



NYBORG FORSYNING & SERVICE A/S
- en del af din hverdag

Gasværksvej 2
5800 Nyborg
Tlf.: 63 31 5000
nfs@nfs.as
www.nfs.as

Kundetilfredshedsundersøgelse 2023

Nyborg Forsyning & Service A/S

Indhold

Hvem er vi?	1
Vision og mission	1
Om kundetilfredshedsundersøgelsen	1
Antal respondenter og usikkerheder	2
Hovedkonklusion.....	3
Udregning af tilfredshed.....	4
Undersøgelsens resultater	5
Boligtype.....	5
Kontakt med os	5
Kundeservicetilfredshed	6
Hjemmesiden	7
Driftsforstyrrelser	8
Renovation	9
Genbrugsstation.....	10
Villighed til at betale mere for at forsyningen kan blive mere klimaneutral.....	11
Kundetilfredshedsindeks	11
Sammenligning med forrige kundeserviceundersøgelse.....	11

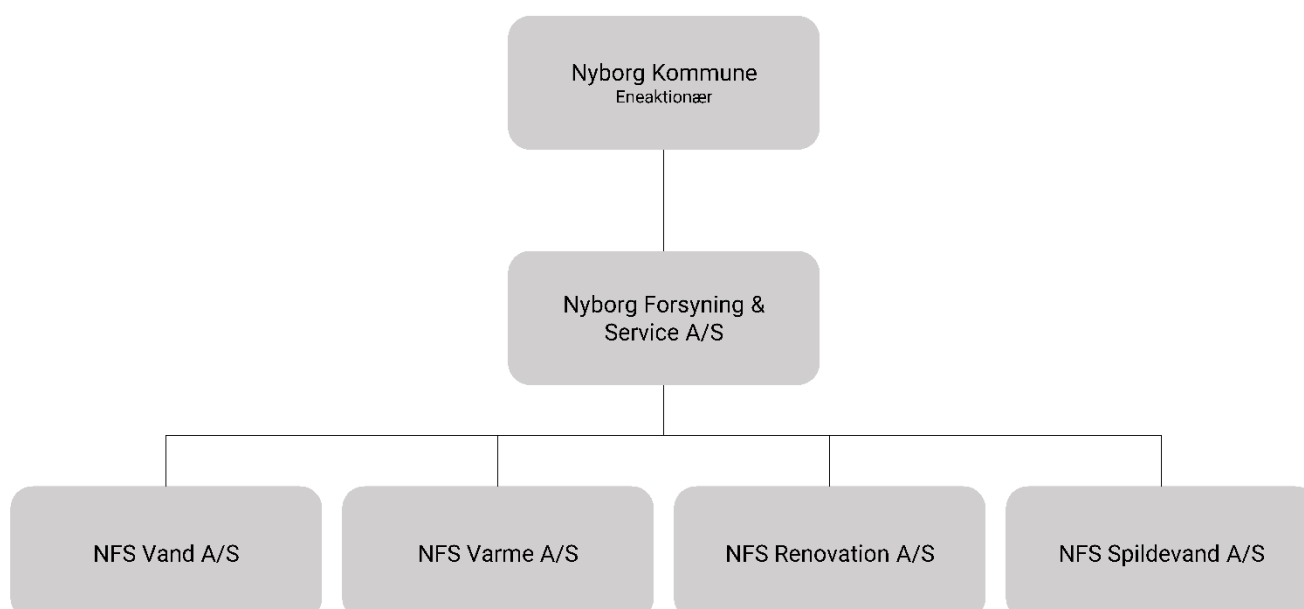
Hvem er vi?

Måske ses vi på genbrugsstationen? Måske afregner vi dit vandforbrug og rensrer dit spildevand? Eller du får besøg af vores montør for at få installeret vand eller fjernvarme?

Vi leverer forsyning i Nyborg Kommune via fire datterselskaber indenfor områderne vand, fjernvarme, renovation og spildevand. Nyborg Forsyning er 100% ejet af Nyborg Kommune.

Nyborg Forsyning beskæftiger 60 medarbejdere, der servicerer over 19.000 kunder.

Organisationsplan:



Vision og mission

Vi ønsker at levere sikker, miljøvenlig og bæredygtig forsyning til kunderne, så vi kan være en attraktiv og konkurrencedygtig forsyning med fokus på kundernes behov. Derfor gennemfører vi som udgangspunkt en kundetilfredshedsundersøgelse hvert 3. år.

Om kundetilfredshedsundersøgelsen

Den 23/10/23 blev den anonyme undersøgelse sendt ud med sms til en andel af vores kunder med et registreret mobilnummer og den blev offentliggjort på vores hjemmeside www.nfs.as. Herved har kunderne med et registreret mobilnummer eller internetadgang haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. Undersøgelsen løb i 14 dage og blev lukket

ned den 06/11/2023. Undersøgelsen blev på sms udsendt til 10.357 mobilnumre. Undersøgelsen blev gennemført via et online spørgeskema.

I denne kundetilfredshedsundersøgelse har vi valgt at skære undersøgelsen ind til benet, så den kun indeholder de vigtigste spørgsmål til kunderne omkring vores kundeservice. Vi vil fremadrettet afholde kundetilfredshedsundersøgelser omhandlende de øvrige forsyningsområder særskilt.

Nyborg Forsyning & Service A/S benytter analysens resultater til at prioritere indsatsområder i forhold til vores kundeservice og kommunikation.

