

# FORSYNINGSBRANCHEN

## Kundetilfredshed

Til offentliggørelse



ÅRSRAPPORT 2021

interresearch

# INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	OVERBLIK	4
	TEMAOVERSIGT	5
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	6
	KENDSKAB	6
	VANDFORSYNING	7
	SPILDEVAND	8
	TØMNING	8
	FJERNVARME	9
	DAGRENOVATION	9
	GENBRUGSSTATIONEN	10
	ELFORSYNING	11
	KONTAKT	12
	SERVICE OG SUPPORT	13
	GRAVEARBEJDE	13
	INFORMATION	14
	HJEMMESIDEN	15
	SMS	16
	FACEBOOK	17
	GRØN ENERGI OG MILJØ	18
	TILFREDSHED	19

## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

### BAGGRUND

Analyseinstituttet Interresearch a/s har udviklet et koncept til måling af kundetilfredshed i forsyningsbranchen. Hvert år hjælper Interresearch en række forsyningselskaber med at måle tilfredsheden blandt selskabernes kunder. Selskaberne tilpasser undersøgelsesdesignet til lige netop deres behov, men en række spørgsmål bliver brugt af flere selskaber og det er således muligt at tilbyde et branchebenchmark baseret på Interresearch's tidligere gennemførte projekter for den danske forsyningsbranche. Denne rapport er en opsummering af resultaterne for de selskaber, der har gennemført deres måling i 2021.

### PERIODE

Al data der danner baggrund for denne rapport er indsamlet i 2021.

### SPØRGERAMMEN

Spørgerammen er udarbejdet af Interresearch i samarbejde med en række forsyningselskaber. Spørgerammen er senest opdateret i 2021. Spørgsmålene er stillet på en 7-punktskala, hvor der er blevet benyttet bl.a. tilfredshedsskala, enighedsskala og gradskala.

### RAPPORTENS INDHOLD

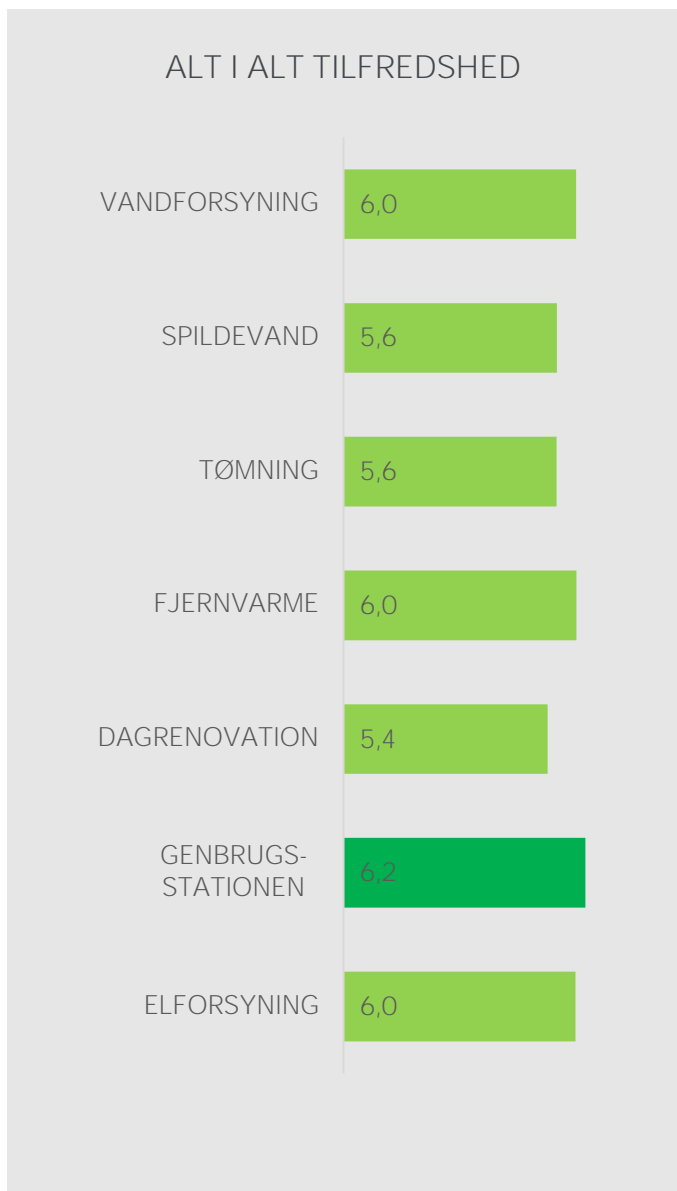
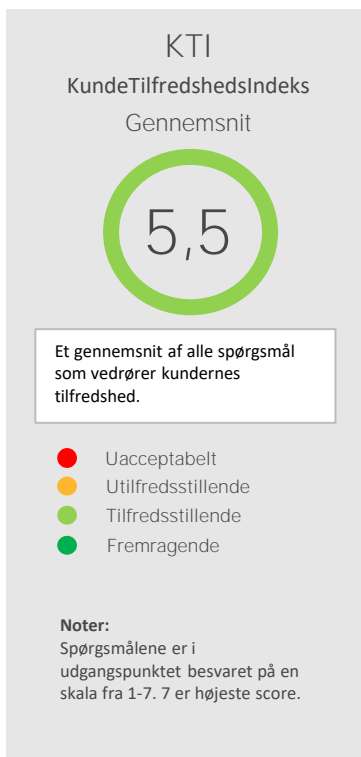
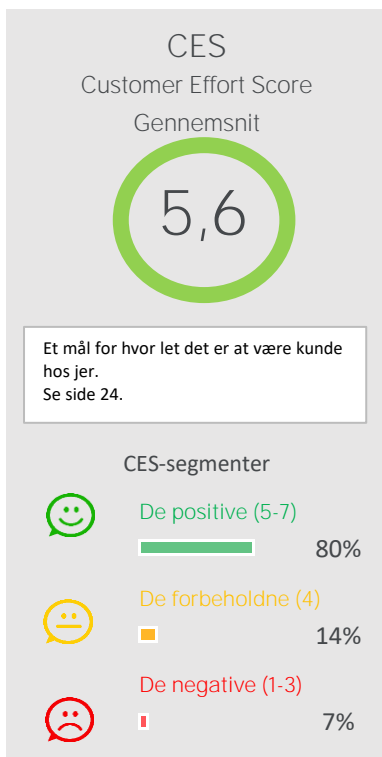
Denne rapport er baseret på resultaterne fra 7 selskaber:

Alle har undersøgt tilfredsheden blandt deres kunder i 2021.

Alle selskaberne har i større eller mindre grad taget udgangspunkt i Interresearch's standardspørgeramme for måling af kundetilfredshed i forsyningsbranchen.

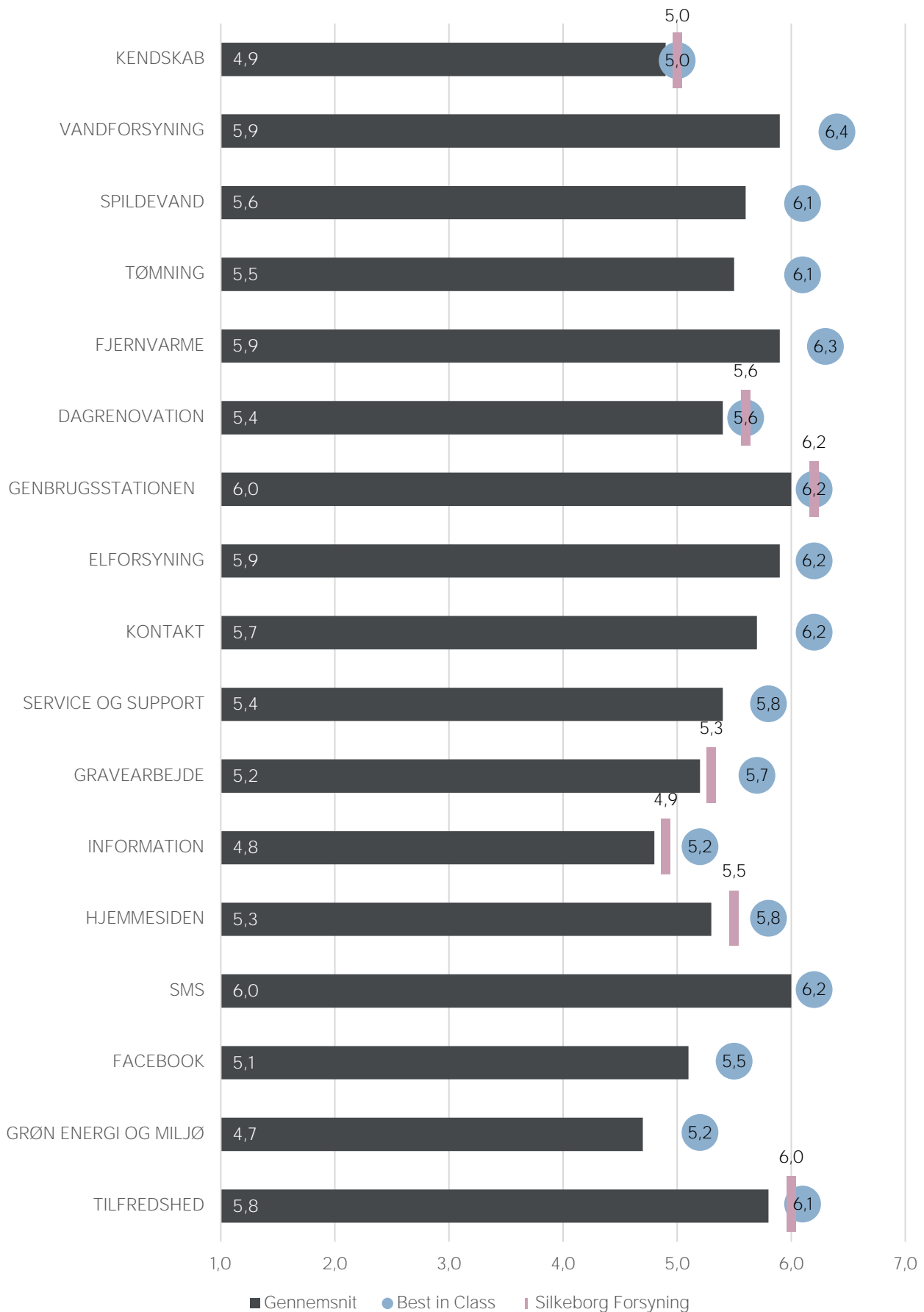
Denne rapport indeholder kun resultater på spørgemålene i den nyeste version (sommeren 2021) af standardspørgerammen. Resultatet viser ikke, hvis det kun er et enkelt selskab, der har stillet det pågældende spørgsmål.

