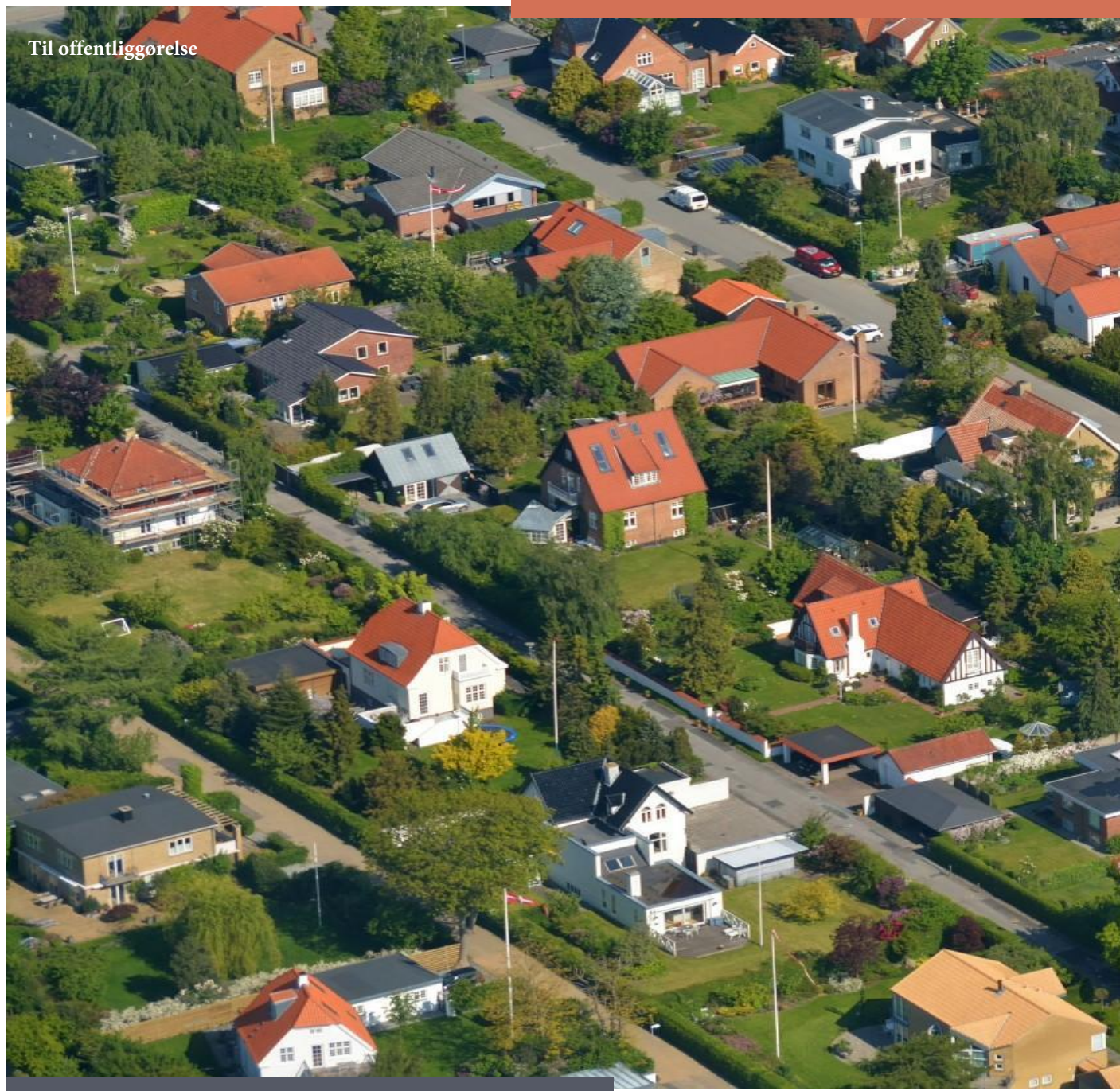


# KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Silkeborg Forsyning



Til offentliggørelse

December 2021

Antal inviterede: 2500

Antal besvarelser: 597

Svarprocent: 24%

interresearch

## INDHOLD



OM DENNE RAPPORT

3



DIT OVERBLIK

5

TEMAOVERSIGT

6



RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER

7

KENDSKAB

7

VANDEFORSYNING

8

SPILDEVAND

9

TØMNING AF SEPTIK- OG TRIXTANKE

10

FJERNVARME

11

INDSAMLING AF AFFALD

12

GENBRUGSPLADS

13

KONTAKT

14

SERVICE

15

GRAVEARBEJDE

16

INFORMATION

17

KOMMUNIKATION

18

MILJØ OG KLIMA - INFORMATION

19

MILJØ OG KLIMA - VURDERING AF SILKEBORG

20

FORSYNING MILJØ OG KLIMA - BETYDNING FOR MIG

21

TILFREDSHED ALT I ALT

22

## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

<b>METODE</b>	Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Silkeborg Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo.com, som er et online spørgeskemasystem. I alt blev 2500 kunder via email inviteret til at deltage i undersøgelsen.
<b>PERIODE</b>	Data er indsamlet i perioden fra d. 1.-17. december 2021.
<b>SPØRGERAMMEN</b>	Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Silkeborg Forsynings tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er primært stillet på en 7-punktskala.
<b>RAPPORTENS DELE</b>	Denne rapport er bygget op af følgende dele: <ul style="list-style-type: none"><li>- Dit overblik: Dashboard</li><li>- Resultater på de enkelte emneområder</li></ul>
<b>DASHBOARD</b>	På næste side præsenteres en række nøgletal samlet i et "Dashboard", der kan hjælpe dig med at få et overblik over kundetilfredsheden. Du vil blive præsenteret for den samlede svarprocent samt nøgletal for tilfredsheden og andre udvalgte emneområder.
<b>BENCHMARK</b>	<p>I løbet af rapporten sammenlignes der med resultaterne fra en tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelse udført for Silkeborg Forsyning i 2020. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed.</p> <p>På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos AffaldPlus, Energi Viborg, FORS, Fjernvarme Fyn, Forsyning Helsingør, Glostrup Forsyning, Guldborgsund Forsyning, Halsnæs Forsyning, Hillerød Forsyning, Kalundborg Forsyning, Lyngby-Taarbæk Forsyning, NK Forsyning, Novafos, Odsherred Forsyning, Silkeborg Forsyning, SK Forsyning, Skanderborg Forsyning, Sønderborg Forsyning (SONFOR), Vestforsyning.</p>

## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

### TOLKNING AF RESULTATER

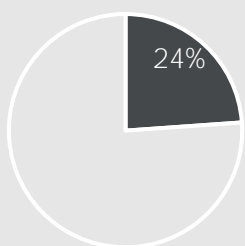
Langt de fleste spørgsmål i denne undersøgelse er besvaret på en skala fra 1-7. Uanset spørgsmålets formulering vil et gennemsnit altid være beregnet således, at resultatet kan tolkes efter reglen: Jo højere, jo bedre. "Ved ikke" indgår ikke i beregningerne.

Almindeligvis kan man antage at følgende gør sig gældende:

- Resultater under 4 er uacceptabelt
- Resultater mellem 4,1 og 5 er utilfredsstillende
- Resultater mellem 5,1 og 6 er tilfredsstillende
- Resultater mellem 6,1 og 7 er fremragende

Det kommer dog an på de enkelte spørgsmåls formuleringer og indhold.

