



KUNDETILFREDSHEDSMÅLING 2018  
Lyngby-Taarbæk Forsyning

November 2018

Antal inviterede: 2423

Antal besvarelser: 1052

Svarprocent: 43%

# INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DASHBOARD	5
	EFFEKTANALYSE	6
	EFFEKTMÅLLING	6
	PRIORITETSKORT	7
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	8
	KENDSKAB	8
	OVERORDNET TILFREDSHED	9
	KONTAKT	10
	SERVICE OG SUPPORT	11
	DRIFTSIKKERHED	12
	GRAVEARBEJDE	13
	INFORMATION	14
	HJEMMESIDEN	17
	GENBRUGSSTATION	19
	PERSONALET PÅ GENBRUGSPLADSEN	21
	DAGRENOVATION	22
	4-KAMMERBEHOLDERE	23
	TILFREDSHED ALT I ALT	24
	BILAG	25
	TEMAOVERSIGT	25



## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

### METODE

Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Lyngby- Taarbæk Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data.

Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo®, som er et online spørgeskemasystem.

I alt blev 2.423 kunder inviteret til at deltage i undersøgelsen. I alt har 1.052 kunder påbegyndt besvarelsen af spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 43%.

### PERIODE

Data er indsamlet i perioden fra d. 10.-31. oktober 2018

### SPØRGERAMMEN

Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Lyngby- Taarbæk 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

Resultaterne er 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, Nyborg Forsyning, Lyngby-Taarbæk 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

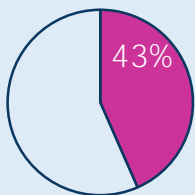
Rapportens bilag består af en temaoversigt og evt. Fritekster.

### SPØRGSMÅL

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

## DIT OVERBLIK

### SVARPROCENT



1052 ud af 2423

### CUSTOMER EFFORT SCORE: 5,7



Negative (1-4): 15%  
 Forbeholdne (5): 17%  
 Positive (6-7): 68%

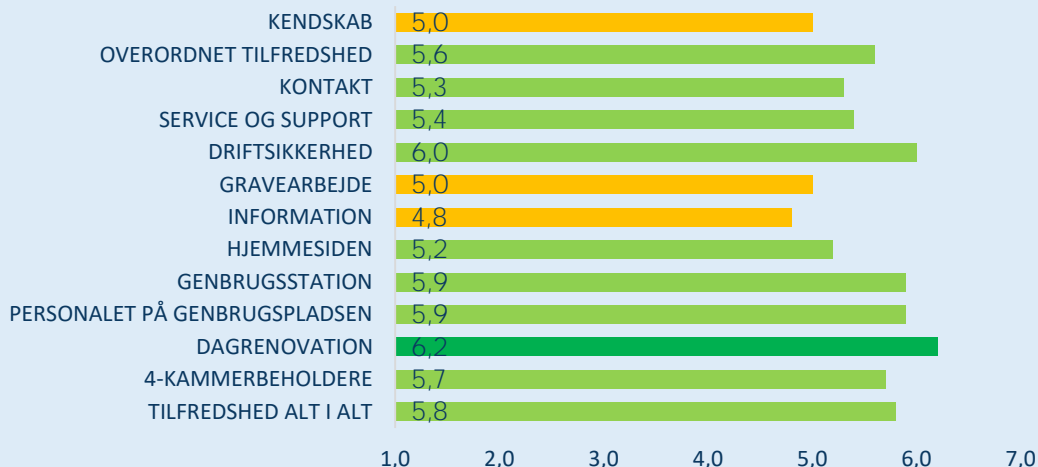
Customer Effort Score (CES): Er et mål for hvor let det er at være kunde hos jer. Jo lavere score, jo mere besværlig oplever kunderne jeres forretningsgange. Højest opnåelige score er 7. Se mere på s. 24



- 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:

- 6,5 17.1 Det er let at finde adressen til genbrugsstationen
- 6,4 17.2 Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen
- 6,4 8.4 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Lyngby-Taarbæk Forsyning som vandforsyningsselskab
- 6,3 19.1 Tømning af min skraldespand ved min husstand fungerer godt
- 6,2 19.3 Den tomme skraldespand sættes tilbage på plads

#### BUND 5:

- 3,9 10.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug
- 4,1 10.5 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald
- 4,7 10.7 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser
- 4,7 9.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde
- 4,8 10.2 Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Lyngby-Taarbæk Forsyning og deres leverancer

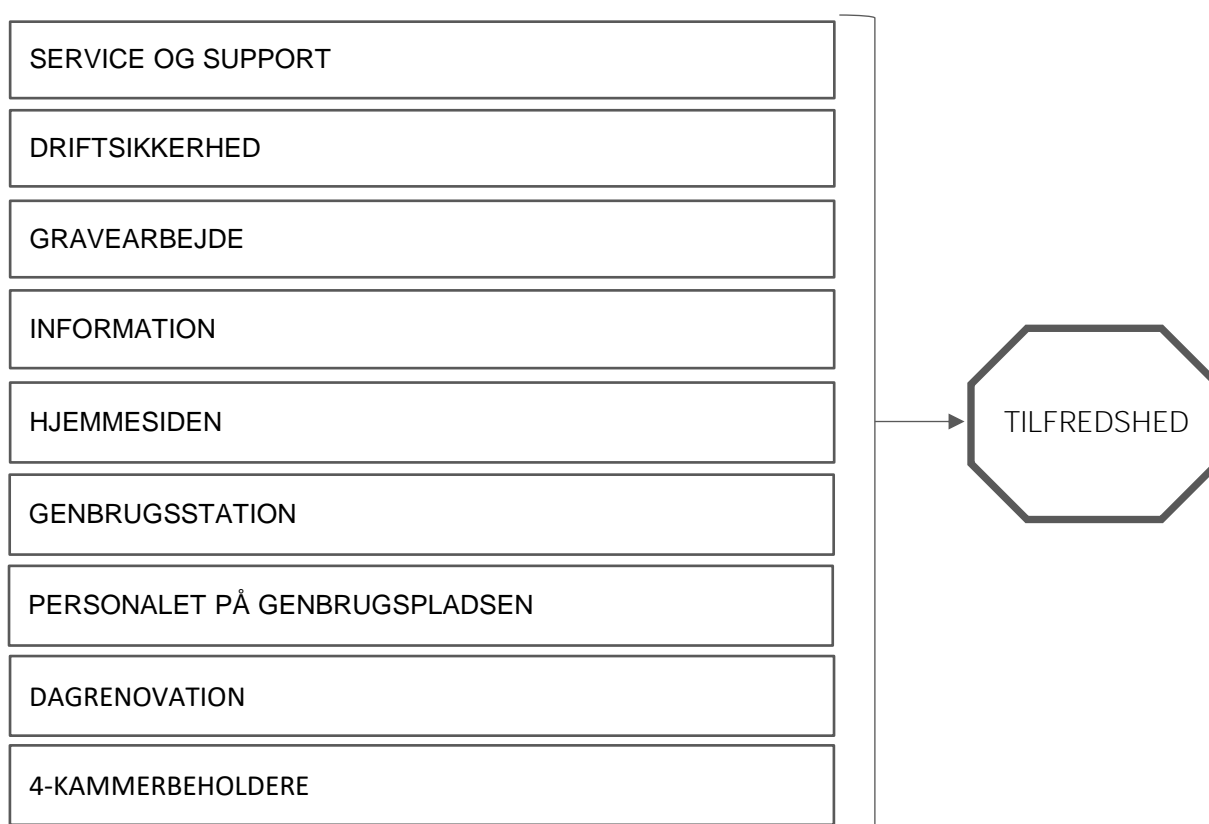
## EFFEKT MÅLING

---

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.

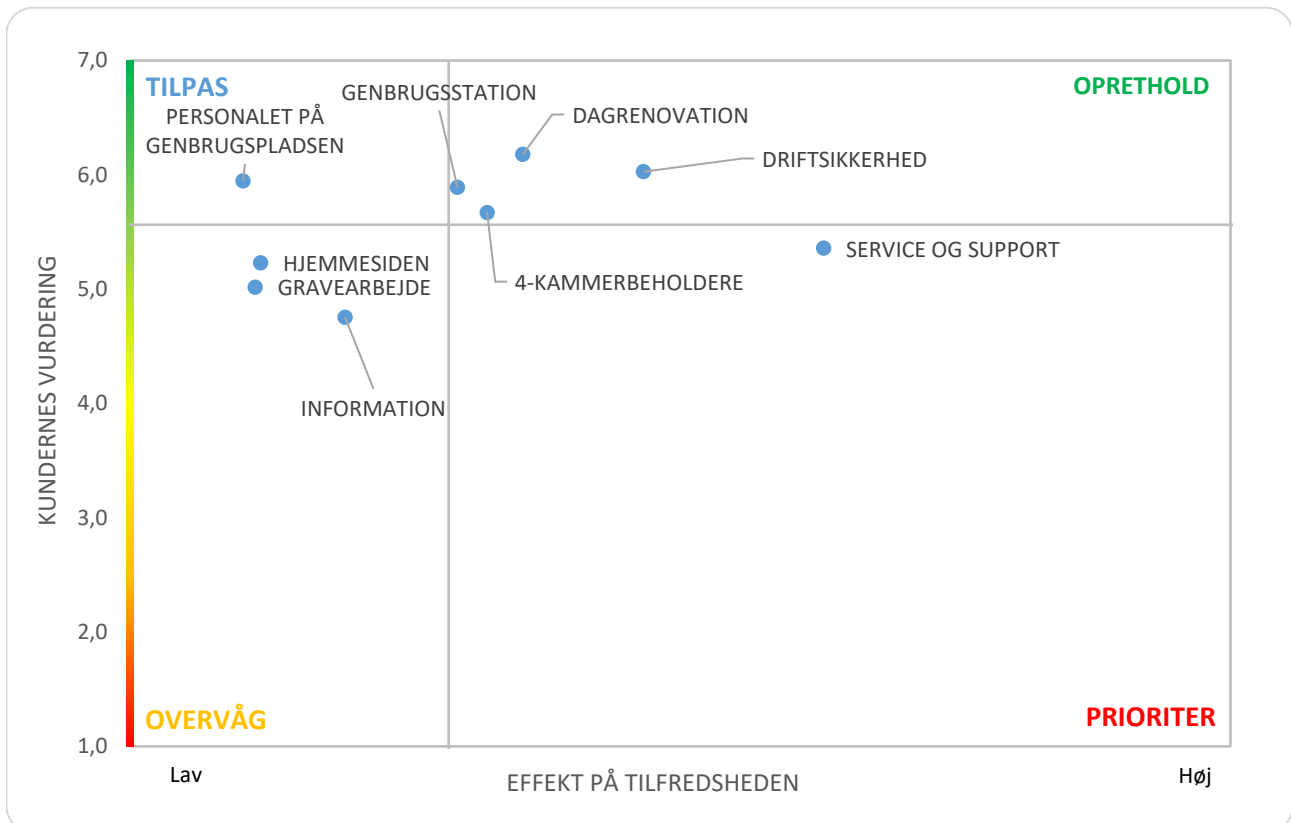


Af modellen ses det, at tilfredshed er sat som det endelige resultatområde, der bliver påvirket af de 9 indsatsområder.

