



KUNDETILFREDSHEDSMÅLING 2019  
Hillerød Forsyning

Maj 2019

Antal inviterede:	3000
Antal besvarelser:	948
Svarprocent:	32%



# INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DASHBOARD	5
	EFFEKTANALYSE	6
	EFFEKTMÅLLING	6
	PRIORITETSKORT	7
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	8
	KENDSKAB OG OMDØMME	8
	TILFREDSHED MED YDELSER	9
	SERVICE OG SUPPORT	10
	FORSYNINGSSIKKERHED	11
	KONTAKT TIL HILLERØD FORSYNING	12
	GRAVEARBEJDE	13
	INFORMATION	14
	HJEMMESIDEN	16
	GRØN ENERGI OG MILJØ	18
	GENBRUGSSTATIONEN	20
	PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN	22
	SORTERINGSLØSNINGER	24
	TILFREDSHED ALT I ALT	28
	BILAG	29
	TEMAOVERSIGT	29
	FRITEKSTER	30

## 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®, som er et online spørgeskemasystem. I alt blev **3000** kunder inviteret til at deltage i undersøgelsen. Alle blev inviteret over e-mail. I alt har **948** kunder påbegyndt besvarelsen af spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på **32%**.

### PERIODE

Data er indsamlet i perioden fra d. 14/4 - 28/4 2019

### SPØRGERAMMEN

Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Hillerød Forsynings tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er stillet på en 7-punktskala, hvor der er blevet benyttet bl.a. tilfredshedsskala, enighedsskala og gradskala.

### RAPPORTENS DELE

Denne rapport er bygget op af følgende dele:

- Dashboard
- Effektanalyse
- Resultater på de enkelte emneområder
- Tilfredshed alt i alt
- 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 2017. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed.

På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos Kalundborg Forsyning, Novafos, Guldborgsund Forsyning, FORS, Glostrup Forsyning, Skanderborg Forsyning, Affald Plus, Hillerød Forsyning, Lolland Forsyning, Forsyning Helsingør, Faxe Forsyning, Lyngby-Taarbæk Forsyning, SK Forsyning, NK Forsyning, Nyborg Forsyning og Halsnæs Forsyning.

## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

### 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:

- Resultater under 4 er **uacceptabelt**
- Resultater mellem 4,1 og 5 er **utilfredsstillende**
- Resultater mellem 5,1 og 6 er **tilfredsstillende**
- Resultater mellem 6,1 og 7 er **fremragende**

Det kommer dog an på de enkelte spørgsmåls formuleringer og indhold.

### BILAG

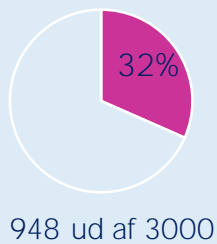
Rapportens bilag består af en temaoversigt og evt. Fritekster.

### SPØRGSMÅL

Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos Interresearch A/S.

## DIT OVERBLIK

### SVARPROCENT



### CUSTOMER EFFORT SCORE: 5,6



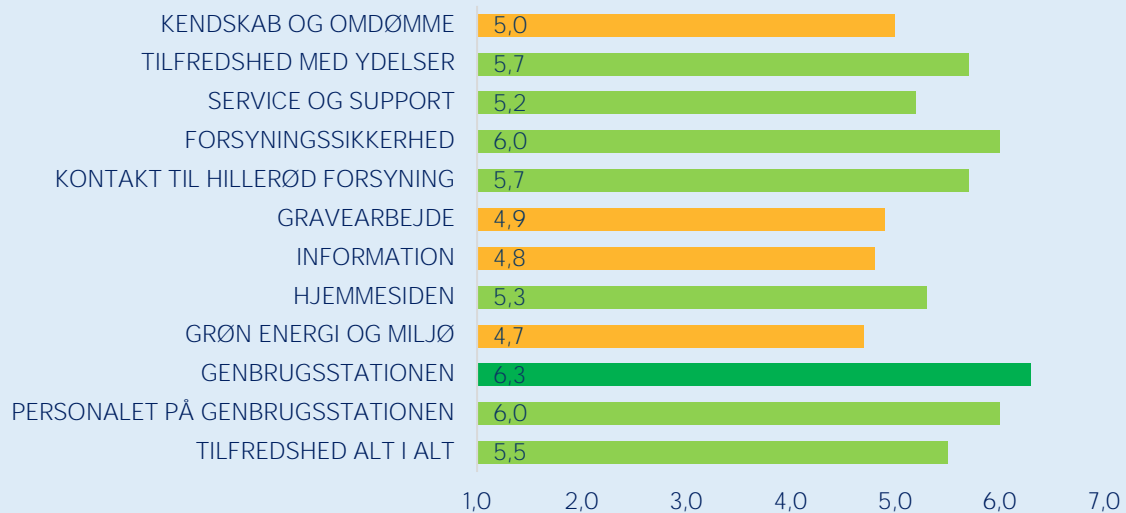
Customer Effort Score (CES): Er et mål for hvor let det er at være kunde hos jer. Jo lavere score, jo mere besværlig oplever kunderne jeres forretningsgange. Højest opnåelige score er 7. Se mere på s. 28



- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

KundeTilfredshedsIndeks: På tværs af alle undersøgelsens spørgsmål, der er besvaret på en 7-punkt skala, kan der beregnes dette nøgletal, som giver en samlet og enkelt indikation af kundernes tilfredshed.

### TEMAOVERSIGT



### TOP OG BUND

#### TOP 5:

- 6,6 Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode
- 6,5 Det er let at finde adressen til genbrugsstationen
- 6,4 Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen
- 6,4 Rengøringen på genbrugsstationen er god
- 6,3 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsyningselskab

#### BUND 5:

- 4,0 Hillerød Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug
- 4,3 Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om hvad de gør for at beskytte miljøet.
- 4,3 Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet
- 4,4 Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald
- 4,5 Hillerød Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde

## EFFEKT MÅLING

---

Effektanalysen afdækker sammenhængene mellem kundernes tilfredshed og de enkelte emneområder samt underliggende spørgsmål. På den måde afdækker modellen, hvilke emneområder og individuelle spørgsmål, der har størst indflydelse på kundernes tilfredshed.

Den statistiske model, der er anvendt til effektanalysen, bygger på analysemetoden Partial Least Squares (PLS regression) med Path Modelling (PM), der er en metode til at undersøge sammenhængen mellem en eller flere afhængige variable og andre specificerede uafhængige variable. Analysen gør det muligt at prioritere indsatsområder i forhold til det videre arbejde med undersøgelsens resultater.

Nedenfor ses en grafisk illustration af modellen og dens sammenhænge.

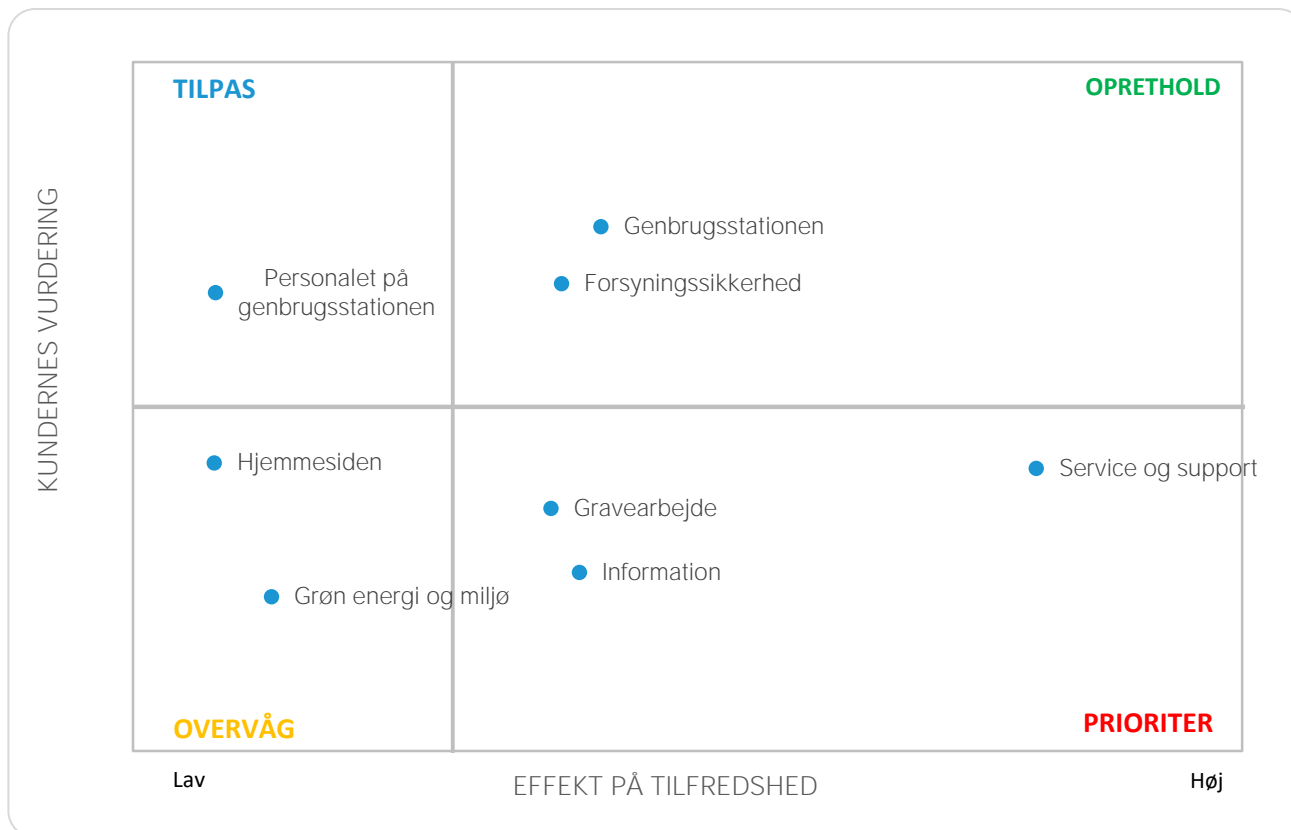


Af modellen ses det, at tilfredshed er sat som det endelige resultatområde, der bliver påvirket af de 8 indsatsområder.

## PRIORITETSKORT

Prioritetskortet viser områdernes betydning for kundernes tilfredshed. Det er en grafisk illustration af resultaterne, som peger på, hvor det er mest effektivt at sætte ind for at øge kundernes tilfredshed.

Op ad den lodrette akse (y-aksen) er den vurdering, som kunderne har afgivet i spørgeskemaet. Ud af den vandrette akse (x-aksen) fremgår det hvilken effekt det vil have at forbedre de enkelte områder i forhold til kundernes tilfredshed. Hvis et område ligger helt til højre, har området høj effekt på kundernes tilfredshed.



