende. Kundeservice oplyser, at det ikke umiddelbart kan lade sig gøre, hvilket er uheldigt, da vand er dyrt. Jeg får pengene tilbage næste år, men det er lang tid at udlåne penge gratis til Hillerød Forsyning. Servicemedarbejderen var meget venlig.

Har ikke haft behov for det så mange gange.

Jeg har kun prøvet at kontakte 1 gang angående bestilling af en pap spand og der var det en rigtig god sød kundeservice.

Tømning af fyldt affaldsspand midt på sommeren tog et par uger mere end det burde.

Har haft problemer med en stoppet kloak. Forsyningen rykkede ud flere gange og løste problemet til topkarakter.

Oplysninger er lidt på "anden hånd", da både jeg og min ægtefælle kontakter jer.

Igen er mine svar baseret på min spildevandsproblematik, som jeg er SÅ ked af ikke kan løses.

Udenfor åbningstid er HF nærmest umulige at få kontakt med. Medarbejderen ("vaghavende") virker stresset og ikke modtagelig. Medarbejderne i kundeservice er venlige og modtagelige, men det fører ikke altid til resultater. Jeg har ikke oplevet at blive stillet om til en fagperson bortset fra renovation, hvor jeg blev kontaktet efterfølgende og fik løst problemet.

Det er ikke medarbejdernes skyld, men det var ærlig talt ikke særlig logisk at ændre kundeforhold på hjemmesiden hvor man optræder med forskellige konti for hver type forbrug.

Min kontakt har været via selvbetjening. Ikke telefonisk

Dårlig website



Dårlig og overdreven dyr ledelse kommer til at koste os forbrugere dyrt. Lav moral hos bestyrelse/ ledelse? I bør gøre politikkerne opmærksom på de fejl disponerede kloak rør, der altid oversvømmes ved skybrud. Hvilket sker hyppigere end før.

Har kun været i kontakt via e-mail.

Det er svært at finde jeres hjemmeside/selvbetjening. Logisk hvis man bruger den ofte, men gemt, hvis man kun bruger den sjældent.

Havde rotte, go og hurtig service



Har ikke talt med kundeservice, men med en medarbejder som var ude vedr. Fjernvarme brud.

Men at I kun har åben for telefonisk kontakt mellem 9 og 13 er helt uacceptabelt.

Henvendelse bliver besvaret, men der går for lang tid, og det har i et enkelt tilfælde været nødvendigt at gentage henvendelse efter en uge..De affaldsposer man kan købe hos jer er alt for dyre. Måske man skulle give dem væk i mindre antal. Men til tider kan det være en god ide at bruge dem til haveaffald og så køre det til genbrugsstationen og tømme dem der, genbruge poserne til en anden gang, man har lidt haveaffald. Det burde der være råd til !

Se foregående bemærkning.

Det er klart bestemte medarbejdere, der er meget kundemindede.

Kontakten var foranledig af tilflytning til et hus i Hillerød by fra Skævinge

Nu ved jeg ikke om spørgsmålet kun er rettet mod telefonisk kontakt med forsyningen, i så fald har jeg svaret forkert da jeg ikke har været i telefonisk kontakt med dem. Så i så fald må min besvarelse være ikke relevant Jeg har været på genbrugsstationen og her er altid en god og venlig betjening og vejledning på pladsen såvel i informationen.

Min henvendelse drejede sig om de i dagspressen omtalte prisstigninger på energi jeg fik ikke noget svar, idet man ikke havde de nødvendige beregninger over energiprisernes indvirkning på fjernvarmeprisen ...

Gravearbejde. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Det er ikke altid heldigt med genetablere gravearbejdet, gælder også græssåning . Ellers virkelig godt arbejde.

Ikke lige decideret gravearbejde, men vejarbejder. Ikke synderligt hensigtsmæssigt i "prime-time" at begrænse den massive trafik i at glide. Eksempelvis lukke et befærdet lyskryds ned og man skal af villaveje, som gav propper og en væsentlig forhøjelse af forventet ankomst til destination

Det er vanskeligt at se hvem der står for gravearbejdet, så derfor kan jeg ikke svare på spørgsmålene.

Jeg har boet på min nuværende adresse i 2½ år, og der har været gravearbejder on/off næsten hele tiden. (Et af gravearbejderne var dog TDC, der lagde fibernet, hvilket intet har med jer at gøre). Men det undrer mig, at I lige havde færdiggjort noget arbejde på Baunevænget, da vi flyttede ind, og nu er I så i gang igen? Det virker ikke til at I har styr på at entreprenører, for det er et værre rod. Jeg har oplevet hos mine forældre i Østjylland at noget tilsvarende er blevet lavet meget mere professionelt.

Asfalten bliver lappeløsning, men det er måske ikke jeres skyld

Kan ikke huske noget om gravearbejde

Der er lige lavet arbejde foran Rytterstien 28 og sidst jeg kom forbi var der en temmelig stor niveau forskel på asfalt på den genopretning, der var udført.

Ved nedlæggelse af fjernvarme ret hvor der bruges entreprenører der bruger udenlandsk billig arbejdskraft, der bør forsyningen sikre at de er på dansk overcome 9g at de ryddet ordentligt op efter Sig og sørger for en sikker belægning.

Jeg er tilflytter



Vi fik lovning på genetablering af beplantning efter nedgravning af vandrør. Dette er ikke sket.

Der har ikke været gravearbejde i nærheden af hvor jeg bor.

Roskildevej har været gravet op jeg ved ikke hvor mange gange, men jeg ved ikke, hvor meget det har haft med Hillerød Forsyning at gøre. Men orienteringer om det har ikke været imponerende. Det samme gælder mange andre steder.

på min tidligere bopæl i slut sep. 2020 blev der gravet op i min indkørsel uden inf. og det var lige op til den første i måneden hvor jeg skulle være ude og de nye skulle ind. Heldigvis havde vi klaret det meste inden opgravning, men det er meget mærkeligt at ens indkørsel kan være spærret og opgravet uden inf., det var noget med en vandledning.

Kør lige forbi Mosevej i Ny Hammersholt. I er alt, alt for sløve til at gøre jeres arbejde færdig.

Oftentimes er asfalt lapninger dårligt udført

Det kunne have været smædet om der havde stået et skilt på grundtvigsvej om at man pladselig ikke kunne køre ud via brugsen men kun den anden vej

Har endnu ikke oplevet gravearbejder

Måtte bede de som arbejder på Borupvej/KSV om enten at regulere trafikken eller sætte lysregulering op

De har haft kørertøjer igennem min have, deres underentreprenør lovede at Hillerød Forsyning kom og fjerne diverse gener efter dette - det er i hvert fald ikke sket endnu. Det kunne også være rart med en tilbagemelding, at nu var de "færdige" jeg ved jo ikke om jeg kan gå igang med det jeg skal, eller om de kommer og skal lave mere

Kun boet få mdr i kommunen

Jeg bor i udkants-Danmark Hillerød og har aldrig set et gravearbejde her.

Klamphugger og amatører hele vejen.

Lapning af asfalt er så elendig fordi det er enormt ujævnt og er decideret ubehagelig at cykle/køre på. Ofte graves nylagt asfalt op fordi man ikke blev helt færdig inden der blev lagt asfalt, og lapningen gør det endnu værre at færdes på end inden den nye asfalt blev lagt

Hvorfra skulle deltagerne af denne undersøgelse vide om gravearbejde er foretaget af Hillerød forsyningen?

Når der efter et gravearbejde stadig henstår afmærkning 3 mdr. efter samt manglende asfaltering er det ikke i orden

Stort set uenig i alt ovenstående og det er umådeligt frustrerende og i øvrigt irriterende at man intet får at vide på forhånd om gravearbejde foran sin husstand og jeg er da kun heldig at de ikke gravede min have op som hos andre uden besked, så var jeg nok blevet tosset men hvad kan man gøre? Derudover har det været svært at komme ud og ind af sin private indkørsel og arbejdet har været utrolig langsomt og ineffektivt til stor gene.

Bedre styr på entreprenører og reetablering. Koordination mellem forskellige opgaver kan forbedres.

Det er svært at vide hvem der graver om det er forsyningen eller vej og teknik, f.eks. Frejasvej

Har haft afmærkning lige midt i min indkørsel i et par uger uden at blive kontaktet.

Har set flere dårlige eksempler. Bl.a. På Funkevej

Har ikke oplevet noget i retning af ovenstående i den by jeg bor i

Ofter meget dårlig opfølgning af reetablering af asfalt i fx. cykelstier. Hvorfor skal vi tåle buler og synkende opfyldninger? Det må være entreprenørens ansvar at fylde op og efter et stykke tid kontrollere og evt. udbedre.

der ses desværre ofte, at der går for langt tid efter færdiggørelsen af en opgravning af vejnettet, før der bliver genasfalteret og med et dårligt resultat. Vejbanen bliver i 90% af opgravningerne hullet. Slutkvaliteten er alt for dårlig. Der bør stille væsentlig større krav til entreprenørerne og slutresultatet bør besigtiges HVER gang.

Genetablering efter gravearbejder er en skændsel. Hver gang HF har gravet har vejen bagefter en kvalitet som en landevej i Sibirien. Der bliver tilsyneladende ikke stillet krav til at vejen skal være farbar efter arbejdet.

Som cyklist får man konstant en påmindelse om, hvor der er gravet på tværs af vejene, da der er sjusket med reetableringen, hvilket giver ustandselige bump.



Da der skulle graves fjernvarme ned på min grund blev jeg ikke informeret om at rørene kan transportere lavfrekvent støj. Det har vores familie lidt under siden og forsyningen gør intet ved det. Vores hus er så godt som ubeboeligt i perioder. Særligt om natten og aftenen er støjen voldsom.

Asfalt arbejdet kan godt være bedre. Altså mere jævnt.

Har ikke vedrørt mig.

Mht. fremkommelighed: Som regel i orden for biler, mangelfuld for cyklister og gående.

Jeg ved ikke hvor i graver. Der har været nogen på Holmegaardsvej og Holmegaardsvang - Men om det var jer eller en privat virksomhed ved jeg ikke... Hvis det var jer, så er i dårlige til at skilte og fortælle om jeres arbejde :)

Genetablering er en total katastrofe

Asfaltering efter gravearbejde er mildest talt elendigt

Oplevede ved renovation af spildevand, at der var virkelig mange lastbiler og varevogne på vores meget lille vej, men det var nu ikke et større problem.

Gravearbejdet på Jespervej stod på over mange uger, uden der var aktivitet.

Vi har kun boet i kommunen i 6 måneder, så viden om emnerne er noget begrænsede

Jeg tror at det gravearbejde og følgende gener jeg har oplevet senest har været TDC's fibergravearbejde. De var OK til omkring 5-6 på 7-trinsskalaen.

Har ikke oplevet endnu. Flyttede hertil i august

Hvis forsyningen står for vedligeholdelse af kloakker, er mit svar, at der informeres ikke . Ud for min parcel har der i et stykke tid været gravet og rodet uden at vi er blevet informeret, Heldigvis er firmaets arbejdere flinke til at informere.

Når der graves og efterfølgende reetableres savnes omhyggelighed med at ordne vejbanen som den var før gravearbejdet. Det giver dårlige kørebaner og yderligere udgifter til den skattefinansierede vejvedligeholdelse. Det gælder i øvrigt tillige når der er tale om fremmede entreprenører, der har modtaget gravetilladelse.

Scoren er en anelse lavere, fordi jeg faktisk ikke ved nok om det, men jeg antager det har høj prioritet.

der er så mange forskellige der udfører gravearbejder i hillerød. der er mange der er totalt irriterende.nordkysten er ofte undtagelser

Har ikke kendskab til gravearbejde i mit område

Man skal selv opsøge information på HF hjemmesider. Skiltning varetages af entreprenør og svinger i kvalitet. HF tilsyn er mangelfuldt. Fremkommelighed for cyklister og fodgængere synes lavt prioriteret i forhold til bilister trods arbejder på skoleveje. Der er åbenlys forskel på kvaliteten af genetablering af vejbelægning efter arbejde udført af samme entreprenør for HF og for TDC.

