

Kundeundersøgelse med fokus på blødgøring

Lillerød Andelsvandværk

Rapport, kort version. December 2025



Indhold

- 1. Indledning og hovedresultater 3
- 2. Kundernes holdning til blødgøring..... 6
- 3. Om undersøgelsen – metode og datagrundlag ... 14



Indledning og hovedresultater

Undersøgelsens baggrund, formål og hovedresultater



Indledning

En kundeundersøgelse med fokus på blødgøring

- Lillerød Andelsvandværk skal fornys. Vandværket har i den forbindelse ansøgt Allerød Kommune om tilladelse til at etablere blødgøring på vandværket.
- Der er søgt om tilladelse til at etablere et blødgøringsanlæg baseret på ionbytning med salt. Med denne metode blødgøres vandet ved, at der tilsættes en saltopløsning, som udskifter kalk og magnesium i vandet med natrium.
- Inden der træffes en endelig beslutning om blødgøring, vil vandværket gerne kende kundernes perspektiver på og holdninger til blødgøring.
- På den baggrund har NIRAS designet et kort spørgeskema, som i november 2025 er sendt til vandværkets kunder.
- Denne rapport præsenterer resultaterne af kundeundersøgelsen.



Hovedresultater

Undersøgelsen viser ...

1. **Klar opbakning til blødgøring.** 83 % af respondenterne (1.555) synes principielt, at det er en god eller meget god idé, at vandværket investerer i udstyr til blødgøring af vandet, mens 7 % (140) synes, at det er en dårlig eller meget dårlig idé. Der er ingen forskel på de kvindelige og mandlige respondents holdning til blødgøring.
2. **Udpræget betalingsvillighed.** 83 % af respondenterne (1.555) er villige til at betale 20 kr. mere om måneden for blødgøring af deres drikkevand, mens 9 % (175) ikke er villige til det.
3. **Mange er meget generet af kalk.** 48 % af respondenterne (900) angiver, at de i høj grad er generet af kalk, mens 32 % (606) er generet i nogen grad, 14 % (259) i mindre grad og 4 % (84) slet ikke er generet.
4. **Spørgsmål og bekymringer.** Blødgøring rejser en række bekymringer, forhåbninger og spørgsmål. De emner, der især fylder, er smag, sundhed og risiko for tæring af gamle rør. Vandværket kan med fordel have fokus på disse emner i det videre arbejde og i kommunikationen til kunderne.
5. **Egne erfaringer med blødgøring.** 11 % af respondenterne (212) har allerede installeret eget blødgøringsanlæg i deres bolig – disse respondenter har generelt et lidt mere positivt syn på blødgøring hos vandværket, end kunder uden eget anlæg.
6. **Tilfredshed med inddragelse.** Flere respondenter giver udtryk for, at de sætter stor pris på at blive inddraget og spurgt til råd af vandværket.

Et solidt datagrundlag

- Spørgeskemaet blev sendt til de 6.300 kunder, der er tilmeldt Lillerød Andelsvandværks sms-service.
- 1.868 kunder har svaret på spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 30 %.
- Den høje svarprocent vidner om, at vandkvalitet og blødgøring er emner, der ligger kunderne på sinde.
- De mange besvarelser giver et solidt og bredt dækkende datagrundlag. Dog med en lille underrepræsentation af kvindelige kunder (44 % kvinder, 56 % mænd) og en mindre overrepræsentation af ældre kunder sammenlignet med Allerød Kommune som helhed.
- Ca. 270 af respondenter har tilføjet en uddybende kommentar til deres besvarelse. Kommentarerne giver et vigtigt indblik i de forhåbninger og bekymringer, blødgøring rejser hos kunderne. En analyse og sammenfatning af kommentarerne er overdraget til vandværket.
- Den anvendte distributionsmetode betyder, at der kan være respondenter, der har afgivet mere end én besvarelse. Det vurderes ikke at påvirke resultaternes troværdighed, men resultaterne skal læses med dette forbehold in mente.

