

KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Kalundborg Forsyning



Kundeforhold hos Kalundborg Forsyning blandt stikprøven:

30% har Sommerhus
18% har Varme
42% har Tømning
42% har spildevand
55% har Kloak
23% har Vand

September 2021

Antal inviterede: 16323

Antal besvarelser: 2658

Svarprocent: 16%

interresearch

INDHOLD

	OM DENNE RAPPORT	3
	DIT OVERBLIK	5
	TEMAOVERSIGT	7
	EFFEKTANALYSE	8
	RESULTATER PÅ DE ENKELTE EMNEOMRÅDER	10
	ACCEPT	10
	OVERORDNET TILFREDSHED	11
	KONTAKT	12
	INFORMATION	14
	GRAVEARBEJDE	15
	VAND	16
	FJERNVARME	17
	TØMNING AF TANK	20
	KLOAKERING VED SOMMERHUS	21
	BRUG AF TOILETTET	21
	KLIMATILPASNINGER OG FORANDRINGER	22
	FORBRUGERVALG	24
	BILAG	25
	EFFEKTANALYSE	25

BRUG OG FORSTÅ DIN RAPPORT RIGTIGT

METODE	Analyseinstituttet interresearch a/s har stået for afvikling af Kalundborg Forsyning kundetilfredshedsmåling og bearbejdning af data. Kundetilfredshedsmålingen er gennemført via defgo.com, som er et online spørgeskemasystem.
PERIODE	Data er indsamlet i perioden fra d. 23 august.-07. september 2021
SPØRGERAMMEN	Spørgerammen er bygget op omkring forskellige spørgsmål om Kalundborg Forsyning tilfredshed og ydelser. Spørgsmålene er primært stillet på en 7-punktskala.
RAPPORTENS DELE	Denne rapport er bygget op af følgende dele: <ul style="list-style-type: none">- Dit overblik: Dashboard- Hvad har betydning for kundernes tilfredshed: Effektanalyse- Resultater på de enkelte emneområder- 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 Kalundborg Forsyning i 2018. Derudover er resultaterne benchmarket mod forsyningsbranchen som helhed. På nuværende tidspunkt indeholder interresearch's forsyningsbenchmark resultater fra kundetilfredshedsundersøgelse lavet blandt kunder hos AffaldPlus, Energi Viborg, FORS, 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, Vestforsyning.

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

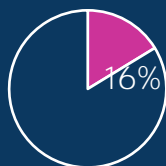
Rapportens bilag består af en temaoversigt og evt. Fritekster.

SPØRGSMÅL

Har du spørgsmål eller kommentarer til denne rapport kan du kontakte din projektleder hos interresearch a/s.

DIT OVERBLIK

SVARPROCENT



2658 ud af 16323

TILFREDSHEDSPROFIL: 58



De utilfredse (1-3) 4%
 De forbeholdne (4-5) 34%
 De tilfredse (6-7) 62%

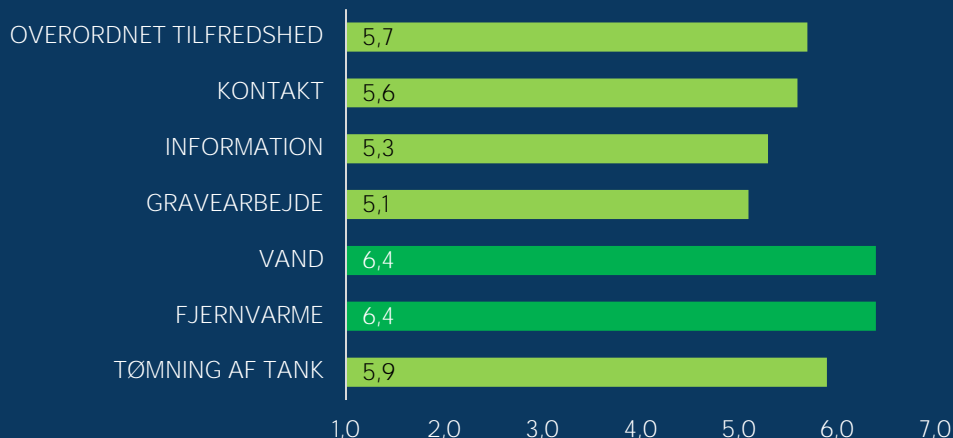
Tilfredshedsprofilen er beregnet ved at fratække andelen der er tilfreds med den utilfredse. Profilen kan således variere fra -100 (alle kunder er utilfredse) til +100 (alle kunder er tilfredse). Bemærk at "ved ikke"



- Uacceptabelt
- Utilfredsstillend
- 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

TOP 5:

- 6,5 Jeg oplever en stabil forsyning af vand
- 6,5 Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen
- 6,4 Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet
- 6,4 Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme
- 6,4 Jeg er generelt godt tilfreds

BUND 5:

- 4,6 Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook
- 4,9 Der er tilstrækkelig med information i avisen
- 5,0 Det er nemt at få mere information
- 5,1 Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området
- 5,1 Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde

Dashboardet på side 5 giver et grafisk og let tilgængeligt resumé af rapportens vigtigste resultater. Dashboardet kan bruges til at identificere andre dele af rapporten, som kunne være særligt interessant at fordybe sig i. Dashboardet er også en velegnet platform til at dele resultaterne på. 24.074 kunder har modtaget sms med loginoplysninger og 2.658 har påbegyndt undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 11%.

87% af disse 2.658 kunder har i spørgeskemaets første spørgsmål angivet, at deres svar må indgå i den videre databehandling og dermed givet samtykke til, at deres besvarelse må anvendes til statistik og offentligøres i anonym form.

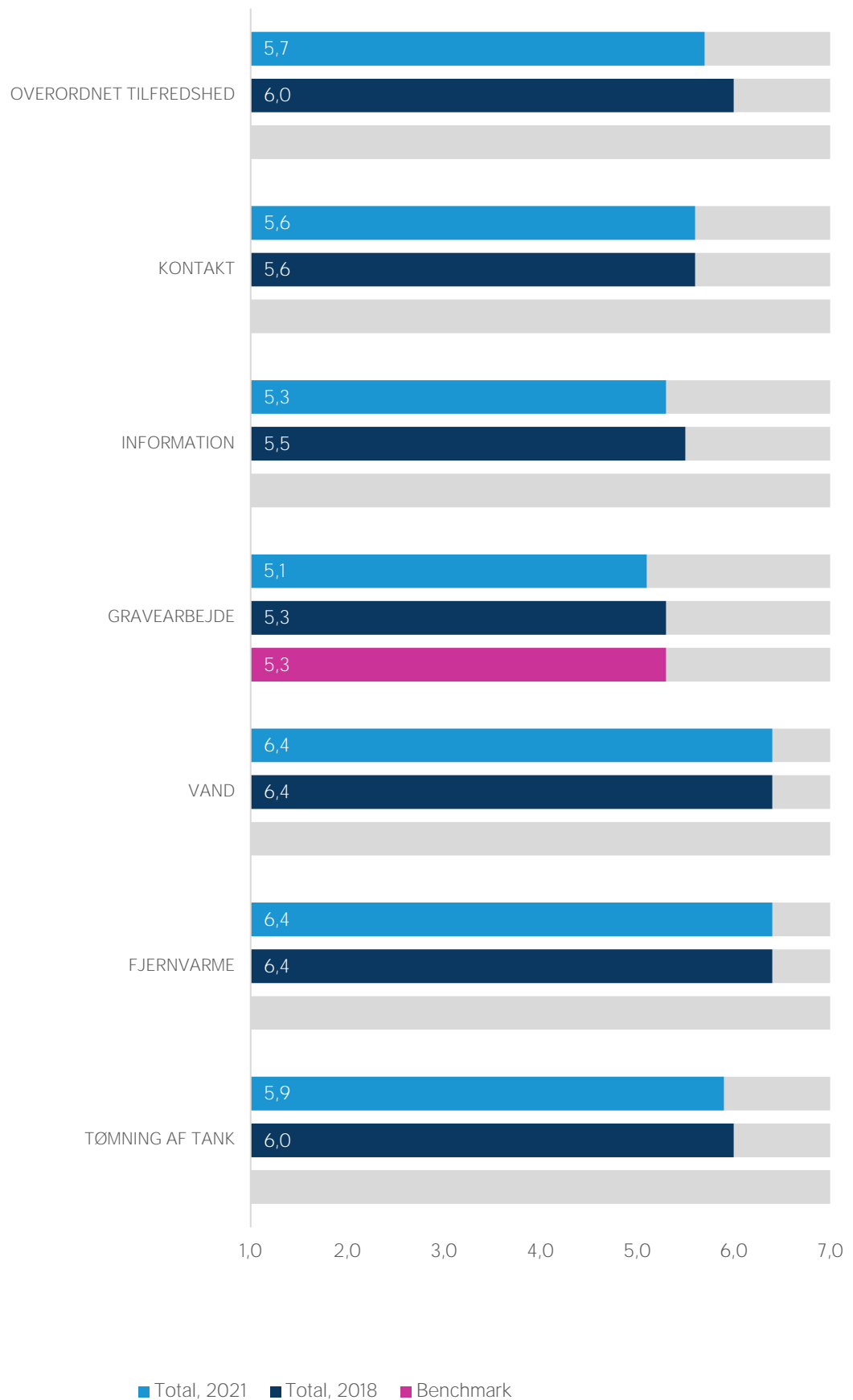
Langt de fleste af de deltagende kunder er tilfredse med Kalundborg Forsyning. 62% af de der har taget stilling til spørgsmålet, er således tilfredse. En lille andel på 4% er dog utilfredse. 34% er ikke besluttet utilfredse, men oplever plads til forbedring.

