

Kundundersökning 2008

– villa- och radhusägare
Svarsfrekvens: 66 % (1000 utskick)





Syfte

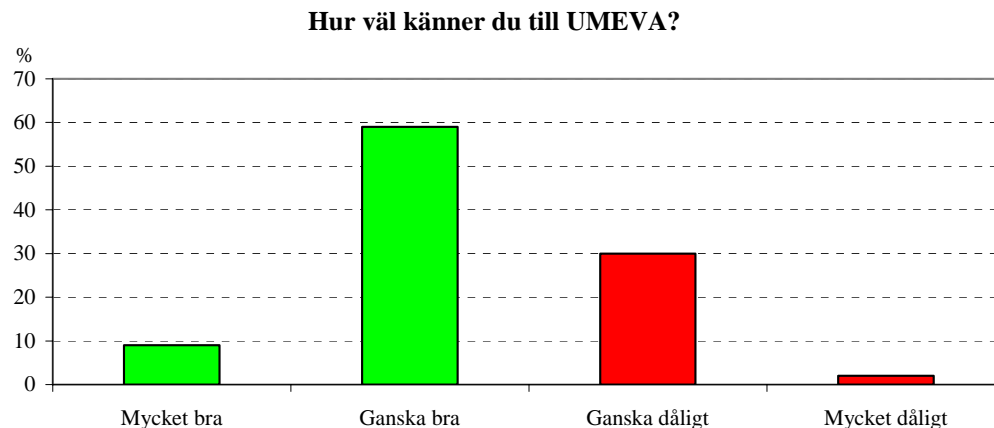
Få en uppfattning om kundernas nöjdhet, förtroende och kunskaper.

- Vilken kännedom har man om vår verksamhet?
- Vilket förtroende har kunderna för oss?
- Hur upplevs vår service?
- Användning och synpunkter rörande hemsidan?
- Hur vill man helst få information om vår verksamhet?
- I vilka sammanhang uppmärksammas vi?

**Svaren hjälper oss att finna vägar för förbättrade kundrelationer,
vilket är viktigt för verksamhetens resultat
– såväl praktiskt som ekonomiskt.**

Kännedom

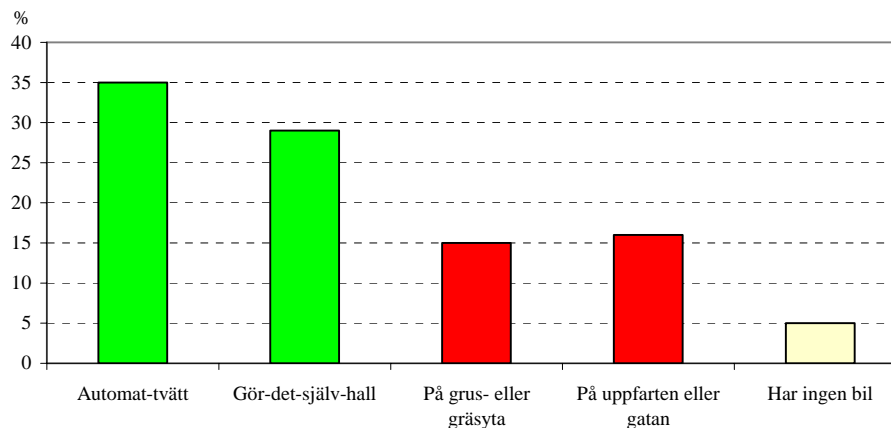
- **68 % känner till UMEVA**
- **27 % har uppmärksammat UMEVA ...på annat sätt än via fakturan.** Främst via tidningen, bilar och personliga möten (infomöte, föreläsning eller via jobb).
- **73 % vill helst få information via broschyr/info-blad hem i brevlådan**
- **52 % vill lämna mätarställning via hemsidan – 48 % via självavläsningskort**



Kunskap

- **56 %** känner till var ansvarsgränsen går för VA-problem
- **35 %** vet att man vid omdränering ska kontakta UMEVA
- **94 %** vet vad som är skadligt att spola ner i avloppet
- **64 %** tvättar bil i tvätthall (automatisk eller gör-det-själv)
- **95-96 %** sorterar batterier, grovavfall och farligt avfall

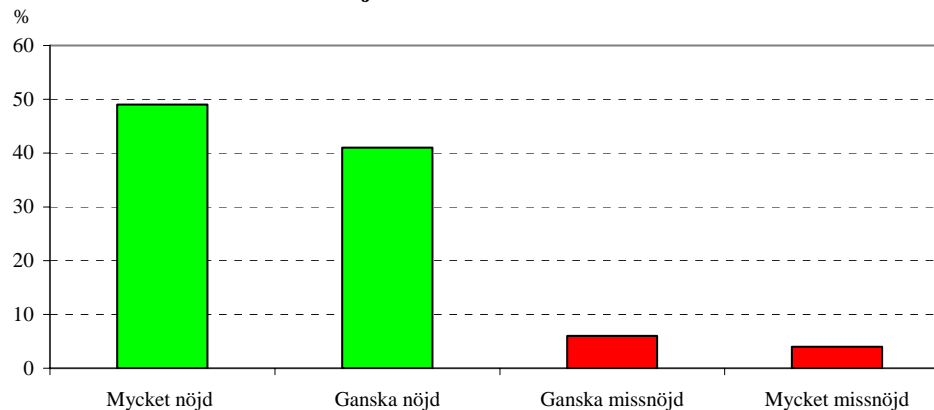
Var tvättar du och din familj oftast bilen?



