



# Särnmark Assistans

Kundundersökning 2020

# Sammanfattning och fakta om undersökningen

## Syfte och metod

Syftet med undersökningen är att identifiera vad kunderna har för uppfattning om Särnmark samt att identifiera prioriterade förbättringsåtgärder

Undersökningen har genomförts under perioden februari till mars 2020 av Origo Group.

Kunderna har fått möjlighet att svara på enkäten via telefon eller webb. Uppnådd svarsfrekvens: 54 procent

## Fortsatt mycket nöjda kunder

Särnmark uppnår i årets undersökning ett NKI på 75 på skalan 0-100.

## Rekommendationsbenägna kunder

Tre av fem kunder kan i allra högsta grad tänka sig att rekommendera Särnmark till någon med assistansbehov, medan en av fem kunder inte kan tänka sig det.

## Något lägre resultat för kvalitetsområdena

Samtliga kvalitetsområden uppnår något lägre resultat i årets undersökning jämfört med föregående mätning, men för merparten kvalitetsområden ligger resultaten på fortsatt höga nivåer.

## Möjlighet till förbättringar

Jour och Bemanning samt Ekonomi är de kvalitets-områden som bör prioriteras vid ett förbättrings-arbete. Båda dessa områden får jämförelsevis lägre betyg av kunderna.

