

**Tilfredshedsanalyse**  
**af**  
**Næstved Varmeværk A.m.b.A**  
**Sammenfatning og konklusioner**

Efterår 2016



**Indholdsfortegnelse**

<b>Undersøgelsen</b>	<b>3</b>
<b>Tilfredshed med ydelserne</b>	<b>3</b>
<b>Tilfredshed med kommunikationen</b>	<b>5</b>
<b>Kontakt med Næstved Varmeværk</b>	<b>8</b>
<b>Foretrukken varmforsyning</b>	<b>10</b>
<b>Mangler fra Næstved Varmeværk</b>	<b>11</b>
<b>Gode råd til Næstved Varmeværk</b>	<b>11</b>

## Undersøgelsen

Næstved Varmeværk A.m.b.A. har i efteråret 2016 foranstaltet gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er gennemført af konsulent- og rådgivningsvirksomheden Elgaard Partners ApS og er en opfølgning på den tilsvarende, der blev gennemført i efteråret 2012.

Data er indsamlet ved spørgeskemaer til 794 kunder i parcel- og rækkehuse, 563 kunder i udlejningsejendomme og boligforeninger samt 405 kunder blandt virksomheder og institutioner mv. I alt 24 pct. af de udsendte spørgeskemaer er modtaget retur og udfyldt, så de har kunnet anvendes i undersøgelsen. Besvarelsesprocenten anses rimeligt tilfredsstillende.

	2016			2012		
	Udsendte	Besvarelser	Svarpct.	Udsendte	Besvarelser	Svarpct.
Parcel- og rækkehuse	794	231	29	767	298	39
Udlejningsejendomme/boligforeninger	563	123	22	556	173	31
Virksomheder/institutioner	405	63	16	429	92	21
I alt	1.762	417	24	1.752	563	32

## Tilfredshed med ydelserne

Ca. 9 ud af 10 af svarpersonerne er generelt tilfredse eller meget tilfredse med Næstved Varmeværk. Tre pct. er generelt utilfredse eller meget utilfredse.

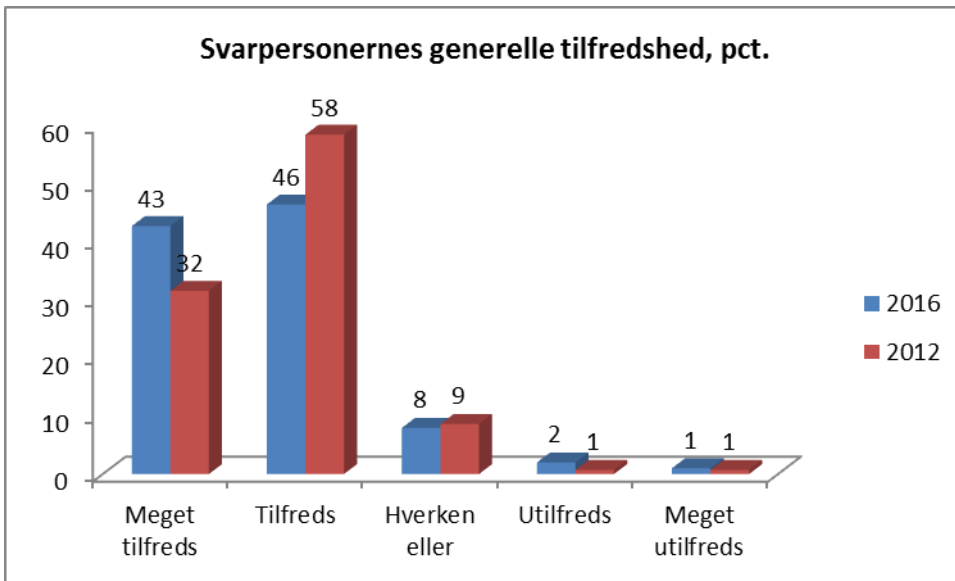
### Svarpersonernes generelle tilfredshed

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	172	187	32	8	4	403
2012	176	326	48	4	4	558

Tilfredsheden gælder alle grupper af kunder, men er mest udbredt blandt parcel- og rækkehuskunderne, hvor 92 pct. enten er tilfredse eller meget tilfredse, mens 87 pct. af kunderne blandt udlejningsejendomme og boligforeninger og 82 pct. blandt virksomheder og institutioner enten er tilfredse eller meget tilfredse.

