

Fakta om undersøgelsen

Hvert andet år sender CEJ en kundetilfredshedsundersøgelse ud til alle kunder. Undersøgelsen blev sendt 18. marts og lukkede 4. maj 2022.

242 foreningskunder og 128 professionelle kunder danske og udenlandske – blev inviteret til at deltage. Svarprocenten var 38% for foreninger og 33% for professionelle.

Sammenfatning af undersøgelsen

- Høj tilfredshed med den faste administrator eller kundechef
- Den personlige kontakt og hurtige reaktion er afgørende for vurderingen
- CEJ har en høj faglighed og stor viden om drift af ejendomme
- CEJ er på forkant med lovgivningen
- Godt med informative nyhedsbreve

NPS – overordnet tilfredshed

CEJ opnåede i 2022 en Net Promotor Score (NPS) på **42,9 for foreninger** (2020: 43,8) og **64,3 for private investorer** (2020: 64,5)

Hermed fastholder CEJ sin stærke position fra tidligere målinger.

Se mere om NPS nedenfor.

"Hvis jeg møder nogen, der mangler et administrationsselskab, vil jeg gerne fortælle om CEJ og vores erfaringer. Gode erfaringer herfra."

[Formand fra ejerforening]

Nøgletal for foreningerne

97 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

90 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om foreningens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

99 % erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator engagerer sig aktivt i opgaverne, når der er behov for det.

"Meget professionelt og betryggende at CEJ altid er på forkant med, hvad der rører sig inden for lovtjekker mm. og uddannelse af personale. Mit svar er baseret på, at jeg har en fantastisk administrator."

[Professionel kunde, boligjendom]

95 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

93 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om ejendommens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

93 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om ejendommens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

Nøgletal for de private investorer

Om NPS

NPS (Net Promotor Score) er en metode udviklet af konsulentfirmaet Bain & Company til at måle kundetilfredshed. Metoden består af et enkelt spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores virksomhed/produkt/service til andre?". Spørgsmålet besvares på en skala fra 0-10, hvor 0 = Slet ikke sandsynligt og 10 = Meget sandsynligt.

NPS beregnes ved at trække procentdelen af "detractors" (svar 0-6) fra procentdelen af "promoters" (Svar 9-10) og kan således variere mellem minus 100 og plus 100. Der ses bort fra de passive/neutrale, som har svaret 7 eller 8.

I praksis er alt over 0 acceptabelt. En negativ NPS betyder, at der er flere, der fraråder end anbefaler virksomheden. NPS på 20-30 er meget god, og alt derover er fremragende.