Har ikke bemærket Hillerød Forsyning-gravearbejde i mit lokalområde!

Ingen erfaring med gravearbejde fra HF

Bor på Friborgvej, og det er irriterende med alt den trafik, der ledes gennem herlevtrollesvej. Håber virkelig det stopper, når vejarbejdet er slut

Udsendt information om gravearbejde ved Borupvej / Kaj Sommers Vej var under al kritik. Retableringen af asfalten på Kaj Sommers Vej ser ikke godt ud (der er niveauforskel).

I forbindelsen med etablering af fjernvarme på vores vej var informationen dårlig og vi oplevede flere gange ikke at kunne komme fra vores ejendom i bil uden at være blevet varslet,

Der har ikke været gravearbejde i min nærhed i mange år

Ved asfalt arbejder, her skal forsyningen sørge for at få købt og lavet asfaltarbejderne (reparationerne) korrekt.

Jeg kan ikke lige sige at jeg ved det - derfor 4, da jeg ikke kan svare ved ikke

Jeg har ikke bemærket gravearbejde fra Hillerød Forsyn8ng

Først efter mudderbad og ødelagt tøjvask, kom der besked om gravearbejde



Vi blev på Kaj Sommers Vej i Skævinge lovet kun en samling i asfalten efter gravearbejdet med tilslutning af nye fjernvarmerør til det nye byggeri ved Dyremosegård - pt. er der to samlinger og de er for øvrigt ikke er plan med vejen.

Jeg ved at Hillerød Kommune informerer om deres anlægsarbejder. Alligevel oplever jeg ofte, at Hillerød Forsyning udfører gravearbejder kort tid efter, det for eksempel er lagt ny belægning på kørebane eller cykelsti. Hvem betaler for dette - forbrugerne. Derfor ønsker jeg, at Hillerød Forsyning planlægger bedre.

Har ikke umiddelbart viden om hvornår eller hvor i har foretaget gravearbejde

Jeg har ikke fået info om gravearbejde, som har været i byen, men det kan formodentlig findes på hjemmesiden.

Jeg lægger normalt ikke mærke til hvem det er der graver i lokalområdet, men jeg har da ikke haft negative oplevelser vedr. ovenstående.

Der har lige været repareret fjernvarmerør på vores vej. Der blev udført med så små gener som det er muligt. Godt udført!

Foreslår at i informere om grave/kloakarbejde via mail og ikke seddel i postkasse. I gravede sidste år vores græsfortov, men såede ikke græs igen



Helt forfærdeligt dårligt på Vibekevej. Flere måneder for at få rettet laguner på selve vejbanen (efter stikledning for fjernvarm til nybyggeri) samt endnu ikke rettet fortorvet ved samme arbejde. Blinde og handicappede er på herrens mark og dette har været i mere end 1 år.

Det er med beklagelse at Hillerød Forsyning- ikke følger op på opgravninger hen over vejen. Vi møder en masse opgravninger som ikke er fyldt op. Hvor er kontrollen?????????

Ofte er asfalten meget ujævn efter grave-arbejde

Hvis jeg skal kunne besvare de anførte udsagn, forudsætter det, at man fx ved forbi kørsel af et gravearbejde er vidende om, at arbejdet udføres af Hillerød Forsyning. Dette er grunden til min besvarelse.

Mine ved ikke skyldes manglende erfaring som nyligt tilflyttet

Der har været en del gravearbejde på Kromarken. Jeg har ikke fået besked om formål, og det har været meget langvarigt

Der har været gravet lokalt og der er stadig, trods man er færdige, store huller i asfalten steder, hvor lastbiler har kørt og smidt containere og den slags. Det har lavet dybe mærker og huller i vejen.

Er tilflytter, så ikke oplevet dette på egen krop endnu

Jeg har ikke modtaget info om gravearbejde, der vedrører mig. Om det er, fordi der ikke har været noget, ved jeg ikke. Har ikke lagt mærke til skiltning eller fremkommelighed. Har lagt mærke til dårlig asfalt og ringe udbedring af jordstykker og lign. samt mangelfuld oprydning.

Ovennævnte besvarelse er primært baseret på mine seneste oplevelser på Selskovvej og Frejasvej

Er til flyttet i sommers

Har ikke for nylig oplevet gravearbejde i mit område - ellers husker jeg det ikke

Jeg synes forsyningen har haft et utroligt langvarigt gravearbejde på Carl Zahlmannsvej og ligeledes på Rosenquistsvej der burde kunne være afviklet hurtigere. Specielt på Carl Zahlmannsvej hvor den ene vognbane har været afspærret samtidig med mange parkerede biler.

Somme tider virker gravearbejdet ukoordineret og langsommeligt, eks. Tulstrup her i november (hvis det altså er Hillerød Forsyning, der står for det).

Jeg ved ikke hvilke grave arbejder der foregår, der vedrører forsyningen

Information. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Jeg husker ikke at der har været driftsforstyrrelser



Jeg ved ikke hvad det er for noget information jeg burde have mere af - jeg vil jo ikke tæppebombes med al slags information. Men det er lidt uklart for mig hvorfor det er så svært at melde ud med lukning af vandet. Har I måske en sms tjeneste jeg skal tilmelde mig et sted for at få den slags meldinger? I forhold til driftsforstyrrelser - se da mine tidligere kommentarer.

Svaret ved ik, da vi ik har oplevet fx driftsforstyrrelser mm og derfor ik kan svare hvordan info om dette er.

Vi er jævnlige i tvivl vedr. plastsortering

Sortering af plastaffald. Hård plast, blød plast og det imellem. Jeg er tit i tvivl.

SMS Meddelelser om f.eks. skybrud modtager jeg fra mit forsikringselskab - aldrig fra Hillerød forsyning

Mangler virkelig information om fjernvarmeforbruget.

Det er ikke mig forsyningen henvender sig til, men mig, der søger på nettet

Ingen affaldssortering på vor adresse (sommerhusområde)

Orienteringerne er sikkert gode nok, men de drukner nok ofte i alle mulige orienteringer, især det, der kommer på mail. Det er til gengæld for dyrt at sende det ud på andre måder. Jeg kan også se, at der foregår en del på Facebook, men det er ikke en kilde, jeg benytter mig af. Når man søger på nettet (fx Googl), kommer der en del hints, der er forældede.

Kender kun til papovervlik over affaldssortering og det røg direkte i skraldespanden. Fint med sms og app til at minde og tilmelde afhentning. Men alt burde være digitalt og kan trænge til modernisering

Har ikke set meget materiel om formål med indsamling eller anvendelse af

Da mit vandforbrug blev større end forventet var Hillerød vandforsyning rigtig gode til at kontakte mig og fejlen blev fundet ret hurtigt og uden deres hjælp var det ikke blevet opdaget i tide. Hjertelig tak for hjælpen.

Omkring opdatering om nye muligheder, så savner jeg som forbruger en løsning, hvor man kan få en forbrugsalarm, hvis der f.eks. gå hul på en vandrør på bagsiden af min vandmåler. Dette vil kræve en fjernflæst måler. Den løsning har man hos f.eks. Ikast forsyning. Man kan ved en sådan løsning også tilbyde forbrugerne at følge forbruget time for time, hvilket kan være en hjælp, når man skal anskueliggøre vandforbruget ved brusebad for en teenager. Her hakker man lidt i runestene på sjælland i forhold til jylland.

Forsyningen informerer generelt godt . Bare ikke i forbindelse med gravearbejde.

Ville ind og se mit forbrug men det var bøvlet at skulle logge ind med flere kunde numre og forskellige steder for at se vand-varme osv. Burde kunne logge ind med nem id og så se alt der vedrører Hillerød forsyning. Gør det nemt

Hillerød Forsynes synes ikke at være interesseret i sine kunder. HF er interesseret i sit image. HF er interesseret i at skrabe penge ind. HF er, som nævnt tidligere, en monopol, der opfører sig som et monopol. HF er totalt tonedøve ift. sin egen adfærd og kunderne. Den eneste information man får fra HF er latterlig marketing, der ikke bidrager med noget som helst.

Jeres hjemmeside kan være lidt besværlig at finde rundt i, gør den mere enkel.

Det lader ikke til at mine kontaktoplysninger har været korrekt opdateret, hvilket jo giver mening for den manglende information.

Generelt syntes jeg at udsendte foldere er meget store/tykke og overdrevet flotte, men at man sidder tilbage uden at få basale relevante oplysninger. Der mangler ofte tid eller sted i udsendte meddelelser på hjemmeside under driftsforstyrrelser, det er dog blevet en del bedre. den måde man indtil nu har udvalgt beholdere tyder på man ikke har sat sig ind i behov samt borgernes behov for at tilvejebringe plads og beholdernes fremtoning, bære præg af hovsa løsninger...der mangler i den grad information om hvordan er kommet frem til nuværende løsning, samt hvilke løsninger der kommer fremover - samlet plan tak.

-

Forsyningen fortæller om hvordan de ønsker at sortere affald men hvad de rent faktisk gør er ikke godt at vide.

Her er det potentiale :) Skulle ønske mig mere info.

Information om hvordan og hvad der skal sorteres efter ønskes bedte



Jeg har spurgt om klistermærker til skraldespandene, hvor man kan se "ja/nej" eksempler ved hver spand. Det er højst relevant for mig, da mange brugere af mine ridefaciliteter jævnligt smide ud i mine skraldespande. Men disse klistermærker kunne jeg ikke bestille. Plastik bliver slet ikke tømt ofte nok til vores forbrug.

Vi har ikke haft nogen drift forstyrrelser jeg kan huske. Vi har boet i kommunen siden 2013

Det kunne være til stor hjælp, at få en uddybende guide til sortering af affald. Roskilde kommune laver en folder med lister og billeder over hvilket affald, der må smides til genbrug. (Metal: skal de hvide klips fra brødposer smides med i metalaffald? Plastisk: er det kunne klar/hvid plastik, der må komme i plastaffald eller må farvet folie fra slikposer også? Osv.)

Forsyningen er en kompleks virksomhed. Den fungerer udmærket. Misbrug ikke monopolet.

Regningerne er enormt svære at forstå og jeg har altid følt mig usikker og angst ift deres regninger for jeg ved aldrig hvad jeg skal forvente

Har haft et par runder hvor der pludseligt ikke var vand, fordi nogle pillede ved noget længere nede af vejen. Der kom ikke nogen information. En sms eller nemPost havde været super :)

Det er så nyt for mig med fjernvarmen, har svært ved at finde ud af det.

Jeg får hvrken vand eller varme fra forsyningen, derfor de mange ved ikke.

Da vi ikke får vand og fjernvarme ved jeg ikke hvordan der informeres om driftsforstyrrelser for dem, men jeg antager det har høj prioritet.

jeg savner renovationskalenderen med afhentning af storskrald, haveaffald etc men har dog forståelse for at hjemmesiden er mere dynamisk hvis man ikke kører efter fast kalender

Jeg mener ikke jeg har oplevet driftsforstyrrelser.

Kan ikke huske nogen konkrete driftsforstyrrelser

Jeg føler mig ikke godt informeret om nye muligheder og leverancer bortset fra affald, hvor der meget information, men ikke altid overensstemmelse mellem de forskellige pjecer og hjemmesider. HF bør gennemgå de efterhånden mange forskellige online informationer. Jeg føler mig dårligt informeret om driftsforstyrrelser, som tidligere beskrevet

Se pkt.5

Det er som oftest min mand, der betaler regninger og modtager evt. info. Men generelt ville jeg gerne vide, om det betaler sig at sortere affaldet og hvad det bruges til.

Jeg savner det er nemmere at melde sig på afhentning så man ikke skal ind i alle mulige sære lister

Der bliver spurgt om regningerne er til at forstå. Ja, det er de men det er det alligevel ikke når man for regningerne ind fra eks. Betalingservice, der kan man ikke se på overskriften om der er tale om el, vandafgift eller varme. Det er på det niveau hvor noget informativt information vil gavne rigtig meget.

