

# KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Kalundborg Forsyning



Kundeforhold hos Kalundborg Forsyning i stikprøven:  
Sommerhus: 27%  
Varme: 26%  
Tømning: 42%  
Spildevand: 42%  
Kloak: 56%

November 2023






Antal inviterede: 14652

Antal besvarelser: 2161

Svarprocent: 15%

interresearch

## INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DIT OVERBLIK	4
	TEMAOVERSIGT	6
	EFFEKTANALYSE	7
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	9
	OVERORDNET TILFREDSHED	9
	KONTAKT MED KALUNDBORG FORSYNING	10
	INFORMATIONER FRA KALUNDBORG FORSYNING	12
	SELVBETJENING	13
	GRAVEARBEJDE	14
	VAND	15
	BIDRAG TIL SAMFUNDET VED VANDBORINGER	16
	FJERNVARME	17
	FJERNVARME OG BETALINGSVILLIGHED	18
	TØMNING AF SPILDEVANDSTANK	19
	VIGTIGHED AF KLOAKERING VED SOMMERHUS	20
	BRUG AF TOILET	21
	KLIMAFORANDRINGER OG KLIMATILPASNINGER	22
	BILAG	24
	EFFEKTANALYSE	24
	INDHOLD AF NØGLETAL	26

## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

<b>METODE</b>	Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Kalundborg Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo.com, som er et online spørgeskemasystem. Alle kunder er inviteret via SMS til at deltage i undersøgelsen.
<b>PERIODE</b>	Data er indsamlet i perioden fra d. 24. oktober.- 9. november 2023.
<b>SPØRGERAMMEN</b>	Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Kalundborg Forsynings tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er primært stillet på en 7-punktskala.
<b>RAPPORTENS DELE</b>	Denne rapport er bygget op af følgende dele: <ul style="list-style-type: none"><li>- Dit overblik: Dashboard</li><li>- Hvad har betydning for kundernes tilfredshed: Effektanalyse</li><li>- Resultater på de enkelte emneområder</li><li>- Bilag</li></ul>
<b>DASHBOARD</b>	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.
<b>BENCHMARK</b>	I løbet af rapporten sammenlignes der med resultaterne fra en tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelse udført for Kalundborg Forsyning i 2021. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed.  På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos AffaldPlus, Energi Viborg, Faxe Forsyning, Fjernvarme Fyn, FORS, Forsyning Helsingør, Glostrup Forsyning, Guldborgsund Forsyning, Halsnæs Forsyning, Hillerød Forsyning, Kalundborg Forsyning, KLAR Forsyning, Kredsløb, Lyngby-Taarbæk Forsyning, NK Forsyning, Novafos, Odsherred Forsyning, Silkeborg Forsyning, SK Forsyning, Skanderborg Forsyning, Sønderborg Forsyning og Vestforsyning.
<b>TOLKNING AF RESULTATER</b>	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: <ul style="list-style-type: none"><li>- Resultater under 4 er uacceptabelt</li><li>- Resultater mellem 4,1 og 5 er utilfredsstillende</li><li>- Resultater mellem 5,1 og 6 er tilfredsstillende</li><li>- Resultater mellem 6,1 og 7 er fremragende</li></ul> Det kommer dog an på de enkelte spørgsmåls formuleringer og indhold.
<b>BILAG</b>	Rapportens bilag består af uddybende forklaringer.
<b>SPØRGSMAÅL</b>	Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos interresearch a/s.

### SVARPROCENT

Inviterede: 14652  
Svar: 2161

### KTI

KundeTilfredshedsIndeks

# 5,5

Et gennemsnit af alle spørgsmål som vedrører kundernes tilfredshed.

### ALT I ALT TILFREDSHED

VAND	6,2
FJERNVARME	6,2
TØMNING AF SPILDEVANDS-TANK	5,9

### TILFREDSHEDSPROFIL

# 75

Tilfredshedsprofilen er beregnet ved af fratække andelen der er tilfreds med den utilfredse. Profilen kan således variere fra -100 (alle kunder er utilfredse) til +100 (alle kunder er tilfredse). Bemærk at "ved ikke".

	De tilfredse (5-7)	79%
	De forbeholdne (4)	16%
	De utilfredse (1-3)	4%

### UDVALGTE NØGLETAL\*

	DRIFTSSIKKERHED	6,3
	SERVICE	5,4
	KOMMUNIKATION	5,4

### VIGTIGST FOR KUNDETILFREDSHEDEN

1.	LEVERING OG KVALITET	Se mere på side 6
2.	DRIFTSINFORMATION	
3.	UDFØRELSE AF GRAVEARBEJDE	

#### KUNDERNE ER MEST TILFREDSE MED:

- Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen 6,4
- Jeg oplever en stabil forsyning af vand 6,4
- Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet 6,4

#### KUNDERNE ER MINDST TILFREDSE MED:

- Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook 4,6
- Der er tilstrækkelig med information i avisen 4,7
- Det er nemt at få mere information 4,8

#### HER VURDERES I HØJERE END BRANCHEN:

Forskel

- 0,4 Jeg er generelt godt tilfreds (tømning)
- 0,3 Jeg er generelt godt tilfreds (fjernvarme)
- 0,3 Jeg er generelt godt tilfreds (vand)

#### HER VURDERES I LAVERE END BRANCHEN:

Forskel

- 0,4 Der er sørget for god fremkommelighed
- 0,4 Det er let at få fat i den rette medarbejder
- 0,3 Skiltning og afmærkning er god

- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

Noter:  
Spørgsmålene er i udgangspunktet besvaret på en skala fra 1-7. 7 er højeste score.

\*Se side 26 for at se hvilke spørgsmål, der indgår i beregningerne af nøgletallene: Driftssikkerhed, Service og Kommunikation.

15% af de inviterede har aktiveret linket og har åbnet skemaet, af dem har 88% svarende til 1.906 personer givet accept til at deltage i undersøgelsen.

Kunderne er generelt tilfredse med Kalundborg Forsyning. På det centrale nøgletal KTI (kundetilfredshedsindeks) score Kalundborg Forsyning 5,5.

79% af kunderne er tilfredse med Kalundborg Forsyning. Kun 4% er decideret utilfredse.

