

DANVA

Kunderne i centrum – holdningsundersøgelse privatkunder

Maj 2018



INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

FORORD

DANVA sætter kunderne i centrum

Det er kundernes behov, der er kernen i vandselskabernes arbejde. Deres ønsker er grundlaget for medlemmernes indsatser og samtidig omdrejningspunktet for DANVAs politiske arbejde.

I 2018 sætter DANVA fokus på vandkunden. Formålet er at finde ud af, hvad det er, forbrugerne forventer af vandselskaberne i fremtiden. Er det stadig flere individuelle løsninger, der står øverst på dagsordenen ude i hjemmene. Det kan for eksempel være efterspørgsel på regnvand til tøjvask og toilet i boligen – er det renseløsninger på matriklen, klimaløsninger i byrum og beskyttelsen af drikkevandet?

Vandselskabernes brancheorganisation har ikke tidligere henvendt sig direkte hos slutbrugeren, da den opgave naturligt ligger ude hos vandselskaberne. Denne gang har vi samlet viden ind ved at henvende os direkte til kunder og interessenter. Vi mener, det kan være med til at give en pejling af, hvordan vandselskaberne kan agere i fremtiden.

I samarbejde med Pluss præsenterer DANVA her resultaterne af danskernes ønsker og behov. Overordnet har danskerne meget høj tillid til vandselskabernes arbejde og mener, det er af største betydning.

DANVA anvender kundernes tilkendegivelser som grundlag for arrangementer gennem året, ligesom de også er med til at danne grundlag for den politiske varetagelse af medlemmernes interesser.

Carl-Emil Larsen
direktør, DANVA

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

SAMMENFATNING

RENT DRIKKEVAND

Henholdsvis 86 og 87 pct. er enige eller meget enige i, at de har tillid til, at deres vandselskab leverer rent drikkevand, og at de oplever altid at have rent drikkevand i hanen. Kun 2-3 pct. udtrykker uenighed heri.

88 pct. er enige eller meget enige i, at beskyttelse af grundvandet er vigtigt for at sikre rent drikkevand. Den udprægede holdning er, at grundvandet bør beskyttes frem for renses.

90 pct. angiver, at de forbinder rent drikkevand med et godt helbred.

RENT VANDMILJØ

86 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, samt at vandet er rent, når de bader ved stranden eller i søer.

Henholdsvis 88 og 85 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at de kan skylle ud i toiletet, når de har brug for det, og at vandet bliver renses, inden det kommer ud i havet eller i søer.

92 pct. angiver, et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv.

KLIMA

Henholdsvis 82 og 75 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres for at undgå oversvømmelser i lokalområdet, og at det er vigtigt at få en tidlig varsel i forbindelse med oversvømmelser.

Samtidig er 62 pct. enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at de løsninger, vandselskabet vælger, når der laves klimatilpasning, kan kombineres med eksempelvis lege- og motionsområder, fællesarealer, blomsterbede mm.

EJERSKAB

74 pct. er enige eller meget enige i, at andre ikke skal tjene penge på deres drikke- og spildevand.

Henholdsvis 69 og 66 pct. er enige eller meget enige i, at de danske vand- og spildevandsselskaber skal forblive ejet af kommunerne eller forbrugerne, og at de har større tillid til service, kvalitet og forsyningssikkerhed, hvis deres vand- og spildevandsselskab forbliver ejet af kommunerne eller forbrugerne. Tilsvarende er ca. halvdelen uenige eller meget uenige i, at de ville kunne få bedre service eller lavere priser, hvis deres vand- og spildevandsselskab blev ejet af et privat firma.

KVALITET OG PRIS

Henholdsvis 84 og 81 pct. er enige eller meget enige i, at de har tillid til, at deres vand- og spildevandsselskab sørger for, at de altid har drikkevand i hanen, og at deres spildevand håndteres på kompetent vis.

59 pct. er enige eller meget enige i, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, der modtages, mens blot 11 pct. er uenige heri. Samtidig er 73 pct. enige eller meget enige i, at kvaliteten af håndtering af drikkevand og spildevand er vigtigere end prisen, mens blot 5 pct. er uenige heri.

EKSTRA YDELSER

Henholdsvis 39 og 34 pct. vil være interesseret i at betale ekstra for kontrol af kvaliteten af deres drikkevandsinstallation og deres egen kloakledning, mens 27 pct. vil være interesseret i at betale ekstra for kontrol af vandet fra deres egen vandhane. Færre (11-16 pct.) vil være interesseret i at betale ekstra for højere vandtryk, stabil temperatur, samt kun at få afbrydelser i forsyningen, når det passer dem.

SAMMENFATNING (II)

KENDSKAB OG TILFREDSHED

55% af respondenterne ved, hvilke(t) selskaber(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand.

Godt halvdelen af disse respondenter er enige eller meget enige i, at deres lokale vand- og spildevandsselskab har et godt image blandt forbrugerne. Det samme billede tegner sig for den oplevede kundeservice samt oplevelsen af, at selskabet har stort fokus på at tilfredsstille kunderne.