Antal respondenter og usikkerheder

Undersøgelsen var åben i 14 dage, den blev lukket ned den 06/11/23. Ved undersøgelsens afslutning havde 480 svaret på undersøgelsen. Dermed er svarprocenten

$$Svar_{\%} = \frac{480}{10357} \cdot 100 = 4,63\%$$

Alder	18-24.	25-34.	35-44.	45-64.	65 og over.	Total
<i>Postnummer</i>						
5874 Hesselager	0	0	0	0	1	1
5550 Langeskov	0	1	0	0	1	2
5871 Frørup	1	0	2	13	11	27
5853 Ørbæk	2	3	2	14	23	44
5540 Ullerslev	0	1	6	28	37	72
5800 Nyborg	0	1	19	112	202	334
Total	3	6	29	167	275	480

Tabel 1 - Fordeling af respondenter på postnr. og aldersgruppe.

Det er vigtigt at være opmærksom på de lave svarprocenter i Langeskov og Hesselager, da disse heraf naturligvis ikke er repræsentative. Det samme gør sig gældende for aldersgrupperne 18-24 år og 25-34 år. Dette betyder også, at det er svært at sammenligne disse postnr. og aldersgrupper med resten af postnumrene og aldersgrupperne.

De fleste spørgsmål i undersøgelsen var valgfrie at svare på medmindre andet var angivet. Det vil sige, at hvis der var nogen af spørgsmålene respondenterne ikke kunne/ville svare på, havde de mulighed for at springe dem over.¹

¹ Se bilag 1.

Hovedkonklusion

I oktober 2023 udsendte vi en sms til vores kunder med et link til kundetilfredshedsundersøgelsen. Baggrunden for undersøgelsen er, at Nyborg Forsyning & Service A/S ønsker at blive bedre til at servicere og kommunikere med vores kunder. 480 kunder valgte at udfylde vores spørgeskema - tusind tak for jeres feedback!

Besvarelsene har vist, at vi yder en god service, men at der er forbedringsmuligheder, som vi kan følge op på. På baggrund af besvarelsene vil vi udarbejde en konkret handleplan med tiltag til, hvordan vi kan blive bedre.

Vi ønsker løbende feedback fra vores kunder, så har du spørgsmål, ris eller ros er du altid velkommen til at kontakte os på

Tlf. 6331 5000

Mail: nfs@nfs.as.

Venlig Hilsen

Erik Hansen, direktør.

Udregning af tilfredshed

Den indsamlede data fra respondenterne opsummeres i forskellige diagrammer efter hvad der giver mening afhængigt af spørgsmålet. Grundet de lave svarprocenter i flere postnr. og aldersgrupper, opsummeres dataene kun overordnet i denne rapport.

For hvert spørgsmål bestemmes en CSAT score, *Customer Satisfaction Score*. CSAT-scoren et simpelt mål for den overordnede tilfredshed, der er let at sammenligne over tid. CSAT-scoren er et udtryk for andelen af tilfredse respondenter ud af det samlede antal respondenter. Det vil sige, at CSAT-scoren er givet ved,

$$CSAT = \frac{\text{Antal tilfredse respondenter (Helt enig, Enig)}}{\text{Samlet antal respondenter}} \cdot 100\%$$

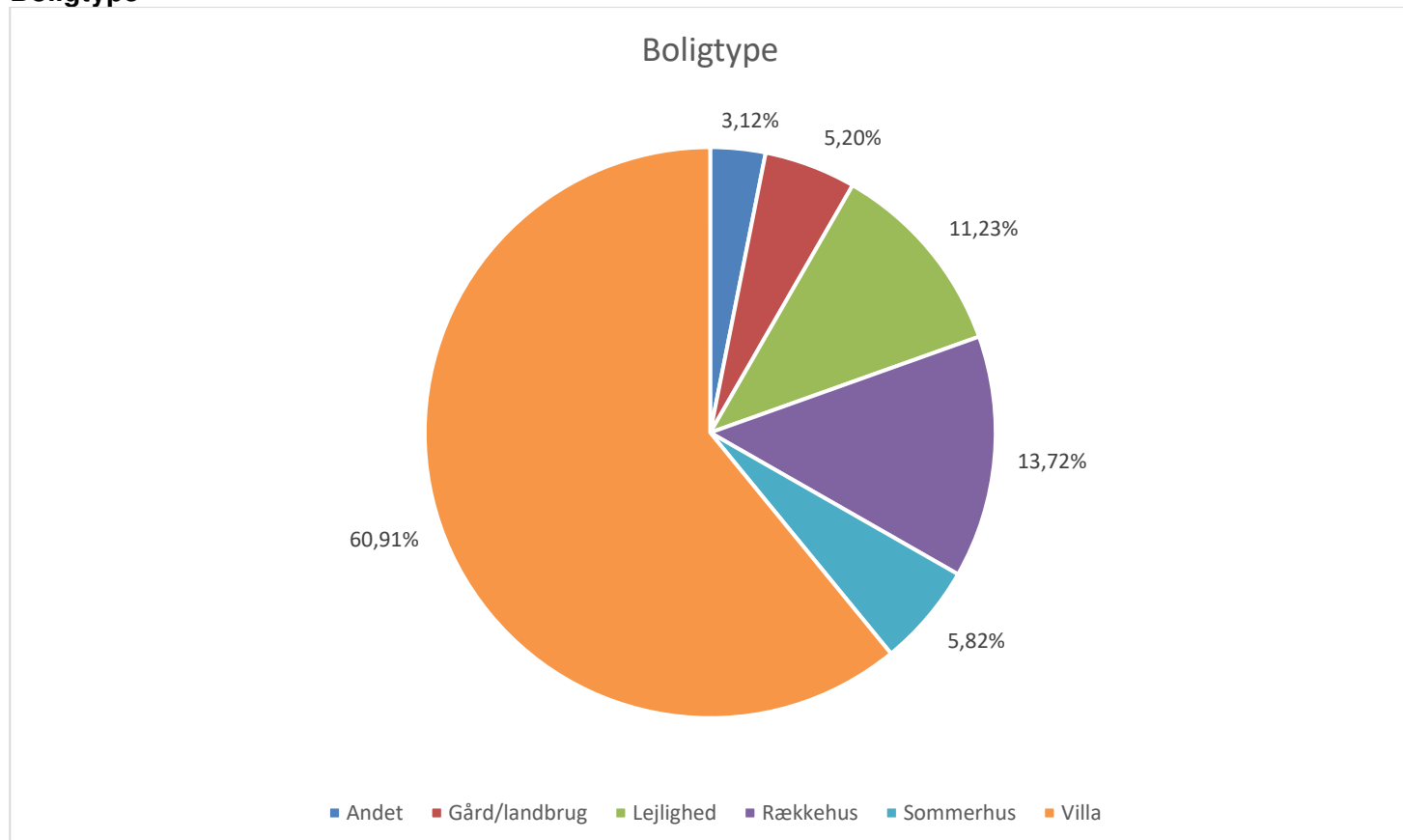
CSAT-scoren giver et billede af udviklingen for et givent spørgsmål over tid. For at få et billede af den overordnede udvikling i tilfredshed opstilles et kundetilfredshedsindeks. Indekset bestemmes ved gennemsnittet af samtlige CSAT-scoringer,