## 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:

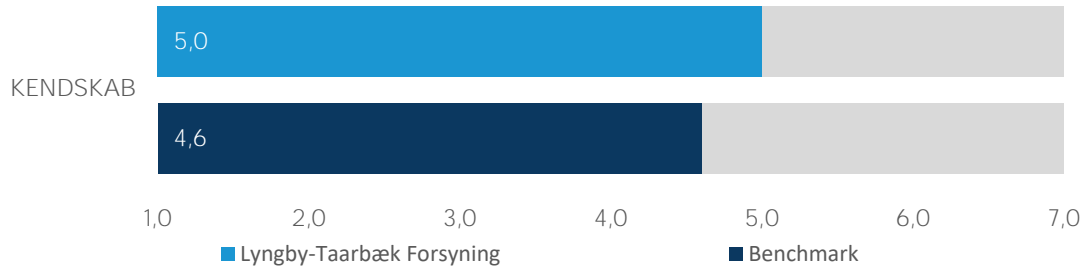
<p><b>TILPAS</b> indeholder de områder, hvor Lyngby-Taarbæk Forsyning er stærk, men hvor betydningen for kundernes tilfredshed er relativt lav. Som navnet antyder, kan disse områder tilpasses evt. ved at øge effekten gennem intern/ekstern branding eller ved at overveje, om det kan betale sig at iværksætte nye tiltag.</p>	<p><b>OPRETHOLD</b> indeholder de områder, hvor Lyngby-Taarbæk 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 Lyngby-Taarbæk Forsyning, hvor emneområder fremstår samlet. Prioritetskort ned på de enkelte spørgsmål under hvert emneområde følger på de næste sider.

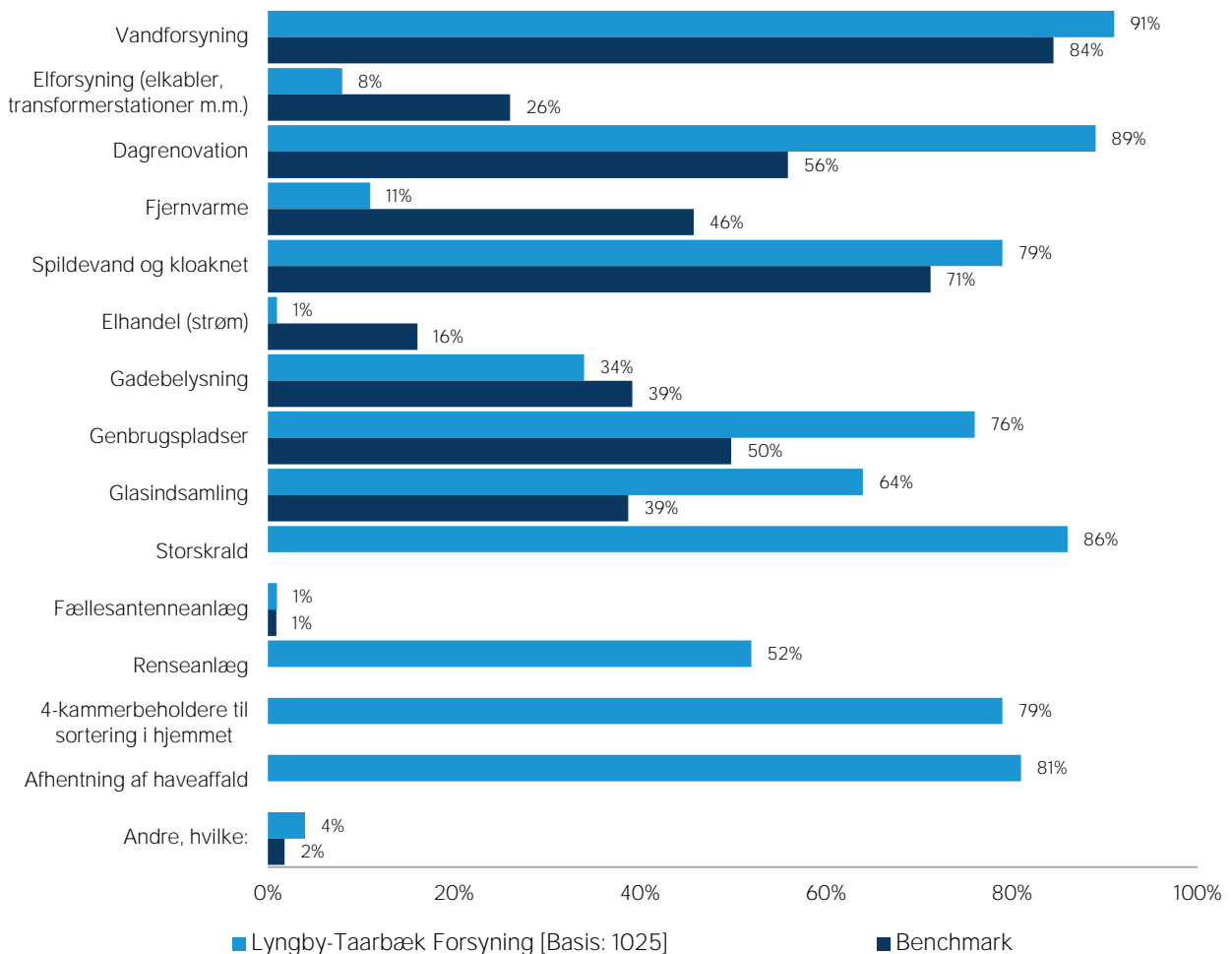
## KENDSKAB

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



	1. Kender slet ikke	2	3	4	5	6	7. Meget godt	Ved ikke/ ikke/ relevant	Basis	Lyngby- Taarbæk Forsyning	Benchmark
2 Hvor godt er dit kendskab til Lyngby-Taarbæk Forsyning og deres ydelser?	1%	5%	10%	19%	25%	19%	19%	1%	1052	5,0	4,6

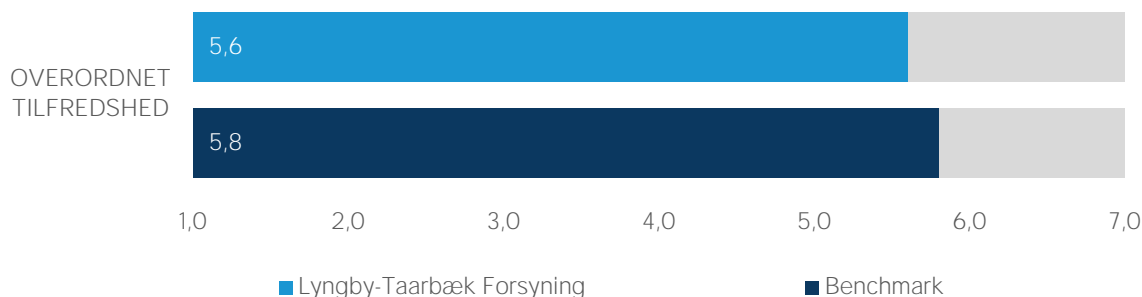
### 3 Hvilke af disse forsyningsarter mener du, at Lyngby-Taarbæk Forsyning har ansvaret for?





## OVERORDNET TILFREDSHED

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



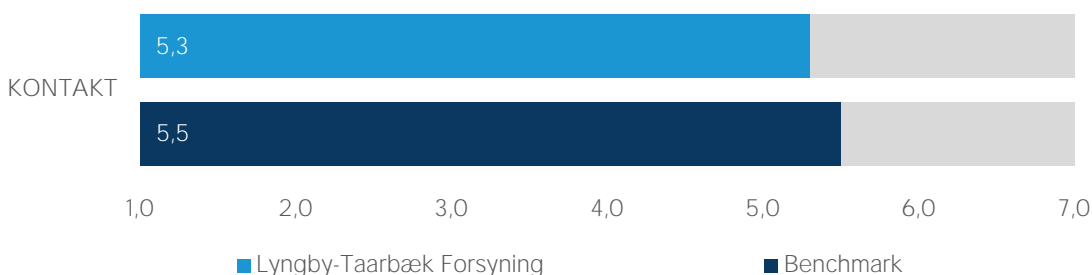
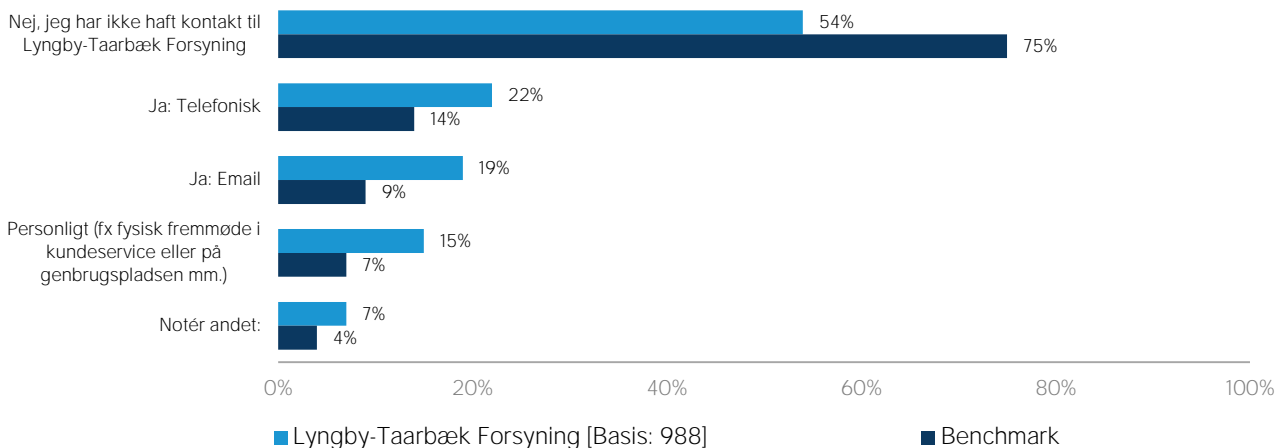
### 5. Hvor tilfreds er du overordnet set med Lyngby-Taarbæk Forsyning inden for disse forsyningsarter?