Prioritetskortet består således af følgende fire kvadranter:

<p><b>TILPAS</b> indeholder de områder, hvor Hillerød Forsyning er stærk, men hvor betydningen for kundernes tilfredshed er relativt lav. Som navnet antyder, kan disse områder tilpasses evt. ved at øge effekten gennem intern/ekstern branding eller ved at overveje, om det kan betale sig at iværksætte nye tiltag.</p>	<p><b>OPRETHOLD</b> indeholder de områder, hvor Hillerød Forsyning er stærk og skal forblive stærk, fordi betydningen af disse områder er høj i forhold til kundernes tilfredshed.</p>
<p><b>OVERVÅG</b> indeholder de områder, hvor scoren er lav og effekten ved af tiltag ligeledes er lav.</p>	<p><b>PRIORITER</b> indeholder de områder, hvor der primært skal sættes ind med målrettede tiltag, da scoren er forholdsvis lav, mens effekten af tiltag vil være forholdsvis høj.</p>

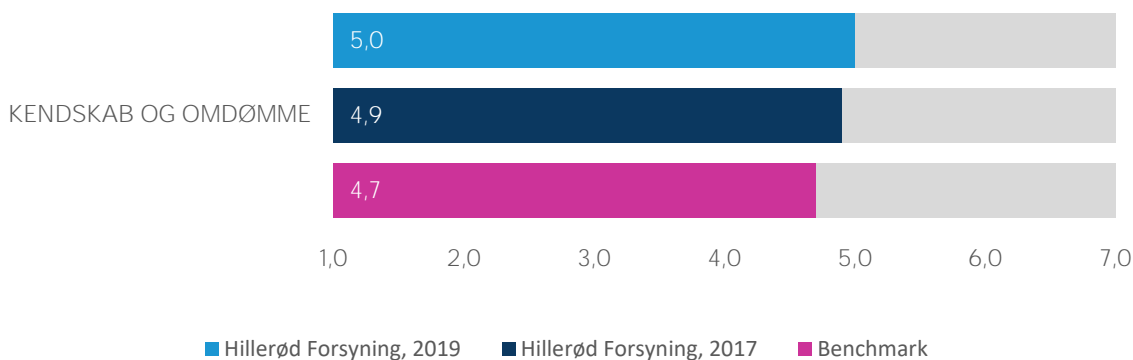
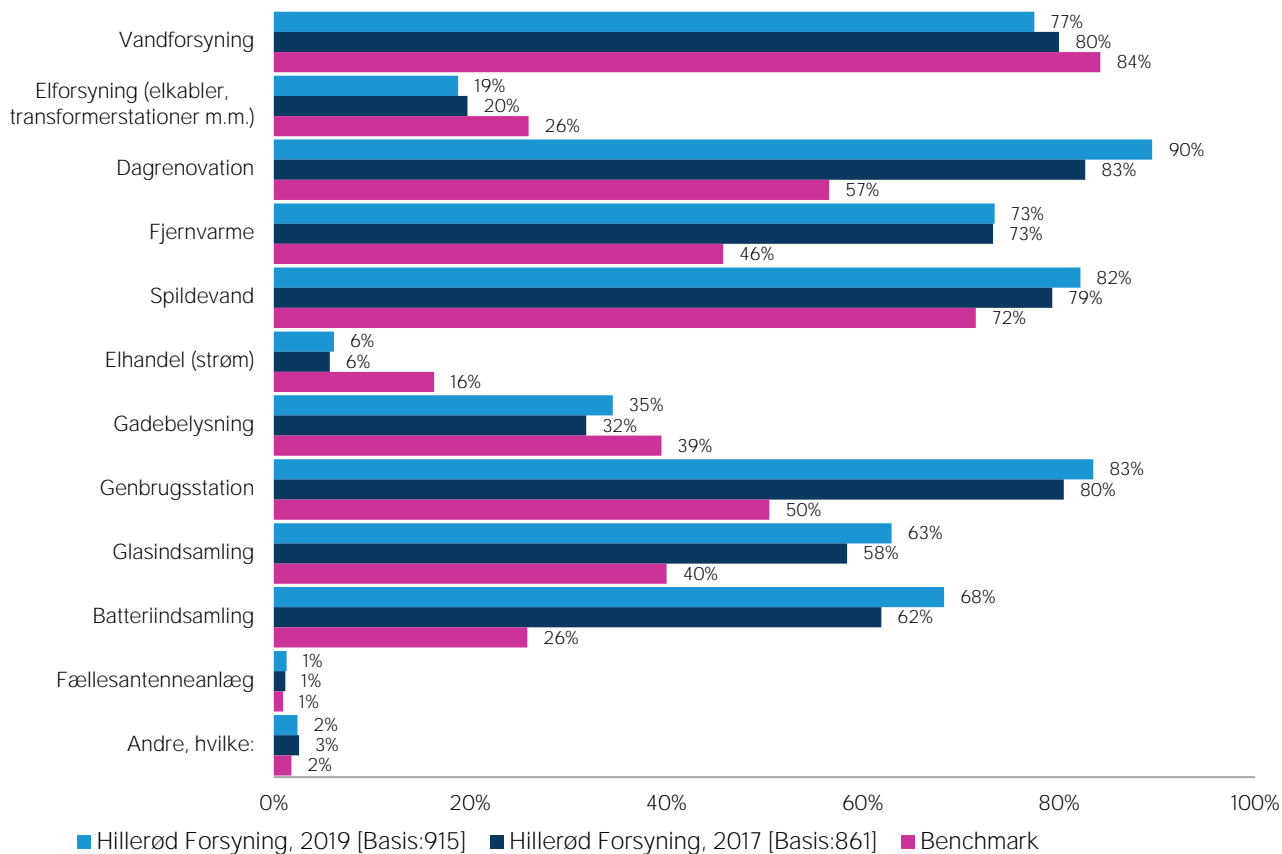
Den lodrette og vandrette akse, som opdeler de fire kvadranter, illustrerer gennemsnittet for hhv. kundernes vurdering og indsatsområdernes effekt på kundernes tilfredshed.

Ovenfor fremgår det overordnede prioritetskort for Hillerød Forsyning, hvor emneområder fremstår samlet. Prioritetskort ned på de enkelte spørgsmål under hvert emneområde følger på de næste sider.

## KENDSKAB OG OMDØMME

Kendskab og omdømme indikerer hvor godt kunderne kender Hillerød Forsyning. Uden indblik i kendskabsgraden til virksomhed og dets ydelser, kan det være vanskeligt at vide, hvad der skal fokuseres på.

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

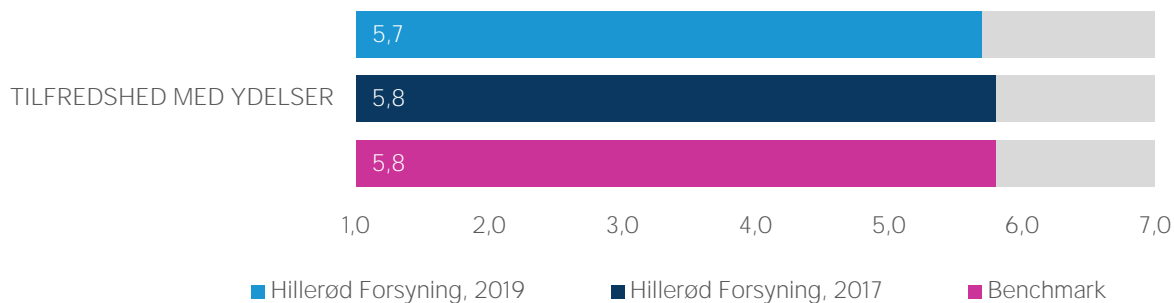


	1. Kender slet ikke Hillerød Forsyning og deres ydelser	2	3	4	5	6	7. Meget godt	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
1.1 Hvor godt er dit kendskab til Hillerød Forsyning og deres ydelser?	2%	4%	9%	17%	27%	21%	19%	0%	948	5,0	4,9	4,7



## TILFREDSHED MED YDELSER

Respondenterne er blevet bedt om at evaluere hvor tilfredse de overordnet set er, med de ydelser, de har benyttet.

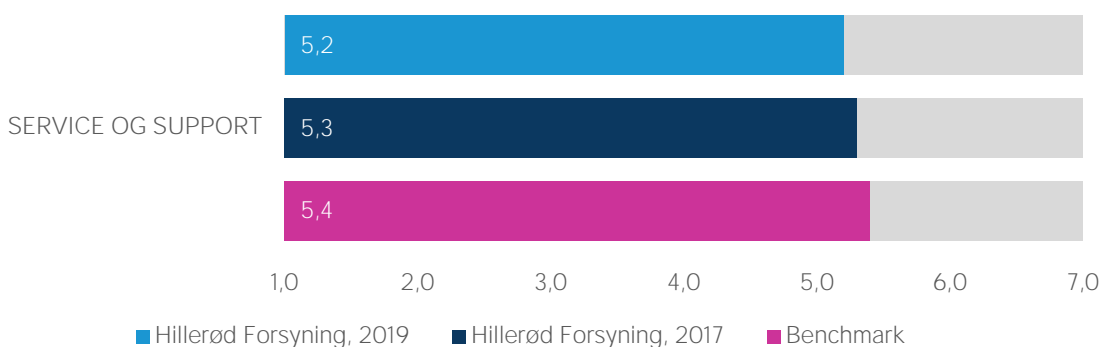


Hvor tilfreds er du overordnet set med Hillerød Forsyning Forsyning inden for disse forsyningsarter?

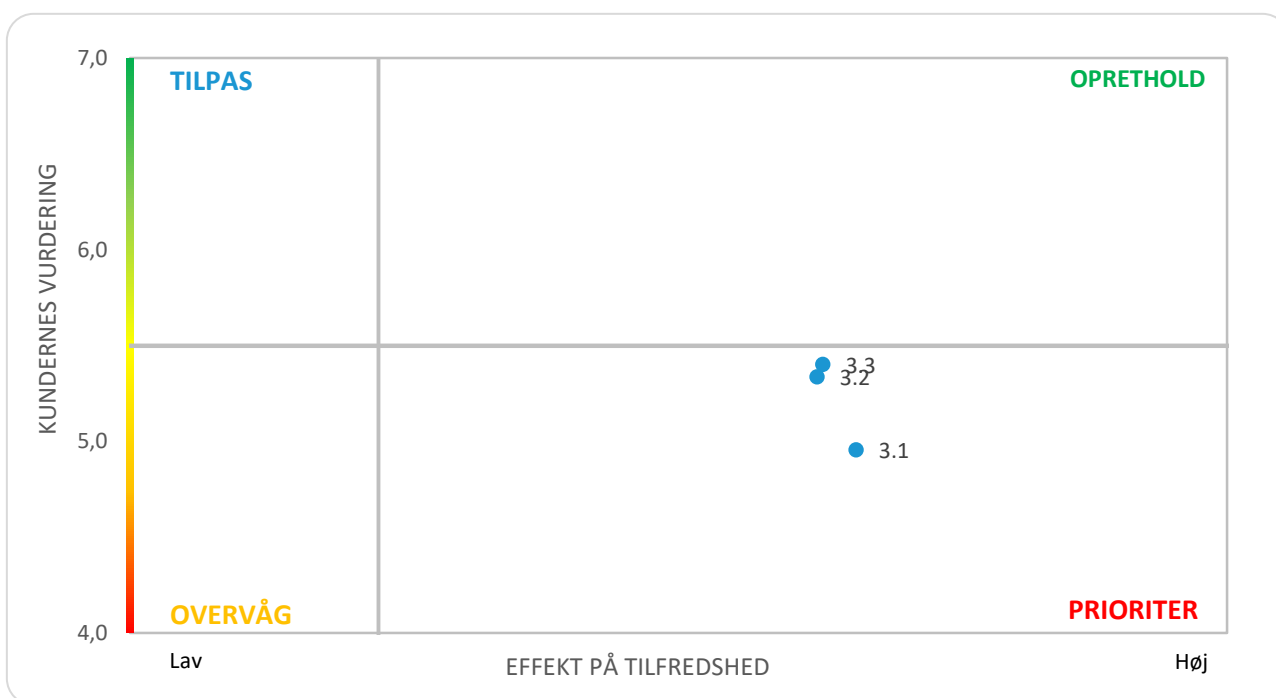
	Meget utilfreds		Hverken eller			Meget tilfreds		Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
2.1 Vandforsyning	2%	1%	1%	11%	12%	19%	36%	18%	881	5,8	5,9	5,8
2.2 Spildevand	2%	2%	2%	18%	11%	19%	31%	14%	881	5,5	5,6	5,6
2.3 Fjernvarme	1%	2%	2%	6%	10%	16%	27%	36%	881	5,8	5,9	5,7
2.4 Dagrenovation (håndtering af affald)	4%	5%	7%	11%	15%	25%	31%	1%	881	5,3	5,3	5,6
2.5 Genbrugsstation	1%	2%	1%	5%	7%	25%	54%	5%	881	6,2	6,2	6,0

## SERVICE OG SUPPORT

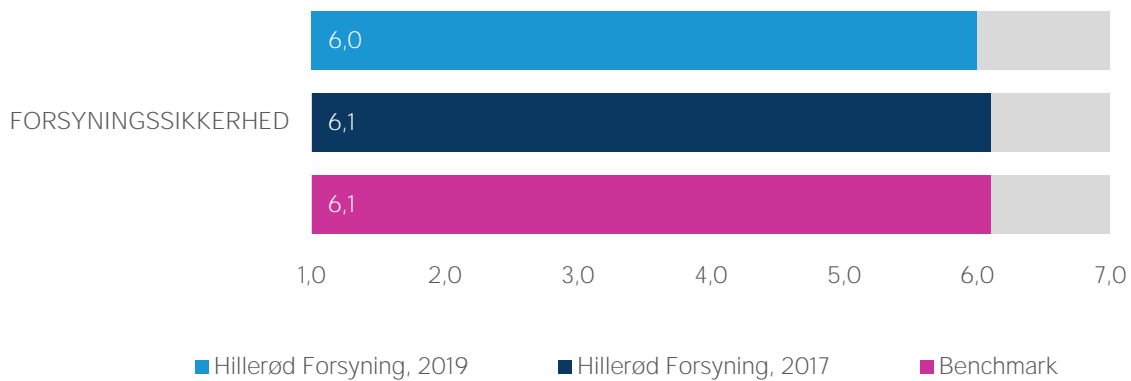
Indenfor service og support håndteres hverdagens udfordringer. Med overblik og overskud, bliver dialogen med kunderne klar og professional, så en høj score indenfor forståelse, behovsdækning og god service er af stor betydning for kunderne tilfredshed.



