



# KUNDETILFREDSHEDSMÅLING 2018

## Kalundborg Forsyning

Juni 2018

Antal inviterede:	36.082
Antal besvarelser:	1.735
Svarprocent:	5%

Kundeforhold hos Kalundborg Forsyning blandt stikprøven:

70% har spildevand

25% har privat tank

42% modtager fjernvarme

50% modtager vand

# INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DASHBOARD	5
	EFFEKTANALYSE	6
	EFFEKTMÅLLING	6
	PRIORITETSKORT	7
	LEVERING OG KVALITET	8
	INFORMATION	9
	DRIFTSINFORMATION	10
	UDFØRELSE AF GRAVEARBEJDE	11
	INFORMATION OM GRAVEARBEJDE	12
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	13
	OVERORDNET TILFREDSHED	13
	KONTAKT	14
	INFORMATION	15
	GRAVEARBEJDE	16
	LEVERING AF VAND	17
	LEVERING AF FJERNVARME	18
	HÅNDTERING AF SPILDEVAND	19
	TØMNING AF TANK	20
	BILAG	21
	TEMAOVERSIGT	21



## BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

---

### METODE

Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Kalundborg Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo®, som er et online spørgeskemasystem.

I alt modtog 36.082 kunder en invitation til undersøgelsen via SMS. 3.382 kunder har aktivt linket, af disse har 1.735 gennemført og afgivet accept til at deres besvarelse må **anvendes** til analyse og rapportering. Det er således de 1.735 svar der danner grundlag for rapporten.

### PERIODE

Data er indsamlet i perioden fra d. 17-24. maj 2018

### SPØRGERAMMEN

Spørgerammen er udarbejdet af Kalundborg Forsyning og omhandler udover tilfredshed også spørgsmål ang. kundernes præferencer og holdninger.

Spørgsmålene er typisk stillet på en 7-punktskala.

### RAPPORTENS DELE

Denne rapport er bygget op af følgende dele:

- Dashboard
- Effektanalyse
- Resultater på de enkelte emneområder
- Temaoversigt

- Fritekster er leveret i seperat dokument.

### DASHBOARD

I næste **sektion** 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.

### BENCHMARK

I løbet af rapporten sammenlignes, hvor det er muligt, med resultaterne fra en tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelse udført for Kalundborg Forsyning i 2015.

## 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 3,9 er uacceptabelt
- Resultater mellem 4,0 og 4,9 er utilfredsstillende
- Resultater mellem 5,0 og 5,9 er tilfredsstillende
- Resultater mellem 6,0 og 7,0 er fremragende

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

### BEREGNING AF TEMAGENNEMSNIT

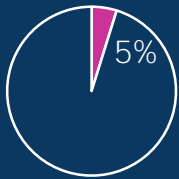
Skemaet består af flere typer af spørgsmål under de enkelte temaer. I temaernes gennemsnit er kun medtaget spørgsmål om tilfredshed. Spørgsmål ang. fx holdning til nye tiltag er således ikke medregnet i temaets gennemsnit.

### SPØRGSMÅL

Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos Interresearch A/S.

## DIT OVERBLIK

### SVARPROCENT



1735 ud af 36082

### TILFREDSHEDSPROFIL: 70



Tilfredshedsprofilen er beregnet ved at fratække andelen der er tilfreds med den utilfredse. Profilen kan således variere fra -100 (alle kunder er utilfredse) til +100 (alle kunder er tilfredse). Bemærk at "ved ikke" besvarelser ikke medregnes.



- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

KundeTilfredshedsindeks: På tværs af alle undersøgelsens tilfredsheds spørgsmål, kan der beregnes dette nøgletal, som giver en samlet og enkelt indikation af kundernes tilfredshed.

## TEMAOVERSIGT



### TOP OG BUND

#### TOP 5:

- 6,5 9.3 Leveringen af vand er stabil
- 6,4 11.3 Bliver godt informeret ved lukning af varme
- 6,4 11.2 Leveringen af fjernvarme er stabil
- 6,4 9.1 Generel tilfredshed med levering af vand
- 6,3 11.1 Generel tilfredshed med levering af fjernvarme

#### BUND 5:

- 4,9 6.4 Tilfreds med information på facebook
- 5,1 6.2 Tilstrækkelig information i avis
- 5,2 7.2 Nemt at få information om gravearbejde
- 5,2 7.5 Tilfreds med oprydning og genetablering i området
- 5,4 6.6 Regning er nem at forstå

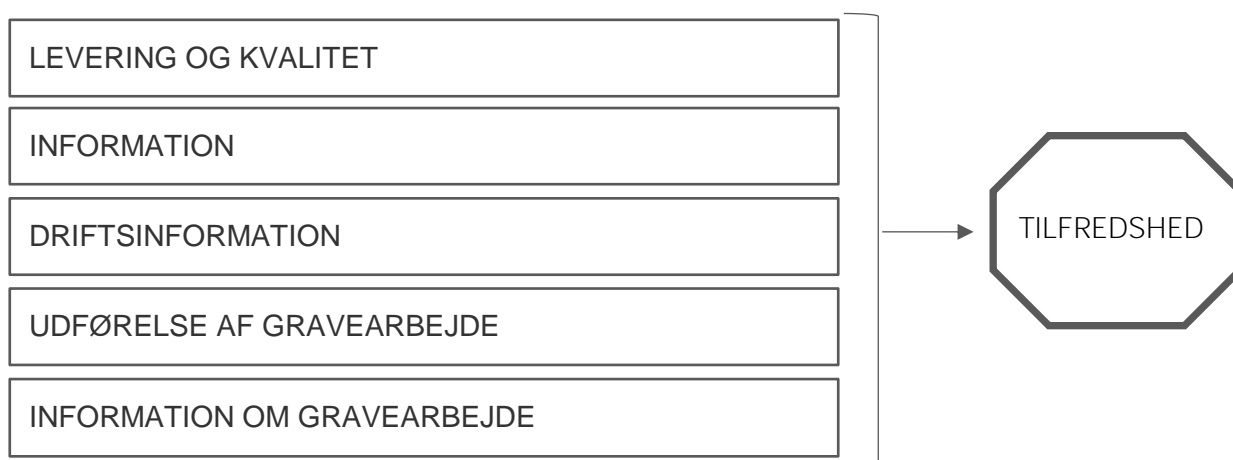
## EFFEKT MÅLING

---

Effektanalysen afdækker sammenhængene mellem kundernes tilfredshed og de enkelte emneområder samt underliggende spørgsmål. På den måde afdækker modellen, hvilke emneområder og individuelle spørgsmål, der har størst indflydelse på kundernes tilfredshed.