	Meget utilfreds		Hverken eller				Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	
	1	2	3	4	5	6				7	Basis
5.1 Vandforsyning	3%	2%	2%	9%	6%	23%	48%	6%	990	5,9	5,9
5.2 Affaldshåndtering	3%	5%	6%	8%	15%	28%	33%	2%	990	5,5	5,6
5.3 Spildevand og kloaknet	3%	2%	4%	14%	9%	23%	30%	14%	990	5,5	5,5
5.4 Genbrugsstationen	3%	3%	3%	6%	11%	27%	42%	6%	990	5,8	6,0
5.5 Renseanlægget Mølleåværket	1%	0%	1%	11%	2%	6%	12%	66%	990	5,3	-

## KONTAKT

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.

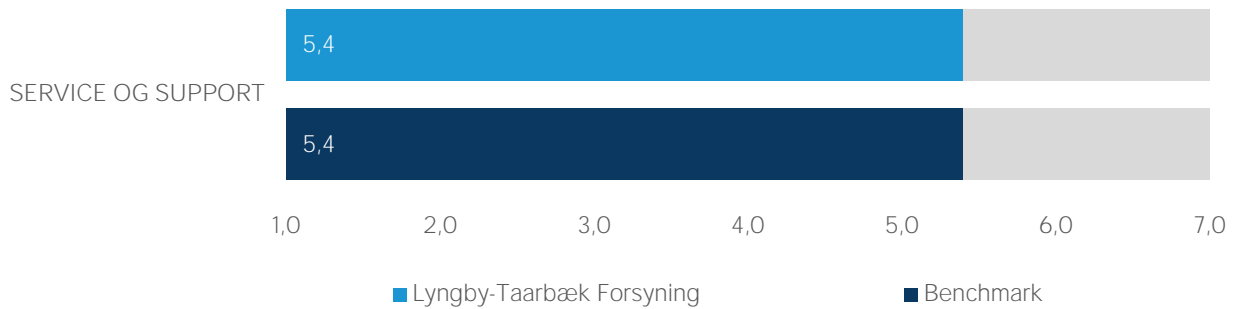
### 6 Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med Lyngby-Taarbæk Forsyning?



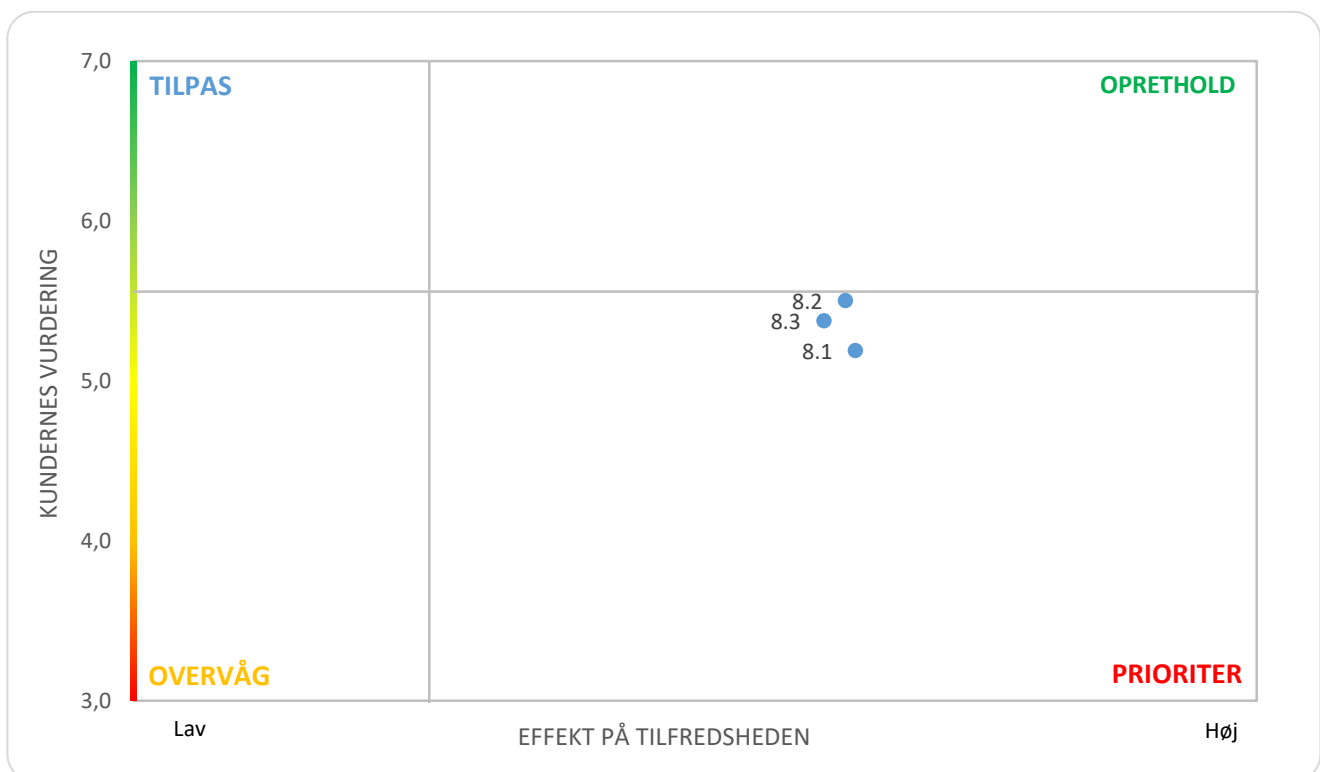
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
7.1 Det var let at få fat i den rette medarbejder hos Lyngby-Taarbæk Forsyning	3%	3%	3%	2%	8%	11%	19%	23%	32%	442	5,5	5,5	
7.2 Lyngby-Taarbæk Forsyning reagerer hurtigt på mine henvendelser	6%	3%	4%	10%	12%	17%	25%	25%	442	5,2	5,5		
7.3 Lyngby-Taarbæk Forsyning yder god telefonservice	2%	2%	3%	9%	9%	15%	20%	41%	442	5,5	5,7		
7.4 Lyngby-Taarbæk Forsyning yder god service online (herunder også mail-korrespondance)	4%	4%	2%	10%	9%	15%	20%	36%	442	5,2	5,2		
7.5 Lyngby-Taarbæk Forsyning yder god personlig service	2%	3%	3%	10%	8%	17%	21%	37%	442	5,4	5,6		
7.6 Lyngby-Taarbæk Forsynings kundeservice har tilfredsstillende åbningstider	3%	4%	3%	10%	10%	16%	19%	35%	442	5,2	5,4		

## 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.

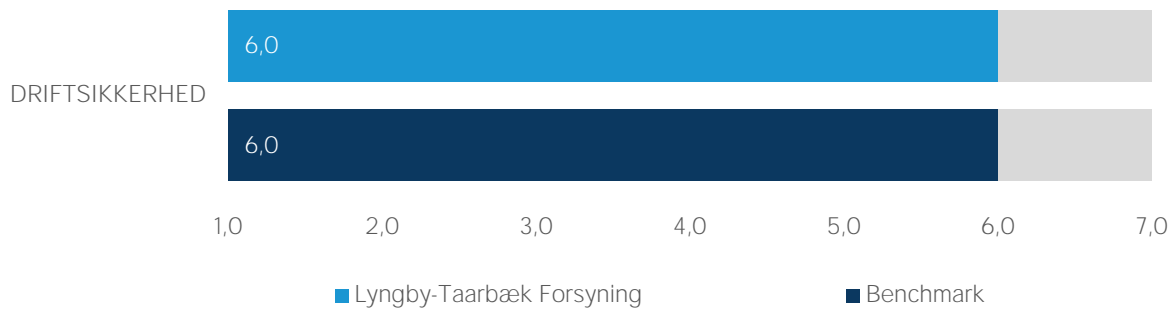


	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
8.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning har forståelse for mig som kunde	2%	2%	3%	15%	11%	19%	14%	34%	942	5,2	5,2
8.2 Lyngby-Taarbæk Forsynings support dækker mine behov	2%	2%	3%	10%	10%	26%	21%	25%	942	5,5	5,6
8.3 Lyngby-Taarbæk Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	2%	2%	3%	11%	9%	20%	17%	37%	942	5,4	5,4