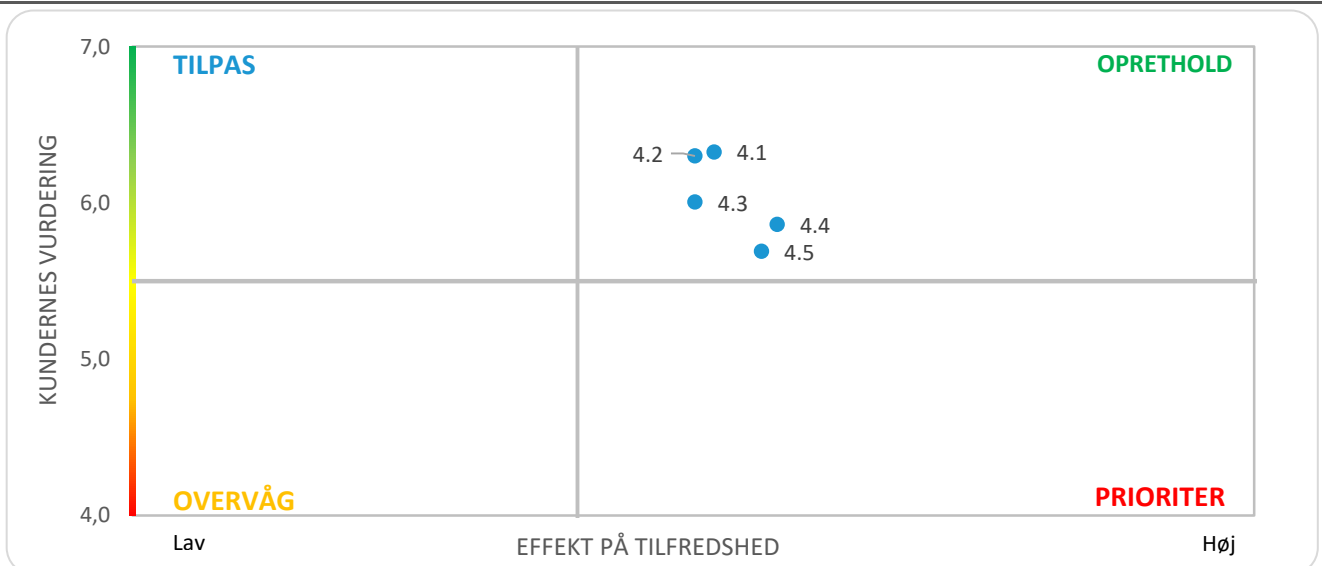
	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Meget tilfreds	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
3.1 Hillerød Forsyning har forståelse for mig som kunde	3%	3%	4%	23%	15%	19%	15%	17%	837	5,0	5,1	5,2			
3.2 Hillerød Forsynings support dækker mine behov	2%	2%	4%	16%	14%	22%	21%	19%	837	5,3	5,4	5,6			
3.3 Hillerød Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	2%	2%	4%	12%	14%	20%	22%	24%	837	5,4	5,3	5,4			



## FORSYNINGSSIKKERHED

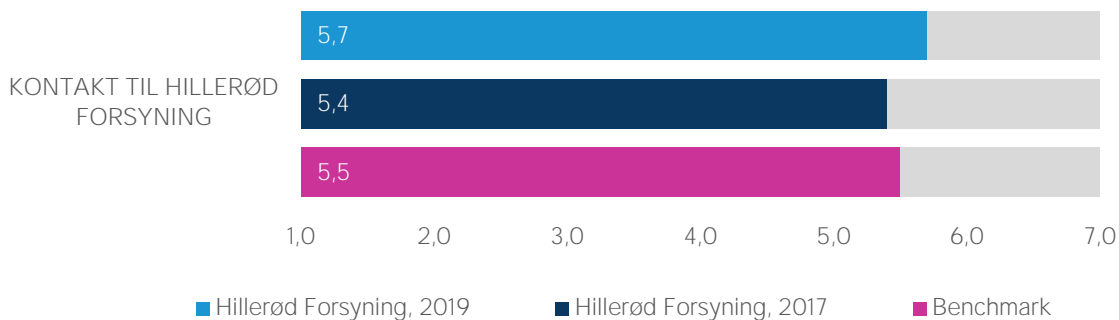


	Meget utilfreds		Hverken eller		Meget tilfreds		Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark	
	1	2	3	4	5	6						7
4.1 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som vandforsynings selskab	0%	0%	1%	5%	7%	20%	49%	18%	837	6,3	6,3	6,2
4.2 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som leverandør af fjernvarme	0%	1%	1%	4%	6%	14%	38%	36%	837	6,3	6,3	6,2
4.3 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som ansvarlig for spildevand	1%	1%	1%	10%	10%	20%	41%	17%	837	6,0	6,0	5,9
4.4 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Hillerød Forsyning som dagrenovations selskab	1%	3%	4%	7%	14%	26%	43%	3%	837	5,9	5,8	6,1
4.5 Jeg har tillid til, at Hillerød Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelses muligheder	1%	2%	3%	13%	13%	24%	35%	8%	837	5,7	5,9	5,9



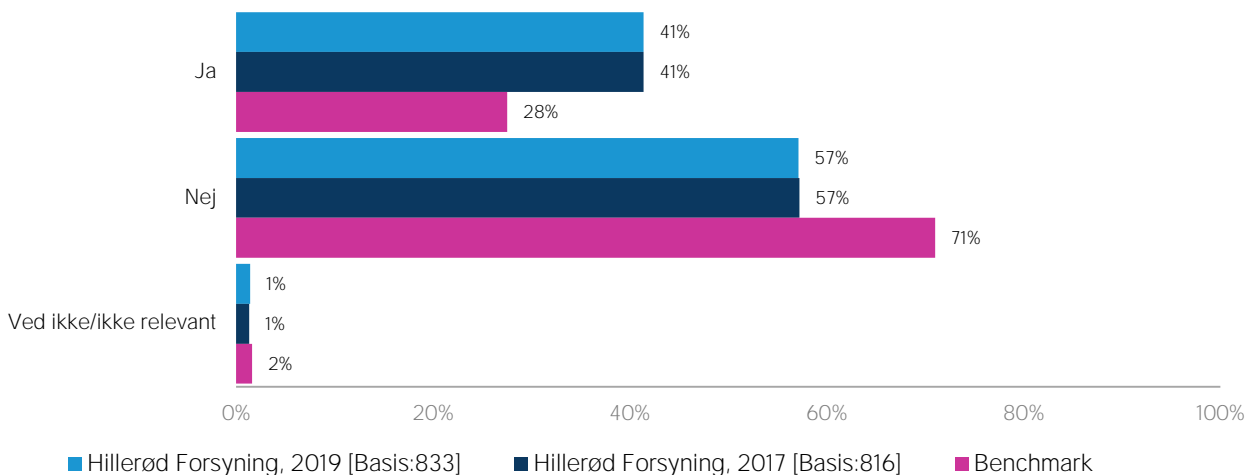
## KONTAKT TIL HILLERØD FORSYNING

Mange kunder har ingen anden kontakt til deres forsyningsselskab, end når de indberetter deres forbrug, men for nogle kunder kan der opstå behov for hjælp, fx som følge af uregelmæssigheder eller fordi der mangles information. Der er efterhånden mange måder at komme i kontakt med sit forsyningsselskab. Hvis forsyningsselskabet har valgt at være tilstede på en platform, er det vigtigt at have stillet de rigtige ressourcer til rådighed, således at kundens forventningerne i forhold til faglighed og ikke mindst tid mødes i tilstrækkelig grad.



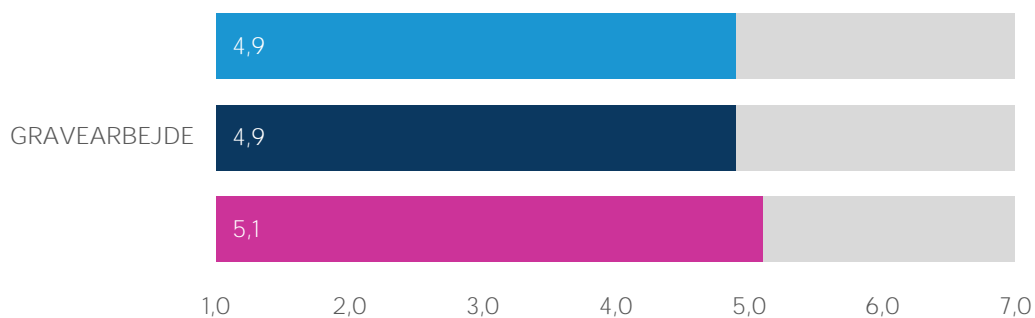
	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Meget tilfreds	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
5.1 Hillerød Forsynings kundeservice har tilfredsstillende åbningstider	2%	1%	4%	13%	16%	28%	32%	4%	341	5,6	5,1	5,5			
5.2 Kundeservice reagerer hurtigt på min(e) henvendelse(r)	3%	1%	2%	10%	15%	29%	32%	7%	341	5,7	5,4	5,5			
5.3 Det er let at få fat i en medarbejder hos Hillerød Forsyning, der kan hjælpe mig	3%	1%	4%	12%	16%	28%	27%	11%	341	5,6	5,3	5,6			
5.4 Kundeservice er venlige at tale med	2%	1%	1%	6%	14%	22%	41%	14%	341	6,0	5,8	-			
5.5 Jeg er alt i alt meget tilfreds med Hillerød Forsynings kundeservice	2%	1%	3%	9%	17%	27%	36%	5%	341	5,7	5,4	-			