Jeg skal desværre selv ind på hjemmeside for at få info om datoer for afhentning af div.

Min regning har jeg prøvet at få flyttet til e-post , flere gange... jeg kan ikke finde ud af at tilgå min regning og se den, og det er jeg ikke ene omDet kniber med orientering, også når man går ind på hjemmesiden, for at få forklaring på manglende afhentning.. der bør stå om problemer, tid mm , med det samme det forekommer.

Måske jeg tager fejl men jeg mindes ikke der er kommet information ud om sortering af mad- og drikkekartoner - kan de afleveres på genbrugspladsen eller skal de stadig sorteres som rest?

Jeg ved ikke hvilke informationer jeg er gået glip af. Jeg vil sandsynligvis kunne finde svar på hjemmesiden omkring affaldshåndtering og planlagte driftsforstyrrelser. Jeg har oplevet at der ikke var info på hjemmesiden om uforudsete driftsforstyrrelser (afbrudt vandforsyning).

Skal man skylle sit affald? Aner det ikke, står ikke på de materialer, der sidder på vores containere i privaten

Man tvinges til at ligge betalingen i betalingservice, det er på ingen måde ok da vi er erhverv. Ligeså skal der falde en betaling lige midt i sommerferien med meget kort betalingsfrist. Meget utilfredsstillende og dårlig forretningsmoral.





Regningerne er for ringe. Det fremgår ikke klart og utvetydige hvad det er der betales for.

Man kan ikke informere om UFORUDSIGTE driftsforstyrrelser. Man kan informere om hvordan uforudsete driftsforstyrrelser bliver kommunikeret og behandlet.

Der er sørme noget at rette op på.

Syntes jeg modtager noget udover regninger og affaldssortering 1 gang årligt

plast indsamlingen fra private hjem bør være hyppigere, da den mængde der samles i husholdningen efterhånden er enorm.

Den udleverede pjece om affaldssortering er lidt forvirrende. Man er ikke konsekvent og den er ikke uddybende.

Jeg har mig bekendt ikke modtaget materiale om genbrug

SMS-service fungerer ikke altid. Regningerne er umulige, herunde ikke mindst på fjernvarme.

For dyrt

jeg har aldrig modtaget information om uforudsete driftsforstyrrelser og jeg aner ikke, hvor jeg evt. søge eller få informationen fra.

Hjemmesiden er ganske forfærdelig når man vil se sit forventede varmeforbrug for året - man burde kunne få meget mere data ud. Jeg er helt stoppet at kigge på mit forbrug da jeg ikke har data på måneds basis at styre efter. Det gamle system/hjemmeside var meget bedre (4-5 ish år tilbage)

Der er helt vanvittigt mange spørgsmål i denne undersøgelse. Måske I kunne designe et spørgeskema, som spørger om de få mest interessante ting i stedet for at spørge om alt I kunne finde på

Hjemmeside.n Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Det er virkelig besværligt at logge ind på selvbetjeningen for at se regning og forbrug for derefter at finde ud af at man skal bruge regningen, som man gerne vil se, for at kunne logge ind. Også besværligt at vand, varme og affald er tre forskellige log in

Plastaffald burde uddybes nærmere. Der er for stor risiko for fejl.

Jeg synes ofte hjemmesiden er svær at forstå og finde rundt i (sværere end mange andre hjemmesider)

Jeg mangler information om, hvor meget vi skal gøre plastik- og glas-affald rent.

Ideen med en distrikts affaldsplan og afhentningsdatoer (automatisk afhentning / bestilt afhentning) kunne være enklere - prøv at overvej.

Husker det faktisk ikke.

Har ikke været på siden længe

Kunne ikke finde tekniske bestemmelser for fjernvarme via hjemmesiden, men den kom dog straks om ved en Google-søgning.

Jeg har kun brugt hjemmesiden for at kunne skrive til Hillerød Forsyning.

Jeg syntes altid at det er bedre at ringe hvis man er usikker på noget end altid at bruge søgning på mobilen eller computeren. Her få man kontakten og et hurtigt svar retur på ens spørgsmål.

Jeg synes det er lidt svært at se oplysninger om forbrug og regninger for de forskellige ydelser. Der står at man kun skal logge ind én gang, men det synes jeg ikke passer.

SMS ordningen fungerer delvist

Man bør selv kunne til og framelde bilen ifbm. ubemandet adgang på genbrugsstationen. Det virker meget ressourcetungt at en medarbejder skal maile retur mm.

Hjemmesiden er fyldig og meget oplysende. Det KAN være vanskeligt at navigere rundt i den, og borgere som ikke er IT-vante, kan finde det vanskeligt.

Fik tilmeldt mig sms ordning da jeg ringede ind med et spørgsmål det var meget svært at finde på hjemmesiden



Jeg brugte kun hjemmesiden, fordi jeg skulle bruge et telefon nr.

Hjemmesiden har et rodet udtryk.

Jeg har lagt mærke til der er sket forbedringer på det seneste, og derfor kan min vurdering være ude af trit med hvordan hjemmeside er nu, men jeg har ofte valgt et faneblad hvor jeg ville forvente at finde information, men hvor det viser sig man skal ind under en anden fane som kun giver mening hvis man kender til den faglige verden inden for aff. men som forbruger ikke giver mening...

Som jeg husker det er der flere forskellige selvbetjeningssider afh af art - det kunne være enklere

Bruger affalds-appen, ikke så meget hjemmesiden.

I udelukker landboerne fra samme grundige sortering

Jeres hjemmeside for forbrugerne, hvor jeg bla kan se mine regninger, forbrug osv er et oldtids levn! Den er total ubrugelig. Det er bla voldsomt irriterende at man ikke har mulighed for at have sit forbrug, regninger og andet samlet under samme bruger, feks på adressen! Istedet for har man et bruger nr til de forskellige ydelser man køber hos jer! Det må i kunne gøre mere bruger venligt.

Selvbetjening kræver lidt en opfrisker, det ligner en noget fra 90'erne. Jeg savner også et kort over hvor fx glas containers er placeret i kommunen.

SMS ordningen er rigtig god/nyttig.

Man skal finde gamle oplysninger med sine kundenumre frem, hver gang man besøger hjemmesiden, da der ikke står om det er vand, affald eller fjernvarme, der er tilknyttet de forskellige poster. Det samme problem opstår, når i f.eks. sms'er en besked. Der står bare Hillerød Forsyning, men intet om hvilket område det gælder.

Den har som andre hjemmesider været lidt svær at søge på, men det er vist bedre nu.

jeg skal styre ml vand, varme og kloak på hjemmesiden via ensartede kundenumre...det har jeg svært ved jeg har da fundet ud af at få kontakt og fået hjælp til at sortere ud i info på for mange måder

Sortering af storskrald er forskelligt beskrevet. Der er gode muligheder for selvbetjening, men det er unødvendig kompliceret fordi tidligere platforme er søgt kombineret. Der er gode muligheder for at tilmelde sig sms info. Affalds afhentning virker godt. Driftsforstyrrelser virker ikke længere. Hvorfor ikke?

Har ikke set efter

Jeg har ikke set hjemmesiden mere end en enkelt gang.... det kan jeg jo så gøre!

Bøvlet at finde frem til afhentningsdatoer og melde sig på

Jeg ryger ud af sms ordning og skal tilmelde mig gang på gang?

Kan ikke komme ind på forskellen på forbrug af vand og strøm

Jeg bøvler altid med at finde ind til tilmelding af haveaffald på hjemmeside fra en browser. Det er dog lidt mere simpelt fra link på mobil.

Det er ikke voldsomt overskueligt at logge ind på hjemmesiden. Jeg har oplevet flere gange, at login metode var ændret siden sidst. Det er vanskeligt at finde oplysninger om, hvad man kan forvente at skulle betale for renovation næste år. Det er et irriterende stort projekt at skulle manuelt igennem alverdens skemaer og oversigter for at se, hvornår der afhentes storskrald på en adresse næste gang, det ville være smart, hvis man havde en personlig oversigt ud fra adresse, når man loggede ind

Omstændeligt at finde afhentningsdatoer for storskrald mv.

Jeg husker ikke andet, end at man kunne tilmelde sig SMS-service. Siden fortjener nok lidt mere opmærksomhed :)

Jeres hjemmeside er SÅ svær at navigere i. Helt umuligt når man skal kigge på både vand, varme og affald.

Jeg bruger app'en

Er tilmeldt sms men det fungerer ikke

Jeg får ikke et samlet overblik over mine ydelser og regninger da det er meget opdelt på hjemmesiden. Jeg savner en smart app. løsning.



Affaldsportalen er bedre end hjemmesiden

Det er fx svært at finde information om pap containere



Den er meget uoverskuelig.

De periode hvor man kan bestille afhentning af haveaffald, passer sjældent til de perioder hvor man foretager klipping af hæk, træer, etc. Det kunne derfor være godt hvis man tænkte på at have en 200 liters container til haveaffald, det har man i andre kommuner. Alternativt de brune papirsposer, som man så kunne få afhentet, eller selv køre til genbrugsstationen.

Jeres sider om bestilling af af haveaffald, storskrald, flishugning osv. er bøvlet i den henseende, at det er unødigt besværligt at få siden til at registrere navnet på vejen, hvor man bor. På tilsvarende sider hos andre foretagender behøver man blot at skrive de 3-4 første bogstaver i vejnavnet, og så fremkommer de relevante muligheder, hvoriblandt man så selvfølgelig klikker på ens vejnavn, og så kører det bare. Det fun gerer bare ikke på jeres side. Problemet er måske, at vejen har postnummer Fredensborg, men er beliggende i Hillerød kommune?

Selvbetjeningen er i princippet en god idé, men man skal logge på for hvert kunde forhold, dvs. en til fjernvarme og en til vandforsyning.

Vidste ikke, at der findes en sms-ordning og for hvad?

Det er besværligt at man skal logge ind for hvert forsyningsområde. det hele burde kunne klares med en forsynings APP, som flere andre selskaber har. bla på vandforsyning er Hillerød forsyning ikke med på appen "Min forsyning"

Det et svært at få et selvbetjeningsoverblik

Grøn energi og miljø. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Drop den russiske(grønne) omstilling og giv os billig varme!

Jeg synes det er et meget dårligt valg at Hillerød bruger træmasse til fjernvarme. I energibranchen vidste man for mange år siden, at det kun var en kort overgang det ville være "grøn energi".

Har desværre fået det indtryk at det kun handler om penge og politik i den her virksomhed. Kundeservice- og renovationsmedarbejderne er de rareste mennesker. Men har en ide om at topledelsen driver penge rovdraft. Min tillid er derfor meget lille til alt hvad der til information. For jeg tror simpelthen ikke på at den information der kommer ud er korrekt. Sandheden er pakket virkelig flot ind. Det er jeres kundeservice folk og renovationsmedarbejder (gulvfolket) der gør arbejdet for jer og holder statussen højt.

Hmmmm. Mærkelige spørgsmål. Disse skal vel passe til den politiske holdning og jeg går ud fra at de gør det.

Gør I overhovedet noget?

Aner ikke om de er gode eller dårlige

Siger et og gør noget andet.

Det interesserer mig ikke

Hillerød proklamerer ikke indsatsen for "miljøet" proaktivt ud til borgerne. Man kan sikkert læse mere om det på jeres hjemmeside, men det er passivt. Imidlertid er interessen for miljøet tilsyneladende stor når det i virkeligheden handler om at spare penge på at vedligeholde kommunens grønne arealer, hvilket man væmmes over.

Når man tænker på, at Hillerød Forsyning har investeret store summer i et biomasseanlæg for nogle år siden er det underligt, at man ikke samtidig fra forsyningens side ikke samtidig indtænkte solenergi i form af parabolanlæg ligesom i Brønderslev fremfor større solvarmeanlæg der i højere grad optager og skæmmer vores omkringliggende marker.



BILAG

Der har været flere sager, hvor Hillerød Forsyning har "jokket i spinaten". Herunder opførelse af genbrugsstationen, udledning af spildevand, manglende viden om hvordan sorteret affald behandles, når det videresendes. Alle disse har kun været omtalt i dagspressen, og ikke af Hillerød Forsyning. Jeg finder, at der i nogen grad er søgt at "fejle skidt ind under gulvtæppet" ...