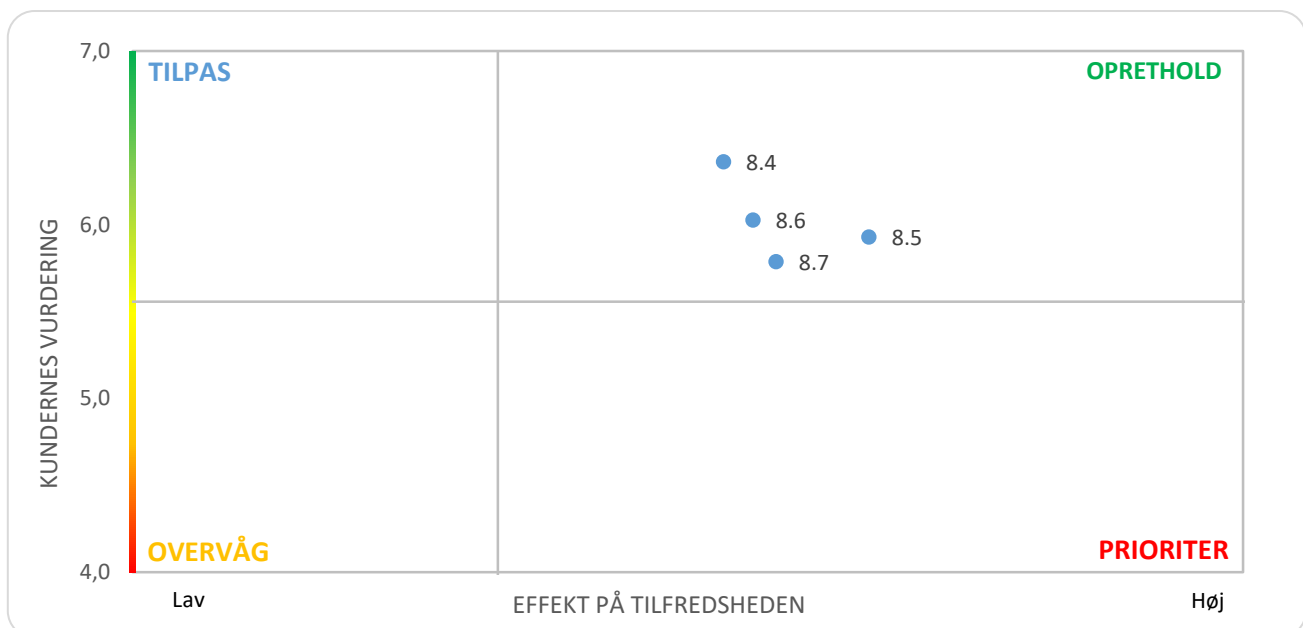


## DRIFTSIKKERHED

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.

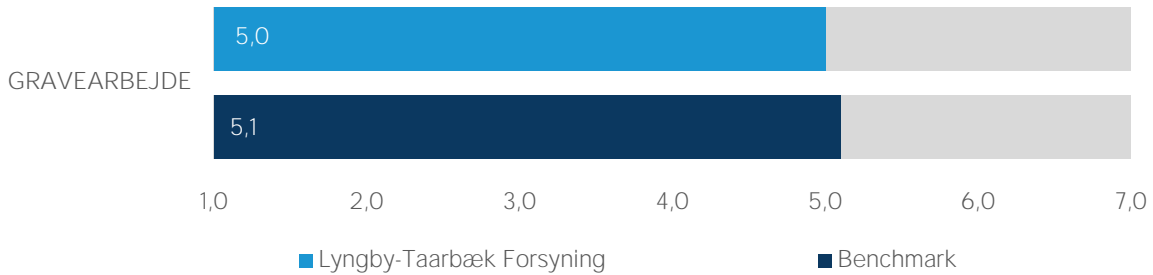


	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
8.4 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Lyngby-Taarbæk Forsyning som vandforsyningselskab	1%	1%	1%	5%	6%	21%	59%	7%	942	6,4	6,2
8.5 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Lyngby-Taarbæk Forsyning som affaldsselskab	2%	2%	4%	5%	10%	29%	44%	4%	942	5,9	6,1
8.6 Jeg oplever høj driftssikkerhed med Lyngby-Taarbæk Forsyning som ansvarlig for spildevand	1%	1%	1%	8%	6%	19%	36%	28%	942	6,0	5,9
8.7 Jeg har tillid til, at Lyngby-Taarbæk Forsyning behandler det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder	2%	3%	1%	10%	10%	25%	35%	14%	942	5,8	6,0

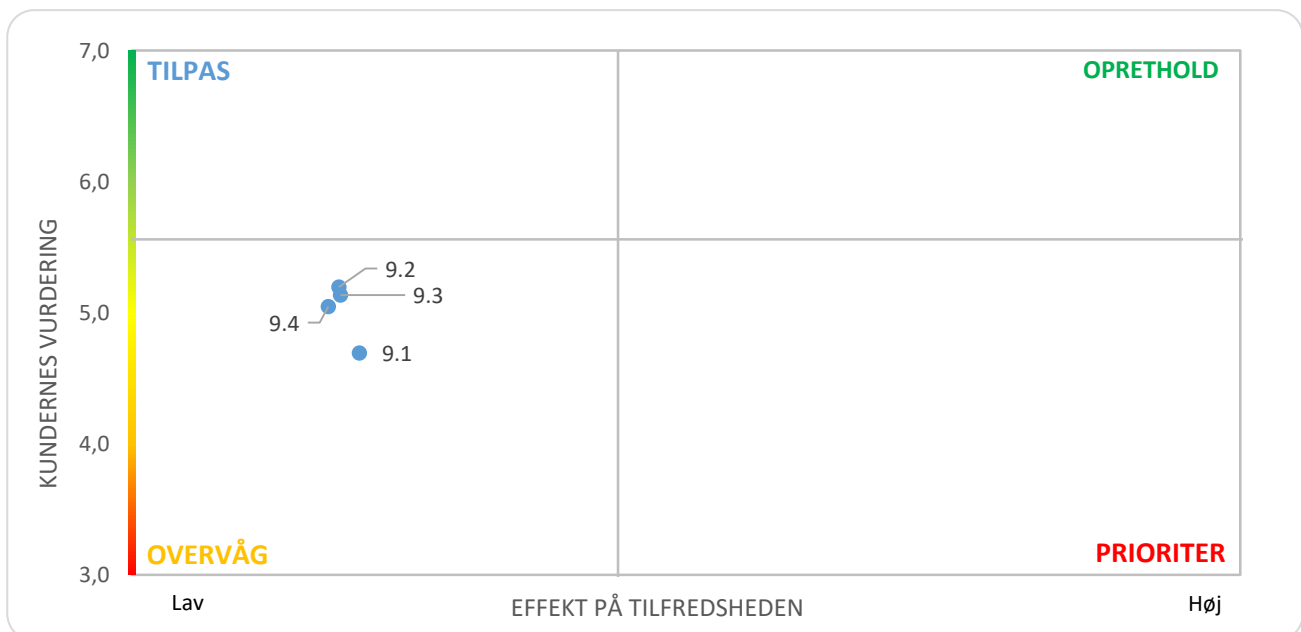


## GRAVEARBEJDE

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.



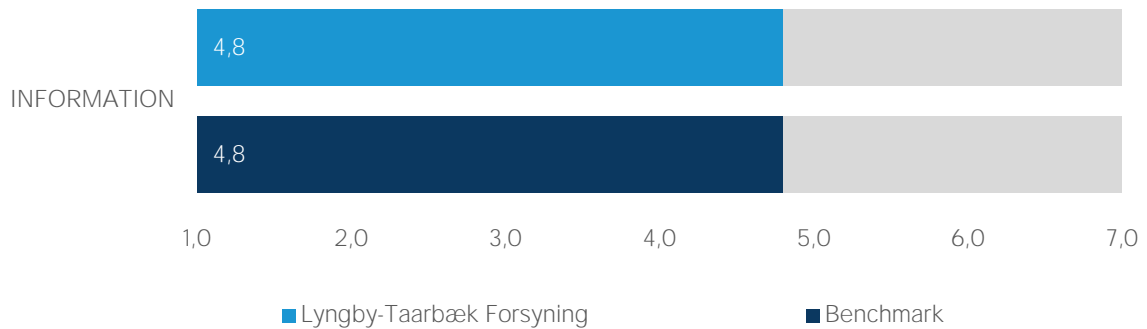
	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
9.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	4%	3%	5%	16%	10%	13%	11%	37%	939	4,7	5,0
9.2 Lyngby-Taarbæk Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	2%	3%	4%	12%	13%	19%	15%	31%	939	5,2	5,3
9.3 Lyngby-Taarbæk Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	1%	3%	4%	14%	13%	18%	14%	33%	939	5,1	5,2
9.4 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder	3%	3%	5%	12%	10%	19%	14%	33%	939	5,0	5,1





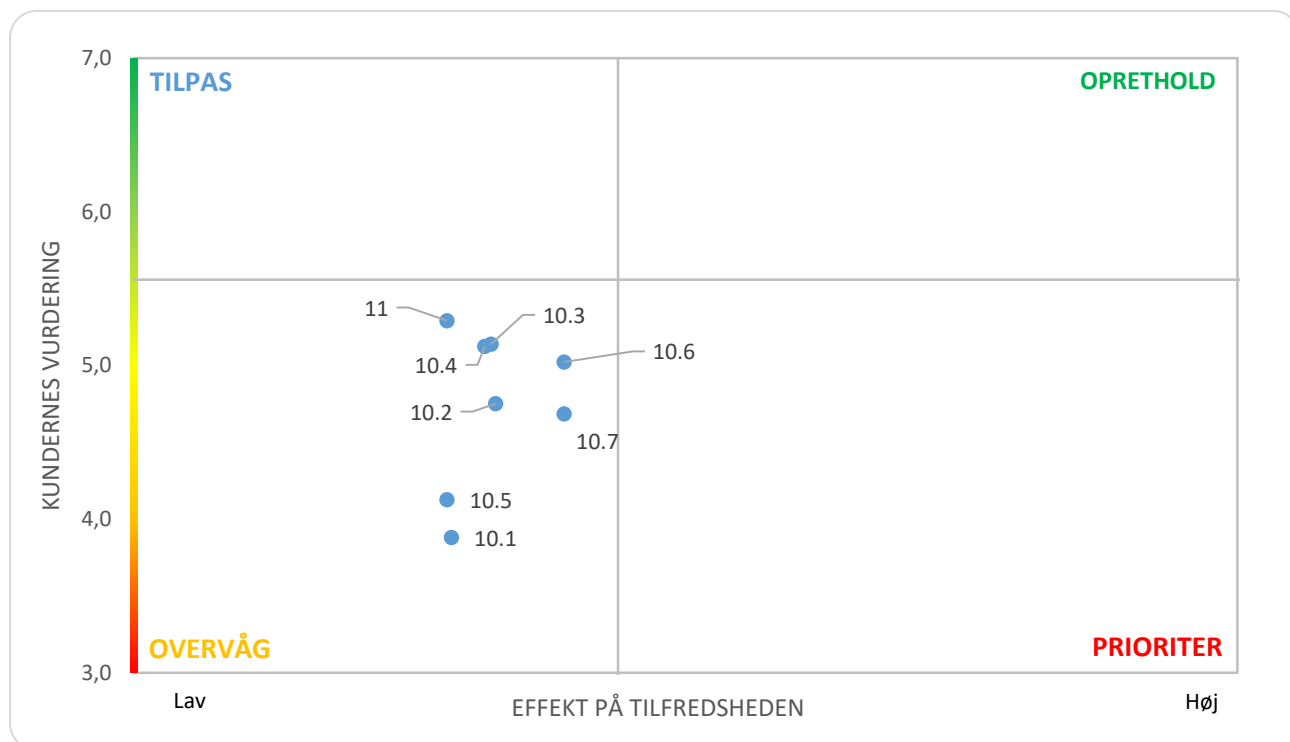
## INFORMATION

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.