$$CSI_{2023} = \frac{\text{Summen af CSAT}}{\text{Antal CSAT - score}}$$

Undersøgelsens resultater

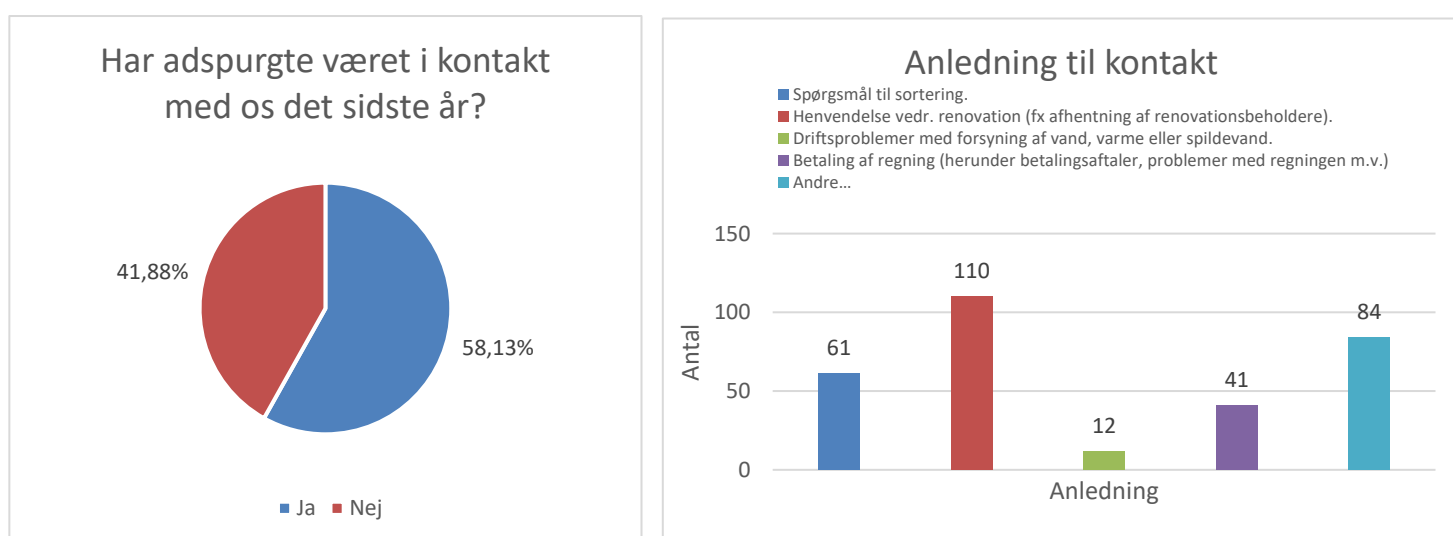
I dette afsnit kan du læse hovedresultaterne fra undersøgelsen.