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Når der ses på baggrundsvariable som køn, alder, etc., er der visse forskelle i besvarelserne, men det overordnede billede er det samme på tværs af befolkningen.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

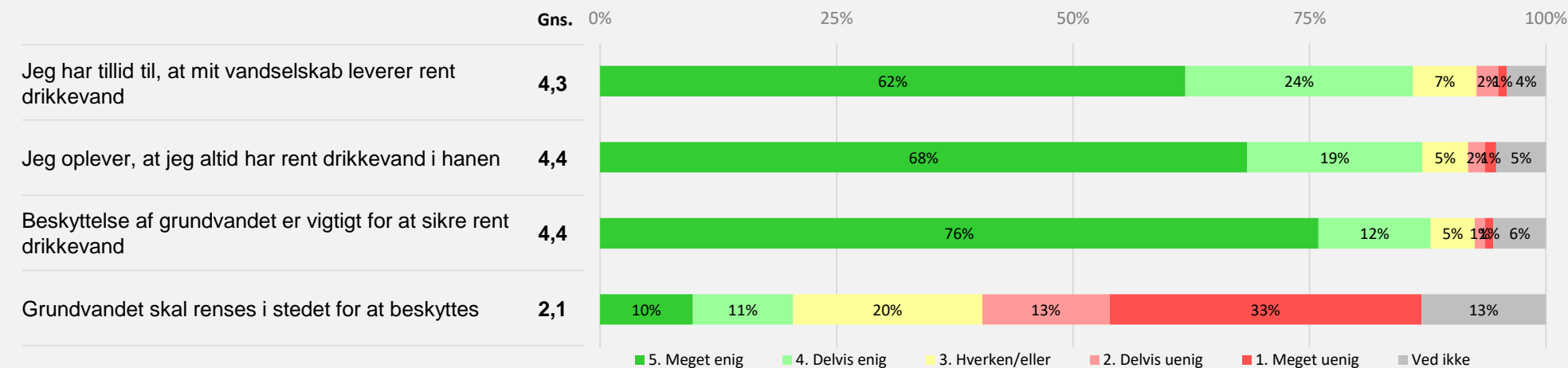
RENT DRIKKEVAND

Henholdsvis 86 og 87 pct. er enige eller meget enige i, at de har tillid til, at deres vandselskab leverer rent drikkevand, og at de oplever altid at have rent drikkevand i hanen. Kun 2-3 pct. udtrykker uenighed heri.

88 pct. er enige eller meget enige i, at beskyttelse af grundvandet er vigtigt for at sikre rent drikkevand. Den udprægede holdning er, at grundvandet bør beskyttes frem for renses.

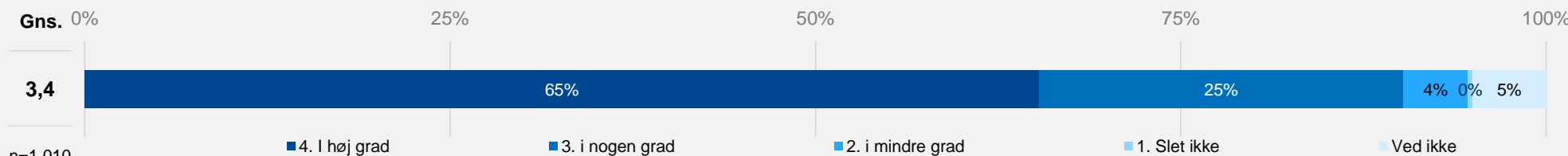
90 pct. angiver, at de forbinder rent drikkevand med et godt helbred.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn?



n=1.010

I hvilken grad forbinder du rent drikkevand med et godt helbred?



n=1.010

RENT DRIKKEVAND

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Mænd er mere uenige end kvinder i, at grundvandet skal renses frem for at beskyttes, mens flere kvinder end mænd angiver "ved ikke". Kvinder forbinder i højere grad end mænd rent drikkevand med et godt helbred. Derudover varierer besvarelsene kun i mindre grad på tværs af køn.

Region

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af regioner.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver "ved ikke", mens især gruppen på 56 år og derover generelt har større tillid til, at selskabet leverer rent drikkevand og oplever, at de har rent drikkevand i hanen. Den ældste målgruppe er i højere grad uenige i, at grundvandet skal renses i stedet for at beskyttes, ligesom de i højere grad forbinder rent drikkevand med et godt helbred.

Uddannelse

Personer med en videregående uddannelse mener i højere grad end personer med en grundskoleuddannelse, at beskyttelse af grundvandet er vigtigt for at sikre rent drikkevand, ligesom de i højere grad erklærer sig uenige i, at grundvandet skal renses i stedet for at beskyttes og i højere grad forbinder rent drikkevand med et godt helbred.

Husstandens størrelse

Husstande med to personer har større tillid til, at deres vandselskab leverer rent drikkevand og oplever i højere grad, at de altid har rent drikkevand i hanen. Der er færre husstande med tre eller flere personer, der angiver, at beskyttelse af grundvandet er vigtigt, ligesom denne gruppe i mindre grad erklærer sig uenige i, at grundvandet skal beskyttes frem for at renses.

Boligtype

Der er enkelte variationer i besvarelsene på tværs af boligtyper. Den mest markante forskel består i, at flere personer i parcelhuse/villaer end øvrige boligtyper erklærer sig meget uenige i, at grundvandet skal renses i stedet for at beskyttes.

Ejerforhold af primær bolig

Personer, der bor i ejerbolig, er generelt mere enige i, at beskyttelse af grundvandet er vigtigt for at sikre rent drikkevand end personer, der bor i lejebolig. Tilsvarende er førstnævnte gruppe mere uenige i, at grundvandet skal renses i stedet for at beskyttes, end sidstnævnte gruppe.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

