



KUNDETILFREDSHEDSMÅLING 2020

NK-Forsyning

Maj 2020

Antal inviterede:	2000
Antal besvarelser:	706
Svarprocent:	35%

INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DASHBOARD	5
	EFFEKTANALYSE	6
	EFFEKTMÅLLING	6
	PRIORITETSKORT	7
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	8
	KENDSKAB	8
	TILFREDSHED MED YDELSER	9
	KONTAKT TIL NK-FORSYNING	10
	SERVICE OG DRIFT	12
	FORSYNINGSSIKKERHED	13
	GRAVEARBEJDE	14
	INFORMATION	16
	HJEMMESIDEN	19
	SELVBETJENING	20
	GRØN ENERGI OG MILJØ	23
	KOMMUNIKATION	25
	SMS-BESKEDER FRA NK FORSYNING	26
	OVERORDNET TILFREDSHED MED NK-FORSYNING	28
	BILAG	29
	TEMAOVERSIGT	29

BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

METODE	Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af NK-Forsynings kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo.com, som er et online spørgeskemasystem. I alt blev 2000 kunder inviteret til at deltage i undersøgelsen. I alt har 706 kunder påbegyndt besvarelsen af spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 35%.
PERIODE	Data er indsamlet i perioden fra den 27. april til den 13. maj 2020
SPØRGERAMMEN	Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om NK-Forsynings tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er stillet på en 7-punktskala, hvor der er blevet benyttet bl.a. tilfredshedsskala, enighedsskala og gradskala.
RAPPORTENS DELE	Denne rapport er bygget op af følgende dele: <ul style="list-style-type: none">- Dashboard- Effektanalyse- Resultater på de enkelte emneområder- Tilfredshed alt i alt- Bilag
DASHBOARD	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.
BENCHMARK	I løbet af rapporten sammenlignes der med resultaterne fra en tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelse udført for NK-Forsyning i 2017. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed. På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos Kalundborg Forsyning, Glostrup forsyning, Guldborgsund Forsyning, FORS, Skanderborg Forsyning, Affald Plus, Hillerød Forsyning, Lolland Forsyning, Forsyning Helsingør, Faxe Forsyning, Novafos, SK Forsyning, Nyborg Forsyning, Vestforsyning, Lyngby-Taarbæk Forsyning og Halsnæs Forsyning.

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.

BILAG

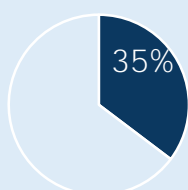
Rapportens bilag består af en temaoversigt og evt. Fritekster.

SPØRGSMÅL

Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos [interresearch a/s](#).

DIT OVERBLIK

SVARPROCENT



706 ud af 2000

CUSTOMER EFFORT SCORE:

5,7



Negative (1-4): 20%

Forbeholdne (5): 17%

Positive (6-7): 63%

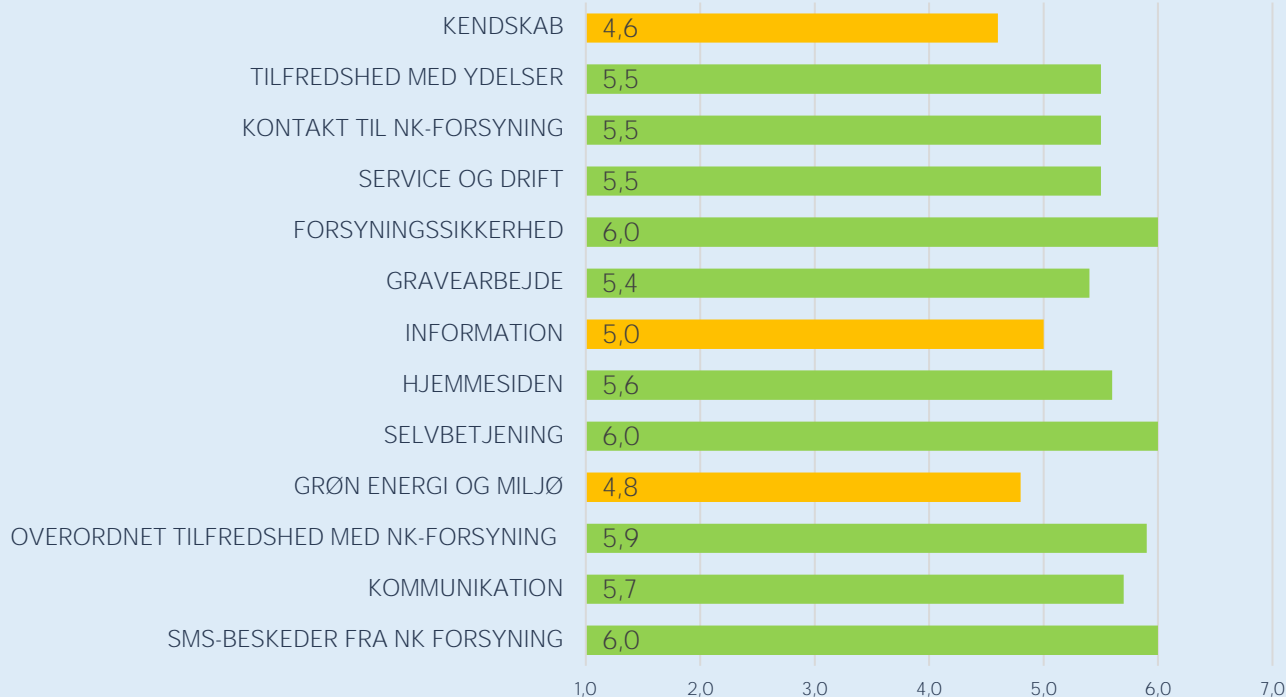
Customer Effort Score (CES): Er et mål for hvor let det er at være kunde hos jer. Jo lavere score, jo mere besværlig oplever kunderne jeres forretningsgange. Højest opnåelige score er 7. Se mere på s. 28.



- Uacceptabelt
- Utilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Fremragende

KundeTilfredshedsIndeks: På tværs af alle undersøgelsens spørgsmål, der er besvaret på en 7-punkt skala, kan der beregnes dette nøgletal, som giver en samlet og enkelt indikation af kundernes tilfredshed.

TEMAOVERSIGT



TOP OG BUND 5

TOP 5:

6,3	8.1 Jeg oplever høj driftssikkerhed med NK-Forsyning som vandforsyningssselskab
6,2	22.1 Det er en god service
6,1	8.2 Jeg oplever høj driftssikkerhed med NK-Forsyning som ansvarlig for spildevand
6,0	22.3 Indholdet af sms-beskederne er let at forstå
6,0	22.4 Indholdet af sms-beskederne er tilstrækkeligt - Jeg føler ikke, at jeg behøver søge yderligere information andet sted.

BUND 5:

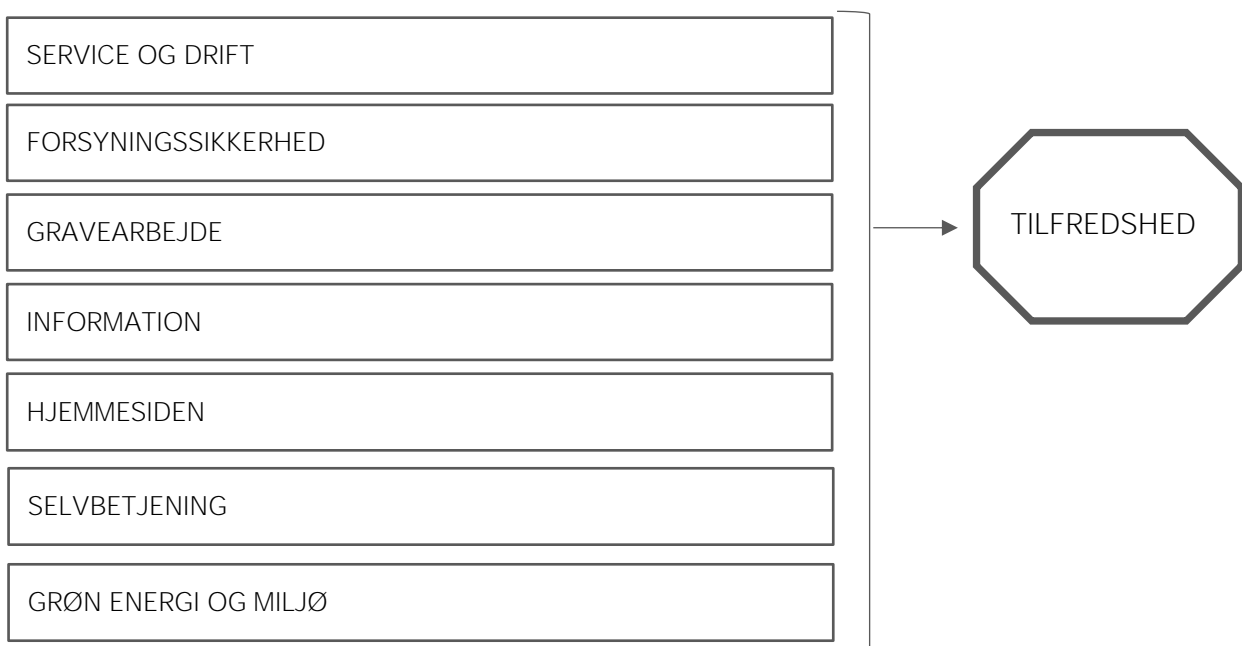
4,2	10.1 NK-Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug
4,4	19.4 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad de gør for at beskytte miljøet.
4,5	19.5 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet
4,6	2.1 Hvor godt er dit kendskab til NK-Forsyning og deres ydelser?
4,8	19.3 NK-Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet

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.