Boligtype



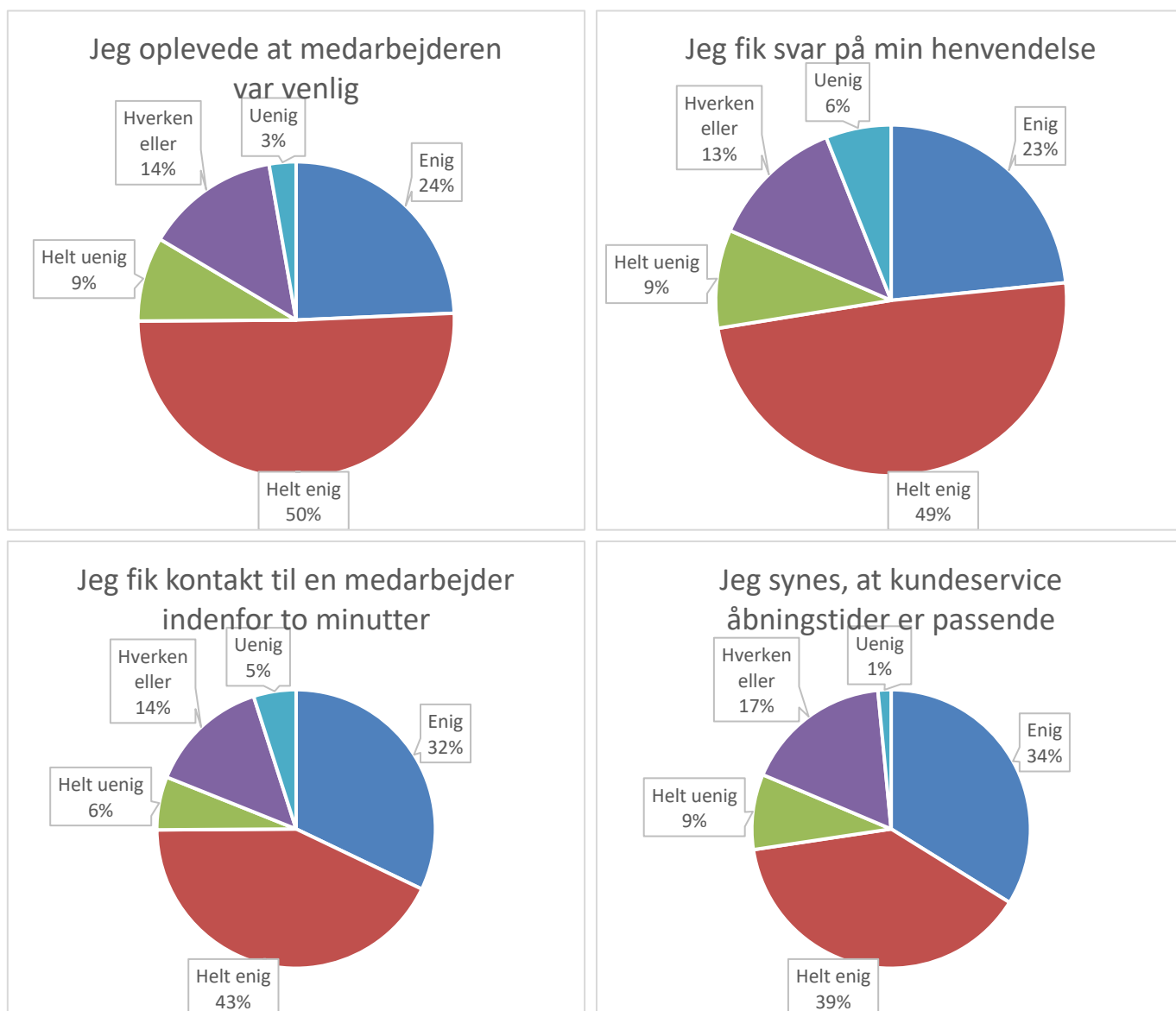
Figur 1 - Procentvis fordeling af boligtyper.

Kontakt med os



Figur 2 - Procentvis fordeling af adspurgte, der har været i kontakt med forsyningen og anledning til kontakt.

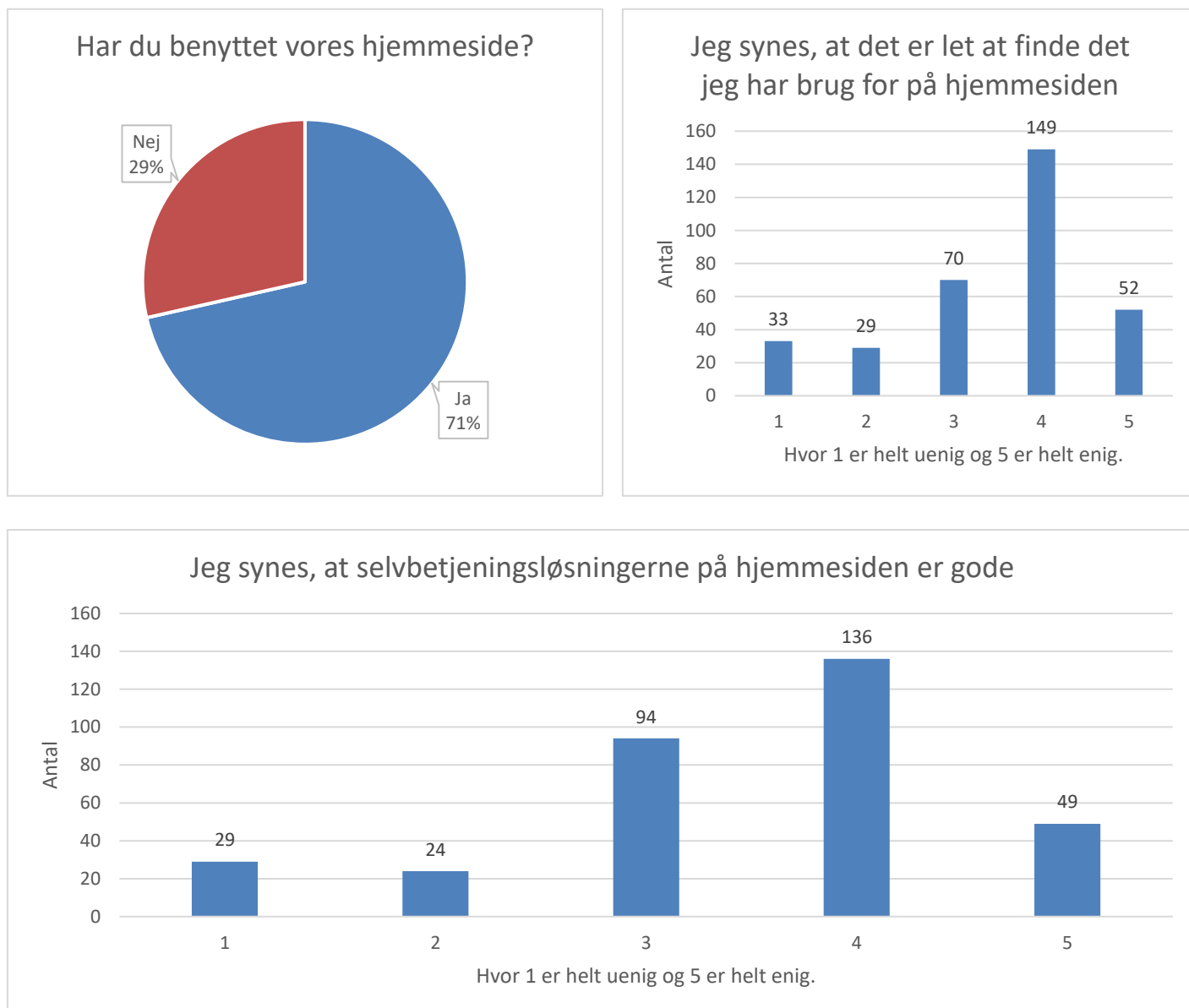
Kundeservicetilfredshed



Figur 3 - Tilfredshed med personlig eller telefonisk betjening.