Vi sorterer vores affald som vi skal og ellers tænker jeg at Hillerød Forsyning vælger de fornuftige løsninger så de tilgodeser deres kunder og miljøet

Hvad sker der med jordvarmeplanerne?Hvornår nedlægges rensningsanlægget i Nr. Herlev?Kan vi få fjernvarme i Nr. HerlevHvornår får vi sortering i flere fraktioner?

Som skrevet tidligere: Hillerød Forsyning er ikke interesseret i at yde en service. HF er totalt uinteresset i kunderne.

Modtager ingen information fra Hillerød forsyning andet end det jeg selv undersøger. Har netop opdateret mine kontaktinfo igen. Synes det er mærkeligt, at man ikke som minimum bliver registreret med sin emailadresse, ved tilflytning til kommunen, så man automatisk modtager list information i ny og næ.

Mit indtryk er at HF går meget op i at nå nogle fastsatte mål - desværre på en måde hvor man ikke inddrager kunderne/borgerne om de syntes om det, mit indtryk er i ved bedre end andre der rent faktisk har draget erfaring med det, jeg har lidt indtryk af at jeg som borger næste gang i strammer skruen skal forvente i vil forlange jeg skal være hjemme når i kommer, og jeg selv skal fylde mit affald på lastbil - der bruges et argumenter i.f.h.t. service om at det for at undgå prisstigning - men som en af de dyreste kommuner i landet, tænker jeg der må være noget andet der kan gøres bedre for at fastholde eller måske endda sænke prisen....

Hvis jeg var mere opsøgende, kunne jeg formodentlig finde informationer om ovenstående på hjemmesiden :-)

forsyningen køber fjernvarme af Nordisk perlite. Det er en virksomhed der brænder millioner af liter gas af på et utidssvarende anlæg bygget i 1970'erne og ikke ændret siden. Virksomheden støver og støjer så naboerne klager i årtier uden at der bliver gjort noget. En grøn forsyning der køber varme af en ultra sort virksomhed og så reklamere med at det er overskudsvarme så det er grønt. Det er jo direkte løgn. Forsyningen skulle skamme sig at støtte et miljøsvin!!!

Valmet svar. Jeg kunne godt være mere opsøgende for at få mere viden, for den er der formentligt.

Mere info om dette i postkassen.

Jeg er forbavset over at der ikke er skyggen af et solpanel på hillerødforsynings område. Solerødgård.

Det mangler solvarme og varmeoumper i fjernvarmeproduktionen

Når jeg bliver spurgt som ovenstående er jeg desværre svar skyldig.

Lige her kommer en lidt lavere score, fordi man næsten aldrig kommer til at gøre det 'godt nok' mht miljøbeskyttelse og information om handlinger som HF gør og som man selv kan gøre. Her kan der altid gøre mere, og det skal der.

Har desværre aldrig vidst hvor jeg kunne tjekke dette

Hvid er grøn energi?Hvad er klimatilpasning?Hvad er miljøet?

jeg hæfter mig desværre ikke ved deres image og kan jo ikke vælge dem fra, da de har området,synes ikke jeg har overskud til mere end lige at prøve og holde styr på mit kundeforhold

Se kommentar om spildevand.

plast og pap affald fra hustanden bliver sjældent afhentet, det er ikke en bæredygtig løsning når andre private firmaer er nødt til at køre parallelt med kommunens ordning.

HF har haft nogle uheldige sager i forbindelse med miljøgodkendelser og spildevandsudledning samt overforbrug i direktionen. Det skæmmer. Mangelfuld information til mig som kunde har jeg tidligere beskrevet.

SE pkt.5

Svært at svare medmindre jeg aktivt går ind på Hillerød Forsynings hjemmeside og undersøger nærmere. Jeg har set de gode foldere, der kommer ud til husstanden - bla. om affaldssortering.



Jeg er ked af overløb fra kloak til bl.a. Esum og til åer mod Øresund. Jeg er heller ikke vild med man ikke har tænkt på flerkammer biler. Sidst mener jeg ikke det er miljømæssigt forsvarligt at os i Nødebo skal køre SÅ mange km frem og tilbage for at komme af med vores affald. Der bliver seriøst kørt mange km på den konto.

Det undrer mig, at det fortsat er nødvendigt at udlede spildevand i Arresø!

De dikterer hvad jeg skal gøre, men jeg mener ikke jeg har fået egentlig materiale, med den videre behandling af mit affald, ej heller miljø tiltag. Jeg håber og forventer at de investerer tilstrækkelig i klimatilpasning, og sikring af grundvandet mm

Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning gør et godt stykke arbejde. Jeg må læse mere på hjemmesiden for at kunne svare mere præcis. På hjemmesiden vil jeg sandsynligvis kunne få den information jeg mangler.



Problemet er jo ikke CO2 - derimod er det et stort problem at der er mere end 8 milliarder mennesker i Verden! Men over 30000 såkaldte klimaeksperter skal jo fylde egen lommer på en eller anden måde!

Savner nok noget mere information om pkt. 1-3

Dårlig eller ingen info-

Na

Jeg ved ikke hvor i reelt gør af affaldet. Det kunne måske være en god ide at fortælle hvor meget der køres til vestforbrændingen, til genbrug Vedr. restaffald, plast og jern, pap, papir etc. og hvor det køres hen til hvilket behandlingssted.

jeres spørgeskema er for langt.. Jeg har nu mistet lystet til at gå ordentligt ind i hvert spørgsmål.

Fjernvarmens fordeling på kilder fra 2018 ??? Sol 1 pct, overskudsvarme 2 pct, Træflis 10Pct, Naturgas 24... Det skal stå på den enkelte regning og på forsiden af HF hjemmeside.

Har overordnet ikke tillid til Hillerød Forsyning pga alle de sager omkring internt kaos, som har været i pressen. Kan man ikke holde styr på sådanne basale ting, så tvivler jeg på man kan tænke helt ud i klima og miljø

Må ærligt indrømme, at jeg ikke erindrer at hørt ret meget om ovennævnte emner

Forsyningen har satset meget på biomasse, det mener jeg ikke er en grøn løsning

Genbrugsstationen. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmålene om tilkørselsforhold og kø/ventetid er besvaret uden at medtage de unormale forhold omkring genåbningen efter corona-nedlukningen, hvor forholdene naturligvis var kaotiske.

Man kører den forkerte vej rundt, den er lavet for at gøre det lettere for jer selv og ikke for kunderne. Stort set meget af det i har lavet i opstarten har man kun taget hensyn til sig selv og ikke kunderne, De må bare følge HF's anvisninger. Er det ikke Offentlig tankegang. Håber i i fremtiden tænker på andre end jer selv.

en oval cirkel er bare ikke god når der er mange mennesker, en container skulle være fremkommelig fra begge sider.

Tro måske at man ved mere info til private hus mm, om rækkefølge for container kunne for private til at sortere affald bedre. Så de kan pakke bil/trailer i den rigtige rækkefølge.

Mere detaljeret beskrivelser på hver container, så man ikke er i tvivl.

Kan stadig være lidt svært at navigere rundt i de forskellige sorteringer, skiltningen er vel ok, men der er stadig mange ting som jeg ikke logisk kan regne ud hvor hører til, og må så spørge

Süper venligt personale som afgør det hele til en positiv oplevelse

Det er svært at se skiltene/tekst i god tid - større tekst vil være godt

Lidt svært at forstå skilte med "tekstil til direkte genbrug" og "tekstil til genbrug" Der kunne godt være en undertekst, der hed "brugbart tøj" på en af dem og "defekt tøj/stofrester" på den anden

Det fungere



Logisk indrettet ? gammelt tagpap skal afleveres i brugte møbler / sofaer ???

Den er som den skal være. Kan bare ikke forstå man ikke selv laver genbrugs jord, samt at det så kunne ligge der hele året, mange kan godt bruge genbrugs jord hele året. Så er man også fri for at køre det væk.

Muligheden for adgang udenfor åbningstiden er rigtig god. Den benytter jeg meget.

der er venligt personale og de er hjælpsomme og imødekommende.

Der er langt til genbrugsstationen når man ikke har bil.

Det virker som om., at man har indrettet efter en engelsk model. baseret på venstre kørsel ELLER også må man fortælle / lære brugerne, hvordan man mest praktisk kan komme til containerne

og hvis der er noget kan man altid spørge de enormt imødekommende personale derude. De burde få en krammer af chefen hver dag for det arbejde de yder :-)

Det er helt klart en rigtig flot genbrugsstation vi har i Hillerød kommune med en utrolig flot orden og en imponerende flot oprydning.

Der er nogle lukkedage som er åndsvage - i forhold til jul og påske. Betal hvad det koster at holde åbent - det er her rigtig mange gerne vil på genbrugsstationen

Stor fan af genbrugsstation!

Virkelig god genbrugsplads

Et stort svineri med inkompetente medarbejder.

Og personalet er altid imødekommende og hjælpsomme.

Udvidede åbningstider ville gøre brugen af stationen endnu lettere, og det er ikke klart hvorfor den udvidede åbningstid er så relativt kort.

Kunne ønske et stort skilt med en oversigt af diverse containere ved indkørslen

Nogle gange er det svært at komme til med det grønne affald men skyldes nok mine begrænsede evner til at bakke og manøvrere en trailer på plads. Men ellers en meget glimrende genbrugsplads som jeg holder meget af at besøge jævnligt.

Kunne godt bruge en sorteringsoversigt på nettet over de enkelte containere.

Det er en rigtigt fin genbrugsstation. Den åbner lidt sent, men hvis håndværkerne kan leve med det i hverdage, så kan jeg nok også leve med det i weekenden.

Container for brugte haveaffaldssække bør GENINDFØRES!

Træaffald kunne gøres bedre og mere detaljeret, så krydsfiner ex. er nævnt.

Plastikposer burde være sidst i turen rundt, som det er nu skal man ofte køre en tur til for at komme af med de plastikposer som man har brugt...

den skal åbne til kl. 18 på hverdage.

Skiltene er med for små bogstaver

Genbrugspladsen er som sådan godt lagt ud og tilkørselsforholdene er fine. Som regel kan man komme af med affaldet inden for en rimelig tid. Mange af genbrugspladsens medarbejdere trænger imidlertid til et kursus i kundebehandling. Jeg har flere gange været ude for at blive råbt af af en medarbejder - totalt uacceptabel!!! - fordi jeg f.eks. var ved at lægge nogle plastik i plastik containeren. Medarbejderen råbte, at det skulle i en anden container hvilket får mig til at kommentere skiltningen: Hvem - bortset fra medarbejdere på Genbrugspladsen - skal skelne forskellige typer plastik? Det er der ingen almindeligt mennesker der kan og den nuværende skiltning på pladsen er ingen hjælp.

Benytter genbrugsstationen ofte og det er Sjællands klart bedste. Fungerer perfekt og meget venlige og serviceminded medarbejdere.

prøv at sætte en oversigt på hjemmesiden med oversigt over containerne, således at man hjemmefra kan sortere sit affald og aflevere det ved en rundkørsel på pladsen, der er for mange der parkerer og går rundt med små bunker affald.



Det er aldrig nemt for en almindelig borger at vide, hvordan man sorterer sit affald korrekt. Og det bliver det aldrig, når ikke en gang nabokommunen sorterer på samme måde. (feks om mælkekartoner skal sorteres som dagrenovation, plast eller pap)! Rigtig meget plastik er tilsyneladende slet ikke ren plastik men blandingsprodukter, som derfor ikke skal sorteres som plastik. Der burde være langt skrapere krav til sortering på alle genbrugsstationer og så burde det genindføres at man må tage alt hvad man kan bruge. For der bliver smidt alt alt for mange brugbare ting ud...