Rapporten viser resultater på gennemsnitsniveau samt Best in class (det bedste resultat). Frekvenstabeller er således ikke tilgængelige og spørgsmål, der ikke er besvaret på en skala er ikke medtaget.



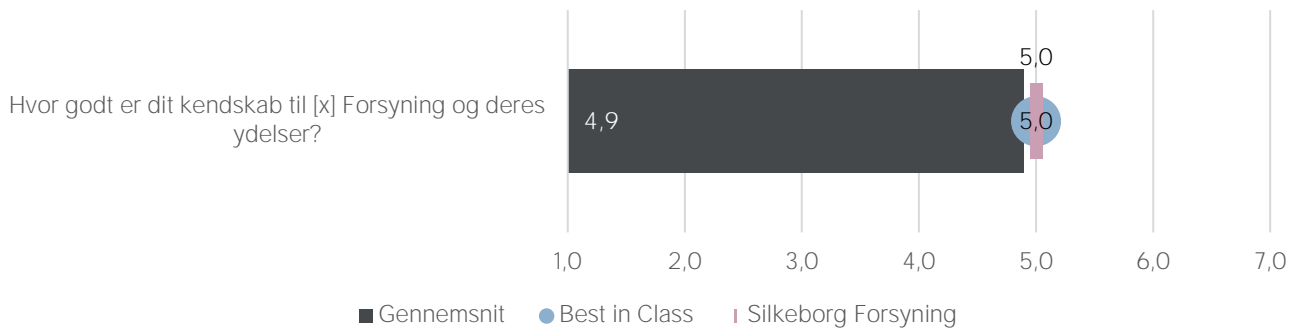
TOP 5		TOP OG BUND 5		BUND 5	
Best in Gns.	Class			Best in Gns.	Class
6,4	6,5			4,0	4,6
Jeg oplever høj driftssikkerhed med [x] Forsyning som elforsyningsselskab				[x] Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	
6,3	6,6			4,1	4,6
Jeg oplever høj driftssikkerhed med [x] Forsyning som leverandør af fjernvarme				[x] Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad de gør for at beskytte miljøet.	
6,3	6,5			4,1	4,6
Jeg oplever høj driftssikkerhed med [x] Forsyning som vandforsyningsselskab				[x] Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet	
6,3	6,4			4,4	5,2
Jeg oplever høj driftssikkerhed med [x] Forsynings genbrugsstationer				Vandet har en acceptabel hårdhed (udtryk for mængden af kalk i vandet)	
6,2	6,6			4,7	5,4
Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugsstationerne er gode				Jeg får tilfredsstillende information om afledningen og behandlingen af mit spildevand	