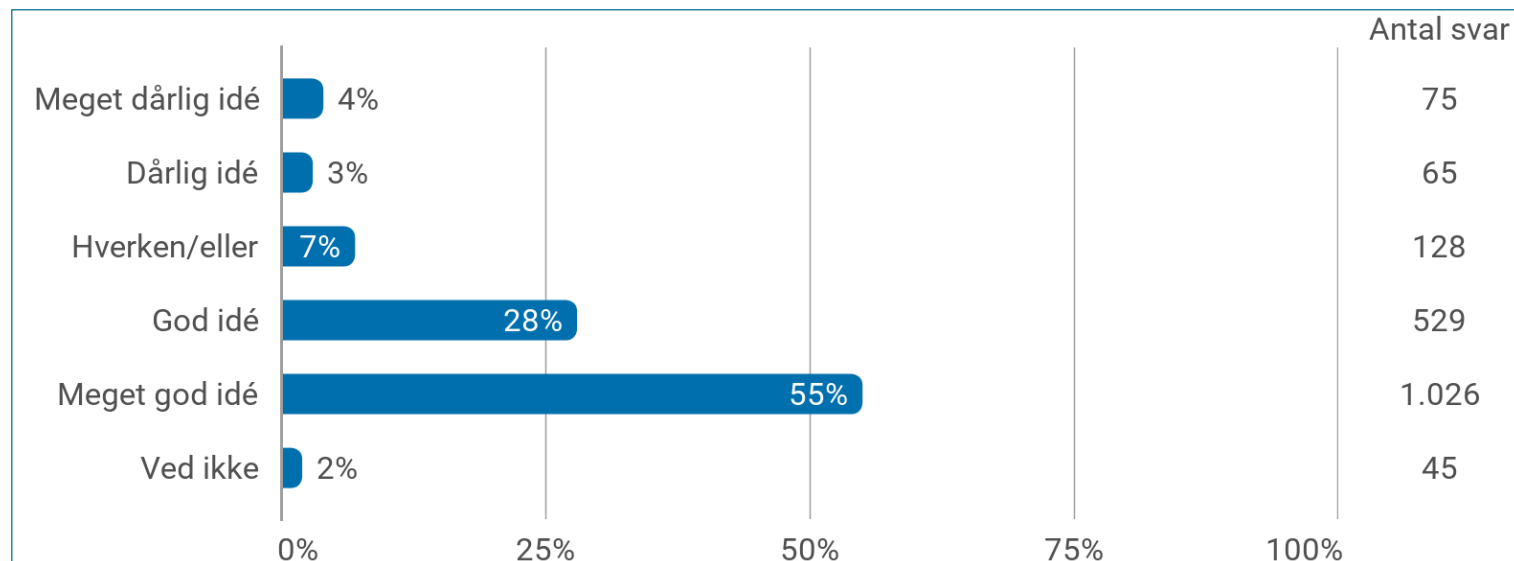
Kundernes holdning til blødgøring

Hvad viser undersøgelsen?



Klar principiel opbakning til blødgøring – 83 % synes, det er en god eller meget god idé

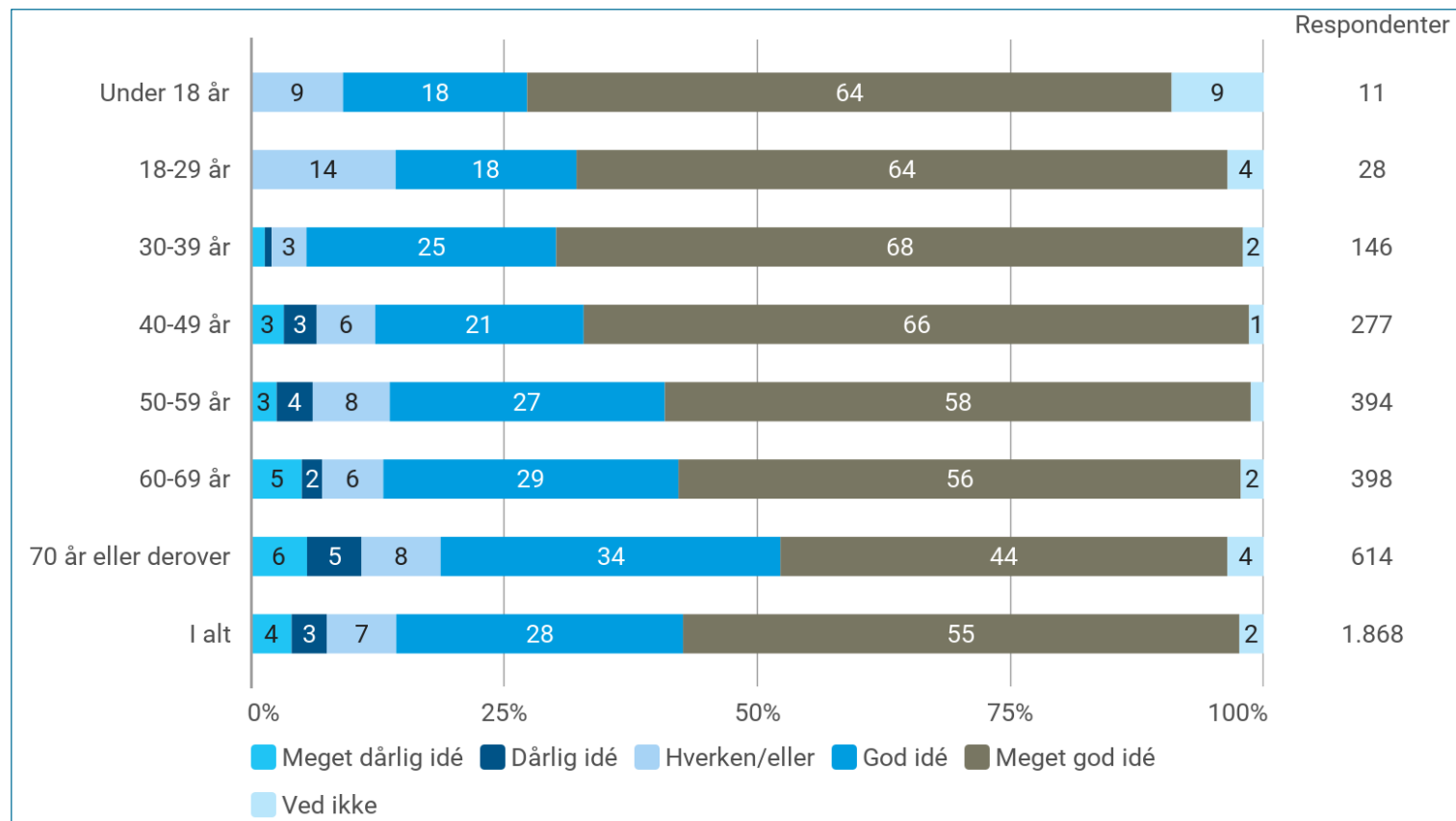
Synes du principielt, at det er en god eller dårlig idé, hvis dit vandværk kan fjerne en del af kalken i vandet og dermed blødgøre det?