### SVARPROCENT



Inviterede: 2500  
Svar: 597

### KTI

KundeTilfredshedsIndeks



Et gennemsnit af alle spørgsmåls-  
mål som vedrører kundernes  
tilfredshed.

### ALT I ALT TILFREDSHED



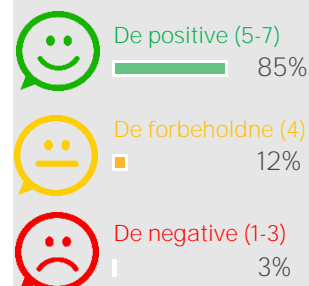
### CES

Customer Effort Score



Et mål for hvor let det er at  
være kunde hos jer.  
Se side 23.

#### CES-segmenter



### UDVALGTE NØGLETAL\*

	DRIFTSSIKKERHED	6,2
	SERVICE	5,7
	KOMMUNIKATION	5,1
	KENDSKAB	5,0

### VIGTIGST FOR KUNDETILFREDSHEDEN

1.	SERVICE
2.	DRIFTSSIKKERHED
3.	GENBRUGSPLADS

Se mere på side 7

### KUNDERNE ER MEST TILFREDSE MED:

- Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsynings genbrugspladser 6,4
- Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsyning som vandforsyningssselskab 6,4
- Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugspladserne er gode 6,4

### KUNDERNE ER MINDST TILFREDSE MED:

- Silkeborg Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug 4,1
- Silkeborg Forsyning holder mig godt orienteret om, hvad de gør for miljøet 4,4
- Hvor klimavenligt din fjernvarme bliver produceret? 4,5

### HER VURDERES I HØJERE END BRANCHEN:

Forskel

- 0,5 Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for håndtering af spildevand
- 0,5 Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for tømning af septik- og/eller trixtanke
- 0,4 Silkeborg Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkelig orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt

### HER VURDERES I LAVERE END BRANCHEN:

Forskel

- 0,8 Silkeborg Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald
- 0,1 Silkeborg Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser
- 0,1 Silkeborg Forsyning yder god personlig service ved fysisk fremmøde

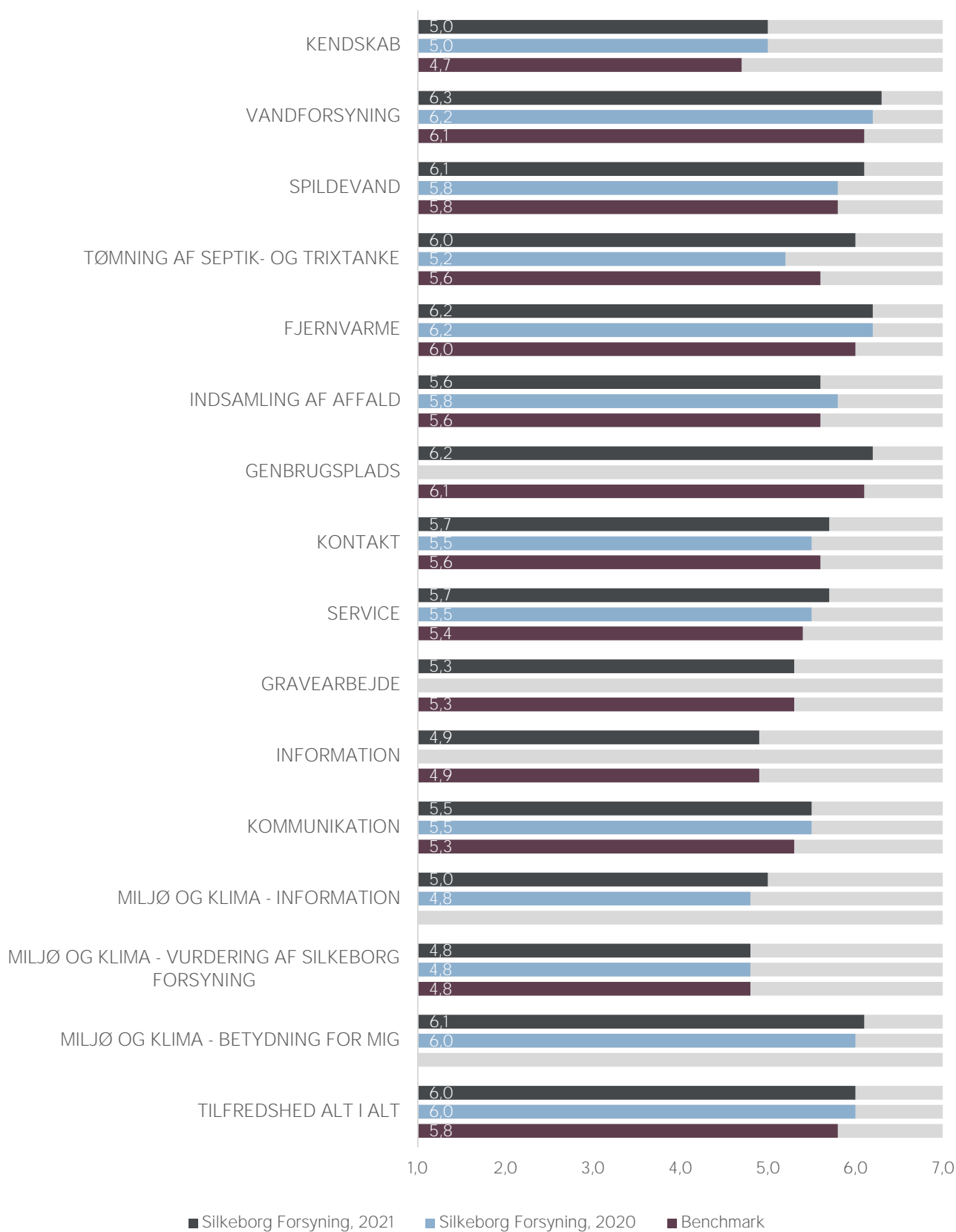
- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

Noter:

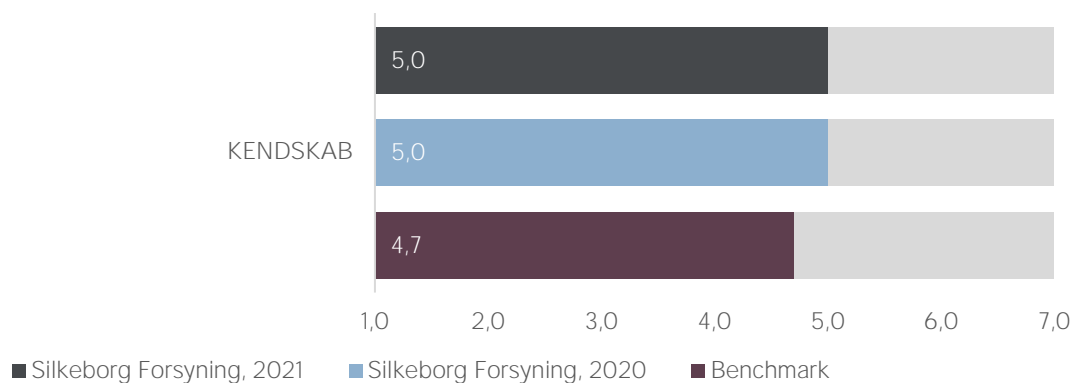
Spørgsmålene er i udgangspunktet besvaret på en skala fra 1-7. 7 er højeste score.