Når der regnes et gennemsnit på tværs af tilfredsheden med alle undersøgelsens temaer, opnås et samlet gennemsnit på 5,8. Det gennemsnit kaldes KundeTilfredshedsIndekset. Et resultat på 5,8 er ganske tilfredsstillende, meget tæt på det bedste interval. Dog er det en mindre tilbagegang fra 2018, hvor KundeTilfredshedsIndekset lå på 5,9.

Temaoversigten på side 5 viser et billede helt i grønt. Ingen temaer vurderes i gennemsnit til at have et utilfredsstillende niveau. Lavest vurderes gravearbejdet. Højest vurderes vand og fjernvarme begge med gennemsnit på 6,4. Bemærk at spørgsmål som ikke vedrører tilfredshed ikke er medtaget i beregningen af temaernes gennemsnit.

På udsagnsniveau er kunderne mest tilfredse med en stabil levering af vand (6,5), information om lukning af varme (6,5), information om lukning af vand (6,4), en stabil forsyning af fjernvarme (6,4) og general tilfredshed (6,4). Blandt de udsagn som kunderne er mest utilfredse med ses flere udsagn ang. information samt et enkelt ang. oprydning og genetablering ved gravearbejder. Det bør bemærkes, at selvom kunderne finder, at der er plads til forbedring, så er niveauerne i bund 5, for de fleste udsagn, også på et acceptabelt niveau.

TEMAOVERSIGT



HVAD ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED:

Nedenfor er listet de temaer som er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Bemærk at temaerne er identificeret vha. statistisk analyse og derfor kan afvige fra temaerne i temaoversigten som følger spørgerammens struktur. Læs mere om hvordan temaernes betydning er beregnet og hvilke udsagn der ligger under de forskellige temaer på s. 21.

1	LEVERING OG KVALITET	50%
2	INFORMATION	23%
3	DRIFTSINFORMATION	10%
4	UDFØRSEL AF GRAVEARBEJDE	9%
5	INFORMATION OM GRAVEARBEJDE	8%

I modellen er udelukkende udsagn medtaget som omhandler tilfredshed med Kalundborg Forsyning. Udsagn der undersøger præference eller holdninger ikke således ikke med. Det er ligeledes også kun muligt at medtage udsagn som en større del af kunderne har kunnet tage stilling til. Se i bilaget hvilket udsagn, der er medtaget i analysen. Her kan det også ses hvordan udsagnene er grupperet i temaerne.

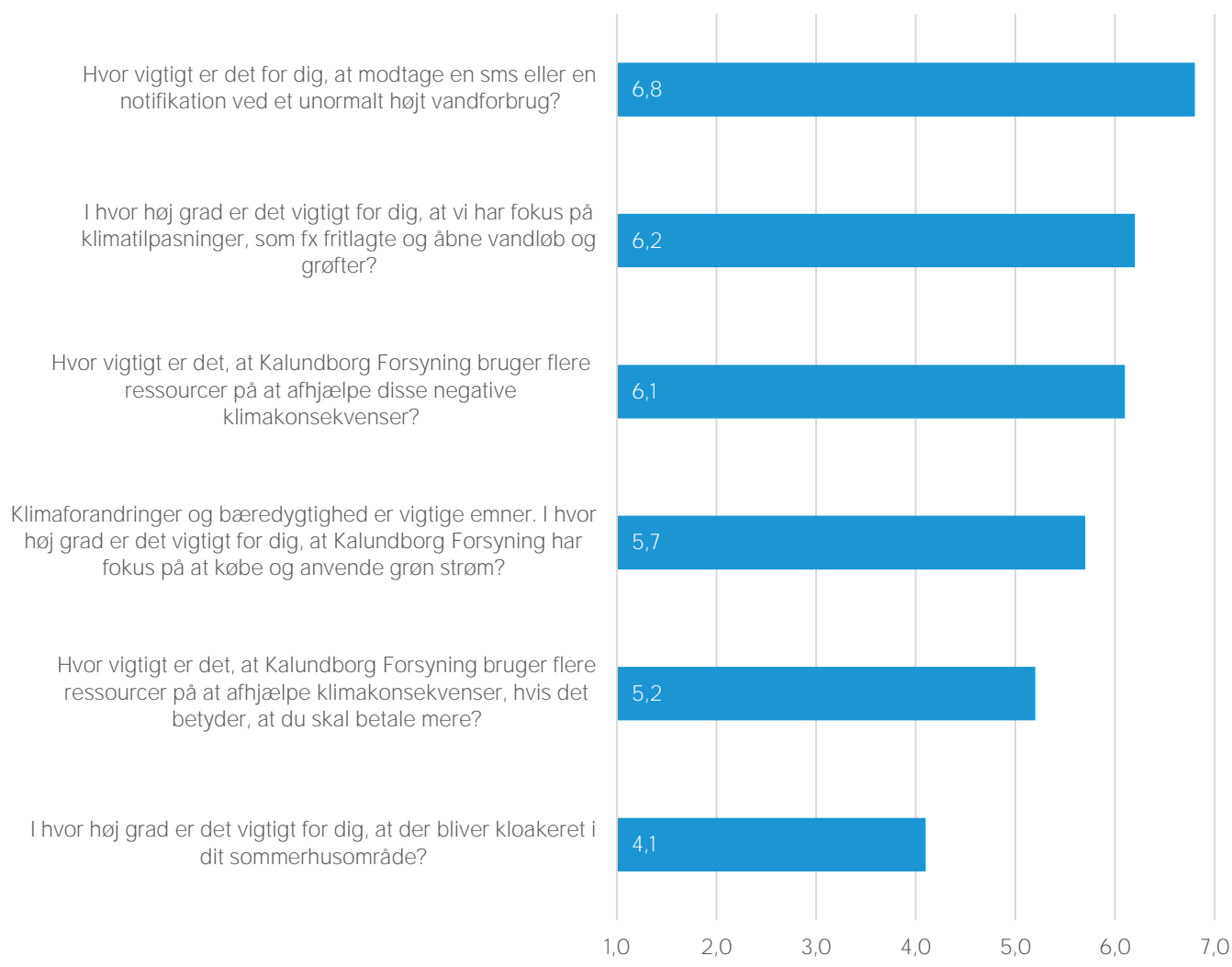
Levering og kvalitet er mest afgørende for kundernes tilfredshed. Temaet dækker over vandkvalitet og stabil forsyning. Herefter er det information der er næst vigtigst. Driftsinformation, Udførelse af gravearbejde og Information om gravearbejde har tilnærmelsesvis samme betydning for kundernes tilfredshed.