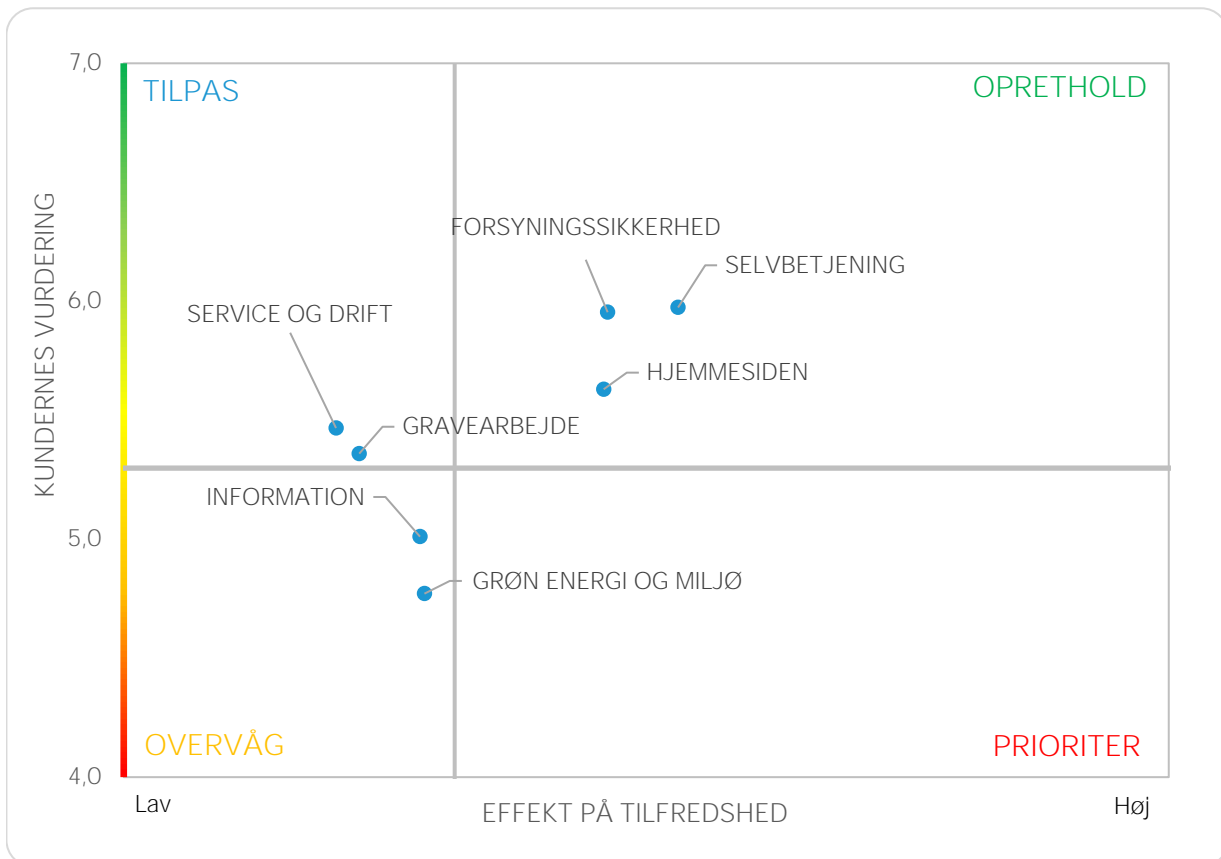


Af modellen ses det, at tilfredshed er sat som det endelige resultatområde, der bliver påvirket af de 7 indsatsområder.

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>TILPAS indeholder de områder, hvor NK-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>OPRETHOLD indeholder de områder, hvor NK-Forsyning er stærk og skal forblive stærk, fordi betydningen af disse områder er høj i forhold til kundernes tilfredshed.</p>
<p>OVERVÅG indeholder de områder, hvor scoren er lav og effekten ved af tiltag ligeledes er lav.</p>	<p>PRIORITER 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>

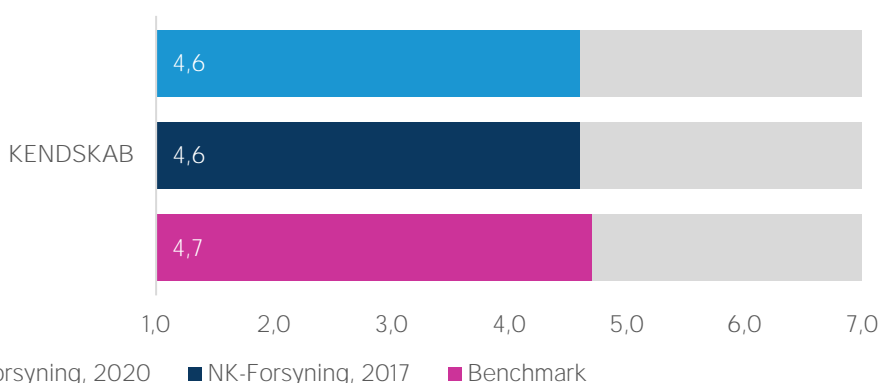
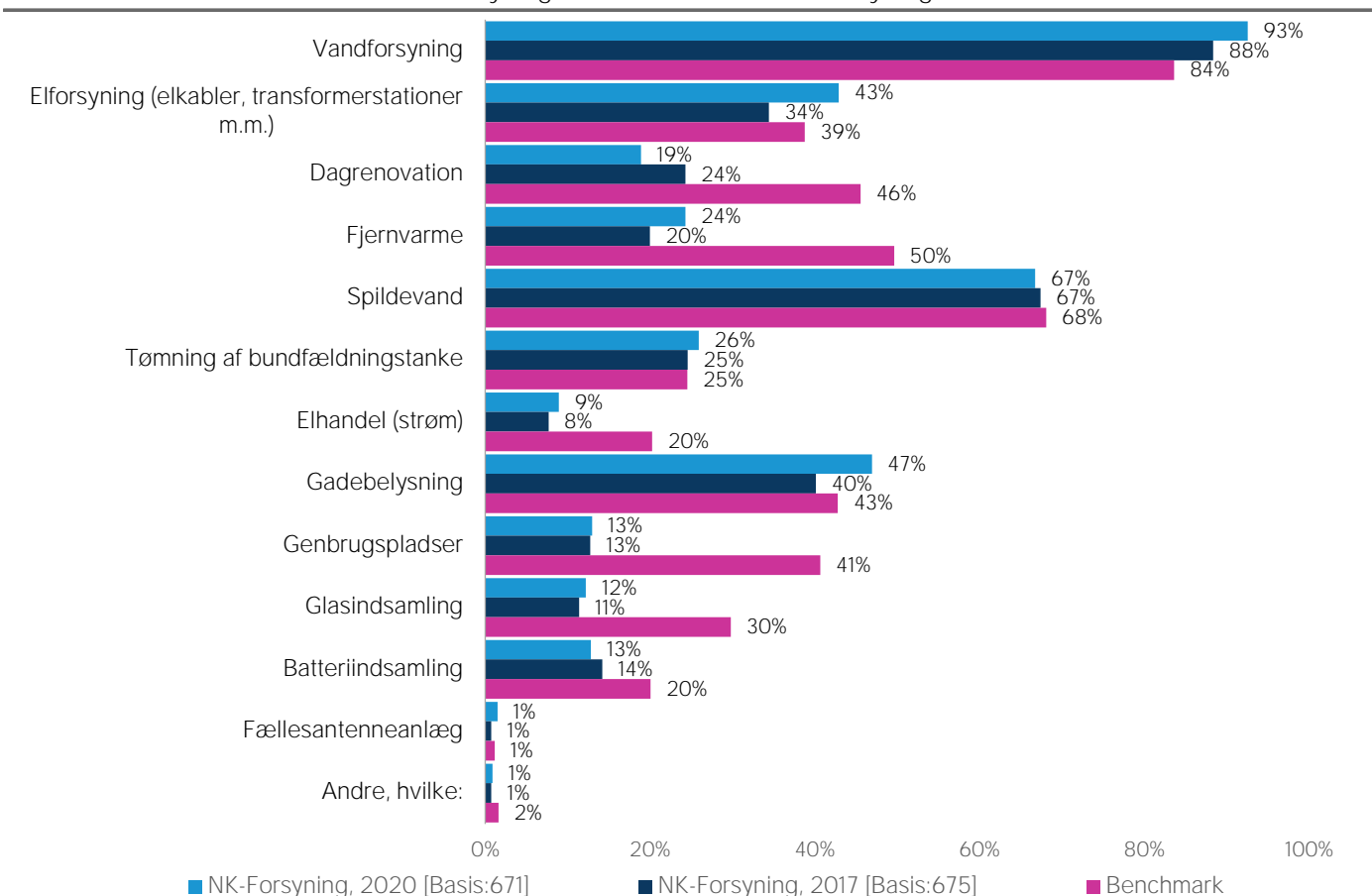
Den lodrette og vandrette akse, som opdeler de fire kvadranter, illustrerer gennemsnittet for hhv. kundernes vurdering og indsatsområdernes effekt på kundernes tilfredshed.

Ovenfor fremgår det overordnede prioritetskort for NK-Forsyning, hvor emneområder fremstår samlet. Prioritetskort ned på de enkelte spørgsmål under hvert emneområde følger på de næste sider.

KENDSKAB

Kendskab indikerer hvor godt kunderne kender NK-Forsyning. Uden indblik i kendskabsgraden til virksomhed og dets ydelser, kan det være vanskeligt at vide, hvad der skal fokuseres på.

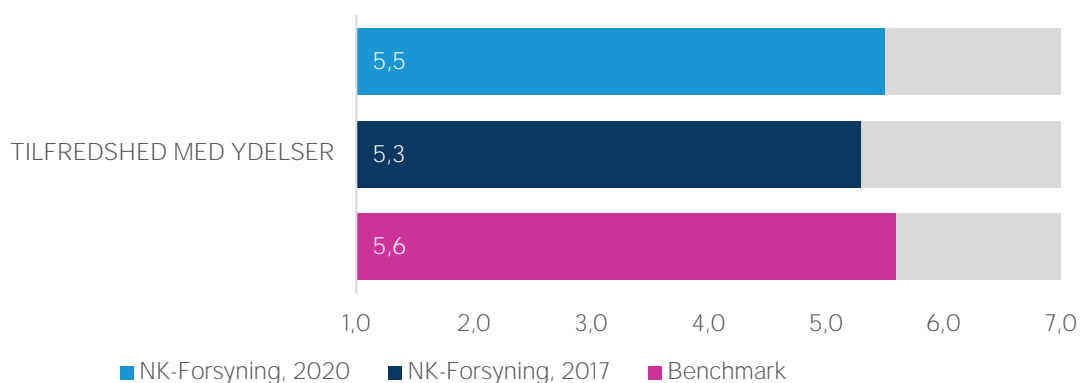
1. Hvilke af disse forsyningsarter mener du, at NK-Forsyning har ansvaret for?



2.1 Hvor godt er dit kendskab til NK-Forsyning og deres ydelser?	Kender slet ikke NK-Forsyning og deres ydelser						Meget godt	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6						
	3%	8%	16%	21%	18%	16%	16%	2%	706	4,6	4,6	4,7

TILFREDSHED MED YDELSER

Respondenterne er blevet bedt om at evaluere hvor tilfredse de overordnet set er, med de ydelser, de har benyttet.



