



# *Kundetilfredshedsundersøgelse*

## *Erhvervs- og Selskabsstyrelsen*

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Juli 2000

# Kundetilfredshedsundersøgelse

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har besluttet at foretage en kundetilfredshedsundersøgelse, der har til hensigt at afdække hjemmeservicekundernes tilfredshed med de hjemmeserviceydelse, de får udført.

I den sammenhæng har Erhvervs- og Selskabsstyrelsen anmodet PLS Rambøll Management om at forestå undersøgelsen.

Undersøgelsen har til formål at undersøge hjemmeservicekundernes opfattelse og tilfredshed med HjemmeService. Der er gennemført interview med 376 kunder i forbindelse med undersøgelsen.

## Brug af HjemmeServiceordningen

Langt størsteparten af de adspurgte kunder har efterspurgt ydelsen rengøring (85%). Godt 12% havde fået udført havearbejde. Ingen af de adspurgte havde modtaget ydelser i forbindelse med afhentning af børn, og kun 2,5% havde fået udført andre typer HjemmeService.

Tabel 1: Forbrug af forskellige typer HjemmeService

|             | Antal | Procentvis fordeling |
|-------------|-------|----------------------|
| Rengøring   | 335   | 85,0%                |
| Havearbejde | 49    | 12,4%                |
| Andet       | 10    | 2,5%                 |
| Samlet      | 394   | 100,0%               |

Som det fremgår af nedenstående tabel 2., får den typiske kunde af HjemmeService udført HjemmeServiceaktiviteter med jævne mellemrum - enten en gang om ugen eller et par gange eller tre om måneden.

Tabel 2: Frekvenser for brugen af HjemmeService

|                                      | Antal | Procentvis fordeling |
|--------------------------------------|-------|----------------------|
| Flere gange om ugen                  | 4     | 1,1%                 |
| En gang om ugen                      | 176   | 46,8%                |
| 1-3 gange om måneden                 | 159   | 42,3%                |
| 1 gang hvert kvartal eller sjældnere | 37    | 9,8%                 |
| Samlet                               | 376   | 100,0%               |

## Tilfredshed og miljø

I forbindelse med undersøgelsen er der stillet spørgsmål til kundernes tilfredshed med prisen på den HjemmeService, de får udført, kvaliteten af arbejdet og HjemmeServicevirksomhedens overholdelse af tider og aftaler i øvrigt.

Det ses af tabel 3, at der er stor tilfredshed med den HjemmeService, som kunderne får udført. Knap 80% angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten på arbejdet, og 93% angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med HjemmeServicevirksomhedens overholdelse af tider og

aftaler. Der er lidt færre (ca. 70%), som angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med prisen på arbejdet.

**Tabel 3: Tilfredshed med HjemmeService**

|   | <b>Pris på arbejdet</b> | <b>Kvaliteten af arbejdet</b> | <b>Overholdelse af tider og aftaler i øvrigt</b> |
|---|-------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Meget utilfreds</b>                  | 1,9%                    | 1,1%                          | 1,1%   |
| <b>Utilfreds</b>                        | 8,1%                    | 4,6%                          | 2,2%   |
| <b>Hverken tilfreds eller utilfreds</b> | 19,5%                   | 14,7%                         | 3,8%   |
| <b>Tilfreds</b>                         | 53,1%                   | 46,6%                         | 46,1%  |
| <b>Meget tilfreds</b>                   | 17,3%                   | 33,0%                         | 46,9%  |
| <b>Samlet</b>                           | 100,0%                  | 100,0%                        | 100,0%   |

Der er videre i undersøgelsen spurgt til, om HjemmeServicevirksomheden selv har medbragt eller har opfordret til brug af miljørigtige midler.

Som det fremgår af tabel 4, har 20,9% af de adspurgte kunder oplevet, at HjemmeServicevirksomheden har medbragt eller har opfordret til brug af miljørigtige midler.

**Tabel 4: HjemmeServicevirksomhedens brug af miljørigtige midler**

|                      | <b>A n t a l</b> | <b>P r o c e n t v i s f o r d e l i n g</b> |
|----------------------|------------------|--|
| <b>J a</b>           | 7 8              | 2 0 , 9 %                                    |
| <b>N e j</b>         | 2 0 7            | 5 5 , 3 %                                    |
| <b>V e d i k k e</b> | 8 9              | 2 3 , 8 %                                    |
| <b>S a m l e t</b>   | 3 7 4            | 1 0 0 , 0 %                                  |