Altid meget hjælpsomt personale, uanset tidspunkt på dagen

Åbningstiden burde være 8 - 18

Åbningstiderne er forvirrende. Det er ikke til at vide hvad der kan smides i i selvbetjeningstiden. Det er ikke rart at blive smidt ud af genbrugspladsen med en rest affald bare fordi kl er 17. Ingen andre steder i kommunen bliver lukketid håndhævet så nidkært.

Personalet er helt i top 😊 og hjælpsomme. 😊

Super genbrugsstation

Meget dårlig logistik på pladsen alle holder på langs med containere og derved holdes der i flere "lag" typisk ved jern/metal/træ og pap/forbrændingsegnet. En løsning vil være at lave tydelige parkeringsbåse vinkelret på containerne, så folk kan benytte pladsen som den er udtænkt (er jeg oplyst fra jeres kundeservice), ved at bakke op mod containerne og derfra aflæsse deres affald.

Skiltene kunne godt være større, så man kan se det på længere afstand - Kan godt give problemer når det kan være svært at se hvilken container man skal køre til

God plads og nemt at komme af med affald.

Det er svært at komme ud på genbrugsstationen efter arbejde da den lukker kl.17 på hverdage. Skiltningen er alt dårlig, der er for få skilte og de er lavet for små så man nogle gange skal ud af bilen for at se hvad der står. Det ville være dejligt hvis man kunne se en plan over genbrugsstationen på hjemmesiden så man viste præcis hvordan man skulle pakke bilen hjemmefra.

Skiltning ved de enkelte containere kunne være tydeligere (større og bedre farver)

OK

Danmarks bedste genbrugsstation 😊

Hillerød har nok landets mest velholdte og rene genbrugsstation. Vi blev glædeligt overraskede. Anede ikke at genbrugsstationer kunne være så pæne og have så imødekommende, hjælpsomme og faglig vidende personale. Den skal I have kæmpe ros for, når man tænker på de genbrugsstationer, vi ellers har været udsat for.

Bedre skiltning om hvad der må komme i container

Numrene på stationerne er ikke fortløbende :) Folkene på stedet er super venlige - ROS!

Svært at forstå hvordan træ skal sorteres. Før var det trykimprægneret og ikke-trykimprægneret. Nu ved forstår jeg det ikke helt.

Selve skiltning er ok, men skriften bør være større, så det er nemmere at orientere sig, når man kommer kørende

Jeg er ofte i tvivl om hvor jeg skal dumpe mit affald. Skiltningen er ikke altid let at gennemskue.

Nogle gange kommer vi til at tage en ekstra runde, fordi skiltningen ikke er så tydelig, og det kan også være svært at få sorteret helt i bund og ramme den rigtige container. Derfor er det godt med medarbejdere på pladsen, og de hjælper altid.

det er rigtig fint med adgang via nummerplade-genkendelse til Genbrugsstation udenfor bemandet åbningstid

Det foreslås, at montere "Grøn pil" på trafiklysstander ved indkørsel fra Hillerød Forår og efterår kan der opstå lang kø ved trafiklyset ved indkørsel til genbrugsstationen. Det er ofte forbundet med haveaffald - hæk m.m. ET par gange nærde køen næsten hen til omfartsvejen. mvh Knud Erik

indretning er god og jeg har indtryk at man hele tiden arbejder på forbedring af forholdene

Jeg ved ikke, hvad genbrugsstationens adresse er, men jeg ved, hvor den er. Genbrugsstationen lukker allerede kl. 17, hvilket er tidligere, end jeg har været vant til andre steder.



Super fed genbrugsstation og altid hjælpsomme og kompetente medarbejdere. Det er en fornøjelse at komme der.

En god oplevelse og serviceminded personale

der er god høflig betjening på genbrugs stationen, ros til de ansatte.

Den udviddede åbningstid, via nr.plade registrering, er genial og er noget vi benytter os meget af, da det passer godt ind i vores hverdag som børnefamilie.

Vi vidste ikke at man kunne bestille adgang udenfor bemandet åbningstid. Hvis det er skiltet på pladsen, så har vi ikke set det. Ellers en virkelig god genbrugsstation.

Savner en stor oversigtsplakat ved indkørslen. Kører ofte flere gange rundt

Den giver mange tænd og sluk motor, mange flere end før og som sagt os i Nødebo har fået ekstremt langt til den Har oplevet en medarbejder der begyndte at rode i mit skrald i bagagerummet, det er total no go.

Placeringen af genbrugsstationen er for langt væk

Personalet er altid behjælpelige, med god service. Ros til dem.

Samme svar som ved start - hold åbent til kl. 18.00 2 gange ugentligt

Altid sødt og imødekommende personale.

Jeg pakker trailer eller bil, således at jeg ikke skal køre for mange runder :)

Meget flot og ordenligt

Nummerplade aflæsningen ved adgang uden for normal åbningstid er for ustabil. Har flere gange oplevet at kameraet ikke vil aflæse nummerpladen og dermed ikke åbne porten.

Jeg syntes det kan være svært at finde den rigtige container, og vejledningen på nettet gør det ikke nemmere. Men det er en flot genbrugsplads vi har.

Flinke til at svare på spørgsmål og hjælpe

jeg er meget glad for at jeg kan komme så let af med affald på genbrugstationen. Personalet er altid venlig og hjælpende.

Det eneste problem er at andre folk som ikke kan parkere, de tror det kun er dem som må være ved en container, så noget skiltning hvor man informere om at give plads til andre ville være godt. Eller sende folk på bakke kursus så de kan lære og bakke ind til container:)

Nogle gange har jeg haft brug for at komme i timen efter lukketid, men så har I jo lavet mulighed for at man kan køre ind alligevel.

Den ligger for langt væk fra diverse boliger i kommunen. Især for os, der bor vest for Hillerød!!! Skiltene er for små i teksten!!!

vedr. træaffald, synes jeg det kan være lidt svært at finde den rigtige. Jeg kan ikke lige påpege nået specielt, men jeg er ofte i tvivl om træet nu skal i den ene eller den anden container.

Har altid oplevet god service og vejledning fra personalet på genbrugsstationen.

Savner et oversigt skilt el kort ved indgangen

En stor oversigtstavle ved indkørsel vil hjælpe meget.

En rigtig god ordning



Den er meget bedre end den gamle genbrugsstation.

Der er ikke helt logik i hvor sengetæpper, dyner, madrester, gulvtæpper skal hen.

Eneste ærgerlige er, at der kun er én og den ligger meget langt væk

Skiltningen efterlader tvivl om hvad der skal sorteres hvorhen....



genbrugsstationen er en fornøjelse at besøge alt pæn og velholdt og særdeles flinke og imødekommende personale:)

Man kan med fordel placere de to småt brændbart længere fra hinanden og evt væk fra pap, da der ofte er kø/trængsel ved disse containere!

Klokjen 17 er for tidligt på hverdage, klokken 18 eller 19 for private, ville være en markant forbedring

Og det er dejligt, at man kan komme af med visse ting (især haveaffald) efter normal lukketid. Den løsning bruger jeg meget og er glad for. Når man knokler i haven, er det for presset at skulle være færdig kl. 16 og nå genbrugstationen inden lukketid kl. 17. Det problem løser selvbetjeningen.

Den nye genbrugsstation er væsentlig bedre en den gamle.

Tak til de ansatte derude, de gør det godt.

Der skal være mulighed for at "dumppe" en kurv med tomme flasker og ikke som nu - en og en.

Personalet på genbrugsstationen er behagelige

Personalet på genbrugsstationen er altid imødekommende og hjælpsomme med korrekt sortering.

Det er min partner der har benyttet sig af genbrugsstationen

Medarbejderne er hjælpsomme, lette at kontakte og meget venlige

Det eneste problem er at nogle folk kører alt for stærkt på plads - specielt når de er færdige med aflæsning og bare skal videre. Der bør kunne stille nogle sanktionsmuligheder, som bortvisning i kortere eller længere periode eller ligefrem bøde

Super venligt personale

Dr kunne være et oversigts skilt inden man kører ind på pladsen

Det er godt jorden er rykket et andet sted hen på pladsen, da de før stod meget dumt i forhold til aflæsning da der jo altid er mange ved haveaffald. Altid venligt personale der er gode til at hjælpe. Super dejligt med forlænget åbningstid som selvbetjening, det må endelig ikke spares væk. Måske det kan være muligt at aflevere farligt affald / maling og tomme spraydåser/deodoranter i ubemandet åbningstid i et lille bur?

Mangler stadig at finde afleveringsmulighed for elektronikaffald

Personalet på genbrugsstationen. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Tænker at der måske for alles skyld kunne være ansat et par stykker mere, for bruger og ansattes skyld. De gør et godt arb dem der er der og meget venlige.

Synes personalet guider okay i forhold til sortering. Men hold op de kan være alt andet end smilende. Det ville klæde dem med lidt kundeservice og smil derude.

Jeg hr personligt ikke været på genbrugsstationen i hele genbrugsstationens åbningstid for at se om der er nok bemanning. Så det er et måske uovervejte spørgsmål at stille...

Kommer mest weekend

Har ikke haft brug for en medarbejder.

Tidligere var personalet ikke specielt venligsindede, men det er blevet meget bedre. Generelt skal vi efterhånden sortere for meget, men det er jo ikke jeres skyld.

Plastikcontainer ved haveaffald mangler. Det er ulogisk at man ikke kan få lov til at smide dem ud Ved haveaffald, men skal køre til den modsatte side af genbrugspladsen for at komme af med dem.

Dygtige medarbejdere og altid imødekommende.

Ikke hft brug for at snakke med medarb

Heller ikke findes begrebet service.



Godt personale! De er venlige og instruerende. De er ikke altid synlige men indretningen på pladsen er nem så det er sjældent at man har behov for vanvittig meget assistance . Jeg synes at antallet af medarbejdere er passende.

Jeg har talt med medarbejderne mange gange. de er altid hjælpsomme med svar

Jeg kan ikke vide, om personalet har nok viden

Nogle har mere viden end andre. Ofte må personalet godt være mere efter folk som ikke efterlever de regler om sortering der er gældende.

En enkelt gang overfuset, ellers er personalet hjælpsomme og venlige.

Altid imødekommende medarbejdere, med et smil på læberne :-)

Hvis blot alle der kommer på genbrugsstationen selv kunne anvende de rigtige containere ville det være godt, måske skal der yderligere oplysninger med tekst og / eller piktogrammer

Medarbejderne er - ligesom Hillerød Forsyning generelt - totalt uinteresseret i kunderne. Dette er en profitorganisation, der udnytter sin monopol-lignende situation til at køre i dyre biler, give sig selv store lønninger og i det hele taget skide på kunderne.

Slet ikke nok kontrol med, hvad folk smider i de forskellige containere. Der er meget stor forskel på medarbejdernes faglighed.

Det sker jævnligt, at især firmaer ikke adskiller affaldet som forventet. Hvorvidt personalet har tilstrækkelig viden, kan jeg ikke udtale mig om. Jeg har, vistnok, altid fået god vejledning.

De par gange jeg har haft nogle spørgsmål har jeg ikke kunne finde nogle medarbejdere, og jeg viste ikke hvor jeg skulle køre hen for at finde dem.

Restaffald burde bortskaffes. Eller være under fast opsyn.

Se tidligere kommentar.

Kan ikke huske at have været i kontakt med personalet på genbrugsstationen

Jeg kunne ikke finde en medarbejder lige i nærheden. Så en, der sad i en traktor længere væk og gik derover. Meget imødekommende og venlig, men ikke så nem at finde!

Kunne være fedt med en byttestation. Den der er nu har aldrig åbent når jeg er der og så smider man helt funktionelle ting ud. Det er skammeligt vi ikke udbytter dette internt i Hillerød.

Dog kunne der være lidt mere opsyn. Ikke alle brugere er lige gode til at sortere efter skiltningen.

Jeg stoler på personalets vejledning, men jeg ved jo ikke, om den er korrekt. Det går jeg da ud fra

Har mødt både meget og meget LIDT serviceminded personale på genbrugsstationen.

Jeg har kun positive oplevelser med personalet, men er også selv omhyggelig med at sortere korrekt.