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



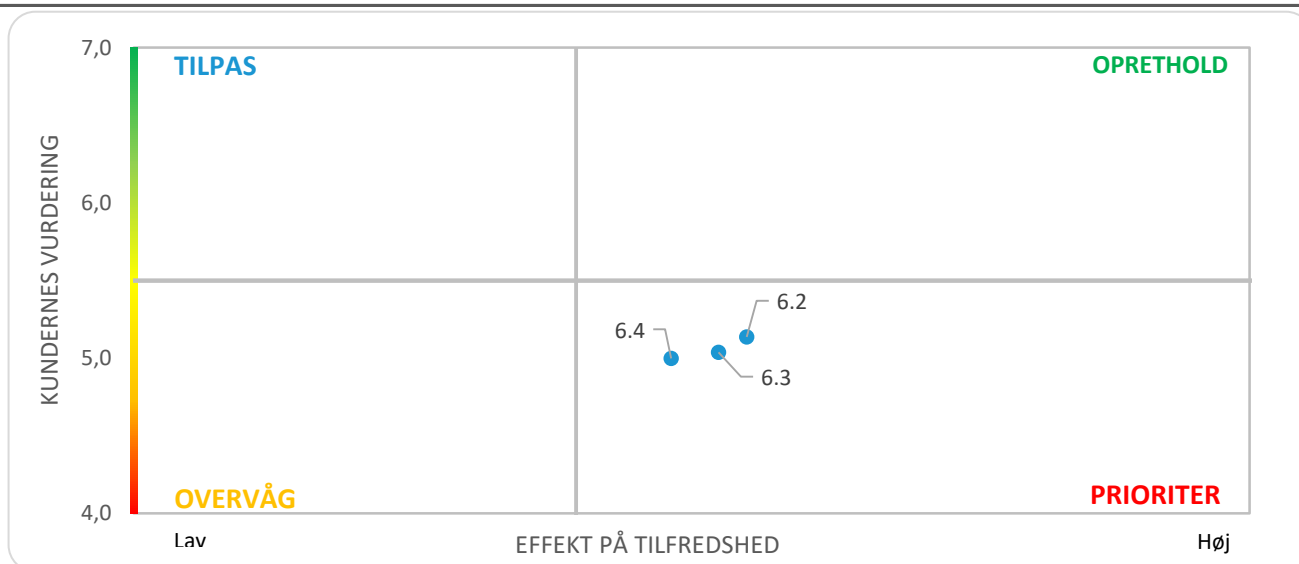
## GRAVEARBEJDE

For at sikre danskernes fremtidige forsyningssikkerhed kan det være nødvendigt at grave enten for at nå de eksisterende rørledninger eller for at etablere nye tiltag. Det er et nødvendigt onde som de fleste har forståelse for, men det forventes at forsyningsselskabet har blik for de gener, der opstår for borgere, der bor eller færdes ved gravearbejderne. Forståelsen skal udmyndige sig i god og præcis information, hensyntagen under gravearbejdet og ikke mindst hvordan lokaliteten efterlades efter gravearbejdet er afsluttet.



■ Hillerød Forsyning, 2019 ■ Hillerød Forsyning, 2017 ■ Benchmark

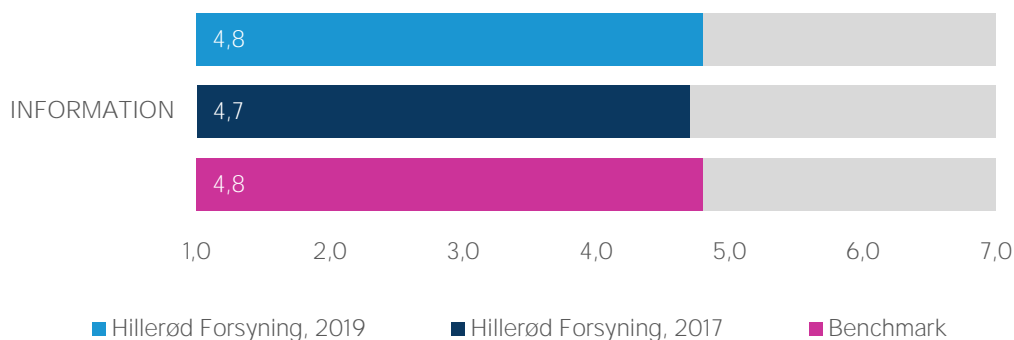
	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	7	Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
6.1 Hillerød Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	4%	3%	5%	17%	8%	8%	8%	8%	47%	819	4,5	4,7	4,9		
6.2 Hillerød Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	1%	2%	4%	14%	12%	16%	12%	39%	819	5,1	5,0	5,3			
6.3 Hillerød Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	1%	2%	4%	18%	11%	16%	11%	39%	819	5,0	5,0	5,2			
6.4 Hillerød Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder	2%	3%	3%	14%	10%	16%	11%	40%	819	5,0	5,0	5,1			





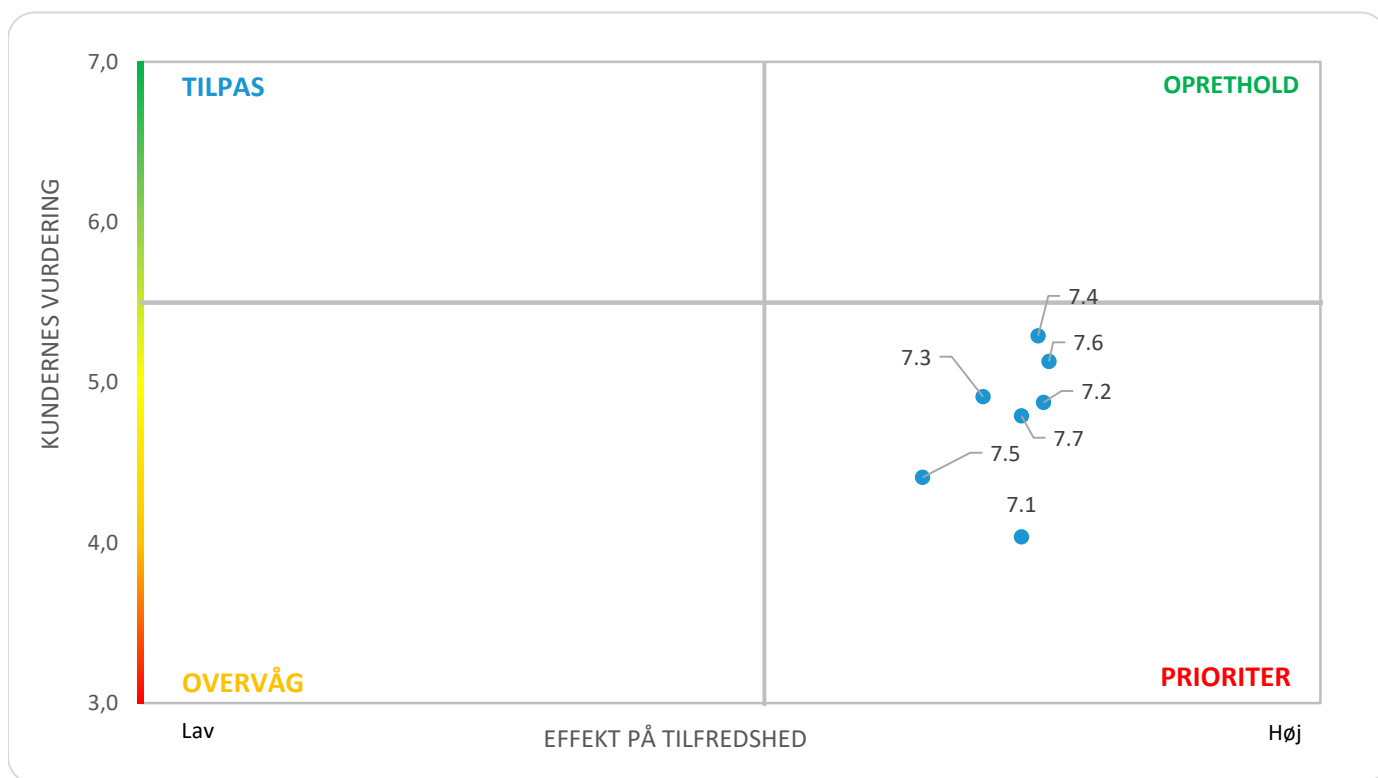
## INFORMATION

Med information til kunderne stilles der krav til virksomheden om ikke mindst at frasortere den overflødige information og gøre den resterende information let tilgængelig, forståelig og overskuelig. Sorteres der for kraftigt eller efter nogle kriterier der ikke kan accepteres af kunden, kan det avle utilfredshed blandt kunderne.



	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	7	Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
7.1 Hillerød Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	9%	8%	10%	28%	10%	11%	7%	17%	792	4,0	3,9	4,1			
7.2 Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Hillerød Forsyning og deres leverancer	3%	5%	7%	24%	18%	20%	16%	7%	792	4,9	4,7	4,8			
7.3 Regningen, jeg modtager fra Hillerød Forsyning, er let for mig at forstå	5%	5%	8%	17%	22%	21%	19%	3%	792	4,9	5,0	5,1			
7.4 Hillerød Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt	2%	4%	6%	14%	18%	25%	25%	6%	792	5,3	5,3	5,2			
7.5 Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald	6%	7%	9%	23%	14%	15%	11%	13%	792	4,4	4,5	4,4			
7.6 Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	2%	3%	3%	17%	12%	18%	16%	28%	792	5,1	5,1	5,1			
7.7 Hillerød Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	2%	4%	3%	20%	10%	12%	11%	38%	792	4,8	4,6	4,8			

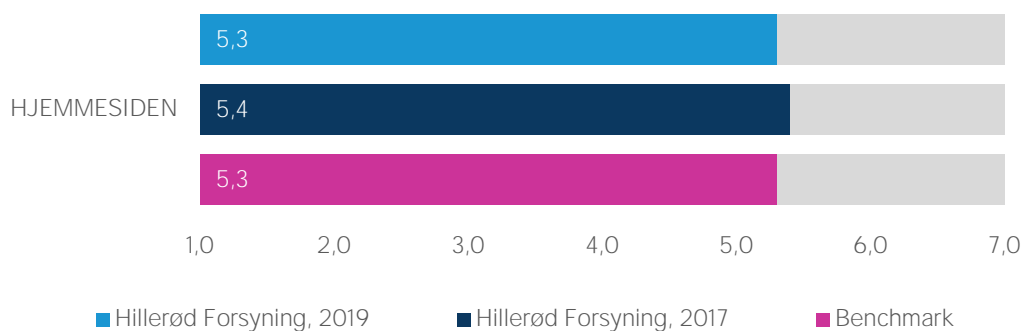
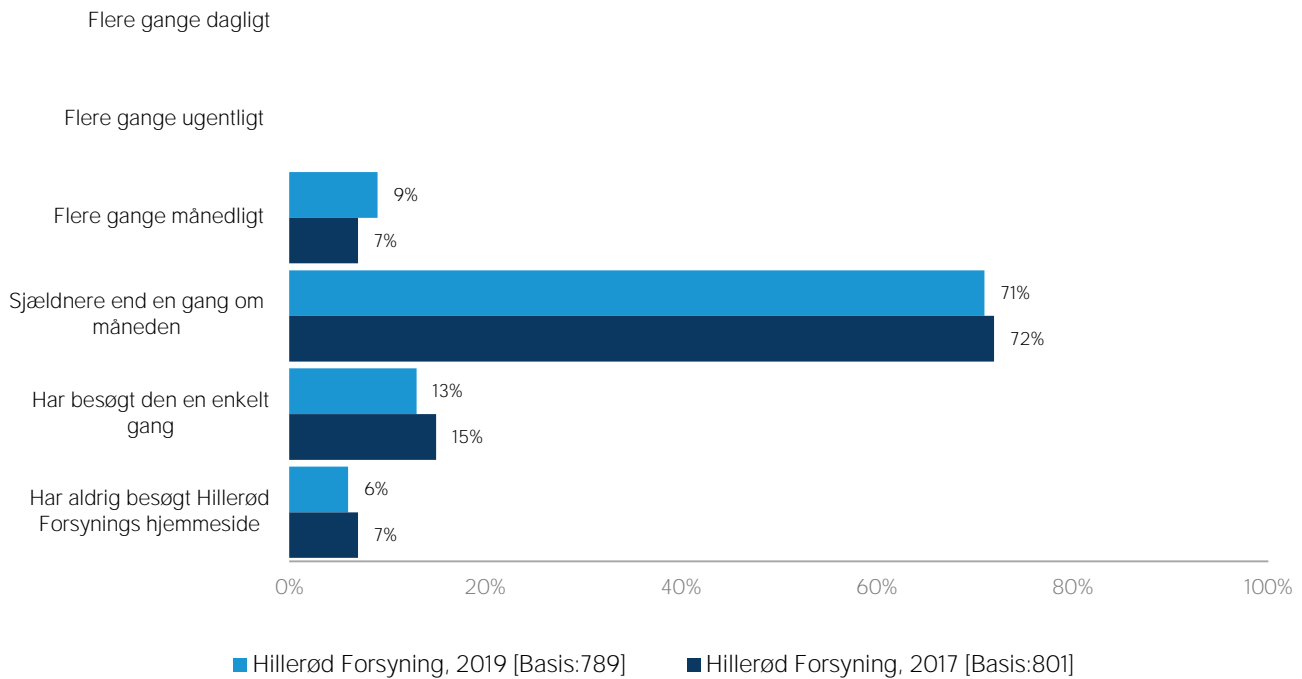
## INFORMATION



