

Skanderborg Forsyning forbrugertilfredshedsundersøgelse 2025

Invitationen til at deltage i forbrugertilfredshedsundersøgelsen er sendt ud til 2.487 tilfældigt udvalgte forbrugere.

Formålet er at undersøge, hvad vi som Skanderborg Forsyning gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre. Undersøgelsen er senest gennemført i november 2023.

Spørgsmål 1. Velkommen til Skanderborg Forsynings kundertilfredshedsundersøgelse 2025

Samtykke Det er frivilligt for dig at besvare denne spørgeskemaundersøgelse, som gennemføres af Interresearch als på vegne af: Skanderborg Forsyning. De oplysninger vi indsamler anvendes udelukkende til statistiske formål, og du deltager anonymt i forhold til Skanderborg Forsyning. Ved at deltage i undersøgelsen giver du Skanderborg Forsyning og Interresearch samtykke til at opbevare din besvarelse.

Spørgsmål 2. Vi trækker lod blandt alle, der deltager i undersøgelsen, om fire gavekort på hver 500 kr. til Kulturhuset. Ønsker du at deltage i lodtrækningen, bedes du skrive din e-mailadresse nedenfor, så vi kan kontakte dig, hvis du skulle være blandt de heldige vindere. E-mailadressen vil kun blive brugt til dette formål og vil ikke blive videregivet til tredjepart.

E-mailadresse

Spørgsmål 3. Hvor gammel er du?

Kun ét svar

- ☐ Under 18 år
- ☐ 18-35 år
- ☐ 36-50 år
- ☐ 51-70 år
- ☐ Over 70 år

Spørgsmål 4. Hvor godt er dit kendskab til Skanderborg Forsyning og deres ydelser?

Kun ét svar

- ☐ 1. Kender slet ikke Skanderborg Forsyning og deres ydelser
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7. Meget godt
- ☐ Ved ikke/ikke relevant

Spørgsmål 5. Hvad tror du Skanderborg Forsyning leverer til dig?

Gerne flere svar

- ☐ Vandforsyning
- ☐ Elforsyning (elkabler, transformerstationer m.m.)
- ☐ Dagrenovation
- ☐ Fjernvarme
- ☐ Rensning af spildevand
- ☐ Tømning af septik- og trixtanke
- ☐ Elhandel (strøm)
- ☐ Gadebelysning
- ☐ Genbrugspladser
- ☐ Glasindsamling
- ☐ Batteriindsamling
- ☐ Fællesantenneanlæg
- ☐ Andre, hvilke: _____

Spørgsmål 6. Skanderborg Forsyning leverer drikkevand til Skanderborg, Stilling-Gram, Voerladegård og Herskind. Og renser spildevandet i hele Skanderborg Kommune.

Spørgsmål 7. Får du drikkevand fra Skanderborg Forsyning? Det gør du, hvis du bor i Skanderborg, Stilling-Gram, Voerladegård og Herskind.

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 8)
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Spørgsmål 8. Drikkevandsforsyning Hvor enig er du i nedenstående udsagn om Skanderborg Forsyning:

Kun ét svar i hver linje

	Meget uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Meget enig 7	Ved ikke/ikke relevant
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Skanderborg Forsyning som drikkevandsforsyningsselskab	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg får tilfredsstillende information om min drikkevandsforsyning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Smagen af vandet er god	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er alt i alt tilfreds med Skanderborg Forsyning inden for drikkevandsforsyning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 9. Spildevand Skanderborg Forsyning håndterer spildevandet i hele Skanderborg kommune Hvor enig er du i nedenstående udsagn om Skanderborg Forsyning:

Kun ét svar i hver linje	Meget uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Meget enig 7	Ved ikke/ikke relevant
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Skanderborg Forsyning som spildevandsselskab	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg får tilfredsstillende information om afledningen og behandlingen af mit spildevand	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er alt i alt tilfreds med Skanderborg Forsyning inden for håndtering af spildevand	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 10. Kontakt til Skanderborg Forsyning Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med Skanderborg Forsyning?