DE 10 VIGTIGSTE UDSAGN:

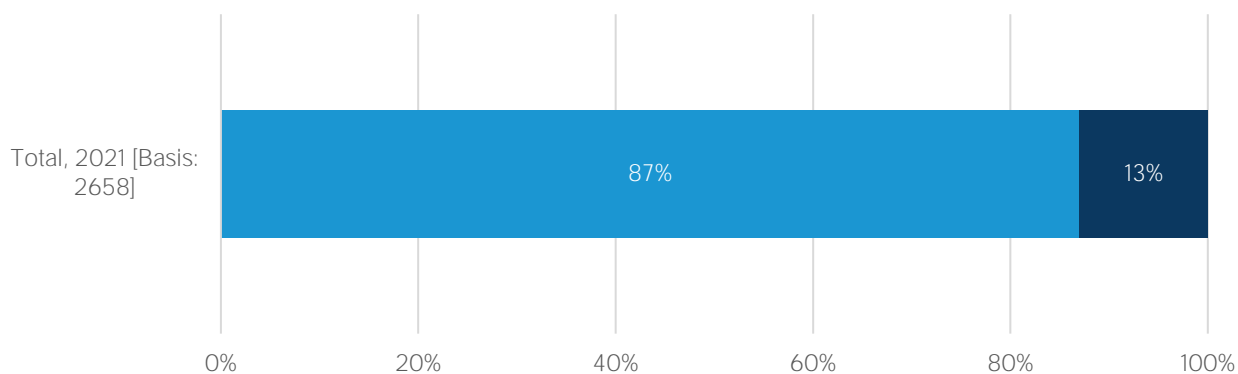
1	Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme
2	Jeg oplever en stabil forsyning af vand
3	Jeg oplever at vandkvaliteten er god
4	Jeg føler mig godt informeret
5	Jeg er tilfreds med de sms'er jeg modtager
6	Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook
7	Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden
8	Det er nemt at forstå min regning
9	Der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail
10	Der er tilstrækkelig med information i avisen

Ovenfor ses de ti udsagn som har størst betydning for kundernes tilfredshed. Her ses at stabil forsyning og vandkvalitet er vigtigst. De øvrige udsagn på drejer sig om information.

Hvad angiver kunderne som vigtigst



ACCEPT



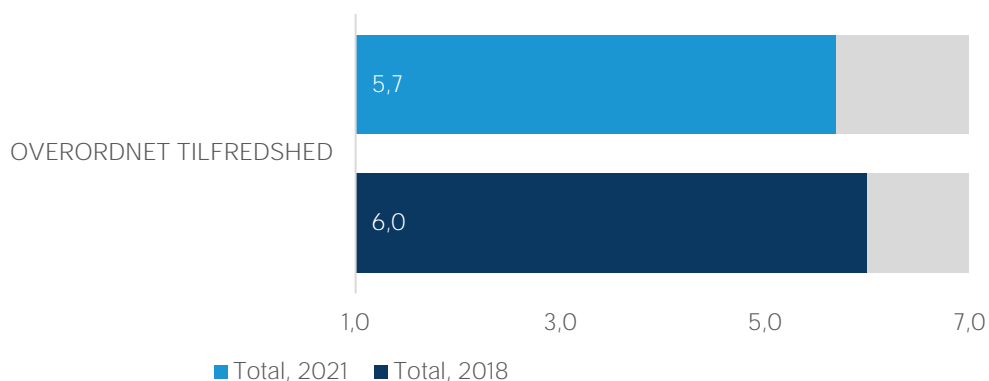
- Jeg accepterer at min besvarelse udelukkende anvendes til statistik og resultaterne offentliggøres i en form, så enkeltpersoner ikke kan genkendes. Besvarelserne behandles fortroligt, og alle der arbejder med undersøgelsen har tavshedspligt.
- Jeg ønsker ikke at deltage i undersøgelsen.

Af de 2.658 som påbegyndte undersøgelsen, svarede 87% ja til, at de gerne vil medvirke i undersøgelsen og dermed at deres besvarelse må offentliggøres som en del af de overordnede resultater.

OVERORDNET TILFREDSHED

Overordnet set er kunderne tilfredse, dog ses en tilbagegang fra 2018. I 2021 er der opnået et udmærket resultat på 5,7. Ligesom i 2018 er der en mindre del af kunderne som enten er mere forbeholdende eller deciderede utilfredse.

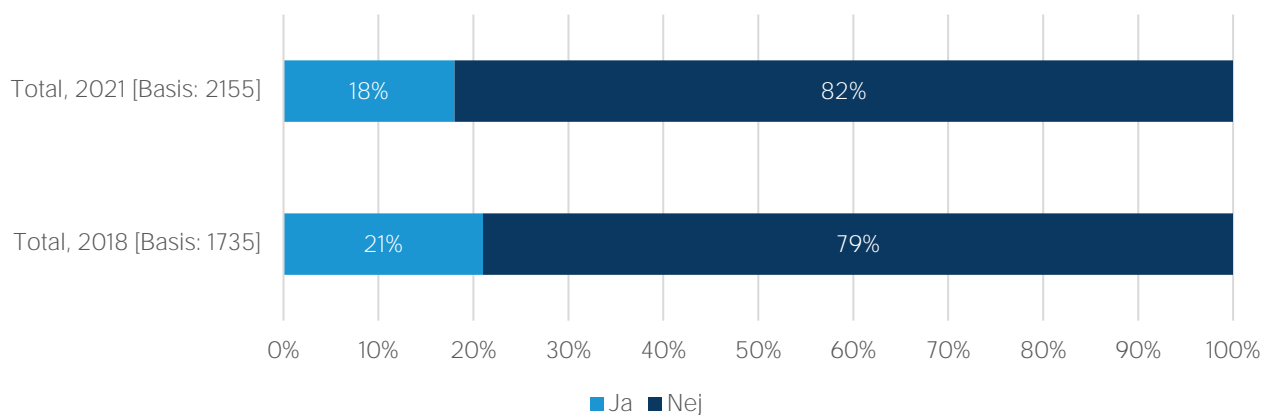
I friteksterne (kommentarer fra kunderne) udtrykkes forskellige holdninger og oplevelser. Man finder både "tilfredse" kunder som blot udtrykker dette, men også meget utilfredse kunder, der har oplevet et problem eller som er utilfredse med en konkret service.