	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
10.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	8%	9%	8%	27%	9%	9%	5%	24%	905	3,9	4,1
10.2 Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Lyngby-Taarbæk Forsyning og deres leverancer	3%	4%	9%	27%	14%	18%	15%	10%	905	4,8	4,8
10.3 Regningen, jeg modtager fra Lyngby-Taarbæk Forsyning, er let for mig at forstå	2%	4%	6%	19%	17%	26%	18%	9%	905	5,1	5,1
10.4 Lyngby-Taarbæk Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, så jeg kan sortere mit affald korrekt	4%	5%	6%	15%	16%	27%	21%	5%	905	5,1	5,2
10.5 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald	9%	10%	12%	20%	12%	14%	10%	13%	905	4,1	4,5
10.6 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	2%	3%	4%	16%	10%	19%	13%	32%	905	5,0	5,2
10.7 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	3%	3%	4%	18%	8%	14%	8%	42%	905	4,7	4,8
11 Jeg oplever, at Lyngby-Taarbæk Forsyning er seriøse og ærlige i deres kommunikation	4%	3%	2%	15%	13%	25%	23%	15%	903	5,3	-

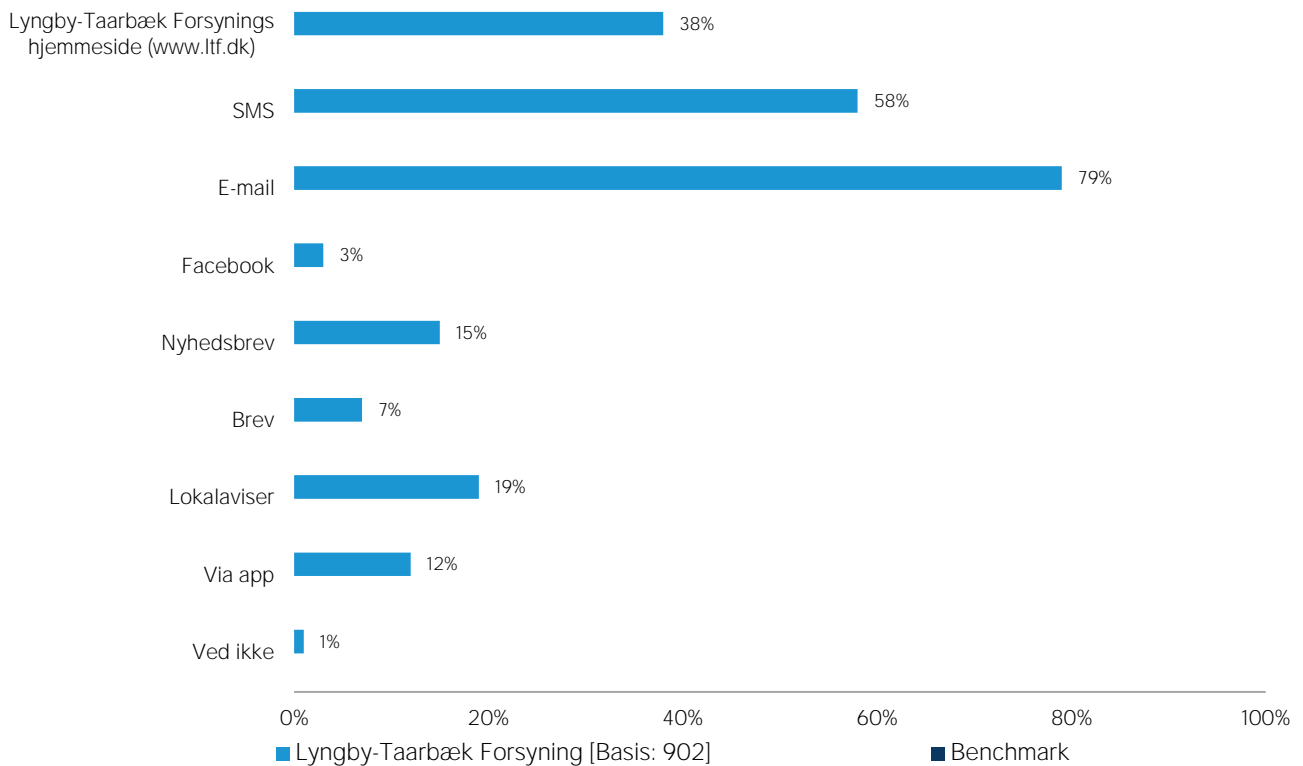
## INFORMATION



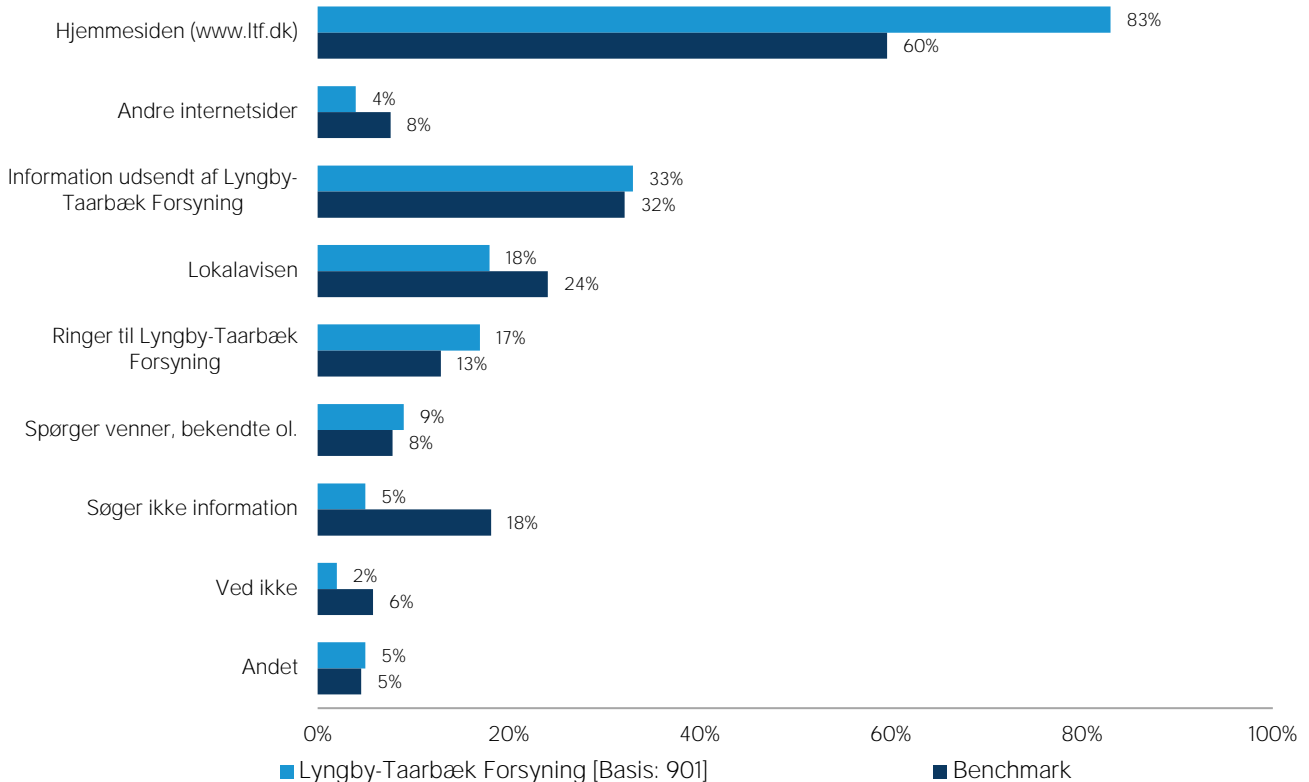
- 10.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug
- 10.2 Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Lyngby-Taarbæk Forsyning og deres leverancer
- 10.3 Regningen, jeg modtager fra Lyngby-Taarbæk Forsyning, er let for mig at forstå
- 10.4 Lyngby-Taarbæk Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkeligt orienteret, så jeg kan sortere mit affald korrekt
- 10.5 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald
- 10.6 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser
- 10.7 Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser
- 11 Jeg oplever, at Lyngby-Taarbæk Forsyning er seriøse og ærlige i deres kommunikation

## INFORMATION

### 12 På hvilke måder vil du gerne informeres af Lyngby-Taarbæk Forsyning?



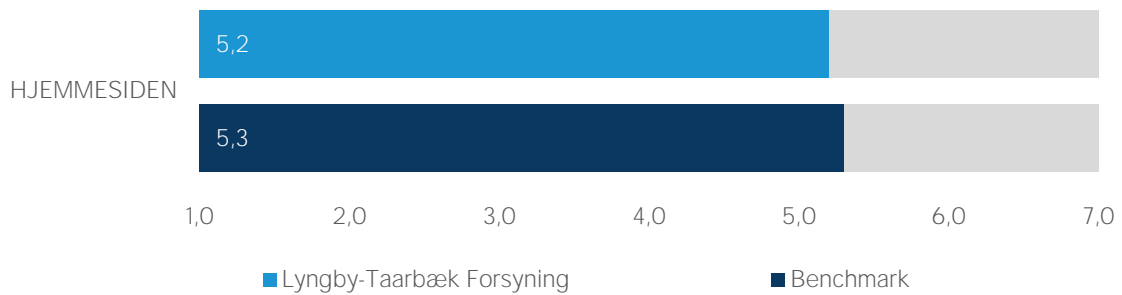
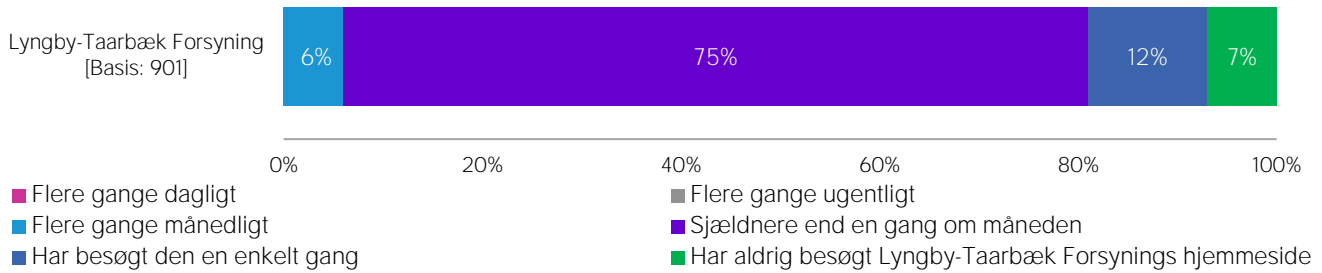
### 13 Hvor henter du information om affald, vand og spildevand?



