

Jätehuollon asiakastutkimus toi hyvän tuloksen

Asiakkaat ovat tyytyväisiä Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy:n toteuttamaan jätehuoltoon. Tämä selviää keväällä 2009 tehdystä tutkimuksesta, jonka perusteella lähes 70 prosentilla asiakkaista on yhtiön toiminnasta myönteinen mielikuva. Vain 4 % on sitä mieltä, että toimintaa olisi kehitettävä.

Kyselyyn vastaajien tyytyväisyys yhtiön toteuttamaan jätehuoltoon asteikolla 1 – 7 oli 5,7 (asteikko 1 = en lainkaan tyytyväinen ... 7 = erittäin tyytyväinen). Parhaat arvosanat tulivat yhteydenoton ja tiedonsaannin helppoudesta, henkilöstön ja jätteen kuljettajien ystävällisyydestä ja palvelualltiudesta, kiertävistä Otto-keräyksistä sekä internetsivuista. Eniten kehitettävää asiakkaat näkivät hinnoittelun ymmärrettävyydessä, kustannustehokkuudessa sekä keräyspisteiden ylläpidossa ja riittävydessä.

”Asiakkaiden palaute on tärkeää. Kyselyn perusteella panostamme mm. hinnoittelun läpinäkyvyyden lisäämiseen. Tiedot maksujen perusteista tuodaan laskujen liitteisiin. Kustannustehokkuus on aina ollut toimintamme keskeinen tekijä. Sen ylläpito ja näyttäminen asiakkaille on tärkeää”, kertoo Juha-Heikki Tanskanen.

”Myös palveluihin on tulossa parannuksia. Domargårdin ja Mömossenin pientuoja-alueet uudistetaan vuoden 2009 aikana, mikä helpottaa jäteasemilla asiointia. Askolaan ja Pornaisiin rakennetaan pienjäteasemat heti, kun luvat on saatu. Hyötyjätepisteiden siisteyteen ja tyhjennysten rytmittämiseen panostetaan lisää”, jatkaa Tanskanen.

Tutkimuksessa selvitettiin omakotiasukkaiden, vapaa-ajan asukkaiden, isännöitsijöiden ja yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä jätehuoltoon. Tutkimuksen toteutti kirjekyselynä Innolink Research Oy. Kysely lähetettiin 1 900 Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy:n asiakkaalle. Kyselyyn vastasi 555 asiakasta. Jatkossa kysely uusitaan säännöllisin väliajoin. Asiakastyytyväisyyden parantaminen on pitkäjänteinen projekti, joka otetaan huomioon yhtiön kaikessa toiminnassa.

Itä-Uudenmaan Jätehuolto on kuntien omistama osakeyhtiö, joka hoitaa kuntien vastuulla olevat jätehuollon palvelutehtävät. Jätehuoltoyhtiön omistajakunnat ja toiminta-alue ovat Porvoo, Sipoo, Loviisa, Askola, Pernaja, Pornainen, Ruotsinpyhtää ja Liljendal. Jätehuolto hoidetaan asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti sekä korostaen ympäristön kannalta kestäviä valintoja.

Lisätiedot

toimitusjohtaja Juha-Heikki Tanskanen
puh. 0400-814 243
juha-heikki.tanskanen@iuj.fi