Den statistiske model, der er anvendt til effektanalysen, bygger på analysemetoden Partial Least Squares (PLS regression) med Path Modelling (PM), der er en metode til at undersøge sammenhængen mellem en eller flere afhængige variable og andre specificerede uafhængige variable. Analysen gør det muligt at prioritere indsatsområder i forhold til det videre arbejde med undersøgelsens resultater.

Nedenfor ses en grafisk illustration af modellen og dens sammenhænge.



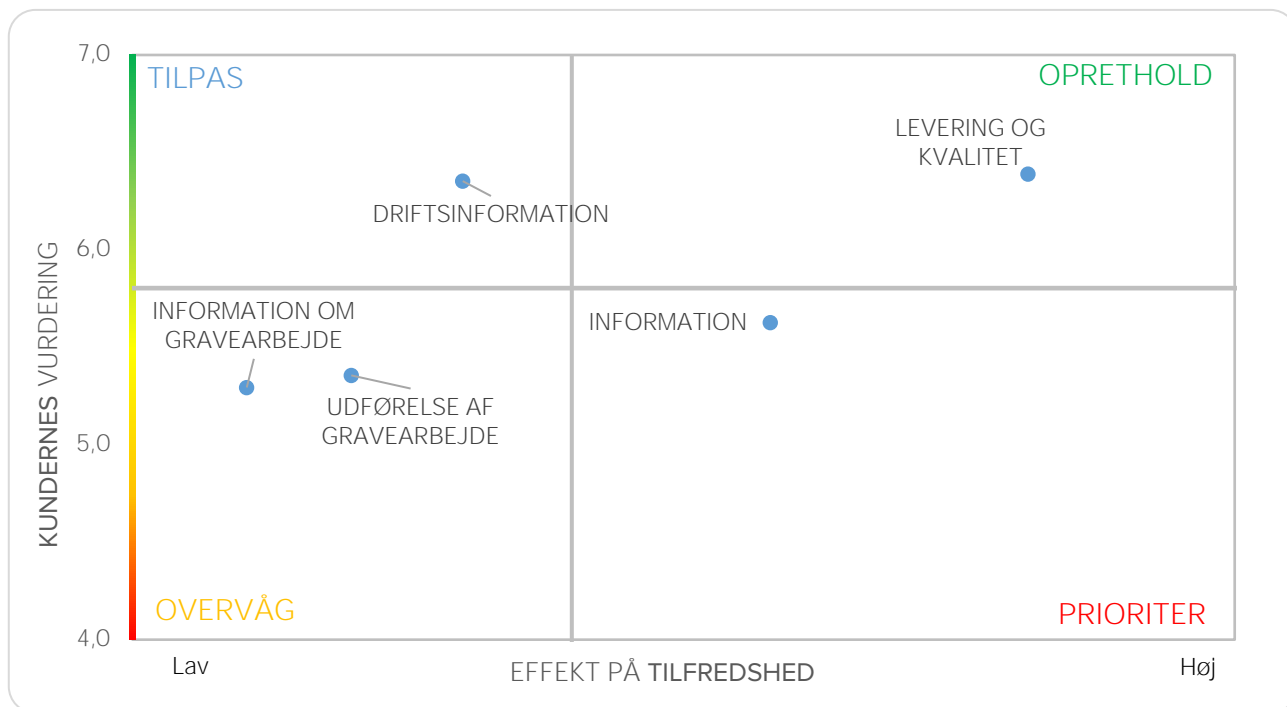
Temaerne i effektmålingen er ikke temaerne i spørgerammen. For at lave den bedste model til forklaring af kundetilfredsheden har det været nødvendigt at omstrukturere spørgsmålene i nye temaer samt kun basere modellen på kunder, der har besvaret spørgsmålene om vand og fjernvarme. Dette skyldes, at den statistiske metode bag effektmålingen ikke kan håndtere store "huller" i data fx "ved ikke" besvarelser eller spørgsmål der springes over. Ved at basere modellen på kunder, der har svaret på spørgsmålene ang. vand og fjernvarme har det været muligt at inkludere spørgsmål ang. disse to forsyningsarter i modellen, hvilket ellers ikke villet have været muligt. Der er desværre for få kunder, der har en tønningsordning til at disse spørgsmål kan inkluderes i modellen. Det har ej heller været muligt at inkludere spørgsmålene om kontakt, da kun en mindre del af kunderne har besvaret disse spørgsmål.

Spørgsmål om generel tilfreds med forsyningsarterne indgår i modellen som en del af tilfredshedsparametret.

## PRIORITETSKORT

Prioritetskortet viser områdernes betydning for kundernes tilfredshed. Det er en grafisk illustration af resultaterne, som peger på, hvor det er mest effektivt at sætte ind for at øge kundernes tilfredshed.

Op ad den lodrette akse (y-aksen) er den vurdering, som kunderne har afgivet i spørgeskemaet. Ud af den vandrette akse (x-aksen) fremgår det hvilken effekt det vil have at forbedre de enkelte områder i forhold til kundernes tilfredshed. Hvis et område ligger helt til højre, har området høj effekt på kundernes tilfredshed.