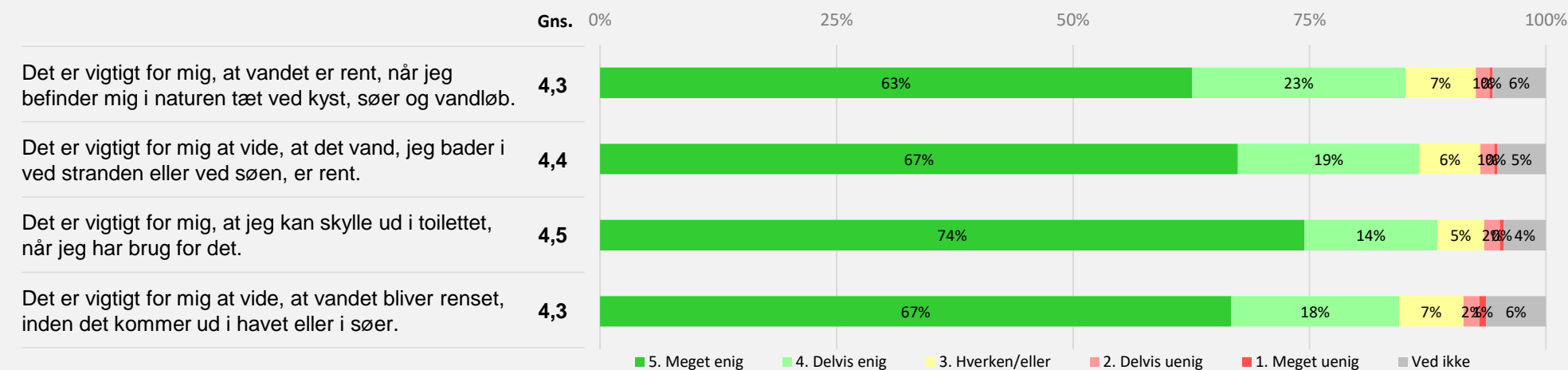
RENT VANDMILJØ

86 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, samt at vandet er rent, når de bader ved stranden eller i søer.

Henholdsvis 88 og 85 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at de kan skylle ud i toilettet, når de har brug for det, og at vandet bliver rensset, inden det kommer ud i havet eller i søer.

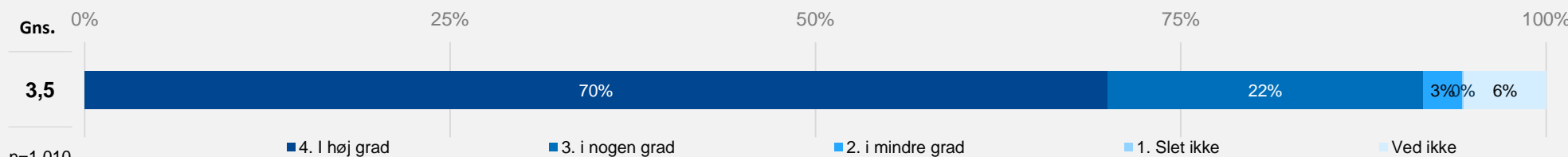
92 pct. angiver, et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn?



n=1.010

I hvilken grad mener du, at et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv?



n=1.010

RENT VANDMILJØ

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af køn.

Region

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af regioner.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver "ved ikke", mens især gruppen på 56 år og derover finder det vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, og de angiver, at det er vigtigt at vide, at det vand, de bader i ved stranden eller ved søen, er rent. Tilsvarende finder især sidstnævnte gruppe det vigtigt, at vandet bliver rensset, inden det kommer ud i havet eller i søer, ligesom de i højere grad mener, at et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv.

Uddannelse

Der er en tendens til, at personer med længere uddannelser i højere grad finder det vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, og de angiver, at det vigtigt at vide, at det vand, de bader i ved stranden eller ved søen, er rent. Tilsvarende er det i højere grad vigtigt at vide, at vandet bliver rensset, inden det kommer ud i havet eller i søer, ligesom det i højere grad er opfattelsen, at et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv.

Husstandens størrelse

Især husstande med to personer finder det vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, og de angiver, at det vigtigt at vide, at det vand, de bader i ved stranden eller ved søen, er rent – mens husstande med tre eller flere personer i lavere grad finder dette vigtigt. Det samme gælder ift., hvor vigtigt det er at vide, at vandet bliver rensset, inden det kommer ud i havet eller i søer.

Boligtype

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af boligtyper.

Ejerforhold af primær bolig

Personer, der bor i ejerbolig, finder det mere vigtigt, at vandet er rent, når de befinder sig i naturen tæt ved kyst, søer og vandløb, og de angiver, at det vigtigt at vide, at det vand, de bader i ved stranden eller ved søen, er rent – mens personer, der bor i lejerbolig, i lavere grad finder dette vigtigt. Det samme gælder ift., hvor vigtigt det er at vide, at vandet bliver rensset, inden det kommer ud i havet eller i søer, ligesom personer, der bor i ejerbolig, i højere grad opfatter, at et rent vandmiljø er en væsentlig forudsætning for et godt og sundt liv.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