Lignende undersøgelser for andre vandværker har vist tilsvarende resultater. Læs mere [her](#).

De 30-39-årige er mest positive, og de +70-årige er mest skeptiske ift. blødgøring

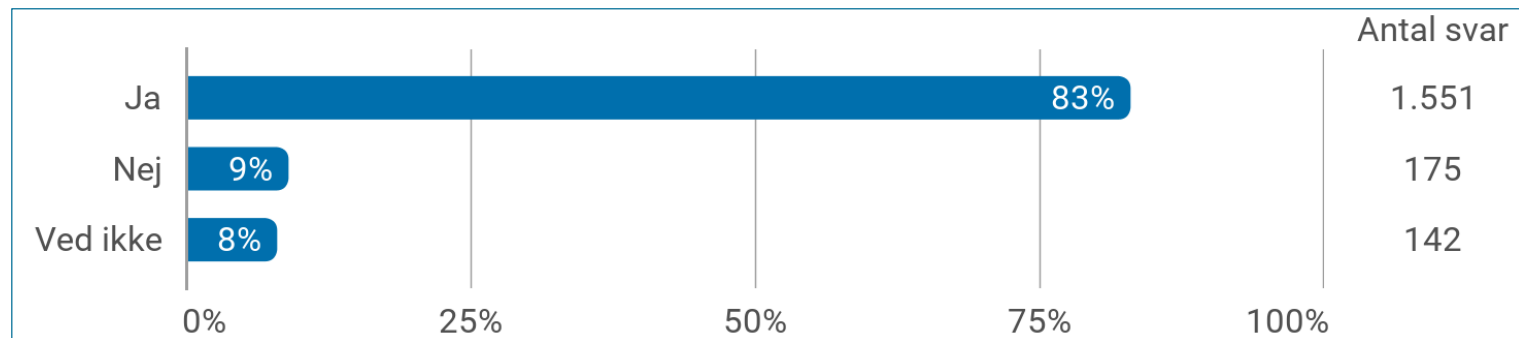
Synes du principielt, at det er en god eller dårlig idé, hvis dit vandværk kan fjerne en del af kalken i vandet og dermed blødgøre det? Krydset med alder.



68 % af de 30-39-årige respondenter synes, at blødgøring principielt er en god idé, mens det kun er tilfældet for 44 % af respondenter på 70 år eller ældre.