\*Se side 26 for at se hvilke spørgsmål, der indgår i beregningerne af nøgletallene: Driftssikkerhed, Service, kommunikation og Kendskab.

## TEMAOVERSIGT

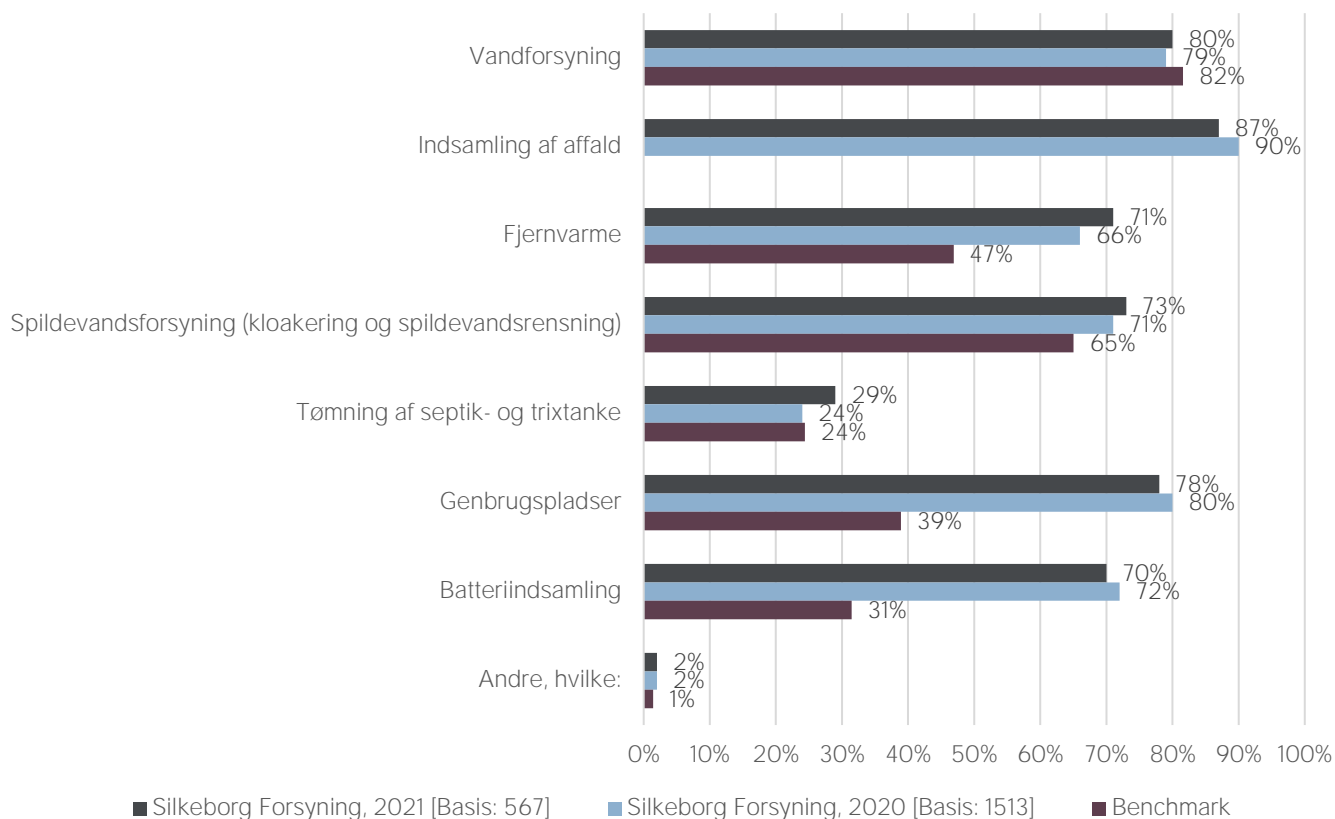


## KENDSKAB

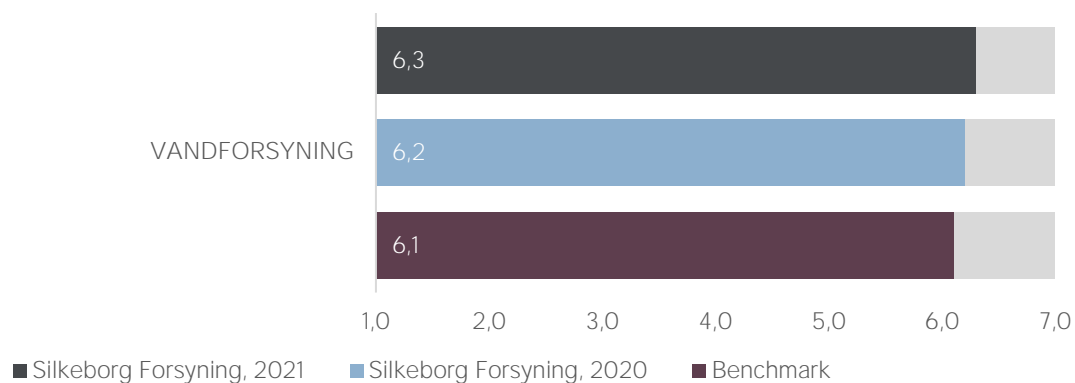


Hvor godt er dit kendskab til Silkeborg Forsyning og deres ydelser	Kender slet ikke Silkeborg Forsyning og deres ydelser							Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
	1%	6%	10%	17%	24%	19%	22%	1%	597	5,0	5,0	4,7

### Hvilke af disse forsyningsarter mener du, at Silkeborg Forsyning har ansvaret for?



## VANDFORSYNING

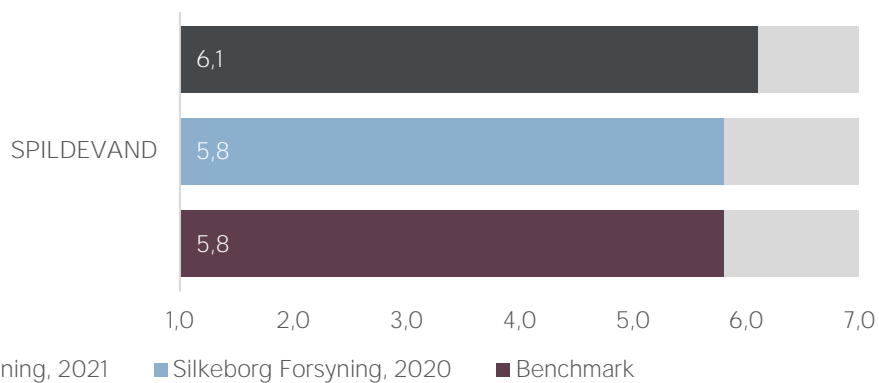
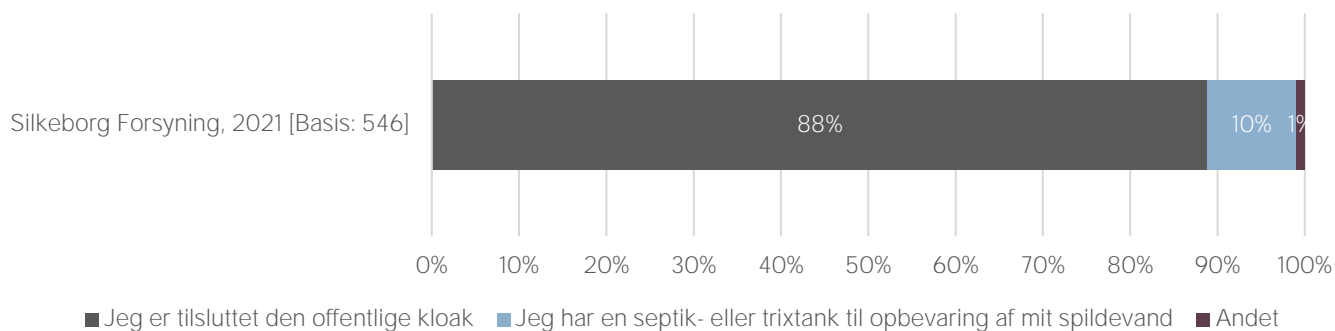


