

# DANVA BENCHMARKING 2014



## KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2014

1. oktober 2014

### *Frederikshavn Vand A/S*

---

Selskaber, der deltager i DANVA Benchmarking, er i 2014 blevet tilbudt at deltage i den tilbagevendende kundetilfredshedsundersøgelse. DANVA Benchmarking har hvert andet år, siden 2004, tilbudt disse kundetilfredshedsundersøgelser. Der var 32 drikkevandsselskaber, der deltog i undersøgelsen i år.

Undersøgelsen bestod af 16 spørgsmål, som umiddelbart kunne besvares, uden at kunden havde været i direkte kontakt med selskabet. Et markedsanalysefirma har telefonisk kontakttet 100 tilfældige kunder, i de deltagende selskabers forsyningsområde. For de største selskaber er der kontakttet 150 kunder.

#### **Overordnede gennemsnitlige resultater for drikkevandsselskaberne**

Det fremgår, at den samlede tilfredshedsvurdering af selskaberne generelt er høj; en score på 4,4 ud af 5. Den samlede tilfredshedsvurdering er derfor steget lidt i forhold til 2012.

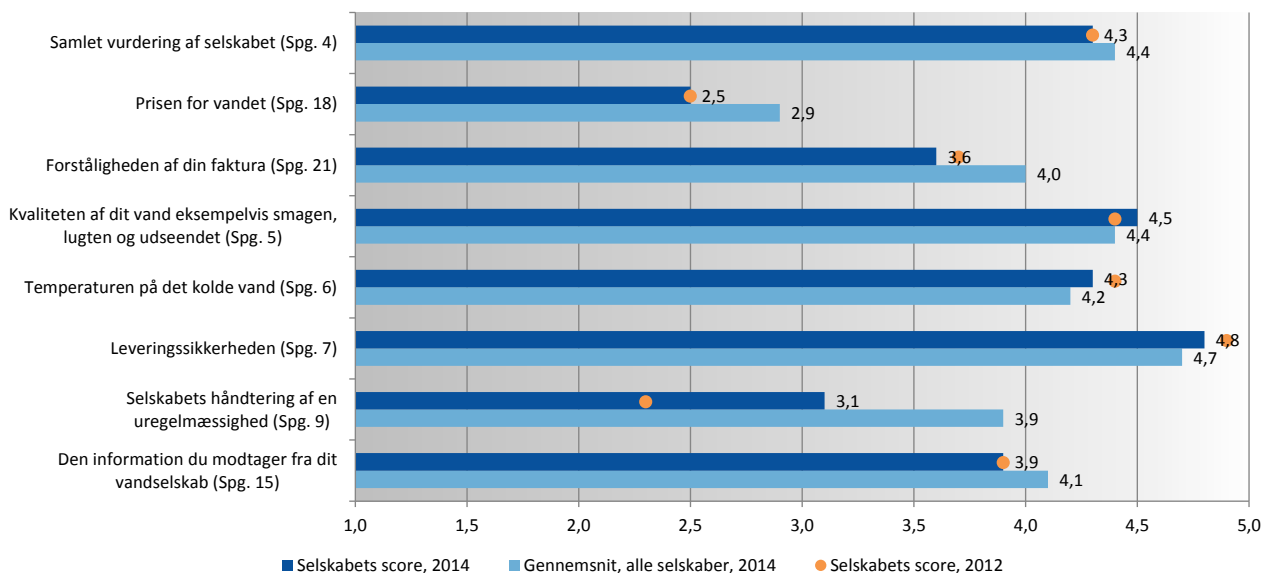
Undersøgelsen viser også, at der stadig er en stor del af forbrugerne, der fortsat ikke kender deres eget vandforbrug og prisen på deres vand.

Af undersøgelserne fra 2004 frem til 2014 fremgår det, at tilfredsheden med selskaberne er relativt stabil.

Herunder illustreres resultaterne fra årets kundetilfredshedsundersøgelse, hvor søjlerne viser årets resultat sammenlignet med gennemsnittet af alle deltagere. Hvis selskabet deltog i 2012, vises resultatet fra denne undersøgelse som en prik.