Prioritetskortet består således af følgende fire kvadranter:

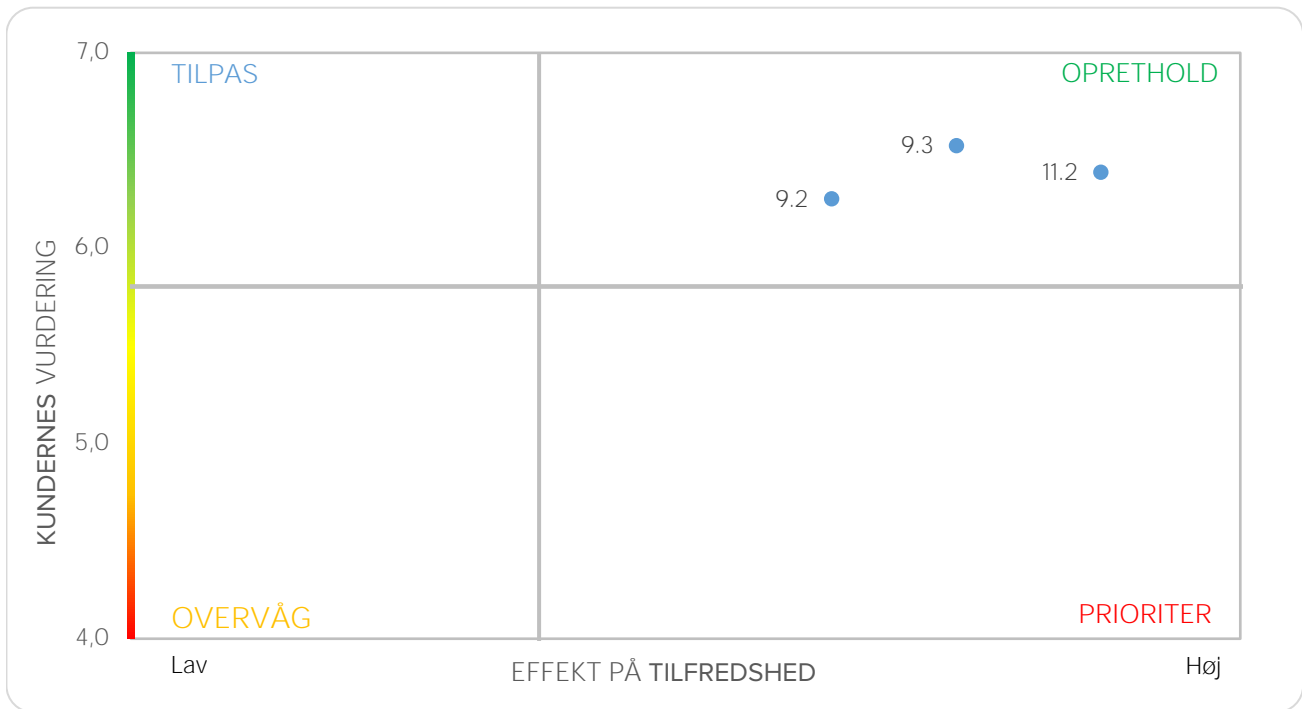
<p><b>TILPAS</b> indeholder de områder, hvor Kalundborg Forsyning er stærk, men hvor betydningen for kundernes tilfredshed er relativt lav. Som navnet antyder, kan disse områder tilpasses evt. ved at øge effekten gennem intern/ekstern branding eller ved at overveje, om det kan betale sig at iværksætte nye tiltag.</p>	<p><b>OPRETHOLD</b> indeholder de områder, hvor Kalundborg Forsyning er stærk og skal forblive stærk, fordi betydningen af disse områder er høj i forhold til kundernes tilfredshed.</p>
<p><b>OVERVÅG</b> indeholder de områder, hvor scoren er lav og effekten ved af tiltag ligeledes er lav.</p>	<p><b>PRIORITER</b> indeholder de områder, hvor der primært skal sættes ind med målrettede tiltag, da scoren er forholdsvis lav, mens effekten af tiltag vil være forholdsvis høj.</p>

Den lodrette og vandrette akse, som opdeler de fire kvadranter, illustrerer gennemsnittet for hhv. kundernes vurdering og indsatsområdernes effekt på kundernes tilfredshed.

Ovenfor fremgår det overordnede prioritetskort for Kalundborg Forsyning, hvor emneområder fremstår samlet. Prioritetskort ned på de enkelte spørgsmål følger på de næste sider.

## LEVERING OG KVALITET

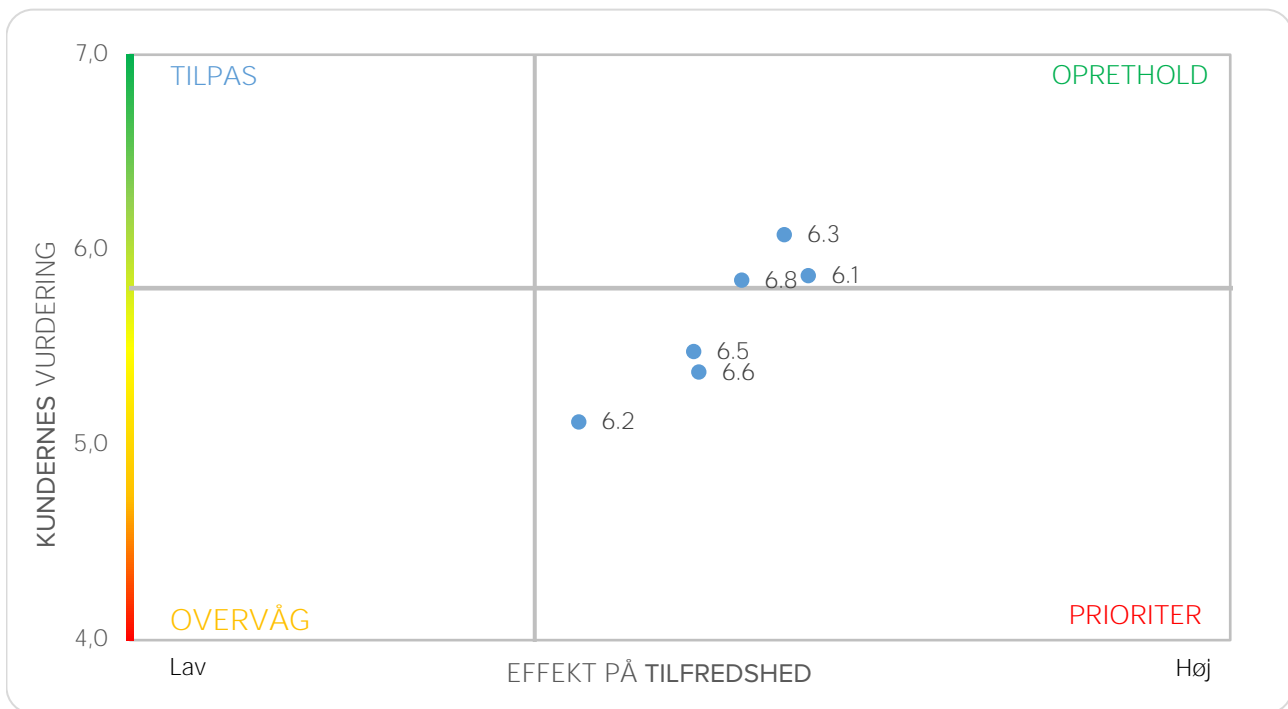
---



- 9.2 Jeg oplever at vandkvaliteten er god
- 9.3 Jeg oplever en stabil levering af vand
- 11.2 Jeg oplever en stabil levering af fjernvarme



