

# DEFINITIONER OG REGISTRERINGER FOR KUNDEOMRÅDET

EN OVERSIGT OVER REGISTRERINGER DER INDGÅR I DANVA'S BENCHMARKING  
VEJLEDNING NR. 63



**DANVA**  
Dansk Vand- og  
Spildevandsforening



**Udgiver:** Dansk Vand- og Spildevandsforening

**Udgivelsesår:** 2005

**Titel:** Definitioner og registreringer for kundeområdet  
En oversigt over registreringer der indgår i DANVA's benchmarking  
Vejledning nr. 63

**ISBN:** 87-90455-47-9

**Redaktionens afslutning:** januar 2005

**Andre oplysninger:** Vejledningen kan downloades fra [www.danva.dk](http://www.danva.dk) eller bestilles på [danva@danva.dk](mailto:danva@danva.dk)  
Vejledningen fås kun på elektronisk form.

<b>FORORD .....</b>	<b>2</b>
<b>DEFINITIONER OG REGISTRERINGER.....</b>	<b>3</b>
DEFINITIONER.....	4
REGISTRERINGER .....	5
<b>OPFØLGNING PÅ HENVENDELSER.....</b>	<b>9</b>
UDREGNING AF TILFREDSHEDSGRAD .....	9
<b>HJÆLP DIN VANDFORSYNING MED AT BLIVE BEDRE! .....</b>	<b>10</b>
<b>HJÆLP DIN SPILDEVANDSFORSYNING MED AT BLIVE BEDRE!.....</b>	<b>11</b>

## Forord

Arbejdet med denne vejledning om definitioner og registreringer for kundeområdet, er udsprunget fra DANVA's benchmarkingprojekt, hvor parametrene for kundeområdet ikke var indberettet på baggrund af fælles definitioner. Der har derfor været et behov for nogle klare entydige parametre, der synliggør den kundeservice, der ønskes at kunne benchmarke sig på.

Vejledningen indeholder derfor både relevante definitioner samt en oversigt over de registreringer der skal indberettes til benchmarkingprojektet.

I efteråret 2004 foretog benchmarkingudvalget en kundetilfredshedsundersøgelse blandt deltagerne i projektet. Denne undersøgelse viste, at den dårligste score generelt set, var på områderne "Tilfredshed med information fra forsyningen" og "Løsning af uregelmæssigheder i forsyningen". Der er derfor medtaget eksempler på spørgeskemaer, der kan hjælpe med at tage temperaturen hos de kunder, der henvender sig med et problem. Disse spørgeskemaer har været anvendt i Svendborg Vand, hvor de har været med til at forbedre kontakten med kunderne samt få vist tilfredsheden med problemløsninger foranlediget af kundeførelser.

DANVA arbejder på at udgive en mere dybdegående vejledning angående kundeservice. Denne forventes klar i løbet af sommeren 2005.

Arbejdet er foregået i en arbejdsgruppe under benchmarkingudvalget. Deltagerne i arbejdsgruppen har været:

Ole Øgelund, Svendborg (formand)

Mariann Brun, Århus

Liselotte Jensen, Odense

Lars Thiesson, Hvidovre

Jens Bastrup, DANVA

Stig Knudsen, DANVA

Desuden har Erling Holm deltaget som konsulent.

## **Definitioner og registreringer**

For at kunne lave sammenligninger, er det nødvendigt med ensartede definitioner og registreringer. Først er der oplyst en række definitioner, der skal medvirke til at de efterfølgende registreringer foretages på samme baggrund.

## Definitioner

### Kunde

Bruger, som modtager en ydelse fra forsyningen. Registreres på forbrugsadressen. Dvs. med gadenavn, nr. og evt. etagebetegnelse.

I de tilfælde, hvor forsyningen har én aftale med flere adresser (f.eks. I boligforeninger) skal adressen i den specifikke lejlighed anvendes. Dermed ved man præcist hvem, der har henvendt sig samt hvilke aftaler, der er indgået med vedkommende

### Henvendelse om teknik

Er en kontakt fra en kunde om kvalitets- eller andre problemer samt ønsker om oplysninger og om udførelse af arbejder (f.eks. Tilslutninger, målere)

### Klage om teknik

**Berettiget:**

Hvor der ved en henvendelse viser sig at være problemer med leverance, kvalitet eller andre ydelser i forhold til standarder eller aftalte leveringsbetingelser med forsyningen.

**Uberettiget:**

Hvor der ved en henvendelse ikke viser sig at være problemer med leverance, kvalitet eller andre ydelser i forhold til standarder eller aftalte leveringsbetingelser.

Hvor forholdene i klagen viser sig at vedrøre den private del af stikledning eller installation.

Hvor der er andre ejere af anlæggene end forsyningen (f.eks. Ved vejbrønde og stikledninger til disse, andet forsyningsselskab m.v.).