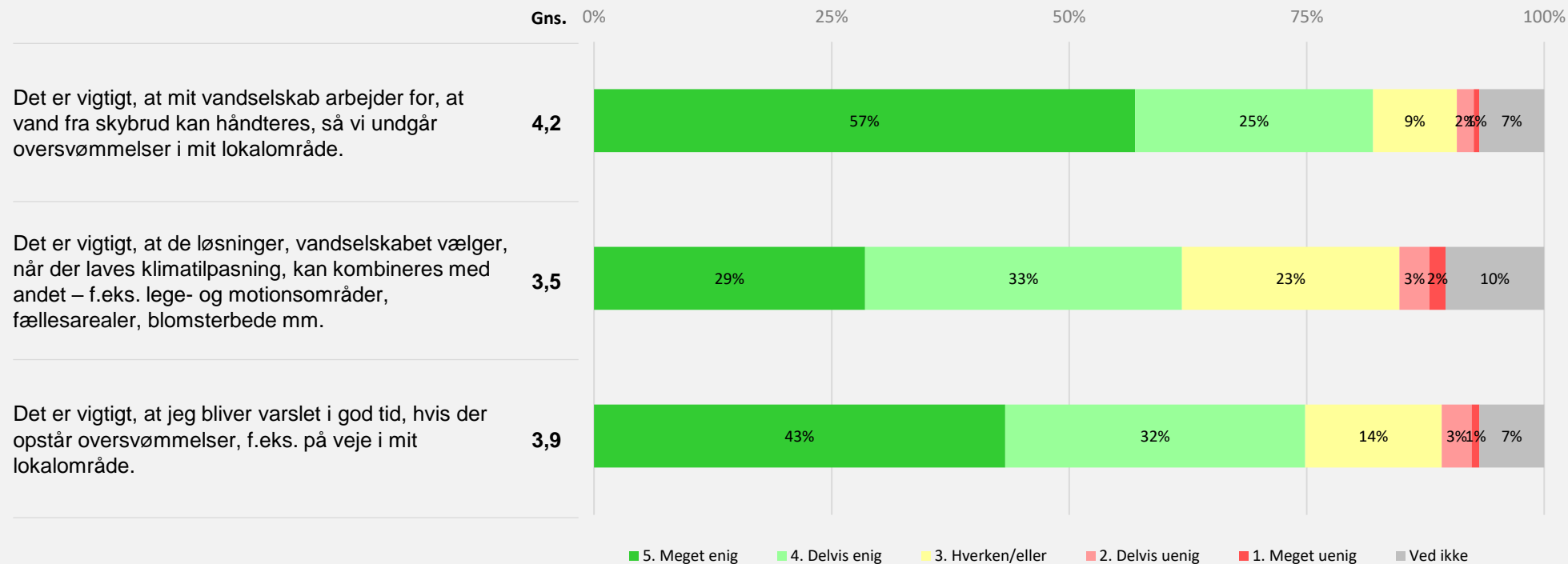
- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

KLIMA

Henholdsvis 82 og 75 pct. er enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres for at undgå oversvømmelser i lokalområdet, og at det er vigtigt at få en tidlig varsel i forbindelse med oversvømmelser. Samtidig er 62 pct. enige eller meget enige i, at det er vigtigt, at de løsninger, vandselskabet vælger, når der laves klimatilpasning, kan kombineres med eksempelvis lege- og motionsområder, fællesarealer, blomsterbede mm.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn?



n=1.010

KLIMA

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af køn – dog er der flere kvinder end mænd, der angiver, at det i høj grad er vigtigt, at de bliver varslet i god tid, hvis der opstår oversvømmelser.

Region

I Region Hovedstaden er flere meget enige i, at det er vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres, så oversvømmelser undgås i deres lokalområde, mens færre angiver ”meget enig” i Region Midtjylland. Derudover varierer besvarelsene kun i mindre grad på tværs af regioner.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver ”ved ikke”, mens især gruppen på 56 år og derover finder det vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres, at de bliver varslet i god tid, hvis der opstår oversvømmelser, og at de løsninger, vandselskabet vælger, når der laves klimatilpasning, kan kombineres med andet – f.eks. lege- og motionsområder, fællesarealer, blomsterbede mm.

Uddannelse

Generelt er der flere personer med en grundskoleuddannelse, der angiver ”ved ikke” til spørgsmålene. Personer med en videregående uddannelse finder det i højere grad vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres, så oversvømmelser i lokalområdet undgås.

Husstandens størrelse

Især husstande med to personer finder det vigtigt, at deres vandselskab arbejder for, at vand fra skybrud kan håndteres, så oversvømmelser i lokalområdet undgås, og at det er vigtigt, at de bliver varslet i god tid, hvis der opstår oversvømmelser – mens husstande med tre eller flere personer i lavere grad finder dette vigtigt.

Boligtype

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af boligtyper.

Ejerforhold af primær bolig

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af ejerforhold af primær bolig.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

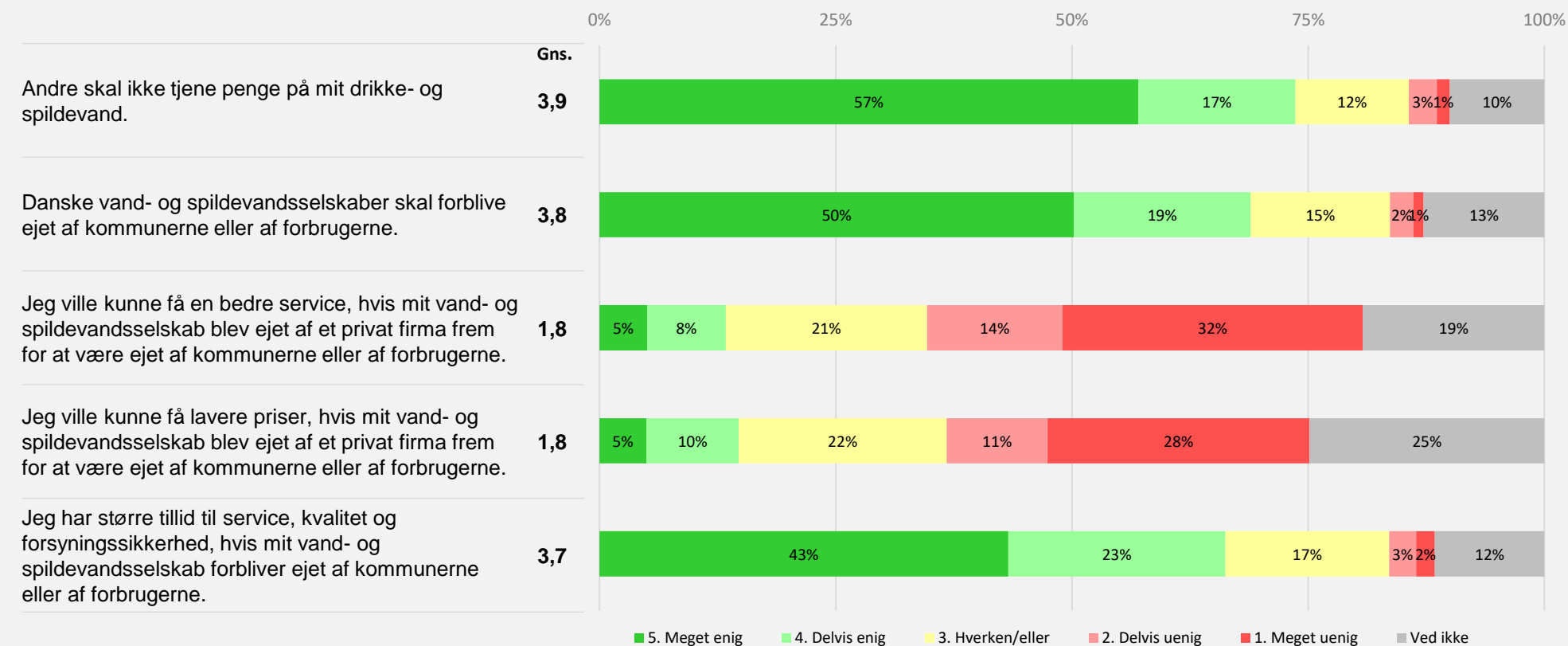
- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