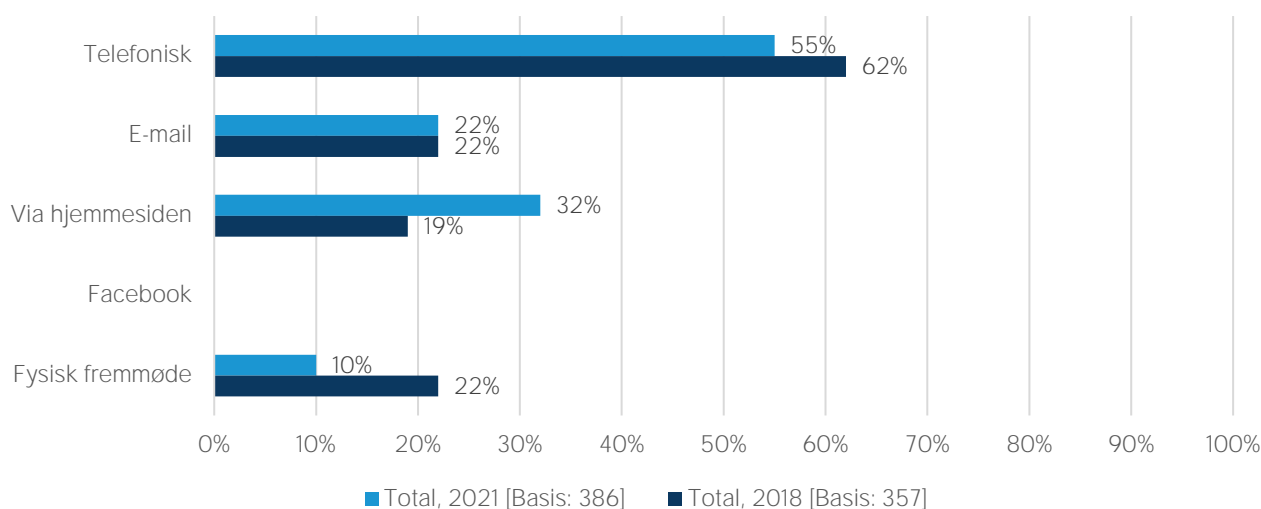
	7 Meget tilfreds	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget utilfreds	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Hvor tilfreds er du overordnet set med Kalundborg Forsyning?	32%	28%	17%	15%	2%	1%	1%	3%	2184	5,7	6,0	-

KONTAKT

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



Hvordan var du i kontakt med Kalundborg Forsyning?



18% af de deltagende kunder har været i kontakt med Kalundborg Forsyning. Procentvis er det en smule færre end i 2018 (21%).

De efterfølgende spørgsmål er kun besvaret af de 386 kunder (18%), der har angivet at have været i kontakt med Kalundborg Forsyning inden for de seneste 6 måneder.

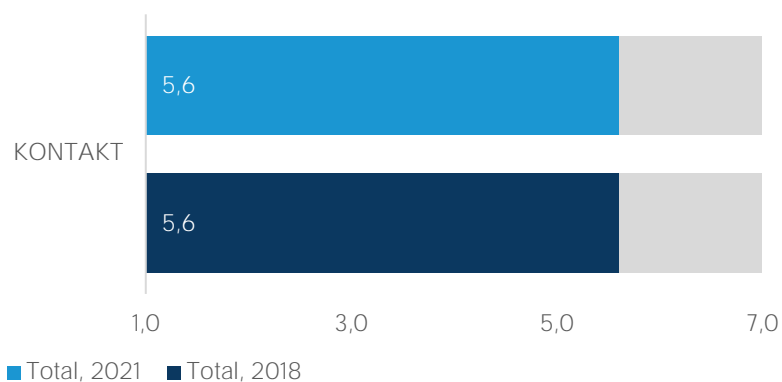
Størstedelen af kunderne har været i telefonisk kontakt med Kalundborg Forsyning og dernæst via hjemmesiden. I 2018 var telefonisk kontakt langt foretrukket ift. de andre kontaktmetoder, men resultatet i 2021 viser en bevægelse mod yderligere brug af hjemmesiden. Hjemmesiden blev i 2021 anvendt af 32% af de der har haft kontakt til Kalundborg Forsyning.

Man kan med fordel undersøge friteksterne i bilaget, for at undersøge nærmere, hvordan kunderne oplever kontakten med Kalundborg Forsyning. Her udtrykker flere kunder b.l.a. at de udelukkende bruger hjemmesiden, mens andre kunder synes at hjemmesiden godt kunne være "mere enkel og brugervenlig". Flere kunder bruger ikke SoMe som f.eks. Facebook. Der er også flere kommentarer, både tilfredse og kritiske, omkring sms og e-mail service.

KONTAKT

Overordnet set er tilfredsheden med kontakten med Kalundborg Forsyning udemærket, men med plads til forbedring. Tilfredsheden i 2021 ligger på niveau med 2018.

Niveauet på tværs af de enkelte udsagn er tilfredsstillende. De fleste udsagn har set en lille fremgang siden 2018, dog er vurderingen af, at det er let at få fat i rette medarbejder lidt lavere end de øvrige og en smule lavere end i 2018. Det samme er tilfredsheden med telefontiderne.



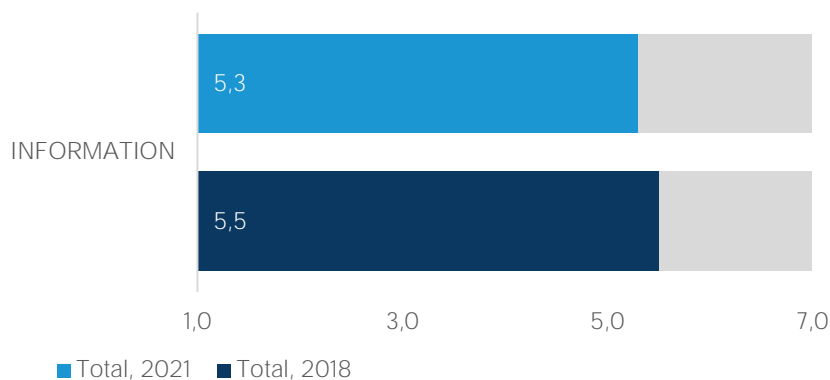
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg er tilfreds med telefontiderne	27%	21%	9%	18%	2%	2%	2%	19%	350	5,5	5,7	-
Det er let at få fat i den rette medarbejder	22%	19%	9%	17%	3%	2%	3%	25%	350	5,3	5,5	-
Der bliver hurtigt taget hånd om min henvendelse	43%	17%	14%	11%	1%	1%	2%	11%	350	5,8	5,6	-
Den service jeg får, dækker mine behov	37%	24%	12%	11%	4%	1%	3%	8%	350	5,7	5,6	-
Jeg oplever god kundeservice	39%	22%	10%	11%	2%	3%	1%	11%	350	5,8	5,7	-

INFORMATION

Den gennemsnitlige tilfredshed med information er på 5,3. En lille tilbagegang fra 2018. Flere af de undersøgte punkter er gået tilbage siden 2021. Dette kan både dække over en dårligere præsentation, men formentlig også over at kundernes forventninger er steget. Særligt i forhold til nyere kanaler som facebook.

I de enkelte udsagn ses betydelige udsving, deriblandt udsagn om information via avisen og Facebook som viser en middelscore. Man bør også kigge på andel af deltagende kunder som har svaret ”ved ikke” selvom de ikke indgår i gennemsnitsberegningen. Netop fordi en stor del af kunder har valgt, ikke at tage stilling til deres tilfredshed med information via Facebook (63%) og avisen (45%). I friteksterne er der flere kunder som udtrykker at de ikke har kendskab til avisen, og derudover gentages det af flere kunder at de ”ikke er på Facebook”.

Størstedelen af deltagende kunder er tilfredse med de modtagne sms'er, og udsagnet er på niveau med 2018. Nogle kunder giver udtryk for at de savner flere informationer, eksempelvis omkring tømning af tank eller forbrug på nettet. Mens andre er tilfredse med de informationer de modtager f.eks. via sms.