## INFORMATION



6.1 Jeg føler mig generelt godt informeret

6.2 Der er tilstrækkelig med information i avisen

6.3 Jeg er generelt tilfreds med de sms'er jeg modtager

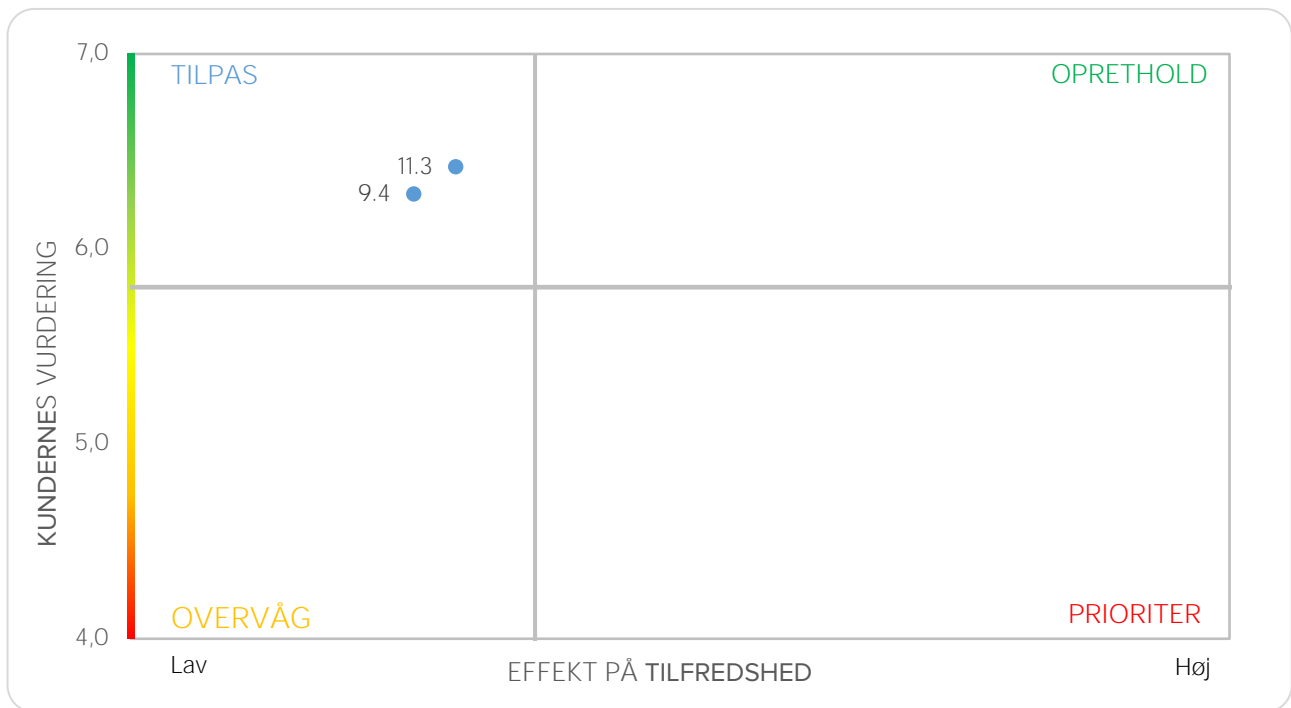
6.5 Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden

6.6 Det er nemt at forstå min regning

6.8 Der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail

## DRIFTSINFORMATION

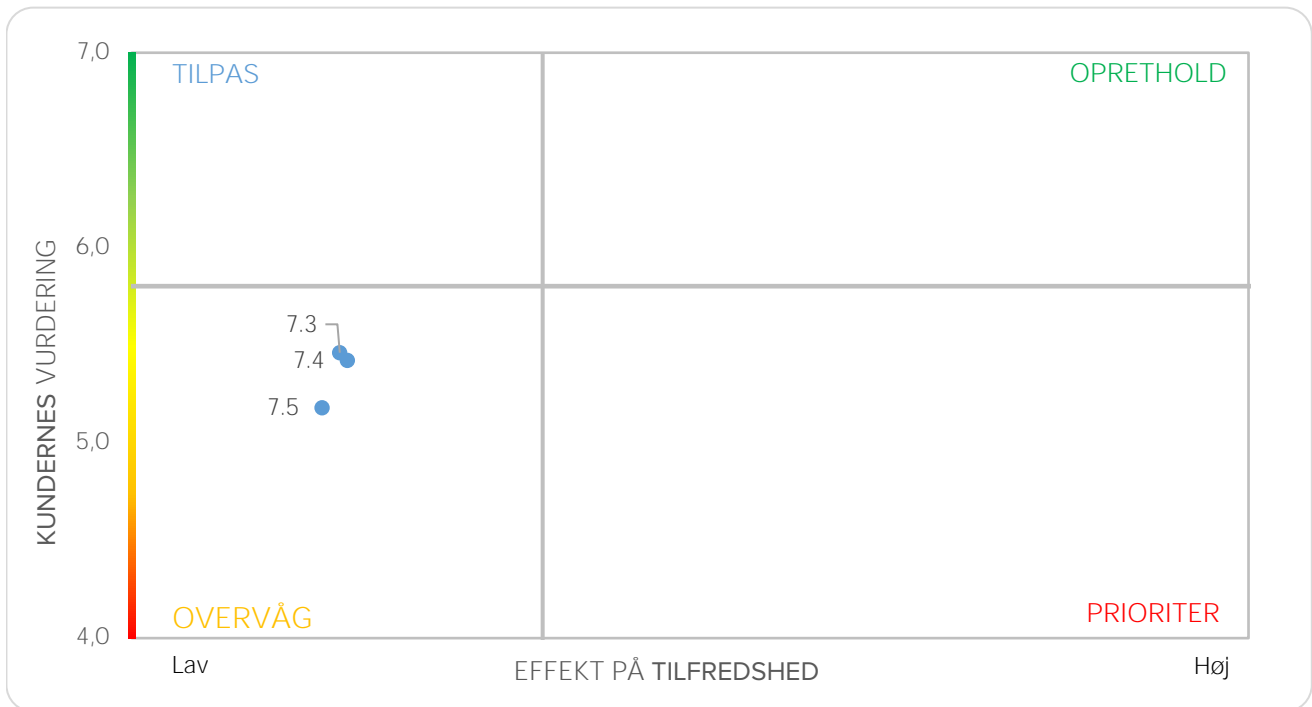
---



11.3 Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen  
9.4 Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet

## UDFØRELSE AF GRAVEARBEJDE

---



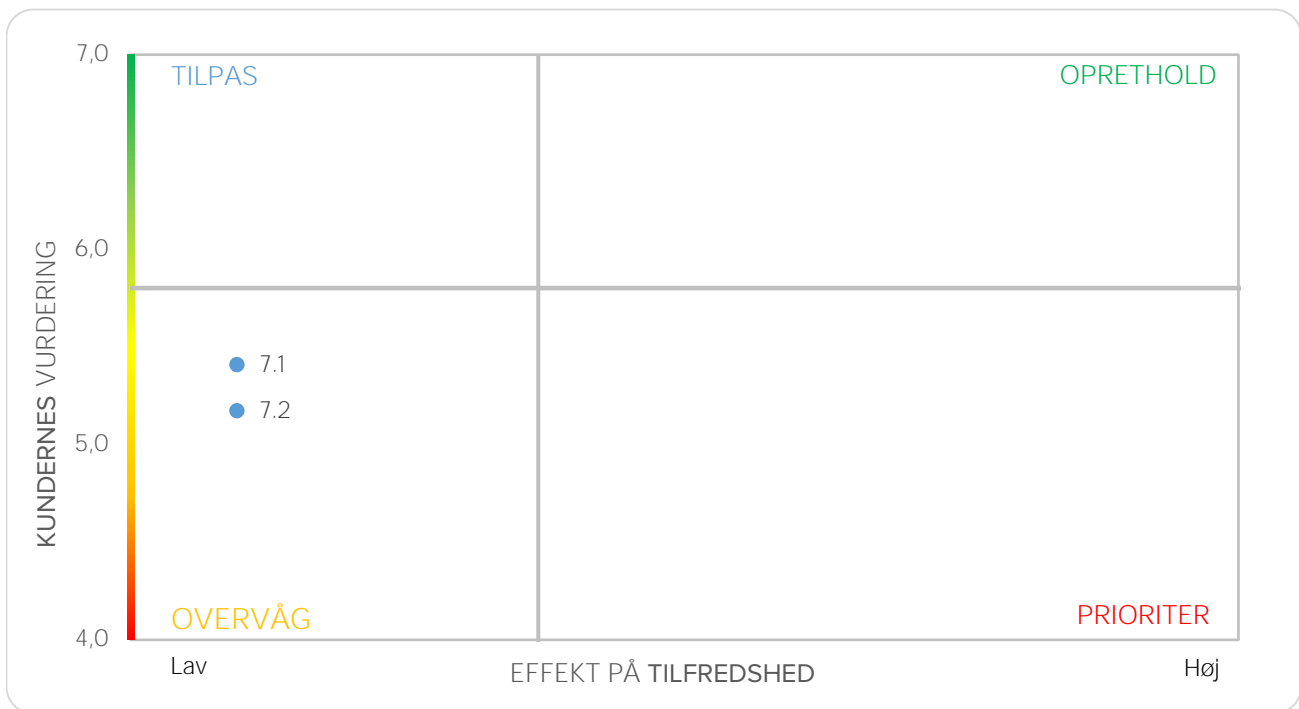
7.3 Skiltning og afmærkning ved gravearbejde er god