3. Hvor tilfreds er du overordnet set med NK-Forsyning inden for disse forsyningsarter?

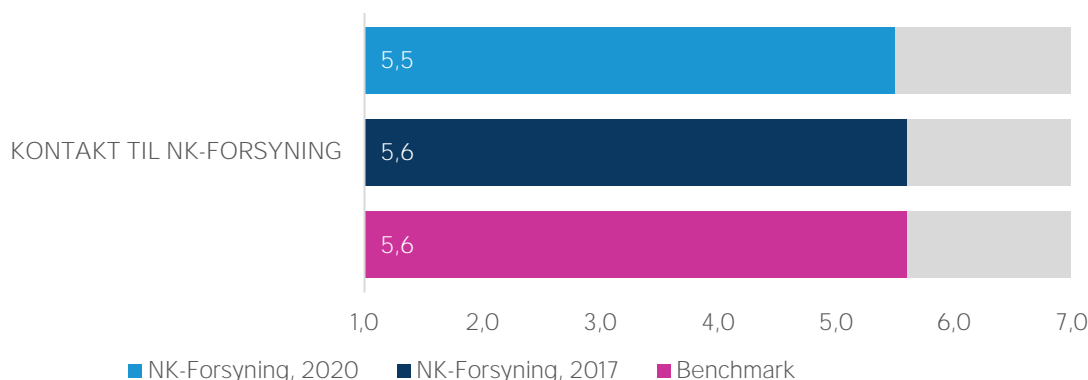
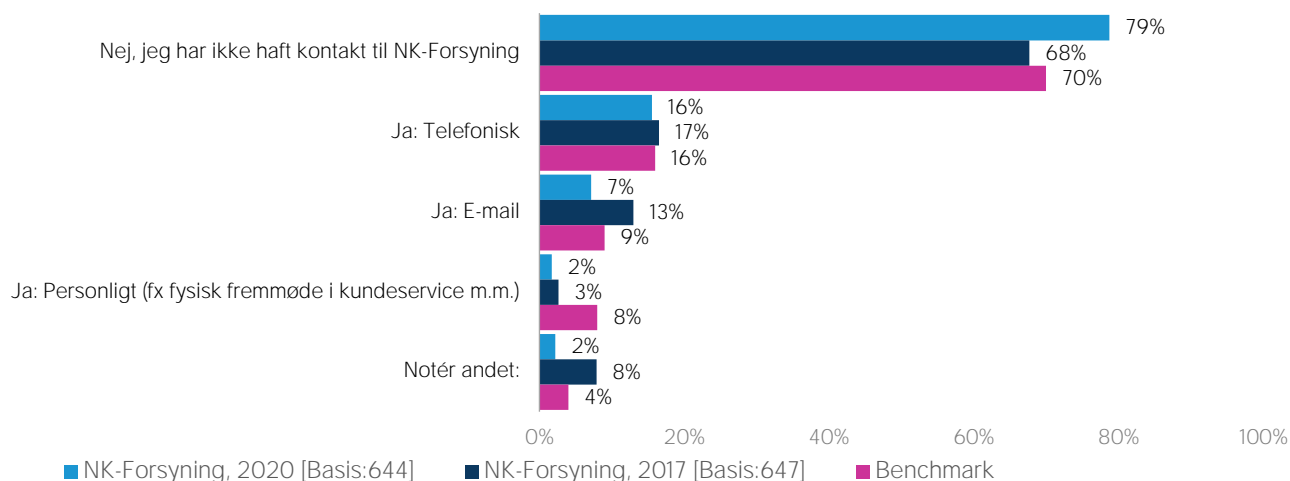
	Meget utilfreds		Hverken eller				Meget tilfreds	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
3.1 Vandforsyning	1%	2%	2%	12%	12%	19%	43%	8%	646	5,8	5,6	5,9
3.2 Spildevand	1%	2%	2%	16%	9%	15%	32%	23%	646	5,6	5,4	5,6
3.3 Tømning af bundfældningstanke*	1%	1%	0%	9%	3%	4%	5%	77%	646	5,0	4,9	5,3

* Bemærk lavt antal respondenter på dette spørgsmål.

KONTAKT TIL NK-FORSYNING

Mange kunder har ingen anden kontakt til deres forsyningsselskab, end når de indberetter deres forbrug, men for nogle kunder kan der opstå behov for hjælp, fx som følge af uregelmæssigheder eller fordi der mangler information. Der er efterhånden mange måder at komme i kontakt med sit forsyningsselskab. Hvis forsyningsselskabet har valgt at være tilstede på en platform, er det vigtigt at have stillet de rigtige ressourcer til rådighed, således at kundens forventningerne i forhold til faglighed og ikke mindst tid mødes i tilstrækkelig grad.

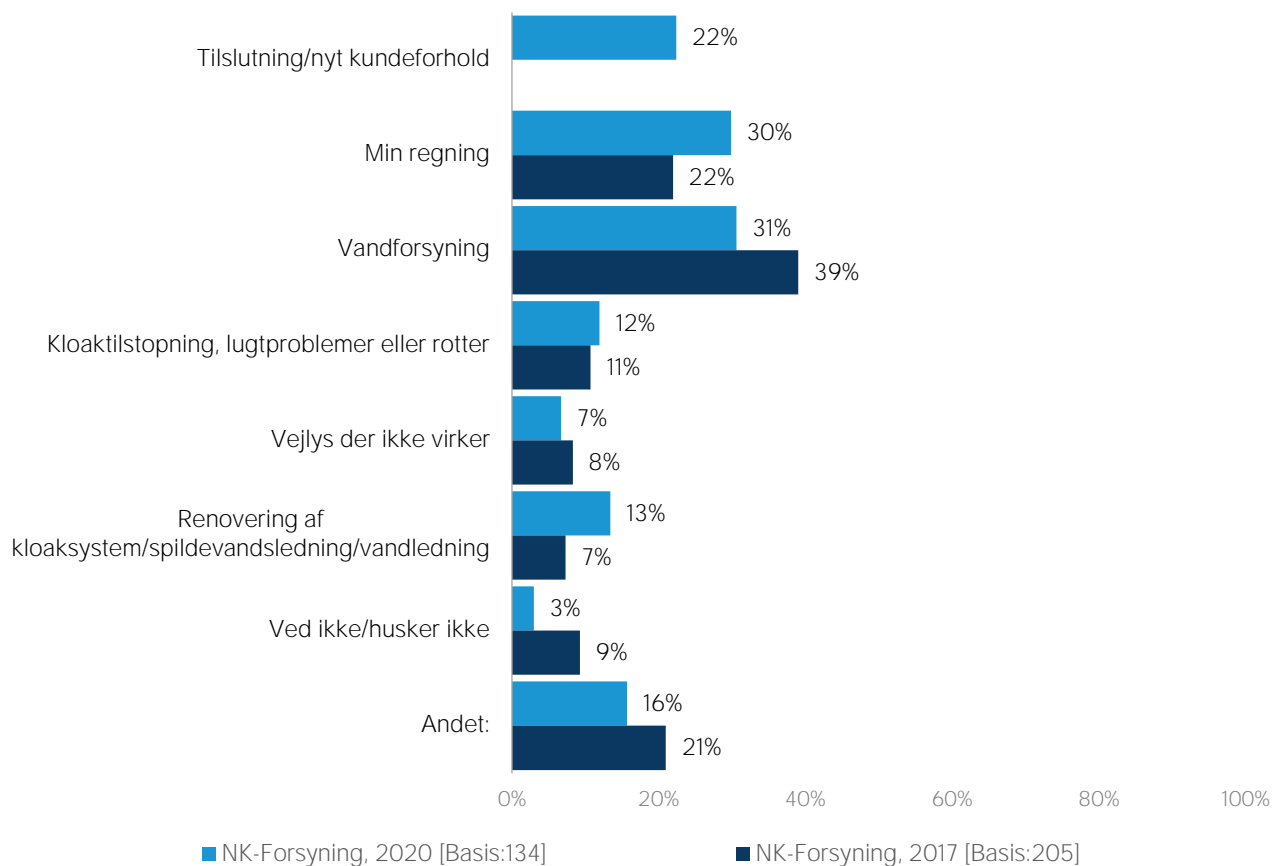
4. Har du inden for de seneste seks måneder været i kontakt med NK-Forsyning?



	Helt uenig		Hverken eller	Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark			
	1	2	3	4	5	6	7					
5.1 Det var let at få fat i den rette medarbejder hos NK-Forsyning	4%	3%	7%	11%	13%	15%	34%	14%	135	5,4	5,5	5,6
5.2 NK-Forsyning reagerer hurtigt på mine henvendelser	4%	4%	4%	10%	14%	15%	35%	14%	135	5,4	5,4	5,6
5.3 NK-Forsyning yder god telefonservice	3%	2%	1%	11%	13%	16%	34%	19%	135	5,6	5,8	5,7
5.4 NK-Forsyning yder god service online (herunder også mail-korrespondance)	3%	5%	2%	9%	10%	13%	25%	32%	135	5,3	5,5	5,5
5.5 NK-Forsyning yder god personlig service	1%	3%	1%	11%	11%	16%	28%	29%	135	5,6	5,7	5,7
5.6 NK-Forsynings kundeservice har tilfredsstillende åbningstider	1%	4%	3%	15%	7%	13%	31%	24%	135	5,5	5,5	5,5

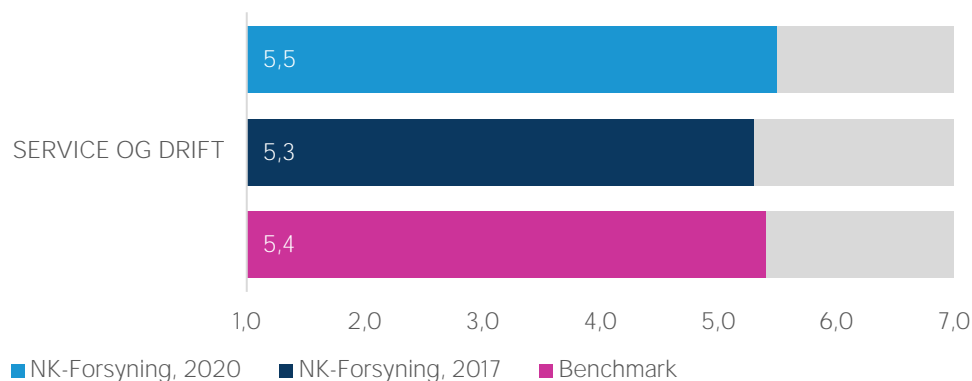
KONTAKT TIL NK-FORSYNING

6. Hvad har din kontakt til NK-Forsyning handlet om?



SERVICE OG DRIFT

Indenfor service og drift håndteres hverdagens udfordringer. Med overblik og overskud, bliver dialogen med kunderne klar og professional, så en høj score indenfor forståelse, behovsdækning og god service er af stor betydning for kunderne tilfredshed.