Udpræget betalingsvillighed for blødgøring

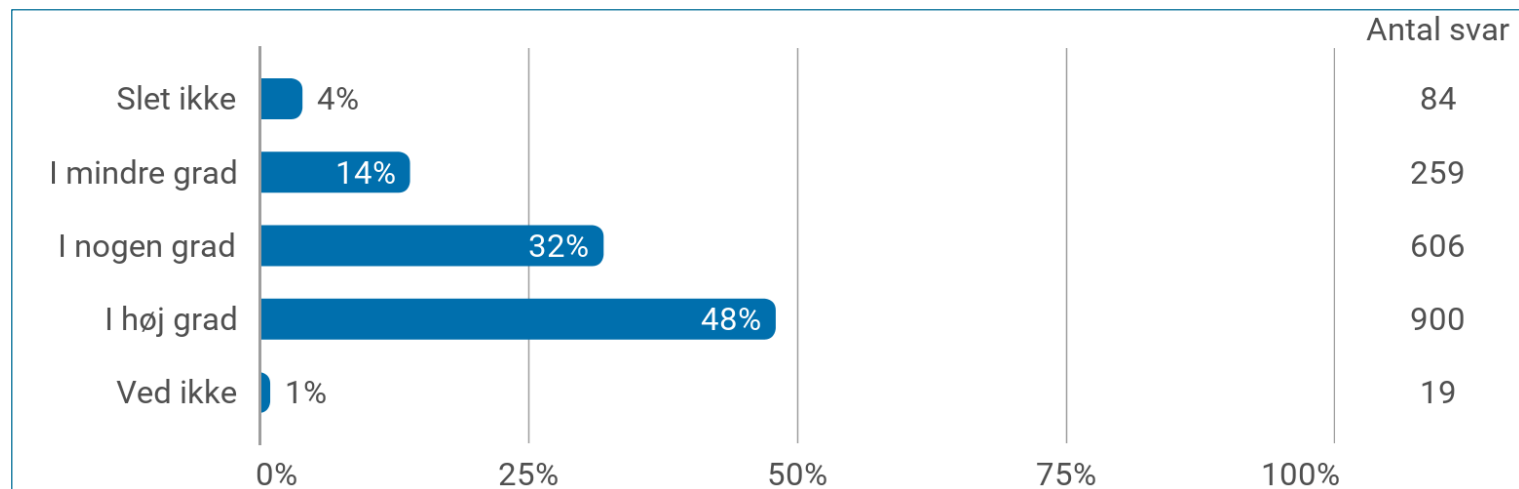
Vil du være villig til at betale 20 kr. mere om måneden for blødgøring af dit drikkevand?



83 % af respondenterne er villige til at betale 20 kr. mere om måneden for blødgøring af vandet.

Ca. halvdelen af respondenterne er ”i høj grad” generet af kalk i dag

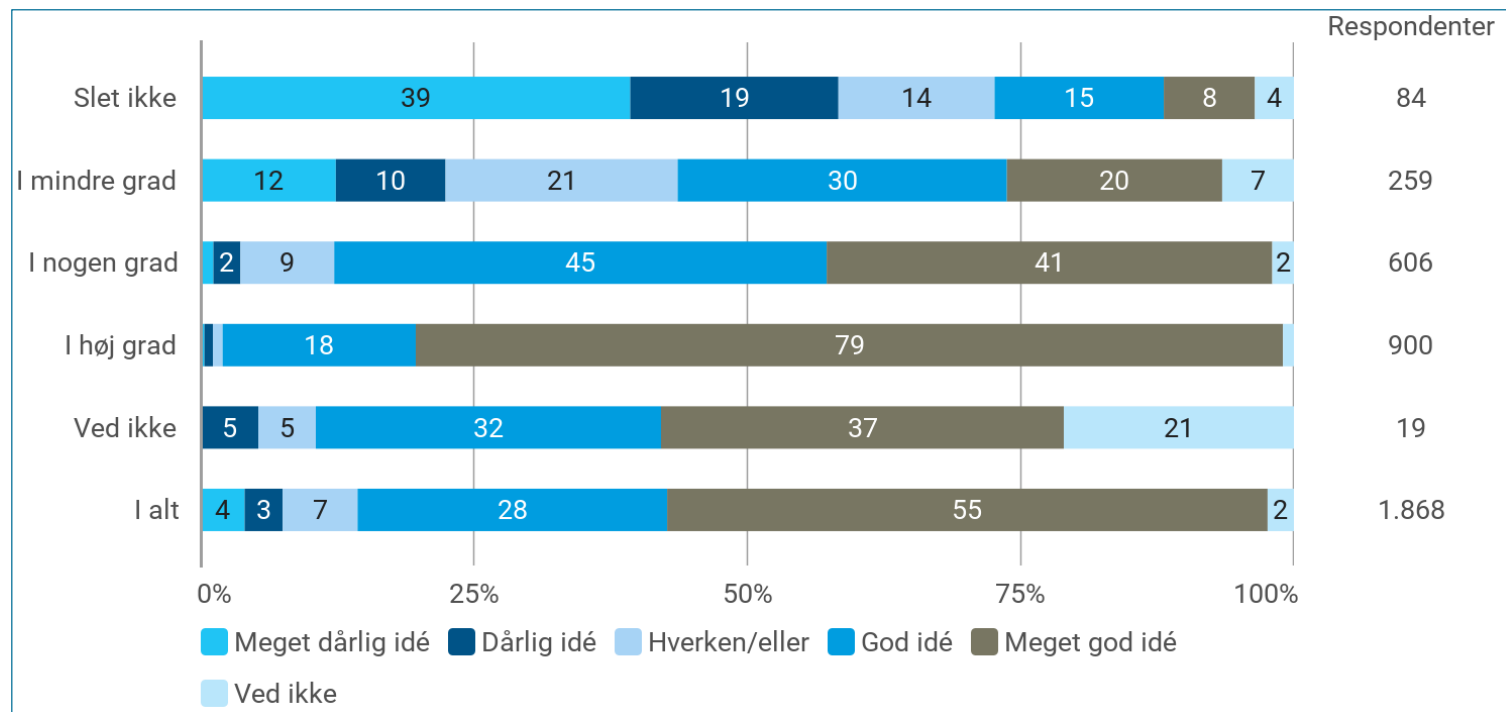
I hvilken grad er du generet af kalk i vandet i dag?