7.4 Der er sørget for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde

7.5 Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området

## INFORMATION OM GRAVEARBEJDE

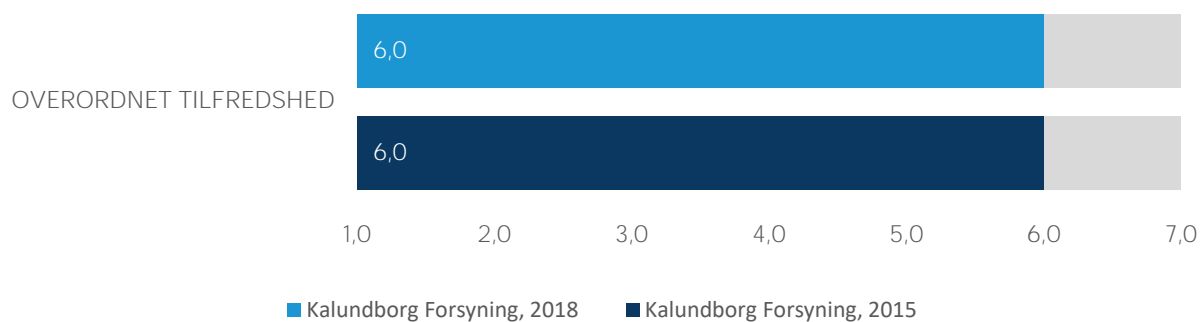
---



7.1 Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde

7.2 Det er nemt at få mere information om gravearbejde

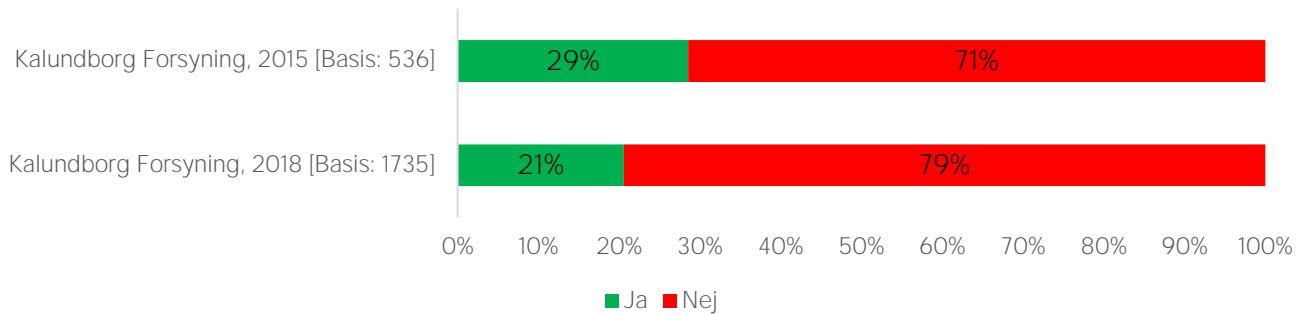
## OVERORDNET TILFREDSHED



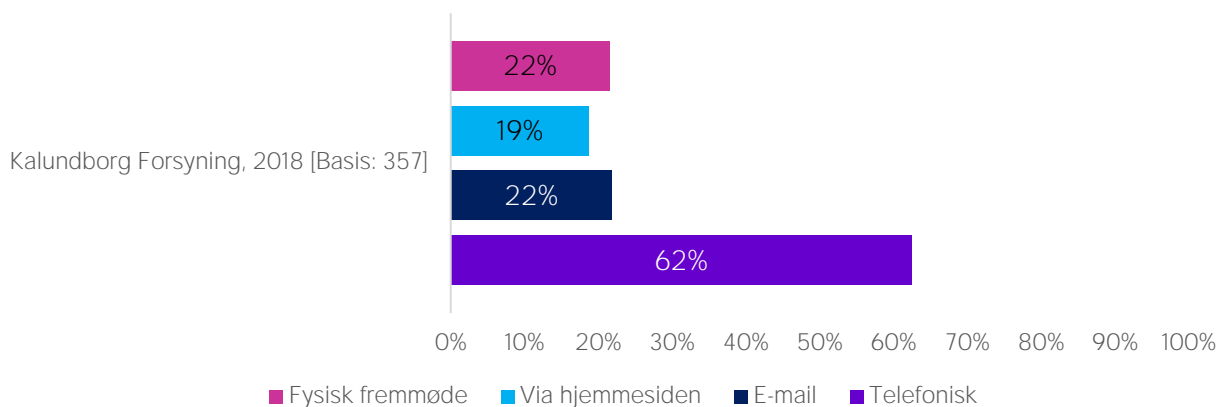
	7 Meget til- freds	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget util- freds	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
2.1 Hvor tilfreds er du overordnet set med Kalundborg Forsyning?	41%	32%	14%	8%	1%	1%	1%	1%	1.735	6,0	6,0

## KONTAKT

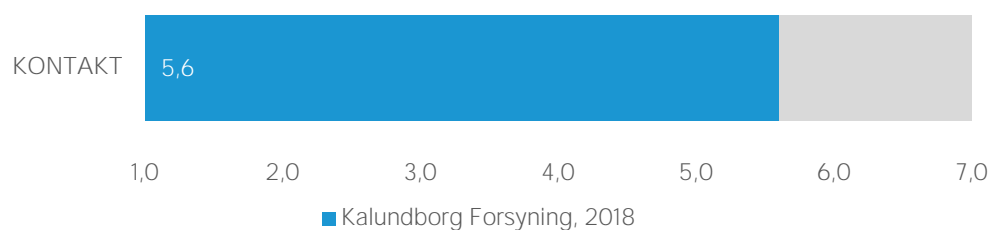
3 Har du indenfor de seneste 6 måneder været i kontakt med Kalundborg Forsyning ?



4 Hvordan var du i kontakt med Kalundborg Forsyning?



## TILFREDSHEDSPØRGSMAÅL

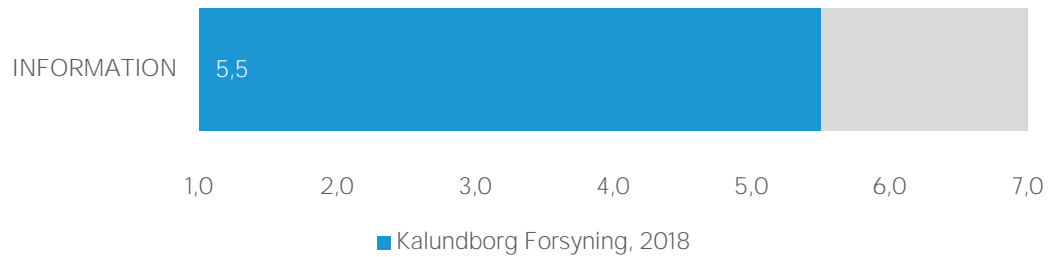


Spørgsmål	Svaralternativer								Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke			
5.1 Jeg er tilfreds med åbningstiderne	33%	23%	16%	14%	1%	1%	1%	10%	357	5,7	5,8
5.2 Det er let at få fat i den rette medarbejder	27%	22%	14%	14%	3%	1%	2%	16%	357	5,5	5,8
5.3 Der bliver hurtigt taget hånd om min henvendelse	38%	22%	13%	11%	3%	1%	6%	7%	357	5,6	5,8
5.4 Den service jeg får dækker mine behov	36%	30%	12%	9%	2%	1%	6%	3%	357	5,6	
5.5 Jeg oplever generelt god kundeservice	41%	24%	14%	9%	2%	2%	5%	4%	357	5,7	



## INFORMATION

### TILFREDSHEDSPØRGSMÅL



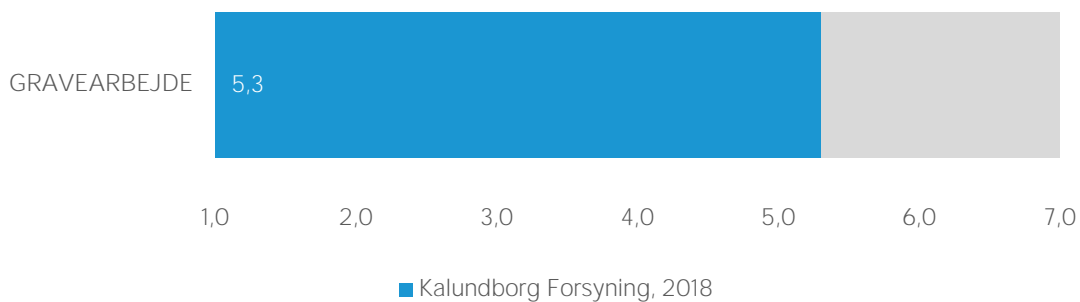
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
6.1 Jeg føler mig generelt godt informeret	42%	26%	12%	13%	2%	1%	2%	3%	1.735	5,9	
6.2 Der er tilstrækkelig med information i avisen	18%	15%	10%	18%	2%	1%	4%	32%	1.735	5,1	
6.3 Jeg er generelt tilfreds med de sms'er jeg modtager	50%	21%	9%	9%	1%	1%	2%	7%	1.735	6,1	
6.4 Jeg er tilfreds med informationen på Facebook	12%	9%	4%	17%	1%	1%	4%	52%	1.735	4,9	
6.5 Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden	23%	20%	16%	14%	2%	1%	2%	21%	1.735	5,5	5,0
6.6 Det er nemt at forstå min regning	26%	22%	19%	16%	4%	2%	3%	9%	1.735	5,4	5,5
6.8 Der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail	33%	22%	11%	12%	1%	1%	1%	20%	1.735	5,8	