## HJEMMESIDEN

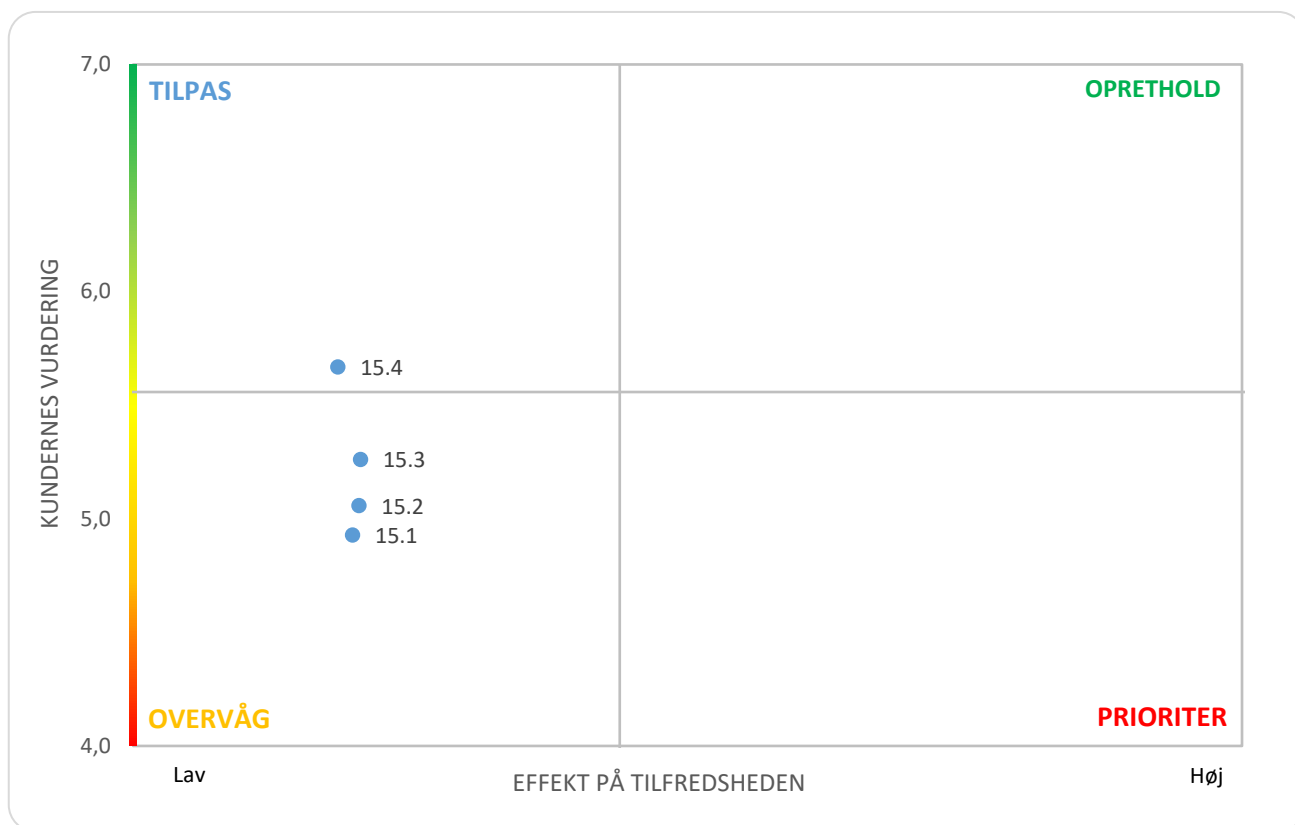
Et forsyningsselskabs hjemmeside er ikke blot en informationskanal. Det er også det eneste sted mange af kunderne reelt møder deres forsyningsselskab - udover at forbruge forsyningsselskabets leverancer - Hjemmesiden kan derfor være essentiel for hvordan det opleves at være kunde - er der fx gode muligheder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

### 14 Hvor ofte besøger du Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside (www.ltf.dk)?



Spørgsmål	Lyngby-Taarbæk Forsyning							Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7				
15.1 Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information	2%	3%	5%	18%	20%	20%	10%	21%	898	4,9	5,1
15.2 Informationen om sortering af affald er god på Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside	1%	3%	3%	16%	17%	20%	10%	29%	898	5,1	-
15.3 Der er gode muligheder for selvbetjening på Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside	1%	2%	2%	14%	13%	24%	12%	32%	898	5,3	5,3
15.4 Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)	1%	1%	1%	10%	10%	20%	21%	37%	898	5,7	5,5

## HJEMMESIDEN



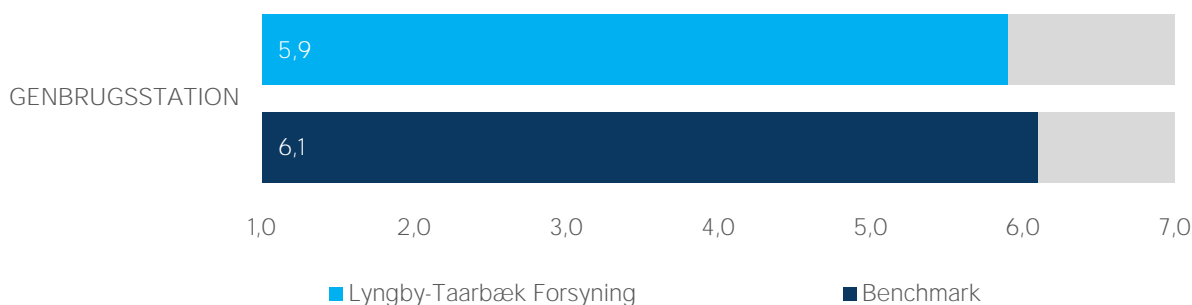
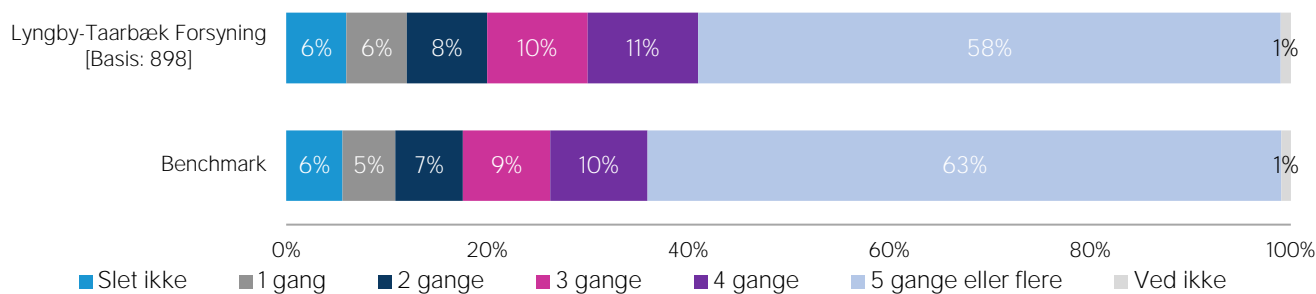
- 15.1 Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information
- 15.2 Informationen om sortering af affald er god på Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside
- 15.3 Der er gode muligheder for selvbetjening på Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside
- 15.4 Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-ordning)



## GENBRUGSSTATION

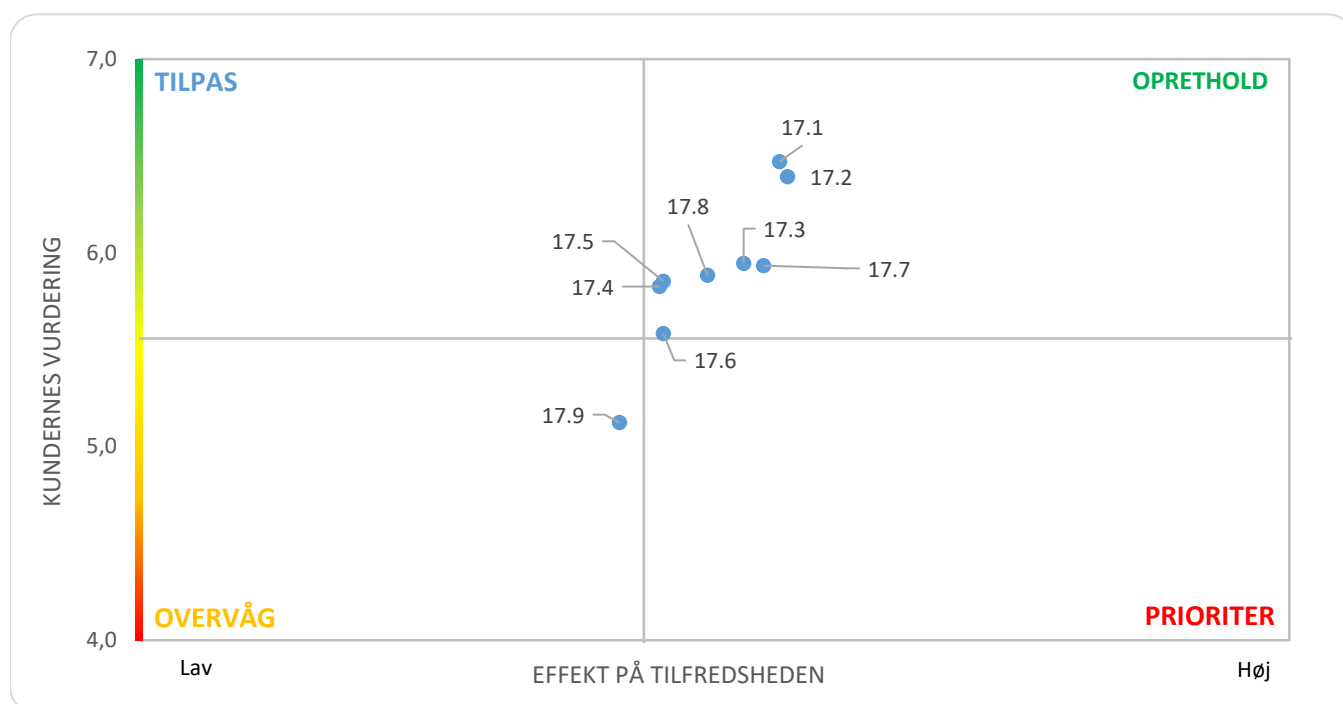
Der er for tiden stor fokus på at beskytte miljøet, herunder også forsyningsselskabernes rolle. Bliver der produceret på betryggende vis, bliver der afledt på betryggende vis? Det kan være svært for den enkelte kunde at opnå forståelse af hvordan forsyningsselskabet reelt agerer og hvilken betydning - 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.

