



## Pressinformation

Växjö Energi AB (VEAB) är ett expansivt företag som ägs av Växjö kommun och som satsar på miljön och teknikutvecklingen. Kärnverksamheten utgörs av produktion och distribution av el och fjärrvärme samt IT-kommunikation till 29000 kunder. Växjö Energi är delägare i elhandelsföretaget Östkraft.

Växjö 2008-12-16

---

**Kontaktpersoner:** Ann-Mari Ståhlberg, VD, tel 0470 – 77 51 01, mobil 070-228 8408  
Magnus Eriksson, marknadschef tel 0470-77 51 88 mobil 070-581 71 04

---

## Växjö Energi har nu mer nöjda kunder än övriga i branschen

För fjärde året i rad har Veab genomfört en kundundersökning med hjälp av Synovate tillsammans med fler företag i branschen. Veab ökar antalet nöjda kunder i senaste undersökningen och drar ifrån övriga i branschen.

Urvalet av kunder som tillfrågats är slumpmässigt utvalt av Synovate från hela Veabs kundregister, vilket gör att Veab själva inte alls kunnat påverka vilka som tillfrågats. Undersökningen är gjord i tre delar, en för elnät, en för fjärrvärme och en för Wexnet (bredband).

För ett antal år sedan startade branschföreningen Svensk Energi ett projekt för att öka kundnöjdheten inom branschen och började då göra kundundersökningar som Veab deltog i. Första året gjordes bara undersökningen för elnät och resultatet blev en start på en ökat kundfokus. Veab hade fler kunder som ej var nöjda än branschgenomsnittet.

Under följande år har Veab jobbat mycket aktivt både internt och externt för att fånga upp kundernas synpunkter och ta tillvara dem i syfte att ge bättre service och vara mer lyhörda. Under 2007 hade Veab en mycket positiv trend när det årets undersökning genomfördes och belönades även med priset "Årets fjärrvärmeföretag. I år går företaget alltså framåt, medan branschen inte nått lika stor framgång totalt sett.

Man nöjer sig inte med detta utan företagets VD Ann-Mari Ståhlberg säger att kundfrågan kräver ständig bearbetning och kommer aldrig att avslutas. Nya generationer kommer också att ställa andra krav, vilket innebär att Veab framöver behöver influenser från yngre medarbetare, som kan komplettera den kompetens som redan finns i företaget, säger Ann-Mari.

### Resultat

Elnätskunder 72% nöjda (branschen 56%) Veab f g år 67%  
Fjärrvärmekunder 87% nöjda (branschen 78%) Veab f g år 85 %  
Bredbandskunder 72% nöjda (branschen 65%) Veab f g år 71%

### Om intervjuerna

Ointervjuerna har gjorts efter ett slumpmässigt urval från varje företags kundregister. De har genomförts i form av telefonintervjuer under tiden 28 oktober – 18 november 2008.

### Om Synovate

Synovate ingår sedan 1 januari, 2006 i Synovate-gruppen. Synovate är ett av de fyra största undersökningsföretagen i världen och det snabbast växande. Synovate är en del av den börsnoterade brittiska mediekoncernen Aegis Group.

Synovate affärsidé är att vara rådgivare inom marknadsundersökningar. Genom vår undersökningsmetodik och våra kompetensområden kan vi vara en partner att utveckla kundens affär genom väl förankrade beslutsunderlag.

Vi har funnits på den svenska marknaden sedan 1971. Våra konsulter och projektledare står för en gedigen kunskap inom produkt- och affärsutveckling, kommunikationsmätningar, varumärkesstudier, medarbetarundersökningar, kundundersökningar och opinions- och samhällsundersökningar.



Synovate är medlem i branschföreningen ESOMAR (internationell) och SMIF (nationell). Medlemmar i dessa föreningar är skyldiga att följa de internationella handelskammarnas regler för undersökningsbranschen. Dessa reglerar bland annat frågor om sekretess och anonymitet för intervjupersoner, se bilaga.

Synovate är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001:2000.