BILAG 4

Kundeundersøgelse 2026



VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance

Spørgeskemaundersøgelse

25 spørgsmål om

- Drift
- Kundeservice
- Kommunikation
- Anlægsarbejde

- Mulighed for kommentarer



VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance

Sådan fik vi kunderne til at svare

- E-boks til 4.500 tilfældige kunder
- Opslag på vores Facebook og hjemmeside
- Svarperiode: 20. april til 3. maj 2026.



Agerglimt 98
7100 Vejle

VEJLE SPILDEVAND

21. april 2026

Giv din mening

Til adressen Agerglimt 98, Vejle

Vejle Spildevand giver ordet til kunderne i en ny kundeundersøgelse. Nu har du mulighed for at dele din mening om vores arbejde: Hvad gør vi godt, og hvad kan vi gøre endnu bedre?

Giv din mening her https://defgo.com/surveys/dk/vejlespildevand/s.asp?id=1736855&c=72GWVV&s=1&l=da&p=survey.interresearch.dk

Mere om undersøgelsen

Kundeundersøgelsen udføres af analyseinstituttet Interresearch, som har stor erfaring med denne type undersøgelser. De gennemfører også lignende undersøgelser for andre forsyninger, hvilket gør det muligt at sammenligne svarene med resten af branchen.

Undersøgelsen handler bl.a. om drift, kundeservice, kommunikation og gravearbejde, og det tager ca. 5 minutter at besvare.

5 biografture på højkant

Det er frivilligt at deltage, du er anonym i forhold til Vejle Spildevand, og der trækkes lod om 5 gavekort til en biografture blandt besvarelserne.

Sidste frist for at svare er søndag den 3. maj.

Tak for din hjælp.

Med venlig hilsen

VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance

Stort datagrundlag

- Knap 1000 kunder svarede (569 svar i 2020)
- De vurderede en række udsagn på en skala fra 1-5:

Almindeligvis kan man antage at følgende gør sig gældende:
- Resultater under 1,0 er uacceptabelt
- Resultater mellem 2,1 og 3 er utilfredsstillende
- Resultater mellem 3,1 og 4 er tilfredsstillende
- Resultater mellem 4,1 og 5 er fremragende

VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance

Stor tilfredshed med vores kerneopgave og bedre kommunikation ved gravearbejde

KUNDERNE ER MEST TILFREDSE MED:		KUNDERNE ER MINDST TILFREDSE MED:	
Vejle Spildevand sørger for, at din ejendoms spildevand afledes uden problemer	4,2	Vejle Spildevand giver god information om arbejdet undervejs fx hvis der opstår forsinkelser	3,5
Vejle Spildevand sørger, at dit nærområde er uden gener (lugt, støj eller uæstetiske forhold)	4,2	Vejle Spildevand medvirker til, at der i tilstrækkelig grad er rent vand i Vejle Fjord	3,6
Indholdet på Facebook-siden er godt formidlet - skrevet i et klart og letlæseligt sprog	4,1	Vejle Spildevand giver god information om arbejdet inden det går i gang fx på informationsmøder	3,6

VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance

Hvad har vi gjort efter undersøgelsen?

- Styrket de interne arbejdsgange
- Opfølgning på vores brug af e-Boks og sms med anlægsteamet → bedre kommunikation til kunderne
- Svaret på 245 kommentarer (se hjemmesiden)
- Arbejder videre med konkrete forslag, fx samarbejde med boligforeninger om at undgå affald i toilettet



VEJLE SPILDEVAND
- vand i balance