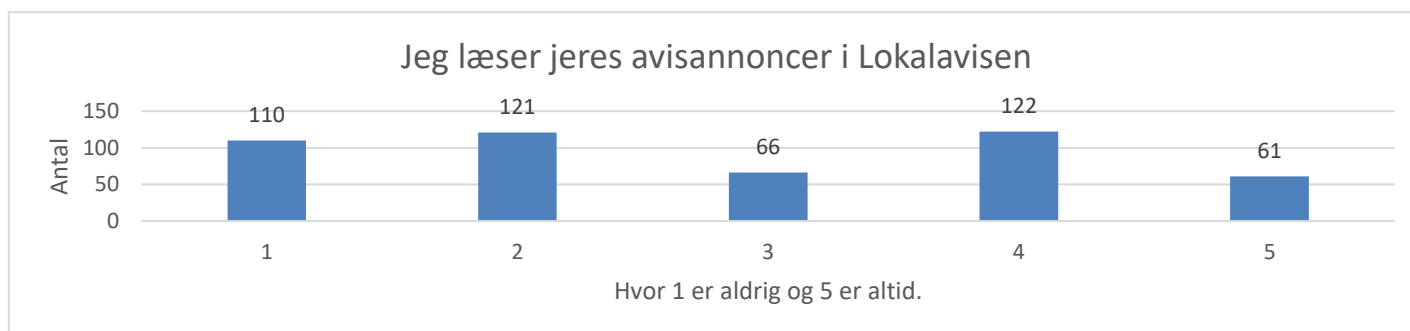
CSAT-scoringerne er hhv. 74,90%, 72,45%, 74,90% og 72,62% for spørgsmålene: "Jeg oplevede at medarbejderen var venlig", "Jeg fik svar på min henvendelse", "Jeg fik kontakt til en medarbejder indenfor to minutter" og "Jeg synes, at kundeservice åbningstider er passende".

Hjemmesiden



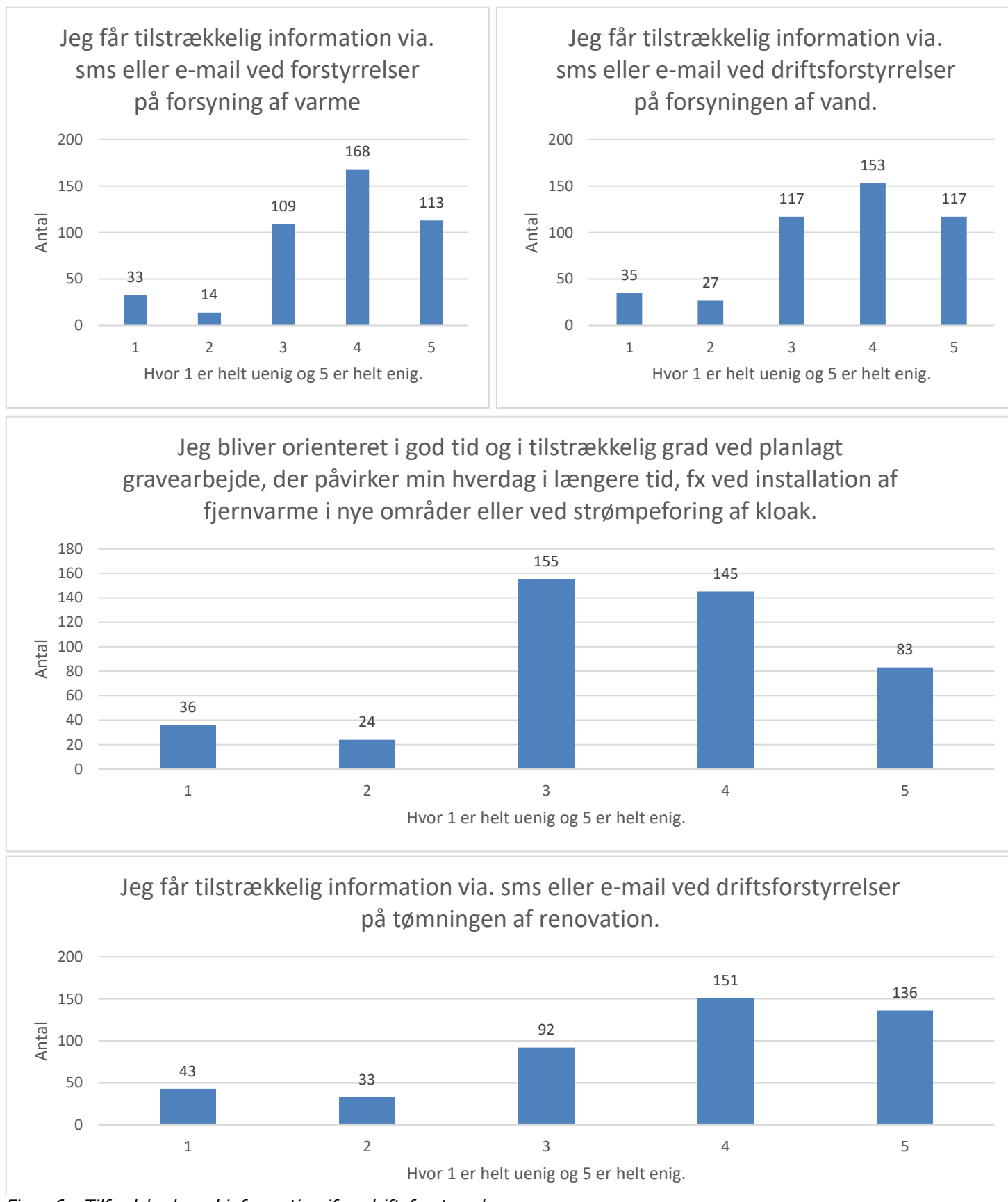
Figur 4 - Brug af og tilfredshed med hjemmesiden.