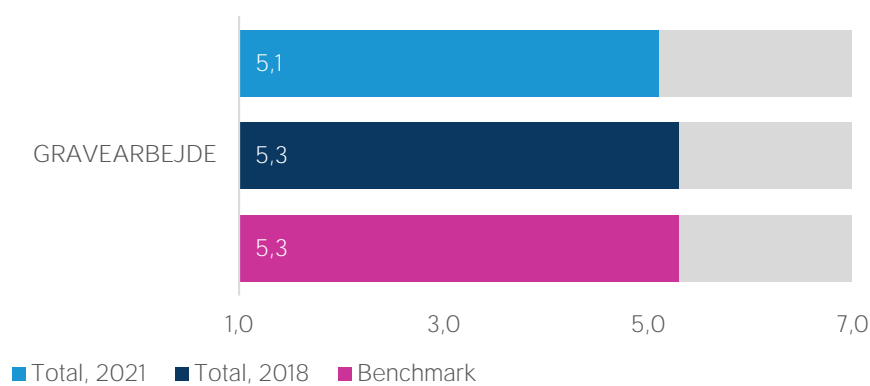
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg føler mig godt informeret	31%	25%	15%	18%	2%	1%	2%	5%	1768	5,6	5,9	-
Der er tilstrækkelig med information i avisen	11%	11%	8%	19%	2%	1%	3%	45%	1768	4,9	5,1	-
Jeg er tilfreds med de sms'er jeg modtager	49%	22%	11%	9%	1%	1%	2%	6%	1768	6,1	6,1	-
Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook	7%	5%	4%	15%	1%	1%	3%	63%	1768	4,6	4,9	-
Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden	16%	18%	15%	18%	3%	2%	2%	26%	1768	5,2	5,5	-
Det er nemt at forstå min regning	22%	24%	18%	18%	3%	2%	2%	11%	1768	5,3	5,4	-
Der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail	29%	21%	12%	12%	1%	1%	1%	23%	1768	5,8	5,8	-

GRAVEARBEJDE

Temaet med den laveste tilfredshed i 2021 er gravearbejde, hvor gennemsnittet er 5,1. Hvilket er en tilbagegang fra 2018 og ligger derudover under branchebenchmarket som har et gennemsnit på 5,3. Niveaulet er alligevel tilfredsstillende og ikke langt under sidstnævnte, men der er plads til forbedring.

Der ses ikke meget spredning i tilfredsheden med gravearbejde. Lavest er tilfredsheden med muligheden for at få yderligere information. Derudover har ca. en tredjedel af de deltagende kunder svaret "ved ikke" til alle udsagn under temaet, formentlig fordi ikke alle kunder har været i nævneværdig berøring med gravearbejdet.

I friteksterne kan vi se, at langt størstedelen af kunder som har skrevet i kommentarfeltet, ikke har oplevet gravearbejde. Et par kunder udtrykker en utilfredshed med genetableringen af veje/fortove efter der har været gravearbejde.



	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde	19%	14%	9%	18%	3%	2%	3%	32%	1677	5,1	5,4	5,2
Det er nemt at få mere information	12%	14%	10%	19%	2%	2%	2%	39%	1677	5,0	5,2	-
Skiltning og afmærkning er god	16%	17%	12%	17%	3%	2%	2%	31%	1677	5,2	5,5	5,4
Der er sørget for god fremkommelighed	14%	16%	14%	17%	3%	1%	1%	33%	1677	5,2	5,4	5,4
Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området	15%	16%	11%	16%	4%	2%	3%	34%	1677	5,1	5,2	5,3

VAND

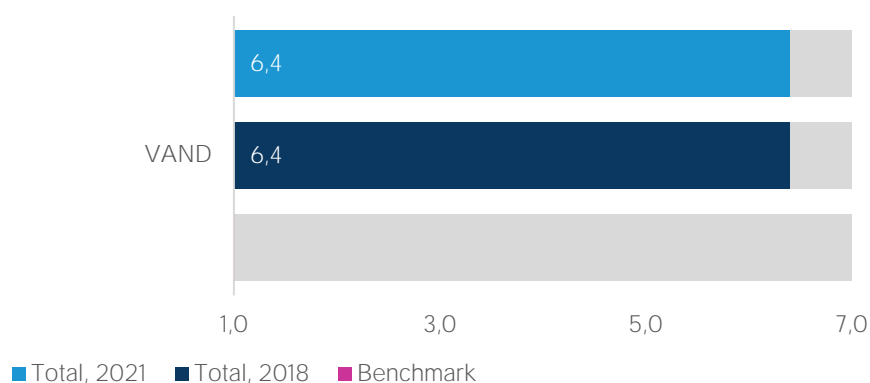
Vand er det emneområde, sammen med fjernvarme, som de deltagende kunder er mest tilfredse med. Baseret på svar fra 470 kunder, bedømmes temaet overordnet set med 6,4, hvilket er på niveau med resultatet fra 2018.

Det højeste tilfredshedsgennemsnit under temaet, omhandler hvor vigtigt det er, at grundvandet hentes bæredygtigt og beskyttes mod forurening. Der ses endda en lille fremgang siden 2018, og det er bestemt værd at opretholde denne tilfredshed.

Det er ydermere bemærkelsesværdigt, at den generelle tilfredshed og tilfredshed med forsyning af vand er på hhv. 6,4 og 6,5, hvilket er flotte resultater og højere end branchebenchmarket.

Kundernes kommentarer under dette afsnit afspejler, at selvom de er tilfredse, så er der flere som ønsker at vandet afkalkes og nogle kommentarer peger på, at vandet ikke smager godt.

At modtage besked vedr. et unormalt højt vandforbrug er vurderet af kunderne som at være yderst vigtigt. Faktisk har alle 470 kunder taget stilling til spørgsmålet og der er ingen kunder (0%) som ikke vurderer det vigtigt. Friteksterne understøtter også dette. I friteksterne skriver flere kunder at det at modtage besked vedr. unormalt højt vandforbrug er "meget vigtigt".

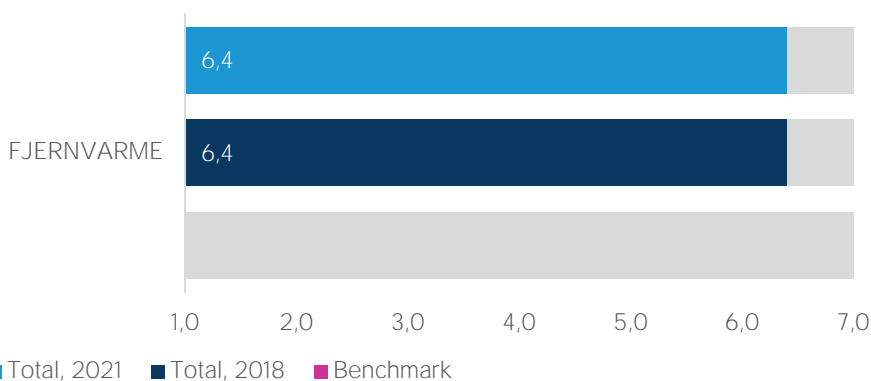


	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg er generelt godt tilfreds	59%	26%	8%	6%	1%	0%	0%	0%	472	6,4	6,4	5,9
Jeg oplever at vandkvaliteten er god	57%	23%	8%	5%	2%	1%	1%	2%	472	6,2	6,3	-
Jeg oplever en stabil forsyning af vand	68%	22%	5%	2%	1%	0%	1%	1%	472	6,5	6,5	6,3
Jeg oplever, at blive godt informeret ved lukning af vandet	62%	20%	4%	5%	1%	1%	1%	6%	472	6,4	6,3	-
Det er vigtigt for mig at grundvandet hentes bæredygtigt og beskyttes mod forurening.	80%	11%	4%	3%	0%	0%	0%	1%	472	6,7	6,6	-
	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Hvor vigtigt er det for dig, at modtage en sms eller en notifikation ved et unormalt højt vandforbrug?	86%	9%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	470	6,8	-	-

FJERNVARME

393 af de deltagende kunder modtager fjernvarme fra Kalundborg Forsyning og det er deres besvarelser de følgende resultater baseres på.