## HJEMMESIDEN

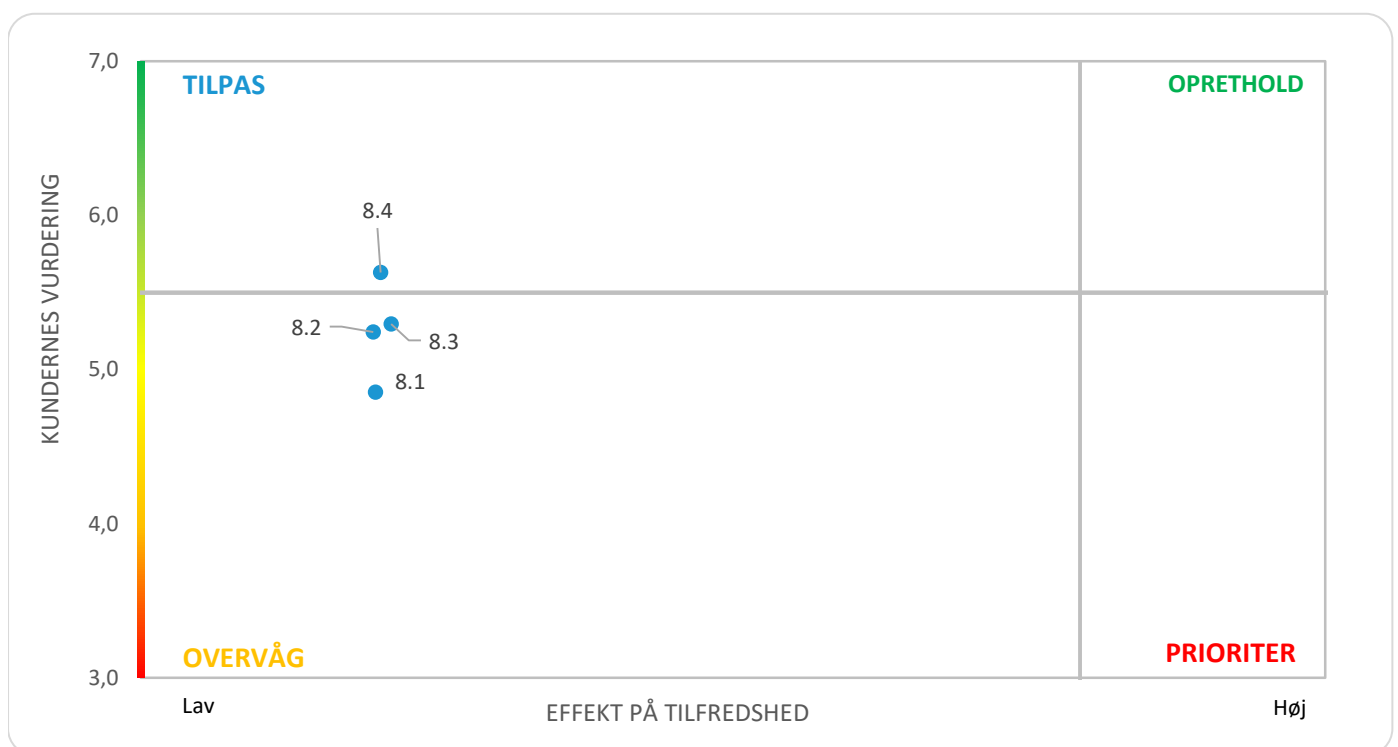
Et forsyningsselskabs hjemmeside er ikke blot en informationskanal. Det er også det eneste sted mange af kunderne reelt møder deres forsyningsselskab - udover at forbruge forsyningsselskabets leverancer - Hjemmesiden kan derfor være essentiel for hvordan det opleves at være kunde - er der fx gode muligheder for selvbetjening og selv at søge information?

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



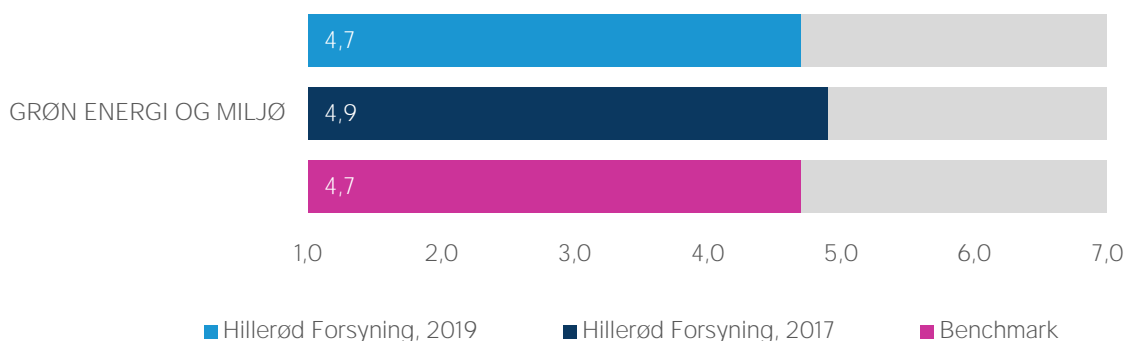
## RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER

	Meget utilfreds 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Meget tilfreds 7	Ved ikke/ ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
8.1 Hillerød Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information	2%	2%	6%	22%	21%	16%	11%	20%	732	4,9	4,9	5,1
8.2 Sorteringsvejledningen til affald på Hillerød Forsynings hjemmeside er god	0%	2%	3%	16%	18%	18%	14%	30%	732	5,2	5,5	5,3
8.3 Der er gode muligheder for selvbetjening på Hillerød Forsynings hjemmeside	1%	2%	2%	14%	20%	23%	15%	22%	732	5,3	5,4	5,3
8.4 Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)	1%	1%	1%	13%	14%	20%	23%	27%	732	5,6	5,7	5,5



## GRØN ENERGI OG MILJØ

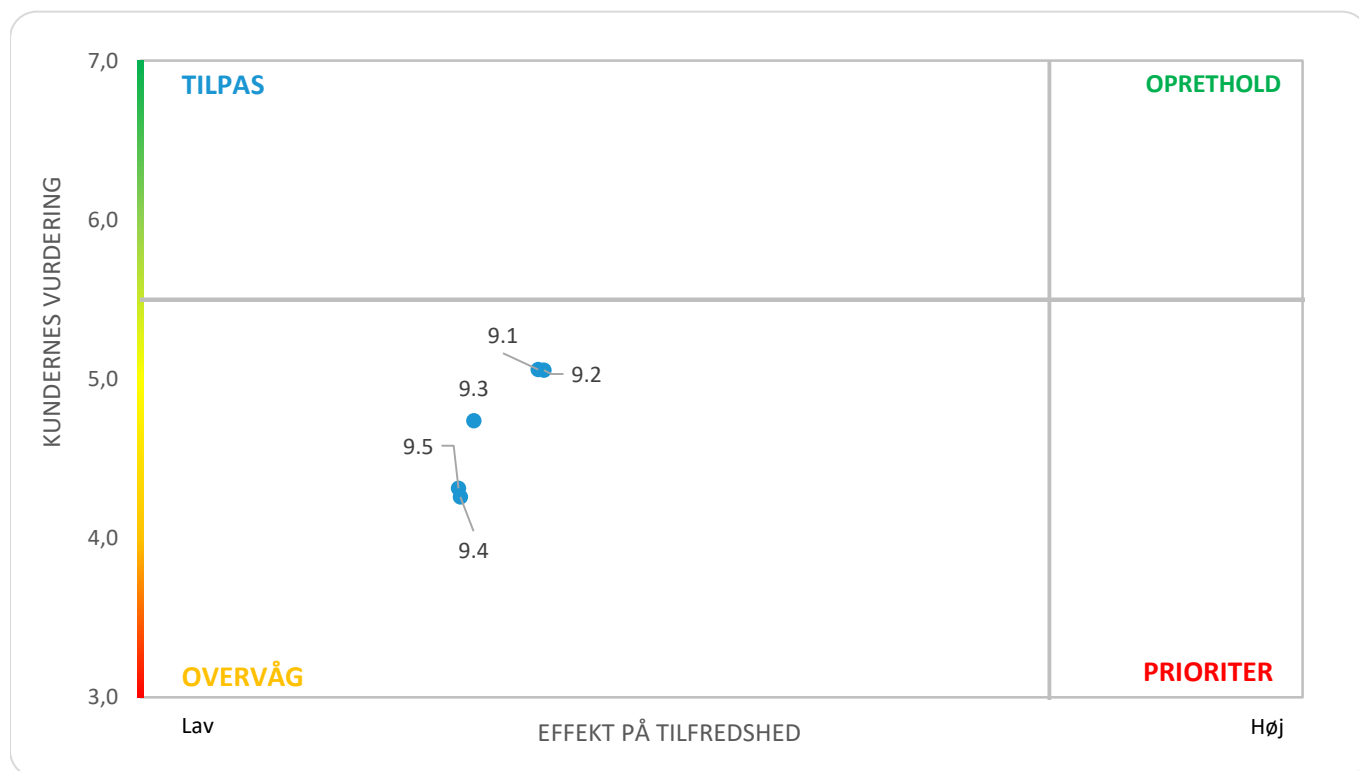
Der er for tiden stor fokus på at beskytte miljøet, herunder også forsyningsselskabernes rolle. Bliver der produceret på betryggende vis, bliver der afledt på betryggende vis? Det kan være svært for den enkelte kunde at opnå forståelse af hvordan forsyningsselskabet reelt agerer og hvilken betydning - positiv eller negativ - det har for miljøet. Der er derfor en stor opgave forbundet i at holde kunderne informerede - herunder også hvor meget information der skal gives og hvordan.



	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	7	Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
9.1 Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til grøn energi	2%	2%	4%	24%	14%	20%	15%	20%	759	5,1	5,2	5,1			
9.2 Jeg har et godt indtryk af Hillerød Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse	2%	2%	4%	22%	16%	19%	14%	21%	759	5,1	5,2	5,1			
9.3 Hillerød Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet	2%	2%	5%	20%	9%	13%	9%	41%	759	4,7	5,0	5,2			
9.4 Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om hvad de gør for at beskytte miljøet.	5%	6%	11%	25%	10%	12%	7%	23%	759	4,3	4,4	4,1			
9.5 Hillerød Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet	5%	6%	10%	26%	12%	13%	8%	19%	759	4,3	4,5	4,1			