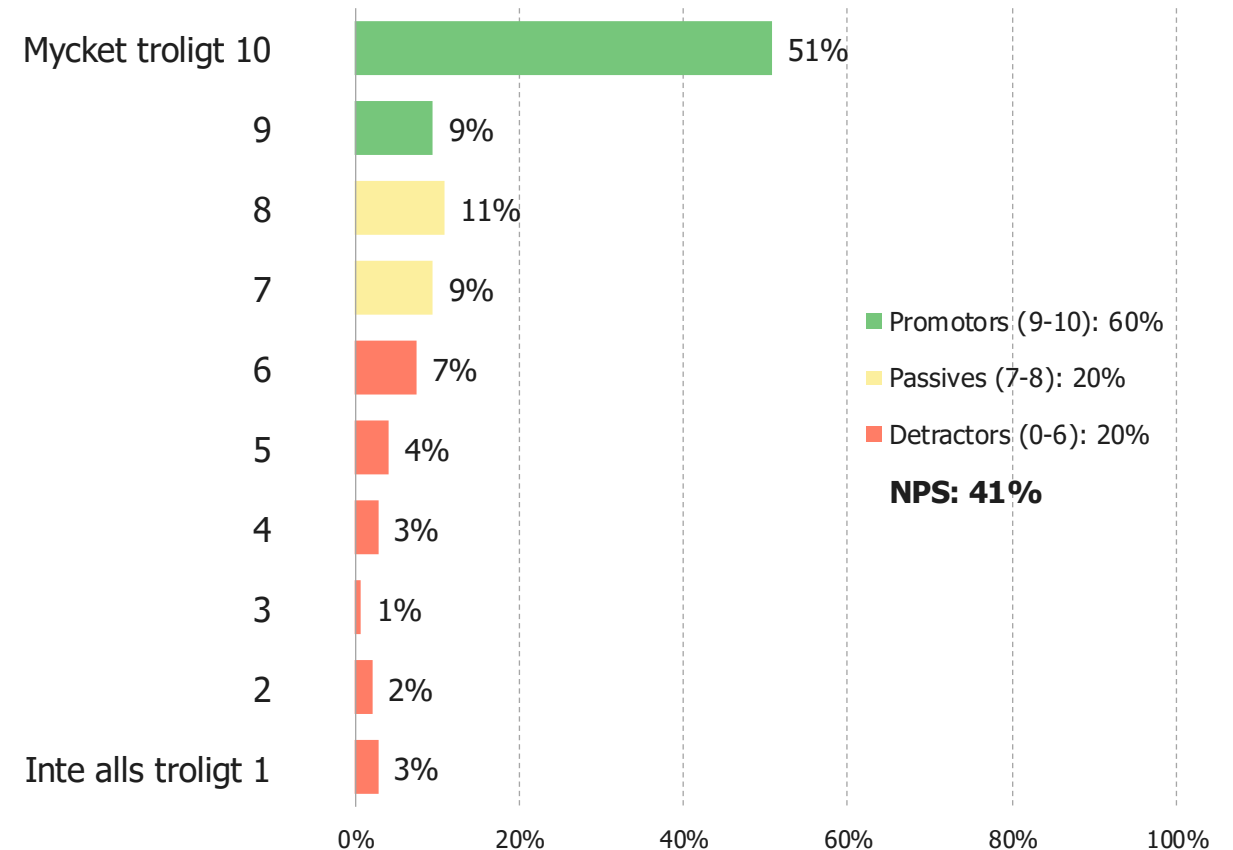
# NPS – Net Promoter Score

## Resultat

Särnmarks NPS-värde uppgår i år till 41 procent på skalan -100 till 100 procent. Det är ett mycket högt resultat som innebär att andelen kunder som kan tänka sig att rekommendera Särnmark är klart högre än andelen kunder som inte kan tänka sig det.

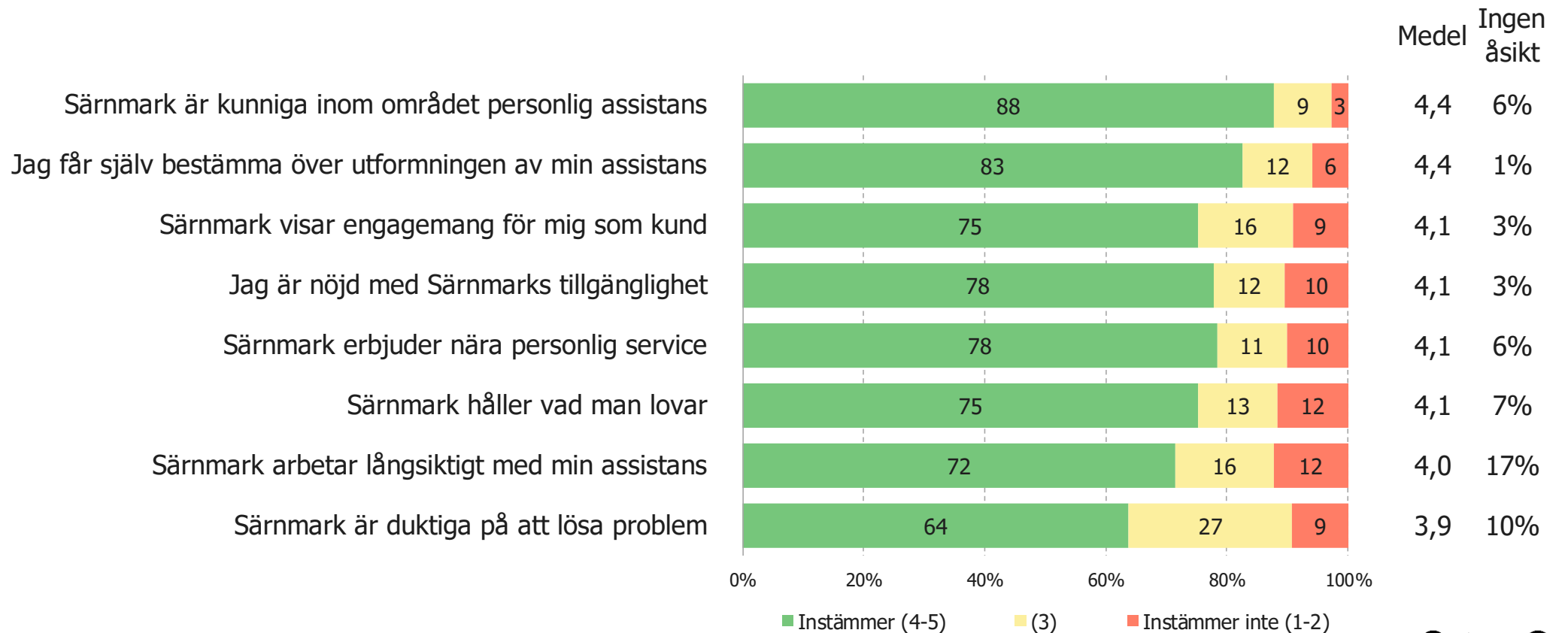
Genomsnittsföretag, alla branscher inräknat, ligger på ett NPS runt 10-15 procent. Företag som tappar eller står i färd med att tappa marknadsandelar har oftast ett negativt NPS-värde.