## TEMAOVERSIGT

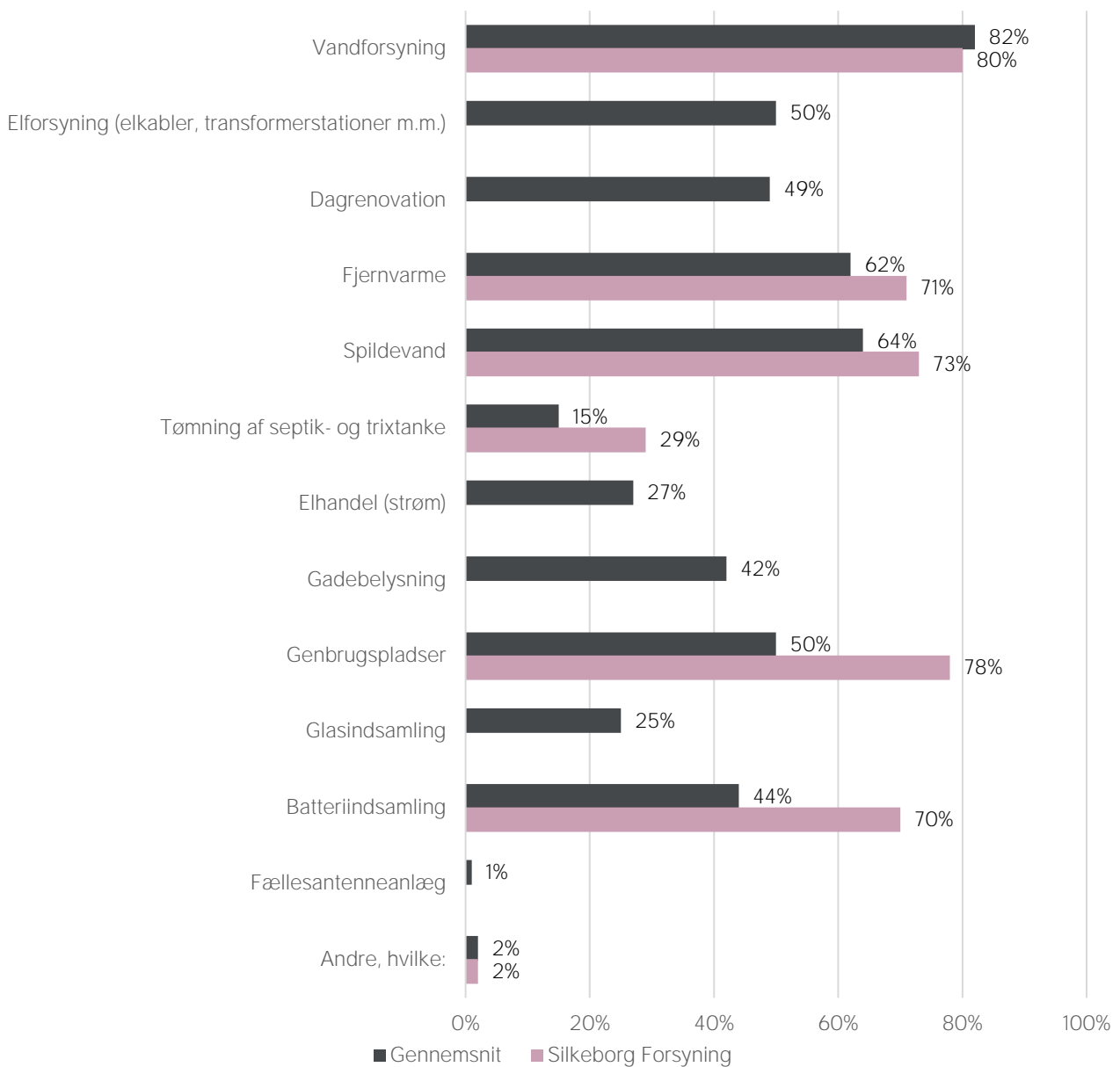




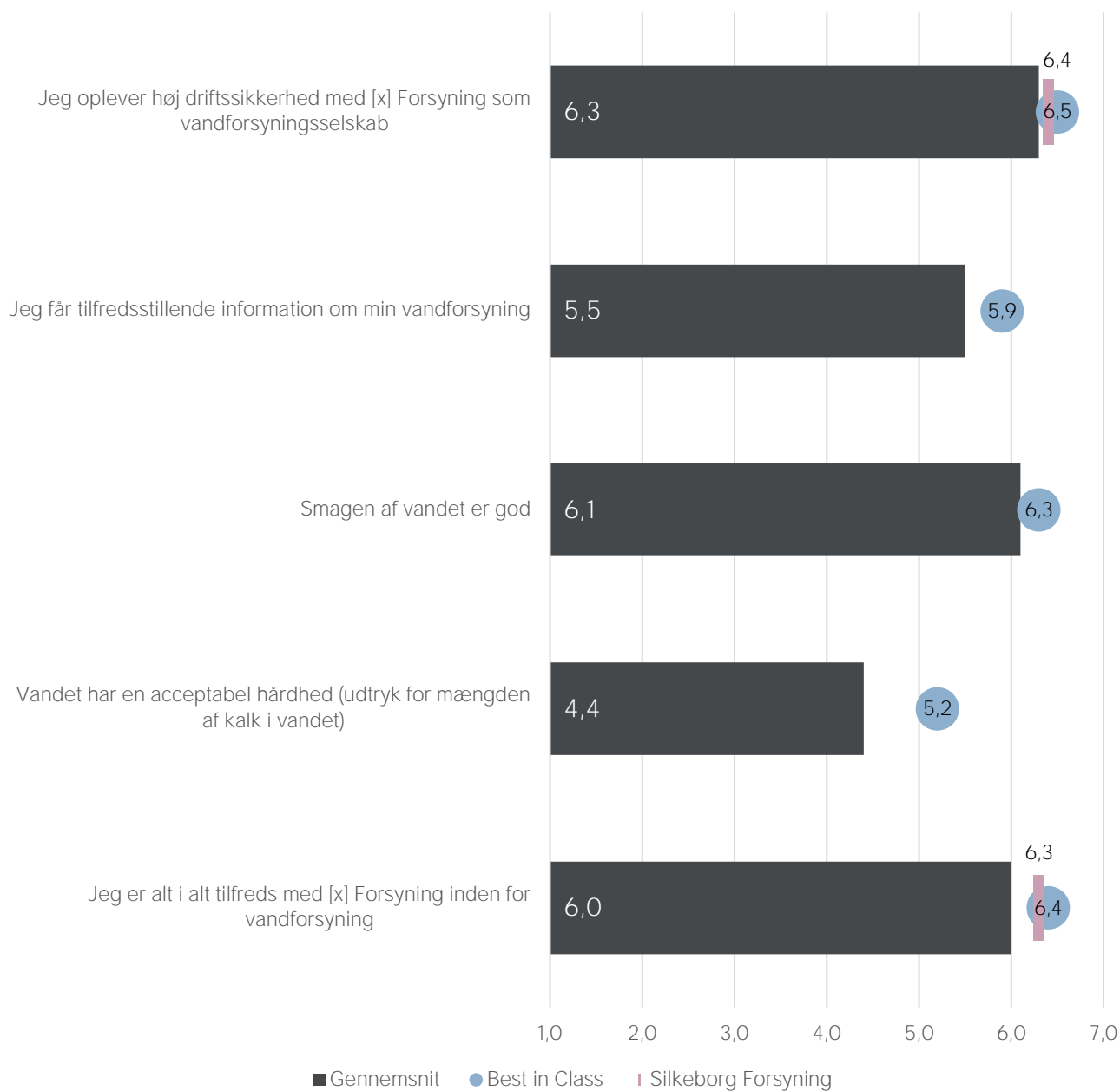
## KENDSKAB



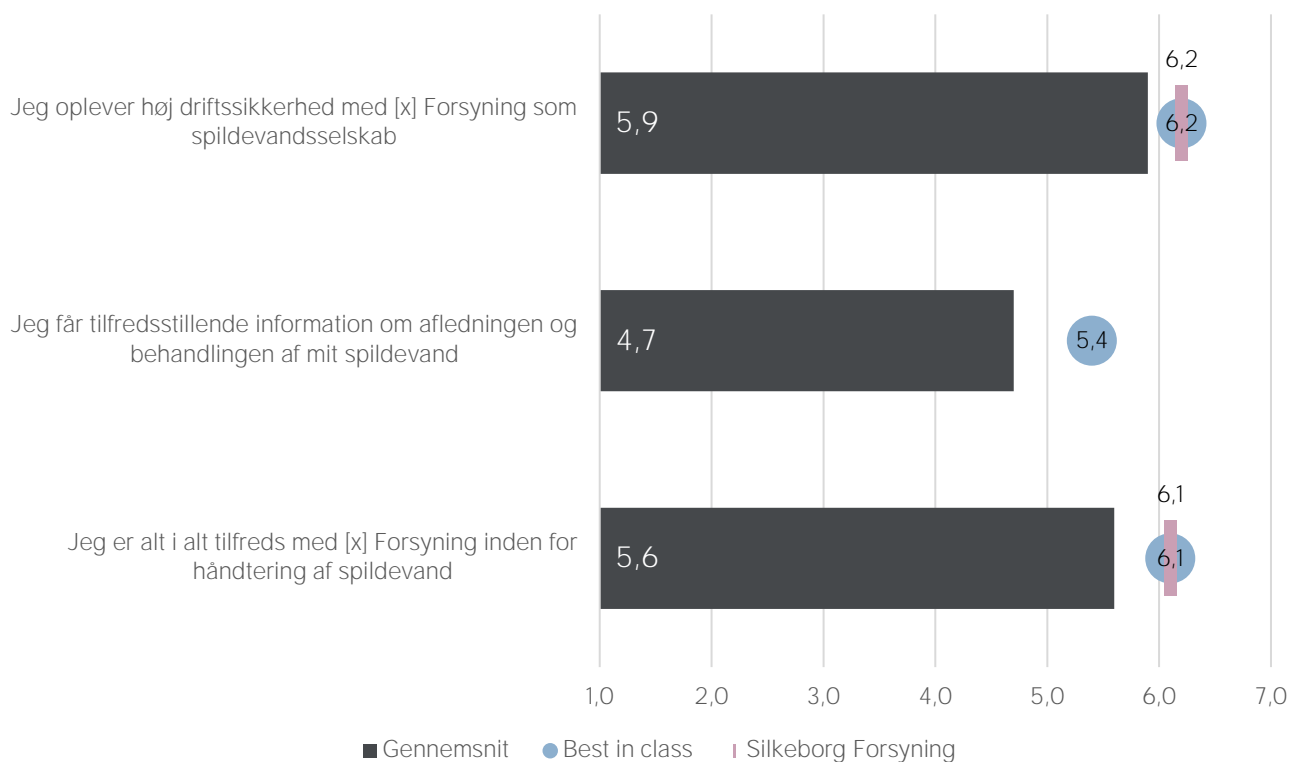
### Hvilke af disse forsyningsarter tror du, at [x] Forsyning leverer til dig?