### ØVRIGE SPØRGSMÅL

	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
6.7 Jeg savner en app, hvor jeg kan følge mit forbrug	38%	10%	7%	20%	1%	2%	5%	17%	1.735	5,4	

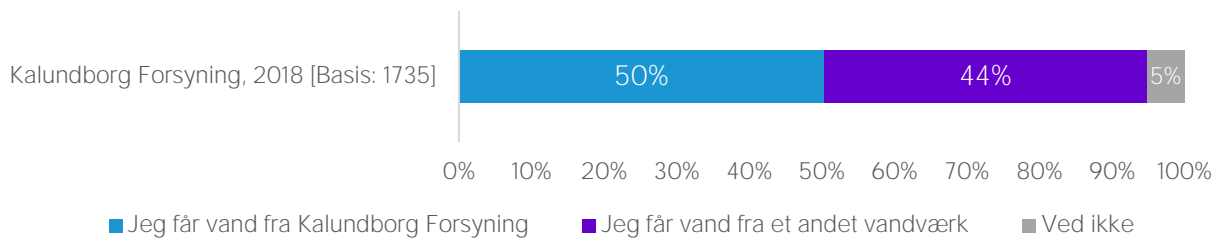
## GRAVEARBEJDE

### TILFREDSHEDSPØRGSMÅL

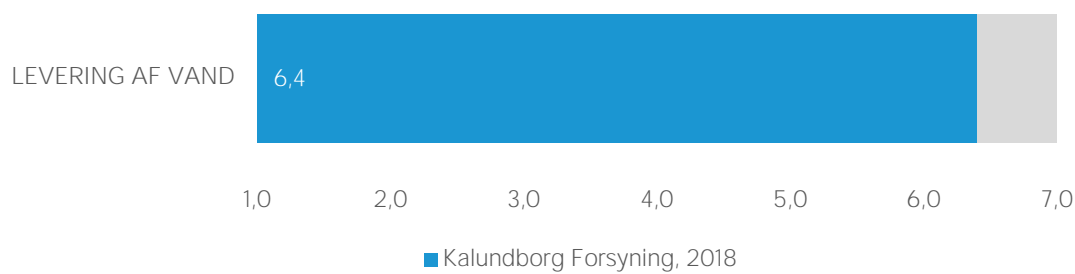


	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
7.1 Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde	29%	17%	11%	14%	4%	2%	4%	19%	1.735	5,4	5,6
7.2 Det er nemt at få mere information om gravearbejde	16%	15%	10%	17%	3%	1%	2%	37%	1.735	5,2	
7.3 Skiltning og afmærkning ved gravearbejde er god	25%	21%	16%	14%	2%	1%	3%	18%	1.735	5,5	5,5
7.4 Der er sørget for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	24%	20%	16%	14%	3%	2%	2%	19%	1.735	5,4	5,5
7.5 Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området	23%	18%	14%	13%	4%	3%	5%	20%	1.735	5,2	

## LEVERING AF VAND



## TILFREDSHEDSPØRGSMÅL

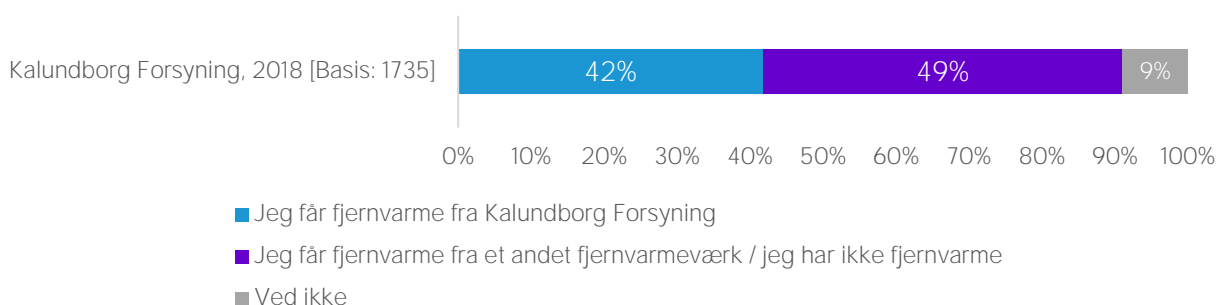


	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
9.1 Jeg er generelt godt tilfreds	61%	26%	7%	3%	1%	1%	1%	0%	873	6,4	6,0
9.2 Jeg oplever at vandkvaliteten er god	58%	24%	8%	5%	1%	1%	2%	1%	873	6,3	
9.3 Jeg oplever en stabil levering af vand	69%	21%	5%	2%	0%	0%	1%	0%	873	6,5	6,1
9.4 Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet	60%	21%	7%	4%	2%	1%	2%	4%	873	6,3	

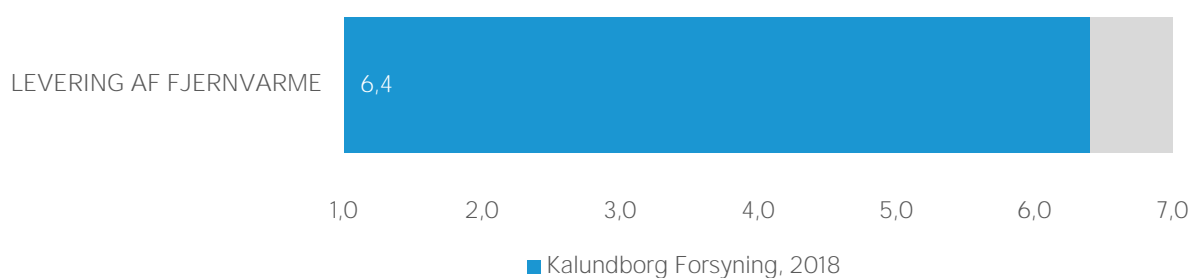
## ØVRIGE SPØRGSMÅL

	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
9.5 Det er vigtigt for mig, at grundvandet indvindes bæredygtigt og beskyttes mod forurening.	73%	12%	4%	6%	0%	0%	0%	4%	873	6,6	
9.6 Prisen (for vandforbrug) må gerne stige hvis der sker en forbedring af de forhold jeg har vurderet på denne og tidligere sider.	12%	9%	12%	28%	6%	5%	21%	8%	873	3,9	