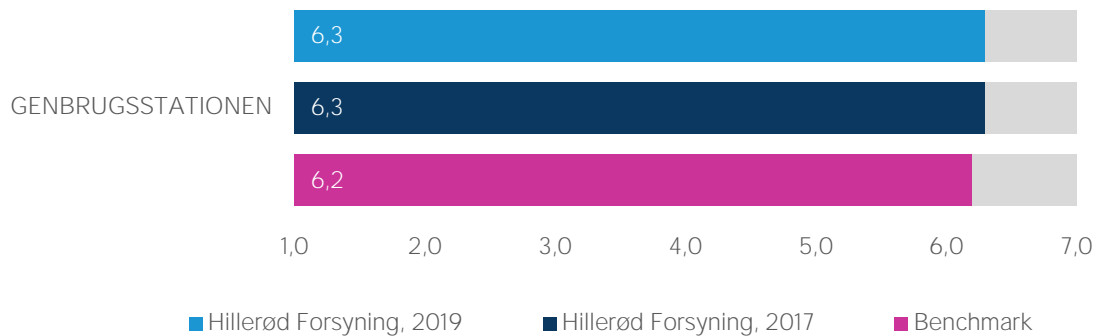
## GRØN ENERGI OG MILJØ



## GENBRUGSSTATIONEN

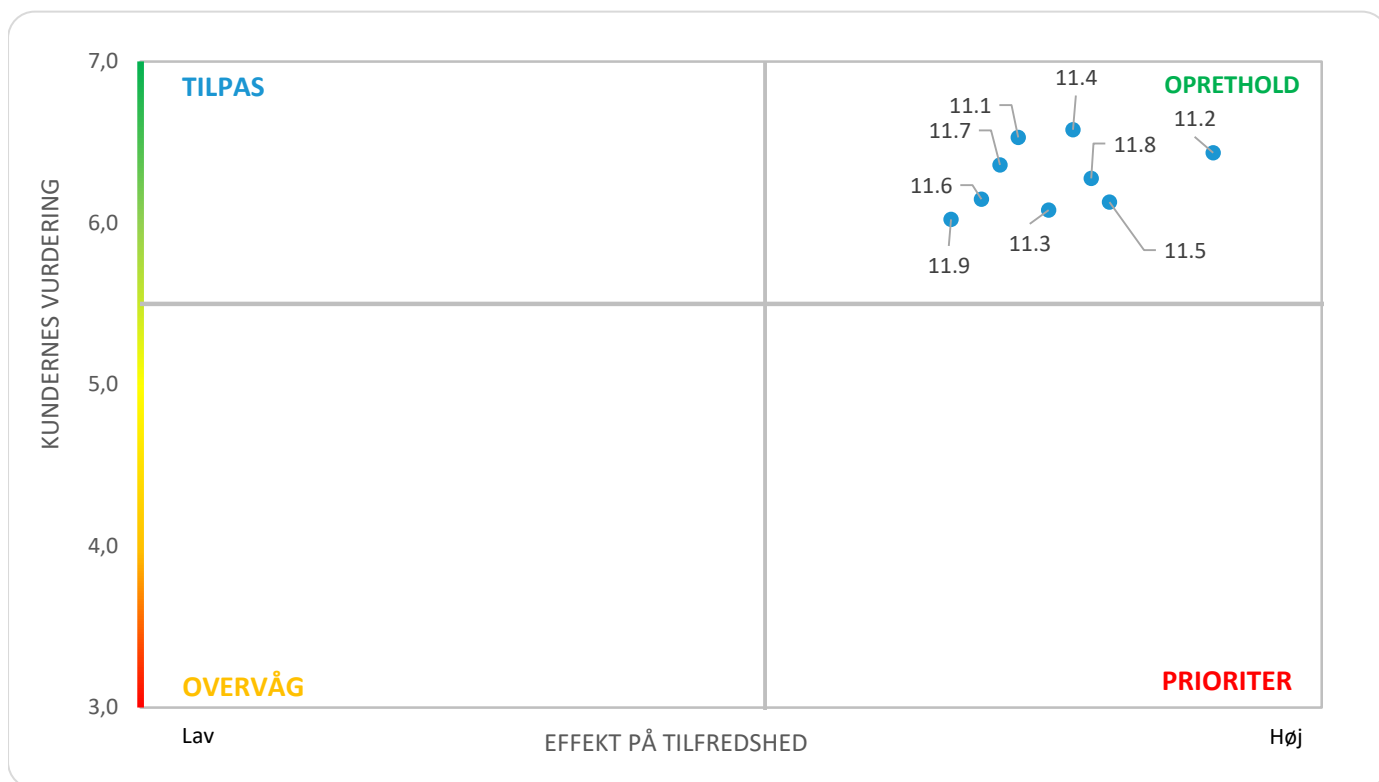
I modsætning til mange andre forsyningsarter er genbrugsstationen er ydelse, der kræver en højere grad af involvering af kunderne. De skal selv opsøge den og selv skille sig af med deres medbragte affald. En tilfreds bruger af genbrugsstationen oplever en tilstrækkelig grad af tilgængelighed og en lethed i anvendelsen af genbrugsstationen.

	Slet ikke	1 gang	2 gange	3 gange	4 gange	5 gange eller flere	Ved ikke	Basis
10.1 Hvor ofte har husstanden benyttet en genbrugsstation inden for det seneste halve år?	6%	4%	9%	11%	11%	59%	1%	757



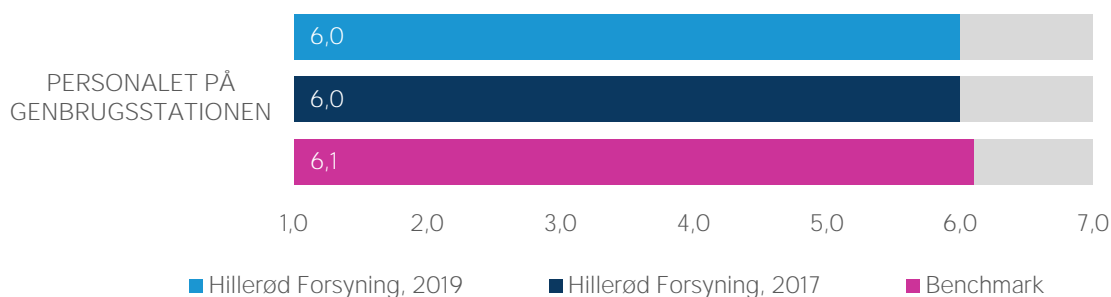
	Meget utilfreds	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	7	Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
11.1 Det er let at finde adressen til genbrugsstationen	0%	0%	0%	5%	6%	12%	68%	8%	699	6,5	6,5	6,5			
11.2 Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen	0%	0%	1%	5%	8%	17%	65%	3%	699	6,4	6,4	6,4			
11.3 Åbningstiderne på genbrugsstationen er passende	2%	3%	4%	4%	7%	20%	57%	3%	699	6,1	6,0	6,0			
11.4 Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode	0%	0%	2%	2%	6%	14%	75%	0%	699	6,6	6,5	6,3			
11.5 Der er altid plads i containerne	1%	1%	3%	5%	13%	24%	51%	2%	699	6,1	6,2	6,1			
11.6 Skiltningen på genbrugsstationen er god	1%	0%	3%	6%	11%	26%	52%	1%	699	6,1	6,1	6,0			
11.7 Rengøringen på genbrugsstationen er god	0%	0%	1%	4%	9%	26%	58%	2%	699	6,4	6,4	6,2			
11.8 Der er ikke for lang kø/ventetid	0%	0%	2%	5%	9%	29%	54%	1%	699	6,3	6,3	6,1			
11.9 Genbrugsstationen er logisk indrettet - det er let at finde rundt	1%	1%	3%	7%	13%	24%	48%	2%	699	6,0	6,0	5,7			

## GENBRUGSSTATIONEN



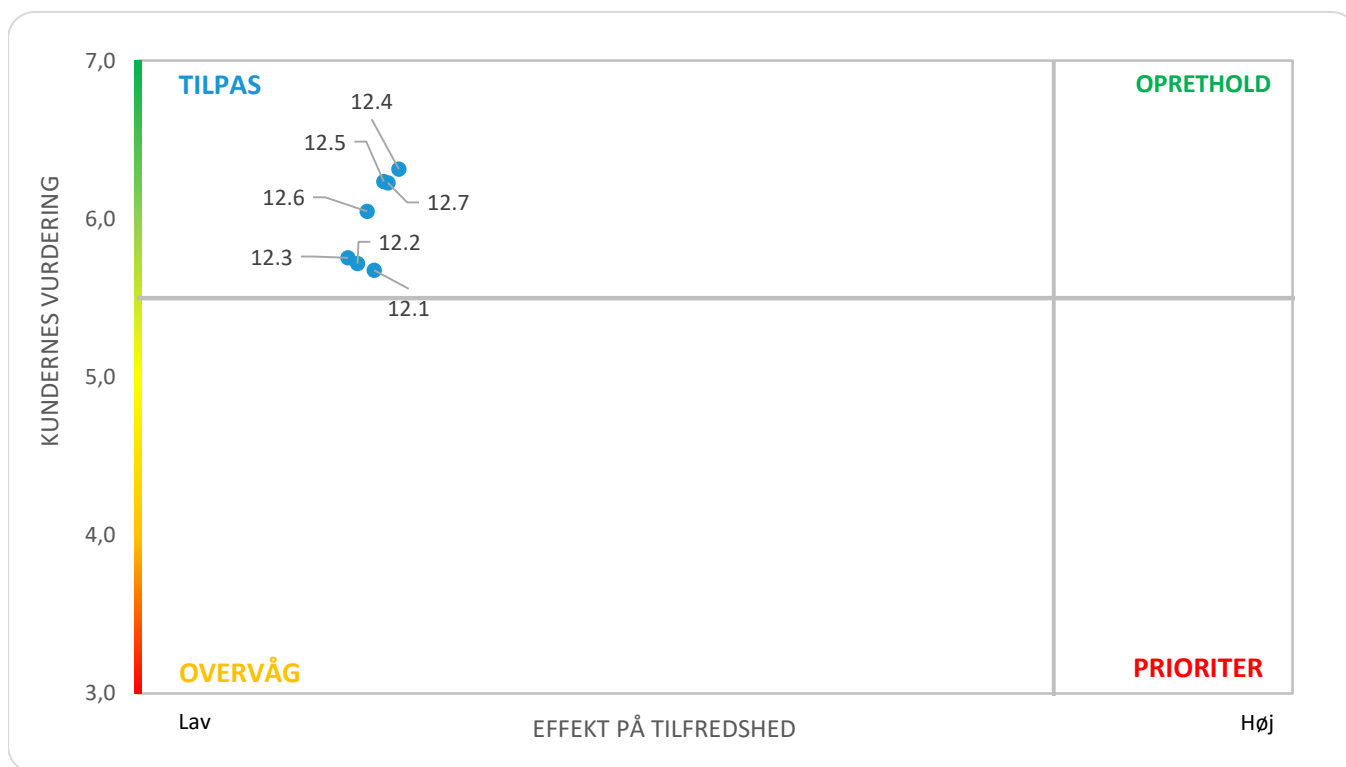
## PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN

Selv om genbrugsstationen i udpræget grad er baseret på selvbetjening, kan der opstå tvivl, som skal afhjælpes eller der kan være behov for at personalet overvåger og sikrer kvaliteten af brugernes sortering.



	Helt uenig		Hverken eller					Helt enig		Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7							
12.1 Det er let at få kontakt til en medarbejder	1%	2%	3%	11%	20%	26%	32%	6%	693	5,7	5,7	5,9		
12.2 Der er tilstrækkeligt personale tilstede i hele åbningstiden	1%	1%	3%	12%	15%	26%	30%	13%	693	5,7	5,7	5,9		
12.3 Der er ikke for lang ventetid på at tale med en medarbejder	1%	1%	4%	12%	14%	25%	32%	11%	693	5,8	5,8	5,9		
12.4 Personalet er gode til at vejlede	0%	0%	1%	3%	10%	24%	54%	7%	693	6,3	6,3	6,3		
12.5 Personalet er venlige og imødekommende	1%	1%	2%	4%	10%	22%	54%	6%	693	6,2	6,2	6,2		
12.6 Personalet sikrer, at borgerne sorterer deres affald korrekt	0%	1%	1%	8%	11%	26%	40%	13%	693	6,0	6,0	6,1		
12.7 Personalet har tilstrækkelig viden om affaldssortering og genanvendelse	0%	0%	1%	5%	9%	21%	44%	19%	693	6,2	6,2	6,3		