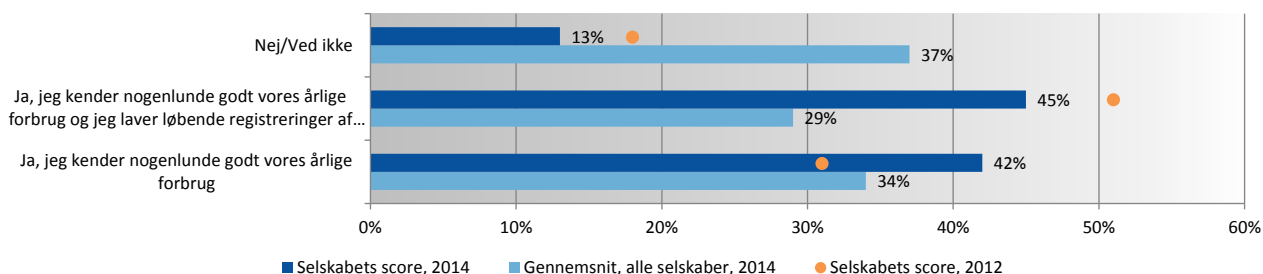
Kunderne er blevet spurgt om deres vurdering af selskabet, prisen for vandet, forståeligheden af fakturaen, kvaliteten af vandet, vandtemperaturen, leveringssikkerheden, selskabets håndtering af eventuelle uregelmæssigheder og den information, som kunden modtager fra vandselskabet. Resultaterne af disse spørgsmål - selskabets score (fra 1-5, hvor 5 er størst tilfredshed) illustreres i figuren herunder:

### Kundens tilfredshedsgrad



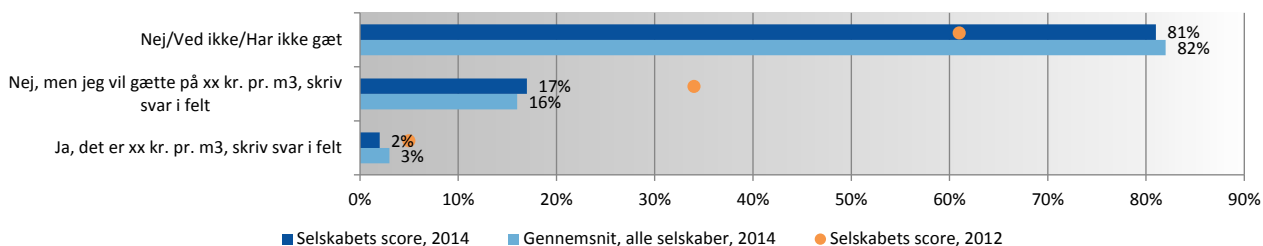
Kunderne er blevet spurgt om kendskabet til eget vandforbrug, hvor kunden har kunnet vælge 3 muligheder. Besvarelsene illustreres herunder:

### Kendskab til eget vandforbrug (Spg. 17)



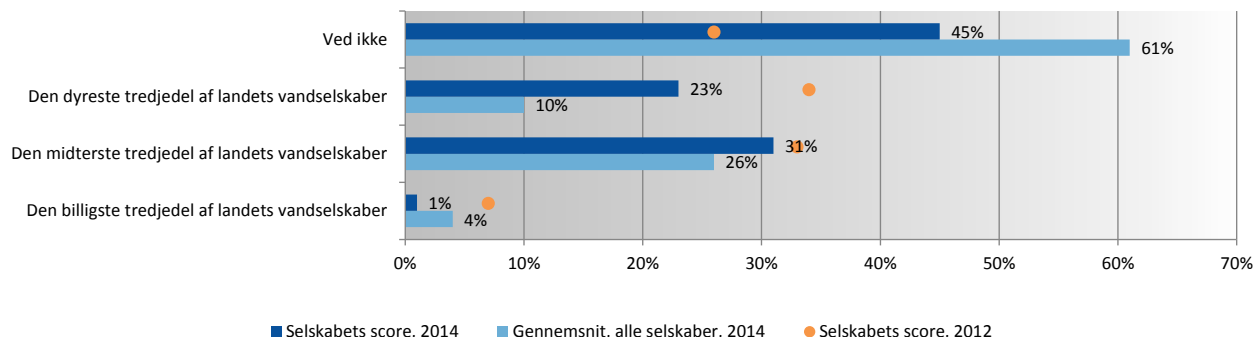
Efterfølgende blev kunden spurgt om kendskabet til egen kubikmeterpris for vand. Kunden har haft 3 svarmuligheder. Det fremgår, at det er få, der kan svare helt klart på hvad prisen er; jf. figuren herunder:

### Kendskab til egen kubikmeterpris for vand (Spg. 19)



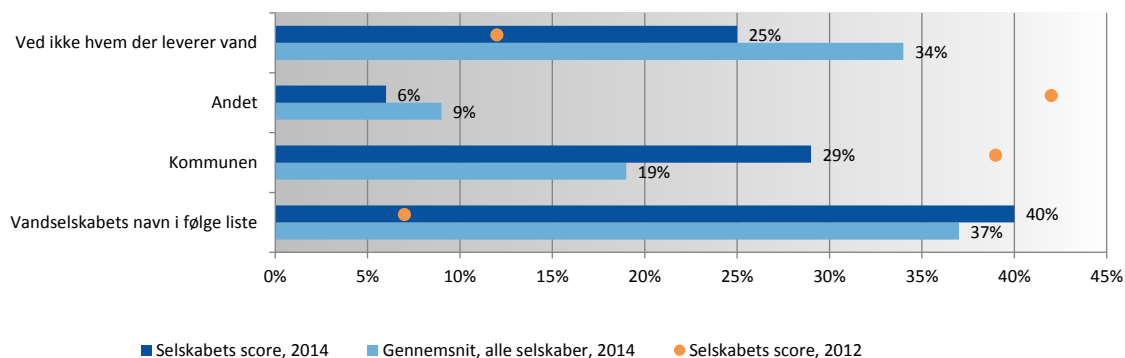
Kunderne blev ligeledes spurgt om kendskabet til egen pris for vandet i forhold til gennemsnitsprisen på landsplan. Kunden har her haft 4 svarmuligheder. Besvarelsen illustreres herunder:

### Kendskab til egen pris i forhold til landsplan (Spg. 20)



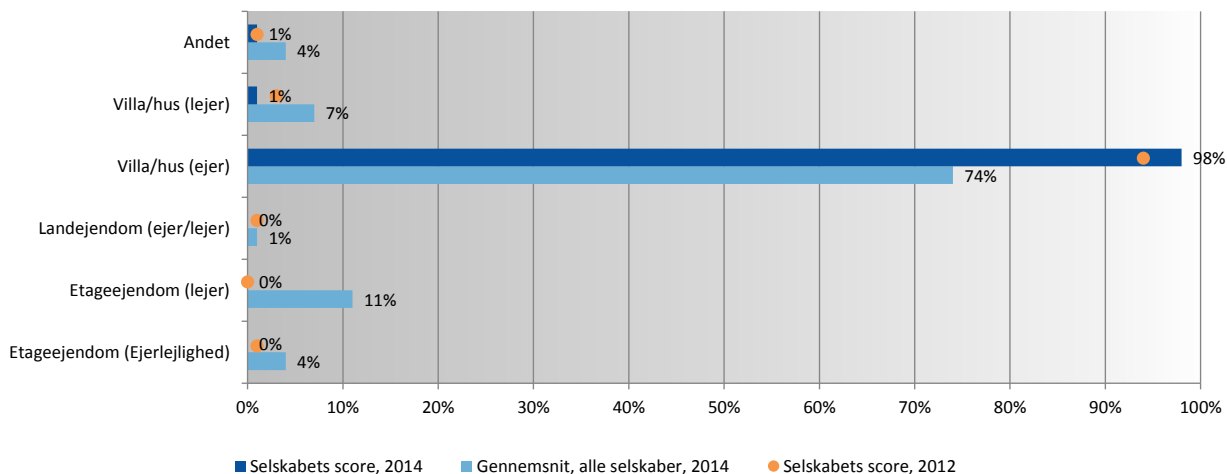
Telefonintervieweren startede interviewet med at sige, at vedkommende ringede på vegne af deres vandselskab, og første spørgsmål gik på, om de kendte selskabets navn. Der var 4 svarmuligheder. Svarene illustreres herunder:

### Kendskab til vandselskabets navn (Spg. 1)

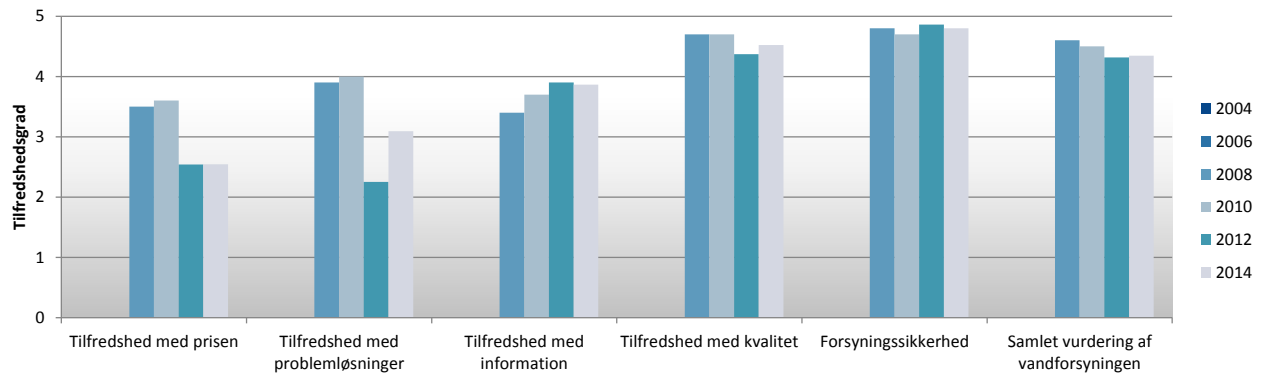


Der blev også spurgt ind til hvilken type bolig, de adspurgte bor i. Her har kunderne skulle vælge mellem 6 muligheder. Boligfordelingen fremgår af figuren herunder:

### Hvilken type bolig de adspurgte bor i (Spg. 3)

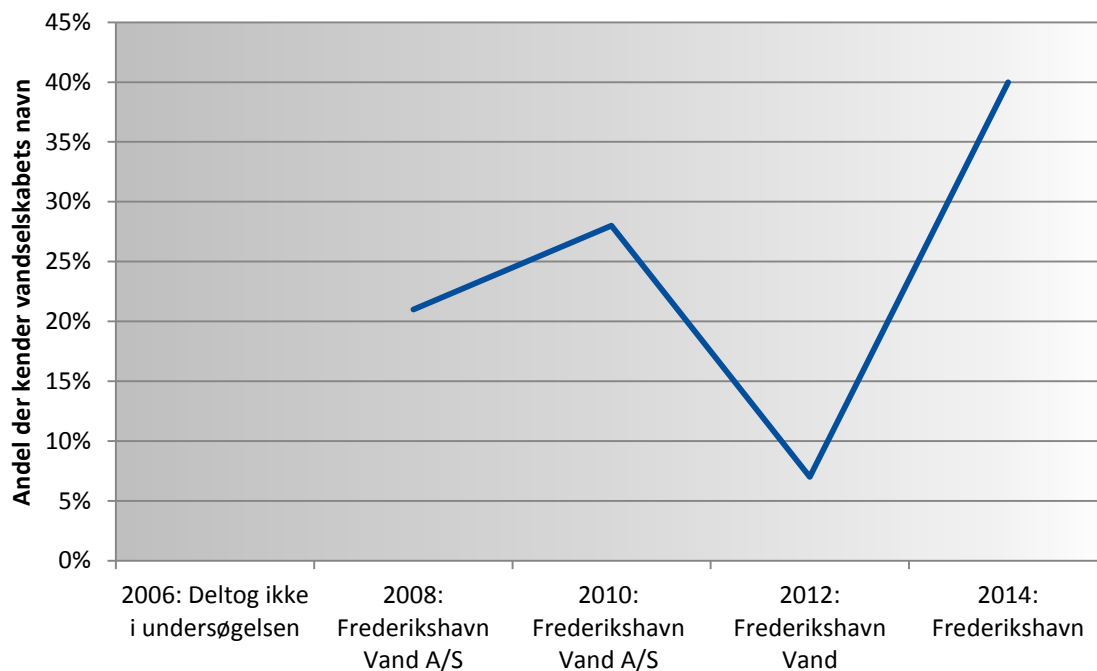


I nedenstående figur illustreres årets og evt. forrige års (2004, 2006, 2008, 2010 og 2012) tilfredshedsresultater vedr. 1) prisen, 2) evt. problemløsning, 3) information, 4) kvalitet, 5) forsyningsikkerhed og 6) samlet tilfredshed:



I figuren herunder illustreres kendskabet til selskabets navn i årets undersøgelse og udviklingen i kendskabet til navnet (2004, 2006, 2008, 2010, 2012 og 2014 afhængigt af om selskabet her deltaget før):

### Kendskab til vandselskabets navn (Spg. 1)



Har du spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens resultater er du meget velkommen til at kontakte os.