CSAT-scoringerne er hhv. 60,36% og 55,72% for spørgsmålene: ”Jeg synes, at det er let at finde det jeg har brug for på hjemmesiden” og ”Jeg synes, at selvbetjeningsløsningerne på hjemmesiden er gode”.



Figur 5 - Antal der læser vores avisannoncer i lokalavisen. ”CSAT-scoringen” er 38,13%. Denne bruges ikke i beregningen af gns. CSAT-scoring.

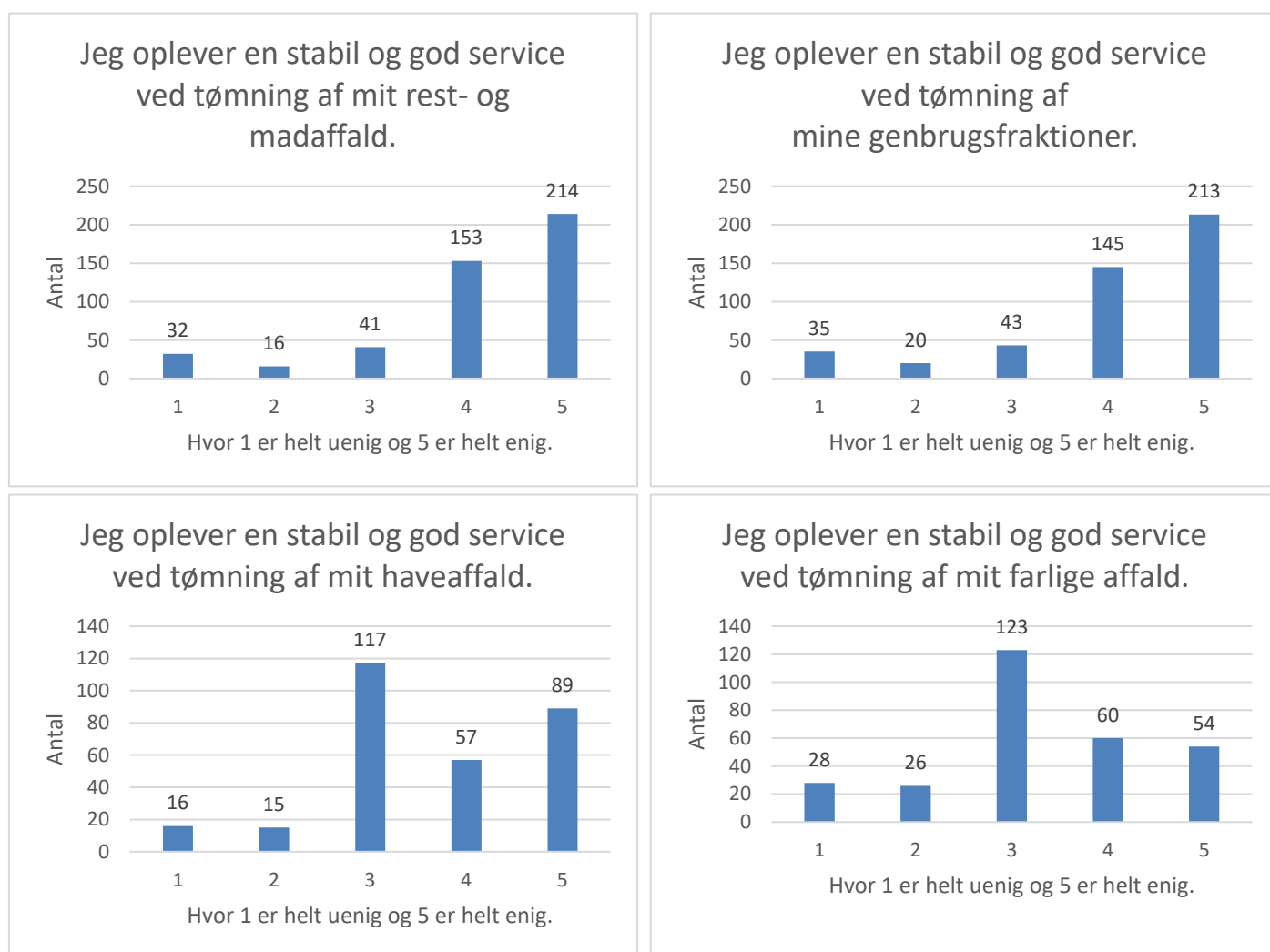
Driftsforstyrrelser



Figur 6 - Tilfredshed med information ifm. driftsforstyrrelser.

CSAT-scoringerne er hhv. 64,30%, 60,13%, 51,47% og 63,08% for spørgsmålene: ”Jeg får tilstrækkelig information via sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på forsyningen af varme”, ”Jeg får tilstrækkelig information via sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på forsyningen af vand”, ”Jeg bliver orienteret i god tid og i tilstrækkelig grad ved planlagt gravearbejde, der påvirker min hverdag i længere tid, fx ved installation af fjernvarme i nye områder eller ved strømpeføring af kloak” og ”Jeg får tilstrækkelig information via sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på tømningen af renovation.”