80 % af respondenter er i nogen eller høj grad generet af kalk i vandet i dag.

Klar sammenhæng mellem holdning til blødgøring, og hvor generet man er af kalk

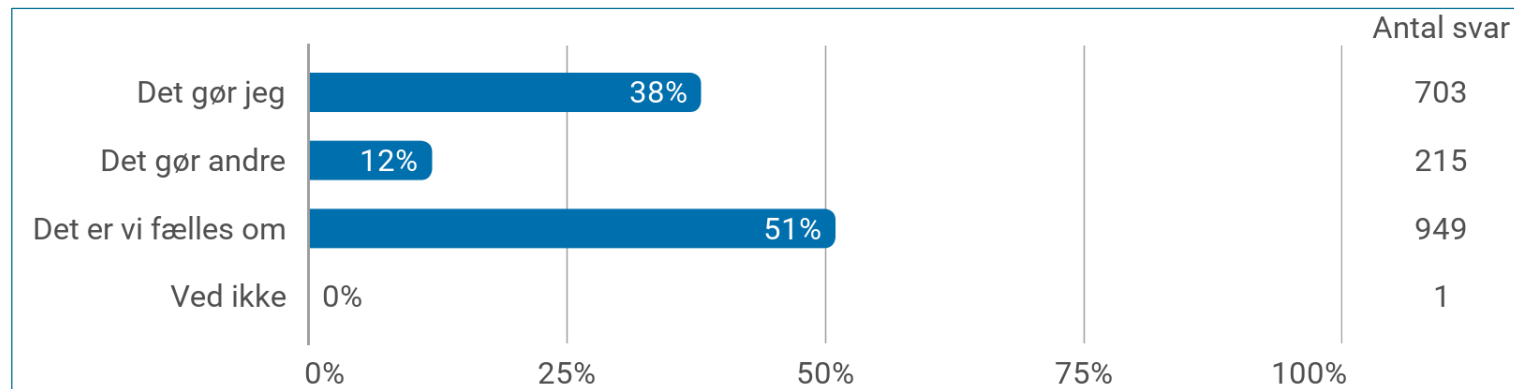
Synes du principielt, at det er en god eller dårlig idé, hvis dit vandværk kan fjerne en del af kalken i vandet og dermed blødgøre det? Krydset med: I hvilken grad er du generet af kalk i vandet i dag?