EJERSKAB

74 pct. er enige eller meget enige i, at andre ikke skal tjene penge på deres drikke- og spildevand. Henholdsvis 69 og 66 pct. er enige eller meget enige i, at de danske vand- og spildevandsselskaber skal forblive ejet af kommunerne eller forbrugerne, og at de har større tillid til service, kvalitet og forsyningssikkerhed, hvis deres vand- og spildevandsselskab forbliver ejet af kommunerne eller forbrugerne. Tilsvarende er ca. halvdelen uenige eller meget uenige i, at de ville kunne få bedre service eller lavere priser, hvis deres vand- og spildevandsselskab blev ejet af et privat firma.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn?



n=1.010

EJERSKAB

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Generelt angiver flere kvinder end mænd "ved ikke" til spørgsmålene, mens flere mænd end kvinder angiver, at andre ikke skal ikke tjene penge deres drikke- og spildevand. Mænd angiver også i højere grad end kvinder, at danske vand- og spildevandsselskaber skal forblive ejet af kommunerne eller af forbrugerne, og at de har større tillid til service, kvalitet og forsyningssikkerhed, hvis deres vand- og spildevandsselskab forbliver ejet af kommunerne eller af forbrugerne. Tilsvarende er mænd mere uenige end kvinder i, at de ville kunne få lavere priser, hvis deres vand- og spildevandsselskab blev ejet af et privat firma frem for at være ejet af kommunerne eller af forbrugerne.

Region

Besvarelsene varierer kun i mindre grad på tværs af regioner.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver "ved ikke", mens især gruppen på 56 år og derover har et positivt syn på kommunalt eller forbrugerejerskab, ligesom de i højere grad angiver, at andre ikke skal tjene penge på deres drikke- og spildevand.

Uddannelse

Generelt er der flere personer med en grundskoleuddannelse, der angiver "ved ikke" til spørgsmålene. Derudover har personer med en videregående uddannelse et mere positivt syn på kommunalt eller forbrugerejerskab.

Husstandens størrelse

Især husstande med to personer angiver i højere grad, at andre ikke skal ikke tjene penge på deres drikke- og spildevand – mens husstande med tre eller flere personer i lavere grad angiver dette. Husstande med tre eller flere personer angiver generelt i højere grad "ved ikke" til spørgsmålene.

Boligtype

Generelt har personer, der bor i parcelhus eller villa, et mere positivt syn på kommunalt eller forbrugerejerskab end personer, der bor i etageejendomme. Førstnævnte gruppe angiver derudover i højere grad, at andre ikke skal ikke tjene penge på deres drikke- og spildevand.

Ejerforhold af primær bolig

Generelt har personer, der bor i ejerbolig, et mere positivt syn på kommunalt eller forbrugerejerskab end personer, der bor i lejebolig. Førstnævnte gruppe angiver derudover i højere grad end sidstnævnte gruppe, at andre ikke skal ikke tjene penge på deres drikke- og spildevand.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