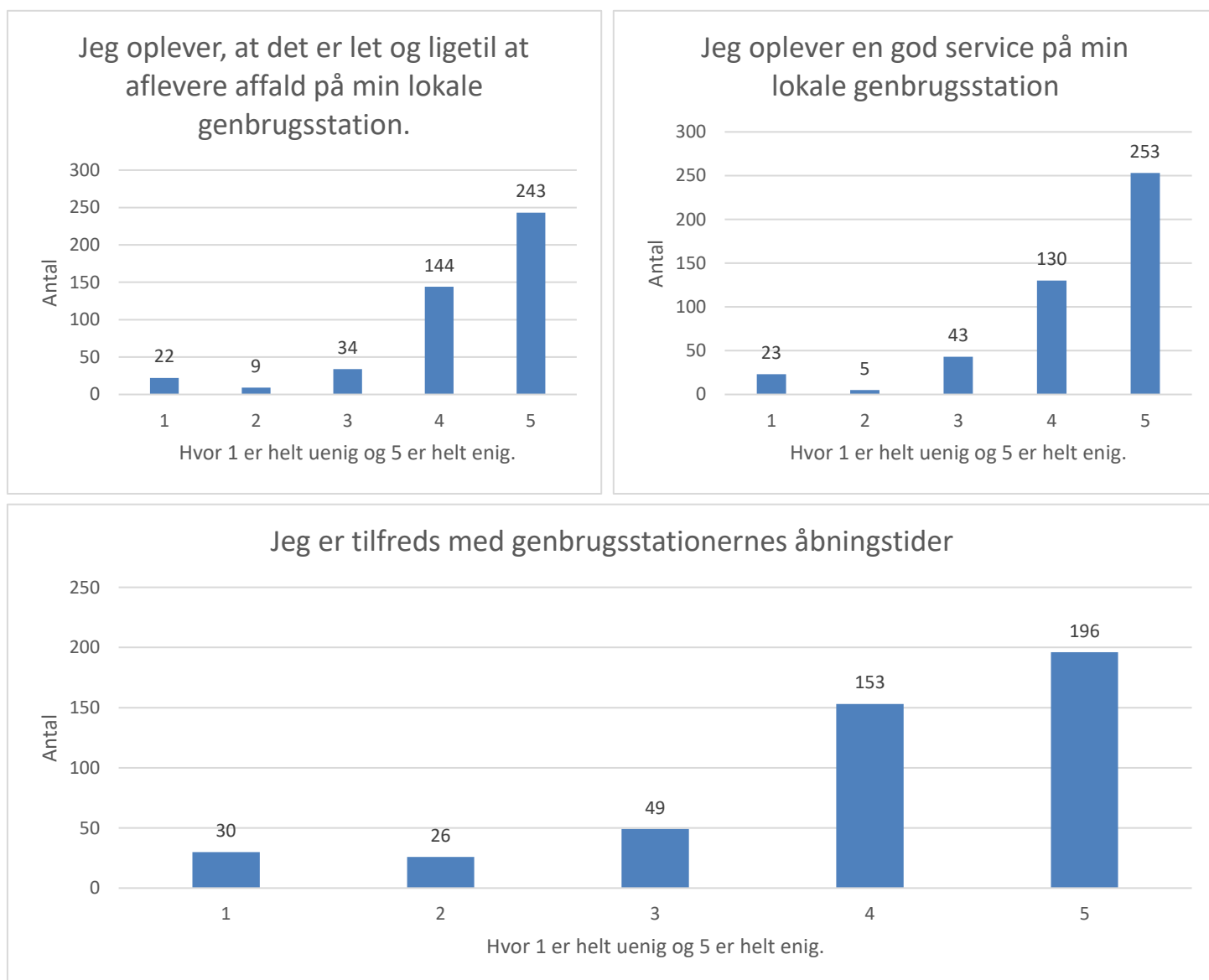
Renovation



Figur 7 - Tilfredshed med tømning af renovation.

CSAT-scoringerne er hhv. 80,48%, 78,51%, 49,66% og 39,18% for spørgsmålene: ”Jeg oplever en stabil og god service ved tømning af mit rest- og madaffald”, ”Jeg oplever en stabil og god service ved tømning af mine genbrugsfraktioner”, ”Jeg oplever en stabil og god service ved tømning af mit haveaffald” og ”Jeg oplever en stabil og god service ved tømning af mit farlige affald.”

Genbrugsstation



Figur 8 - Tilfredshed med genbrugsstationerne.

CSAT-scoringerne er hhv. 85,62%, 84,36% og 76,87% for spørgsmålene: ”Jeg oplever, at det er let og ligetil at aflevere affald på min lokale genbrugsstation”, ”Jeg oplever en god service på min lokale genbrugsstation” og ”Jeg er tilfreds med genbrugsstationernes åbningstider”.

Villighed til at betale mere for at forsyningen kan blive mere klimaneutral

Alder / Pct merbetaling	0%	2,5%	5,0%	7,5%	10%	Total
18-24.	3	0	0	0	0	3
25-34.	5	0	0	0	0	6
35-44.	14	8	3	0	1	26
45-64.	93	40	15	5	5	158
65 og over.	142	55	31	4	18	250
Hovedtotal	257	104	49	9	24	443

Tabel 2 - fordeling af villighed til at betale ekstra mhb. at forsyningen kan blive mere klimaneutral.

Respondenterne er overvejende ikke interesserede i at betale ekstra for at bidrage til at forsyningen af hhv. fjernvarme, vand/spildevand og renovation kan blive mere klimaneutral. 257 (58,01%) respondenter vil slet ikke betale mere. 186 (41,99%) respondenter er i gennemsnit villige til at betale 4,37% mere.

Kundetilfredshedsindeks

På baggrund af alle CSAT-scorerne beregnes den gennemsnitlige CSAT-score,

$$CSI_{2023} = 67,33\%$$

Den gennemsnitlige CSAT-score er 67,33%.

