

CEJ's kundetilfredshed 2026

CEJ opnåede i 2026 en Net Promotor Score (NPS) på **38,7 for foreninger** og **77 for private investorer** og fastholder en stærk position på kundetilfredshed. Læs mere om undersøgelsen og NPS nedenfor.

Fakta om undersøgelsen

Hvert andet år udsender vi en tilfredshedsundersøgelse til alle kunder. Seneste undersøgelse blev sendt den 20. februar og lukkede den 11. marts 2026.

395 private og professionelle kunder blev inviteret til at deltage.

Svarprocenten var 25 % for foreninger og 22 % for investorer, hvilket ligger i det forventelige niveau for online spørgeskemaundersøgelser.

Sammenfatning af undersøgelsen

- CEJ har en høj faglighed og viden på specialisområder
- Stor tilfredshed med den faste administrator eller kundefach
- CEJ er kendetegnet ved kvalitet og ansvarlighed
- Den personlige kontakt og hurtige reaktion bliver vægtet højt
- CEJ står for god service og kommunikation

Nøgletal for foreninger

“Det giver stor tryghed, at jeg har et bagland, som varetager foreningens interesser.

Som bestyrelsesmedlem kan det være svært at finde nok tid til at holde alle bolde i luften alene.

– Formand i andelsboligforening

87 %

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

79 %

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

88 %

erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator engagerer sig aktivt i opgaverne.

82 %

erklærer sig enige eller helt enige i, at CEJ leverer ansvarlig ejendomsadministration af høj kvalitet.

Nøgletal for investorer

96 %

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 foreningens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

100 %

erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator engagerer sig aktivt i opgaverne.

96 %

erklærer sig enige eller helt enige i, at CEJ leverer ansvarlig ejendomsadministration af høj kvalitet.

“Vi oplever kvalificeret og engageret administration af vores ejendomme, hvor der er fokus på service.”

– Ejer af investeringsejendom

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.