### Henvendelse om afregning

Er en kontakt fra en kunde om en regnings indhold, herunder ændringer af a conto betaling.

### Klage over afregning

**Berettiget:**

Hvor der ved en henvendelse viser sig at være sket fejl fra forsyningens side i afregningen med kunden.

**Uberettiget:**

Hvor der ved en henvendelse viser sig ikke at være sket en fejl fra forsyningens side.

### Aktion

Sagsbehandling og eventuelt arbejde foranlediget af en berettiget klage.

## **Registreringer**

For at kunne bruge de data man samler ind i forbindelse med sin kundeservice, er det nødvendigt med nogle entydige parametre, der afspejler niveauet af den service man leverer.

I dette afsnit, er der oplistet en række parametre, der kan være til gavn for den interne styring af det serviceniveau man vælger, desuden anvendes de fleste parametre i DANVA's benchmarkingprojekt.

## Overordnede registreringer

Data	Definition af indhold / vejledning om data	Enhed	Nøgletal	Bemærkninger
Henvendelser om teknik	Totale antal henvendelser pr. år	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	Ekskl. myndighedsopgaver.  De færreste registrerer henvendelser, hvorfor kun "berettigede klager" skal anvendes til benchmarking.
Berettigede klager om teknik	Totale antal berettigede klager pr. år	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	Ekskl. myndighedsopgaver.
Henvendelser om afregning	Totale antal henvendelser pr. år	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	De færreste registrerer henvendelser, hvorfor kun "berettigede klager" skal anvendes til benchmarking.
Berettigede klager om afregning	Totale antal berettigede klager pr. år	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Besøgende på vandværk / rensesanlæg	Totale antal besøgende pr. år	Antal	Antal / antal indbyggere	
Tilfredshed med personalets venlighed	Antal tilfredse og meget tilfredse kunder pr. år	Tilfredshedsgrad		Metode til udregning af tilfredshedsgrad kan ses på side 9.
Tilfredshed med reaktionstiden	Antal tilfredse og meget tilfredse kunder pr. år	Tilfredshedsgrad		Metode til udregning af tilfredshedsgrad kan ses på side 9.
Tilfredshed med information	Antal tilfredse og meget tilfredse kunder pr. år	Tilfredshedsgrad		Metode til udregning af tilfredshedsgrad kan ses på side 9.
Tilfredshed med indsats	Antal tilfredse og meget tilfredse kunder pr. år	Tilfredshedsgrad		Metode til udregning af tilfredshedsgrad kan ses på side 9.



## Registreringer - vandforsyning

Data	Definition af indhold / vejledning om data	Enhed	Nøgletal	Bemærkninger
Brugertimer uden vand - <u>varslet</u>	Summen af timer pr. hændelse multipliceret med antal tilslutninger berørt af hver hændelse	Timer	Timer / totale antal tilslutninger	Herunder afbrud i forbindelse med fornyelser / renoveringer af ledninger m.v.
Brugertimer uden vand - <u>uvarslet</u>	Summen af timer pr. hændelse multipliceret med antal tilslutninger berørt af hver hændelse	Timer	Timer / totale antal tilslutninger	Det er dette der skal speciel fokus på i benchmarking, da det er det mest negative for kunderne.
Årlig "oppetid" for vandforsyningen	Antal tilslutninger * 365 * 24 minus summen af de to hold brugertimer uden vand	Timer	Timer *100 / totale antal tilslutninger	
Vandkvalitet - Smag - Lugt - Farve	Totale antal berettigede klager pr. år baseret på <u>Smag</u> : Bitter Svidende Sødt <u>Lugt</u> : Benzin/diesel Råddent <u>Farve</u> : Brunt/rødt Grønt Gult Hvidt Partikler <u>Andet</u>	Antal	Antal klager på det pågældende område / totale antal tilslutninger	

## Registreringer - spildevandsforsyning

Data	Definition af indhold / vejledning om data	Enhed	Nøgletal	Bemærkninger
Afløbsstop i hovedledninger	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Afløbsstop i forsyningens del af stikledning	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Kælderoversvømmelser	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Terrænoversvømmelser	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Lugt og støj	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Sætninger/huller i vejen	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	
Rotter	Totale antal berettigede klager	Antal	Antal / totale antal tilslutninger	

## Opfølgning på henvendelser

For at vurdere kundernes tilfredshed med forsyningen præsenteres her et simpelt værktøj, der er enkelt at administrere og samtidig giver et tilstrækkeligt grundlag for at vurdere kundernes tilfredshed.

Systemet består af et spørgeskema, der udsendes til de kunder, der har kontaktet forsyningen angående et problem de har oplevet. Det anbefales at sende skemaet ud til samtlige kunder, der kontakter forsyningen, for at få så bredt et vurderingsgrundlag som muligt.