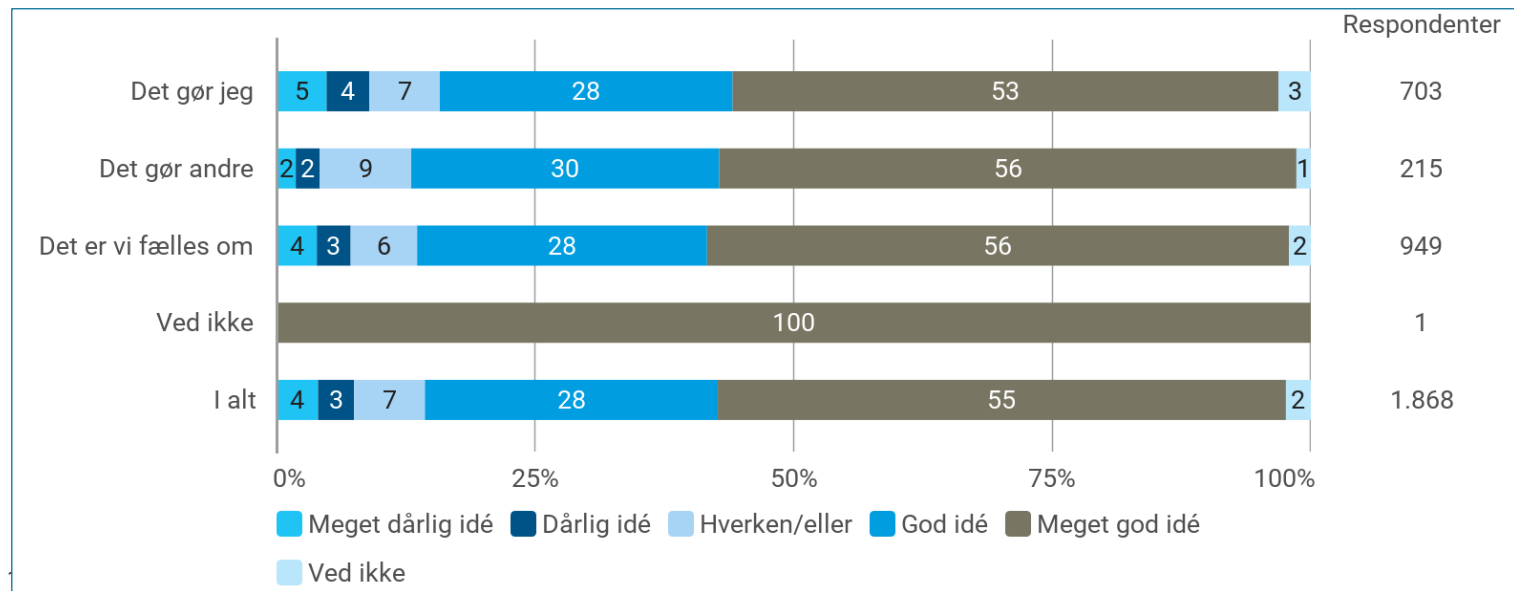
Blandt de 900 respondenter, der "i høj grad" er generet af kalk, mener hele 97 %, at blødgøring principielt er en god eller meget god idé.

Ingen tydelig sammenhæng mellem ansvar for rengøring og holdning til blødgøring

Hvem gør primært rent hos jer?

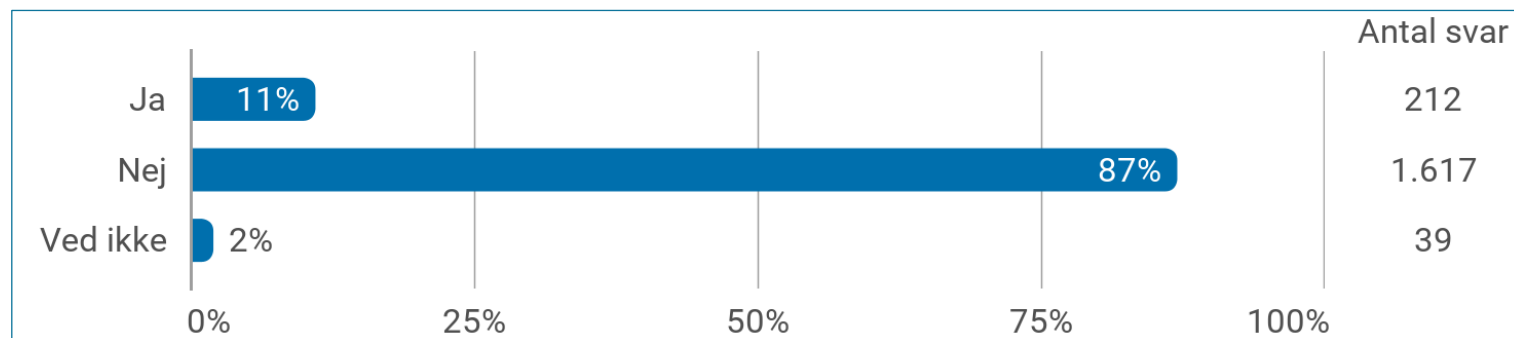


Synes du principielt, at det er en god eller dårlig idé, hvis dit vandværk kan fjerne en del af kalken i vandet og dermed blødgøre det? Krydset med: Hvem gør primært rent hos jer?