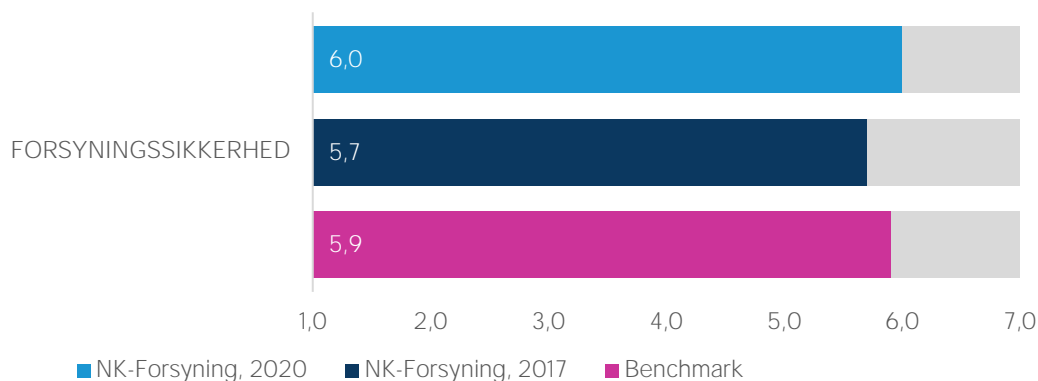


	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
7.1 NK-Forsyning har forståelse for mig som kunde	1%	1%	1%	2%	20%	10%	14%	17%	35%	621	5,2	5,1	5,2		
7.2 NK-Forsynings service dækker mine behov	2%	1%	1%	12%	12%	23%	38%	11%	621	5,8	5,6	5,6			
7.3 NK-Forsyning er serviceminded, når man har brug for hjælp	2%	1%	2%	15%	9%	14%	18%	41%	621	5,4	5,2	5,4			

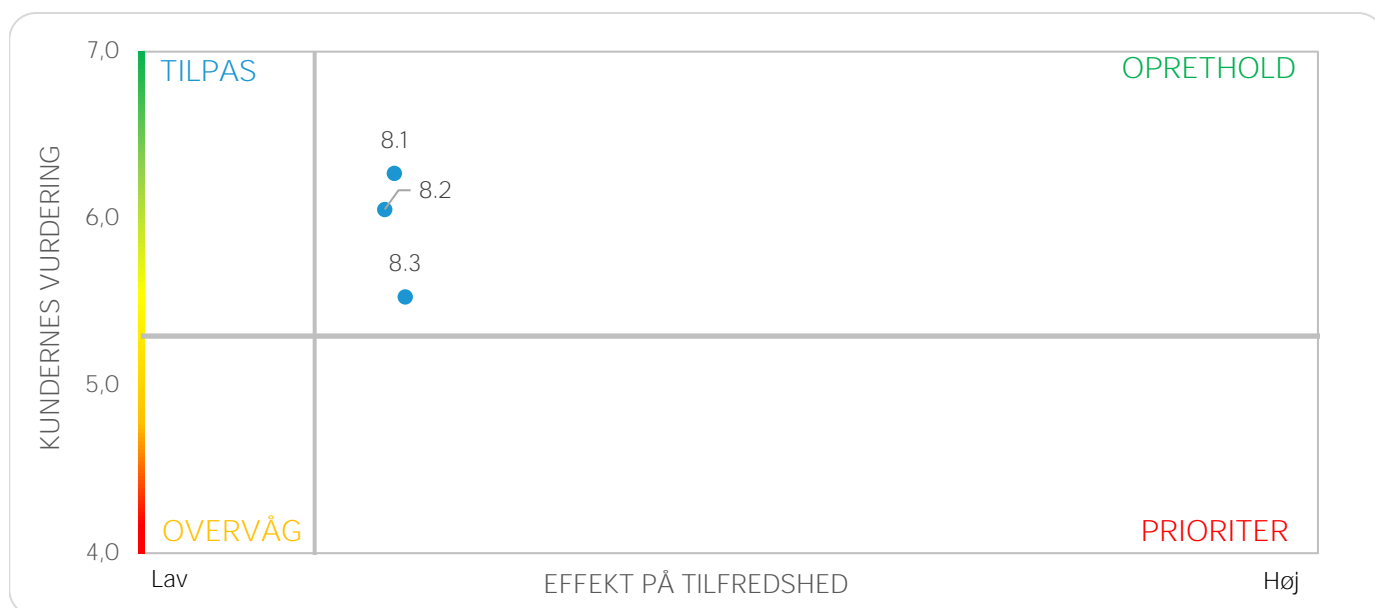


FORSYNINGSSIKKERHED

Forsyningsikkerhed handler om hvor stabil kunderne oplever leverancen af NK-Forsynings ydelser.

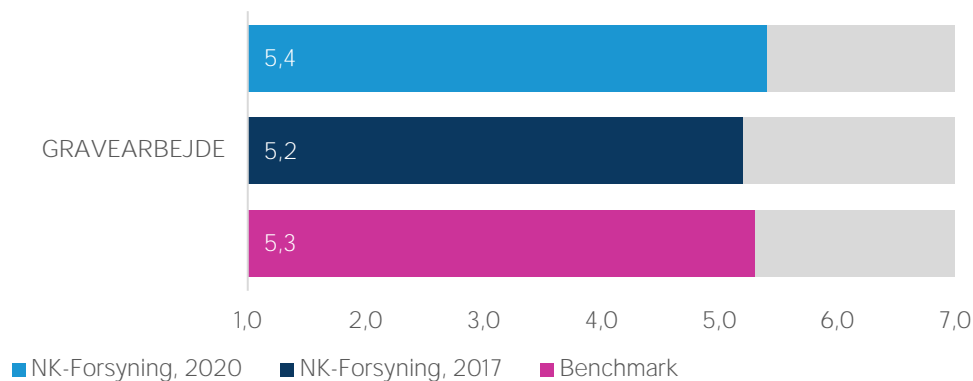


	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	7	Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
8.1 Jeg oplever høj driftssikkerhed med NK-Forsyning som vandforsyningselskab	1%	0%	1%	6%	7%	19%	55%	10%	621	6,3	6,1	6,3			
8.2 Jeg oplever høj driftssikkerhed med NK-Forsyning som ansvarlig for spildevand	1%	1%	1%	9%	6%	16%	40%	26%	621	6,1	5,8	5,9			
8.3 Jeg oplever høj driftssikkerhed med NK-Forsynings tømnings af bundfældningstanke	0%	0%	0%	7%	2%	4%	9%	78%	621	5,5	5,2	5,6			



GRAVEARBEJDE

For at sikre danskernes fremtidige forsyningssikkerhed kan det være nødvendigt at grave enten for at nå de eksisterende rørledninger eller for at etablere nye tiltag. Det er et nødvendigt onde som de fleste har forståelse for, men det forventes at forsyningsselskabet har blik for de gener, der opstår for borgere, der bor eller færdes ved gravearbejderne. Forståelsen skal udmyndige sig i god og præcis information, hensyntagen under gravearbejdet og ikke mindst hvordan lokaliteten efterlades efter gravearbejdet er afsluttet.



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
9.1 NK-Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde	4%	3%	2%	12%	9%	11%	18%	40%	604	5,1	5,0	5,1
9.2 NK-Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde	1%	2%	3%	12%	10%	17%	22%	34%	604	5,5	5,3	5,4
9.3 NK-Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde	1%	1%	2%	12%	10%	18%	18%	37%	604	5,4	5,3	5,3
9.4 NK-Forsyning er gode til at rydde op og reetablere efter gravearbejder	2%	1%	3%	13%	9%	15%	19%	38%	604	5,3	5,1	5,2
9.5 Det larmer ikke unødigt, når biler kører over jernplader, som NK-Forsyning har afdækket huller i vejen med i forbindelse med gravearbejde	2%	2%	2%	15%	8%	14%	11%	46%	604	5,1	4,9	-
9.6 Personalet, der er tilstede ved gravearbejderne, opfører sig professionelt	1%	0%	1%	11%	6%	14%	22%	45%	604	5,7	5,6	-

GRAVEARBEJDE



9.1 NK-Forsyning er gode til at informere om gravearbejde, der vedrører mig, i mit lokalområde

9.2 NK-Forsyning sørger for god skiltning / afmærkning ved gravearbejde

9.3 NK-Forsyning sørger for bedst mulig fremkommelighed ved gravearbejde

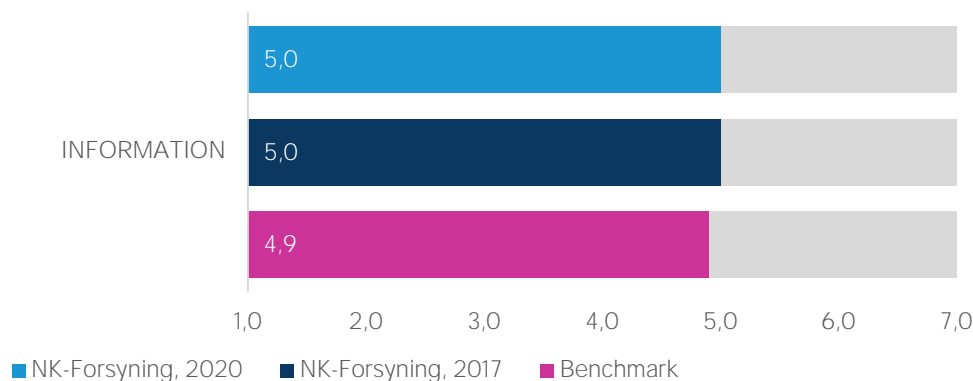
9.4 NK-Forsyning er gode til at rydde op og reetablere efter gravearbejder

9.5 Det larmer ikke unødigt, når biler kører over jernplader, som NK-Forsyning har afdækket huller i vejen med i forbindelse med gravearbejde

9.6 Personalet, der er tilstede ved gravearbejderne, opfører sig professionelt

INFORMATION

Med information til kunderne stilles der krav til virksomheden om ikke mindst at frasortere den overflødige information og gøre den resterende information let tilgængelig, forståelig og overskuelig. Sorteres der for kraftigt eller efter nogle kriterier der ikke kan accepteres af kunden, kan det avle utilfredshed blandt kunderne.