Samlet set er tilfredsheden stort set på samme niveau som i 2012, men dækker over flere tilfredse og meget tilfredse blandt kunder i parcel- og rækkehuse og færre blandt udlejningsejendomme og boligforeninger samt virksomheder og institutioner.

Samtidig er andelen, der generelt er meget tilfredse steget, mens andelen, der blot er tilfredse, er faldet.

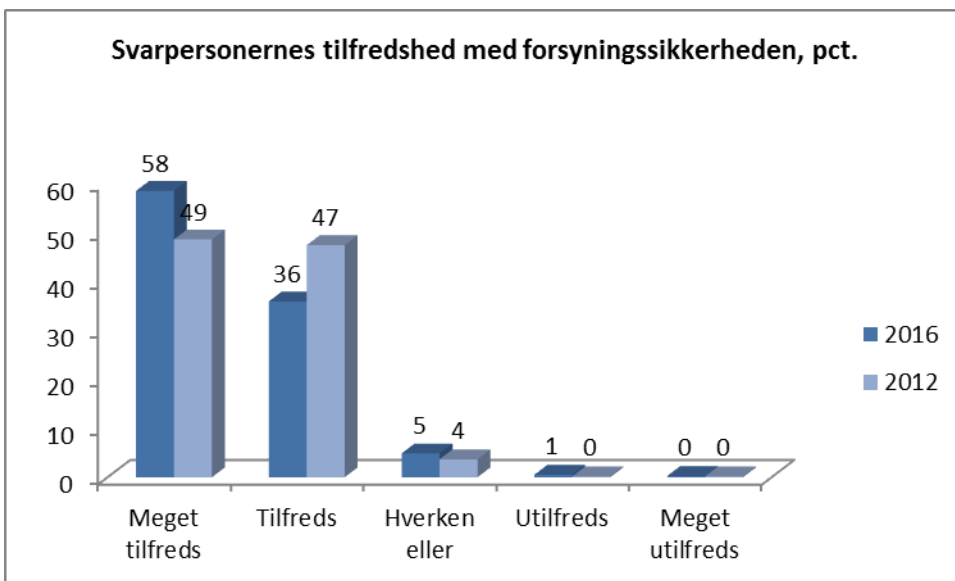


Især forsyningssikkerheden er der stor tilfredshed med.

#### Svarpersonernes tilfredshed med forsyningssikkerheden

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	228	140	19	2	1	390
2012	251	245	19	1	1	517

Mere end ni ud af 10 er enten tilfredse eller meget tilfredse med forsyningssikkerheden.

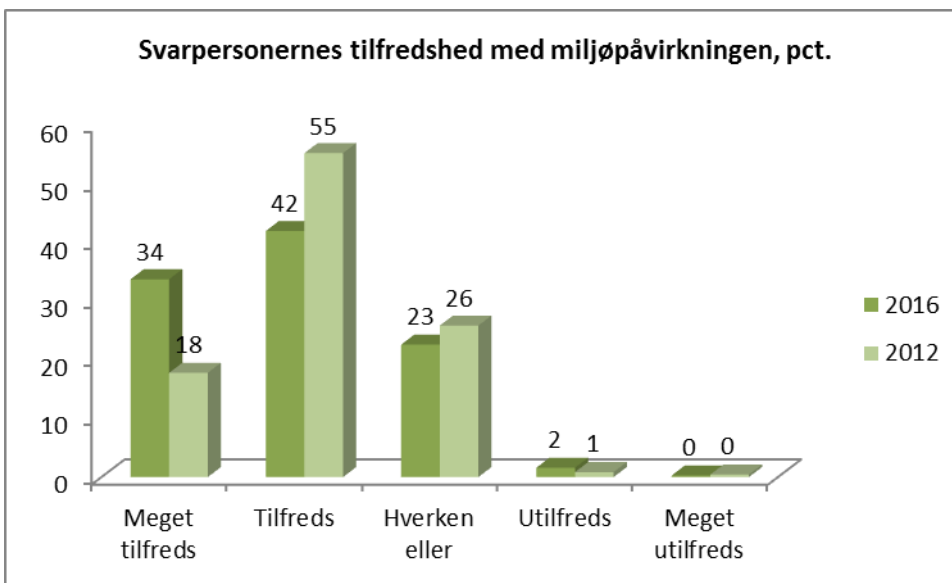


Næstved Varmeværks miljøpåvirkning i forhold til alternativer er tre fjerdedele tilfredse eller meget tilfredse med. En fjerdedel svarer dog "hverken eller" til spørgsmålet.