	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsyning som vandforsyningsselskab	3%	1%	0%	5%	4%	18%	69%	1%	376	6,4	6,4	6,3
Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for vandforsyning	3%	1%	1%	4%	6%	17%	68%	1%	376	6,3	6,0	5,9



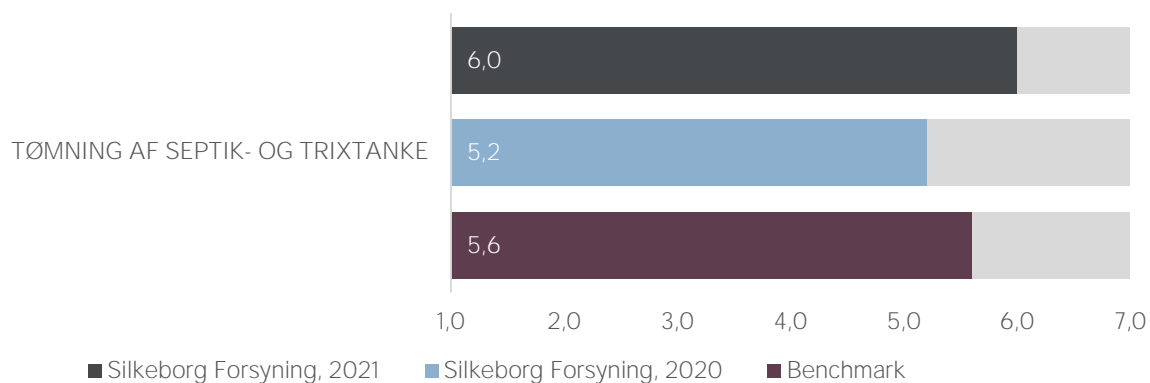
## SPILEDEVAND

Er du tilsluttet den offentlige kloak eller har du en septik- eller trixtank på din grund til håndtering af dit spildevand?



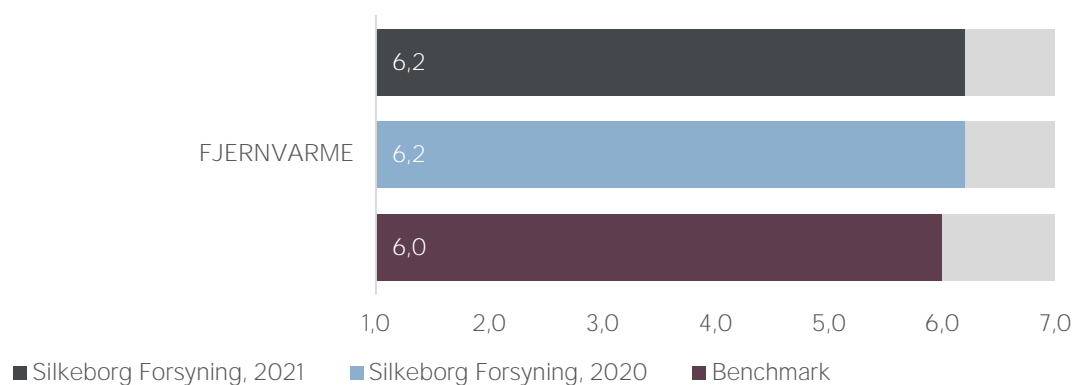
	Helt uenig							Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	Hverken eller 4	5	6	Helt enig 7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsyning som spildevandsselskab	3%	1%	1%	8%	5%	19%	58%	5%	475	6,2	6,0	6,0
Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for håndtering af spildevand	3%	1%	1%	9%	6%	18%	55%	6%	475	6,1	5,5	5,5

## TØMNING AF SEPTIK- OG TRIXTANKE



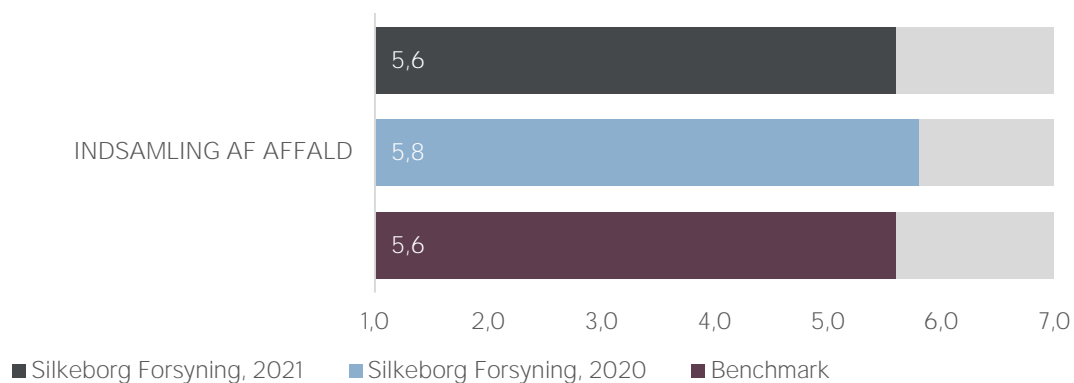
	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsynings tømning af septik- og/eller trixtanke	5%	2%	4%	7%	4%	27%	50%	2%	56	5,9	5,3	5,6
Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for tømning af septik- og/eller trixtanke	5%	0%	4%	5%	2%	29%	55%	0%	56	6,1	5,0	5,5

## FJERNVARME



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsyning som leverandør af fjernvarme	1%	1%	1%	7%	7%	23%	60%	0%	290	6,3	6,3	6,2
Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for fjernvarme	3%	2%	1%	7%	9%	19%	58%	1%	290	6,1	6,0	5,8

