

28/9 2006

HEMABs kunder har blivit nöjdare

Kunderna i Härnösand betygsätter HEMAB högre nu än för fyra år sedan. På en femgradig skala får HEMAB nu betyget 3,8 jämfört med 3,5 år 2002, en förbättring med 9%. Fler kunder upplever att de får tillräckligt med information om nyheter och förändringar från HEMAB nu (74%) än vid förra undersökningen 2002 (63%).

– Vi är stolta att kunna visa upp resultaten av vårens kundundersökning där vi förbättrat oss på många punkter, säger Ingemar Forzelius VD på HEMAB. Jag arbetade inte på HEMAB då förra undersökningen genomfördes, men är säker på att förbättringen beror på personalens engagemang och inställning. Jag upplever personalen som yrkeskunnig och tjänstvillig gentemot kunderna.

– Det mest anmärkningsvärda i undersökningen är den upplevda hjälpsamheten vid Miljöcentralen och soptippen, säger Andreas Einarsson. Nära nog alla våra kunder som varit i kontakt med personalen där har upplevt hjälpsamhet. Det är ett mycket bra betyg.

Kunderna har blivit mer nöjda med vatten och avlopp där betyget ökat från 3,0 till 3,8. Detta avspeglas också i betalningsviljan för att få ett bättre vatten, vilken minskat i motsvarande grad. 2002 var 58% av kunderna villiga att betala mer för att få ett bättre vatten. Nu är bara 34% beredda att betala mer.

HEMABs sorteringsguide för avfall har tagits emot väl. Av dem som uppmärksammat att de fått den säger hela 88% att de kommer att använda den. Att satsningen på Miljöcentralen tagits emot väl har vi förstått, men inte förrän nu har vi fått svar på hur många Härnösandsbor som är kunder. Hela 59% har besökt Miljöcentralen för att lämna avfall och nästan lika många har varit på soptippen.

Undersökningen visar att äldre människor är mer villiga att sortera än yngre personer i egna hushåll.

– Att intresset för källsortering ökar med åldern är lite av en överraskning för oss med tanke på medvetenheten kring detta som förmedlas från skolan, säger Einarsson. Vi hoppas att detta inte är en trend som kommer att följa med då dessa yngre människor blir äldre.

Ett område som upplevs ha blivit sämre är gata/väg, där medborgarna är mindre nöjda nu än 2002.

– Det känns inte bra att medborgarna upplever att underhållet av gator och vägar blivit sämre. Men vi har inför 2006 och 2007 kraftigt höjt anslagen för drift och underhåll av vägnätet. Jag tror att Härnösandsborna redan i somras märkte av den ökningen på gatuunderhållet, säger kommunstyrelsens ordförande Sig-Britt Ahl.

Kompletterande information lämnas gärna av:

Härnösand Energi & Miljö AB
Andreas Einarsson
Telefon: 0611-55 75 26

Utsänt av:
Härnösand Energi & Miljö AB

Härnösand Energi & Miljö AB, HEMAB, ägs av Härnösands kommun och har cirka 134 anställda. 2005 uppgick nettoomsättningen till 265 Mkr.

HEMAB bedriver produktion och distribution av fjärrvärme. Vatten, Renhållning och bredbandsanslutning inom Stadsnät bildar precis som Fjärrvärme egna affärsområden.

HEMAB är även Härnösands kommuns ombud för drift och underhåll av gator och vägar. Tillsammans med E.ON äger vi elhandelsbolaget HEMAB Elförsäljning AB. Eldistribution sker genom det helägda dotterbolaget Härnösand Elnät AB, HEAB.

Sedan 2002 driver vi ett biobränsleledat kraftvärmeverk för produktion av el och fjärrvärme.

HEMAB arbetar för en alkohol- och drogfri arbetsmiljö. Därför görs drogtest vid samtliga nyanställningar.



**HÄRNÖSAND
ENERGI & MILJÖ**

– Du kan lita på oss!