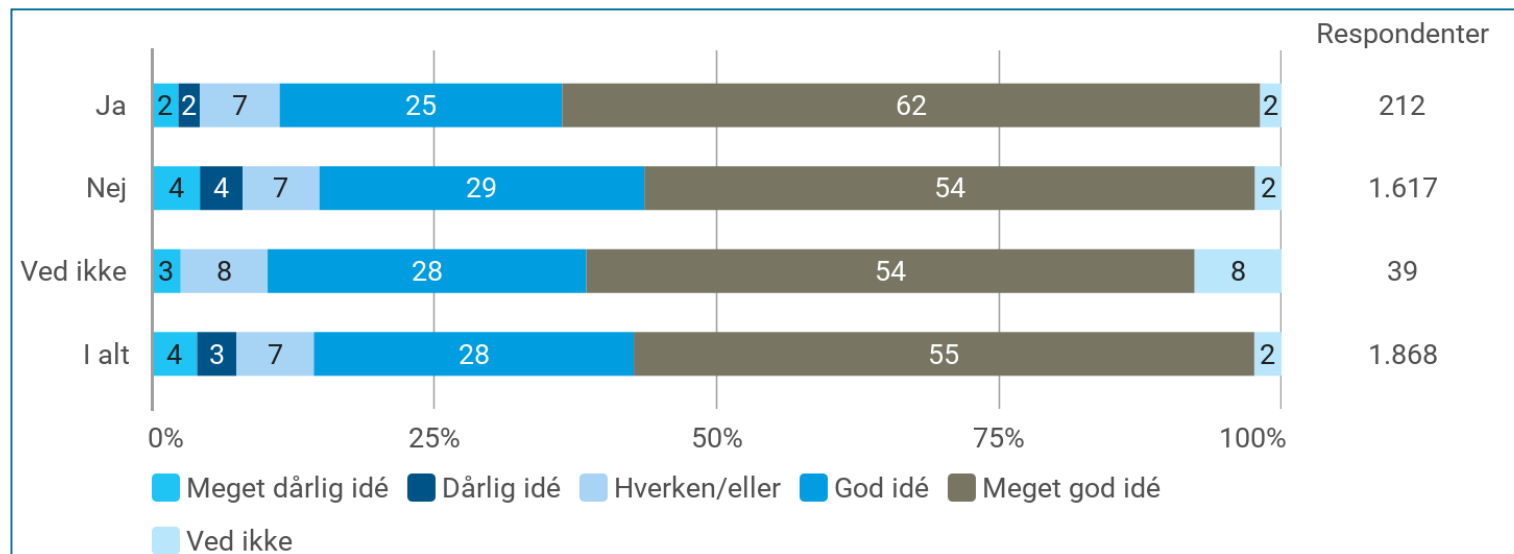


Respondenter med eget blødgøringsanlæg synes lidt bedre om blødgøring

Har du allerede installeret et blødgøringsanlæg i din bolig?



Synes du principielt, at det er en god eller dårlig idé, hvis dit vandværk kan fjerne en del af kalken i vandet og dermed blødgøre det? Krydset med: Har du allerede installeret et blødgøringsanlæg i din bolig?