### 16 Hvor ofte har husstanden benyttet en genbrugsstation inden for det seneste halve år?



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
17.1 Det er let at finde adressen til genbrugsstationen	1%	0%	1%	4%	6%	16%	62%	11%	830		830	6,5	6,4
17.2 Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen	1%	0%	1%	3%	8%	19%	60%	8%	830		830	6,4	6,2
17.3 Åbningstiderne på genbrugsstationen er passende	2%	3%	4%	4%	11%	22%	50%	3%	830		830	5,9	6,0
17.4 Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode	2%	3%	4%	7%	12%	22%	47%	2%	830		830	5,8	6,2
17.5 Der er altid plads i containerne	1%	3%	4%	7%	15%	30%	38%	4%	830		830	5,9	6,1
17.6 Skiltningen på genbrugsstationen er god	2%	4%	6%	8%	17%	26%	35%	2%	830		830	5,6	5,9
17.7 Rengøringen på genbrugsstationen er god	1%	2%	3%	7%	13%	33%	37%	5%	830		830	5,9	6,2
17.8 Der er ikke for lang kø/ventetid	1%	2%	3%	7%	13%	31%	40%	3%	830		830	5,9	6,1
17.9 Genbrugsstationen er logisk indrettet - det er let at finde rundt	3%	4%	10%	14%	17%	23%	25%	3%	830		830	5,1	5,7

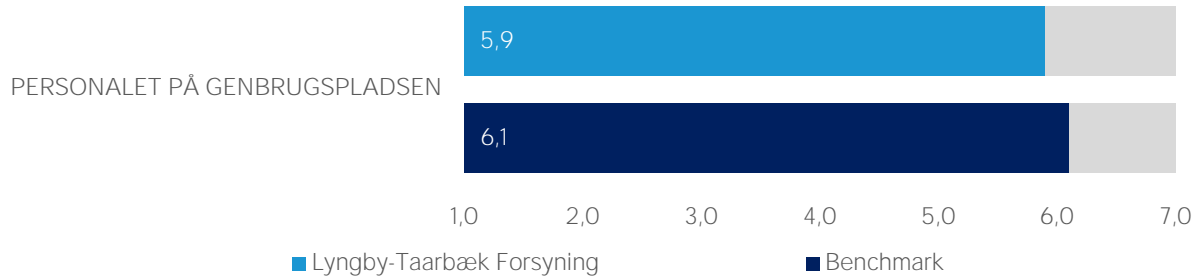
## GENBRUGSSTATION



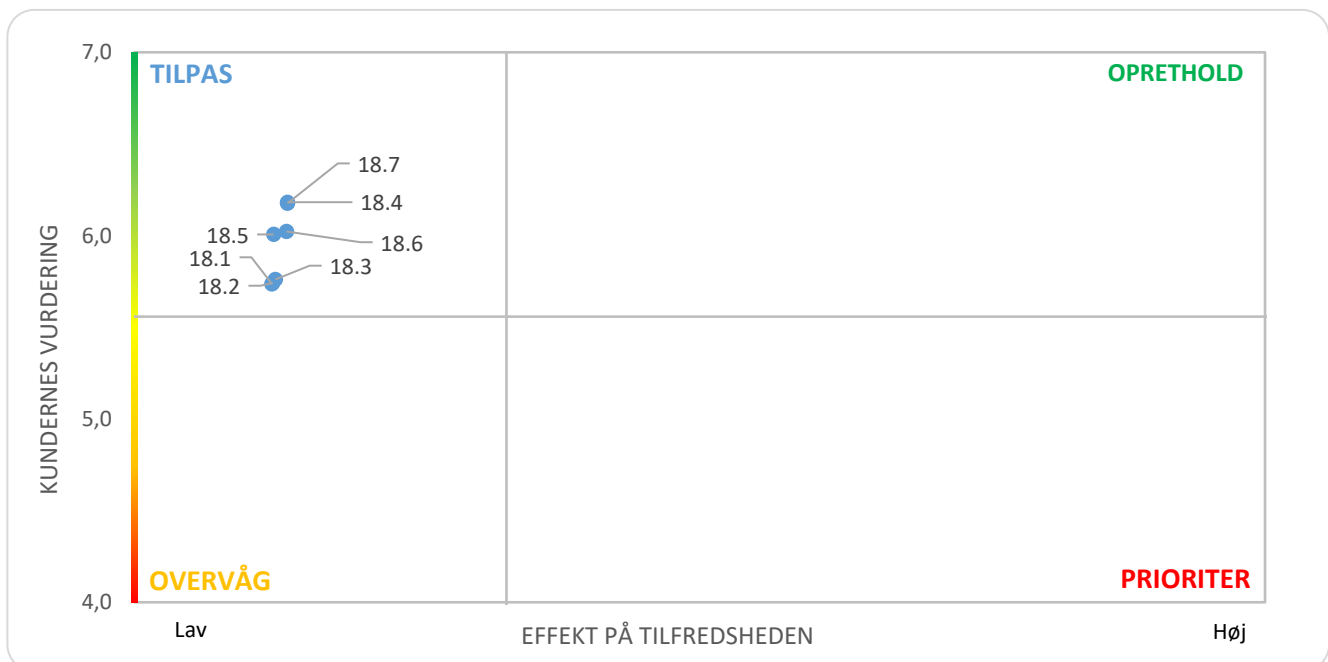
- 17.1 Det er let at finde adressen til genbrugsstationen
- 17.2 Det er let at finde åbningstider for genbrugsstationen
- 17.3 Åbningstiderne på genbrugsstationen er passende
- 17.4 Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationen er gode
- 17.5 Der er altid plads i containerne
- 17.6 Skiltningen på genbrugsstationen er god
- 17.7 Rengøringen på genbrugsstationen er god
- 17.8 Der er ikke for lang kø/ventetid
- 17.9 Genbrugsstationen er logisk indrettet - det er let at finde rundt

## PERSONALET PÅ GENBRUGSPLADSEN

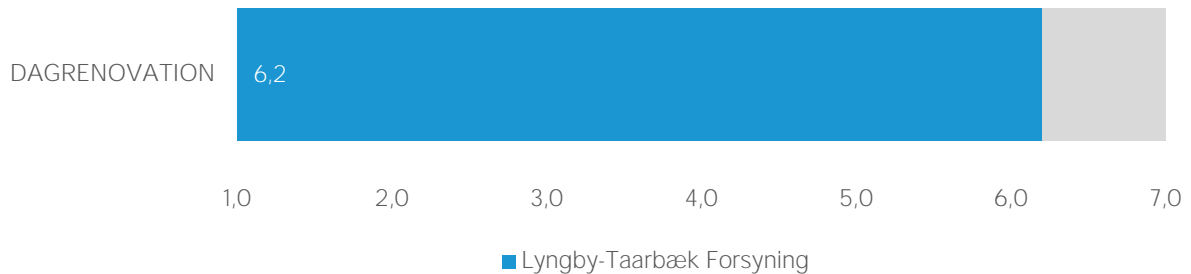
I modsætning til mange andre forsyningsarter er genbrugsstationen er ydelse, der kræver en højere grad af involvering af kunderne. De skal selv opsøge den og selv skille sig af med deres medbragte affald. En tilfreds bruger af genbrugsstationen oplever en tilstrækkelig grad af tilgængelighed og en lethed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



	Helt uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
18.1 Det er let at få kontakt til en medarbejder	1%	2%	4%	8%	17%	29%	32%	7%	826	5,7	5,9
18.2 Der er tilstrækkeligt personale tilstede i hele åbningstiden	1%	1%	4%	8%	16%	28%	29%	12%	826	5,7	5,9
18.3 Der er ikke for lang ventetid på at tale med en medarbejder	1%	1%	4%	9%	15%	32%	30%	9%	826	5,8	5,9
18.4 Personalet er gode til at vejlede	0%	1%	1%	5%	9%	30%	47%	6%	826	6,2	6,3
18.5 Personalet er venlige og imødekommende	1%	2%	3%	6%	10%	28%	44%	6%	826	6,0	6,1
18.6 Personalet sikrer, at borgerne sorterer deres affald korrekt	1%	1%	1%	7%	12%	28%	38%	12%	826	6,0	6,1
18.7 Personalet har tilstrækkelig viden om affaldssortering og genanvendelse	0%	0%	1%	5%	7%	27%	38%	21%	826	6,2	6,3