Tilfredsheden med fjernvarme er vurderet højt. Overordnet set, med et gennemsnit på 6,4 er fjernvarme, sammen med vandforsyning, det emneområde som de deltagende kunder er mest tilfredse med. Lidt udsving ses i resultaterne på de enkelte udsagn, men alle ligger på et yderst tilfredsstillende niveau.



Det er få procenter som er utilfredse. Særligt 2 udsagn stikker ud, nemlig tilfredsheden med stabil forsyning af fjernvarme, såvel som tilfredsstillende information om lukning af varmen. Her har hhv. 61% og 70% svaret, at de er meget enige.

Ved spørgsmålet omkring viden af brugen af fjernvarmeanlægget, er besvarelserne mere spredt. Selvom der er en større fremgang fra 2018, så er der alligevel en fjerdedel som svarer "hverken eller" og ydermere 12%, der har valgt ikke at tage stilling til spørgsmålet.

På de spørgsmål hvor det er muligt at se benchmark til forsyningsbranchen, ligger tilfredsheden med fjernvarme over gennemsnittet.

I friteksterne har flere kunder skrevet uddybende kommentarer omkring deres oplevelser, positive såvel som negative.

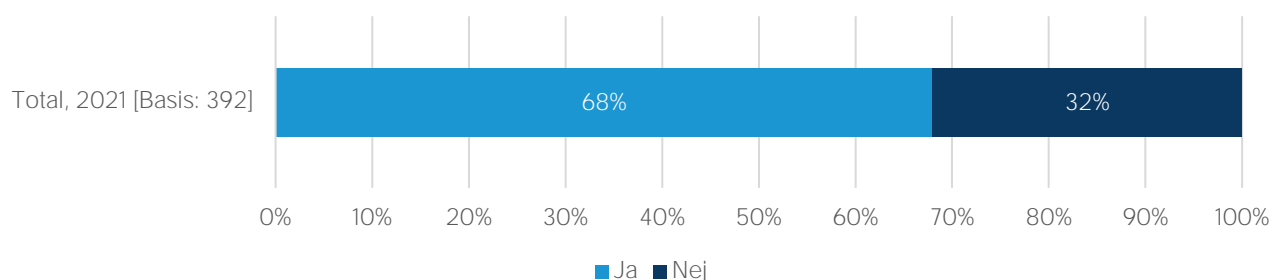
	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg er generelt godt tilfreds	55%	26%	9%	5%	1%	1%	1%	1%	393	6,2	6,3	5,9
Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme	61%	23%	8%	2%	2%	1%	1%	2%	393	6,4	6,4	6,2
Jeg oplever at blive godt informeret ved lukninger af varmen	70%	19%	4%	2%	2%	1%	1%	2%	393	6,5	6,4	-
Jeg vil gerne have mere viden om brugen af mit fjernvarmeanlæg	32%	19%	8%	25%	1%	1%	2%	12%	393	5,5	4,7	-

Motivationsfaktoren:

32% af kunderne har svaret, at de ikke er opmærksomme på, at deres varmeregning indeholder motivationsfaktor og belastningsbidrag, som afspejler hvor godt de udnytter deres fjernvarme.

Kunder som svarede ja til ovenstående har svaret på, om motivationsfaktoren og belastningsbidraget har hjulpet dem til at opnå en bedre afkøling/udnyttelse af fjernvarme. Her ses en betydelig tilbagegang fra 2018 og med et forholdsvist lavt resultat på 4,8 i 2021 er der god plads til forbedring. 7% af kunderne svarer at de er meget uenige, hvilket er med til at trække gennemsnittet ned. Man kan med fordel kigge på de forskellige oplevelser i friteksterne, omkring afkøling og udnyttelse af fjernvarmen b.l.a. holdning til prisen og om hvorvidt motivationsfaktoren og belastningsbidraget gør en reel forskel.

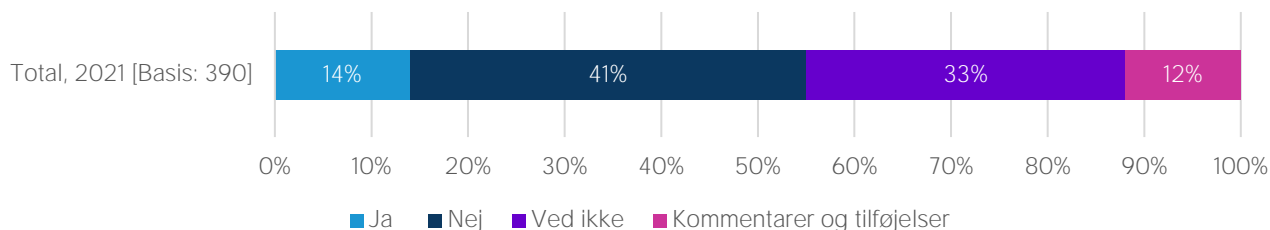
Er du opmærksom på, at din varmeregning indeholder motivationsfaktor og belastningsbidrag, som afspejler hvor godt du udnytter din fjernvarme?



	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Motivationsfaktoren og belastningsbidraget har hjulpet mig til at opnå en bedre afkøling/udnyttelse af fjernvarmen?	18%	16%	16%	30%	3%	3%	7%	6%	266	4,8	5,3	-

FJERNVARME

I dag ejer og vedligeholder du selv din boligs fjernvarmeanlæg. Vil du være interesseret i at betale mellem 2.500 kr. og 3.000 kr. i en årlig abonnementsordning, for at Kalundborg Forsyning overtager ejerskabet og sikre service af dit fjernvarmeanlæg?



Thvor høj grad vil du i fremtiden være villig til at undvære varmen i nogle timer mod en mindre kompensation, således at Kalundborg Forsyning kan styre fjernvarmen mere optimalt?	4							Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Benchmark
	7 I høj grad	6	5	Hverken eller	3	2	1 I lav grad					
	32%	18%	15%	14%	2%	2%	6%	10%	388	5,4	-	-

390 kunder er blevet spurgt om de er interesseret i at betale et fast tillægsbeløb på årlig basis, for at Kalundborg Forsyning overtager ejerskab og sikre service af kundens fjernvarmeanlæg.

Det er en forholdsvis lille procentandel (14%) som svarer ja. 41% svarer nej, formentlig fordi de selv ønsker at fortsætte med vedligeholdelse.

Der er 12% som har valgt at afgive et uddybende svar i stedet for blot at svare "ja" eller "nej". For at inddele størstedelen kommentarerne, falder de typisk ind under de følgende 3 kategorier:

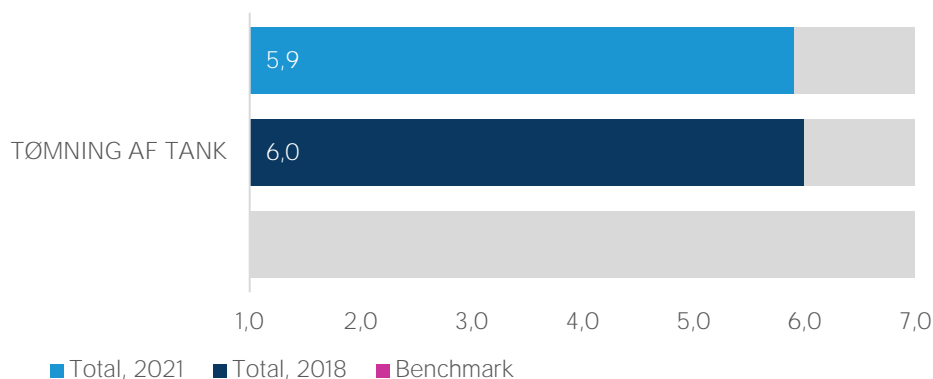
- Ja, hvis det var billigere.
- Nej, overhovedet ikke, grundet pris.
- Interesseret men behov for yderligere information om hvad ordningen indebærer.