## Hur troligt är det att du skulle rekommendera Särnmark till någon med assistansbehov?



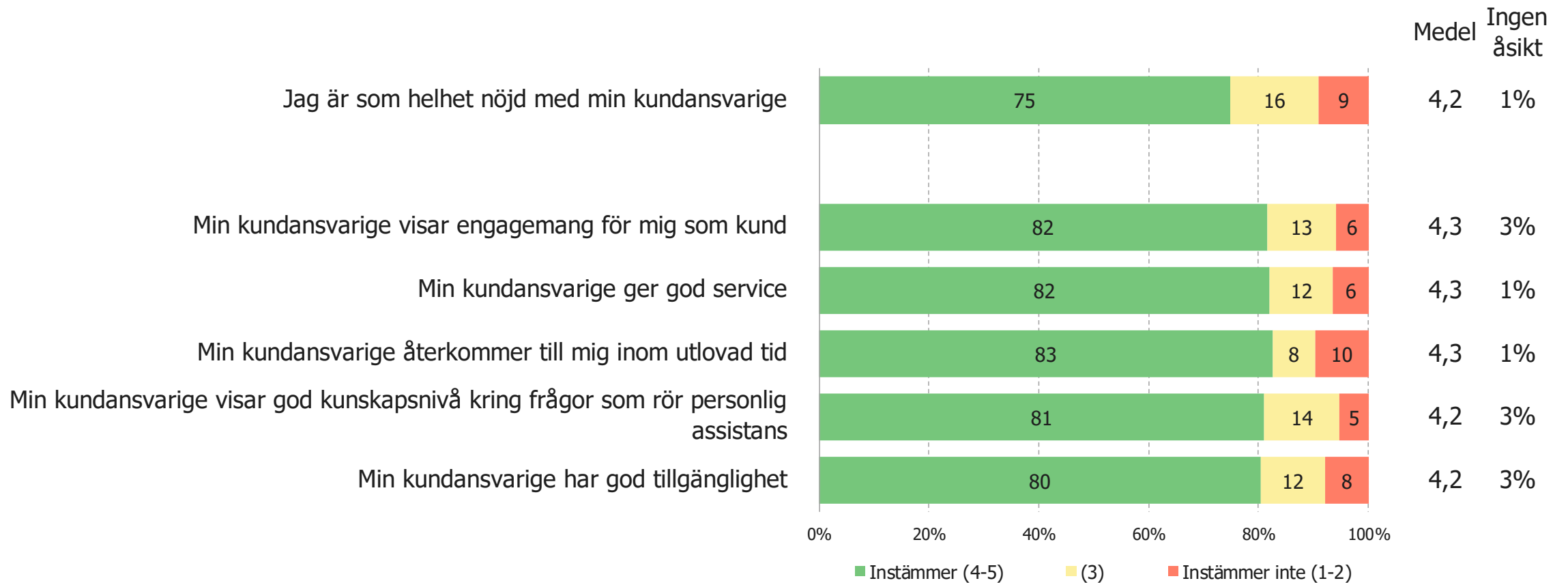
# Generella frågor

## Resultat



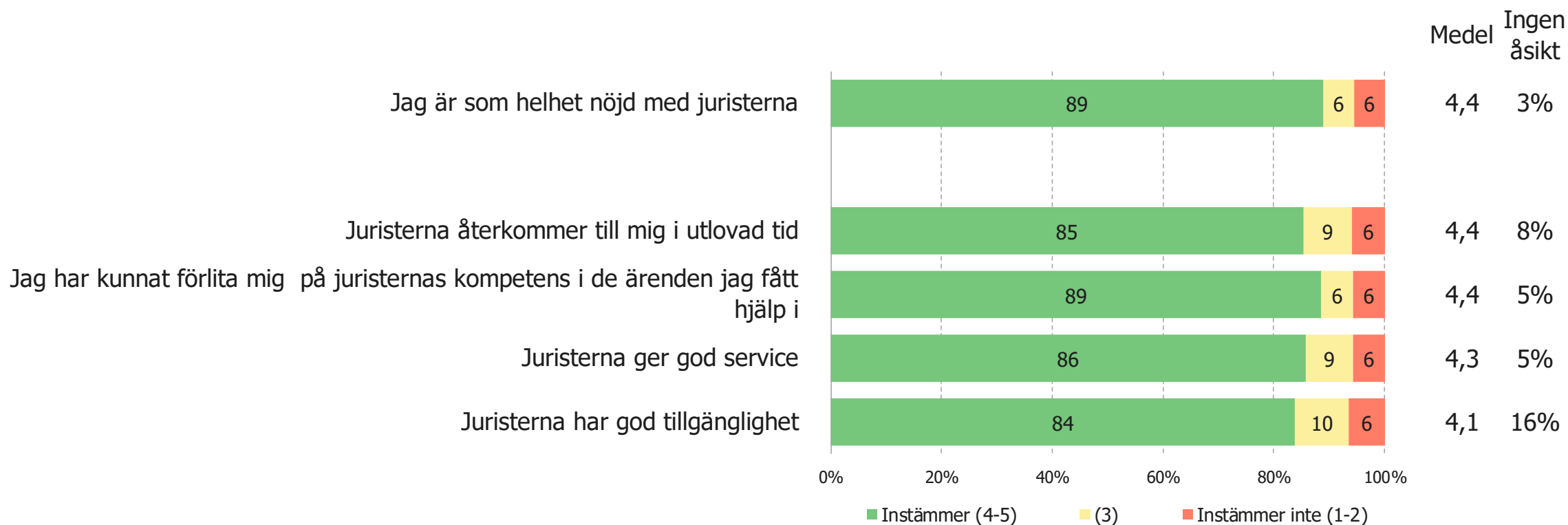