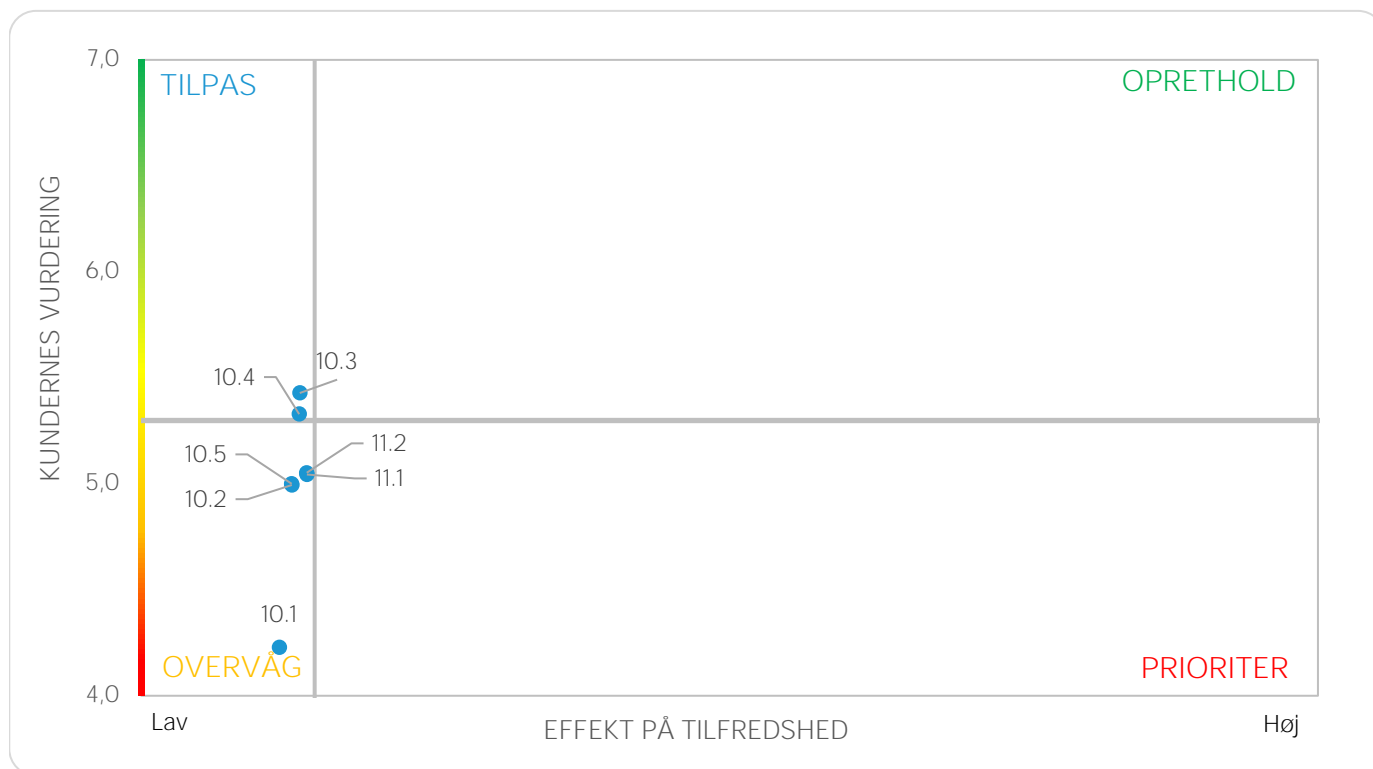


	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
10.1 NK-Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug	8%	6%	7%	26%	8%	8%	12%	24%	590	4,2	4,2	4,2
10.2 Jeg er tilfreds med den mængde information, jeg som kunde modtager omkring NK-Forsyning og deres leverancer	4%	4%	5%	26%	9%	16%	24%	12%	590	5,0	4,9	4,9
10.3 Regningen, jeg modtager fra NK-Forsyning, er let for mig at forstå	2%	3%	5%	15%	18%	22%	30%	5%	590	5,4	5,4	5,1
10.4 NK-Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser	2%	2%	2%	15%	11%	15%	22%	30%	590	5,3	5,3	5,3
10.5 NK-Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser	2%	3%	2%	19%	10%	12%	14%	38%	590	5,0	4,9	5,0

11. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn vedrørende information om vand og spildevand?

	Meget uenig			Hverken eller			Meget enig	Ved ikke	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
11.1 Mængden af information omkring vand og spildevand er tilfredsstillende	2%	3%	4%	24%	11%	18%	17%	21%	579	5,0	5,1	-
11.2 Indholdet af informationen omkring vand og spildevand er tilfredsstillende	2%	2%	4%	23%	12%	17%	16%	24%	579	5,1	5,2	-

INFORMATION



10.1 NK-Forsyning er gode til at opdatere mig om nye muligheder og løsninger vedrørende mit forbrug
 10.2 Jeg er tilfreds med den mængde information, jeg som kunde modtager omkring NK-Forsyning og deres leverancer

10.3 Regningen, jeg modtager fra NK-Forsyning, er let for mig at forstå

10.4 NK-Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til planlagte driftsforstyrrelser

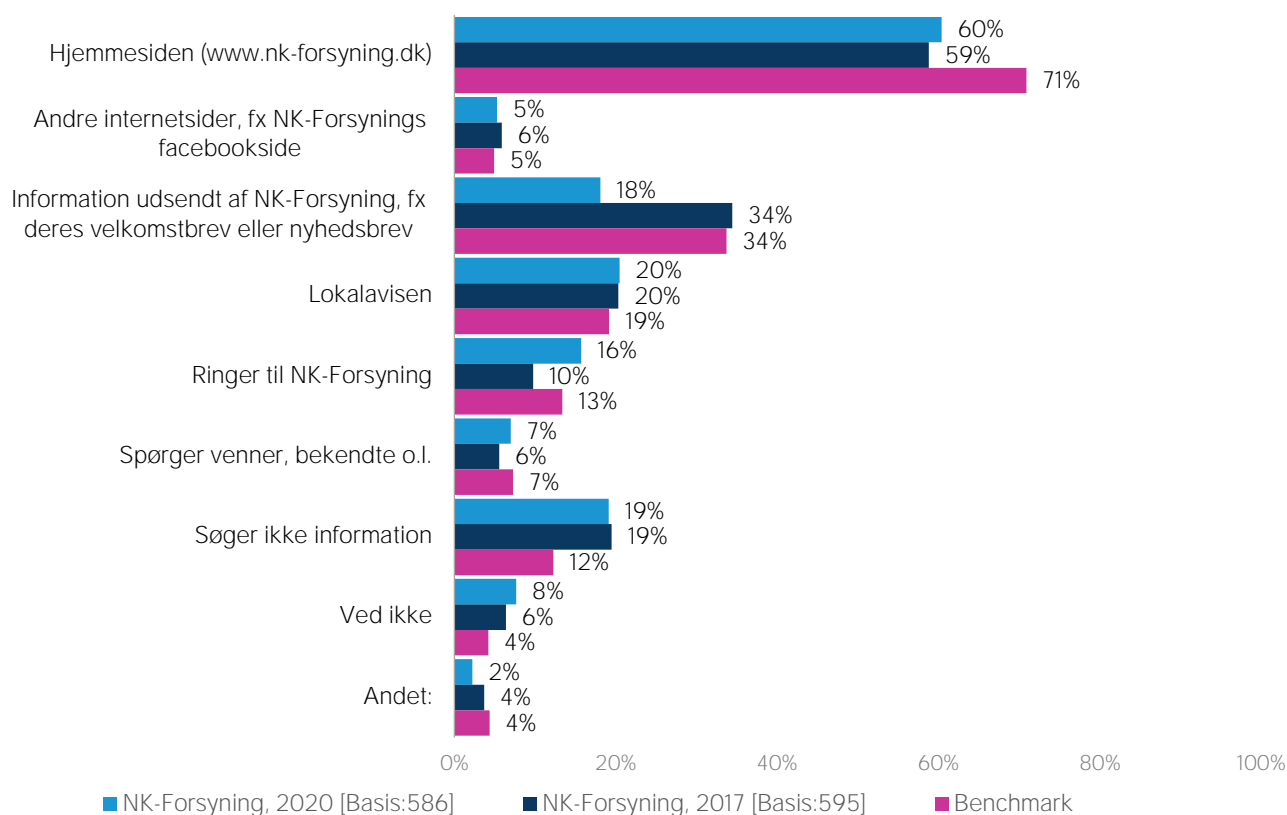
10.5 NK-Forsyning informerer tilstrækkeligt i forhold til uforudsete driftsforstyrrelser

11.1 Mængden af information omkring vand og spildevand er tilfredsstillende

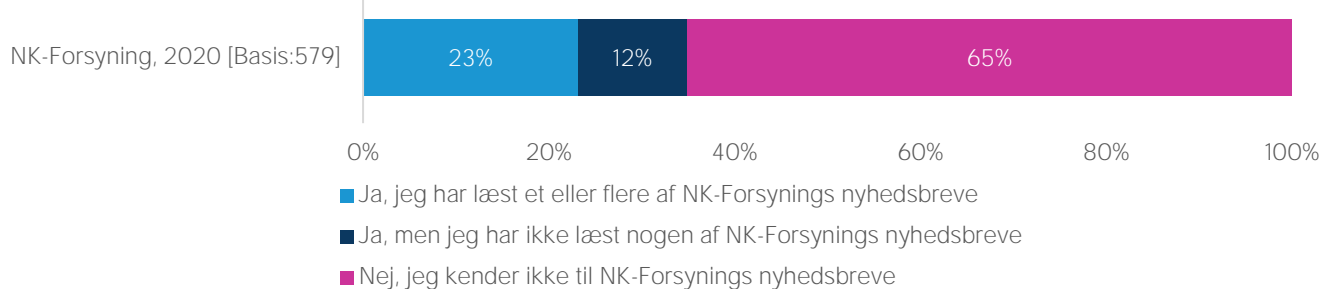
11.2 Indholdet af informationen omkring vand og spildevand er tilfredsstillende

INFORMATION

12. Hvor henter du information om vand og spildevand?



13. Har du kendskab til NK-Forsynings nyhedsbrev?

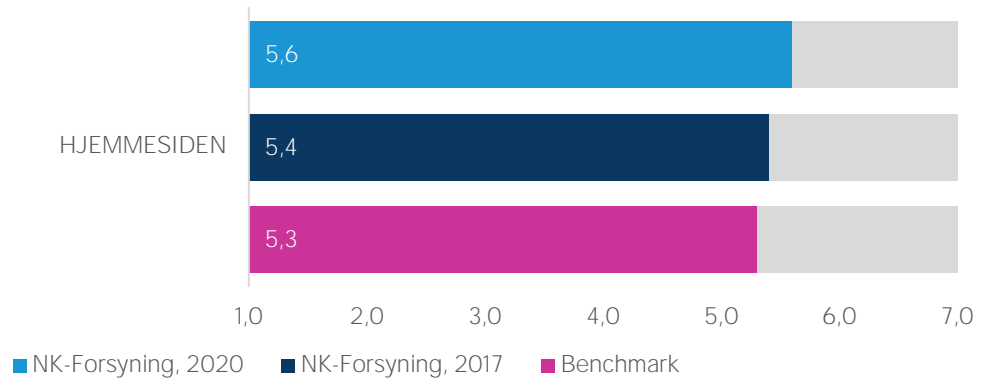


14. Hvad synes du om de(t) nyhedsbrev(e), du har læst fra NK-Forsyning?

Statement	Meget uenig		Hverken eller			Meget enig		Ved ikke	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
14.1 De er relevante for mig	1%	0%	1%	21%	23%	20%	29%	6%	133	5,6	-	-
14.2 De indeholder viden eller råd, jeg ikke vidste i forvejen	3%	1%	2%	24%	20%	23%	21%	8%	133	5,3	-	-
14.3 De er skrevet i et let læseligt sprog	1%	2%	1%	11%	17%	24%	41%	4%	133	5,9	-	-
14.4 De er værd at dele med eller foreslå at tilmelde sig til familie, venner eller bekendte	2%	2%	2%	27%	8%	20%	15%	23%	133	5,0	-	-
14.5 Jeg læser altid de nyhedsbreve, jeg får fra NK-Forsyning	1%	2%	5%	15%	22%	20%	31%	5%	133	5,5	-	-

HJEMMESIDEN

Et forsyningsselskabs hjemmeside er ikke blot en informationskanal. Det er også det eneste sted mange af kunderne reelt møder deres forsyningsselskab - udover at forbruge forsyningsselskabets leverancer - Hjemmesiden kan derfor være essentiel for hvordan det opleves at være kunde - er der fx gode muligheder for selvbetjening og selv at søge information?