Med det personale der er der i åbningstiden er det svært for dem at sikre at affaldet bliver sorteret korrekt, da det vil kræve en person i hele åbningstiden ved restaffald, da mange der ikke gider sortere smider alt i denne container.

Én er ikk venlig og imødekommende

Der kunne godt være mere personale til at spotte brugere, der ikke sorterer korrekt



De er altid flinke til at hjælpe.

Velfungerende og dejlig område.

Jeg har tidligere besvaret problemer med aflevering af eternitplader der ikke indeholdt asbest og derfor ikke var farlige eller sundhedsskadelige skulle være indpakket. I så fald skal man pakke hver enkelt plade ind i plastic da de ellers vil være umulige at håndtere for private på grund af vægten.

Medarbejderne har ofte en dårlig/udskældende tone.

Tilfredshed alt i alt. Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Undtagen på dagrenovation

Regninger og rykkere er ikke klare i forhold til hvilket forsyningsområde de dækker.

Hillerød Forsyning drives meget dyrt - dårlig ledet af øverste ledelse og bestyrelse

At I sender en 28% prisstigning i hovedet på jeres kunne, vidner om at I ikke leverer det I skal! I skaber ingen værdi for mig som kunde med en så latterlig høj prisstigning!

Leverancerne, herunder driftssikkerheden, er helt som de skal være. Priserne virker imidlertid til at være i den (ret?) høje ende, og det er trods alt er meget vigtigt parameter. Det havde nok været relevant at inddrage som kontrol til de enkelte spørgsmål (hvor relevant). Jeg har kun haft gode oplevelser, når jeg har været i kontakt med medarbejdere - både kundeservice, ifm. renovation og på genbrugspladsen.

Vi er vel stadig blandt de borgere i Danmark, som betaler mest, hvilket jeg ikke synes stemmer overens med fx antal tømninger

Er naturligvis ikke tilfreds med de uregelmæssigheder, der har været i ledelsen.

Jeg er rimelig godt tilfreds med det I laver, men jeres Hjemmeside er svær at bruge og finde rundt på.

Oftere indsamling af haveaffald ville gøre vores tilfredshed endnu større, men vi er klar over, at pris og kvalitet hænger sammen.

Hillerød Forsyning skal gøre endnu mere for at leve til CO2 reduction og genanvendelse og circular økonomi. En genbrugs og genanvendelse Station ville være godt.

Jeg kunne godt tænke mig bedre oplysning om hvor affaldet ender!Synes det er en dyr ordning for enlige!

Se tidligere lange kommentar. Mener det samme her. Penge og politik...!

Alt i alt er disse spørgsmål jo om forsyningen lever op til mine forventninger. I min verden er forventningerne sat af prisen og hvis det var verdens billigste forsyningsselskab ville kvaliteten af samtlige leverancer være i top. Nu er det så - ifølge diverse medier et af Danmarks dyreste forsyningsselskaber - og dermed vil jeg forvente mere. Så jeg har sat mine krydser i "hverken eller", da jeg oplever at forsyningen gør det godt (på forsyningsarbejdet), men det er jo nemt hvis man har midler nok!

Et fint selskab der leverer, men skal det koste så meget?

Sidste spørgsmål er noget gejl. Vi betaler overpris

affaldsgebyr er for dyrt og hele jeres sag med direktører og leasingbiler samt håndteringen fra bestyrelsens side gør at jeg har meget lidt tiltro til jeres ledelse - (ikke det ansatte personale i kundeservice, på genbrugsstation mm). I burde overveje at afsætte Klaus Markussen. Han teer sig som en i 3. klasse der bliver drillet og kan ikke argumentere sagligt. Han har skidt i nældeerne (sammen med resten af bestyrelsen) indrøm det i stedet for at drive heksejagt på Rasmus Visby. at høre udtalelser fra Klaus Markussen og Tue Tortzen, Louise colding mm er som at høre en dårlig forklaring på hvorfor man tog fredagslikket uden at have fået lov. De kaster med mudder i stedet for at opføre sig voksent! det er sakmmeligt på grænsen til det pinlige. Senest at Klaus markussen anvender Venstre som platform til at vaske hænder. I burde få ryfddet op/fyre to g erstattet så I igen får troværdighed. og hovrfor skal bestyrelsesmedlemmerne betalles så mange mange penge for at sidde i bestyrelsen? det skal vi forbrugere betale fordi der er "hvile i sig selv" princip ifht økonomi i forsyningen. De burde gøre det for færre penge og vise interesse for borgeres bedste.Jeg håber virkelig at de formår at opføre sig anstændigt fremover

Prisen for dagrenovation er alt for høj.Uden for selve leverancerne ligger så alle de skandaløse forhold vedr. selskabet, som er blevet afdækket de seneste år. Ufatteligt ringe!!!

Jeg synes i er urimeligt dyre

Alt for dyrt. Pengene bruges forkert.

Alle gør deres bedste og yder en rigtig god service.

Økonomien i forsyningen er vanvittig. Det snyd og høje lønninger forbrugerne betaler til er uhørt og pinligt.



I ved godt at bestyrelse og ledelse i Hillerød Forsyning har været nogle kæmpe klaphatte, og er faktisk ikke værdige til at repræsenterer de øvrige ansatte i Hillerød Forsyning

Det trækker meget op, at I stadig afhenter haveaffald

HFOS lever af opkrævede afgifter, der er blandt landets højeste. Man bør have fokus på ikke at udvikle alt muligt som ikke er need-to-have, bare fore at vækste organisationen. Respekt for folks penge!

Generelt har jeg ikke så meget viden om Hillerød forsyning andet end at der har været en rigtig dårlig sag mht. høje udgifter i forb. med direktør- og bestyrelsesformænds lønninger. Det er en virksomhed som har det bedste ry og egentlig ikke en virksomhed som promovere sig selv særligt godt. Det skal siges at vi ikke har fjernvarme, hvis vi havde det, ville det måske være anderledes.

Indtil videre

Det er for dyrt

Hvil det ikke var fordi Hillerødforsyning var kommunalt påtvunget havde jeg for længst skiftet leverandør.

Jeg syntes den overordnede kundeoplevelse er mangelfuld, forvirrende og ugennemskuelig

Jeg er meget utilfreds med de sager der har kørt i pressen efter Visby's afsløringer. Jeg har ikke tillid til bestyrelse og ledelse i Hillerød Forsyning. Jeg er bekymret for at vi betaler alt for meget for ydelserne. Jeg er bekymret for at selskabet har for store udgifter til bla lønninger og nybyg

Priserne er for høje

Fin nok og driftssikker forsyning i hovedparten af ansvarsområder. Men i kan højne effektiviteten og kommunikationen i forbindelse med gravearbejde. Og I må gerne sikrer bedre vejnet da der er mange huller i vejene. Det ved alle som F.eks. kører langs milnersvej. Derudover så slå græsset oftere på de grønne områder og glem den fine snak om biodiversitet når det handler om at spare penge. Der er ingen med fornuft som hopper på den forklaring om biodiversitet. Detudover kunne det være interessant med blødgøringsanlæg på vandforsyningsanlæggene som egentlig batter meget mere end naturgræsser. Derudover er det tid til at udfordre hele energisektoren herhjemme og sikre den stabile elforsyning via atomkraft, ikke biomasse.

Men ledelsen burde udskiftes også den politiske ledelse

Alt for dyrt for det eksisterende service niveau

Der har ikke været spørgsmål omkring hentning af haveaffald og storskrald (endnu). Afhentning af dette sker simpelthen ikke tit nok og helt sikkert det som jeg er mest utilfreds med.

I bør være bedre til at informere, om kommunen når sine mål mht. indsamling/afhentning af de forskellige fraktioner/muligheder. Fex. Tons p.a. af papir, metal, glas, pap og ikke mindst restaffald, som mange familier foretrækker, frem for at sortere husstandens affald. Jeg betragter mig som "mønsterborger", der sorterer ALT med stor glæde - forhåbentlig til glæde for samfundet og økonomien.

Jeg tror ikke at der er et muligt aternative.

Det skaber noget utryghed når man gentagne gange hører om rod i økonomien og chefer der bliver højt betalt, så tænker jeg at de ikke bruger pengene efter kundernes interesser.

men det er godt nok dyrt i forhold til andre kommuner!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Det eneste minus er prisen

Ledelsen er en katastrofe

måske skulle man lig kigge lidt på priserne, der ligger i den højeste ende.

Få ryddet op i jeres måde at drive en forretning på og sæt professionelle folk til at lede. Politikerne er tydeligvis ikke opgaven voksne

Mangler mere sortering / afhentning som flasker og pap.

Komplet uenig. Hillerød Forsyning bør lukkes og slukkes og erstattes med en privat virksomhed, som ikke kun tænker på at pisse på kunderne.



Det er ikke tilfredsstillende for mig som kunde når HF ikke kan sikre, at der ikke udledes urensset spildevand, ikke som planlagt har nedlagt alle de lokale urentable og driftdyre rensningsanlæg.

Jeg ser meget frem til at I begynder at etablere fjernvarme i Tulstrup og de andre ydre punkter af Hillerød :-)

generelt for lange ventetider ved tlf. henvendelse som forbruger betaler jeg en pæn sum penge for renovation, men mener at der må være en form for "modregning" da sorteret affald er en værdifuld resurse.

Selvfølgelig gør Hillerød Forsyning det I skal. Og derfor er det selvfølgelig nemt at være kunde. Jeg har stor respekt for Rasmus Visbys research, og det kommer til at tage lang tid at genoprette tilliden til Hillerød Forsyning. Desuden har jeg aldrig forstået, hvorfor man betaler så pokkers meget i administrationsgebyrer og abonnementservice osv. Det ville være langt mere fair at hæve priserne for selve vand, varme, el osv, så det reelt set er ydelsen man betaler for og ikke et "tvunget abonnement", hvis man er god til at spare på forbruget.

Hillerød forsyning bryster sig af lånte fjer når de siger de laver grøn varme. De er meget dyre i alt hvad man skal bruge dem til. Skraldespandende bliver ødelagt med huller efter kort tid og ikke erstattet. Man burde nok dele Hillerød forsyning op i mindre selvskaber så det var muligt for ledelsen at holde hånd i hanke med at virksomheden gør det godt. Der er alt for meget monopol. man kan jo som borger ikke vælge at bruge et andet selskab. Det burde faktisk ikke være lovligt

Jeg synes at vi betaler for meget for dagrenovation i forhold til nabokommuner

Hillerød Forsyning er ALT for dyrt. Det er let at levere forventelig service, når man opkræver formuer. Hillerød Forsyning bør effektiviseres betydeligt, måske mest effektivt ved at blive slået sammen med andre forsyninger.

Værdi? Modeord.

Jeg syntes at Hillerød forsyning er for dyr at benytte i forhold til andre sammenlignende selskaber. Det er også min generelle opfattelse at i klatter voldsomt med forbrugernes penge! Det er, for at sige det lige ud, noget værre svineri. Jeg håber den nye bestyrelse kan få gjort op med den gamle kultur, for hold da op hvor er den rådden !

Kommer aldrig til at glemme jeres elendige sagsbehandling, da private grundejere i Østfyn skulle separat kloakere.

Alt for dyrt at få hentet renovation.

Jeg har læst en del skod sager om hillerød forsyning, fx noget med en borger der blev politianmeldt, så det giver selvfølgelig et dårligt indtryk uden at jeg har sat mig meget ind i det.

Jeg gentager - Hillerød Forsyning er ALT for dyrt. Hvis de skærer ned på lønninger og dyre biler i Hillerød Forsyning burde der være plads til pris nedsættelser der kan mærkes af forbrugerne

Prisen er meget høj for service - er det ikke landets højeste pris? Få kigget på det. Tænker ikke service er meget dårligere i andre kommuner.

Har ikke været kunde længe nok til at vide det

Jeg forstår ikke hvorfor informationen skal være så opdelt på de forskellige områder, så jeg f.eks. skal tilmelde mig selvbetjening særskilt for de forskellige driftsområder, når jeg alligevel er registreret med mit cpr-nummer og min adresse - det giver da ingen mening

Hillerød forsyning en af Danmarks, hvis ikke Danmarks dyreste forsyningsselskab. Det er for ringe at man ikke er i stand til at varetage borgernes penge bedre.