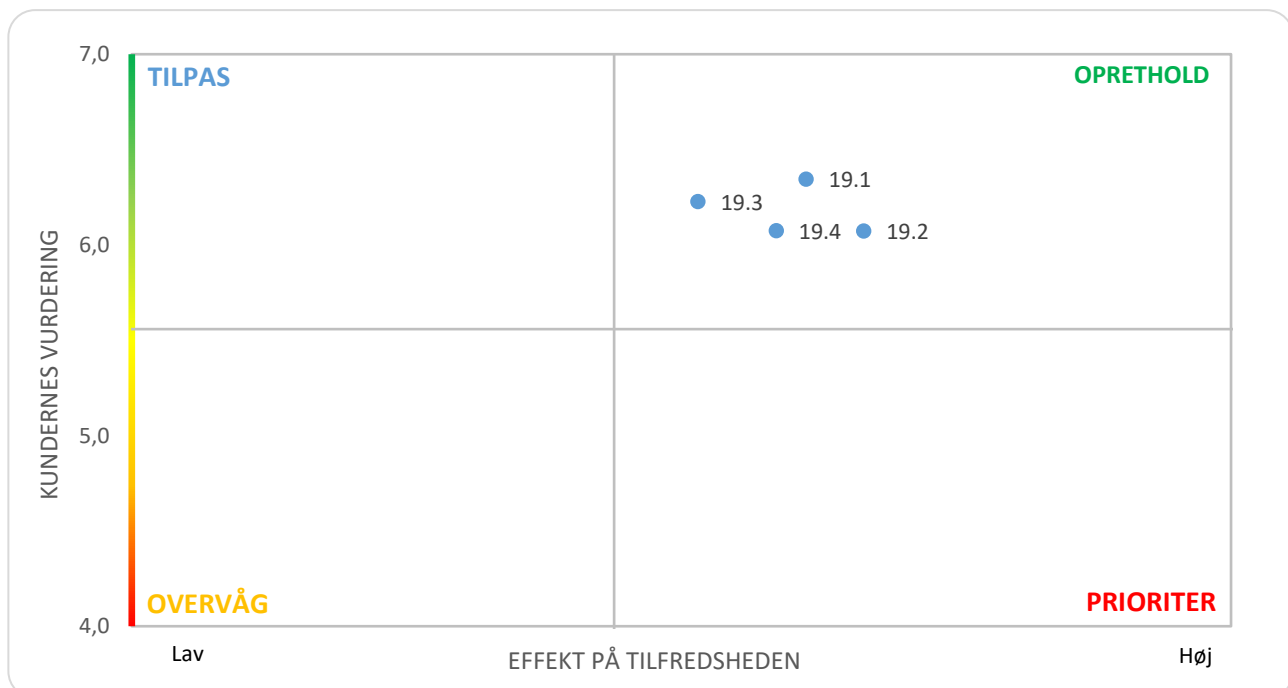


## DAGRENOVATION

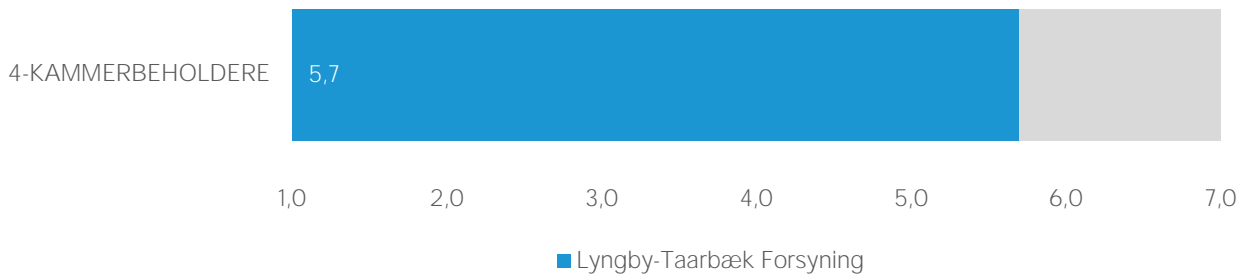


Hvor tilfreds er du med Lyngby-Taarbæk Forsyning inden for dagrenovation?

	Meget utilfreds 1	2	3	Hverken /eller 4	5	6	Meget tilfreds 7	Ved ikke	Basis	Lyngby- Taarbæk Forsyning	Benchmark
19.1 Tømning af min skraldespand ved min husstand fungerer godt	1%	1%	2%	4%	6%	20%	64%	1%	886	6,3	-
19.2 Skraldemanden er imødekommende	2%	1%	2%	6%	7%	14%	41%	28%	886	6,1	-
19.3 Den tomme skraldespand sættes tilbage på plads	2%	1%	3%	5%	5%	20%	60%	5%	886	6,2	-
19.4 Jeg har nok information om dagrenovationsordningen	2%	2%	2%	7%	6%	25%	50%	6%	886	6,1	-

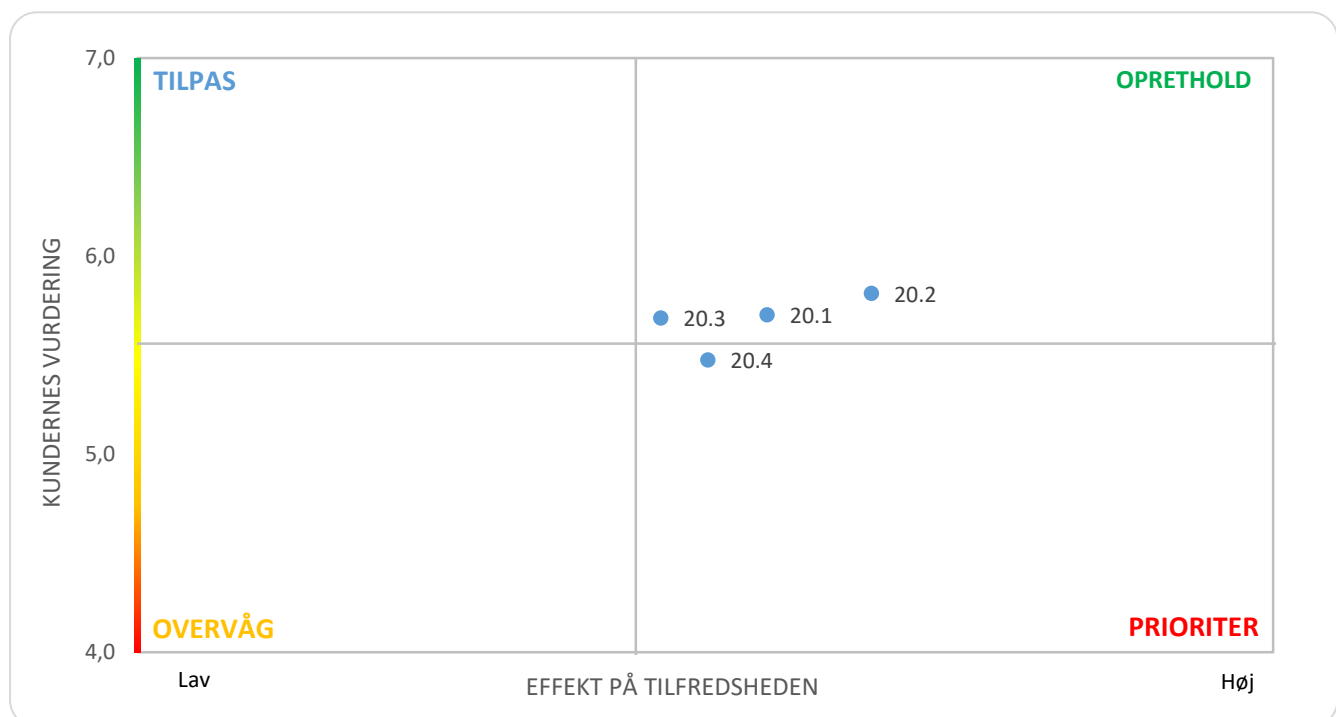


## 4-KAMMERBEHOLDERE



Hvor tilfreds er du med Lyngby-Taarbæk Forsynings 4-kammerbeholdere (plast, metal, glas og papir)?

	Meget utilfreds 1	2	3	Hverken /eller 4	5	6	Meget tilfreds 7	Ved ikke	Basis	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
20.1 Tømning af 4-kammerbeholderen ved min husstand fungerer godt	4%	4%	4%	7%	10%	24%	40%	8%	885	5,7	-
20.2 Skraldemanden er imødekomende	3%	2%	1%	7%	6%	18%	31%	32%	885	5,8	-
20.3 Den tomme 4-kammerbeholder sættes tilbage på plads	5%	3%	4%	7%	8%	23%	41%	10%	885	5,7	-
20.4 Jeg har nok information om sortering i 4-kammerbeholderen	4%	5%	4%	9%	10%	25%	34%	9%	885	5,5	-

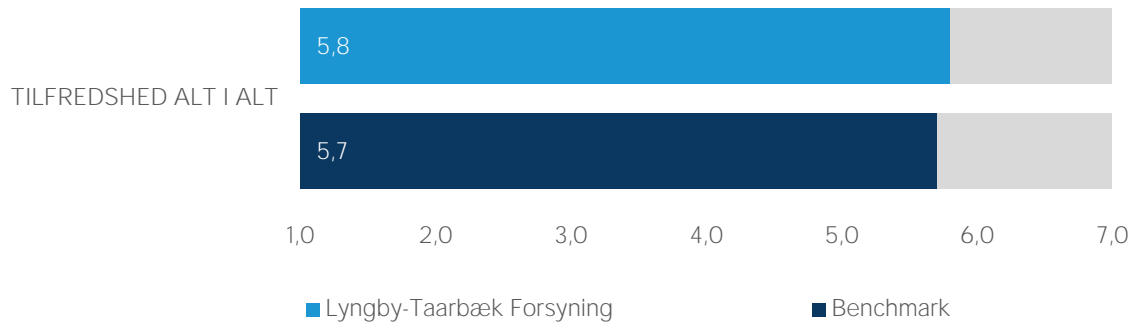




## TILFREDSHED ALT I ALT

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	Lyngby-Taarbæk Forsyning	Benchmark
21.1 Lyngby-Taarbæk Forsyning leverer det, de skal	1%	1%	1%	8%	16%	39%	29%	4%	885	5,8	5,8		
21.2 Jeg oplever samlet set, at Lyngby-Taarbæk Forsyning gør det let for mig at være kunde	1%	1%	2%	9%	16%	36%	28%	6%	885	5,7	5,6		
21.3 Jeg er alt i alt meget tilfreds med Lyngby-Taarbæk Forsyning som forsyningsselskab	2%	1%	1%	8%	14%	39%	32%	2%	885	5,8	5,8		

## TEMAOVERSIGT