#### Svarpersonernes tilfredshed med miljøpåvirkningen

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	127	158	85	6	1	377
2012	84	261	122	4	2	473

Niveauet er nogenlunde det samme som i 2012, men der er sket en forskydning i retning af, at flere nu er meget tilfredse, og færre blot er tilfredse.

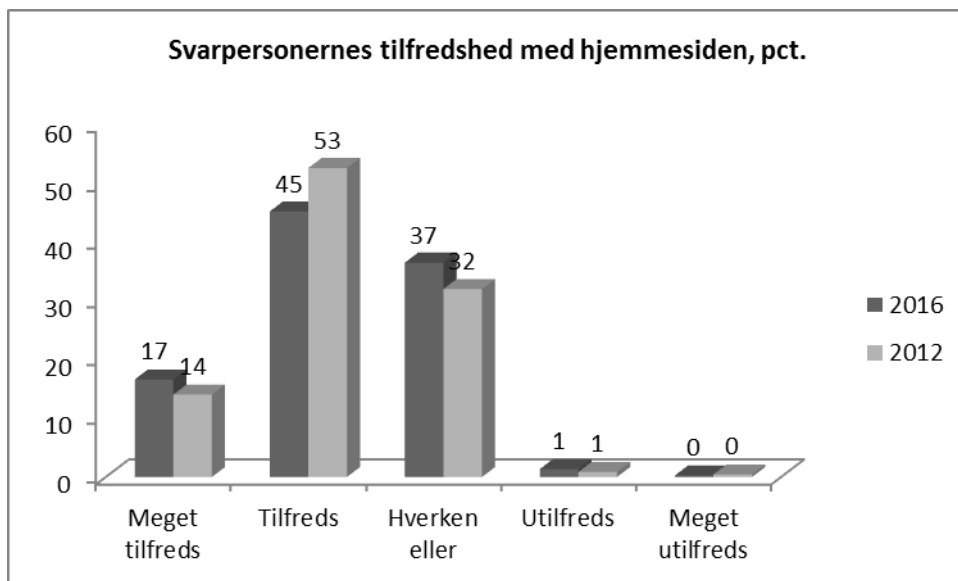


## Tilfredshed med kommunikationen

#### Svarpersonernes tilfredshed med hjemmesiden

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	61	166	134	5	1	367
2012	64	240	146	4	2	456

Godt en tredjedel er hverken tilfreds eller utilfreds med hjemmesiden, men ca. to tredjedele er tilfredse eller meget tilfredse.

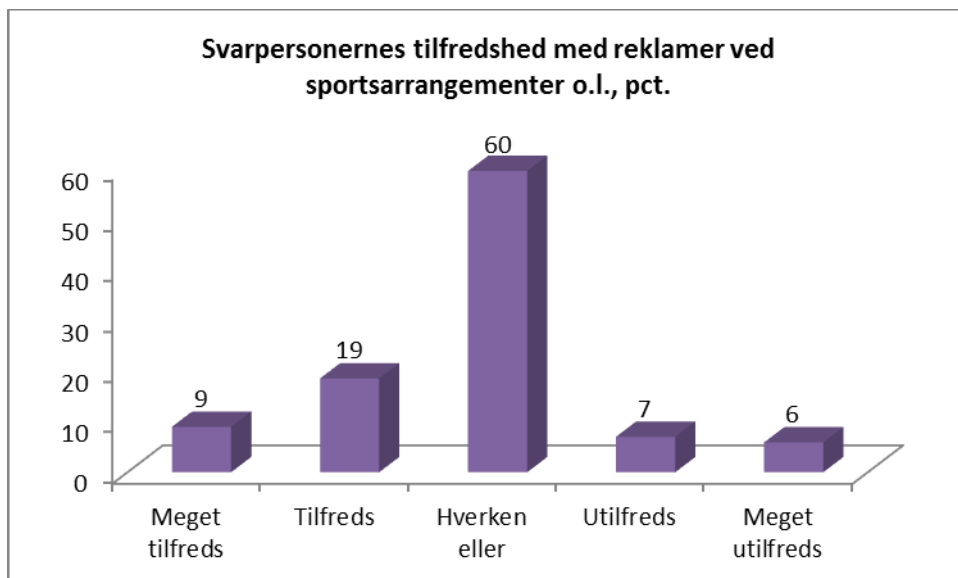


Mindre markant er tilfredsheden, når det gælder Næstved Varmeværks reklamer ved sportsarrangementer o.l.

