

Pressemeddelelse

4. oktober 2023

Ros til forsyningen i kundeundersøgelse – men også plads til eftertanke omkring åbenhed

Siden 2016 har Kerteminde Forsyning jævnligt spurgt kunderne: Hvor godt synes I, vi gør det? Ved hjælp af konsulenthuset Rambølls spørgeskemaværktøj svarer fra gang til gang i omegnen af 2-3000 kunder. Og kunderne benytter flittigt muligheden til at skrive deres holdning om alt, der har med forsyningens virke og værdier at gøre.

Samlet set udgør kundeundersøgelserne derfor det dybeste, strukturerede blik ned i, hvad der rører sig blandt kunderne.

I den seneste undersøgelse, som for få dage siden blev forelagt bestyrelsen ved forsyningen, var der udbredt ros til forsyningen. Langt de fleste er godt tilfredse med den forsyning, de har. For hver af de fire grene ved forsyningen fordeler tallene sig således:

- 85% er enten tilfreds eller meget tilfreds med **Affald & Genbrug**, der sørger for genbrugspladser og tømning af skraldespande.
- 91% er enten tilfreds eller meget tilfreds med **Vand**, der står for at levere drikkevand og sikre drikkevandet.
- 84% er enten tilfreds eller meget tilfreds med **Varme**, der leverer fjernvarme og arbejder for udbredelse af fjernvarme i nye områder som Munkebo, Marslev og Birkende-Nonnebo.
- 87% er enten tilfreds eller meget tilfreds med **Spildevand**, der står for rensning af spildevand og for modernisering af kloaknettet, så det fremover kan klare de voldsomme regnskyl, klimaforandringerne afføder.

Bestyrelsesformand Heino Salling udtaler: "Jeg er stolt over, at kunderne stabilt gennem årene og nu også i den seneste undersøgelse viser stor opbakning til Kerteminde Forsyning. Vi sætter en ære i at være det nære og lokale forsyningsselskab, som har kunden i centrum, og som lytter."

Men er alt så lutter fryd og gammen?

Selvom der er overordnet tilfredshed med forsyningens virke, så vil der i kundeundersøgelser altid være kritik her og der. Igennem årene har forsyningens ledere og medarbejdere taget kommentarerne op i afdelingerne for at se, om der er noget, der kan gøres bedre inden for de givne rammer. I 2023-kundeundersøgelsen er der kommentarer, der indikerer et ønske om mere åbenhed om store projekter og om bestyrelsesarbejdet.

Heino Salling uddyber: "Vi kan se i kundeundersøgelsen, at der er kunder, der forventer mere åbenhed af os, når vi står over for store projekter, der involverer bestyrelsen. Det tager vi til os, og åbenhed er noget vi vil blive bedre til. For eksempel har bestyrelsen besluttet, at punkter om fjernvarmen fremover skal være åbne. Vi deltager i mange borgermøder. Og vi har lanceret et

nyhedsbrev for fjernvarmen, så vi kan kommunikere hurtigt og direkte til den enkelte, når der er nyt. Det er dog også vigtigt at pointere, at langt de fleste allerede er godt tilfredse med vores virke.”



Yderligere oplysninger

Heino Salling

Bestyrelsesformand

✉ pol-hsa@kerteminde.dk

📱 51 88 08 07

Michael Høj-Larsen

Direktør

✉ mh@kertemindeforsyning.dk

📱 21 24 56 90