Samlet set er 65% af kunderne i nogen grad villige til at undvære varmen i nogle timer mod en mindre kompensation. I friteksterne efterspørger kunder en specifikation af, hvilke tidspunkter af året og døgnet det ville foregå, samt mere information generelt herom.

TØMNING AF TANK

Overordnet set, er de deltagende kunder tilfredse med tømning af tanken. Resultatet for emnet ligger næsten på niveau med 2018. Der ses en lille tilbagegang både ift. den generelle tilfredshed med tømning af tanken såvel som information derom. Men resultatet er på ingen måde dårligt. Tvært imod.

Spørgsmålet som omhandler bestilling af tømning af spildevandstank, har den største spredning i kundernes vurderinger. Bemærkelsesværdigt er der hele 35%, som ikke har taget stilling til dette udsagn. I friteksterne er der flere kunder som oplever problemer med bestilling og kommunikation omkring tømning af tanken. Nogle skriver at tømning ikke sker hyppigt nok, hvorimod andre er ganske tilfredse.



	7 Meget enig	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Meget uenig	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Jeg er generelt godt tilfreds	46%	26%	10%	7%	2%	1%	2%	5%	812	6,0	6,0	5,6
Jeg er tilfreds med informationen om tømning	44%	20%	10%	10%	3%	3%	4%	7%	812	5,7	5,9	-
Det er nemt at bestille en tømning af min spildevandstank	35%	11%	6%	10%	2%	0%	1%	35%	812	6,0	6,1	-

KLOAKERING VED SOMMERHUS

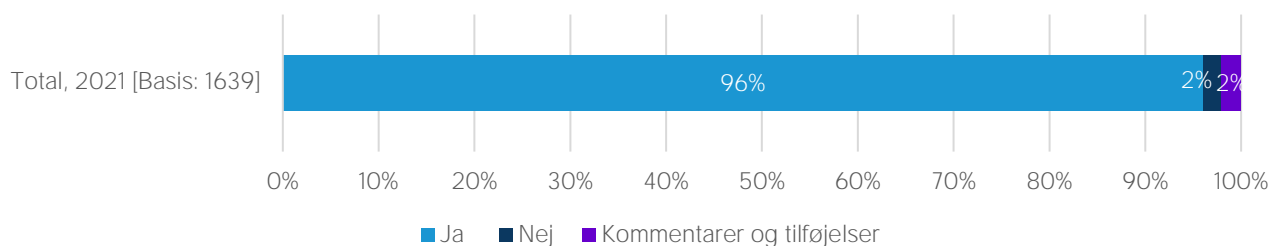
Kloakering ved sommerhus er vigtigt for godt en tredjedel af de deltagende kunder, og samtidig slet ikke vigtigt for lige godt en anden tredjedel.

Dette er ikke et tilfredshedsspørgsmål, så fokus burde her være på den indsats Kalundborg Forsyning gør ift. tømning af tanken og hvor mange kræfter og fokus kræver denne ydelse fremadrettet? Særligt i betragtning af, at det ikke er vigtigt eller "hverken eller" for størstedelen af de 647 udspurgte kunder.

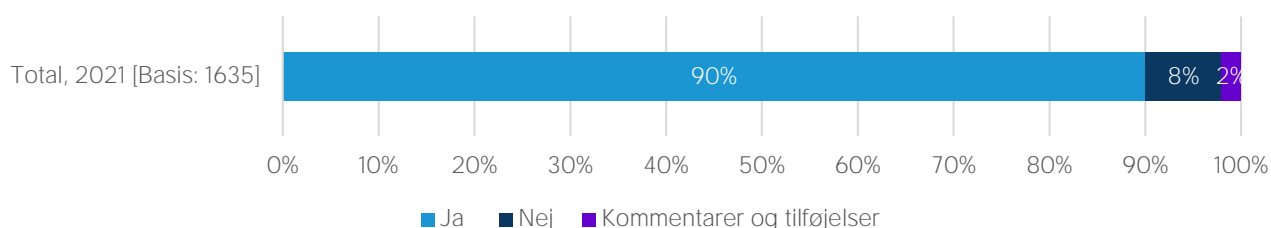
	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke Basis	Total, 2021	Total, 2018	Benchmark	
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at der bliver kloakeret i dit sommerhusområde?	29%	8%	4%	19%	1%	2%	30%	6%	647	4,1	-	-

BRUG AF TOILETTET

Er du klar over, at der IKKE må komme hår, vatpinde, vådservietter og engangsvaskeklude i toiletet?



Er du klar over, at hvis der kommer andet end tis, lort og toiletpapir i toiletet, sker der skade på vores pumper?



Resultaterne for disse to spørgsmål vedr. brug af toiletet og er bedst forstået i samspil med hinanden.

Først og fremmest kan vi se, at der kun er 2% procent som ikke var klar over, at andre genstande ikke må komme i toiletet. Hvilket betyder at næsten alle de 1.635 deltagende kunder, godt ved det. Dog ser det ud til, at konsekvenserne af at smide andre genstande i toiletet, ikke er nær så velkendt blandt de deltagende kunderne.

Kalundborg Forsyning kan fremadrettet forbedre kommunikationen omkring brug af toiletet med særligt fokus på de negative konsekvenser det kan have at smide f.eks. hår i toiletet. Flere kunder skriver nemlig i friteksterne, at de ikke var klar over, at der ikke må komme hår i toiletet, hvilket til dels også forklarer de 4% som ikke svarede ja i det første spørgsmål.

KLIMATILPASNINGER OG FORANDRINGER

Dette afsnit omhandler klimatilpasninger og forandringer, et nyt introduceret emneområde, som overordnet set er vigtigt for de deltagende kunder.

	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at vi har fokus på klimatilpasninger, som fx fritlagte og åbne vandløb og grøfter?	59%	18%	10%	9%	0%	0%	2%	2%	1633	6,2	-	-

Resultatet på 6,2 viser at kunderne er bevidste om og vurderer det til at være meget vigtigt, at der er fokus på klimatilpasninger.

	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
I hvor høj grad ønsker du at deltage i debatten om beslutningerne af denne type klimaløsninger i dit nærområde?	18%	13%	14%	30%	2%	1%	10%	12%	1626	4,7	-	-

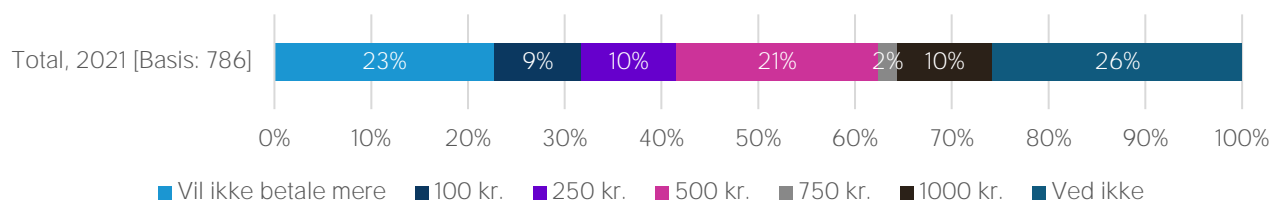
Selvom det er vurderet som vigtigt at have fokus på klimatilpasninger, så er de deltagende kunder i mindre grad motiveret til at deltage i debatten omkring klimatilpasninger i lokalområdet. Vi kan se at 10% ikke ville deltage hvis de havde valget, og endnu 12% ikke har taget stilling til det. Det kan b.l.a. skyldes, at de deltagende kunder forventer klimatilpasninger, men ikke at de nødvendigvis selv skal involveres. Alligevel er der 45% som ikke er afvisende for det. I friteksterne giver flere kunder udtryk for, at det er en forventning at klimatilpasninger bliver prioriteret.