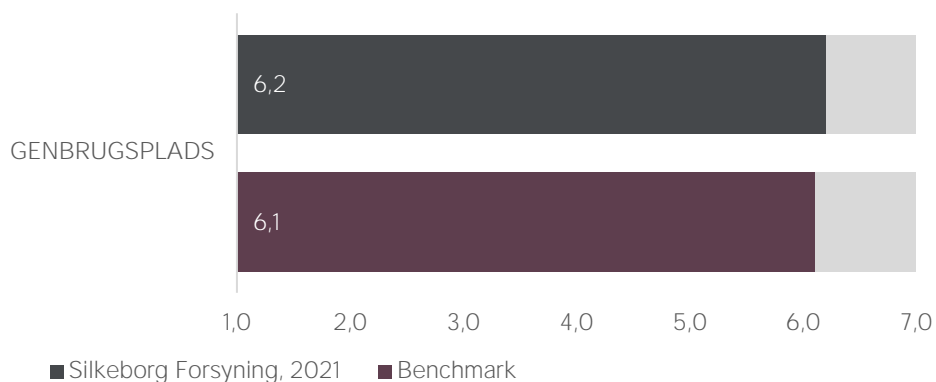
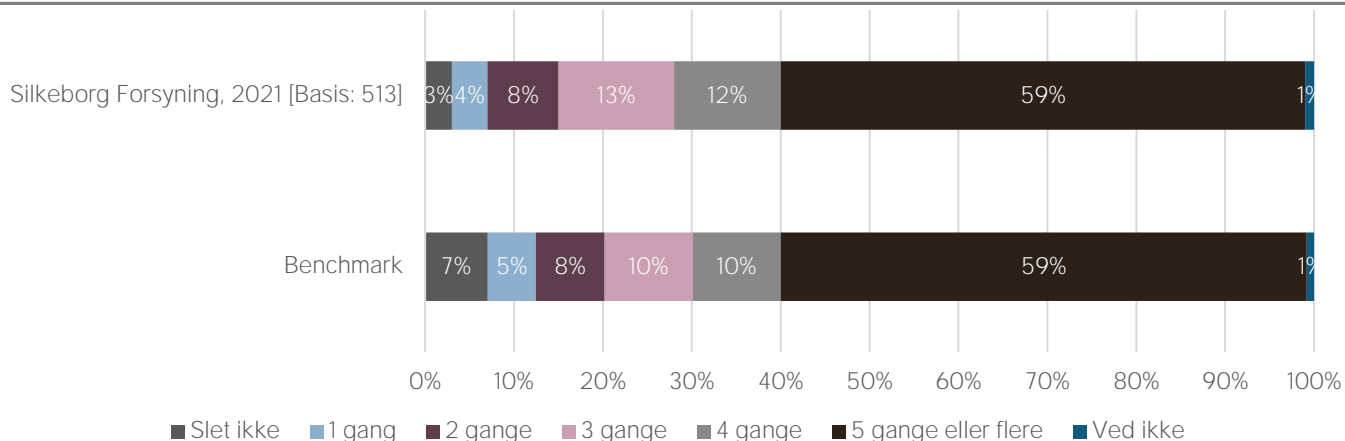
## INDSAMLING AF AFFALD



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsyning som affaldsselskab	2%	1%	1%	5%	12%	23%	56%	0%	513	6,2	5,9	6,0
Silkeborg Forsyning sørger for at holde mig tilstrækkelig orienteret, således at jeg kan sortere mit affald korrekt	1%	2%	4%	13%	15%	24%	40%	1%	513	5,7	-	5,3
Silkeborg Forsyning informerer tilstrækkeligt om, hvordan de håndterer det indsamlede og indleverede affald	5%	8%	9%	24%	17%	12%	18%	7%	513	4,6	-	5,4
AffaldsABC'en (Sorteringsvejledning) på Silkeborg Forsynings hjemmeside er god	0%	3%	1%	14%	12%	19%	22%	30%	513	5,5	5,6	5,3
Jeg er alt i alt tilfreds med Silkeborg Forsyning inden for indsamling af affald	2%	2%	3%	6%	13%	29%	45%	1%	513	5,9	5,7	5,5
Jeg har tillid til, at Silkeborg Forsyning håndterer det indsamlede affald forsvarligt i forhold til klima, miljø og genanvendelsesmuligheder	1%	1%	4%	10%	12%	25%	41%	6%	513	5,8	5,9	5,8

## GENBRUGSPLADS

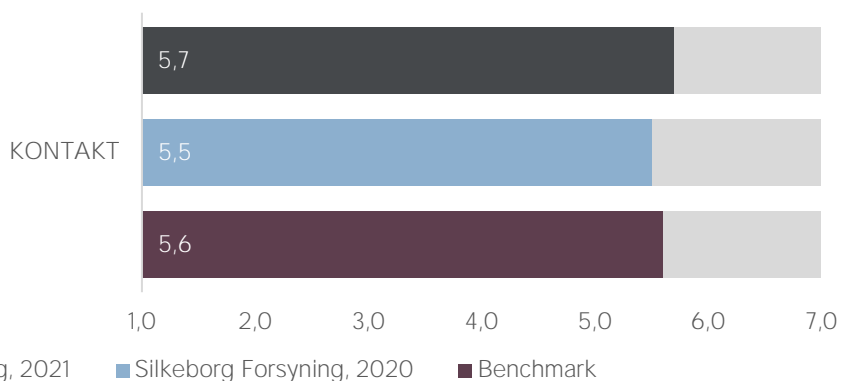
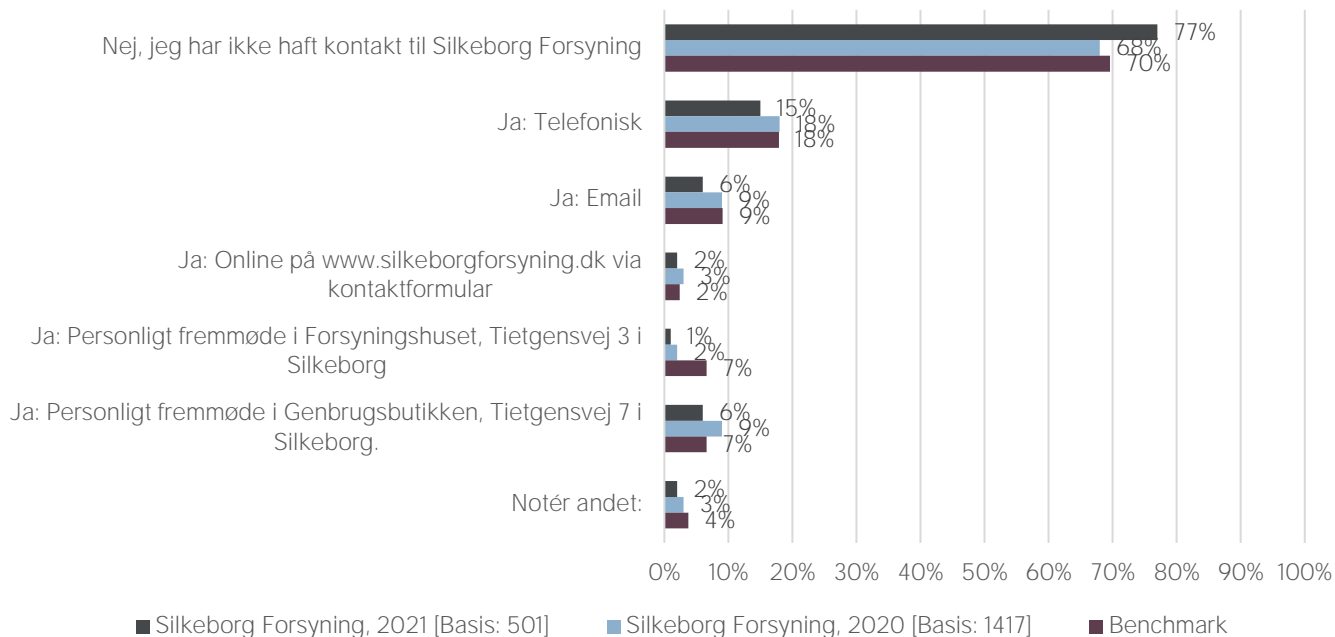
Hvor ofte har husstanden benyttet en genbrugsplads inden for det seneste halve år?