Sammenligning med forrige kundeserviceundersøgelse

Undersøgelsen viser overordnet, at der ikke er nogen store udsving i forhold til den forrige undersøgelse fra 2019. De fleste respondenter er stadig tilfredse med vores kundeservice. Der er dog nogle områder, hvor der er plads til forbedring, såsom advisering via sms. eller e-mail, tømning af haveaffald i Ullerslev og tømning af farligt affald. Undersøgelsen giver et indblik i respondenternes holdninger, behov og ønsker. Nogle respondenter har udnyttet muligheden for at skrive en kommentar med konkrete forslag til de forskellige spørgsmål - disse vil vi naturligvis læse og tage til efterretning.

Desuden viser undersøgelsen, at der er færre og færre, der læser vores avisannoncer. Derfor vil vi undersøge mulighederne for at supplere avisannoncerne med andre typer af annoncering.

NFS Spørgeskema

23. okt. 2023 - varighed ca. 10 min. Undersøgelsen er anonym.

Kære kunde, tak for at være med til at gøre vores service bedre. Hvis der er nogen af spørgsmålene du ikke kan/vil svare på, kan du lade dem være blanke, medmindre andet er angivet.



* Påkrævet

Generelle spørgsmål

1. Hvilket postnummer bor du i? (Obligatorisk) *

- 5540 Ullerslev
- 5550 Langeskov
- 5800 Nyborg
- 5853 Ørbæk
- 5871 Frørup
- 5874 Hesselager

2. Hvilken boligtype har du? (Obligatorisk) *

- Villa
- Rækkehus
- Gård/landbrug
- Lejlighed
- Sommerhus
- Andet

3. Hvad er din alder? (Obligatorisk) *

- 18-24.
- 25-34.
- 35-44.
- 45-64.
- 65 og over.

4. Har du været i kontakt med Nyborg Forsyning & Service A/S inden for det seneste år? (Obligatorisk) *

Fx. personlig betjening i kundeservice eller på en genbrugsstation eller pr. telefon/mail.

- Ja
- Nej

Kundeservice

5. Hvad var anledningen til din kontakt med os? (Vælg gerne flere) *

- Betaling af regning (herunder betalingsaftaler, problemer med regningen m.v.)
- Driftsproblemer med forsyning af vand, varme eller spildevand.
- Henvendelse vedr. renovation (fx afhentning af renovationsbeholdere).
- Spørgsmål til sortering.
- Andre...

6. Hvordan var du i kontakt med os? *

- Personlig betjening
- Pr. telefon
- Pr. mail
- På en genbrugsstation i Nyborg, Ullerslev eller Ørbæk
- Jeg brugte en selvbetjeningsløsning på hjemmesiden

7. Jeg oplevede, at medarbejderen var venlig og imødekommende (hvis du var i kontakt med en medarbejder)

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jeg fik svar på min henvendelse / løst mit problem

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jeg fik hurtigt kontakt til en medarbejder - indenfor to minutter (hvis du fik personlig betjening eller betjening pr. telefon)

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jeg synes, at kundeservices åbningstider er passende

Åbningstider for personlig betjening

Mandag – onsdag: 9:00 – 15:15

Torsdag: 9:00 – 17:00

Fredag: 9:00 – 12:00

Telefontid:

Mandag – onsdag: 8:00 – 15:15

Torsdag: 8:00 – 17:00

Fredag: 8:00 – 14:00

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Valgfri kommentar til kundeservice

Har du benyttet vores hjemmeside?

12. Har du benyttet vores hjemmeside? (Obligatorisk) *

Ja

Nej

Hjemmesiden

13. Jeg synes, at det er let at finde det jeg har brug for på hjemmesiden

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Jeg synes, at selvbetjeningsløsningerne på hjemmesiden er gode

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Valgfri kommentar til hjemmesiden, fx vedr. en specifik løsning

Avisannoncer

16. Jeg læser jeres avisannoncer i Lokalavisen (Obligatorisk) *

	Aldrig	Næsten aldrig	Hverken eller	Ofte	Altid
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Driftsforstyrrelser

17. Jeg får tilstrækkelig information via. sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på forsyningen af varme.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Jeg får tilstrækkelig information via. sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på forsyningen af vand.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Jeg bliver orienteret i god tid og i tilstrækkelig grad ved planlagt gravearbejde, der påvirker min hverdag i længere tid, fx ved installation af fjernvarme i nye områder eller ved strømpeføring af kloak.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Jeg får tilstrækkelig information via. sms eller e-mail ved driftsforstyrrelser på tømningen af renovation.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Valgfri kommentar til driftsforstyrrelser

25. Jeg oplever en stabil og god service ved tømning af mit farlige affald.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig	Jeg bestiller ikke tømning af farligt affald
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Valgfri kommentar til renovation

Genbrugsstationen

27. Jeg oplever, at det er let og ligetil at aflevere affald på min lokale genbrugsstation.

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Jeg oplever en god service på min lokale genbrugsstation

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Jeg er tilfreds med genbrugsstationernes åbningstider

Mandag – fredag: 10.30 – 18.00
Lørdag, søndag og helligdage: 9.00 – 15.00

	Helt uenig	Uenig	Hverken eller	Enig	Helt enig
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Valgfri kommentar til genbrugsstationerne

Forslag til den grønne omstilling

Nyborg Forsyning & Service vil gerne være mere grønne. Derfor er vi nysgerrige på, om du har nogen forslag til, hvordan vi kan blive endnu mere grønne.

31. Har du nogen forslag til, hvordan forsyningen af hhv. fjernvarme, vand/spildevand og renovation kan blive grønnere?

32. Hvor meget mere vil du være villig til at betale for at forsyningen af hhv. fjernvarme, vand/spildevand og renovation kan blive mere klimaneutral?

	0%	2,5%	5%	7,5%	10%
Svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dette indhold er hverken oprettet eller påtegnet af Microsoft Corporation. De data, du indsender, sendes til ejeren af formularen.