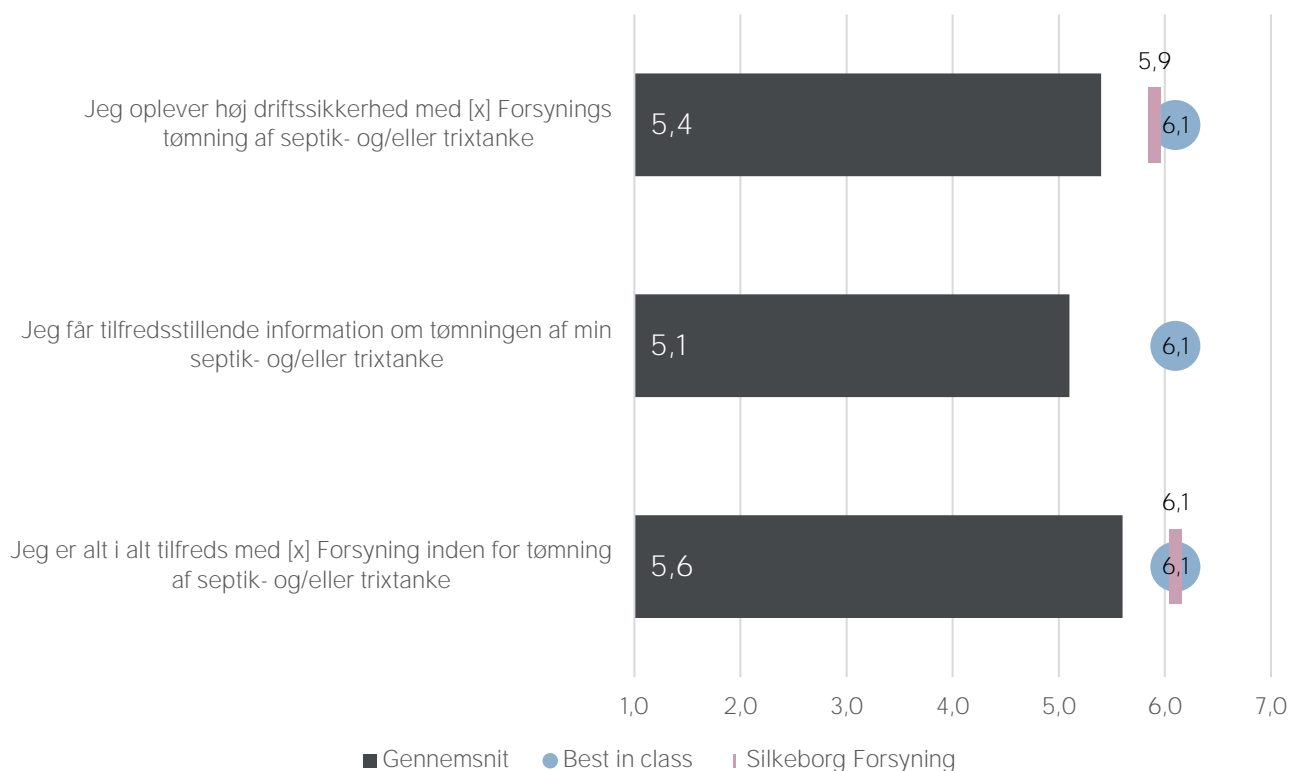
## VANDFORSYNING



## SPILDEVAND

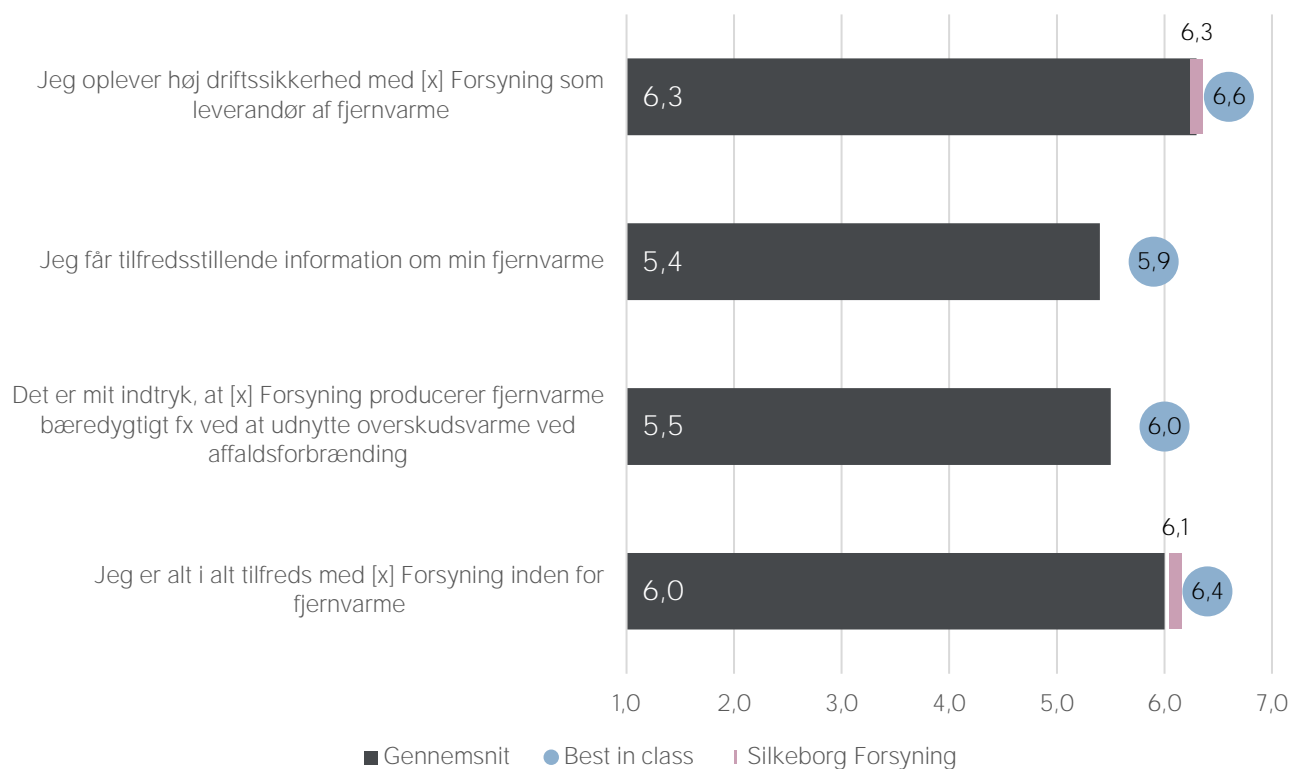


## TØMNING

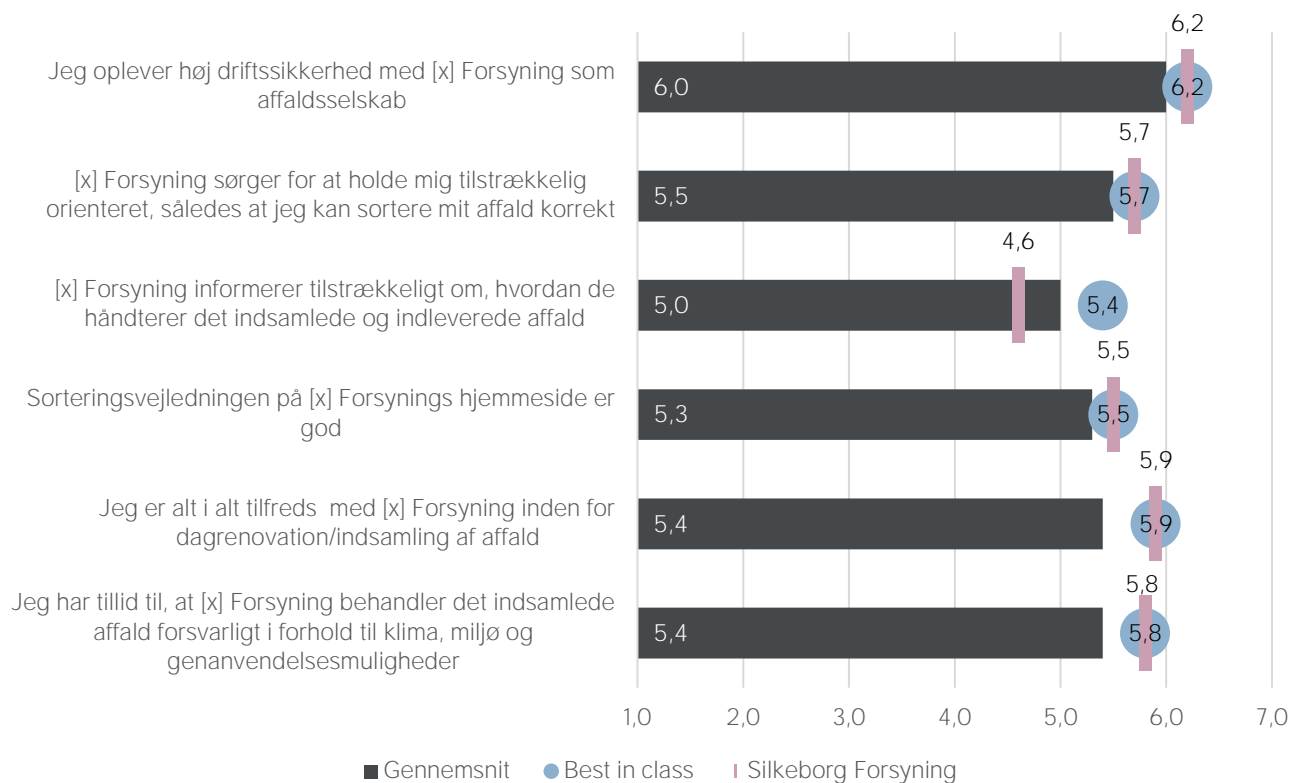




## FJERNVARME

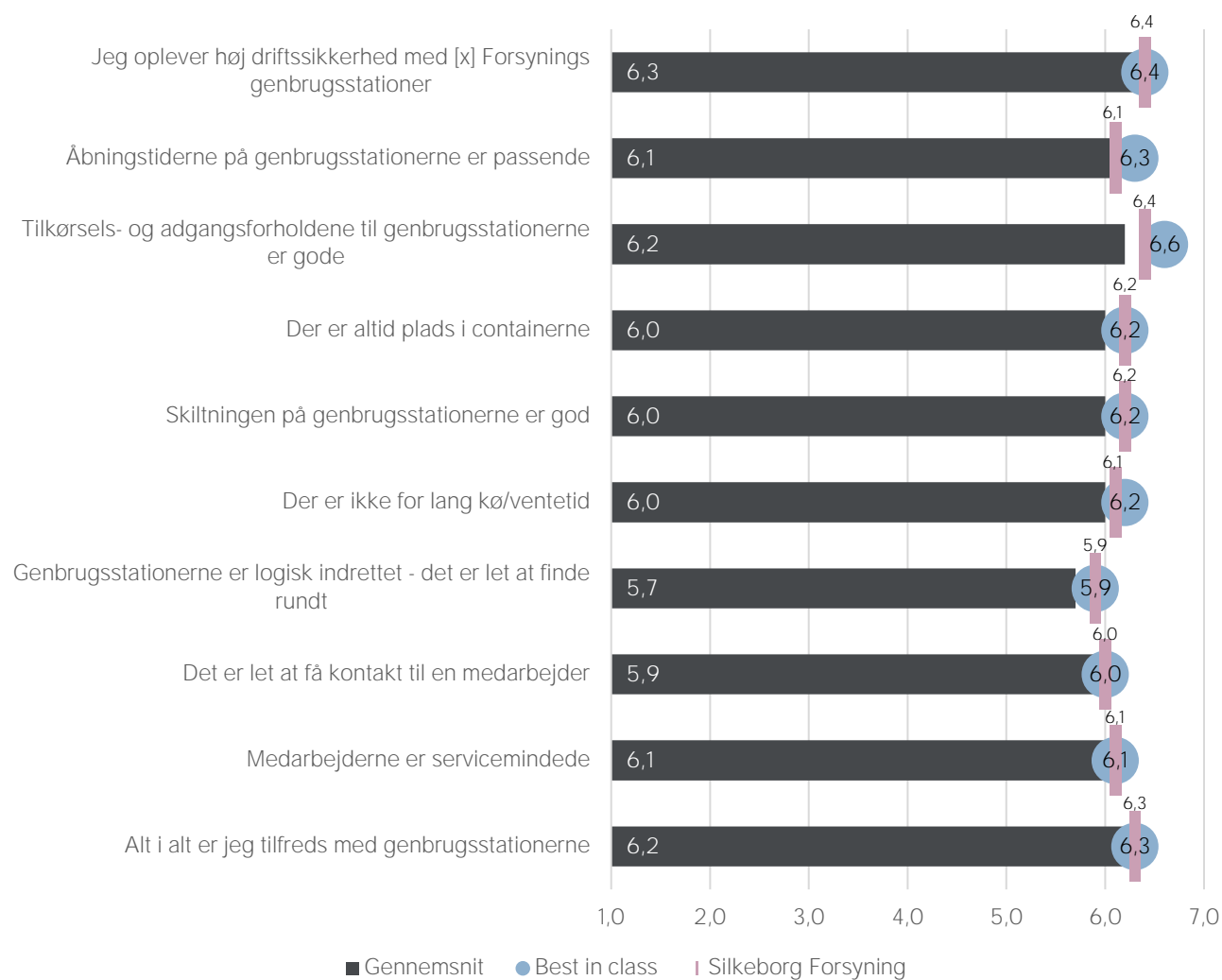
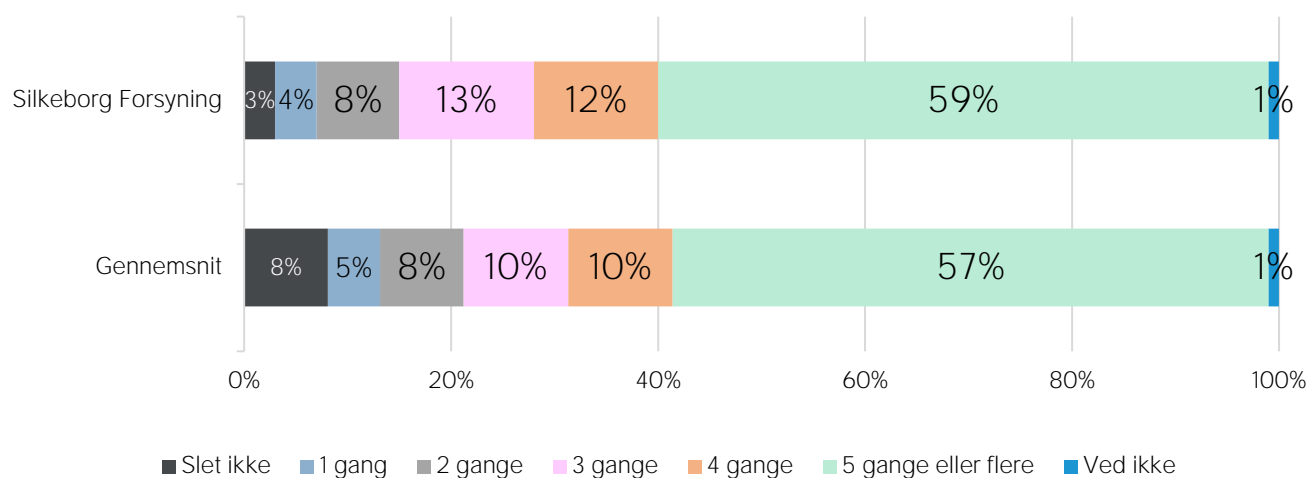