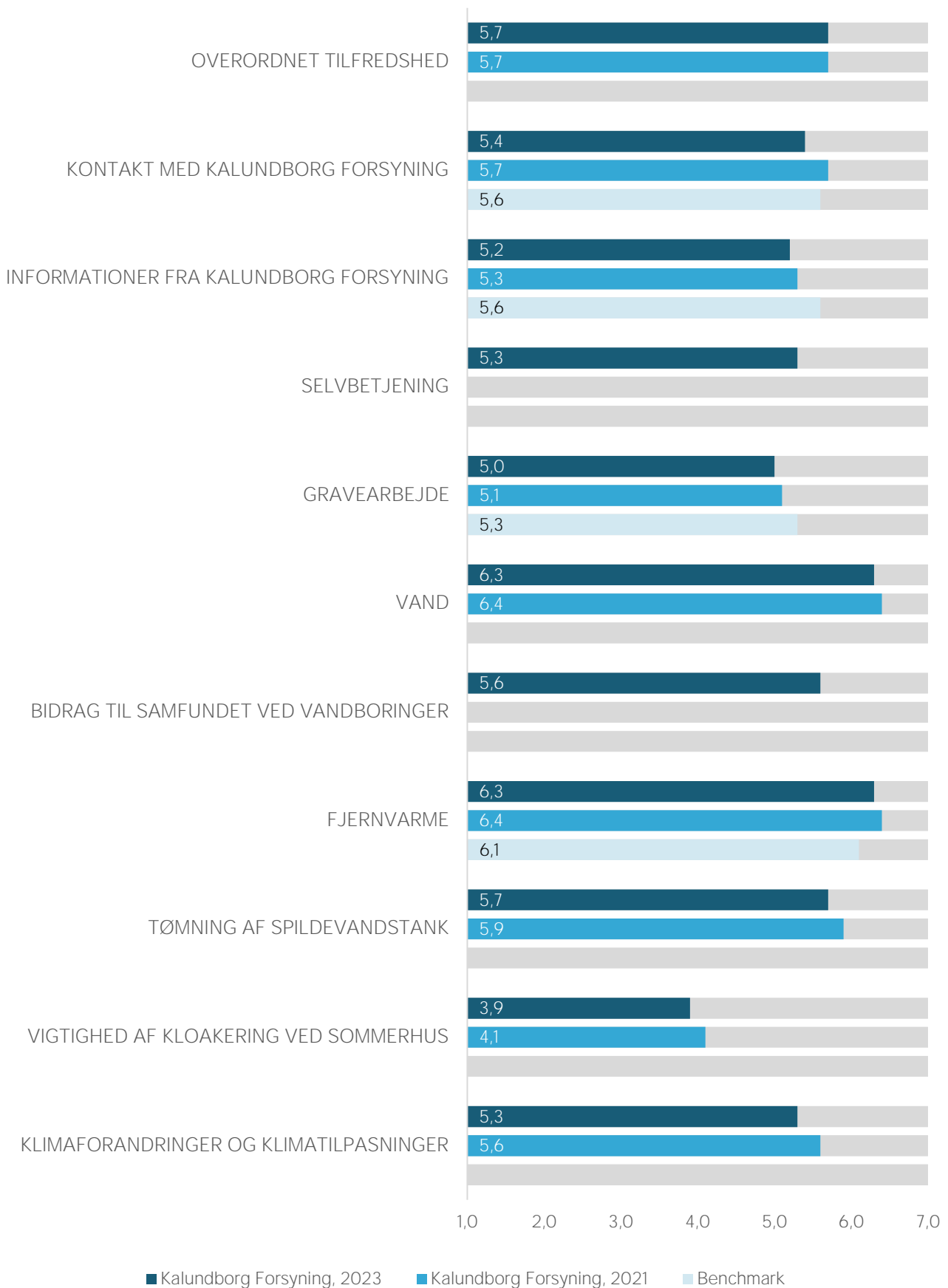
Der opleves især høj driftssikkerhed. Tilfredsheden med tømning af spildevandstanke er mindre end tilfredsheden med vand og fjernvarme.

Vigtigst for kundetilfredsheden er Temaerne: "Levering og Kvalitet", "Driftsinformation" og "Udførelse af gravearbejde".

Den overordnede tilfredshed ligger på samme niveau som i 2021, men en del andre temaer ligger lavere. (se næste side)

Kalundborg Forsynings kunder er mere tilfredse med fjernvarmeforsyningen end branchens kunder generelt. Tilfredsheden med gravearbejdet vurderes lavere end branchebenchmarket.

## TEMAOVERSIGT



## HVAD ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED:

Nedenfor er listet de temaer som er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Bemærk at temaerne er identificeret vha. statistisk analyse og derfor kan afvige fra temaerne i temaoversigten som følger spørgerammens struktur. Læs mere om hvordan temaernes betydning er beregnet og hvilke udsagn der ligger under de forskellige temaer på s. 24.

Vigtigst for om kunderne er tilfredse med Kalundborg Forsyning er, at kunderne oplever stabil forsyning af fjernvarme og vand.

1	LEVERING OG KVALITET	44%
2	DRIFTSINFORMATION	20%
3	UDFØRSEL AF GRAVEARBEJDE	11%
4	INFORMATION	11%
5	SELVBETJENING PÅ HJEMMESIDEN	7%
6	INFORMATION OM GRAVEARBEJDE	6%

## DE 10 VIGTIGSTE UDSAGN:

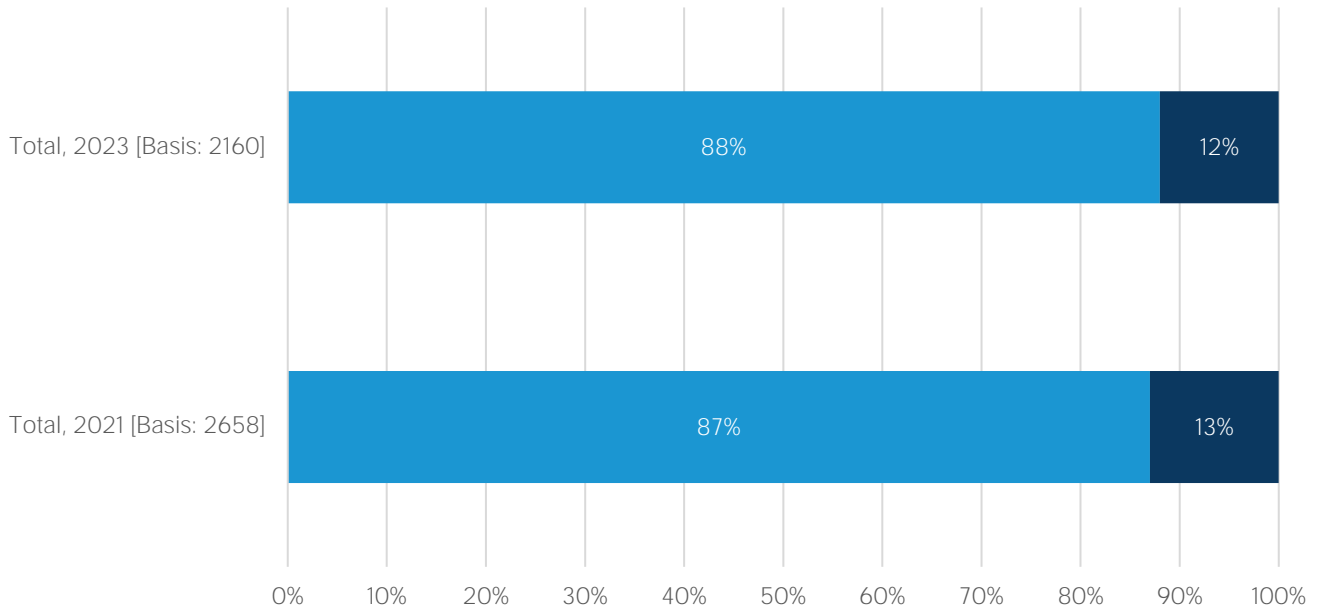
1	Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme
2	Jeg oplever en stabil forsyning af vand
3	Jeg oplever at vandkvaliteten er god
4	Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet
5	Jeg er tilfreds med de sms'er jeg modtager
6	Jeg føler mig godt informeret
7	Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området
8	Skiltning og afmærkning er god
9	Der er gode muligheder, på Kalundborg Forsynings hjemmeside, for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail
10	Der er sørget for god fremkommelighed