## LEVERING AF FJERNVARME



### TILFREDSHEDSPØRGSMÅL

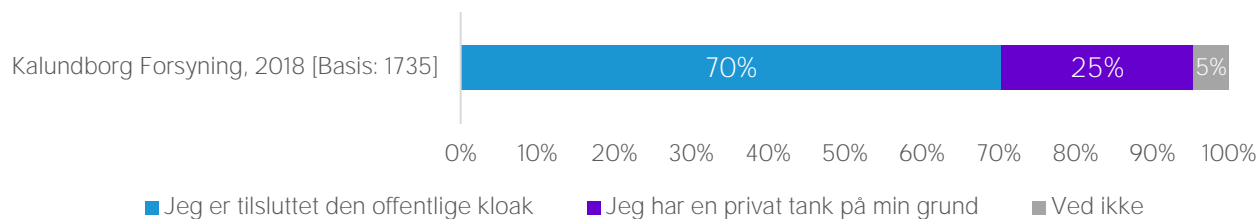


	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
11.1 Jeg er generelt godt tilfreds	59%	27%	9%	3%	1%	1%	1%	0%	725	6,3	5,9
11.2 Jeg oplever en stabil levering af fjernvarme	62%	26%	8%	2%	0%	1%	1%	0%	725	6,4	6,2
11.3 Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen	65%	20%	7%	3%	0%	0%	2%	2%	725	6,4	

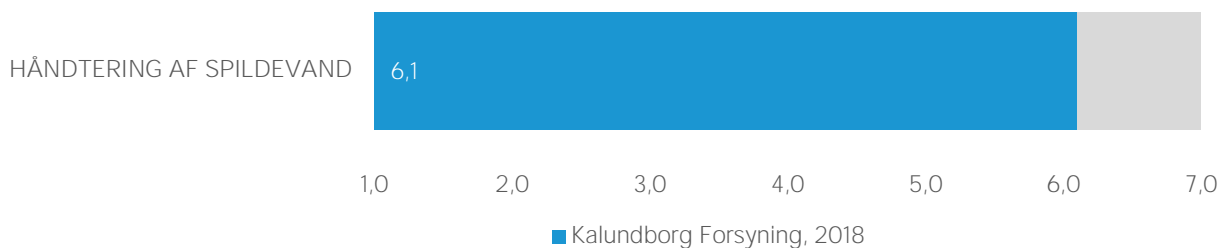
### ØVRIGE SPØRGSMÅL

	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
11.4 Motivationsfaktoren har hjulpet mig med, at udnytte fjernvarmen bedst muligt	27%	18%	10%	24%	2%	1%	4%	15%	725	5,3	
11.5 Jeg har brug for mere viden om mit fjernvarmeanlæg	20%	12%	11%	31%	4%	4%	7%	11%	725	4,7	
11.6 Prisen (for fjernvarme) må gerne stige hvis der sker en forbedring af de forhold jeg har vurderet på denne og tidligere sider.	6%	4%	7%	26%	6%	7%	38%	7%	725	2,9	

## HÅNDBLING AF SPILDEVAND



### TILFREDSHEDSPØRGSMAÅL



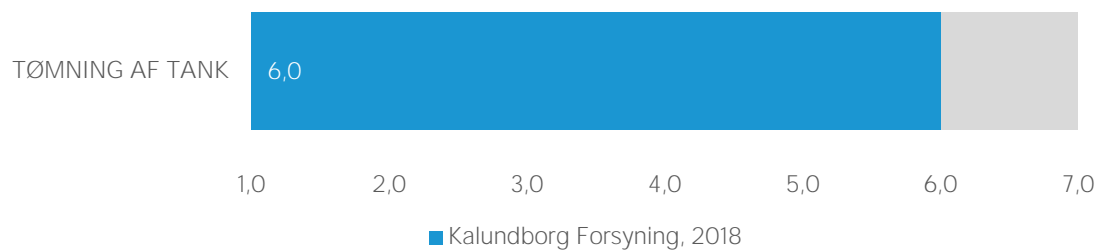
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
13.1 Jeg er generelt godt tilfreds	45%	28%	11%	7%	1%	1%	1%	6%	1.221	6,1	5,8

### ØVRIGE SPØRGSMAÅL

	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
13.2 Jeg vil gerne betale op til 250 kr. mere for rensning af spildevandet, hvis spildevandet så også bliver rensset for miljøfremmede stoffer (som f.eks. parabener, medicinrester og lignende)	25%	12%	13%	20%	3%	5%	15%	8%	1.221	4,6	
13.3 Det er vigtigt for mig, at Kalundborg Forsyning har fokus på at mindske denne forurening (udledning af spildevand og regnvand i Kalundborg fjord).	48%	17%	13%	14%	1%	0%	1%	6%	1.221	5,9	
13.4 Prisen for at komme af med spildevand må gerne stige hvis der sker en forbedring af de forhold vurderet på denne og tidligere sider.	10%	9%	12%	24%	5%	6%	27%	7%	1.221	3,6	

## TØMNING AF TANK

### TILFREDSHEDSSPØRGSMÅL



	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Kalundborg Forsyning, 2018	Kalundborg Forsyning, 2015
14.1 Jeg er generelt tilfreds	53%	23%	8%	6%	4%	1%	3%	3%	433	6,0	5,6
14.2 Jeg er generelt tilfreds med informationen om tømning	52%	19%	7%	8%	5%	1%	3%	5%	433	5,9	
14.3 Det er nemt at bestille en tømning af min tank	38%	13%	4%	7%	2%	0%	1%	35%	433	6,1	



## TEMAOVERSIGT