	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
Hvor vigtigt er det, at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe disse negative klimakonsekvenser?	50%	21%	14%	9%	0%	0%	1%	4%	1616	6,1	-	-
Hvor vigtigt er det, at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe klimakonsekvenser, hvis det betyder, at du skal betale mere?	30%	20%	17%	15%	3%	2%	7%	5%	1616	5,2	-	-

Der findes stor opbakning blandt de deltagende kunder til, at Kalundborg Forsyning bruger flere ressourcer på at afhjælpe klimakonsekvenser, da hele 85% synes det er meget vigtigt. Man kan passende se på det næste spørgsmål om villighed til at betale mere for, at Kalundborg Forsyning kan bruge ressourcer på at afhjælpe klimakonsekvenserne. Her ser vi 67% som i nogen grad, er villige til at betale mere. Samtidig en mindre procentdel som ikke er villige til at betale mere.

I friteksterne er kommentarene blandede. Nogle kunder har det fint med at betale mere, men synes samtidig at det er et fælles ansvar. Andre synes det er for dyrt og vil ikke betale mere. Der findes også en del uddybende kommentarer omkring emnet.

Hvor meget er du villig til at betale mere om året for at Forsyningen arbejder med bedre løsningsmodeller?



23% af kunderne ønsker ikke at betale mere. De mener at opgaven kan løses inden for de nuværende rammer. 26% er ikke afklarede med deres betalingsvillighed. Den typiske accepterede merpris ligger på 500 kr.

Langt størstedelen af de 1.604 kunder mener det er vigtigt, at Kalundborg Forsyning har fokus på at købe og anvende grøn energi. Der er dog alligevel en mindre procentdel som ikke synes det er vigtigt.

Der er en del uddybende kommentarer omkring grøn strøm og kundernes blandede holdninger til dette.

	7 Høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 Lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Benchmark
Klimaforandringer og bæredygtighed er vigtige emner. I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at Kalundborg Forsyning har fokus på at købe og anvende grøn strøm?	41%	20%	15%	15%	1%	1%	4%	4%	1604	5,7	-	-

FORBRUGERVALG

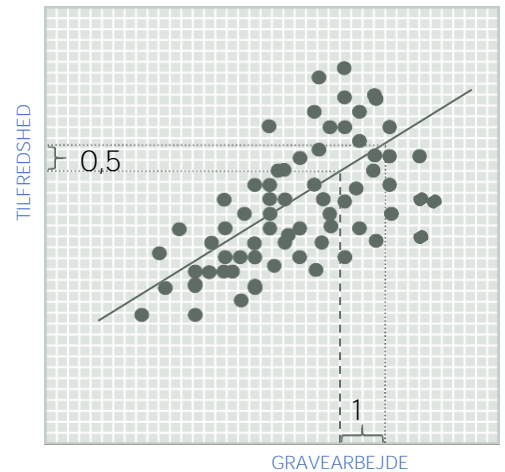
Gennemsnittet på 2,1 er lavt men er mest sigende ift. at 61% af de deltagende kunder ingen interesse har i at stille op til forbrugervalget. I friteksterne giver de fleste kunder en begrundelse for hvorfor de ikke ville stille op. Et par stykker skriver også, at de ville være interesserede.

	7 høj grad	6	5	4 Hverken eller	3	2	1 lav grad	Ved ikke	Basis	Total, 2021	Total, 2018	Bench- mark
I hvor høj grad ville det være interessant for dig, at stille op som kandidat til forbrugervalget?	2%	3%	4%	16%	3%	4%	61%	7%	1601	2,1	-	-

EFFEKTANALYSE – SÅDAN BEREGNES HVAD DER ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED

Et tema eller udsagns betydning for kundernes tilfredshed er et mål for den lineære sammenhæng mellem kundernes tilfredshed og det pågældende tema/udsagn.

Forsimpler kan man sige, at det der har størst betydning for kundernes tilfredshed, er det som i højst grad adskiller de tilfredse fra de utilfredse. Hvis alle kunder uanset deres tilfredshed vurderer et udsagn ens højt, er det ikke det, der adskiller de tilfredse fra de utilfredse og dermed ikke det der har betydning for om kunden er tilfreds eller ej. Det har derimod de udsagn, hvor de tilfredse svarer positivt og de utilfredse negativt. Der er således tale om et udsagn, som er afgørende for om kunderne er tilfredse i sådanne tilfælde. Jo større sammenhæng, der er mellem kundernes tilfredshed og hvordan udsagnet er vurderet, jo større betydning har udsagnet. Temaers betydning er beregnet på baggrund af de underliggende udsagns vurderinger. Hermed bliver det muligt at prioritere sin indsats efter temaernes betydning.



Et eksempel på en lineær sammenhæng er vist i figuren til højre. Prikkerne er kundernes svar mht. henholdsvis tilfredshed og gravearbejde.

Linjen i grafen kan bruges til at indikere, hvad der vil ske med kundernes tilfredshed, hvis vurderingen af gravearbejde forbedres. Det antages nemlig, at hvis en kunde bliver gladere for temaet gravearbejde vil det påvirke kundens samlede tilfredshed positivt.

Den stiplede linje viser, at en forbedring i vurderingen af gravearbejde på 1 vil forbedre kundernes tilfredshed med 0,5.

Denne forbedring er den betydning som temaet har for kundernes tilfredshed.

Den statistiske metode Partial Least Squares Regression bruges til at beregne betydningen. Metoden kan måle mange faktorer (udsagn og temaer) sammenhæng med en resultatvariabel (her tilfredshed) på en gang og tager således også højde for deres indbyrdes påvirkninger. I arbejdet med den statistiske model kan det vurderes nødvendigt at strukturere spørgsmålene i andre temaer end temaerne brugt i spørgerammen. Listerne over de vigtigste temaer kan derfor godt afvige fra temaoversigten.

Kun udsagn og temaer, der vedrører kundernes tilfredshed medtages. Fx medtages udsagn som handler om kundernes holdninger og præferencer ikke. Det er også et krav, at størstedelen af kunderne har vurderet udsagnet. Udsagn som kun en mindre del af kunderne har vurderet er således ikke medtaget i

I dette tilfælde er disse udsagn medtaget i den statistiske analyse:

EFFEKTANALYSE – SÅDAN BEREGNES HVAD DER ER MEST AFGØRENDE FOR KUNDERNES TILFREDSHED

Temaer i effektanalysen

DRIFTSINFORMATION

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

INFORMATION

Jeg føler mig godt informeret
Der er tilstrækkelig med information i avisen
Jeg er tilfreds med de sms'er jeg modtager
Jeg er tilfreds med informationerne på Facebook
Jeg finder hurtigt de informationer jeg har brug for på hjemmesiden
Det er nemt at forstå min regning
Der er gode muligheder for at tilmelde sig informationer, f.eks. e-boks, sms, regning via mail

INFORMATION OM GRAVEARBEJDE

Jeg føler mig godt informeret ved gravearbejde i mit lokalområde
Det er nemt at få mere information

LEVERING OG KVALITET

Jeg oplever at vandkvaliteten er god
Jeg oplever en stabil forsyning af vand
Jeg oplever en stabil forsyning af fjernvarme

UDFØRSEL AF GRAVEARBEJDE

Skiltning og afmærkning er god
Der er sørget for god fremkommelighed
Jeg er tilfreds med oprydningen og genetableringen i området