## ACCEPT AF DELTAGELSE I UNDERSØGELSEN

---

### Accept

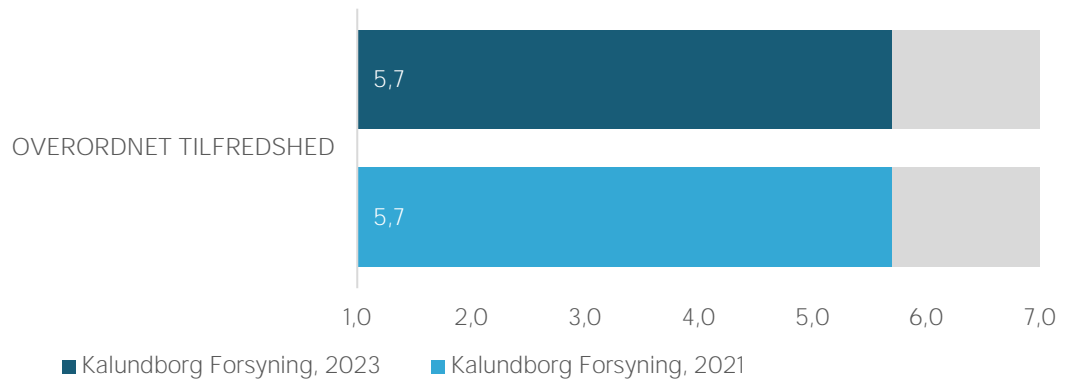


- Jeg accepterer at min besvarelse udelukkende anvendes til statistik og resultaterne offentliggøres i en form, så enkeltpersoner ikke kan genkendes. Besvarelserne behandles fortroligt, og alle der arbejder med undersøgelsen har tavshedspligt.
- Jeg ønsker ikke at deltage i undersøgelsen.



## OVERORDNET TILFREDSHED

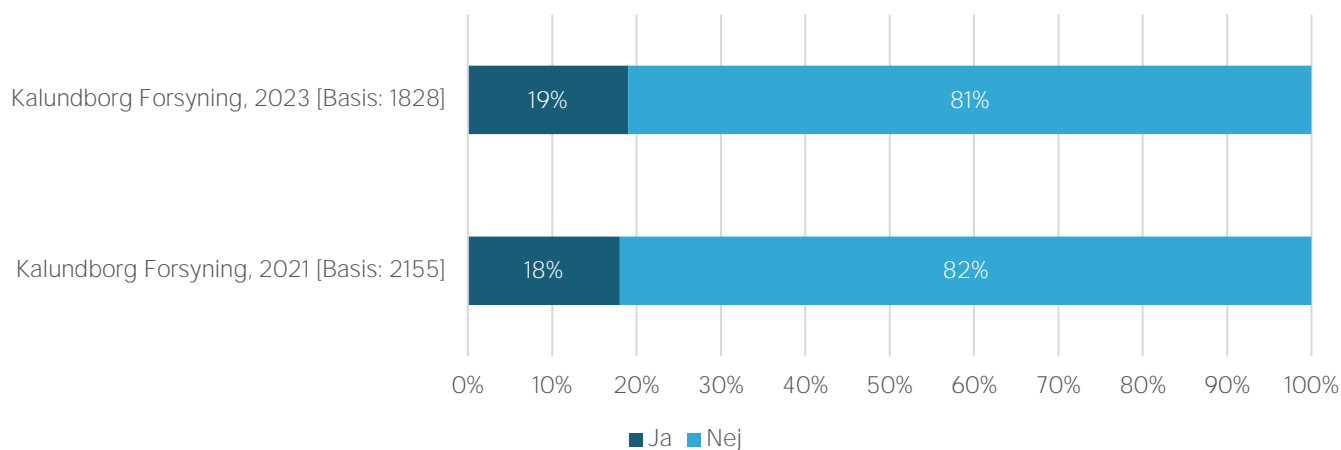
Den overordnede tilfredshed er på samme niveau som i 2021. Kun få er utilfredse.



	Meget tilfreds 7	6	5	Hverken eller 4	3	2	Meget utilfreds 1	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
Hvor tilfreds er du overordnet set med Kalundborg Forsyning?	32%	28%	16%	16%	1%	1%	2%	3%	1847	5,7	5,7	-

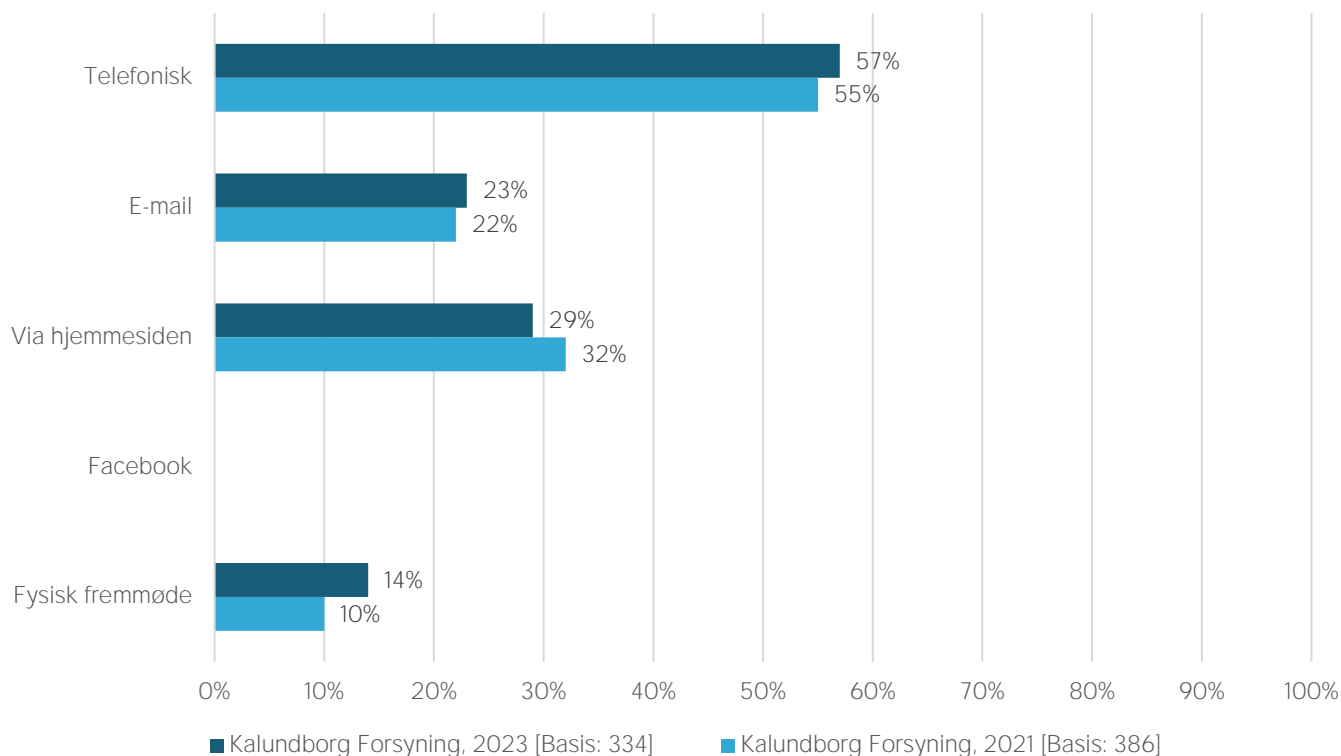
## KONTAKT MED KALUNDBORG FORSYNING

Har du indenfor de seneste 6 måneder været i kontakt med Kalundborg Forsyning?



19% af de deltagende kunder har været i kontakt med Kalundborg Forsyning. Det er stort set den samme andel som i 2021.

