

PRESSMEDDELANDE från Miljö och Vatten i Örnsköldsvik AB

Nöjda Miva-kunder

Inte mindre än 89 procent av Mivas kunder är nöjda med bolagets tjänster och service. Det visar vinterns stora kundenkät som skickades till 800 slumpmässigt utvalda kunder. Glädjande siffror för Miva som ständigt arbetar för nöjda kunder, och ett underlag för att göra nöjda kunder nöjdare.

Sedan Miva bildades 2009 har en av bolagets ledstjärnor varit nöjda kunder. I praktiken har det bland annat inneburit ett proffsigare bemötande från alla som arbetar inom Miva, förbättrad information och större tillgänglighet för frågor och dialog.

- *De här siffrorna är jätteroliga. Det visar att vi är rätt på rätt väg och att vi har kundernas förtroende. Men tack vare enkäten har vi också fått ett bra underlag kring sådant vi behöver se över och förbättra, säger Gerth Mattebo som är VD på Miva.*

Trygg, bra, ordning, dyrt och service

När kunderna med egna ord får beskriva Miva är de fem mest förekommande orden trygg, bra, ordning, dyrt och service.

- *Kunderna ger en bra beskrivning av Miva. Det är riktigt att vi inte har de lägsta taxorna i landet, men heller inte de högsta. Vår utmaning är att i alla lägen ge kunderna så mycket valuta för pengarna som möjligt, avslutar Gerth Mattebo.*

Rekordresultat för Må återvinningscentral

Resultaten visar också att fantastiska 99 % är nöjda med Må återvinningscentral. Motsvarande siffra för den mobila återvinningscentralen är 89 %.

87 % är nöjda med avfallshanteringen i kommunen. 88 % är nöjda med vatten- och avloppssystemet i kommunen. Kundenservice och information, som är två viktiga områden inom Miva, är 73 % respektive 78 % nöjda med.

NKI på 87 %

Nöjd Kund-Index, NKI, är ett nyckeltal för att beskriva kundnöjdhet då det gäller hur nöjda kunderna är totalt sett är med en verksamhet. Miva är stolta över att ha ett NKI på 87.

Stort tack till alla kunder som tagit sig tid att besvara enkäten!

För mer information

Lars Westberg, kommunikationsansvarig, Miljö och Vatten i Örnsköldsvik AB
lars.westberg@miva.se, 0660-330 321

Fakta om Miljö och Vatten i Örnsköldsvik AB

Miljö och Vatten i Örnsköldsvik AB (Miva) är ett kommunalt bolag som ansvarar för vatten och avlopp samt avfall och återvinning i Örnsköldsviks kommun. Bolaget tog över verksamheten från Tekniska kontoret den 1 januari 2009. Miva har drygt 100 medarbetare och omsätter 200 miljoner kronor.