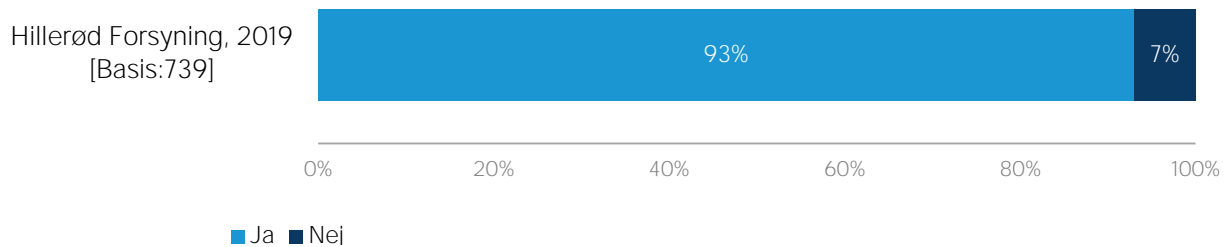
## PERSONALET PÅ GENBRUGSSTATIONEN



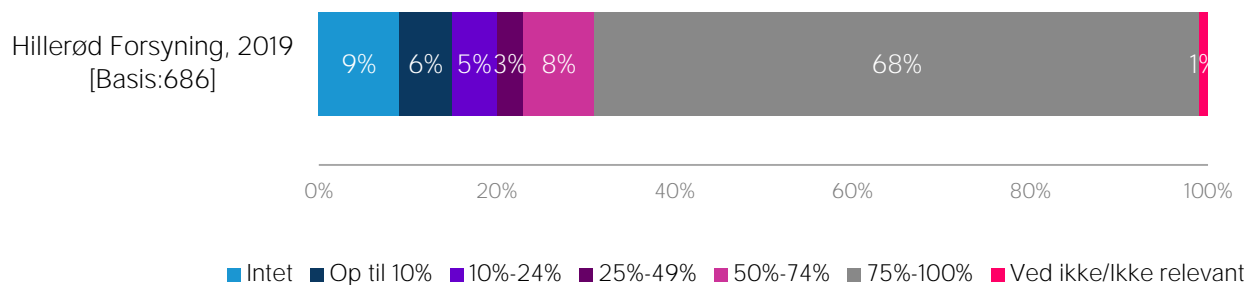


## SORTERINGSLØSNINGER

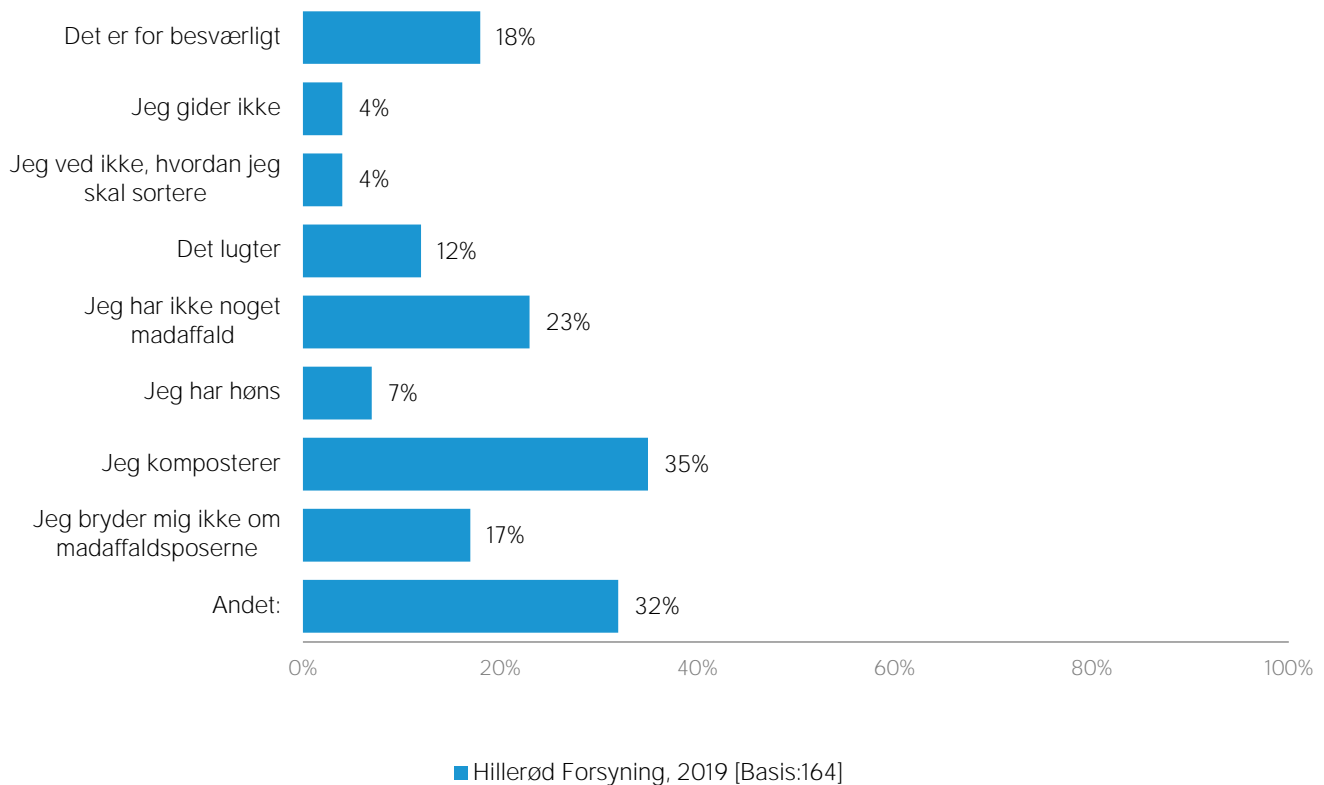
Bor du i villa, parcel- eller rækkehus?



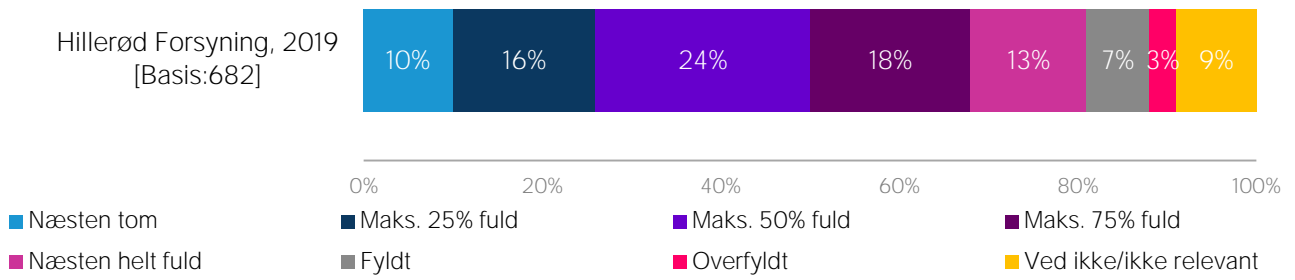
Hvor meget af dit madaffald sorterer du i de grønne madaffaldsposer?



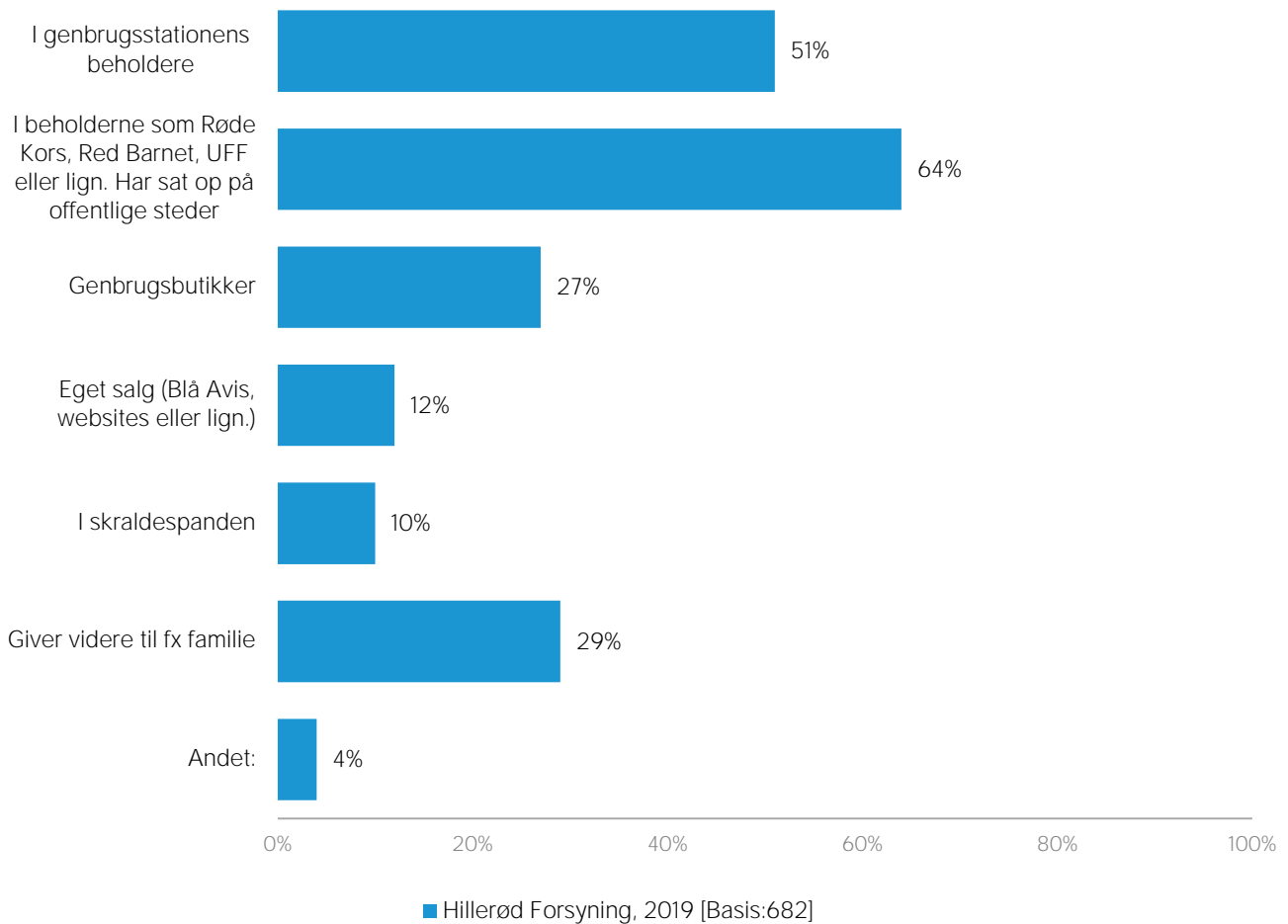
Hvorfor sorterer du ikke alt dit madaffald?