## DAGRENOVATION



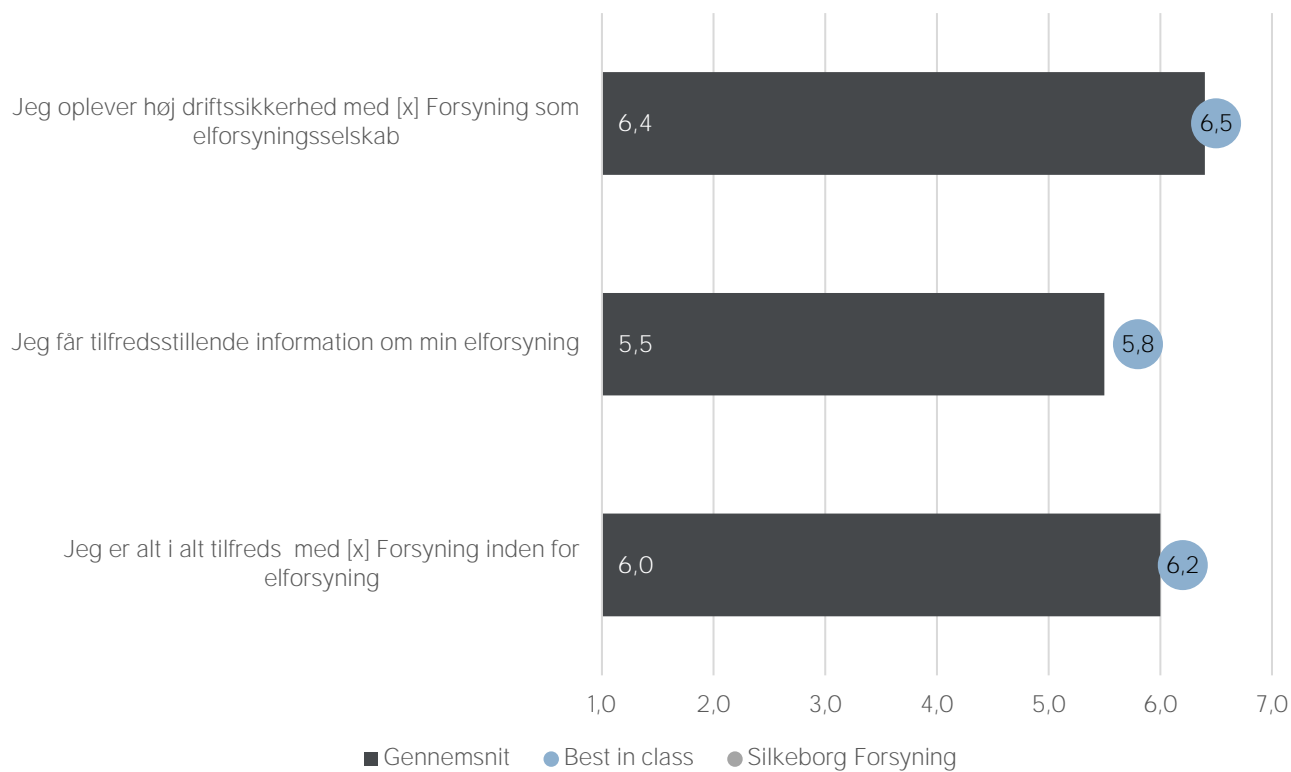
## GENBRUGSSTATIONEN

Hvor ofte har husstanden benyttet en genbrugsstation inden for det seneste halve år?



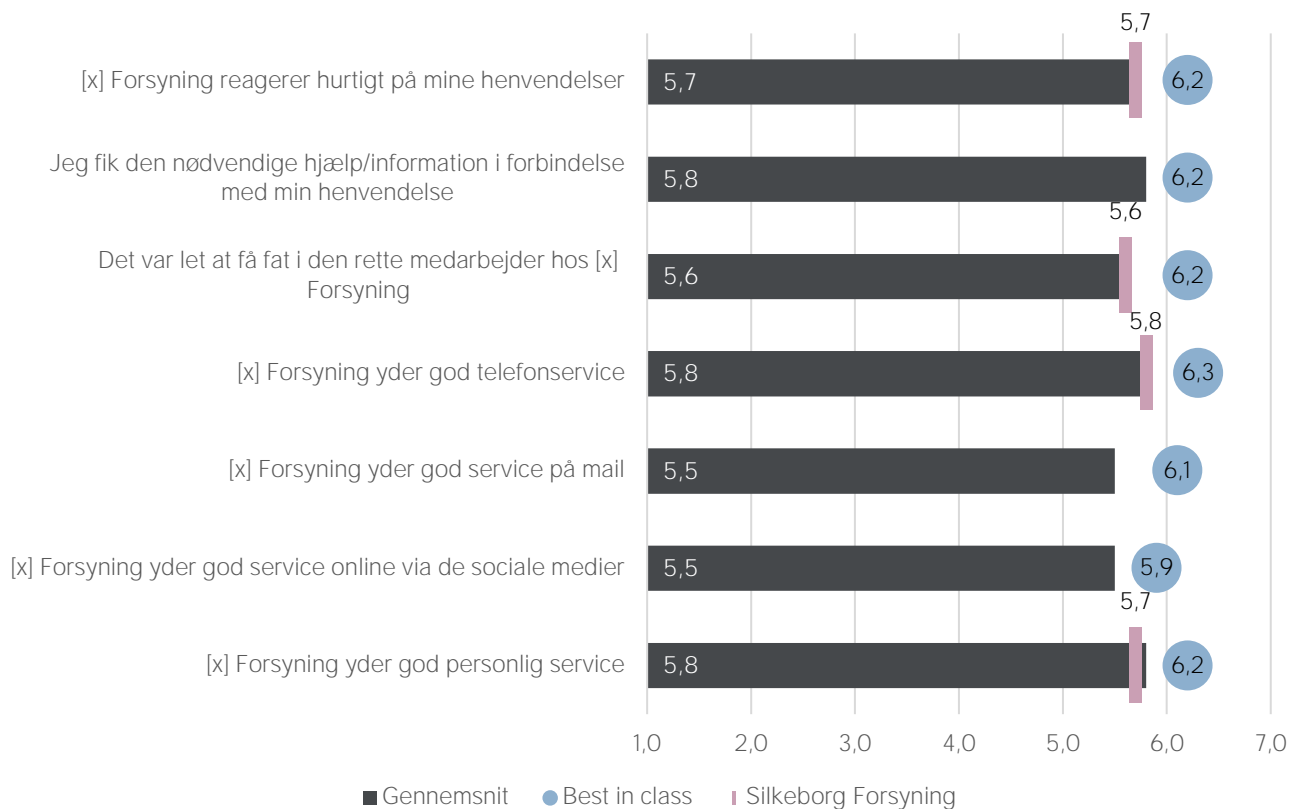
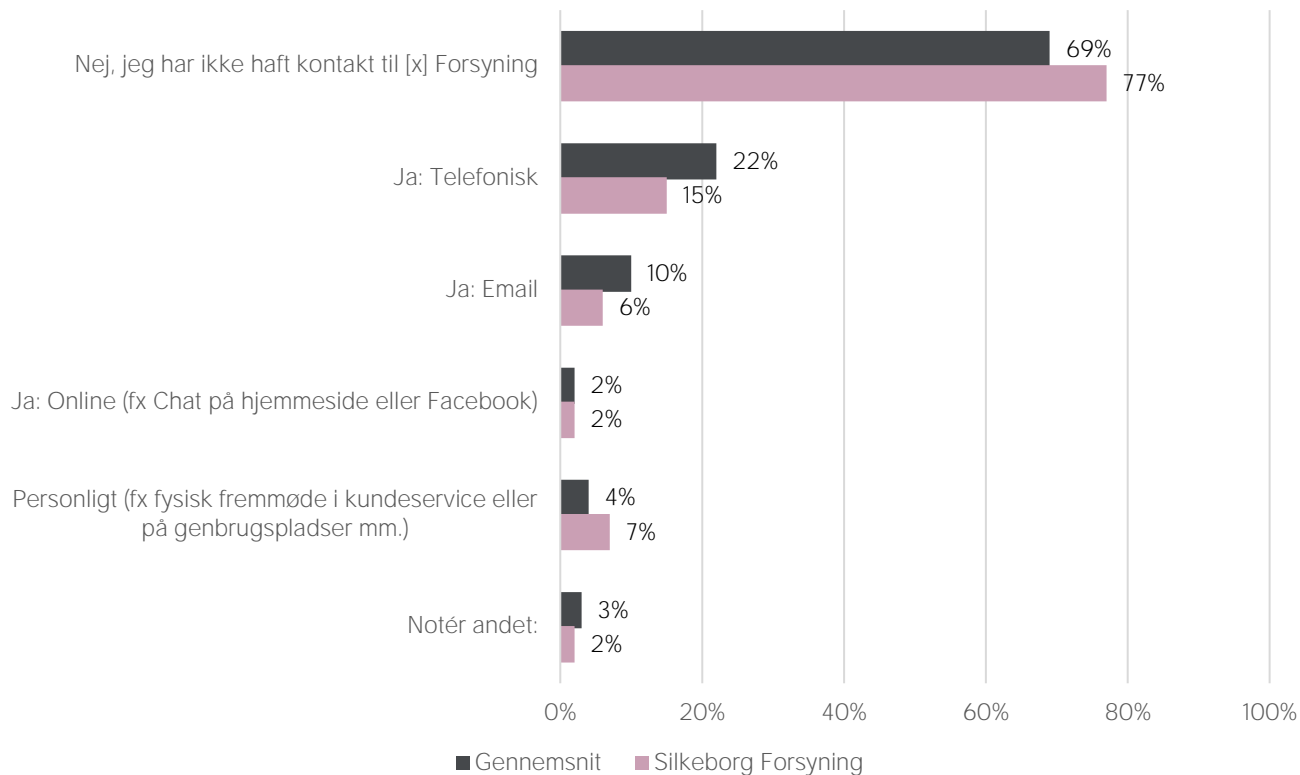
## ELFORSYNING