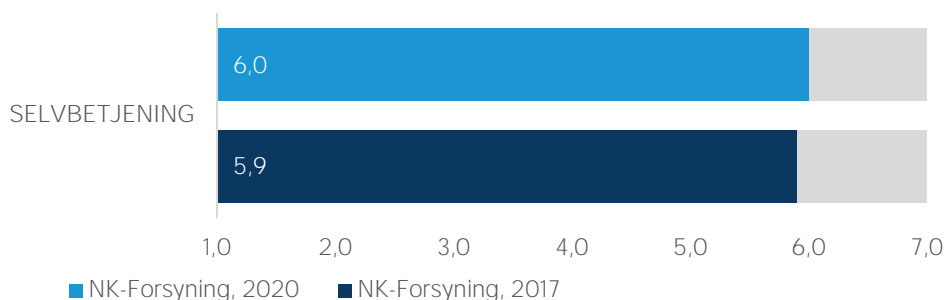
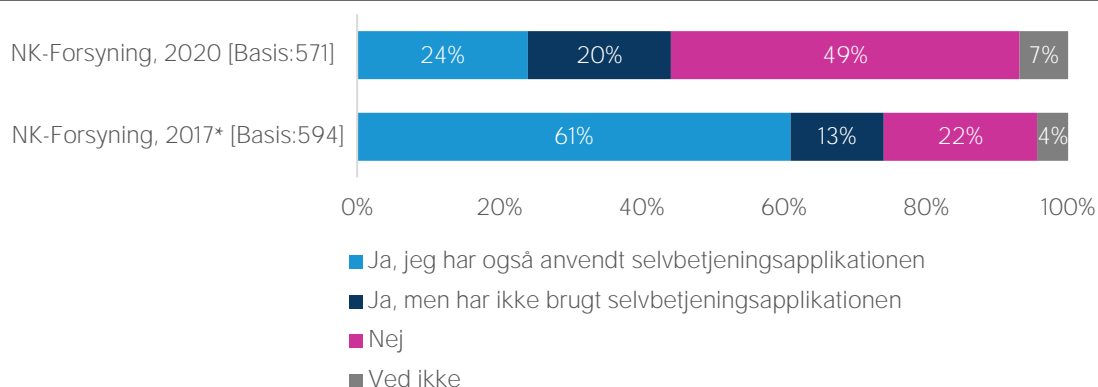
	Helt uenig	1	2	3	Hverken eller	4	5	6	Helt enig	7	Ved ikke	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
15.1 NK-Forsynings nye hjemmeside er let at navigere rundt i, og tilbyder tilstrækkeligt med information	0%	1%	1%	10%	7%	12%	13%	55%	571	5,5	5,2	5,1			
15.2 Der er gode muligheder for selvbetjening på NK-Forsynings nye hjemmeside	1%	0%	1%	8%	8%	12%	15%	55%	571	5,6	5,5	5,3			
15.3 Der er gode muligheder for at tilmelde sig yderligere information på hjemmesiden (fx sms-service, nyhedsbrev eller breve i e-Boks)	1%	1%	0%	8%	6%	12%	16%	56%	571	5,7	5,5	5,5			



SELVBETJENING

Selvbetjening er både en fordel for NK-Forsyning og for kunderne. Det giver en bedre udnyttelse af NK-Forsynings ressourcer og giver kunderne mulighed for at indberette oplysninger og kontrollere indstillinger vedr. deres kundeforhold, når det passer dem.

16. På NK-Forsynings hjemmeside er der mulighed for at logge på en selvbetjeningsapplikation. Har du kendskab til denne selvbetjeningsmulighed?*

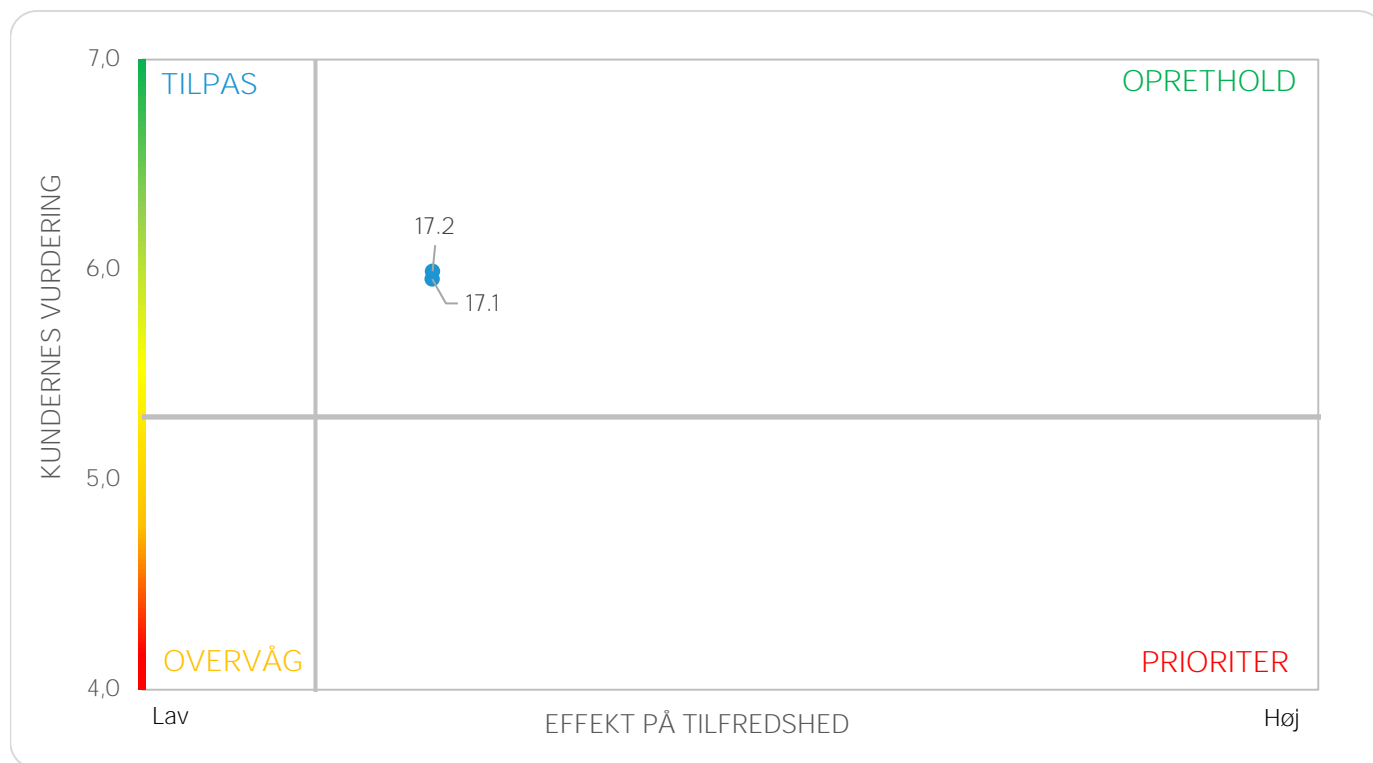


17. Hvad synes du om selvbetjeningsapplikationen på NK-Forsynings hjemmeside?

	Meget uenig	Hverken eller			Meget enig	Ved ikke	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark		
	1	2	3	4	5	6	7					
17.1 Selvbetjeningsapplikationen er nem at bruge	1%	3%	1%	8%	13%	32%	42%	1%	136	6,0	6,0	-
17.2 Selvbetjeningsapplikationen indeholder alle de informationer, jeg har behov for	0%	1%	4%	7%	13%	26%	42%	7%	136	6,0	5,9	-

* Spørgsmålet er præciseret i 2020 og dermed omformuleret ift. 2017.