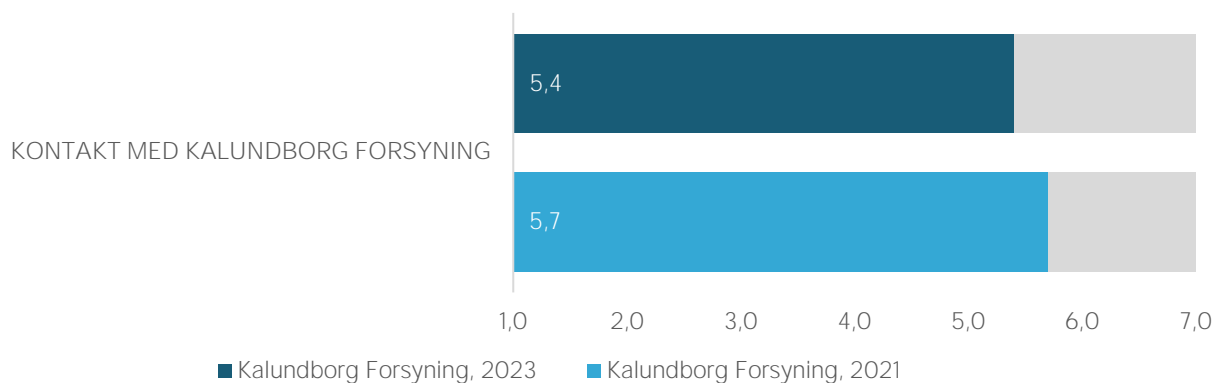
Hvordan var du i kontakt med Kalundborg Forsyning?



Langt de fleste (57%) har benyttet sig af muligheden for at kontakte Kalundborg Forsyning telefonisk. En del har dog også gjort brug af hjemmesiden og emailhenvendelse. Bemærk, at det har været muligt at angive flere svar til dette spørgsmål.

## KONTAKT MED KALUNDBORG FORSYNING

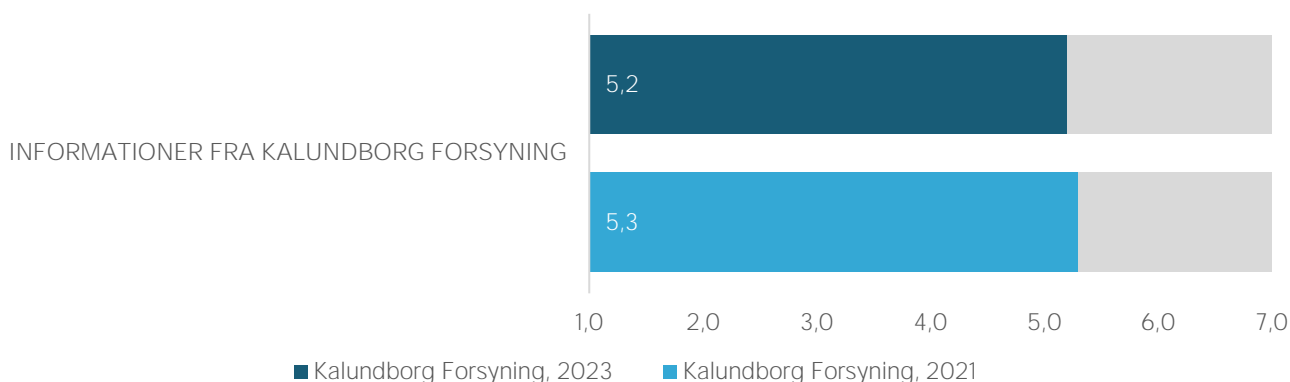
Tilfredsheden med Kontaktopplevelsen hos Kalundborg Forsyning er faldet. Det skyldes især, at kunderne i mindre grad oplever, at der hurtigt bliver taget hånd om deres henvendelse, men også oplevelsen af at den tilbudte service dækker kundens behov og oplevelsen af god kundeservice er blevet mindre. Det opleves i mindre grad end generelt i branchen, at det er let at få fat i rette medarbejder.



	Meget enig		Hverken eller			Meget uenig		Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
	7	6	5	4	3	2	1					
Det er let at få fat i den rette medarbejder	22%	22%	13%	16%	5%	3%	3%	17%	315	5,3	5,3	5,6
Der bliver hurtigt taget hånd om min henvendelse	35%	23%	16%	11%	3%	2%	6%	4%	315	5,5	5,8	-
Den service jeg får, dækker mine behov	37%	23%	11%	12%	4%	3%	6%	4%	315	5,5	5,7	-
Jeg oplever god kundeservice	38%	23%	9%	14%	3%	3%	4%	5%	315	5,6	5,8	-

## INFORMATIONER FRA KALUNDBORG FORSYNING

Vurderingen af temaet er en smule lavere end i 2021, men har stadig et flot niveau. Kunderne føler sig især godt informeret og at der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer. De er dog mest tilfredse med de modtagne SMS'er. Mindst er tilfredsheden med information i avisen og informationerne på Facebook.



	Meget enig		Hverken eller			Meget uenig		Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
	7	6	5	4	3	2	1					
Jeg føler mig godt informeret	33%	26%	14%	19%	2%	1%	2%	4%	1569	5,6	5,6	-
Der er tilstrækkelig med information i avisen	10%	10%	8%	20%	2%	2%	4%	44%	1569	4,7	4,9	-
Jeg er tilfreds med de sms'er jeg modtager	46%	26%	11%	8%	1%	1%	1%	5%	1569	6,1	6,1	6,1
Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook	7%	5%	4%	17%	1%	1%	3%	62%	1569	4,6	4,6	-
Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden	14%	18%	16%	20%	4%	1%	2%	24%	1569	5,0	5,2	-
Det er nemt at forstå min regning	20%	23%	17%	22%	5%	2%	2%	9%	1569	5,2	5,3	5,1
Der er gode muligheder, på Kalundborg Forsynings hjemmeside, for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail	23%	20%	13%	14%	1%	1%	1%	27%	1569	5,6	5,8	5,6

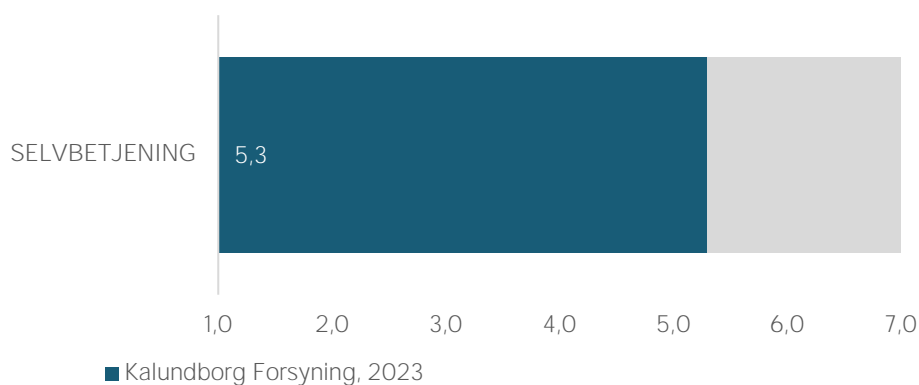
## SELVBETJENING

Der er stor tilfredshed med muligheden for at tilmelde sig SMS-notifikationer på hjemmesiden. De to øvrige spørgsmål vedr. tilfredshed (generelt godt tilfreds med selvbetjeningen og nemt at bruge) vurderes noget lavere og der er her plads til forbedring.

Det er disse tre udsagn temagennemsnittet er baseret på.

Nogle oplever, at selvbetjeningsløsningen har hjulpet dem nemt videre, men lagt fra alle. Dette kan både dække over dårlige oplevelser og at selvbetjeningen ikke er afprøvet.