Jeg er overordnet set godt tilfreds med Hillerød forsyning. Men deres håndtering af spildevand/overfladevand er under al kritik. jeg kan derfor ikke besvare ovennævnte spm. Det vil fordreje mit syn på Hillerød forsyning. Da min husstand er meget berørt at Hillerøds forsyningens, manglende håndtering af spildevandet/overfladevandet.

For dyrt et forsyningsselskab. Der bør være meget mere åbenhed omkring bestyrelsens arbejde og økonomiske dispositioner. Formand bør udskiftes - har været alt for meget involveret i de dårlige sager, der har været

Jeg savner et privat alternativ til en billigere pris.

Hvad Menes med værdi?

jeg synes altså det er noget svært med de ensartede kundenumre på vand, varme og renovation ift at holde styr på sit forbrug og økonomiet er måske ikke udbredt at folk passer på pengene, men vi skal da flytte igen, hvis ikke jeg sparer op til udbedring af de sidste K3 ere på huset



Jeg ville ønske jeg kunne score HF højere. Men daglige og natlige spekulationer og usikkerheden omkring hvordan min udfordring med mit spildevand kommer til at gå, trækker så voldsomt ned så min overordnede oplevelse af HF er negativ. Jeg aner stadig ikke hvad jeg skal gøre og har ingen steder at henvende mig for at finde en løsning.

Jeg savner, at HF er mere kommunikerende om at rette op på de uregelmæssigheder, der har været med direktionen. Jeg ser frem til, at journalisten Rasmus Visby gennem en plads i bestyrelsen kan være med til at sætte en ny retning for HF. Jeg har også lyst til at give hver medarbejder i HF et stort kram for det arbejde, de gør på trods af rod i ledelsen.

Afdækningen af sagerne i Hillerød Forsyning gør alle, at jeg ikke synes forsyningsselskabet lever op til mine forventninger.

Overforbrug i ledelsen mv. er stadig ikke belyst godt nok. Det virker ikke til, at det er styr på den del af butikken. Høje lønninger mv.

Genbrugsstationen fungerer perfekt. Fjernvarmen som forsyning og hjælp til nye kunder er en katastrofe.

svarene gælder dagrenovationen. Det skal ikke være sådan at helt almindeligt dagligt affald fra husstanden kan falde uden for kategorien hvad de ansatte må håndtere. Det er især besynderligt når jeg har boet i Gentofte kommune i 30 år og aldrig har haft problemer med nogen former for affaldsbureaukrati, og så møde en mur af problemer efter at have meldt en manglende tømning, kort efter jeg var flyttet ind.

Skandalen med høje cheflønninger og luksusbiler nager stadig

Vi skal slev køre skraldespandscontainer ned til vejen. De 2-3 gange om året vi glemmer det eller er på ferie ville det være super pro-aktivt og god kunde service om skralde manden gik op og hentede containeren.

Hvad med at ledelsen skaber værdi for selskabet fremfor at tilgodese egne behov, F.eks billeasing. På grænsen til pampervælde.

Ja, på visse områder og nej på andre. Se detaljerede besvarelser. Nej! Jeg er samlet set ikke tilfreds. Det er let at aflæse forbrug, fordi det aflæses automatisk...

Jeg var til vælger møde på Nødebo kro mandag d. 25.10, hvor Nye borgerliges kandidat var urimeligt hårde ved Hillerød forsyning. Jeg fik desværre ikke spurgt ham, hvilke forfærdelige oplevelser han havde haft. Men jeg oplever i dagligdagen i Nødebo kun at alt fungerer som det skal, meget venlige og hjælpsomme personer, de få gange jeg har været i kontakt med jer. Jeg er glad for at kunne tilkende give det i denne meningsmåling.

Kan naturligvis ikke undgå at bemærke de tidligere 2 direktørers adfærd for vores penge som vi bliver prissat på - det givet ikke just sympati med den adfærd som blev afdækket Er overbevist om st HF nu er på ret kurs for både selskab og os kunder - så fat mod - og lad ikke de menige ansatte lide under dårligt image begået af 2 utilfredsstillende leder adfærds gøren

Langt til genbrugsstationen. For få storskrald og haveaffaldsafhentninger. Træls med 14 dage på bio om sommeren. **Mangler fjernvarme Ellers gør I det helt ok...især jeres servicefolk der håndterer glas mv.**

For dyre

Men som tilflytter fra København for et par år siden, er jeg rystet over, at spildevandsudgiften er ca. 3 gange så stor som København. Det er en udgift, der kan mærkes. Spildevandsudgiften beregnes efter vandforbruget, så dermed skal jeg også betale denne høje pris for at vande i min have.

Jeg synes, dagrenovationen i Hillerød er akt fir dyr for is forbrugere, når man sammenligner med, hvad andre kommuner tager for denne ydelse. Det gør mig også rigtig vred, når jeg kan læse, at Hillerød forsyning har haft hele 4 direktører, som har kørt rundt i mega dyre biler, og som har fået lønninger, der er alt for høje i forhold til deres indsats (millionklassen). Alt dette er der jo kun os forbrugere til at betale. Det er at svine med forbrugernes penge.

HF er alt alt for dyre og de bruger borgernes penge på alt for mange unødige ting.

Pligten opfyldes, men service er ikke god og ydelserne er alt for dyre.

Der er vel ikke så meget at indberette i sp. 2, då målere aflæses elektronisk!!



Det er virkelig svært at svare gennemsnitligt da jeg har meget forskellig mening om 1. vand, der bare er der og i store træk fungerer, 2. genbrugspladsen, som jeg elsker, 3. dagrenovation/storskrald/haveaffaldsordning som jeg nærmest ikke kunne blive mere utilfreds med og 4. økonomi, hvor jeg finder pisen på renovation fuldstændig urimelig og er mildest talt forarget og rasende over alle de sager der har været, hvor pengene strømmer ud af vores allesammens kasse.

Det havde været ønskværdigt med hyppigere indsamling af storskrald, men det er vel en politisk beslutning.

Al forsyning (vand, spildevand, fjernvarme, renovation) er noget der bare skal køre som offentlig ydelse. Uden dyre biler, dyre gulve i kantinen, flagermus-hotel og hvad der ellers foregår. Der skal ikke være dårlige forhold for medarbejderne, men der skal SLET ikke være den overdrevne luksus som der er på Forsyningen nu. Den luksus findes ikke engang hos Mærsk. Og så sender man bare regningen videre til borgene der vel at mærke IKKE har noget alternativ. Der er ingen konkurrenter - Forsyningen har monopol på deres ydelser.

Igen trækker prisen ned.

Hillerød forsyning er generelt alt for dyre i forhold til deres produkter.

Priserne er meget høje og man kan frygte, de bliver højere med øget sortering. Det er svært at acceptere med udgangspunkt i de mange sager om forsyningens aflønninger etc. Men ydelserne fungerer fint. Meget glad for ny genbrugsplads og jeres flisordning/haveaffald.

En tilfreds kunde :)...med håbet om at være heldig at vinde en ny mobil, for min er lige "druknet" efter havearbejde i regnvej i uge 42.

Selskabet er dyrt og servicen på genbrugspladsen meget langt væk. Vi bruger andre kommuner samt indsamlingen, når der er kommer en affaldsbil.

Prisniveau kontra serviceniveau hænger ikke sammen. Andre kommuner i Nordsjælland har både lavere pris og højere serviceniveau. Storskrald og haveaffald er 2-3x årligt i Hillerød, mens det i omkringliggende kommuner er helt op til ugentlige opsamlinger, for en lavere pris end vi betaler.

Hillerød Forsyning er for dyrt og bekymrende forvaltning af økonomi.



Er noget i tvivl om bestyrelsen er deres opgave voksen-trist med de sager, der har været i den senere tid.

Forstår ikke rigtig det sidste spørgsmål.

Samlet set, et elendig selskab med løsninger taget i stor afstand af hvad vi betalere har ønsket. Det kan kun blive bedre evt med afstands containere fra vores ejendomme. Så kan vi måske få en grillaften uden sværme af spyfluer.

I skal være mere åbne overfor forlag, der kunne lette kundeoplevelsen. De medarbejdere der afhenter restaffald, etc, ude hos os, de er meget positive og hjælpsomme ikke at forglemme deres arbejde.

Kunne godt tænke mig større kapacitet hjemme til opsamling af plast - alternativt lidt oftere afhentning. Metal er derimod ikke noget problem.

Spørgsmål nr. 4 forstår jeg ikke ! Hvad menes der ?

Jeg bruger ikke Hillerød forsyning til vand og varme, synes derfor ikke at jeg kan have den store mening om dem

Renovation er alt for dyr og tømning restaff. hver 14 dag er for lidt. Plast er der aldrig plads til og madaff sinker når det står så længe og mega dårligt for miljø når samtlige husstande skal vaske hver sin

Der mangler plads til mere plast affald og der mangler pap i affaldsspand eller en lokal fælles container i Gørlose til landsonens borgere

Jeg synes at jeg får en god service men synes virkelig også at jeg betaler for det.

Jeg er utilfreds med den langvarige krise i ledelse og bestyrelse. Prisniveauet er et af Danmarks højeste. Der er ikke tydeligt belæg for, at høje priser er ensbetydende med bedre service eller større investeringer i klima og miljø. Fx bør der være en plan for udfasning af brug af træflis i fjernvarmeproduktionen.

I er simpelthen for dyre på affaldshåndtering til at jeg kan være tilfreds, samtidig med at jeg ikke får afhentet affald ofte nok, og jeg ikke har fået afhentet det storskrald jeg satte ud sidst, med argument om, at det var bygge affald - og ja, der stod en betonblender i vores indkørsel, men det var IKKE byggeaffald vi havde sat ud.



Jeg forstår simpelthen ikke at man ikke tilbyder tømning af affald hver uge i sommerhalvåret, der lugter så grimt af råddent affald hele sommeren

Få styr på jeres økonomiske overforbrug, det hører ingen steder hjemme. Og få styr på jeres kommunikation, I har er utroligt dårligt omdømme. Det er virkelig skidt.

Ja de leverer det de skal til en alt for høj pris - pamperi med GLE klasse biler og million lønninger hører ikke hjemme i en simpel varme forsyning - prisstigninger er ok men man skal også oplyse den basis pris man baserer det på. Normalt har man lange kontrakter på sådan noget .

Jeg er stort set tilfreds. De gange jeg har været i kontakt med Hillerød forsyning (mails) har jeg fået hurtigt og venligt svar.

Mht. til at skabe værdi, er det den gode genbrugsplads, der trækker den op på en 2'er. Alt andet trækker ned, da det enten er for dyrt, indviklet at forstå eller mangler information. Primært at spildevand og renovation er så dyrt.

Jeg synes, at nogle af ydelserne er meget høje: spildevandsafgift (betaler den almindelige forbruger for behandling af spildevand med medicinrester fra hospitalet?). Endvidere er jeres takster og baggrunden for disse ikke umiddelbart forståelige. Når man som forbruger tilslutter sig et centralt affaldssystem og Hillerød Forsyning (HF) sparer den hyppige tømning af decentrale affaldsbeholdere fastholder HF sine satser!?! Ulogisk. En besparelse bør komme kunden til gode. Ellers får I aldrig rationaliseret f.eks. afhentning af affald.

Renovation priser for høje. Affaldssortering er upraktisk.

For høj pris

jeg håber de har fået styr på lønninger mm

Det udsendte informationsbrev om fjernvarmestigninger fra oktober 2021 var langt fra brugervenligt. Der var indsat en tabel til sammenligning af priser men med forskellige enheder, så den var komplet uanvendelig. Der mangler øjensynlig forståelse for brugervenlighed og ansvarlig ledelse, der sikrer, at sådan uforståelige sammenligninger bringes ud til forbrugerne.

Jeg har et stort problem med at mit forbrug (vand og varme) er så skjult som det er.