SELVBETJENING

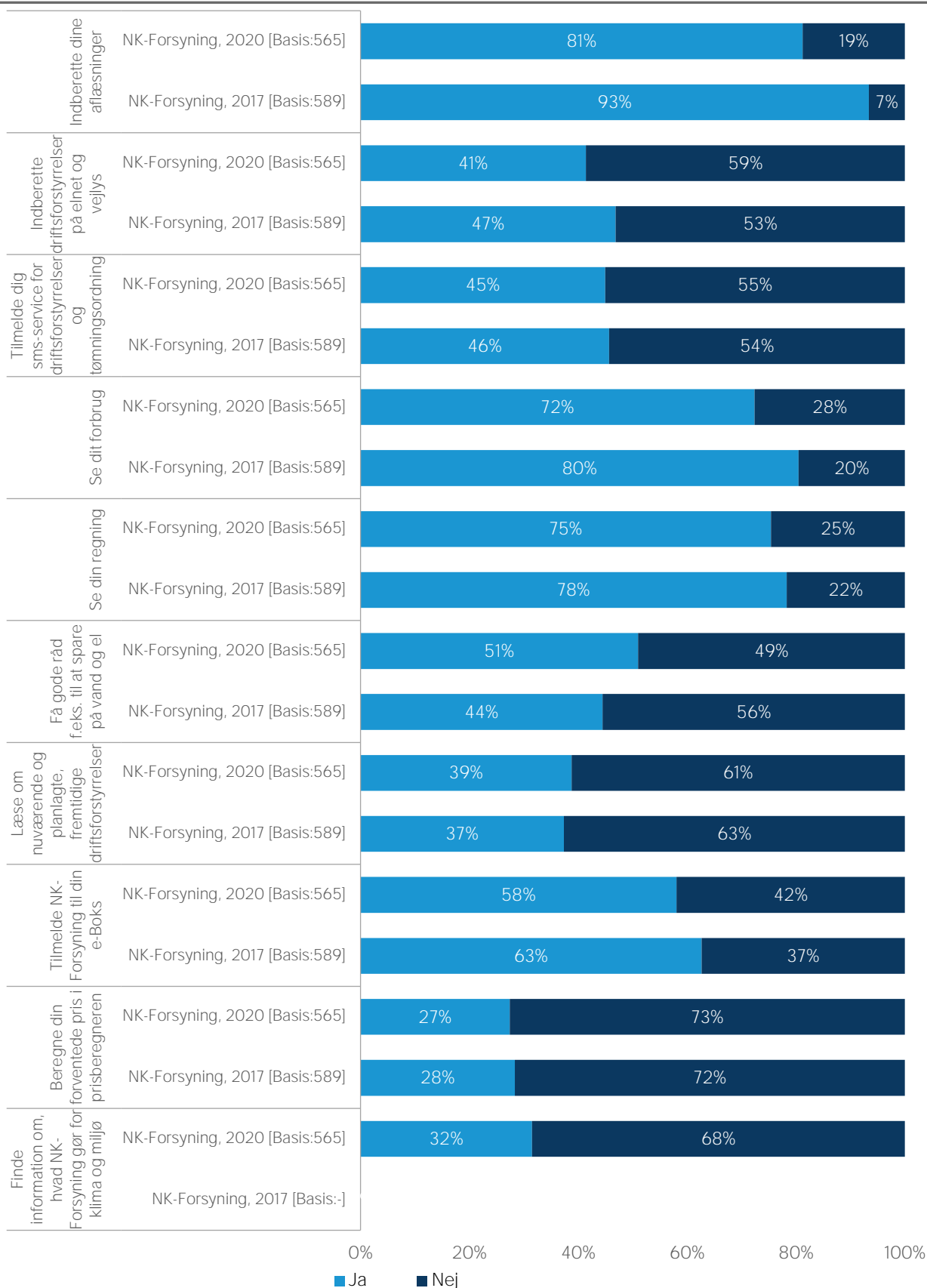


17.1 Selvbetalingsapplikationen er nem at bruge

17.2 Selvbetalingsapplikationen indeholder alle de informationer, jeg har behov for

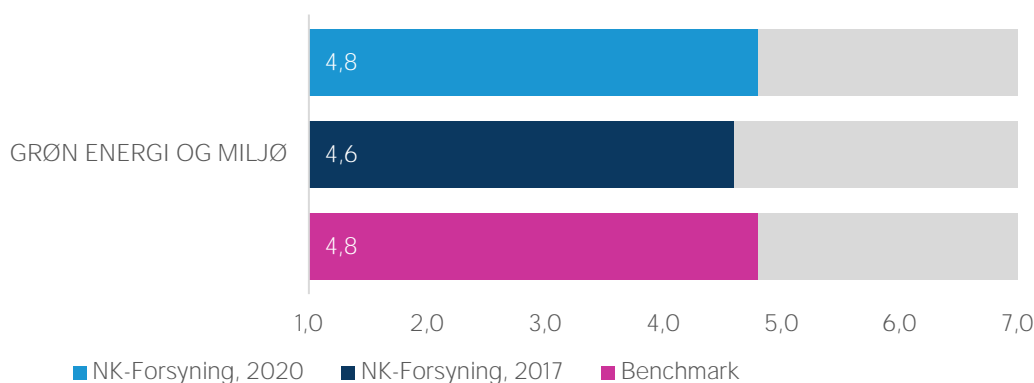
SELVBETJENING

18. Vidste du, at du havde mulighed for følgende på www.nk-forsyning.dk?



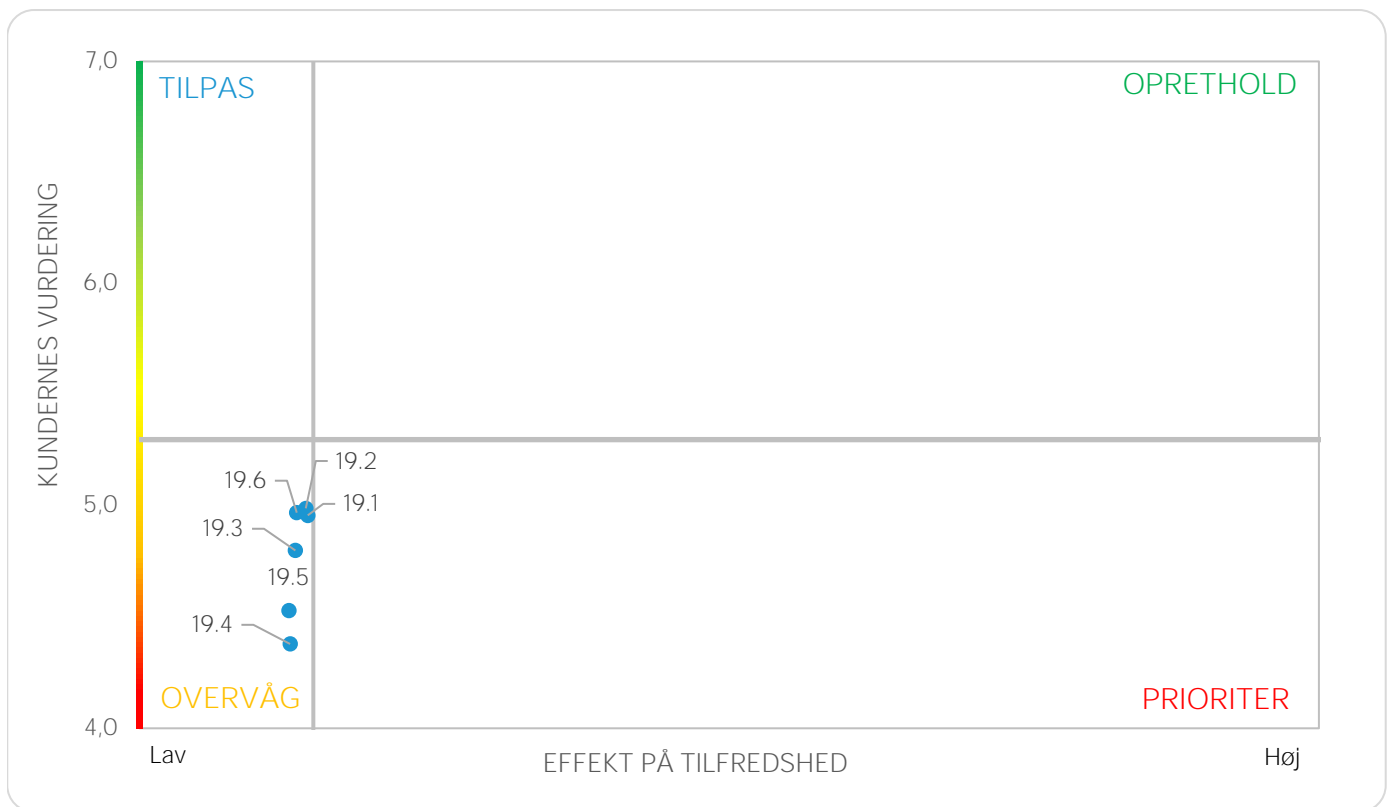
GRØN ENERGI OG MILJØ

Der er for tiden stor fokus på at beskytte miljøet, herunder også forsyningsselskabernes rolle. Bliver der produceret på betryggende vis, bliver der afledt på betryggende vis? Det kan være svært for den enkelte kunde at opnå forståelse af hvordan forsyningsselskabet reelt agerer og hvilken betydning - positiv eller negativ - det har for miljøet. Der er derfor en stor opgave forbundet i at holde kunderne informerede - herunder også hvor meget information der skal gives og hvordan.



	Helt uenig			Hverken eller			Helt enig	Ved ikke / ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7					
19.1 Jeg har et godt indtryk af NK-Forsynings indsats i forhold til grøn energi	1%	2%	2%	26%	12%	13%	12%	32%	557	5,0	4,9	5,2
19.2 Jeg har et godt indtryk af NK-Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse	1%	2%	1%	27%	10%	15%	13%	31%	557	5,0	4,9	5,1
19.3 NK-Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet	1%	2%	2%	22%	10%	9%	8%	47%	557	4,8	4,8	5,2
19.4 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad de gør for at beskytte miljøet.	5%	4%	5%	24%	9%	9%	8%	38%	557	4,4	4,2	4,3
19.5 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte miljøet	4%	4%	4%	24%	10%	9%	11%	34%	557	4,5	4,3	4,3
19.6 Jeg finder klimamenupunktet på NK-Forsynings nye hjemmeside relevant	1%	1%	1%	20%	6%	8%	11%	52%	557	5,0	-	-

GRØN ENERGI OG MILJØ



19.1 Jeg har et godt indtryk af NK-Forsynings indsats i forhold til grøn energi

19.2 Jeg har et godt indtryk af NK-Forsynings indsats i forhold til miljøbeskyttelse

19.3 NK-Forsyning investerer tilstrækkeligt i klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet

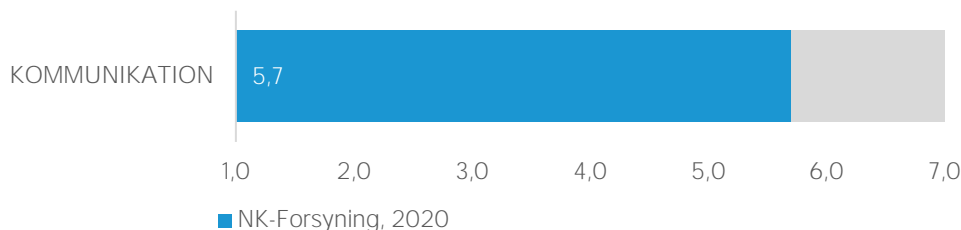
19.4 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad de gør for at beskytte miljøet.

19.5 NK-Forsyning informerer mig tilstrækkeligt om, hvad jeg selv kan gøre for at bidrage til at beskytte

19.6 Jeg finder klimamenuet på NK-Forsynings nye hjemmeside relevant

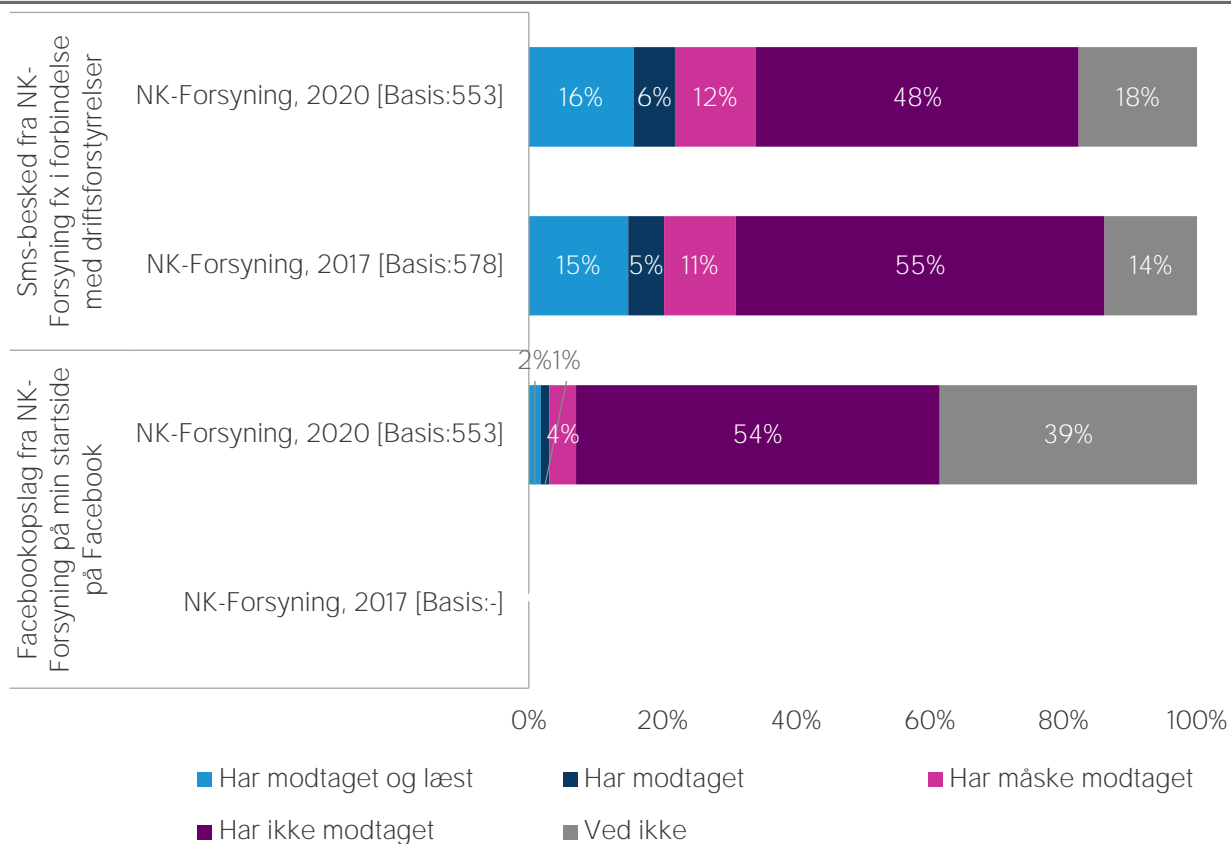
KOMMUNIKATION

Kommunikation handler om hvordan kunderne oplever NK-Forsynings kommunikation, og giver et billede af hvilke kommunikationskanaler kunderne modtager og læser.