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Jeg oplever høj driftssikkerhed med Silkeborg Forsynings genbrugspladser	1%	0%	0%	3%	7%	22%	64%	1%	488	6,4	-	6,3	
Åbningstiderne på genbrugspladserne er passende	2%	1%	2%	5%	12%	20%	57%	1%	488	6,1	-	6,2	
Tilkørsels- og adgangsforholdene til genbrugspladserne er gode	1%	0%	1%	3%	8%	25%	61%	1%	488	6,4	-	6,2	
Der er altid plads i containerne	1%	1%	1%	4%	13%	29%	50%	2%	488	6,2	-	6,1	
Skiltningen på genbrugspladserne er god	1%	1%	1%	5%	13%	28%	50%	1%	488	6,2	-	5,9	
Der er ikke for lang kø/ventetid ved aflæsning	1%	1%	1%	7%	13%	32%	45%	1%	488	6,1	-	6,1	
Genbrugspladserne er logisk indrettet - det er let at finde rundt	1%	1%	3%	9%	17%	26%	43%	1%	488	5,9	-	5,6	
Det er let at få kontakt til en medarbejder	1%	1%	3%	7%	15%	25%	44%	3%	488	6,0	-	5,9	
Medarbejderne er servicemindedede	1%	2%	2%	5%	11%	24%	52%	3%	488	6,1	-	6,1	
Alt i alt er jeg tilfreds med genbrugspladserne	1%	1%	1%	4%	8%	28%	58%	1%	488	6,3	6,1	6,1	

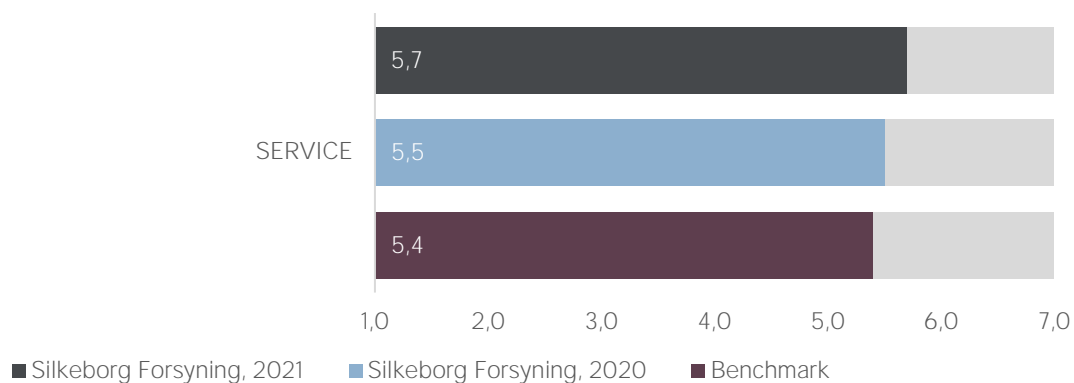
## KONTAKT

Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med Silkeborg Forsyning?



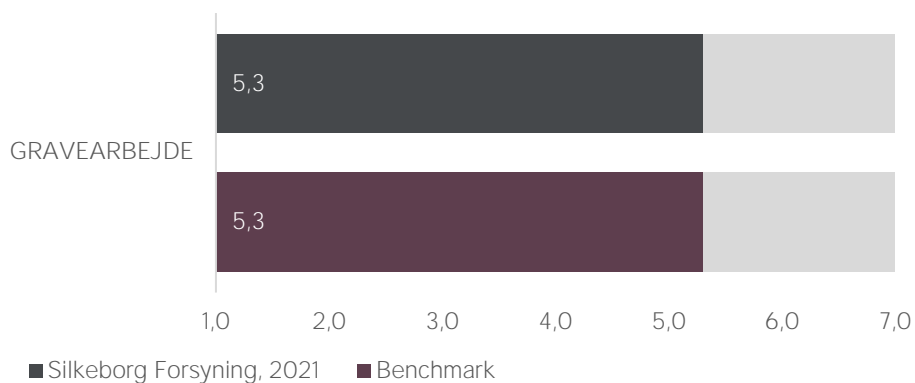
	Helt uenig		Hverken eller		Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark			
	1	2	3	4	5	6	Basis	2021	2020	Benchmark		
Det er let at få fat i den rette medarbejder hos Silkeborg Forsyning	3%	0%	2%	13%	20%	19%	28%	16%	119	5,6	5,4	5,7
Silkeborg Forsyning reagerer hurtigt på mine henvendelser	3%	1%	3%	6%	24%	17%	33%	15%	119	5,7	5,5	5,6
Silkeborg Forsyning yder god telefonservice	2%	0%	2%	8%	15%	18%	29%	25%	119	5,8	5,6	5,8
Silkeborg Forsyning yder god service online (herunder også mail-korrespondance)	3%	1%	3%	6%	12%	13%	23%	40%	119	5,6	5,3	5,5
Silkeborg Forsyning yder god personlig service ved fysisk fremmøde	2%	1%	1%	5%	4%	8%	16%	63%	119	5,7	5,6	5,8
Silkeborg Forsynings kundeservice har tilfredsstillende åbningstider	3%	1%	2%	8%	10%	17%	30%	29%	119	5,7	5,5	5,6

## SERVICE



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Silkeborg Forsyning har forståelse for mig som kunde	2%	0%	2%	15%	8%	17%	20%	36%	496	5,5	5,3	5,2			
Silkeborg Forsynings support dækker mine behov	1%	0%	1%	10%	9%	18%	30%	31%	496	5,9	5,6	5,6			
Silkeborg Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	1%	0%	1%	11%	7%	17%	28%	33%	496	5,8	5,5	5,5			

## GRAVEARBEJDE

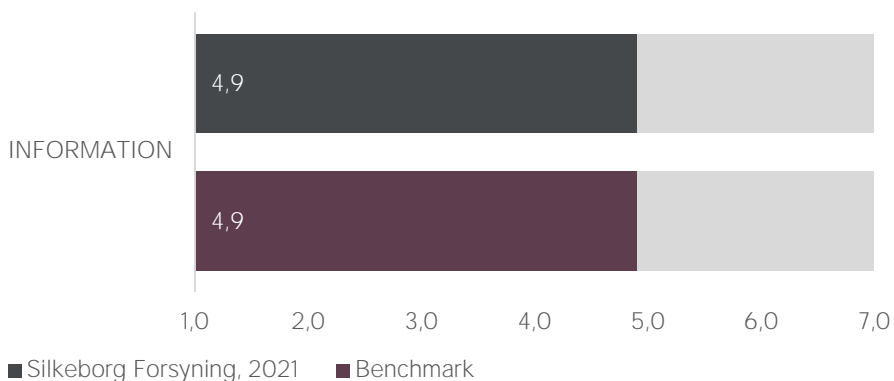
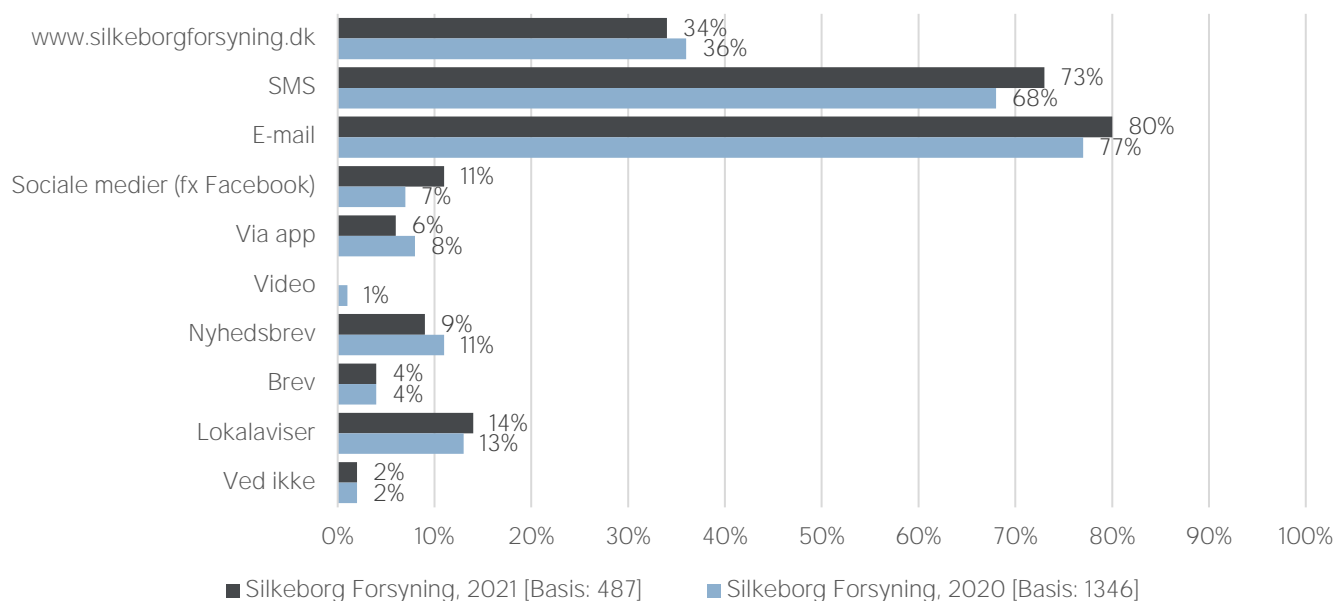