Gerne flere svar

- ☐ Nej, jeg har ikke haft kontakt til Skanderborg Forsyning (Gå til spørgsmål 17)
- ☐ Ja: Telefonisk
- ☐ Ja: Email
- ☐ Ja: Sociale medier
- ☐ Ja: Personligt fremmøde
- ☐ Notér andet:

Spørgsmål 11. Hvad drejede din henvendelse sig om?

Gerne flere svar

- ☐ Min regning
- ☐ Drikkevandsforsyning
- ☐ Tilstoppet kloak/lugtproblemer/rotter
- ☐ Grave-/anlægsarbejde
- ☐ Regnhændelser
- ☐ Ved ikke/husker ikke
- ☐ Andet:

Spørgsmål 12. Kontakt til Skanderborg Forsyning

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2 (Gå til spørgsmål 13)	3 (Gå til spørgsmål 14)	Hvert en eller 4 (Gå til spørgsmål 15)	5 (Gå til spørgsmål 16)	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant
Skanderborg Forsyning reagerer hurtigt på mine henvendelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg fik den nødvendige hjælp/information i forbindelse med min henvendelse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 13. Telefonisk kontakt til Skanderborg Forsyning

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3 (Gå til spørgsmål 14)	Hvert en eller 4 (Gå til spørgsmål 15)	5 (Gå til spørgsmål 16)	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant
Det var let at få fat i den rette medarbejder hos Skanderborg Forsyning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning yder god telefonservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 14. Kontakt til Skanderborg Forsyning - Email

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hvert en eller 4 (Gå til spørgsmål 15)	5 (Gå til spørgsmål 16)	6	Helt enig 7	Ved ikke/ikke relevant
Skanderborg Forsyning yder god service på email	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 15. Kontakt til Skanderborg Forsyning - online/sociale medier

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5 (Gå til spørg smål 16)	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Skanderborg Forsyning yder god service online via de sociale medier	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 16. Kontakt til Skanderborg Forsyning - Personligt fremmøde

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Skanderborg Forsyning yder god personlig service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 17. Service og support

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Skanderborg Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning tilbyder de kontaktmuligheder jeg kunne tænke mig/har brug for	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning er tilgængelig i et fornuftigt tidsrum	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 18. Har du oplevet gravearbejde udført af/for Skanderborg Forsyning i nærheden af/i dit lokalområde i løbet af det sidste år?

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 19)
☐ Nej
☐ Ved ikke

Spørgsmål 19. Gravearbejde

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke / ikke releva nt
Skanderborg Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 20. Information

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Jeg er tilfreds med den mængde information, jeg som kunde modtager omkring Skanderborg Forsyning og deres leverancer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Regningen, jeg modtager fra Skanderborg Forsyning, er let for mig at forstå	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 21. Har du besøgt Skanderborg Forsynings hjemmeside inden for det sidste år?

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 22)
☐ Nej
☐ Ved ikke

Spørgsmål 22. Hvorfor besøgte du hjemmesiden?

Gerne flere svar

- ☐ Meldte flytning/indberettede målertal
☐ Havde spørgsmål til regning og/eller mit vandforbrug
☐ Skulle finde kontaktoplysninger på en medarbejder
☐ Søgte på aktuelle projekter
☐ Andet:

Spørgsmål 23. Hjemmesiden

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hver en/elle r 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Skanderborg Forsynings hjemmeside er let at finde rundt på	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsynings hjemmeside tilbyder tilstrækkeligt med information	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Der er gode muligheder for selvbetjening på Skanderborg Forsynings hjemmeside	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx SMS-ordning)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 24. Har du brugt Skanderborg Forsynings selvbetjeningsløsning på hjemmesiden inden for det sidste år?

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 25)
☐ Nej
☐ Ved ikke

Spørgsmål 25. Selvbetjening

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hver en/elle r 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ll ke releva nt
Selvbetjeningsløsningen på Skanderborg Forsynings hjemmeside fungerer godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Selvbetjeningsløsningen indeholder alle de informationer jeg har brug for	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Selvbetjeningsløsningen dækker mine behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 26. Hvor vil du gerne modtage information om Skanderborg Forsyning?