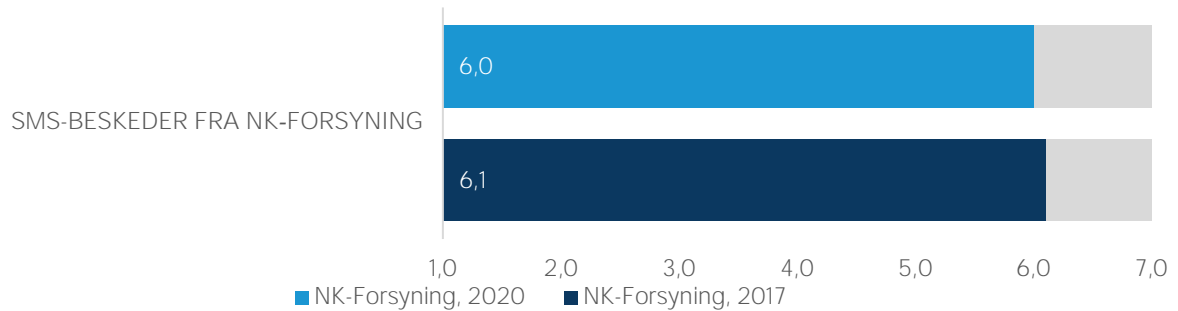
	Helt uenig	2	3	Hverken eller	5	6	Helt enig	Ved ikke / ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
20.1 Jeg oplever, at NK-Forsyning er seriøse og ærlige i deres kommunikation	1%	1%	1%	14%	13%	22%	29%	19%	553	5,7	-	-

21. Har du modtaget følgende fra NK-Forsyning?



SMS-BESKEDER FRA NK-FORSYNING

Det bliver mere og mere almindeligt at kommunikere med kunder på SMS. Som for så mange andre kommunikationsplatforme kan det være givtigt at måle hvordan beskederne modtages af kunderne.



22. Hvad synes du om at modtage sms-beskeder fra NK-Forsyning?

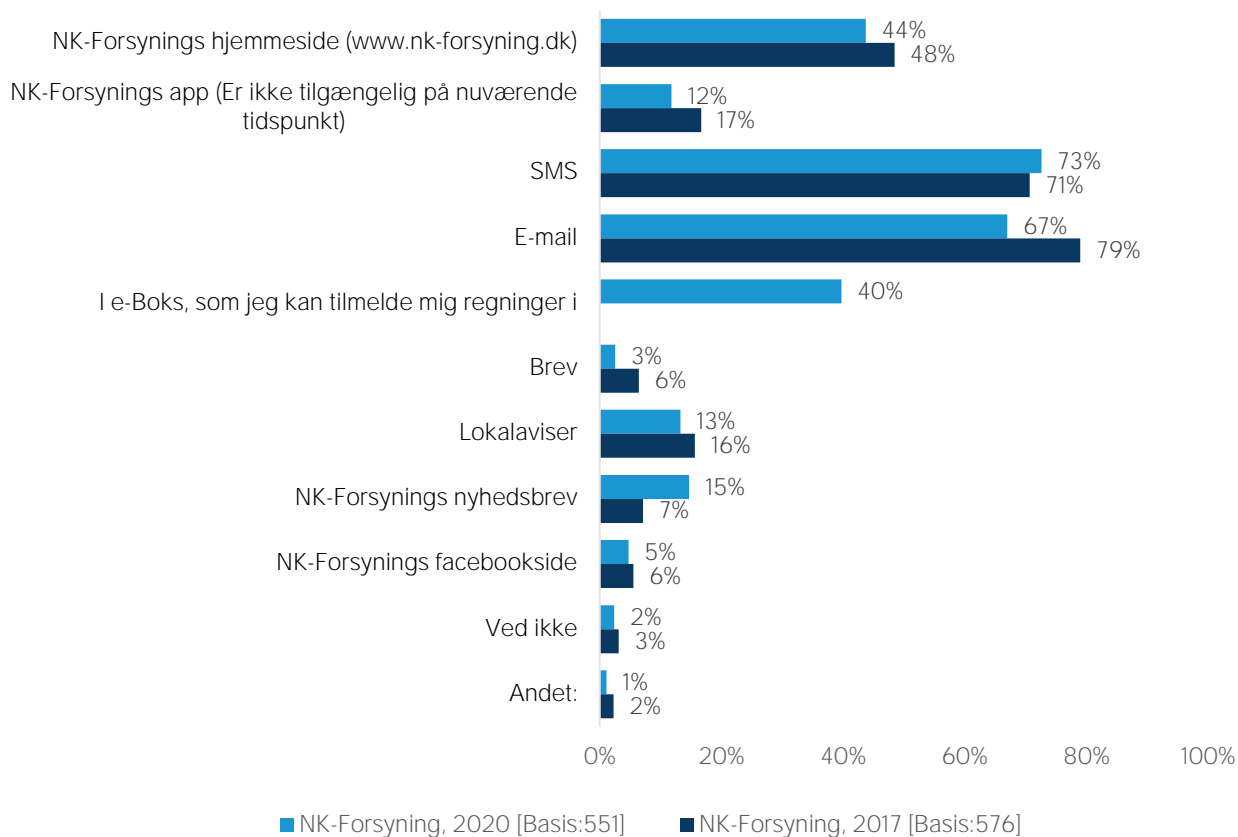
	Meget uenig		Hverken eller				Meget enig		Ved ikke	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7						
22.1 Det er en god service	2%	0%	0%	5%	6%	16%	46%	24%	553	6,2	6,1	-	
22.2 Der bliver ikke sendt unødige beskeder	1%	0%	1%	9%	4%	9%	27%	48%	553	5,9	6,0	-	
22.3 Indholdet af sms-beskederne er let at forstå	1%	0%	1%	7%	5%	10%	28%	49%	553	6,0	6,2	-	
22.4 Indholdet af sms-beskederne er tilstrækkeligt - Jeg føler ikke, at jeg behøver søge yderligere information andet sted.	1%	0%	1%	6%	5%	10%	27%	50%	553	6,0	6,0	-	

23. Mener du, at sms-beskeder fra NK-Forsyning generelt er en god idé?

	SMS-beskeder fra NK-Forsyning er IKKE en god idé						SMS-beskeder fra NK-Forsyning er en god idé		Ved ikke/ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7						
23.1 Sms-beskeder fra NK-Forsyning generelt er en god idé	1%	1%	1%	3%	6%	15%	64%	8%	551	6,4	6,3	-	

ØNSKET INFORMATIONSKANAL

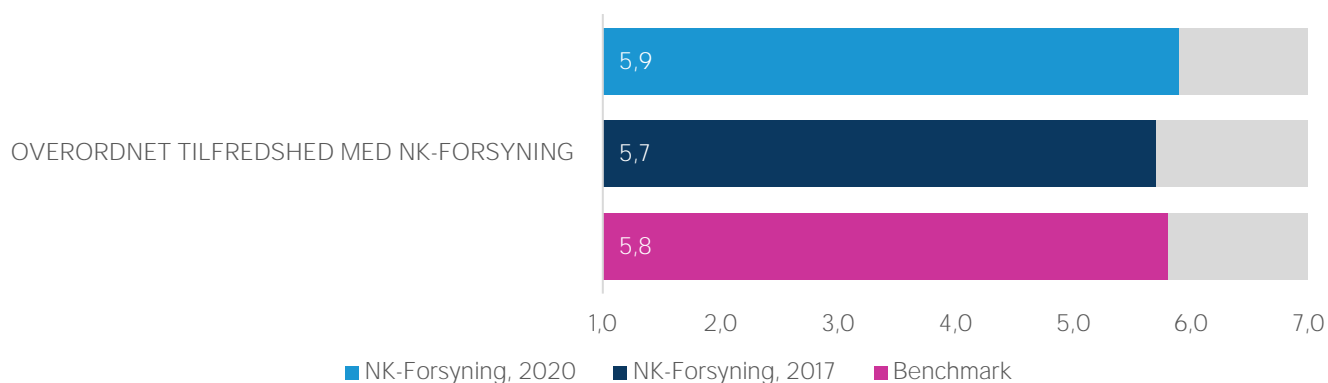
24. På hvilke måder vil du gerne informeres af NK-Forsyning?



OVERORDNET TILFREDSHED MED NK-FORSYNING

Mange parametre influerer på om den enkelte kunde er tilfreds. Det kan være svært og u hensigtsmæssigt at medtage dem alle i en tilfredshedsundersøgelse. I stedet måles den samlede tilfredshed direkte med tre spørgsmål:

1. Om der leveres det forventede
2. Gør forsyningsselskabet det så let som muligt at være kunde - intet er unødigt besværligt. (Customer Effort Score)
3. Overordnet tilfredshed.



	Helt uenig							Hverken eller		Helt enig		Ved ikke / ikke relevant	Basis	NK-Forsyning, 2020	NK-Forsyning, 2017	Benchmark
	1	2	3	4	5	6	7									
25.1 NK-Forsyning leverer det, de skal	1%	1%	1%	9%	13%	24%	45%	5%	553	6,0	5,8	5,8				
25.2 Jeg oplever samlet set, at NK-Forsyning gør det let for mig at være kunde (fx let at komme i kontakt med, let at indberette aflæsninger af forbrug, let at anmelde driftsvigt, sender let forståelig information m.m.)	2%	2%	1%	12%	15%	23%	33%	11%	553	5,7	5,6	5,7				
25.3 Jeg er alt i alt meget tilfreds med NK-Forsyning som forsyningsselskab	1%	2%	1%	11%	13%	29%	39%	5%	553	5,9	5,7	5,8				

TEMAOVERSIGT