Ca. 21% af kunderne vil gerne have flere selvbetjeningsløsninger. Dobbelt så mange (42%) ved ikke, om de vil have flere selvbetjeningsløsninger, enten fordi de ikke ved hvilke løsninger, der tilbydes nu eller fordi de ikke ved hvilke løsninger de kunne tænke sig.

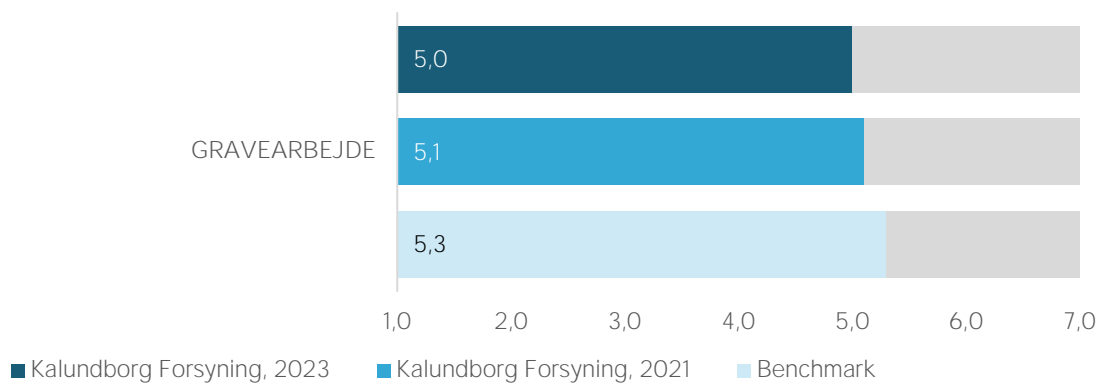


	Meget enig 7	6	5	Hverken eller 4	3	2	Meget uenig 1	Ved ikke Basis		Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Bench- mark
Jeg er generelt godt tilfreds med selvbetjeningen på Kalundborg Forsynings hjemmeside	11%	15%	11%	20%	2%	1%	2%	38%	1455	5,1	-	-
Det er nemt at bruge selvbetjeningen på Kalundborg Forsynings hjemmeside	11%	13%	11%	19%	2%	2%	2%	40%	1455	5,0	-	-
Selvbetjeningsløsningen har hjulpet mig til at komme nemt og hurtig videre	9%	11%	9%	22%	2%	2%	3%	42%	1455	4,7	-	-
Det er nemt at tilmelde mig SMS-service på Kalundborg Forsynings hjemmeside, www.kalfor.dk, så jeg modtager en sms hvis der opstår lukninger af vand eller varme i det område, hvor jeg bor.	30%	19%	9%	11%	1%	1%	1%	28%	1455	5,8	-	-
Jeg vil gerne have flere selvbetjeningsløsninger på Kalundborg Forsynings hjemmeside	9%	7%	5%	31%	1%	2%	4%	42%	1455	4,5	-	-

## GRAVEARBEJDE

Tilfredsheden med gravearbejdet er faldet marginalt i forhold til 2021.

På alle punkter ligger Kalundborg Forsyning lavere end branchebenchmarket. I forhold til 2021 vurderes alle udsagnene lavere.

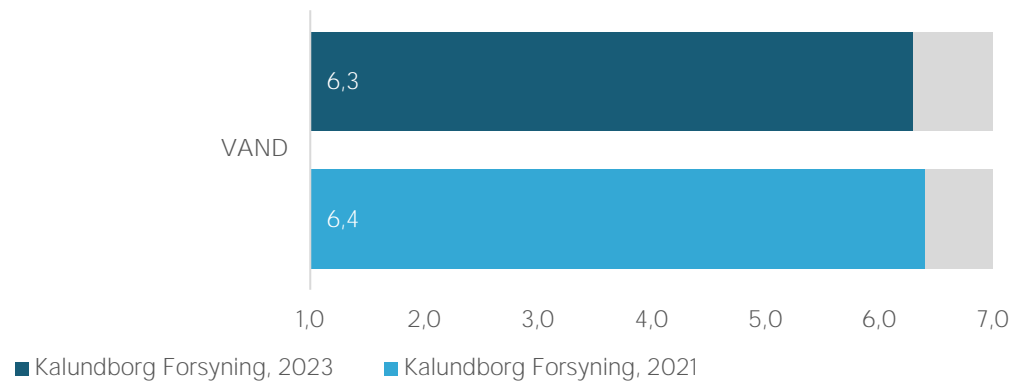


	Meget enig		Hverken eller			Meget uenig		Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
	7	6	5	4	3	2	1					
Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde	19%	17%	10%	19%	3%	3%	4%	26%	1398	5,0	5,1	5,1
Det er nemt at få mere information	11%	12%	9%	22%	3%	2%	3%	40%	1398	4,8	5,0	-
Skiltning og afmærkning er god	15%	16%	14%	19%	3%	2%	3%	29%	1398	5,1	5,2	5,4
Der er sørget for god fremkommelighed	14%	14%	13%	22%	3%	3%	2%	29%	1398	4,9	5,2	5,3
Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området	14%	16%	12%	18%	5%	2%	3%	30%	1398	4,9	5,1	5,3

## VAND

Tilfredsheden med det samlede tema er faldet lidt, men har forsat et rigtig flot niveau. Bortset fra, at blive godt informeret ved lukning af vand, er alle udsagn faldet lidt. Alle udsagn vurderes over 6,0 og er udtryk for høj tilfredshed.

Det sidste udsagn afdækker ikke kundernes tilfredshed og indgår derfor ikke i temagennemsnittet. Langt de fleste angiver, at det er vigtigt for dem, at grundvandet hentes bæredygtigt og beskyttes mod forurening.

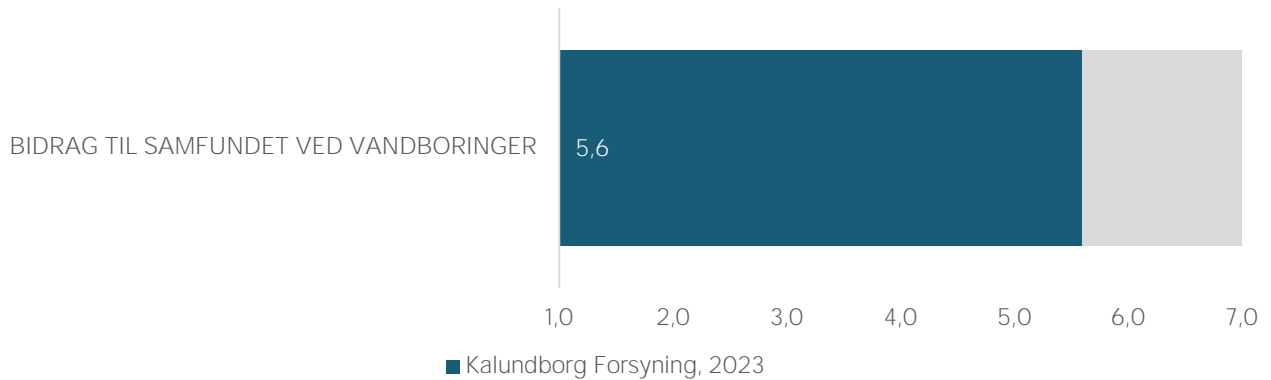


	Meget enig	7	6	5	Hverken eller	4	3	2	Meget uenig	1	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
Jeg er generelt godt tilfreds (vand)	55%	27%	9%	5%	1%	1%	2%	0%	457	6,2	6,4	5,9			
Jeg oplever at vandkvaliteten er god	49%	29%	11%	5%	2%	1%	1%	2%	457	6,1	6,2	-			
Jeg oplever en stabil forsyning af vand	62%	25%	7%	2%	1%	1%	1%	1%	457	6,4	6,5	6,3			
Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet	59%	21%	10%	3%	1%	0%	1%	6%	457	6,4	6,4	-			
Det er vigtigt for mig at grundvandet hentes bæredygtigt og beskyttes mod forurening	73%	13%	4%	6%	0%	0%	1%	2%	457	6,5	6,7	-			

## BIDRAG TIL SAMFUNDET VED VANDBORINGER

74% angiver, at det i høj grad (7+6) er vigtigt for dem, at forsyningsselskabet bidrager og bruger ressourcer på at løse samfundsmæssige udfordringer.