	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Silkeborg Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	4%		2%	3%	17%	10%	12%	17%	36%	488	5,0	-	5,1		
Silkeborg Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	1%		2%	1%	15%	12%	18%	21%	30%	488	5,5	-	5,4		
Silkeborg Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	1%		2%	2%	15%	12%	17%	21%	30%	488	5,4	-	5,3		
Silkeborg Forsyning er gode til at rydde op og genetablere efter gravearbejder	1%		2%	3%	15%	12%	16%	22%	31%	488	5,4	-	5,3		



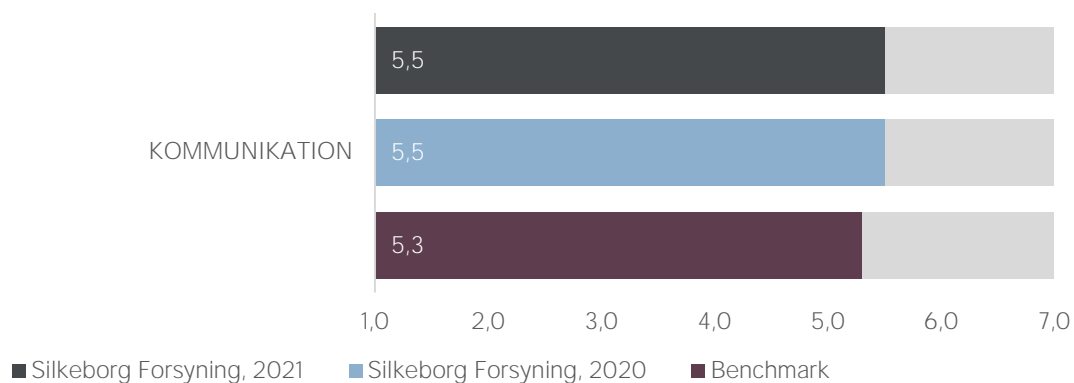
## INFORMATION

På hvilke måder vil du gerne informeres af Silkeborg Forsyning?



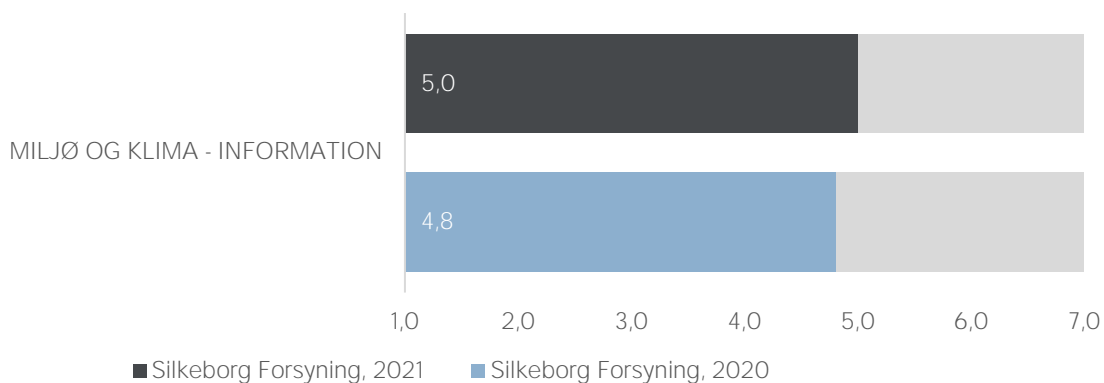
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Silkeborg Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	8%	6%	6%	28%	10%	11%	7%	23%	483	4,1	-	4,1		
Jeg er tilfreds med den mængde information jeg som kunde modtager omkring Silkeborg Forsyning og deres leverancer	2%	3%	6%	28%	13%	18%	17%	12%	483	4,9	-	4,9		
Regningen, jeg modtager fra Silkeborg Forsyning, er let for mig at forstå	3%	4%	6%	22%	17%	20%	20%	6%	483	5,0	-	5,1		
Silkeborg Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	1%	4%	4%	17%	12%	21%	21%	20%	483	5,3	-	5,4		
Silkeborg Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	2%	4%	5%	20%	12%	14%	15%	28%	483	4,9	-	5,1		

## KOMMUNIKATION



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Silkeborg Forsynings hjemmeside er let at navigere rundt i og tilbyder tilstrækkeligt med information	0%		2%	3%	16%	15%	18%	17%	28%	480		480	5,3	5,3	5,1
Der er gode muligheder for selvbetjening på Silkeborg Forsynings hjemmeside (F.eks. minForsyning)	0%		1%	2%	15%	12%	18%	21%	31%	480		480	5,5	5,5	5,4
Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (f.eks. sms-ordning)	0%		1%	1%	13%	10%	17%	28%	31%	480		480	5,8	5,8	5,5