Om undersøgelsen

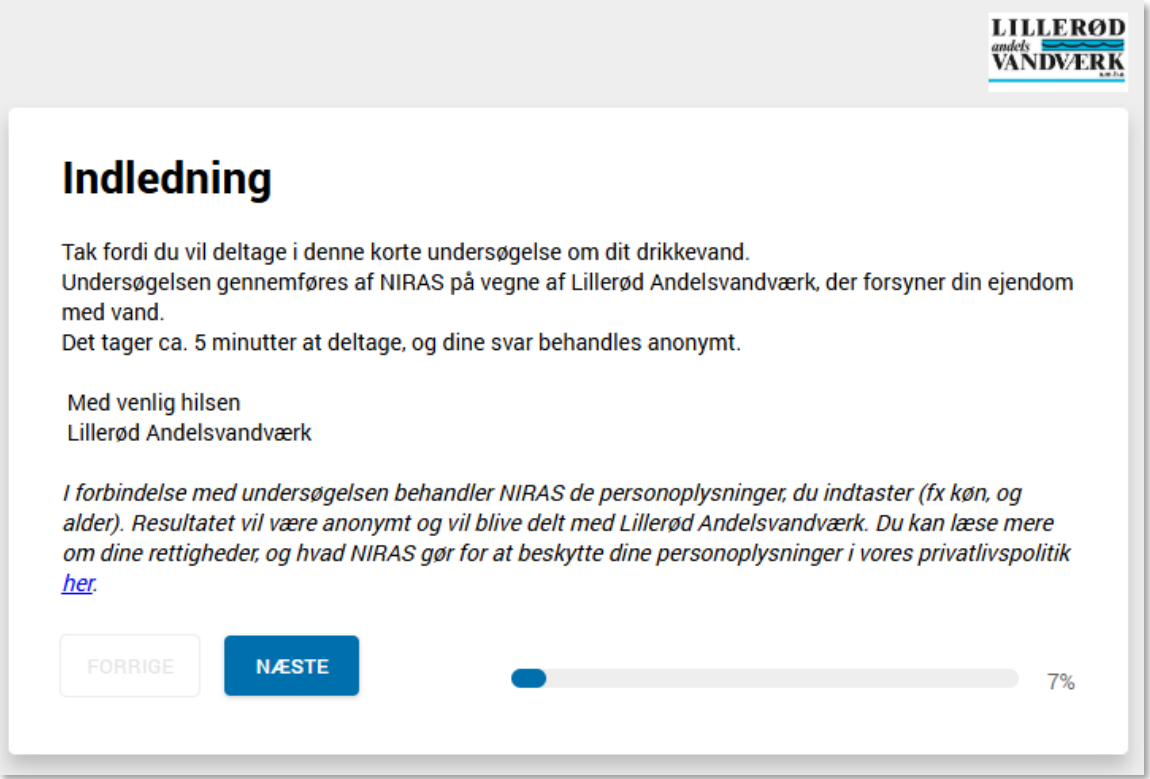
Metode og datagrundlag



Om undersøgelsen

En spørgeskemaundersøgelse om kundernes holdninger til blødgøring

- Med afsæt i input fra Lillerød Andelsvandværk har NIRAS udarbejdet et kort spørgeskema.
- Spørgeskemaet bestod af 11 lukkede spørgsmål, hvoraf tre var baggrundsspørgsmål, foruden et afsluttende åbent spørgsmål, hvor respondenter blev inviteret til at uddybe deres besvarelser eller kommentere på undersøgelsen.
- Undersøgelsen var åben i 14 dage fra den 10. til og med den 24. november 2025.
- En sms med invitation og link til spørgeskemaet blev sendt til de ca. 6300 kunder, der er tilmeldt vandværkets sms-service.
 - Fordelen ved denne distributionsmetode er, at sandsynligheden for, at kunderne bliver opmærksom på undersøgelsen er stor, ligesom det er let at besvare skemaet direkte på telefonen.
 - Ulempen er, at det ikke kan kontrolleres, om den enkelte respondent afgiver mere end ét svar. Det betyder, at undersøgelsen resultater kan have en vis fejlmargen, og skal tolkes med dette forbehold in mente. Vores erfaring er dog, at dette ikke udgør et problem i praksis.



LILLERØD
andels
VANDVÆRK

Indledning

Tak fordi du vil deltage i denne korte undersøgelse om dit drikkevand. Undersøgelsen gennemføres af NIRAS på vegne af Lillerød Andelsvandværk, der forsyner din ejendom med vand. Det tager ca. 5 minutter at deltage, og dine svar behandles anonymt.

Med venlig hilsen
Lillerød Andelsvandværk

I forbindelse med undersøgelsen behandler NIRAS de personoplysninger, du indtaster (fx køn, og alder). Resultatet vil være anonymt og vil blive delt med Lillerød Andelsvandværk. Du kan læse mere om dine rettigheder, og hvad NIRAS gør for at beskytte dine personoplysninger i vores privatlivspolitik [her](#).

FORRIGE NÆSTE

7%

Om respondenterne

Aldersfordeling

- Tabellen til højre sammenligner aldersfordelingen blandt respondenterne med aldersfordelingen i Allerød Kommune (fratrasket borgere under 20 år)
- Det ses, at der i undersøgelsen er en mindre andel respondenter i aldersgruppen 20-29 år og 30-39 år end, gennemsnitligt i Allerød Kommune, ligesom der er en højere andel af respondenter i aldersgruppen over 70 år.
- Dette indikerer, at der er en vis underrepræsentation af yngre og en vis overrepræsentation af ældre borgere i undersøgelsen.

Alderstrin	Respondenter i undersøgelsen	Allerød Kommune
under 20 år	1 %	0 % *
20-29 år	1 %	8 %
30-39 år	8 %	16 %
40-49 år	15 %	17 %
50-59 år	21 %	20 %
60-69 år	21 %	16 %
70 år og derover	33 %	23 %
I alt	100 %	100 %

* Borgere under 20 år udgør 26 % af indbyggerne i Allerød Kommune. Men for at kunne sammenligne resultaterne har vi i tabellen valgt at se bort fra denne aldersgruppe.

Kilde: Danmarks Statistik

Om respondenterne

Kønsfordeling og boligforhold

- Tabellen til højre sammenligner kønsfordelingen blandt respondenterne med kønsfordelingen i Allerød Kommune
- Det ses, at der i undersøgelsen er en lavere andel af kvinder blandt respondenterne, og at der er således må antages at være en vis underrepræsentation af kvinder i undersøgelsen.

Køn	Respondenter i undersøgelsen	Allerød Kommune
Kvinder	44 %	51 %
Mænd	56 %	49 %
I alt	100 %	100 %

Kilde: Danmarks Statistik

Boligforhold

- 87 % af respondenterne bor i hus eller rækkehus, mens 12 % bor i lejlighed.