Det er dog kun i høj grad vigtigt for 53%, hvis det betyder, at de skal betale mere. Det er dog også en flot andel. Få vil i meget lav grad betale (10% angiver 1 eller 2).



	I høj grad 7	6	5	Hverken eller 4	3	2	I lav grad 1	Ved ikke ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at din forsyning bidrager og bruger ressourcer på at løse samfundsmæssige udfordringer såsom klimaforandringer, vedvarende energi og biodiversitet?	52%	22%	12%	9%	1%	1%	2%	1%	450	6,0	-	-
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at din forsyning bidrager og bruger ressourcer på at løse samfundsmæssige udfordringer såsom klimaforandringer, vedvarende energi og biodiversitet, hvis det betyder, du skal betale mere?	33%	20%	16%	16%	4%	2%	8%	2%	450	5,3	-	-

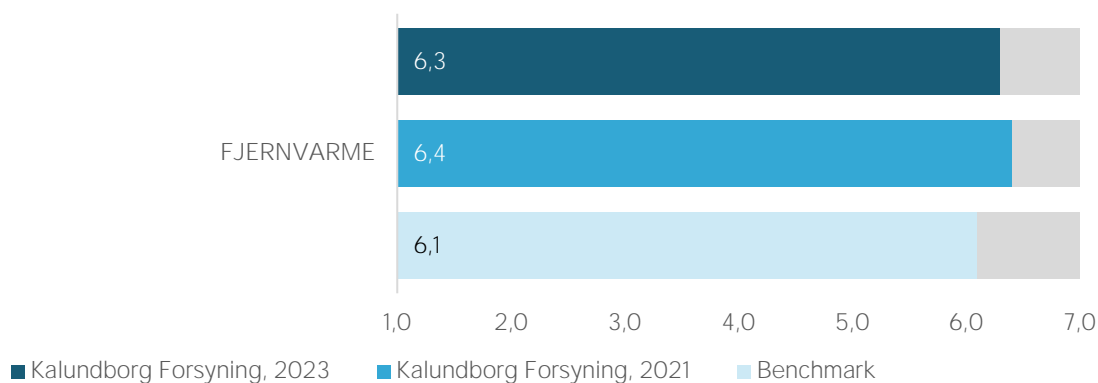


## FJERNVARME

Også tilfredsheden med fjernvarme er faldet med 0,1 point. Dog fra et meget højt niveau.

Alle tre spørgsmål rettet mod kundernes tilfredshed med fjernvarme (de tre første) vurderes høj. Især information ved lukning af varmen.

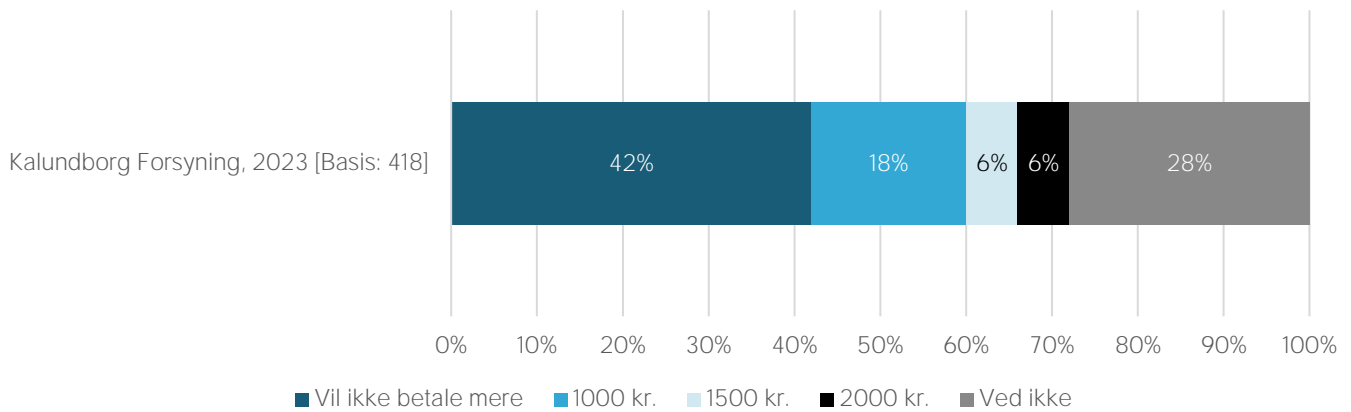
Det sidste udsagn indgår ikke i temagennemsnittet, da det ikke måler tilfredshed, men i stedet et ønske om mere viden. En del vil gerne have mere viden om deres fjernvarmeanlæg.



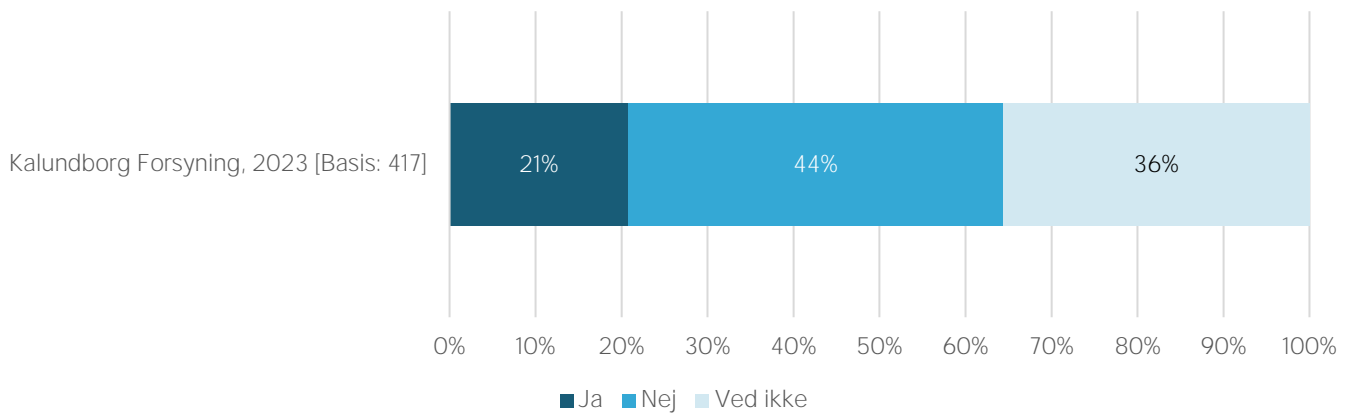
	Meget enig		Hverken eller			Meget uenig		Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
	7	6	5	4	3	2	1					
Jeg er generelt godt tilfreds (fjernvarme)	52%	32%	7%	5%	1%	0%	1%	1%	419	6,2	6,2	5,9
Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme	55%	29%	8%	3%	3%	1%	0%	1%	419	6,3	6,4	6,3
Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen	63%	24%	7%	3%	1%	0%	0%	1%	419	6,4	6,5	-
Jeg vil gerne have mere viden om brugen af mit fjernvarmeanlæg	32%	22%	10%	24%	1%	1%	1%	10%	419	5,6	5,5	-

## FJERNVARME OG BETALINGSVILLIGHED

Hvor meget er du villig til at betale årligt for en reovering af fjernvarmenettet for at øge forsyningsikkerheden?



