

Huittisten seurakunnan

Asiakastyytyväisyys-kyselyn vastauksien yhteenveto

Keväällä 2021 järjestetyn kyselyn tarkoituksena on haudanhoidollisten palveluiden kehittäminen. Vastauksissa oli jonkin verran palautetta myös liittyen yleiseen hautausmaan ylläpitoon ja viheralueiden hoitoon. Tässä yhteenvedossa keskitytään enimmäkseen haudanhoidollisten palveluiden palautteeseen.

Kysely toteutettiin seurakunnan kotisivujen kautta Forms-ohjelmalla. Kyselyä mainostettiin seurakunnan kotisivuilla sekä kevään aikana lähetettyjen haudanhoidotarjouksien liitteenä n. 500kpl. Vastauksia saatiin 56 kpl.

Vastaajien keski-ikä oli n.70v. ja vastaajien keskimääräinen asiakkuus on kestänyt reilu 10v.

Yleisin syy palvelun ostoon on asuminen toisella paikkakunnalla ja se, että haudanhoidopalvelun ostaminen on suvun kanssa sovittu asia.

Hoitopalvelujen yleisarvosana oli yhteensä 8,63.

Arvosanat eri hoidoille

- 1 vuoden kesäkukkaohito	8,96
- 1 vuoden kastelu	8,29
- 5 tai 10 vuoden määräaikainen kesäkukkaohito	9,07
- 5 tai 10 vuoden perennaohito	8,5
- Muu kertaluonteinen palvelu	8,75

Parempaa laatua toivoo 20% vastaajista ja monipuolisempaa palvelua 11%.

Kukkiin liittyviä parannustoiveita ovat mm. laatu, koko erot, väri, kukinnan määrällinen lisääntyminen ja mullan laatu. Nurmihoidoa toivotaan aktiivisemmaksi. Kastelupalveluun toivotaan aloittamisen aikaistamista sekä erilaisia liitännäispalveluita sisällytettäväksi.

Erilaisia odotuksia

Hinta-laatusuhdetta sopivana pitää 91% vastaajista ja 9% olisi valmis maksamaan palvelusta enemmän intensiivisemmän hoidon saadessaan.

Puolet vastaajista ei kaipaa lisää vaihtoehtoja hoitopalveluihin. Yleisimmän palvelut, joita kaivataan ovat haudan kukkapesän syksyinen havutus sekä kiven pesu. Molemmista palveluista seurakunta on luopunut viimeisen 10 vuoden sisällä. Syynä palveluiden lopettamiselle oli asiakkaiden eritasoiset odotukset palvelun laadun suhteen. Kyselyn vastauksissa oli nähtävissä, että joillekin kiven pesu tarkoittaa kastelun yhteydessä tehtävää kiven huuhtelua ja toisille pesu olisi 10-100 € kustantava palvelumuoto, jolloin kivi pestäisiin ammattimaisesti. Havutuksesta oltaisiin valmiita maksamaan 3-30€. Kolmanneksi eniten kaivataan pidempiä hoitosopimuksia.

Tiedon saanti ja maksaminen

Tietoa seurakunnan tarjoamista haudanhoidon palveluista yli puolet kyselyyn vastanneista on saanut kysymällä seurakunnasta. Kotisivut tavoittivat kolmanneksen vastaajista.

Haudanhoidollisten palvelujen varsinaista markkinointia ei ole perinteisesti seurakunnassa ole tehty. Toive markkinoinnin kehittämistä esitettiin yhdessä vastauksessa.

Haudanhoidon tarjouslaskun keväisin haluaa vastaanottaa yli 60 % vastanneista edelleen perinteisesti postitse. Kuitenkin kannatusta saavat myös laskutus sähköpostitse ja verkkolaskuna. Toivottavasti haudanhoidon ohjelma antaa mahdollisuuden uusiin laskutusmuotoihin lähitulevaisuudessa.

Maksujen muodostuminen

Haudanhoidon palvelut tuotetaan haudanhoitorahastoon maksetuilla varoilla. Verovaroja ei saa käyttää yksittäisen haudan hoitoon. Haudanhoidon maksut pyritään määrittelemään niin, että vuosittaista voittoa tai tappiota ei syntyisi. Kunkin hoidon hinta pyritään laskemaan niihin kohdistuvien todellisten palkkakustannusten sekä muiden kulujen mukaan.

Haudanhoidon työtä tekevät kausi- ja kesätyöntekijöiden lisäksi puutarhuri sekä toimiston puolelta taloussihteeri. Pienenä seurakuntana talvella on aikoja, jolloin haudanhoidollisia töitä ei ole kukaan tekemässä. Tämän vuoksi esim. syntymä- tai kuolinpäiviin liittyviä kukkia ja kynttilöitä ei voida myydä.

Kiireisin aika hautausmailla on touko-kesäkuu, jolloin haudanhoidollisten töiden (kukkapenkin kääntäminen ja kukkien istuttaminen) lisäksi työstetään hautauksien jälkeisiä peruskunnostuksia sekä tehdään viheralueiden hoitoon liittyvät alkukesän työt. Tämän ruuhka-ajan helpottamiseksi on tästä vuodesta alkaen pidetty kiinni hoitojen tilaamisen viimeisestä päivästä (n. toukokuun puoliväli).

Muuta palautetta

Kyselyssä saatuja yleisiin alueisiin liittyviä palautteita olivat mm. puita on kaadettu liikaa tai liian vähän, huoli historiallisista kivistä, autolla hautausmailla liikkumisen rajoittamisen tarve, hautojen nurmiväljen tehostettu hoitotarve, kaikkien hautojen kuihtuneiden maljakkokukkien poistamisen tarve sekä hautausmaiden jätelajittelun kehittäminen.

Kiitos kaikille kyselyyn osallistuneille.