**Svarpersonernes tilfredshed med reklamer ved sportsarrangementer o.l.**

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	32	66	212	25	23	358

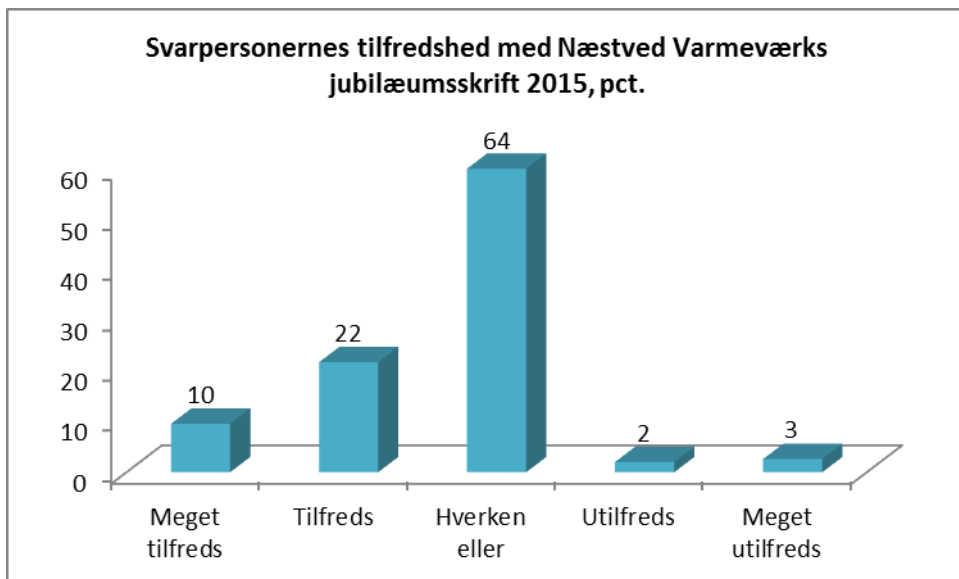
Over halvdelen svarer "hverken eller", og hver ottende enten er utilfreds eller meget utilfreds med Næstved Varmeværks reklamer ved sportsarrangementer o.l., mens mindre end hver tredje er tilfreds eller meget tilfreds.



Når det gælder tilfredsheden med jubilæumsskriftet 2015 svarer to tredjedele "hverken eller" på spørgsmålet om deres tilfredshed hermed.

### Svarpersonernes tilfredshed med jubilæumsskrift 2015

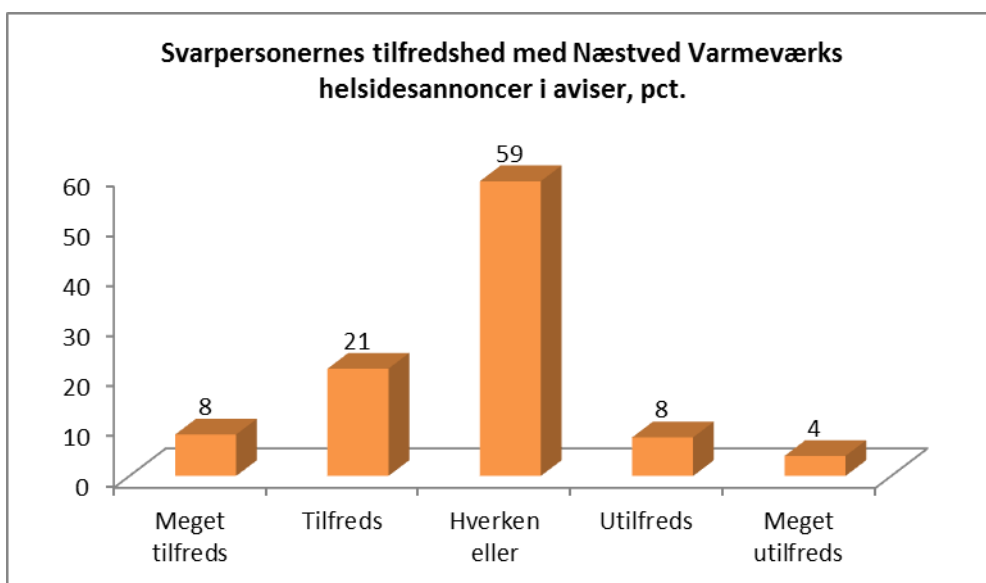
Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	29	75	206	27	14	351