Vil du betale mere for at støtte kollektive løsninger, for eksempel udvidelsen af fjernvarme i Kalundborg Kommune?



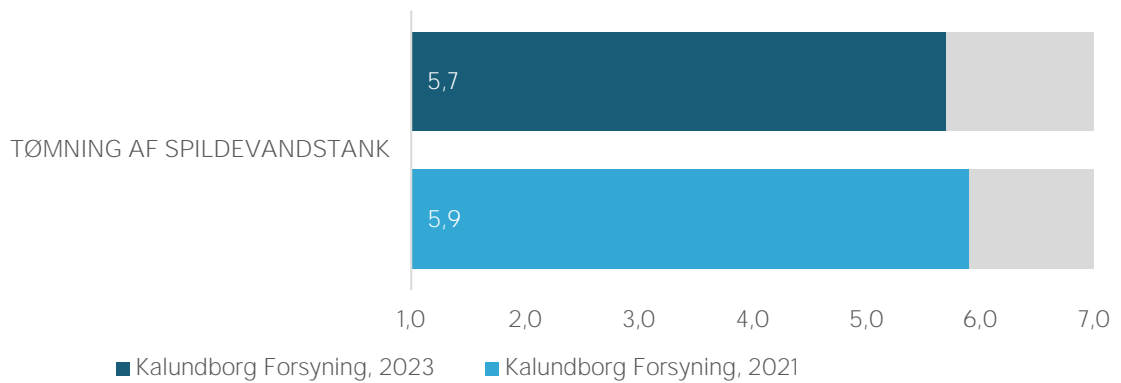
42% af kunderne ønsker ikke at betale mere for en reovering af fjernvarmenettet. En anden større andel (28%) ved ikke, om de vil betale. 30% har en konkret betalingsvillighed på mindst 1000 kr.

Kun 21% vil betale mere for at støtte kollektive løsninger. Der er dog kun tale om 44%, der er helt afvisende overfor at bidrage.

## TØMNING AF SPILDEVANDSTANK

Tilfredsheden med dette tema er faldet 0,2 point. Det er især nemheden, hvorved man kan bestille tømning, der er faldet (0,4 point). Hvis der ikke er lavet ændringer hos Kalundborg Forsyning på dette punkt, kan faldet skyldes, at kundernes forventninger er blevet højere fx som følge af hvordan de oplever andre selvbetjeningsløsninger, men også køb på diverse webshops.

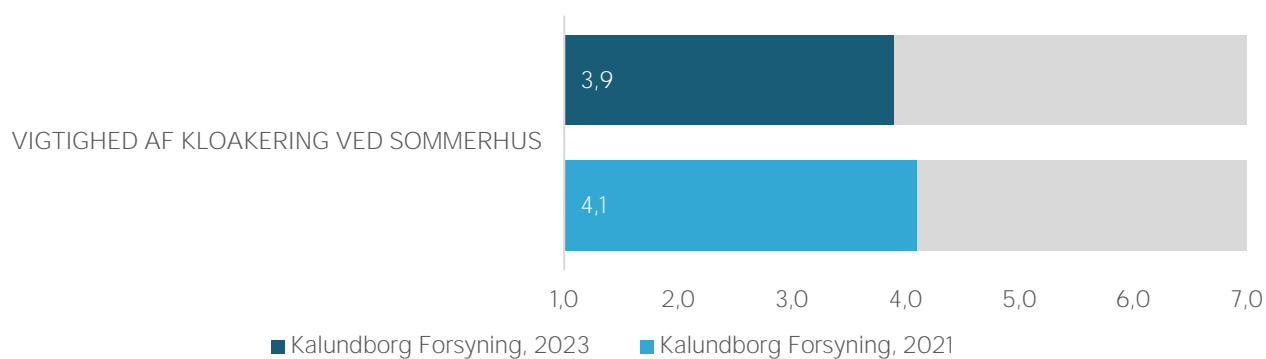
Der findes kunder, der gerne vil have mere viden om tømning af deres tank (29% har svaret mellem 5-7). Det er en noget lavere andel end for fjernvarme, hvor den tilsvarende andel er 64%.



	Meget enig 7	6	5	Hverken eller 4	3	2	Meget uenig 1	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Bench- mark
Jeg er generelt godt tilfreds (tømning)	45%	23%	12%	9%	1%	3%	2%	5%	570	5,9	6,0	5,5
Jeg oplever at blive godt informeret om tømning af min spildevandstank	43%	22%	10%	8%	2%	3%	6%	6%	570	5,7	5,7	-
Det er nemt at bestille en tømning af min spildevandstank via Kalundborg Forsynings hjemmeside, <a href="http://www.kalfor.dk">www.kalfor.dk</a>	25%	13%	5%	14%	1%	1%	2%	40%	570	5,6	6,0	-
Jeg vil gerne have mere viden og information om tømning af min spildevandstank	14%	10%	5%	35%	2%	2%	8%	23%	570	4,5	-	-

## VIGTIGHED AF KLOAKERING VED SOMMERHUS

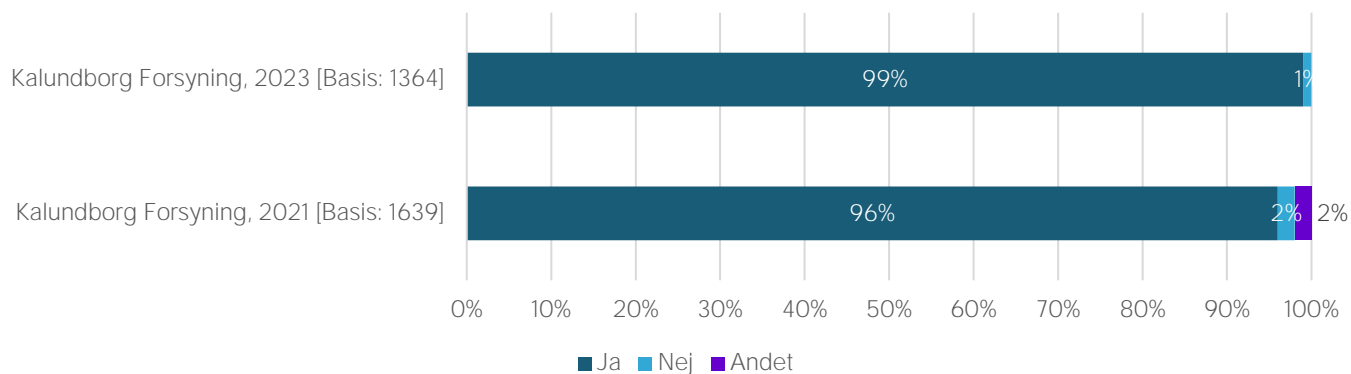
27% af sommerhuskunderne vil gerne have kloakering i deres sommerhusområde.  
Den oplevede vigtighed er faldet fra 4,1 i 2021 til 3,9 i 2023.