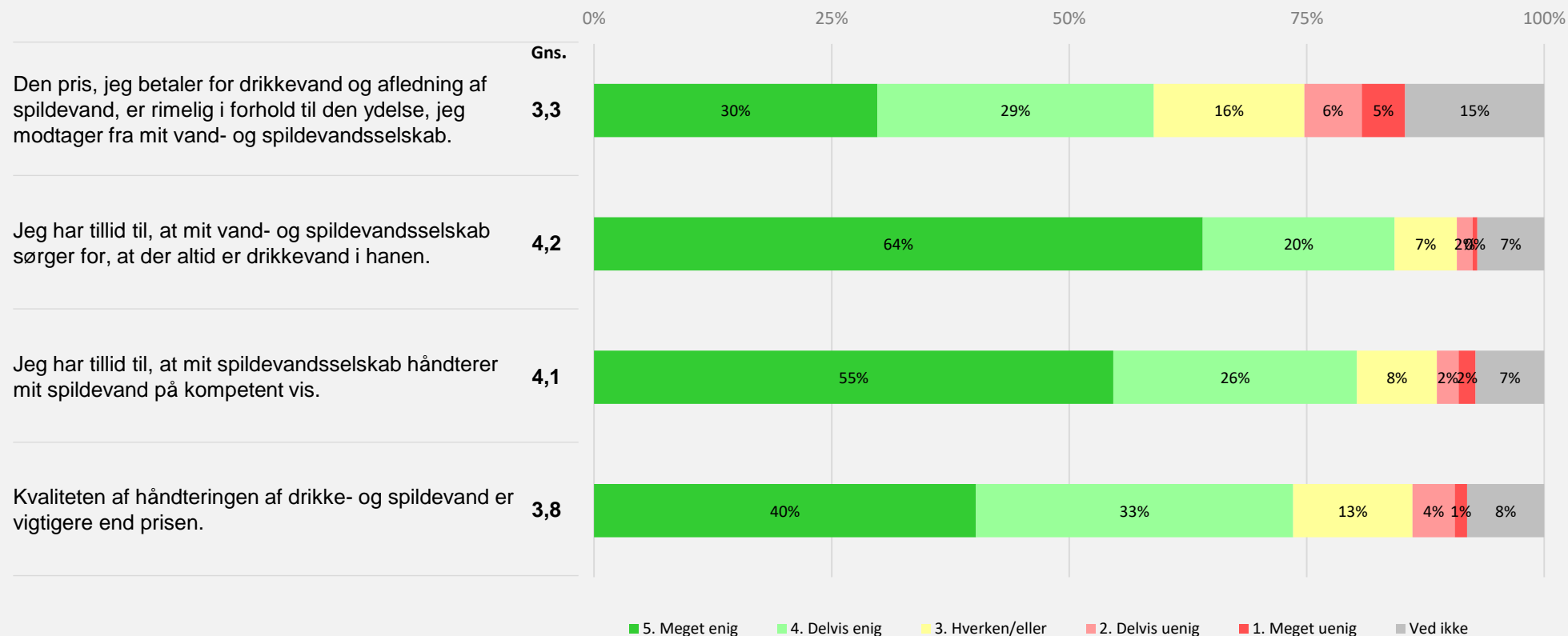
Bilag

KVALITET OG PRIS

Henholdsvis 84 og 81 pct. er enige eller meget enige i, at de har tillid til, at deres vand- og spildevandsselskab sørger for, at de altid har drikkevand i hanen, og at deres spildevand håndteres på kompetent vis.

59 pct. er enige eller meget enige i, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, der modtages, mens blot 11 pct. er uenige heri. Samtidig er 73 pct. enige eller meget enige i, at kvaliteten af håndtering af drikkevand og spildevand er vigtigere end prisen, mens blot 5 pct. er uenige heri.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn?



n=1.010

KVALITET OG PRIS

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Lidt flere mænd end kvinder er uenige i, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, de modtager fra deres vand- og spildevandsselskab, og at kvaliteten af håndteringen af drikke- og spildevand er vigtigere end prisen.

Region

Besvareelserne varierer kun i mindre grad på tværs af regioner.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver "ved ikke". Især gruppen på 56 år og derover erklærer sig enige i, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, de modtager fra deres vand- og spildevandsselskab, ligesom de i højere grad er enige i, at kvaliteten af håndteringen af drikke- og spildevand er vigtigere end prisen. Derudover har især sidstnævnte gruppe større tillid til deres vand- og spildevandsselskaber.

Uddannelse

Generelt er der flere personer med en grundskoleuddannelse, der angiver "ved ikke" til spørgsmålene. Personer med en videregående uddannelse angiver i højere grad, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, de modtager fra deres vand- og spildevandsselskab, samt at kvaliteten af håndteringen af drikke- og spildevand er vigtigere end prisen.

Husstandens størrelse

Især husstande med to personer udtrykker tillid til deres vand- og spildevandsselskab, og at kvaliteten af håndteringen af drikke- og spildevand er vigtigere end prisen – mens husstande med tre eller flere personer i lavere grad udtrykker dette.

Boligtype

Især personer, der bor i parcelhus eller villa, udtrykker tillid til deres vand- og spildevandsselskab. Denne gruppe er samtidig lidt mere uenige i, at den pris, de betaler for drikkevand og afledning af spildevand, er rimelig i forhold til den ydelse, de modtager.

Ejerforhold af primær bolig

Især personer, der bor i ejerbolig, udtrykker tillid til deres vand- og spildevandsselskab, mens der derudover ikke er væsentlige forskelle i besvareelserne.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

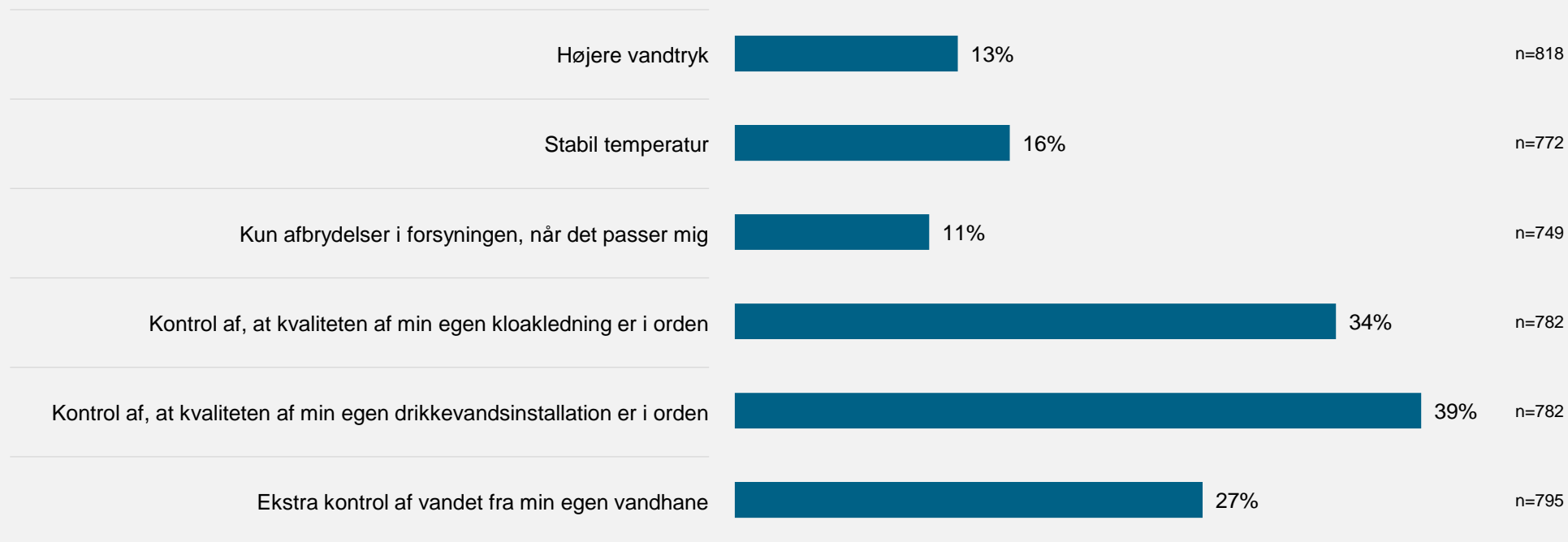
- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

