

Goda resultat av kundundersökning om avfallshanteringen

Kunderna är nöjda med den avfallshantering som Östra Nylands Avfallsservice Ab ordnar. Det här framgår av en undersökning som gjordes våren 2009. Den visar att närmare 70 procent av kunderna har en positiv uppfattning om bolagets verksamhet. Endast 4 % anser att verksamheten borde utvecklas.

De som besvarade enkäten gav bolagets avfallshantering bedömningen 5,7 på skalan 1–7 (1 = inte alls nöjd ... 7 = mycket nöjd). Bäst var vitsorden för lättheten att ta kontakt och att få information, personalens och chaufförernas vänlighet och tjänstvillighet, den ambulerande Otto-insamlingen samt webbsidorna. Det som enligt kunderna borde utvecklas mest var att göra prissättningen mera lättförståelig samt kostnadseffektiviteten, insamlingspunkternas underhåll och tillräcklighet.

”Kundernas synpunkter är viktiga. Utgående från enkäten kommer vi att satsa på bl.a. att göra prissättningen mera transparent. Information om vad avgifterna baseras på kommer att bifogas till fakturorna. Kostnadseffektiviteten har alltid varit det centrala i vår verksamhet. Det är viktigt att vi kan upprätthålla den och visa våra kunder att vi är kostnadseffektiva”, berättar Juha-Heikki Tanskanen.

”Snart blir det också förbättringar i servicen. Områdena för små leverantörer på Domargård och Mömossen förnyas under år 2009, vilket gör det lättare att sköta sina ärenden vid avfallsstationerna. I Askola och Borgnäs byggs småavfallsstationer så snart vi får tillstånden. Vi kommer att satsa ytterligare på att återvinningsstationerna ska hållas snygga och att tömningsrytmen ska vara lämplig”, fortsätter Tanskanen.

I undersökningen utreddes tillfredsställelsen med avfallshanteringen bland dem som bor i egnahemshus och i fritidshus samt bland disponenter och företagskunder. Undersökningen utfördes av Innolink Research Oy i form av en enkät per brev. Enkäten sändes till 1 900 av Östra Nylands Avfallsservice Ab:s kunder. Den besvarades av 555 kunder. Enkäten kommer i fortsättningen att upprepas regelbundet. Det är ett långsiktigt projekt att förbättra kundernas tillfredsställelse med servicen och det beaktas i all verksamhet inom bolaget.

Östra Nylands Avfallsservice är ett aktiebolag som ägs av kommunerna. Det sköter servicen inom den avfallshantering som kommunerna ansvarar för. Avfallshanteringsbolagets ägarkommuner och bolagets verksamhetsområde är Borgå, Sibbo, Lovisa, Askola, Pernå, Borgnäs, Strömfors och Liljendal. Avfallshanteringen sköts utgående från kundernas behov, kostnadseffektivt samt med betoning av hållbara val med tanke på miljön.

Ytterligare information

verkställande direktör Juha-Heikki Tanskanen

tel. 0400-814 243

juha-heikki.tanskanen@iuj.fi