De fleste svarer også "hverken eller", når det gælder helsidesannoncerne i aviserne. Her er hver ottende utilfreds eller meget utilfreds, mens færre end hver tredje udtrykker tilfredshed.

### Svarpersonernes tilfredshed med helsidesannoncer i aviser

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	8	21	59	8	4	351



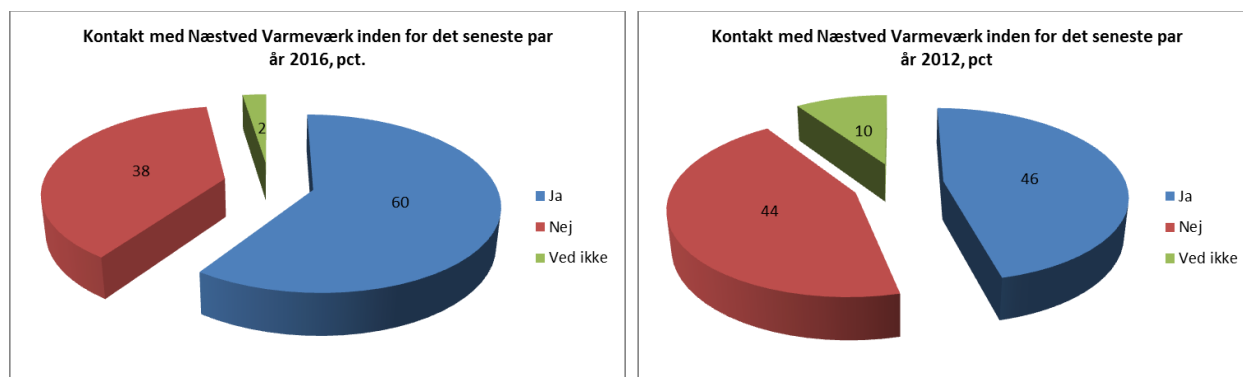
## Kontakt med Næstved Varmeværk

Over halvdelen af kunderne har inden for de seneste par år været i kontakt med Næstved Varmeværk.

Kontakt med Næstved Varmeværk inden for det seneste par år

Antal	Ja	Nej	Ved ikke	Samtlige
2016	242	154	10	406
2012	260	249	54	563

Det er en betydelig stigning i forhold til 2012.



Kontakten har for de flestes vedkommende bestået i målertskift.

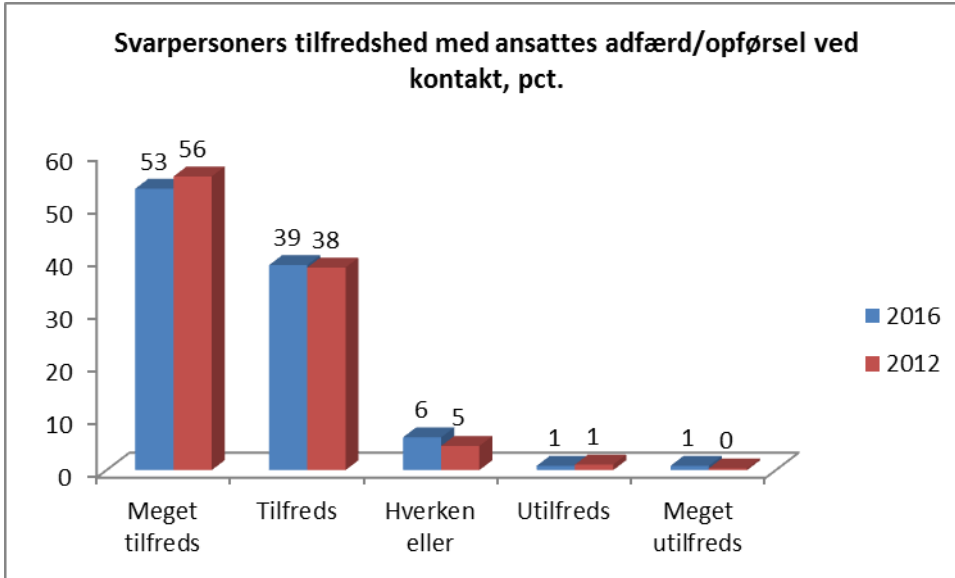
Generelt synes kontakten ikke at have påvirket tilfredsheden i hverken den ene eller den anden retning, idet svarene fra dem, der har været i kontakt, stort set ikke adskiller sig fra svarene fra dem, der ikke har været i kontakt med Næstved Varmeværk.