EKSTRA YDELSER

Henholdsvis 39 og 34 pct. vil være interesseret i at betale ekstra for kontrol af kvaliteten af deres drikkevandsinstallation og deres egen kloakledning, mens 27 pct. vil være interesseret i at betale ekstra for kontrol af vandet fra deres egen vandhane. Færre (11-16 pct.) vil være interesseret i at betale ekstra for højere vandtryk, stabil temperatur, samt kun at få afbrydelser i forsyningen, når det passer dem.

Ville du være interesseret i at betale ekstra for en eller flere af nedenstående ydelser, hvis du fik mulighed for det?



1.010 personer er adspurgt. "Ved ikke"-besvarelser (19-26 pct.) er sorteret fra, og procentsatsen angiver andelen af de resterende personer, der har svaret ja.

EKSTRA YDELSER

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Generelt angiver flere kvinder end mænd "ved ikke" til spørgsmålene. Derudover er flere mænd interesserede i at betale ekstra for kontrol af, at kvaliteten af deres egen kloakledning er i orden, mens flere kvinder er interesserede i at betale ekstra for ekstra kontrol af vandet fra deres egen vandhane.

Region

I Region Hovedstaden er flere interesserede i at betale ekstra for kontrol af, at kvaliteten af deres egen kloakledning er i orden, mens færre i Region Midtjylland og Region Syddanmark er interesserede i at betale ekstra for dette. Derudover varierer besvarelserne kun i mindre grad på tværs af regionerne.

Alder

Generelt er der flere i gruppen 18-34 år, der angiver "ved ikke". Gruppen på 56 år og derover er i højere grad interesseret i at betale ekstra for kontrol af, at kvaliteten af deres egen kloakledning er i orden. Derudover er der ikke markante forskelle i besvarelserne.

Uddannelse

Der er ikke markante forskelle på tværs af uddannelsesniveau, men der er dog en tendens til, at personer med længere uddannelser i højere grad er interesserede i at betale ekstra for yderligere kontrol af kloakledninger, drikkevandsinstallationer og vandet fra deres egen vandhane.

Husstandens størrelse

Besvarelserne varierer kun i mindre grad på tværs af husstandsstørrelser.

Boligtype

Personer, der bor i parcelhus eller villa, angiver i mindre grad "ved ikke" til spørgsmålene, mens der ikke er markante forskelle ift. interessen for at betale ekstra for yderligere services.

Ejerforhold af primær bolig

Personer, der bor i ejerbolig, angiver i mindre grad "ved ikke" til spørgsmålene (14-20 pct.) end personer, der bor til leje (23-2 pct.). Førstnævnte er derudover i højere grad interesserede i at betale ekstra for kvaliteten af deres egen kloakledning og drikkevandsinstallation.

INDHOLD

Emne

Forord

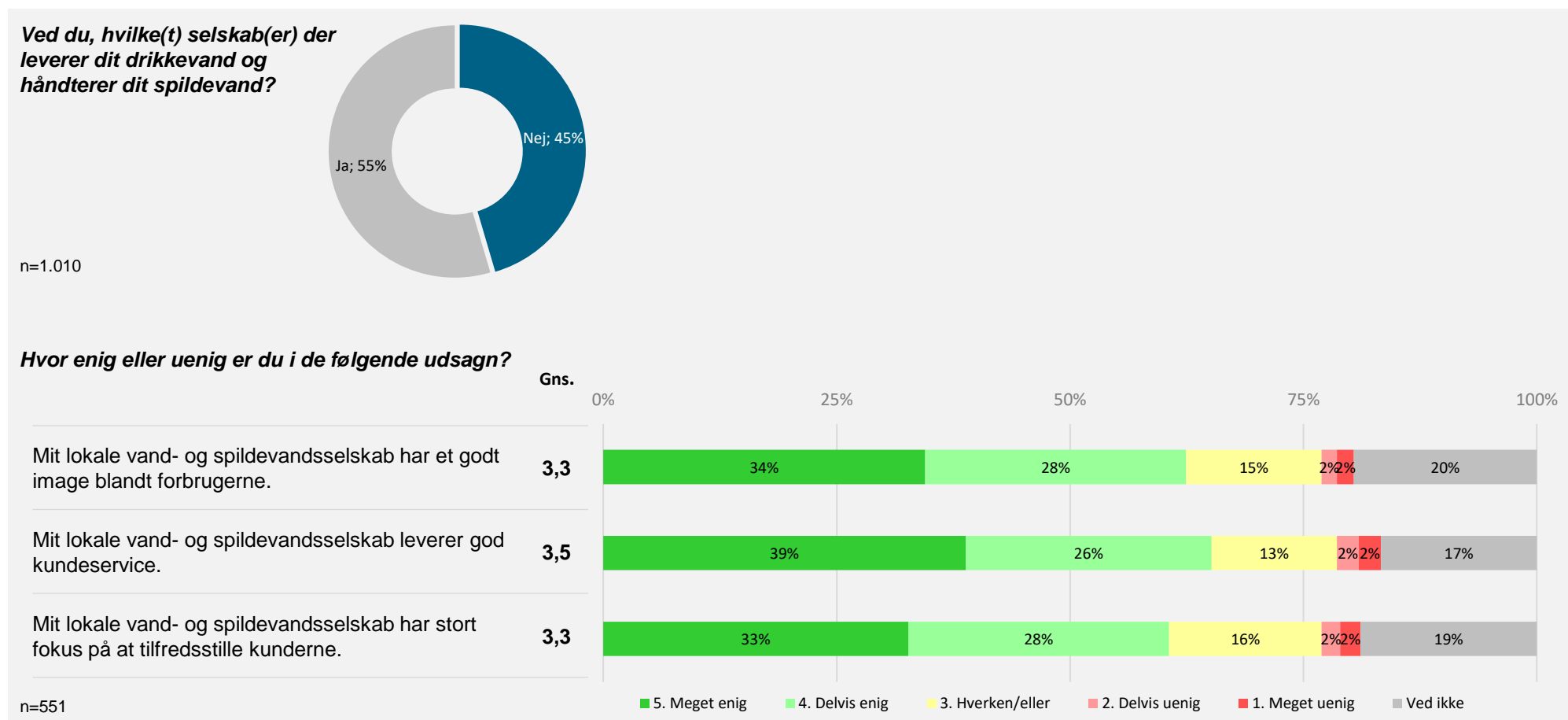
Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