---

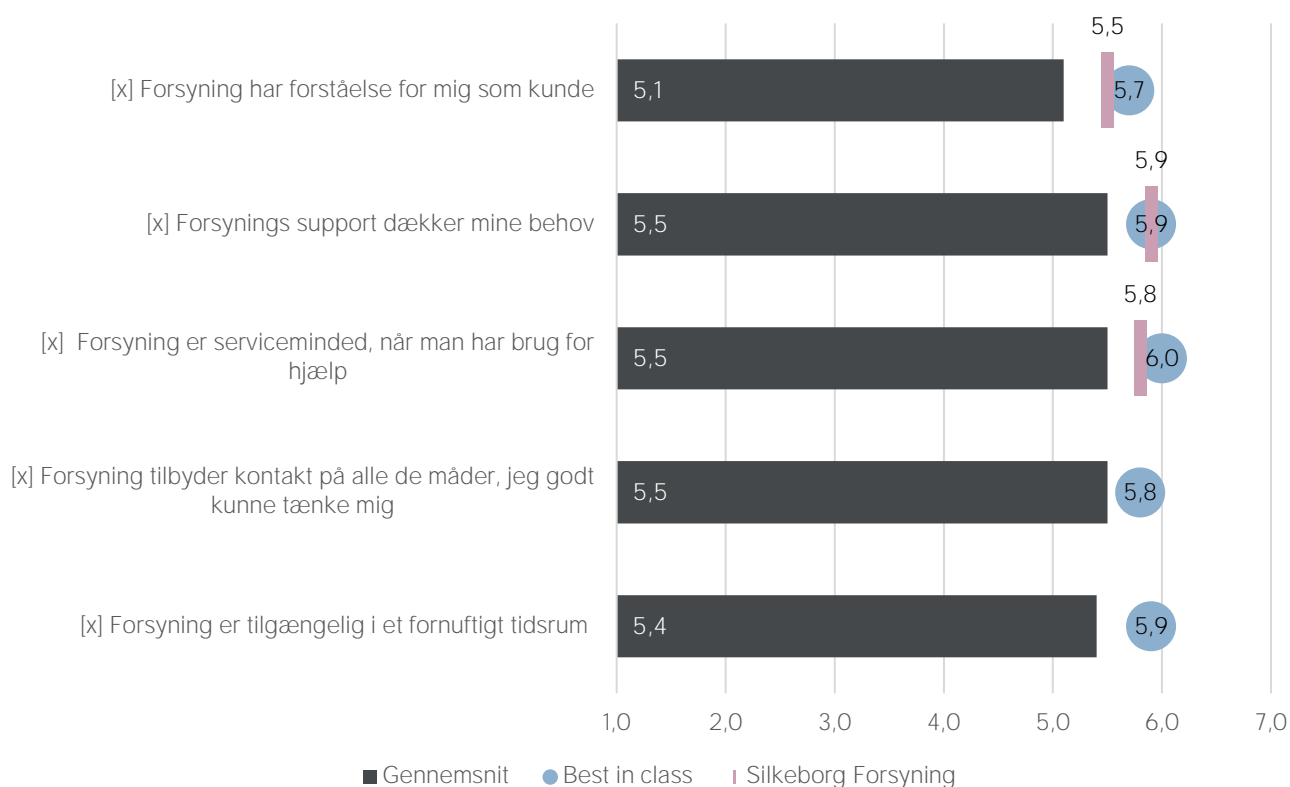


## KONTAKT

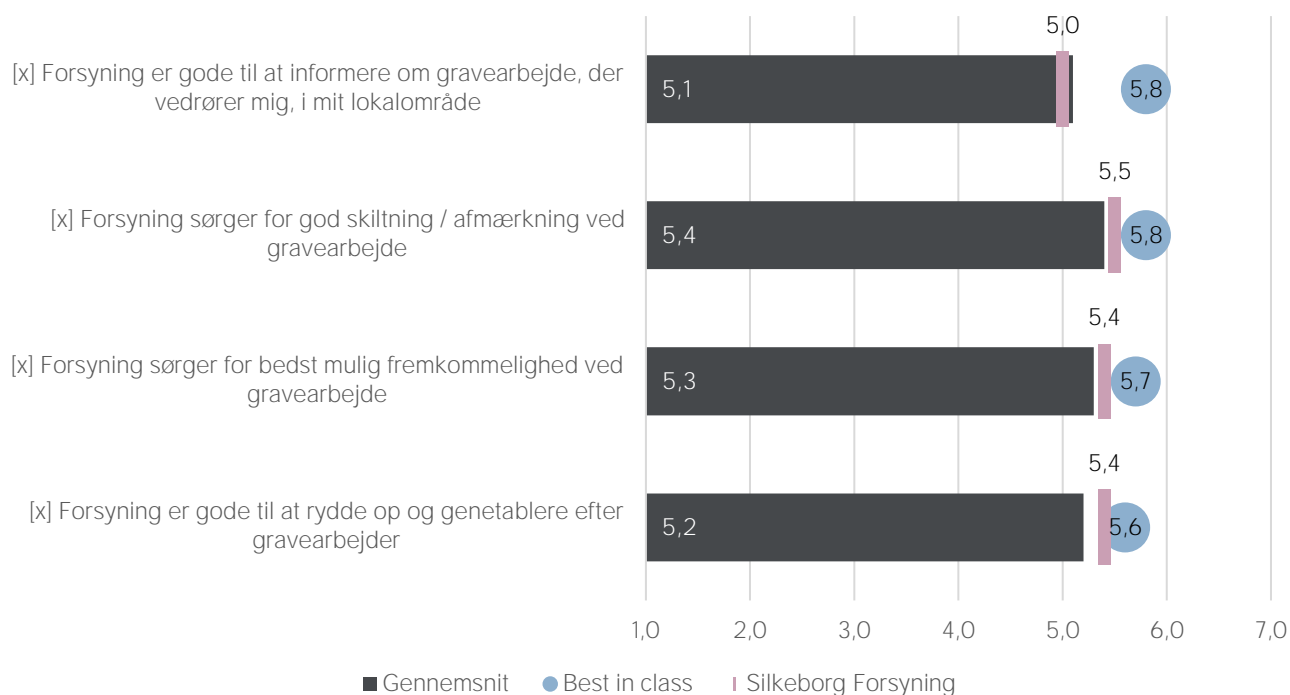
Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med [x] Forsyning?