Svarpersonernes tilfredshed med ansattes adfærd/opførsel

Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	129	94	15	2	2	242
2012	158	109	13	3	1	284

Når det gælder tilfredsheden med selve kontakten er mere end ni ud af ti tilfredse eller meget tilfredse med Næstved Varmeværks ansattes adfærd og opførsel i forbindelse med kontakten.

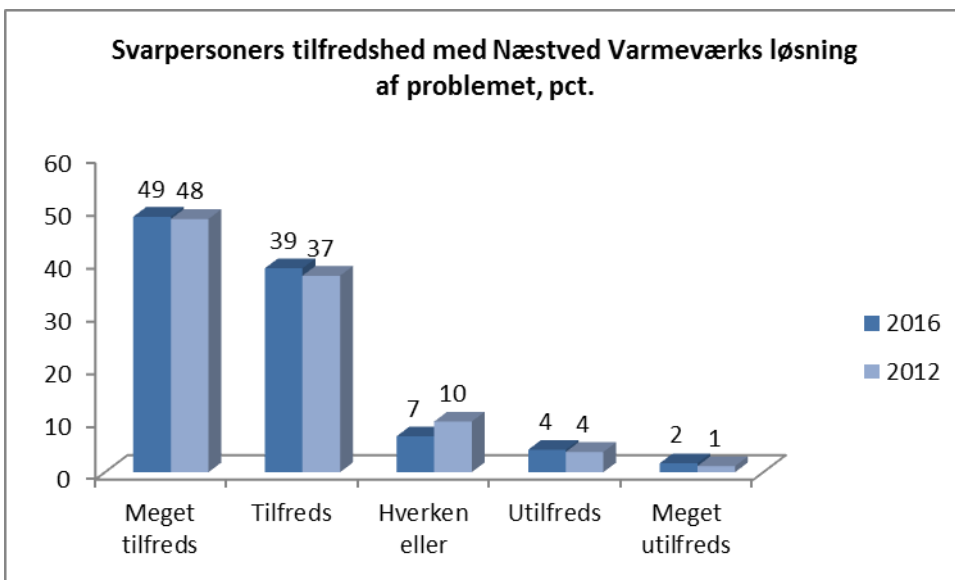




En næsten tilsvarende andel er tilfreds eller meget tilfreds med Næstved Varmeværks løsning af det problem, der har været årsag til kontakten.

#### Svarpersonernes tilfredshed med løsning af problemet

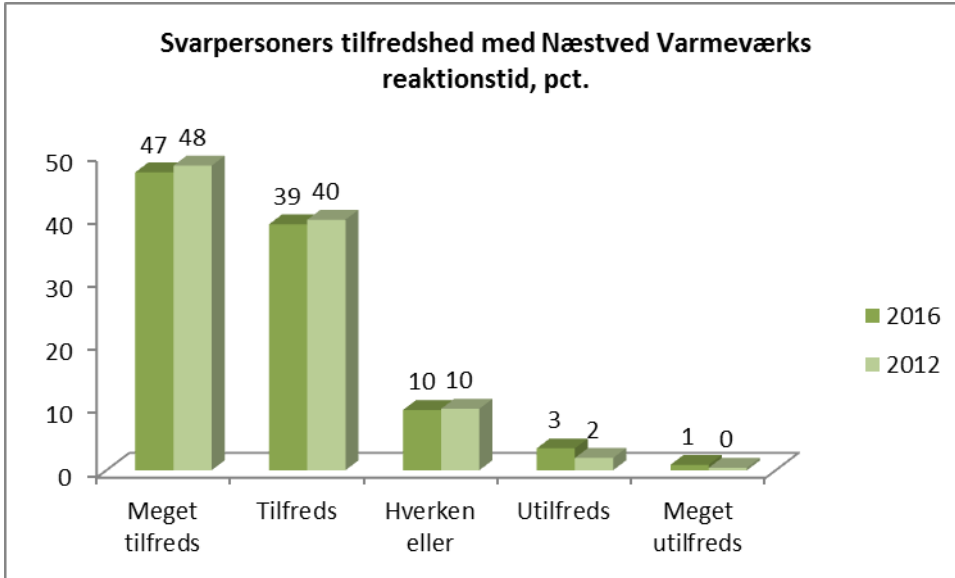
Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	114	91	16	10	4	235
2012	125	97	25	10	3	260