Spørgeskemaerne kan downloades i word-format fra [www.danva.dk](http://www.danva.dk)

## Udregning af tilfredshedsgrad

For at udregne den samlede tilfredshedsgrad på baggrund af spørgeskemaerne anvendes følgende formel:

$$\frac{((\text{antal besvarelser i "meget utilfreds"} * 1) + (\text{antal besvarelser i "utilfreds"} * 2) + (\text{antal besvarelser i "hverken tilfreds eller utilfreds"} * 3) + (\text{antal besvarelser i "tilfreds"} * 4) + (\text{antal besvarelser i "meget tilfreds"} * 5))}{\text{totale antal besvarelser}}$$

## Hjælp din vandforsyning med at blive bedre!

Som opfølgning på din henvendelse til **x-købing vandforsyning** fremsender vi dette spørgeskema.

Vi lægger stor vægt på, at vore kunder er tilfredse med løsningen af de problemer der har været i forbindelse med vandforsyningen.

Vi beder dig derfor bruge 5 min. På at besvare nedenstående spørgsmål og returnere spørgeskemaet i vedlagte svarkuvert eller via vores hjemmeside [www.x-kobingvandforsyning.dk](http://www.x-kobingvandforsyning.dk)

*På forhånd tak for hjælpen!*

<b>Hvor tilfreds er du med <u>Vandforsyningen på følgende områder:</u></b>	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
1. Vandets udseende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vandets smag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Personalets venlighed ved henvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Var du tilfreds med reaktionstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Fik du den information du skulle bruge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Var du tilfreds med vores indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Kommentarer i øvrigt:*

---

---

---

**Navn:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)    **Dato:** \_\_\_\_\_

**Adresse:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)

## Hjælp din spildevandsforsyning med at blive bedre!

Som opfølgning på din henvendelse til [x-købing spildevandsforsyning](#) fremsender vi dette spørgeskema.

Vi lægger stor vægt på, at vore kunder er tilfredse med løsningen af de problemer der har været i forbindelse med spildevandsforsyningen.

Vi beder dig derfor bruge 5 min. På at besvare nedenstående spørgsmål og returnere spørgeskemaet i vedlagte svarkuvert eller via vores hjemmeside [www.x-kobingspildevandsforsyning.dk](http://www.x-kobingspildevandsforsyning.dk)

*På forhånd tak for hjælpen!*

<b>Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i forbindelse med kloakproblemer</b>	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
1. Personalets venlighed ved henvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Var du tilfreds med reaktionstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Fik du den information du skulle bruge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Var du tilfreds med vores indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Kommentarer i øvrigt:*

---

---

---

**Navn:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)    **Dato:** \_\_\_\_\_

**Adresse:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)

## Hjælp din vandforsyning med at blive bedre!

Som opfølgning på din henvendelse til **x-købing vandforsyning** fremsender vi dette spørgeskema.

Vi lægger stor vægt på, at vore kunder er tilfredse med løsningen af de problemer der har været i forbindelse med vandforsyningen.

Vi beder dig derfor bruge 5 min. På at besvare nedenstående spørgsmål og returnere spørgeskemaet i vedlagte svarkuvert eller via vores hjemmeside [www.x-kobingvandforsyning.dk](http://www.x-kobingvandforsyning.dk)

*På forhånd tak for hjælpen!*

<b><i>Hvor tilfreds er du med <u>Vandforsyningen</u> på følgende områder:</i></b>	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
1. Vandets udseende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vandets smag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Personalets venlighed ved henvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Var du tilfreds med reaktionstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Fik du den information du skulle bruge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Var du tilfreds med vores indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Kommentarer i øvrigt:*

---

---

---

**Navn:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)    **Dato:** \_\_\_\_\_

**Adresse:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)

## Hjælp din spildevandsforsyning med at blive bedre!

Som opfølgning på din henvendelse til [x-købing spildevandsforsyning](#) fremsender vi dette spørgeskema.

Vi lægger stor vægt på, at vore kunder er tilfredse med løsningen af de problemer der har været i forbindelse med spildevandsforsyningen.

Vi beder dig derfor bruge 5 min. På at besvare nedenstående spørgsmål og returnere spørgeskemaet i vedlagte svarkuvert eller via vores hjemmeside [www.x-kobingspildevandsforsyning.dk](http://www.x-kobingspildevandsforsyning.dk)

*På forhånd tak for hjælpen!*

<b><i>Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i forbindelse med kloakproblemer</i></b>	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
1. Personalets venlighed ved henvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Var du tilfreds med reaktionstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Fik du den information du skulle bruge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Var du tilfreds med vores indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Kommentarer i øvrigt:*

---

---

---

**Navn:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)    **Dato:** \_\_\_\_\_

**Adresse:** \_\_\_\_\_ (kan udelades)