Renovationen er god og har altid været det, jeg er også glad for deres App. Jeg er glad for affalds indsamlingsordningen af haveaffald, storskrald mm. Jeg kunne måske tænke mig flere steder man kunne aflevere Pap og Glas ved dagligvare butikker eller måske i fælles container for et område, det ville sparre mængden af affaldsbeholdere og være hurtigere og billigere at indsamle for forsyningen.

Alt for dyrt. Mit bidrag bliver brugt på høje lønninger, fede leasingbil aftaler, dyre møbler og malerier. Også støttes også en inhabil bestyrelsen der har kigget på overforbrug i lang tid!

Jeg er meget utilfreds med bestyrelsen i Hillerød forsyning, håndtering af vores fælles midler bliver misbrugt, og når de får kritik er det borgeren som bebrejdes og overfuses. Jeg forventer at der bliver rettet op og en ny bestyrelse indsat. Jeg ser gerne at Claus Markussen bliver afsat al bestyrelse i Hillerød forsyning.

Høje priser - det er enormt dyrt i Hillerød at få fjernet affald, betale for spildevand og især varme

For dyrt, for gammeldags m.h.t. digitale løsninger på forbrug. Til den pris bør vandforsyningen også kunne tilbyde en centraliseret afkalkning af vandet, da det er relativt hårdt. Dette er andre forsyninger igang med.

Efter vi har kunne sorte plast og pap er det svært at få plads til det hele i containerne, synd man ikke kan vælge større containere til det ligesom til dagrenovation.

Vi bor på landet, dvs i et relativt tyndt befolket område, og det kan være årsagen, men jeg savner en måde at komme af med pap på. Internet handel skaber meget papemballage, som det er vanskeligt at komme af med.

Glemmer der er mennesker som ikke har adgang til pCHillerød forsyning ligger i toppen med deres priser for deres ydelser

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet Service

Anlægs- og investeringsplaner

Beslutningspunkt til fremlæggelse for bestyrelsen

Sagsresumé

6500800 MPI porteføljestyring

Projektet omhandler implementering af Marstrand Planning Intelligence, som er et projektportefølje-styringsystem. Systemet er et af flere tiltag, der skal mindske risikoen i Hillerød Forsynings anlægsprojektportefølje.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen godkender anlægs- og investeringsplanen.



Beslutning for Punkt 8: Anlægs- og investeringsplan

Anlægs- og investeringsplanen blev gennemgået.

Bestyrelsen godkendte ændringerne til anlægs- og investeringsplanen.



Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Service

Budgetopfølgning pr. 31. december 2021

Godkendelse af budgetopfølgning for seneste kvartal

Sagsresumé

Budgetopfølgningen for 4. kvartal viser et EBITDA realiseret under budget.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen godkender budgetopfølgningen pr. 31. december 2021.



Beslutning for Punkt 9: Budgetopfølgning pr. 31. december 2021

Budgetopfølgningen pr. 31. december 2021 blev gennemgået.

Bestyrelsen godkendte budgetopfølgningen pr. 31. december 2021.

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Alle

Mødeplan 2022

Beslutningspunkt til fremlæggelse for bestyrelsen

Sagsresumé

Mødeplan for ordinære bestyrelsesmøder, generalforsamling og seminarer i 2022 fremlægges til bestyrelsens godkendelse.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen godkender mødeplanen for 2022.



Beslutning for Punkt 10: Mødeplan 2022

Projektseminaret flyttes fra den 8. juni 2022 til den 20. juni 2022 kl. 14.00-20.00.

Herefter godkendte bestyrelsen mødeplanen for 2022.

**Beslutningspunkt**

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022
i selskabet/selskaberne Alle

Mødeplan 2022

Forelæggelse af tidspunkt for bestyrelsesmøder, -seminarer og generalforsamling i 2022.

Sagsfremstilling

De ordinære bestyrelsesmøder i 2022 foreslås afholdt efter følgende plan:

Kl. 08.15-08.45 Hillerød Vand A/S
Kl. 08.45-09.30 Hillerød Spildevand A/S
Kl. 09.30-10.15 Hillerød Affaldshåndtering A/S
Kl. 10.15-11.00 Hillerød Varme A/S
Kl. 11.00-11.45 Hillerød Kraftvarme ApS
Kl. 11.45-12.00 Hillerød Fjernkøl A/S
Kl. 12.00-12.30 Frokost
Kl. 12.30-13.15 Hillerød Service A/S
Kl. 13.15-14.00 Hillerød Forsyning Holding A/S

Bestyrelsesmøderne foreslås afholdt på følgende datoer:

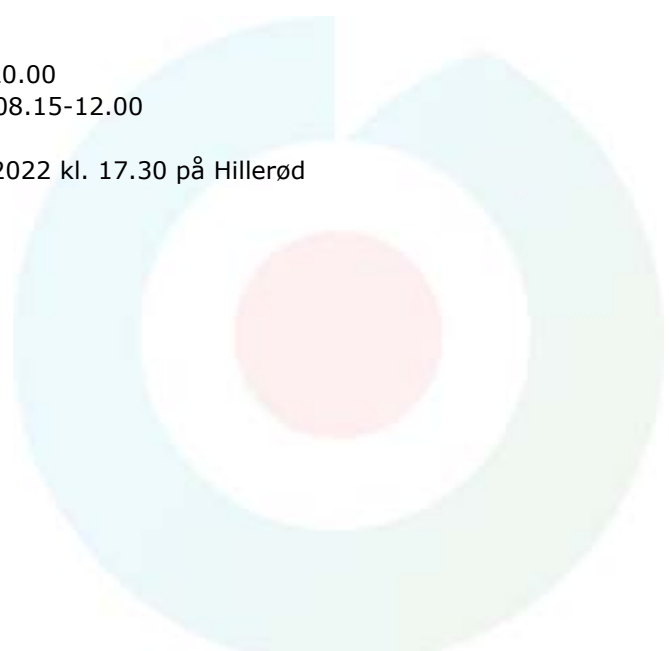
- Tirsdag den 10. maj 2022
- Tirsdag den 20. september 2022
- Tirsdag den 29. november 2022

Formanden sikrer i øvrigt, at der indkaldes til ekstraordinært bestyrelsesmøde, når formanden skønner, at dette er nødvendigt, eller når et medlem af bestyrelsen, selskabets revisor eller direktionen i selskabet begærer dette.

Der foreslås afholdt følgende seminarer:

- Projektseminar onsdag den 8. juni 2022, kl. 14.00-20.00
- Budgetseminar tirsdag den 22. november 2022, kl. 08.15-12.00

Generalforsamling foreslås afholdt onsdag den 25. maj 2022 kl. 17.30 på Hillerød Rådhus.



Punkt 11: Retningslinjer for kommunikation



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Holding, Service

Retningslinjer for kommunikation

Beslutningspunkt til fremlæggelse for bestyrelsen

Sagsresumé

Retningslinjerne er et værktøj til direktion, ledelse og medarbejdere i Hillerød Forsyning koncernen, og beskriver procedurer og ansvars- og rollefordelingen i den eksterne og interne kommunikation. Retningslinjer skal overholdes af alle.

Opdateringen af retningslinjerne afspejler den udvikling, som både organisation og mediebillende har gennemgået de seneste 10 år og erstatter dem, bestyrelsen godkendte i september 2011.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen godkender Retningslinjer for kommunikation.



Beslutning for Punkt 11: Retningslinjer for kommunikation

Retningslinjer for kommunikation er opdateret, således at de afspejler samfundet i dag.

Retningslinjerne er et værktøj til direktion, ledelse og medarbejdere i Hillerød Forsyning koncernen.

Bestyrelsen godkendte Retningslinjer for kommunikation.

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Alle

Kompetencer i bestyrelserne

Beslutningspunkt til fremlæggelse for bestyrelsen

Sagsresumé

Hillerød Byråd besluttede den 25. august 2021 at supplere bestyrelserne i Hillerød Forsyning koncernen med et eksternt bestyrelsesmedlem. På den baggrund anbefales det, at bestyrelsen afdækker hvilke kompetencer, der er repræsenteret i bestyrelserne i Hillerød Forsyning, jf. ejerstrategiens bestemmelser om bestyrelsens sammensætning.

Af kodeks for god selskabsledelse fremgår, at bestyrelsen bør tage bestik af den samlede kompetencesammensætning efter ejerens, forbrugernes og medarbejdernes valg af bestyrelsesmedlemmer, og på den baggrund vurdere, om der er behov for at supplere sig med yderligere medlemmer.

Kompetenceafdækningen skal skabe grundlag for en drøftelse af og beslutning om, hvilke kompetencer supplerende eksterne medlemmer bør besidde. Det anbefales derfor, at der i foråret 2022 gennemføres en kompetenceafklaring blandt bestyrelsesmedlemmerne, med henblik på at afdække, hvilke kompetencer, bestyrelsen besidder.

Afklaringens resultater fremlægges forventeligt på Hillerød Forsynings ordinære bestyrelsesmøder i maj 2022, hvor bestyrelsen beslutter, hvilke kompetencer, der bør suppleres med i bestyrelsen.

Til orientering gennemførte Hillerød Forsyning i sommeren 2020 en undersøgelse blandt bestyrelsesmedlemmerne, som afdækkede, hvilke kompetencer, bestyrelsen vurderede var vigtige at have repræsenteret i bestyrelsen.

På baggrund af ovennævnte undersøgelse besluttede de daværende bestyrelser den 23. september 2021, at følgende kompetencer efterspørges i bestyrelserne:

- Risikovurdering og -styring, herunder kortlægning af risikoappetit
- Sektorregulatorisk erfaring, herunder økonomi og forretningsjura.

Herudover blev det tilføjet, at begge kompetencer skal kombineres med erfaring fra bestyrelsesarbejde.

Indstilling

Formanden og direktionen indstiller, at bestyrelsen godkender, at der gennemføres en kompetenceafdækning blandt bestyrelsesmedlemmerne med henblik på forventet gennemgang heraf på de ordinære bestyrelsesmøder i maj 2022.

Beslutning for Punkt 12: Kompetencer i bestyrelserne

Bestyrelsen godkendte indstillingen.

Punkt 15: Eventuelt



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet Alle

Eventuelt

Eventuel drøftelse af emner udenfor dagsorden



Beslutning for Punkt 15: Eventuelt

Intet at referere.

Punkt 16: Fravigelse af tavshedspligt



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet Service

Fravigelse af tavshedspligt

Bestyrelsen beslutter for hvilke dagsordenspunkter tavshedspligten fraviges

Indstilling

Formand og direktionen indstiller, at tavshedspligten fraviges på samtlige punkter med undtagelse af punkterne 3, 5, 7, 13 og 14.



Beslutning for Punkt 16: Fravigelse af tavshedspligt

Bestyrelsen godkendte indstillingen.

Punkt 17: Næste møde



Beslutningspunkt

til bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet Service

Næste møde

Tidspunkt for næste bestyrelsesmøde jf. godkendt mødeplan

Næste ordinære bestyrelsesmøde afholdes i henhold til beslutningen under punkt 10.



Beslutning for Punkt 17: Næste møde

Næste ordinære bestyrelsesmøde afholdes den 10. maj 2022.

Punkt 18: Godkendelse af bestyrelsesprotokol



Hillerød Forsyning

Beslutningspunkt

til ordinært bestyrelsesmøde den 22. februar 2022

i selskabet/selskaberne Alle

Forelæggelse af bestyrelsesprotokol

Bestyrelsesprotokol til godkendelse

Sagsresumé

Bestyrelsesprotokol for det ordinære bestyrelsesmøde den 22. februar 2022 fremlægges til godkendelse.

For at godkende bestyrelsesprotokollen, skal hvert medlem, der deltog i mødet godkende dette punkt ved at klikke 'Godkend'.



Beslutning for Punkt 18: Godkendelse af bestyrelsesprotokol

Jf. den reviderede forretningsorden godkendes bestyrelsesprotokollen fra indeværende møde under dette punkt ved at anvende 'Godkende'-funktionen i FirstAgenda.