Gerne flere svar

- ☐ Jeg vil helst ikke modtage information om Skanderborg Forsyning
- ☐ Skanderborg Forsynings hjemmeside
- ☐ SMS
- ☐ E-mail
- ☐ Facebook
- ☐ Brev i postkassen
- ☐ Lokalaviser
- ☐ Digital post, fx E-boks
- ☐ Andet: _____

Spørgsmål 27. Hvordan oplever du Skanderborg Forsynings evne til at formidle komplekse eller tekniske informationer på en letforståelig måde?

Kun ét svar

- ☐ Rigtig dårlig 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ Hverken/eller 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ Rigtig god 7
- ☐ Ved ikke

Spørgsmål 28. Hvordan kan Skanderborg Forsynings kommunikation blive bedre?

Gerne flere svar

- ☐ Mere information om projekter med vand, spildevand og klima
- ☐ Flere råd og vejledning til, hvordan jeg kan leve mere klima- og miljøvenligt
- ☐ Flere historier om medarbejderne og deres arbejde
- ☐ Deltage mere i den offentlige debat om vand, klima og miljø
- ☐ Arrangere flere fysiske events for hele byen
- ☐ Større åbenhed og gennemsigtighed om virksomhedens politikker og beslutningsprocesser
- ☐ Brug sociale medier mere
- ☐ Mere proaktiv kommunikation om fremtidige planer og projekter
- ☐ Brug video mere

Spørgsmål 29. Uddyb dit svar:

Gerne flere linjer

Spørgsmål 30. Har du prøvet at modtage en SMS fra Skanderborg Forsyning? Det kunne f.eks. være om planlagte eller akutte driftsforstyrrelser.

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 31)
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Spørgsmål 31. Hvor enig er du i nedenstående:

Kun ét svar i hver linje

	Meget uenig 1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Meget enig 7	Ved ikke/ikke relevant
SMS-beskederne er formuleret klart	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SMS-beskederne indeholder tilstrækkelig information	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SMS-beskederne sendes i de rigtige situationer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er generelt tilfreds med Skanderborg Forsynings brug af SMS-beskeder	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 32. Har du besøgt Skanderborg Forsynings Facebookside?

Kun ét svar

- ☐ Ja (Gå til spørgsmål 33)
- ☐ Nej, men jeg ved godt, at Skanderborg Forsyning har en Facebookside
- ☐ Nej, og jeg vidste ikke, at Skanderborg Forsyning har en Facebookside
- ☐ Ved ikke

Spørgsmål 33. Hvor enig er du i nedenstående udsagn om Skanderborg Forsynings Facebookside?

Kun ét svar i hver linje

	Meget uenig 1	2	3	Hver en eller 4	5	6	Meget enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Indholdet på siden er relevant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indholdet er interessant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indholdet er godt formidlet – skrevet i et klart og letlæseligt sprog	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Siden bliver opdateret ofte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 34. Grøn energi og miljø

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke / ikke releva nt
Jeg har et godt indtryk af Skanderborg Forsynings indsats i forhold til grøn energi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har et godt indtryk af Skanderborg Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad de gør for at beskytte miljøet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skanderborg Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 35. Tilfredshed alt i alt

Kun ét svar i hver linje

	Helt uenig 1	2	3	Hverk en eller 4	5	6	Helt enig 7	Ved ikke/ik ke releva nt
Skanderborg Forsyning leverer det, de skal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever samlet set, at Skanderborg Forsyning gør det let for mig at være kunde (de er lette at komme i kontakt med, det er let at anmelde driftsvigt, de sender let forståelig information mm.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er alt i alt meget tilfreds med Skanderborg Forsyning som forsyningselskab	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du uddybende kommentarer til ovenstående spørgsmål, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 36. Er du endnu ikke tilmeldt vores SMS-service? Tilmeld dig vores SMS-service her og få besked, hvis vi lukker for vandet i dit område. Klik her for at tilmelde dig: <https://www.skanderborgforsyning.dk/selvbetjening/sms-service>