# Kundansvarig

## Resultat



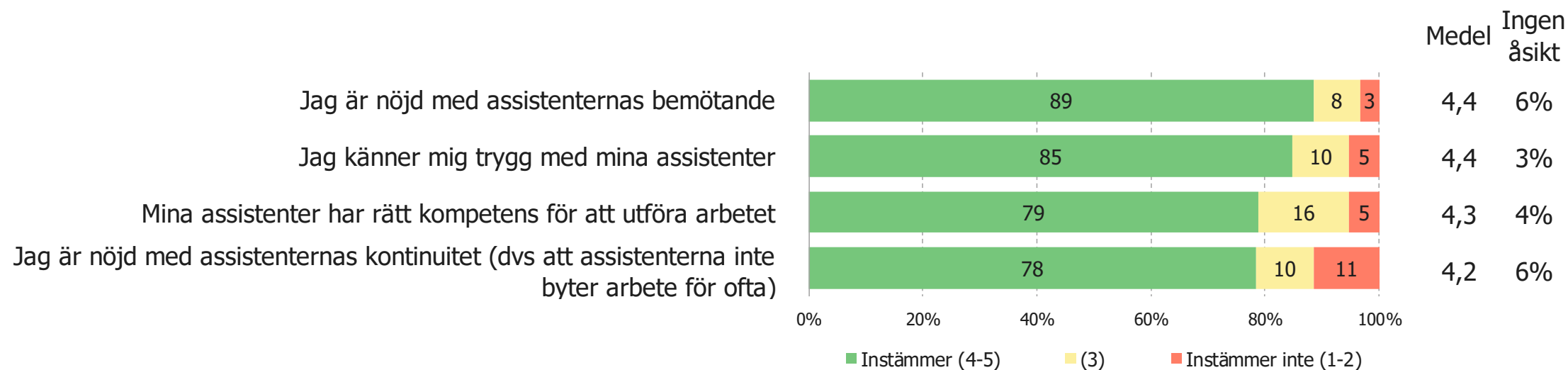
# Jurister

## Resultat



# Assistenter

## Resultat



# Hållbarhet

## Resultat