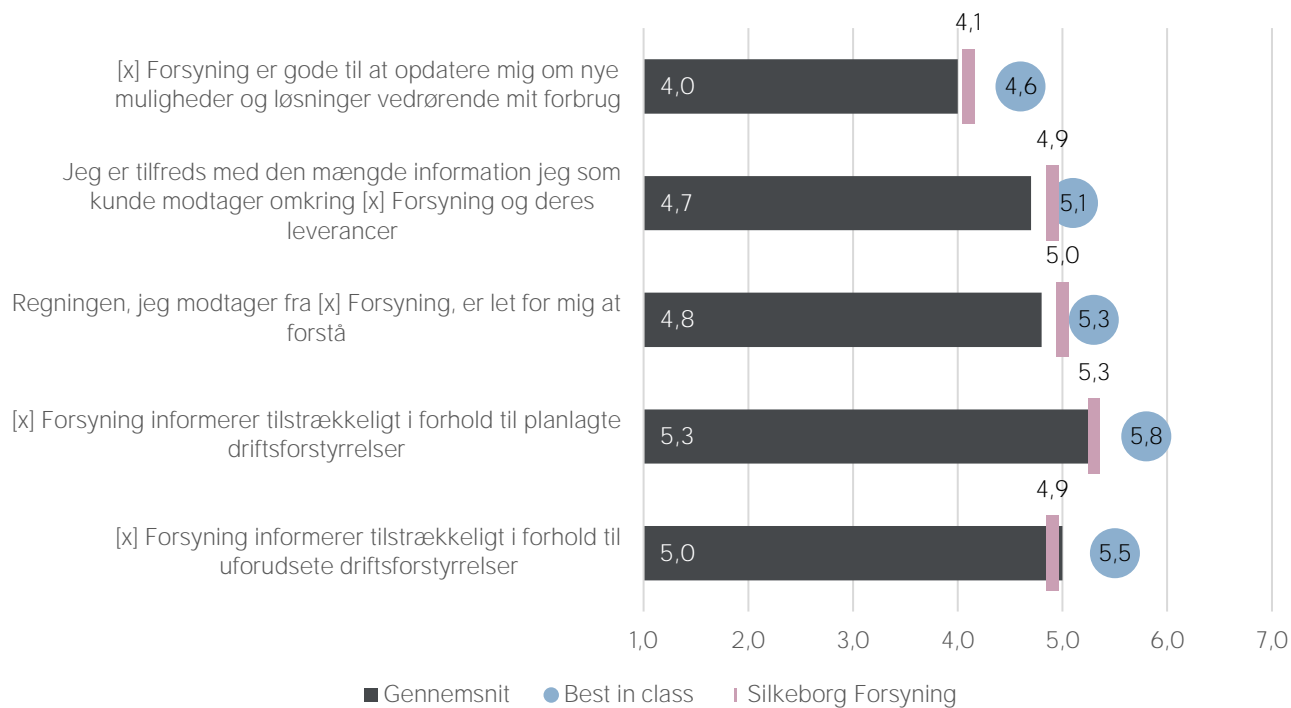
## SERVICE OG SUPPORT



## GRAVEARBEJDE

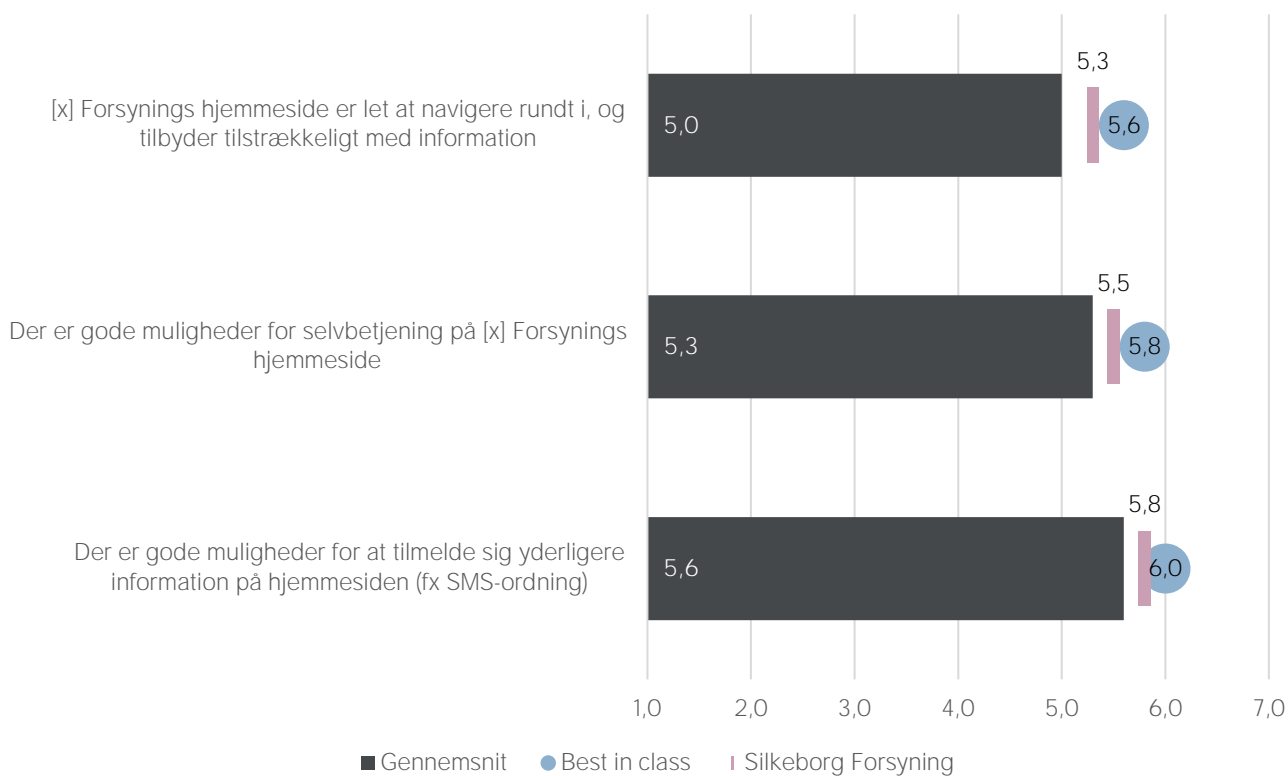
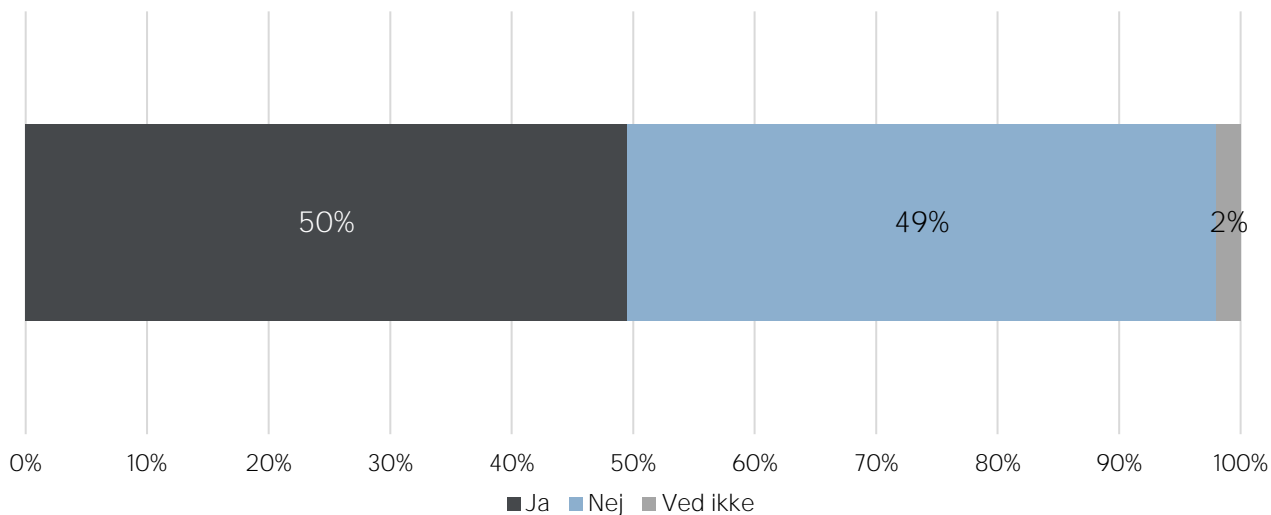


## INFORMATION



## HJEMMESIDEN

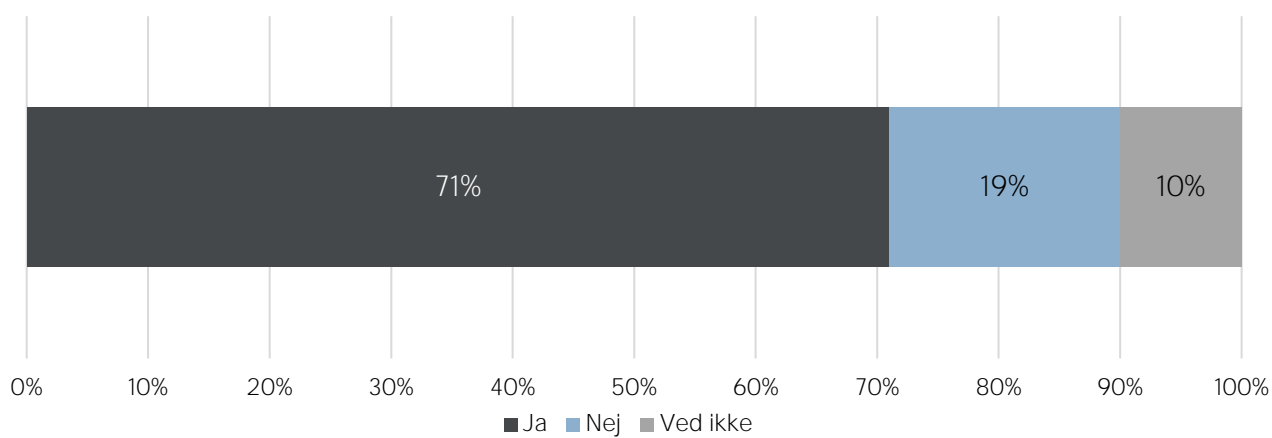
Har du besøgt [x] Forsynings hjemmeside inden for det sidste år?



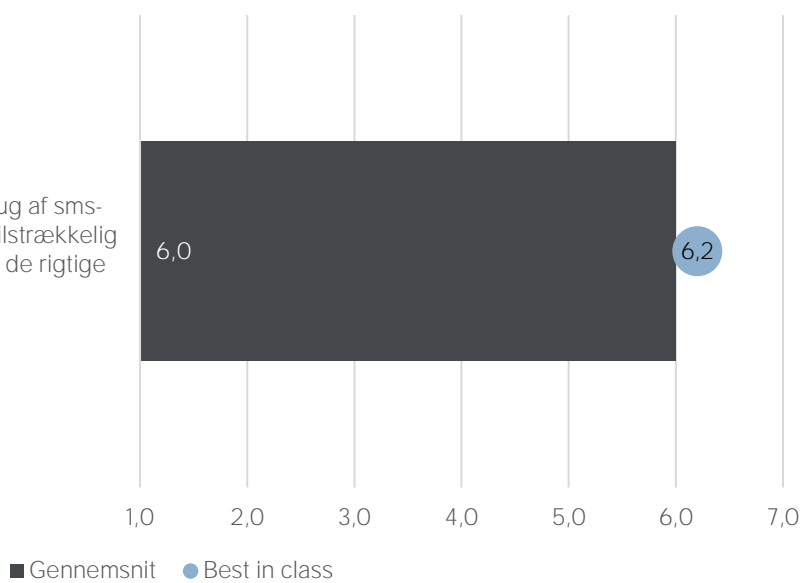


## SMS

Har du prøvet at modtage en SMS fra [x] Forsyning?