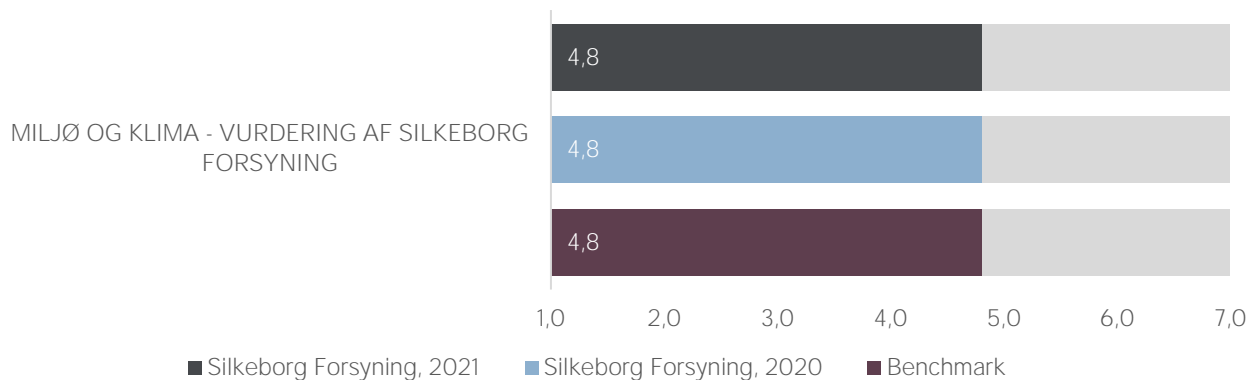
## MILJØ OG KLIMA - INFORMATION



### Hvor godt føler du dig orienteret om:

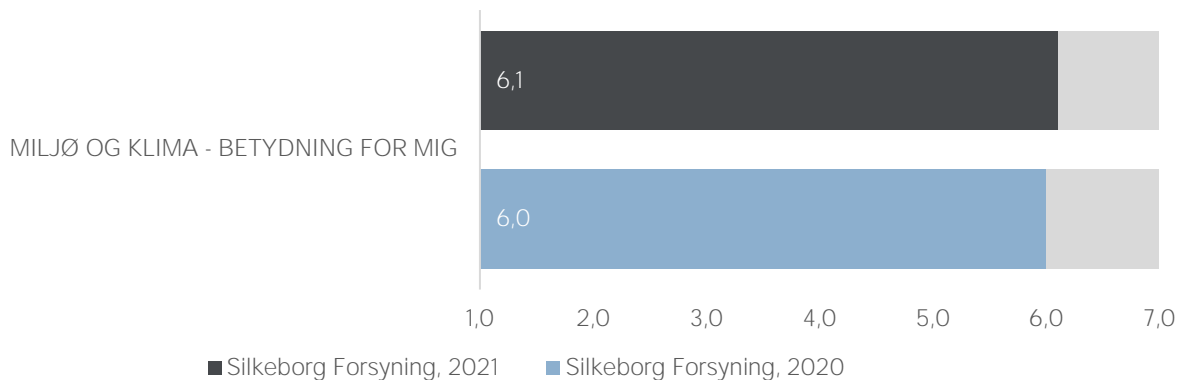
	Meget dårligt		Hverken eller			Meget godt		Ved ikke	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Bench- mark
	1	2	3	4	5	6	7					
Hvordan Silkeborg Forsyning håndterer dit affald og affaldet fra genbrugspladserne?	5%	5%	8%	21%	11%	11%	20%	18%	479	4,7	4,8	-
Hvor god en drikkevandskvalitet, Silkeborg Forsyning leverer?	3%	3%	3%	11%	7%	15%	50%	8%	333	5,8	5,6	-
Hvor klimavenligt din fjernvarme bliver produceret?	5%	4%	7%	22%	12%	15%	9%	26%	261	4,5	4,5	-

## MILJØ OG KLIMA - VURDERING AF SILKEBORG FORSYNING



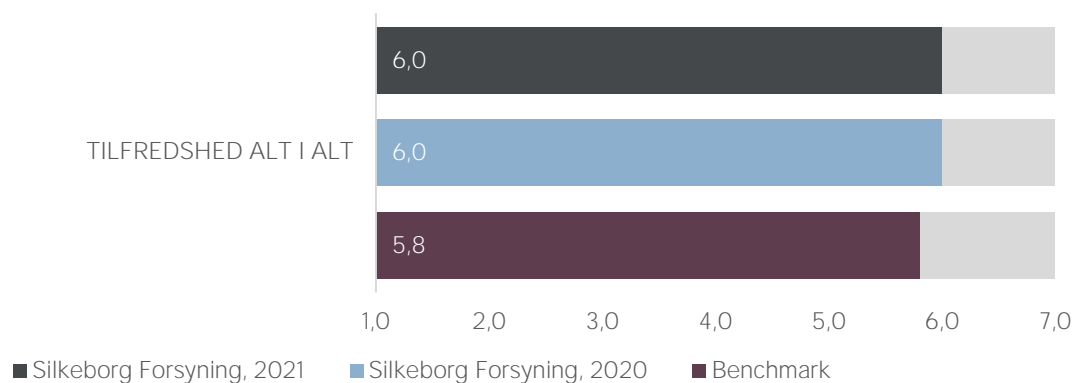
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Jeg har et godt indtryk af Silkeborg Forsynings indsats i forhold til grøn energi	1%	3%	3%	19%	13%	21%	16%	24%	476	5,2	5,2	5,1			
Silkeborg Forsyning holder mig godt orienteret om, hvad de gør for miljøet	4%	7%	5%	29%	11%	11%	8%	25%	476	4,4	4,3	4,4			
Silkeborg Forsyning er på forkant med hensyn til investeringer og tiltag, der skal sikre miljøet, også i fremtiden	1%	3%	3%	18%	10%	12%	8%	44%	476	4,8	4,9	4,8			
Silkeborg Forsyning hjælper mig til selv at agere mere miljøbevidst	4%	4%	4%	23%	16%	16%	13%	20%	476	4,8	4,9	-			

## MILJØ OG KLIMA - BETYDNING FOR MIG



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Det er vigtigt for mig, at Silkeborg Forsyning har fokus på CO2 reduktion	1%	1%	1%	13%	11%	16%	53%	4%	472	6,0	6,0	-			
Det er vigtigt for mig, at Silkeborg Forsyning har fokus på genanvendelse af affald	1%	0%	0%	4%	4%	18%	70%	2%	472	6,5	6,4	-			
Det er vigtigt for mig, at Silkeborg Forsyning har fokus på lokale tiltag til forbedring af miljøet	1%	1%	0%	7%	9%	17%	63%	3%	472	6,4	6,3	-			
Det er vigtigt for mig, at Silkeborg Forsyning har fokus på etablering af lokale klimatilpasninger (f.eks. håndtering af kraftige regnskyl)	1%	0%	1%	4%	6%	17%	67%	3%	472	6,4	6,3	-			
Det er vigtigt for mig, at Silkeborg Forsyning har fokus på grøn energi og miljø	1%	1%	1%	9%	9%	17%	61%	3%	472	6,3	6,2	-			
Jeg vil gerne betale for, at Silkeborg Forsyning bruger flere ressourcer på klima- og miljøforbedringer og grønne tiltag	13%	4%	3%	18%	14%	14%	29%	5%	472	4,8	4,7	-			

## TILFREDSHED ALT I ALT



	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	Silkeborg Forsyning, 2021	Silkeborg Forsyning, 2020	Benchmark
Silkeborg Forsyning leverer det, de skal	1%	1%	1%	9%	12%	32%	40%	4%	470	6,0	6,0	5,9			
Jeg oplever samlet set, at Silkeborg Forsyning gør det let for mig at være kunde (f.eks. let at komme i kontakt med, let at indberette aflæsninger af forbrug, let at anmelde driftsvigt, sender let forståelig information mm.)	1%	1%	1%	10%	17%	29%	31%	10%	470	5,8	5,9	5,7			
Jeg er alt i alt meget tilfreds med Silkeborg Forsyning som forsyningsselskab	1%	1%	1%	8%	12%	33%	42%	2%	470	6,0	6,0	5,9			