Noget tilsvarende gælder Næstved Varmeværks reaktionstid.

#### Svarpersonernes tilfredshed med reaktionstiden

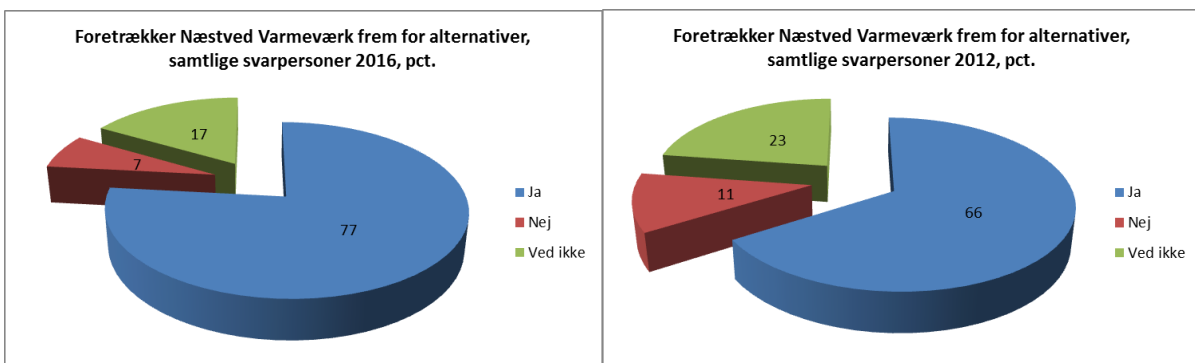
Antal	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Samtlige
2016	109	90	22	8	2	231
2012	124	102	25	5	1	257



## Foretrukken varmforsyning

Alt i alt foretrækker 77 pct. af svarpersonerne varme fra Næstved Varmeværk frem for alternativer. Især blandt husholdningerne i parcel- og rækkehuse er andelen høj, nemlig 84 pct., mens den var 61 pct. i 2012. Blandt udlejningsejendomme og boligforeninger samt virksomheder og institutioner er andelen derimod faldet fra henholdsvis 72 til 67 pct. og fra 73 pct. til 68 pct.

Bemærkelsesværdigt er det dog, at den andel blandt udlejningsejendomme og boligforeninger samt virksomheder og institutioner, der svarer nej til, at de foretrækker varmforsyning fra Næstved Varmeværk ikke er steget, men er uændret fra 2012 til 2016.



Forsyningsikkerheden er den helt overvejende årsag til, at kunderne foretrækker Næstved Varmeværk. Pris nævnes også af mange som årsag. Samtidig er prisen den årsag, der hyppigst nævnes som begrundelse for ikke at foretrække Næstved Varmeværk.

## **Mangler fra Næstved Varmeværk**

Hver ottende svarer ja på spørgsmålet om, hvorvidt kunden mangler noget fra Næstved Varmeværk.

Især angiver kunderne at mangle spareråd. Flere nævner også et nyhedsbrev.

## **Gode råd til Næstved Varmeværk**

Mange af svarpersonerne har benyttet anledningen til at give gode råd til Næstved Varmeværk.

De fleste af disse råd går på at spare udgifterne til bygning af den ny kontorbygning og i stedet sætte prisen ned. Blandt udlejningsejendomme og boligforeninger samt virksomheder og institutioner har 7 pct. givet udtryk for det synspunkt.