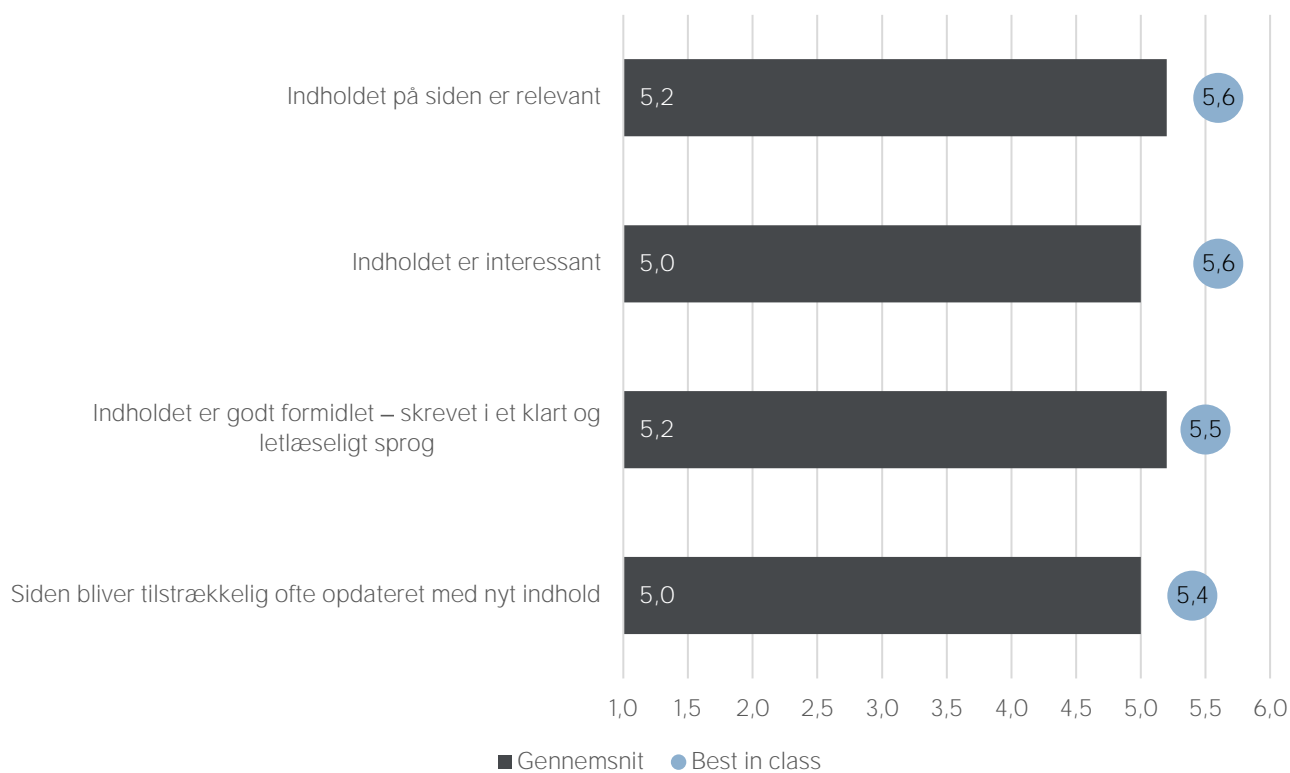
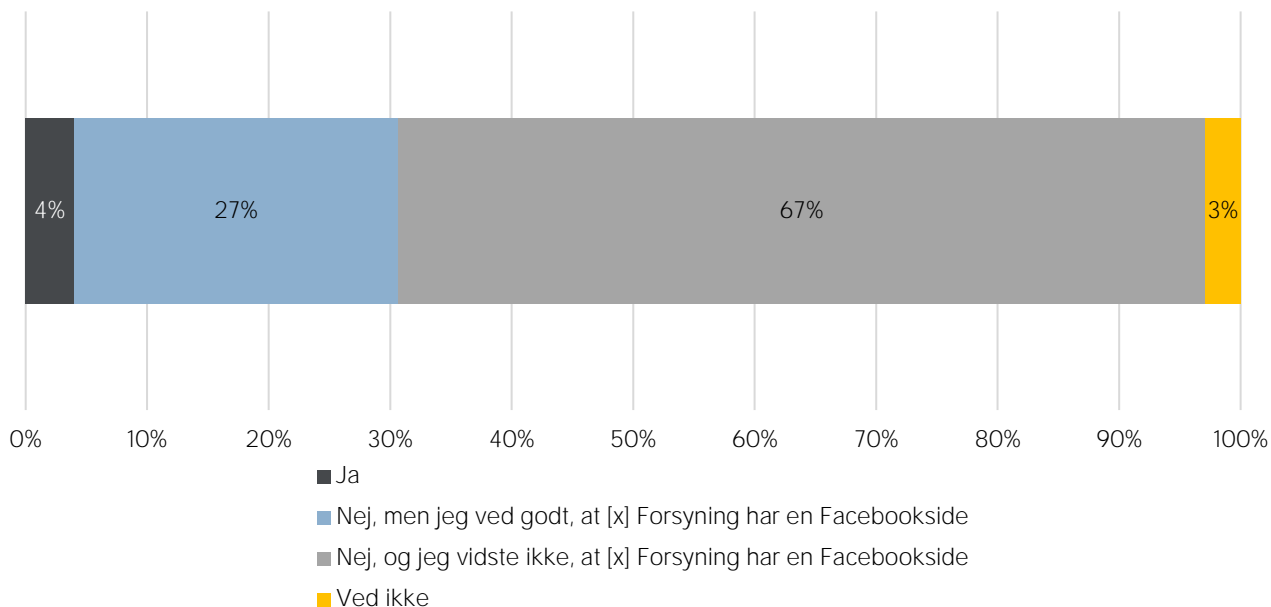


Jeg er generelt tilfreds med [x] Forsyning brug af sms-beskeder (De er klart formuleret, indeholder tilstrækkelig information, sendes i de rigtige situationer til de rigtige modtagere osv.)

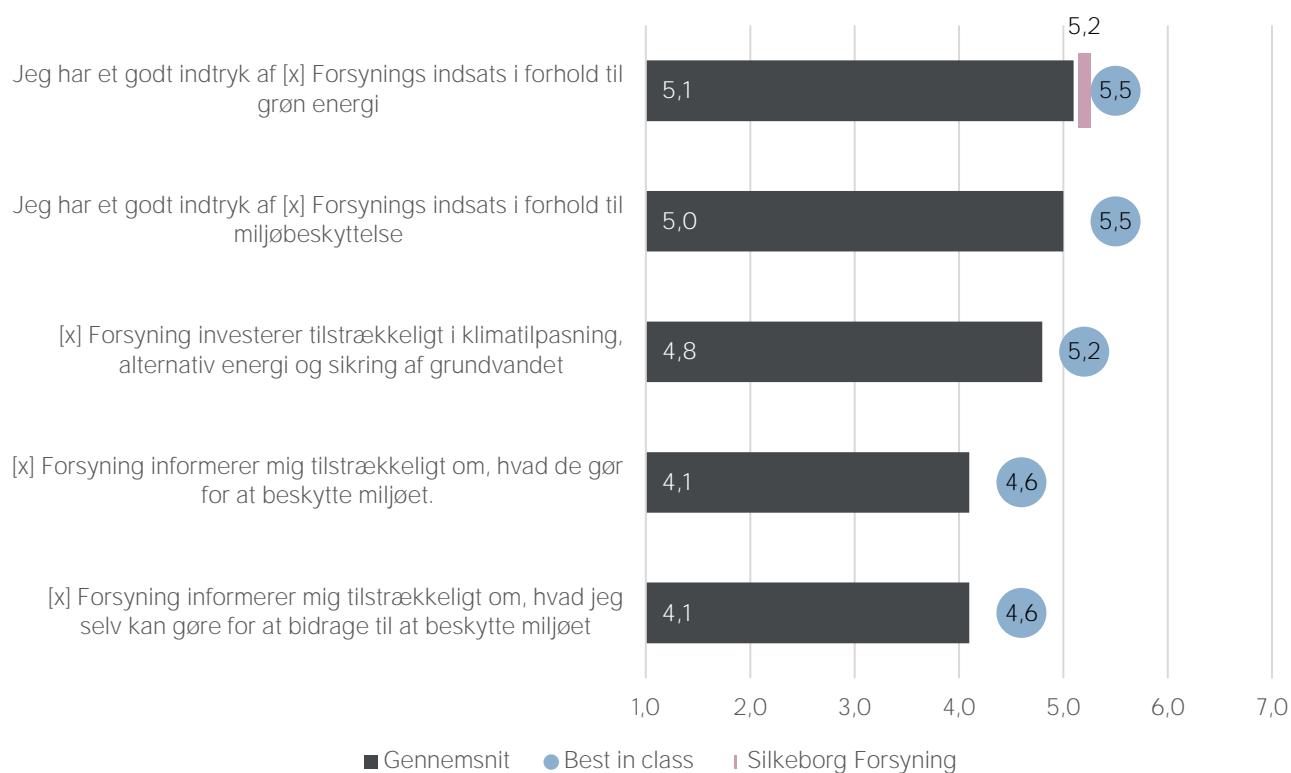


## FACEBOOK

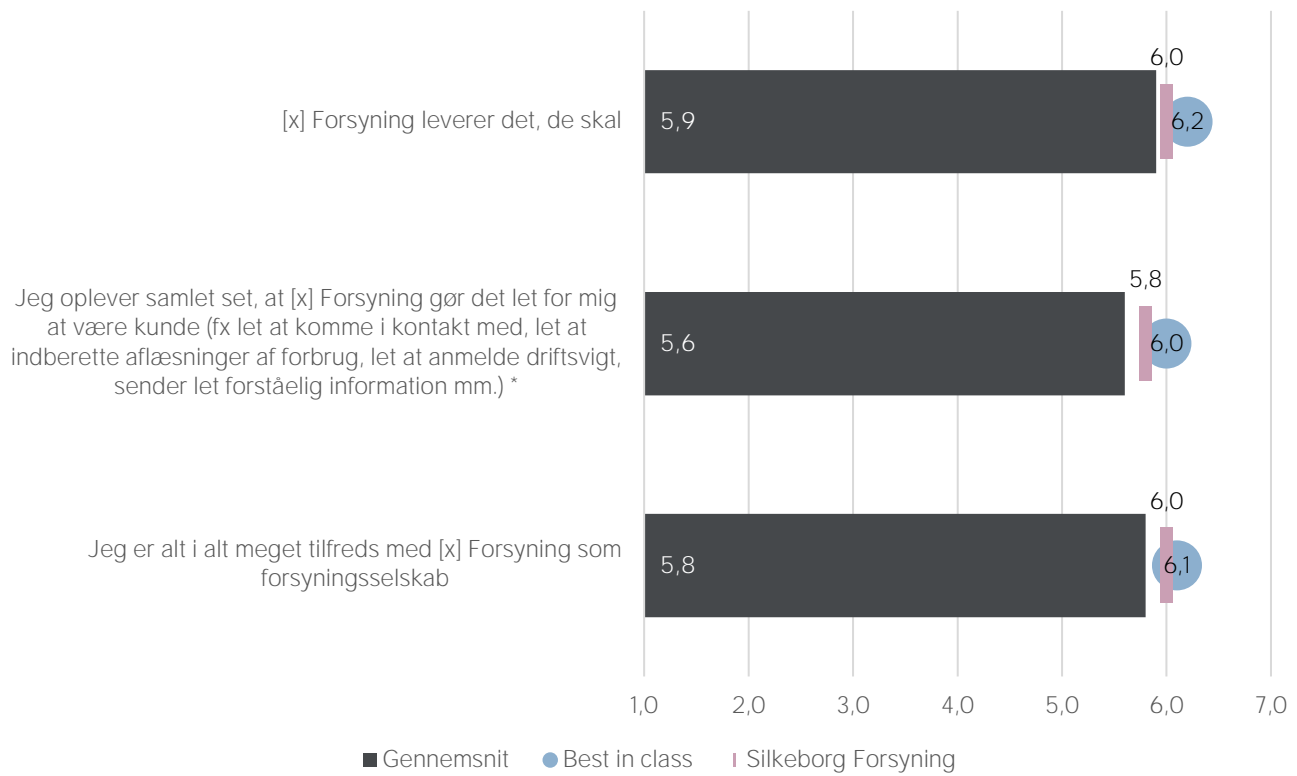
Har du besøgt [x] Forsynings Facebookside?



## GRØN ENERGI OG MILJØ



## TILFREDSHED



\*Dette spørgsmål er brugt til at beregne nøgletallet Customer Effort Score.