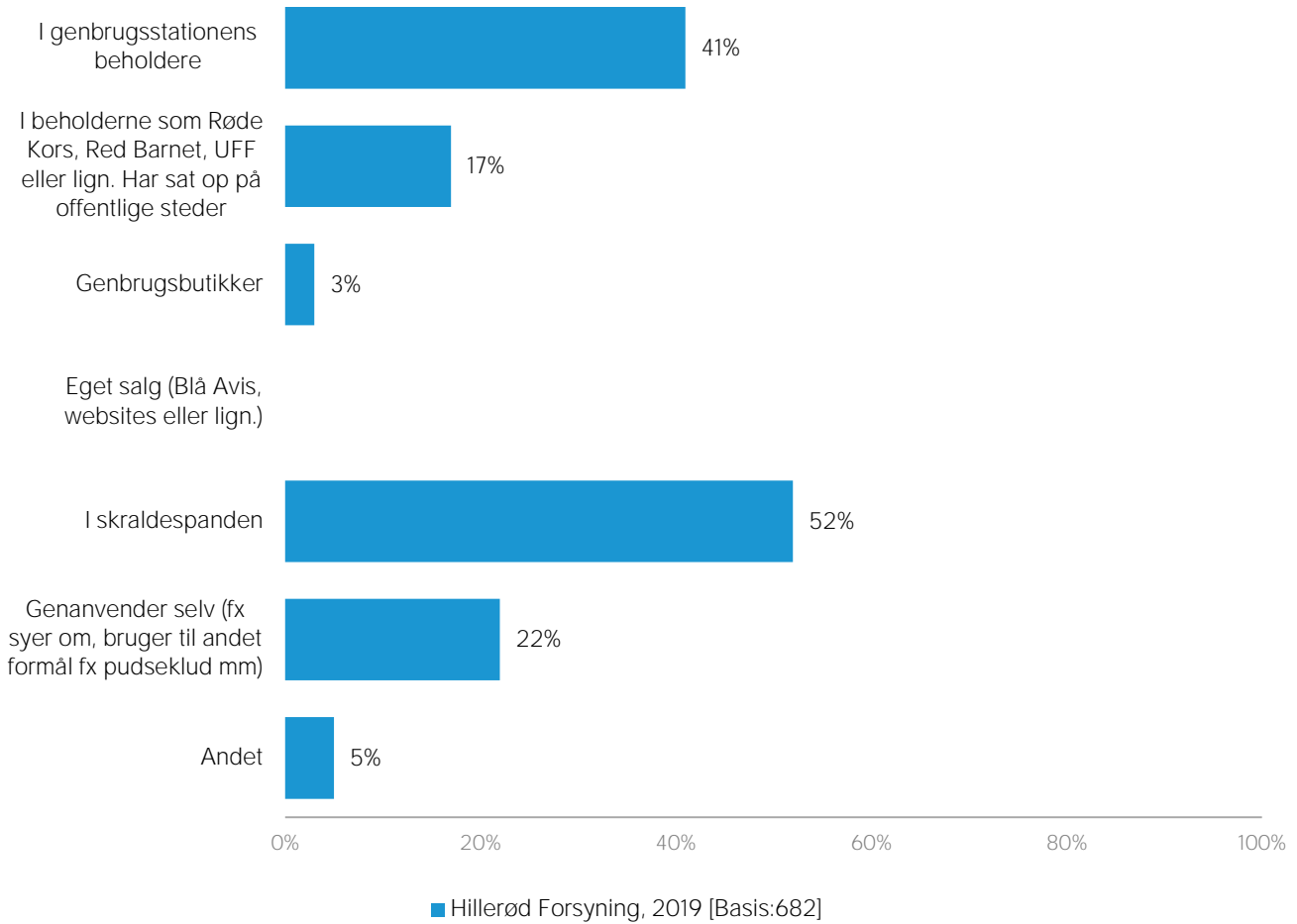
Hvor fuld er din papirbeholder, når den skal tømmes?



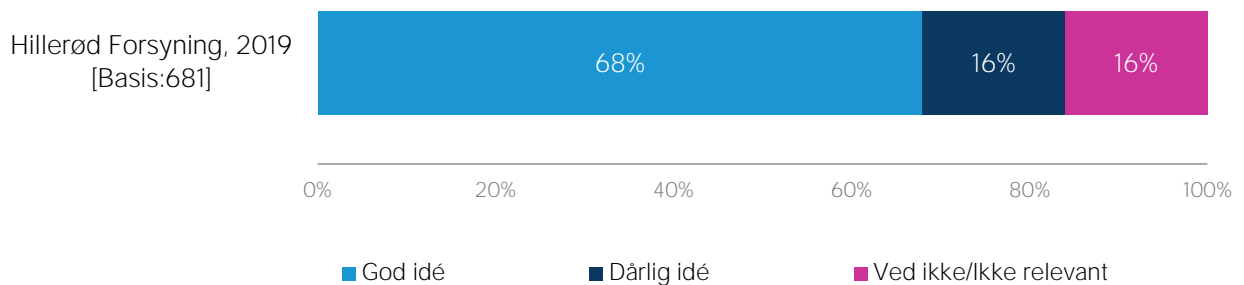
Hvor afleverer du brugt aflagt tøj, mv.



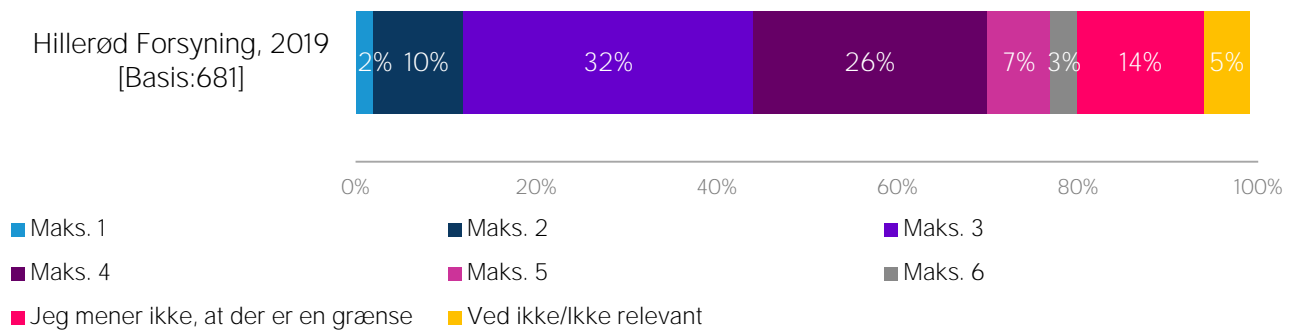
Hvor afleverer du slidte tekstiler eller tekstiler der er i stykker?



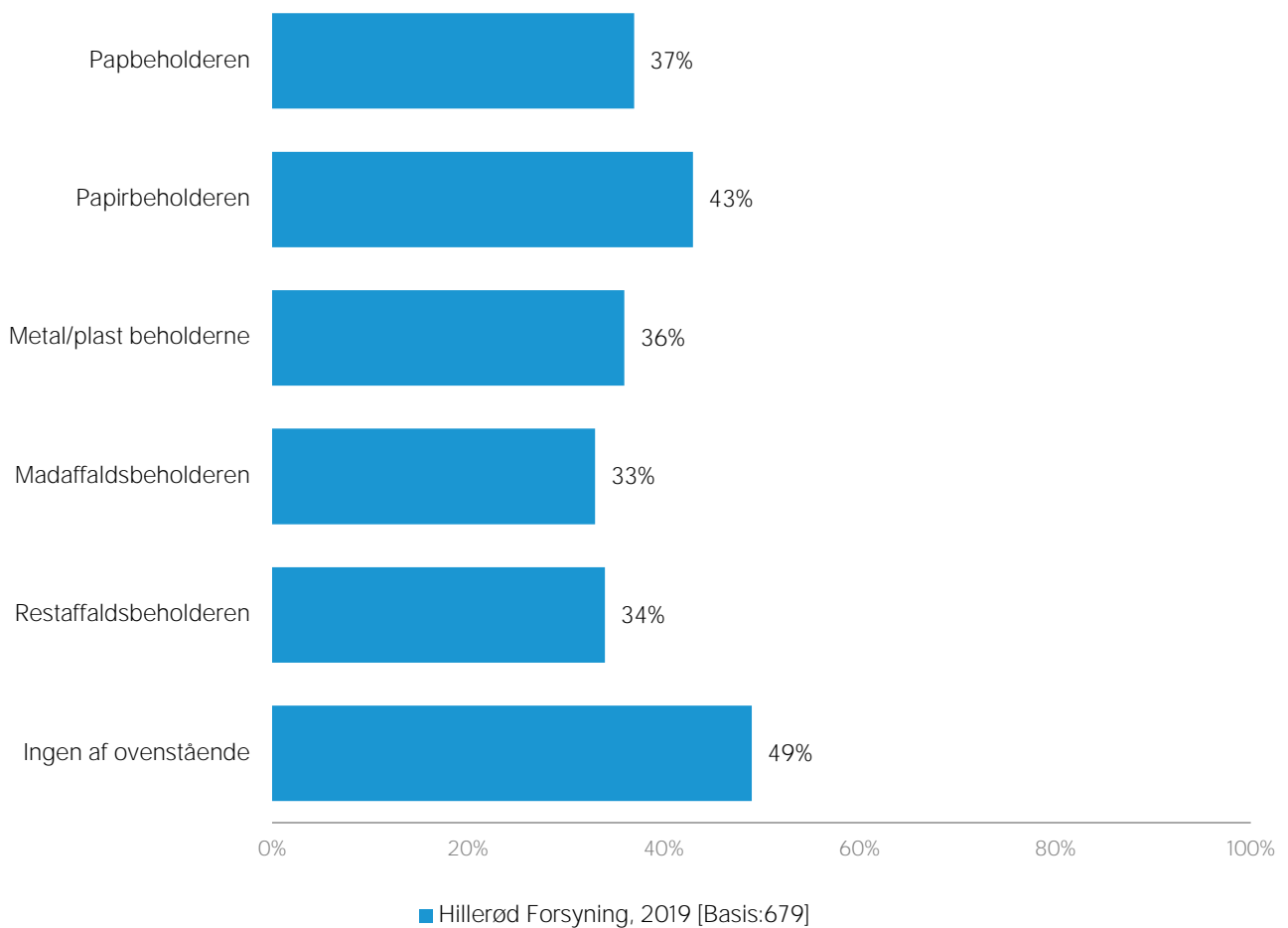
I 2025 bliver kildesortering af tekstiler og tekstilaffald obligatorisk for alle landets kommuner. En fremtidig løsning kunne være at indsamle tekstiler i en separat pose, som lægges øverst i papirbeholderen på tømmedagen. Synes du, det er en:



Hvad, synes du, er smertegrænsen for antallet af affaldsbeholdere ved dit hjem?



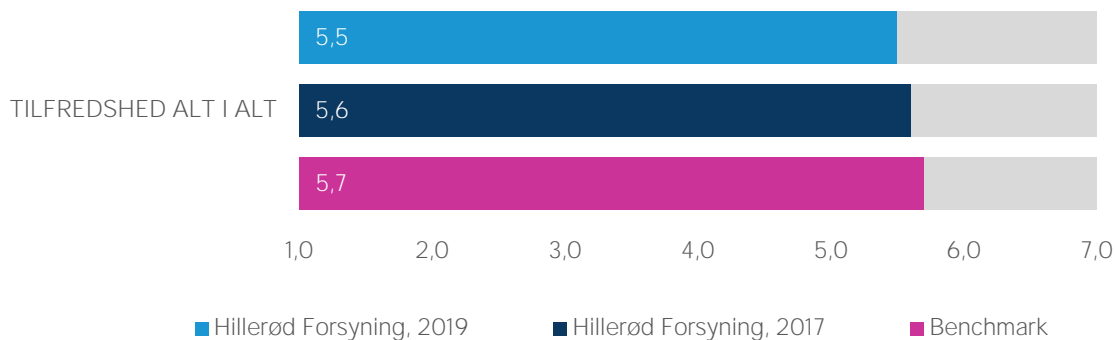
Med den nye App, Affaldsportalen? er det hurtigt og nemt at få et overblik over sine affaldsbeholdere og hvornår de skal tømme. Hvilke af nedenstående beholdere ville du synes det var i orden, hvis du selv i fremtiden skulle køre ud til skel/ fortov, når det er tømningdag?



## TILFREDSHED ALT I ALT

Mange parametre influerer på om den enkelte kunde er tilfreds. Det kan være svært og uhensigtsmæssigt at medtage dem alle i en tilfredshedsundersøgelse. I stedet måles den samlede tilfredshed direkte med tre spørgsmål:

1. Om der leveres det forventede
2. Gør forsyningsselskabet det så let som muligt at være kunde - intet er unødigt besværligt. (Customer Effort Score)
3. Overordnet tilfredshed.



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Hillerød Forsyning, 2019	Hillerød Forsyning, 2017	Benchmark
13.1 Hillerød Forsyning leverer det, de skal	1%	1%	3%	10%	20%	33%	28%	3%	727	5,7	5,7	5,8			
13.2 Jeg oplever samlet set, at Hillerød Forsyning gør det let for mig at være kunde (fx let at komme i kontakt med, let at indberette aflæsninger af forbrug, let at anmelde driftsvigt, sender let forståelig information mm.)	2%	1%	3%	13%	18%	32%	26%	6%	727	5,6	5,6	5,6			
13.3 Jeg er alt i alt meget tilfreds med Hillerød Forsyning som forsyningsselskab	2%	1%	3%	10%	18%	33%	31%	2%	727	5,7	5,7	5,8			
13.4 Jeg oplever, at Hillerød Forsyning skaber værdi for mig som kunde	3%	2%	4%	20%	13%	23%	18%	17%	727	5,2	5,2	-			

## TEMAOVERSIGT