	I høj grad		Hverken eller				I lav grad		Ved ikke Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Bench-mark
	7	6	5	4	3	2	1					
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at der bliver kloakeret i dit sommerhusområde?	28%	5%	4%	17%	2%	2%	36%	6%	371	3,9	4,1	-

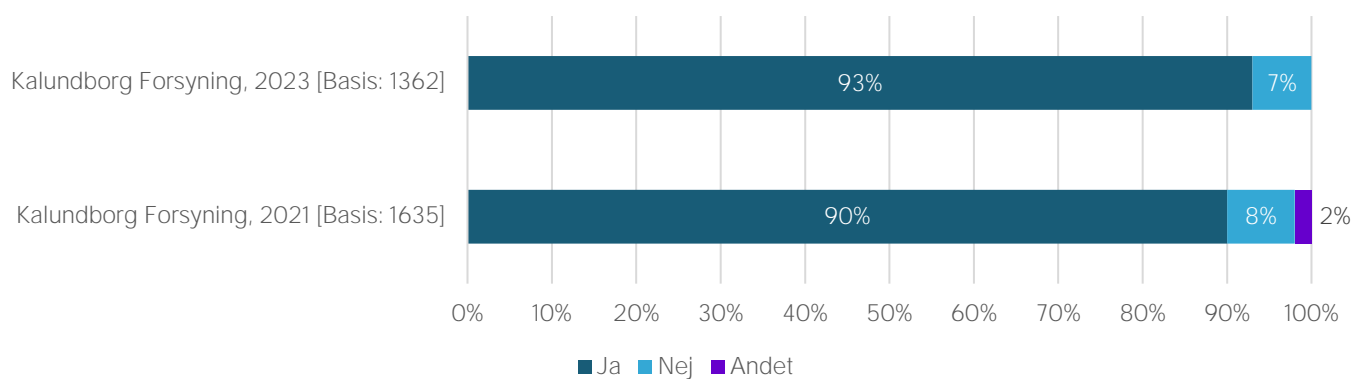
## BRUG AF TOILET

Er du klar over, at der IKKE må komme hår, vatpinde, vådservietter og engangsvaskeklude i toilettet?



Stort set alle ved, hvad der må puttes i toilettet. Lidt færre, men stadig rigtig mange, 93%, ved at forkert brug af toilettet kan skade pumperne. Det er lidt flere end i 2021.

Er du klar over, at hvis der kommer andet end tis, lort og toiletpapir i toilettet, sker der skade på vores pumper?



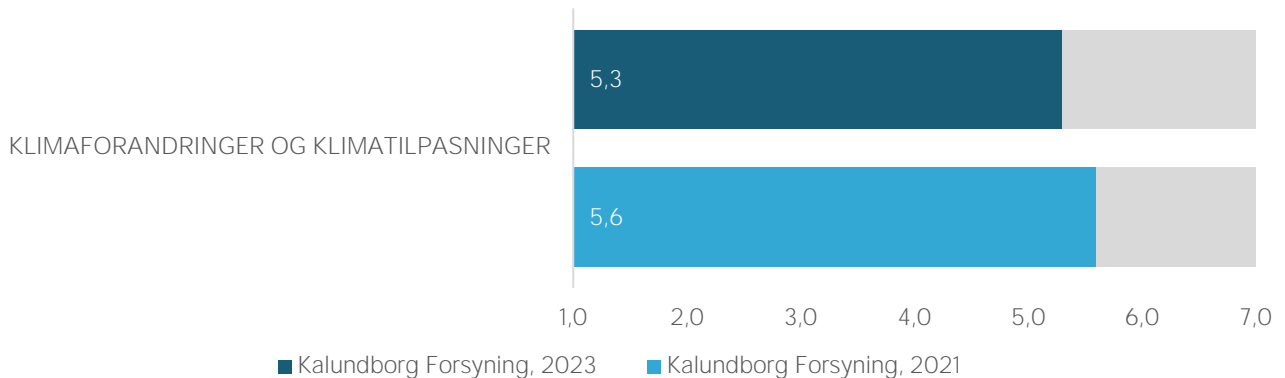
## KLIMAFORANDRINGER OG KLIMATILPASNINGER

De fire udsagn afdækker kundernes prioritering i forhold til klimatilpasninger og klimakonsekvenser. Samlet set er kundernes prioritering af dette faldet.

Kunderne angiver, at det er vigtigt for dem, at Kalundborg Forsyning har fokus på klimatilpasninger (6,0). Det er ligeledes vigtigt, at Kalundborg Forsyning bruger ressourcer på at afhjælpe disse negative klimakonsekvenser (5,7).

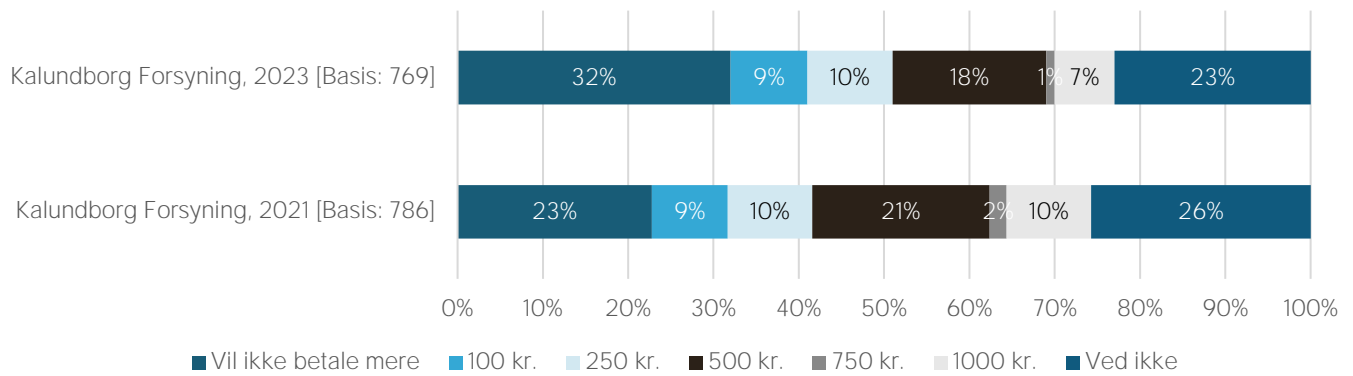
Der er mindre lyst til at selv at deltage i debatten. Der er dog 44%, der gerne vil være med (5-7).

Mange, men langt fra alle, vil gerne betale mere for at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe klimakonsekvenser.



	I høj grad		Hverken eller				I lav grad		Ved ikke Basis	Kalundborg Forsyning, 2023	Kalundborg Forsyning, 2021	Benchmark
	7	6	5	4	3	2	1					
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at vi har fokus på klimatilpasninger, som fx fritlagte og åbne vandløb og grøfter?	54%	20%	10%	11%	1%	0%	3%	2%	1361	6,0	6,2	-
I hvor høj grad ønsker du at deltage i debatten om beslutningerne af denne type klimaløsninger i dit nærområde?	18%	13%	13%	29%	2%	1%	14%	10%	1360	4,5	4,7	-
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe disse negative klimakonsekvenser?	41%	22%	16%	13%	1%	1%	3%	3%	1357	5,7	6,1	-
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe klimakonsekvenser, hvis det betyder, at du skal betale mere?	24%	16%	17%	20%	3%	3%	12%	4%	1357	4,8	5,2	-

Hvor meget er du villig til at betale mere om året for at Forsyningen arbejder med bedre løsningsmodeller?



Det er interessant, at betalingsvilligheden her er mindre end den er, når vandkunderne på s. 15 angiver om de vil betale mere for, at Kalundborg Forsyning bidrager og bruger ressourcer på at løse samfundsmæssige udfordringer (5,3 vs. 4,8).

Betalingsvilligheden er mindre i 2023 end den var 2021.