Nöjdhet

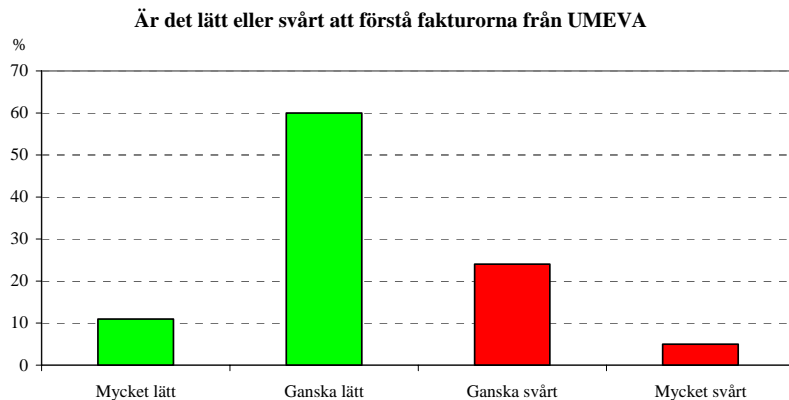
- **90 %** är nöjda med ärendehanteringens vid kontakt under året
- **100 %** anser kvaliteten på dricksvattnet mycket (88 %) eller ganska bra
- **96 %** tycker att sophämtningen fungerar mycket (60 %) eller ganska bra
- **91 %** är mycket (53 %) eller ganska nöjda med bemötandet på ÅVC
- **88 %** anser att öppettiderna på ÅVC är tillfredsställande

Om haft kontakt med UMEVA under det senaste året
Blev du nöjd med hur ditt ärende löstes?



Nöjdhet, forts...

- **40 % har besökt hemsidan och 93 % av de kunderna tycker den har motsvarat förväntningarna**
 - 60 % av ovanstående har besökt "Mina sidor" och 95 % av dem är nöjda med innehållet där
- **86 % anser att VA- och avfallstaxorna är rimliga**
- **29 % anser däremot att det är svårt eller mycket svårt att förstå fakturan...**



Nöjd Kund-index 2008:

76 för VA

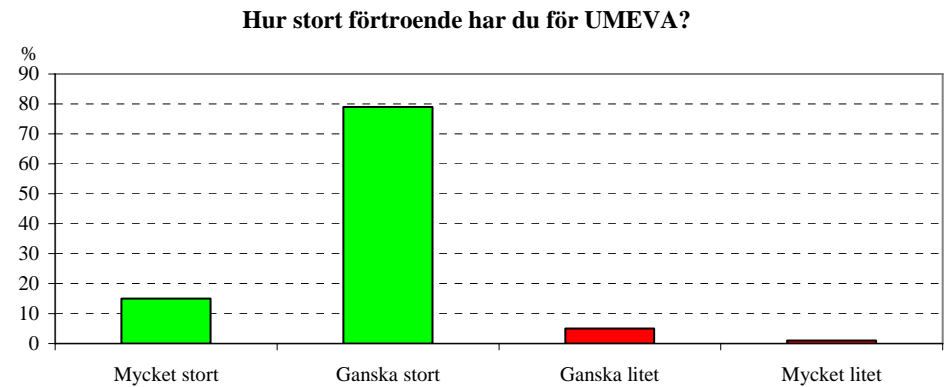
73 för AÅ

>75 = ganska, mycket eller extremt nöjda

Förtroende

- **94 % har förtroende för UMEVA!**

En tredjedel säger sig känna till UMEVA ganska eller mycket dåligt och ändå känner kunderna förtroende för oss!



Kommentarer och synpunkter

- Ex*) *"Snabbt, professionellt och vänligt bemötande."*
- "Frågor besvarades omgående!"*
- "Sorteringshjälp behövs på hemsidan med containrarnas placering – så att man kan lasta skrotet i rätt ordning på släpen."*
- "Höj förbrukningsavgiften och sänk fasta kostnaderna – det lönar sig inte att spara på vatten/sortera."*
- "Saknar en ÅVC väster om stan."*
- "Visa diagram på hemsidan för antalet besökare vid ÅVC över tid – då ser man när det är bäst att komma dit."*
- "Jag vill ha funktionen e-faktura!"*

*Citaten är något modifierade.



Utvärdering

Vi kan konstatera att vi gör ett bra jobb – trots att inte alla kunder vet riktigt vad vi gör.

Kunderna har gett höga betyg avseende såväl **förtroende** som **nöjdhet**.

Dessutom visar sig **kundernas kunskaper och beteenden** vara tillfredsställande till stora delar – dock främst inom avfall.