KENDSKAB OG TILFREDSHED

55% af respondenterne ved, hvilke(t) selskaber(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand. Godt halvdelen af disse respondenter er enige eller meget enige i, at deres lokale vand- og spildevandsselskab har et godt image blandt forbrugerne. Det samme billede tegner sig for den oplevede kundeservice samt oplevelsen af, at selskabet har stort fokus på at tilfredsstille kunderne.



KENDSKAB OG TILFREDSHED

FORSKELLE PÅ TVÆRS AF BEFOLKNINGEN

Køn

Væsentlig flere mænd end kvinder (66 kontra 45 pct.) angiver, at de ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand. Generelt angiver flere kvinder end mænd "ved ikke" til de efterfølgende spørgsmål, mens der ikke derudover er væsentlige forskelle i opfattelsen af selskaberne.

Region

I Region Hovedstaden er der færre, der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand (46 pct. kontra 58-62 pct. i de øvrige regioner). Derudover opfattes det lokale vand- og spildevandsselskab mindre positivt i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner.

Alder

Der er markante forskelle på, hvor stor en andel der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand (19 pct. af de 18-34-årige, 56 pct. af de 35-55-årige og 81 pct. af personerne på 56 år eller derover). Gruppen på 56 år og derover er i højere grad meget enige i, at deres lokale vand- og spildevandsselskab leverer god kundeservice, mens der derudover ikke er væsentlige variationer i besvarelsene.

Uddannelse

Der er markant flere med en gymnasial eller videregående uddannelse (61-64 pct.) end grundskole- og erhvervsfaglig uddannelse (35-38 pct.), der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand. Der er ingen væsentlige forskelle i besvarelsene af de efterfølgende spørgsmål vedrørende selskaberne.

Husstandens størrelse

Der er flere husstande med to personer, der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand. Der er ingen væsentlige forskelle i besvarelsene af de efterfølgende spørgsmål vedrørende selskaberne.

Boligtype

Der er flere personer, der bor i parcelhus eller villa (75 pct.), der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand, end tilfældet er for personer, der bor i række-/kæde-/dobbelthus (59 pct.) og etageejendom (29 pct.). Der er ingen markante forskelle i besvarelsene af de efterfølgende spørgsmål vedrørende selskaberne.

Ejerforhold af primær bolig

Der er flere personer, der bor i ejerbolig (74 pct.), der ved, hvilke(t) selskab(er) der leverer deres drikkevand og håndterer deres spildevand, end tilfældet er for personer, der bor i lejebolig (32 pct.). Der er ingen markante forskelle i besvarelsene af de efterfølgende spørgsmål vedrørende selskaberne.

INDHOLD

Emne

Forord

Sammenfatning

- Rent drikkevand
- Rent vandmiljø
- Klima
- Ejerskab
- Kvalitet og pris
- Ekstra ydelser
- Kendskab og tilfredshed

Bilag

BILAG: UNDERSØGELSESDSIGN OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen er udarbejdet på baggrund af i alt 1.010 interviews – gennemført i perioden 10. april til 13. april 2018 – med repræsentativt udvalgte danskere på 18 år og derover. Undersøgelsen er gennemført som en webbaseret undersøgelse på Epinions Danmarkspanel, der består af mere end 200.000 danskere.

Datagrundlag

Respondenterne fordeler sig ligeligt mellem køn (49/51 pct. mænd og kvinder). Øvrig fordeling af respondenterne på baggrundsvariable fremgår nedenfor.

Alder

18 - 34 år	27 %
35 - 55 år	35 %
56 år og derover	38 %

Region

Nordjylland	10 %
Midtjylland	23 %
Syddanmark	21 %
Hovedstaden	32 %
Sjælland	14 %

Boligform

Parcelhus/villa, beboet fritidshus/sommerhus eller stuehus til landbrugsejendom	48 %
Række-, kæde- og dobbelthus	15 %
Etagebebyggelse	32 %
Anden boligtype	3 %
Ved ikke	3 %

Husstandens størrelse

1 person	30 %
2 personer	45 %
3 eller flere personer	25 %

Uddannelse

Grundskole	12 %
Gymnasial uddannelse	24 %
Erhvervsfaglig uddannelse	13 %
Videregående uddannelse	52 %

Ejerforhold af primær bolig

Ejerbolig	55 %
Andelsbolig	6 %
Lejebolig	35 %
Andet	1 %
Ved ikke	3 %