

## Brugerundersøgelser for 2024

### Registrarer

#### Om brugerundersøgelsen for registrarer

Brugertilfredsheden måles som en punktmåling umiddelbart efter, at brugeren har været i kontakt med vores kundeservice.

Der måles 4 gange om året på tilfredsheden med selvbetjeningsløsningen og websiden. I april gennemføres der en større måling af tilfredsheden af telefonisk og skriftlig betjeningen.

#### Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen

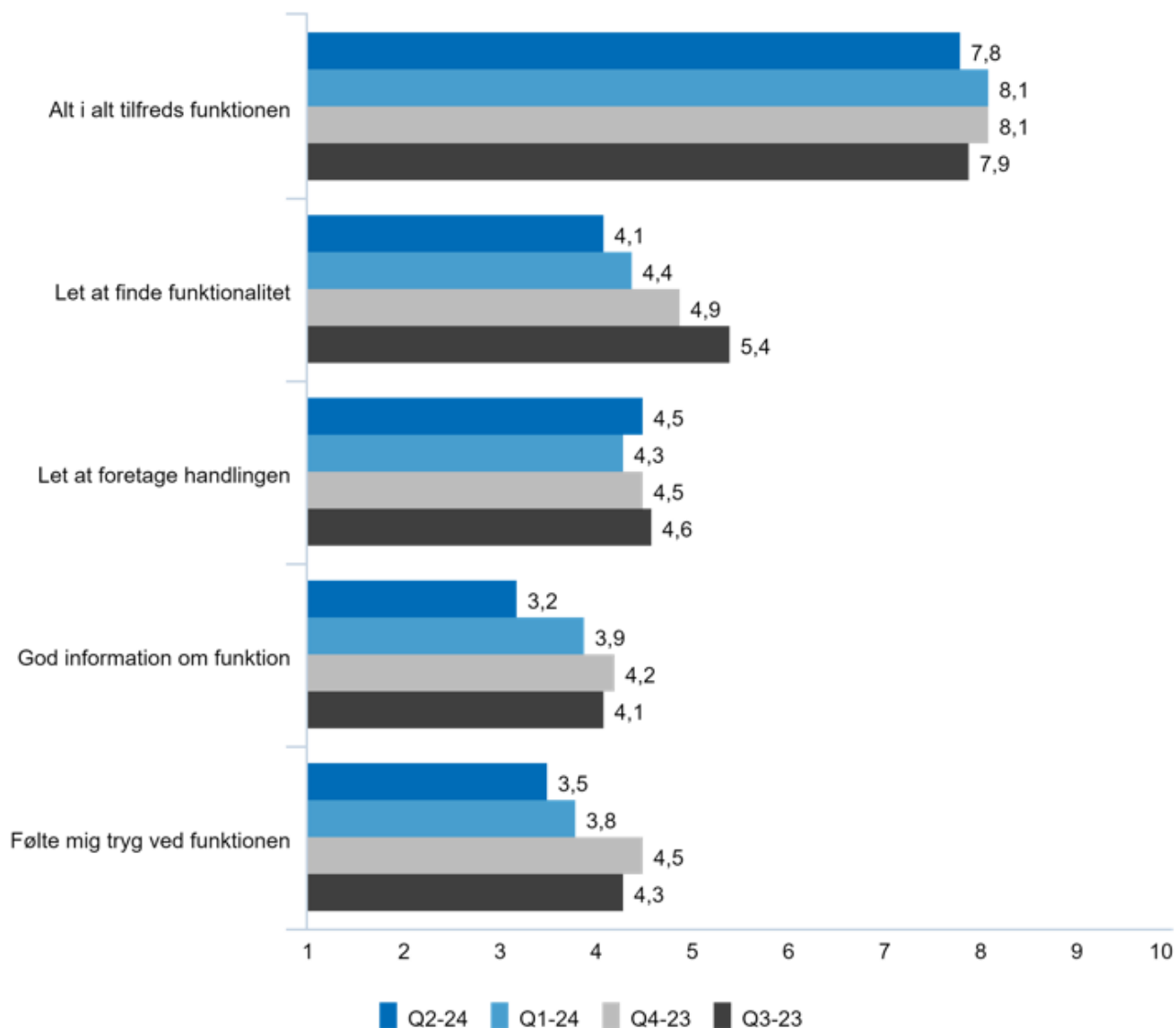
Den overordnede tilfredshed med selvbetjeningen er målt til mellem 7,8 og 8,1 i de fire målinger. Det er tilfredsstillende.

De fire øvrige punkter, der er nævnt i oversigten herunder, er målinger, der alene er udført for de respondenter, der har svaret under 7 i tilfredshed. Inputtet på disse fire punkter er vigtigt input til Punktum dk's arbejde med forbedringer på selvbetjeningsportalen.

Selvbetjeningsportalen og Punktum dk's portal til forhandlere er begge i roadmappet til fremtidige opdateringer.

Det er Punktum dk's målsætning fortsat at løfte niveauet, hvilket skal ske gennem løbende tilpasning af selvbetjeningsløsningen. Denne proces er startet og udviklingen af nye selvbetjeningsløsninger starter i efteråret 2024.

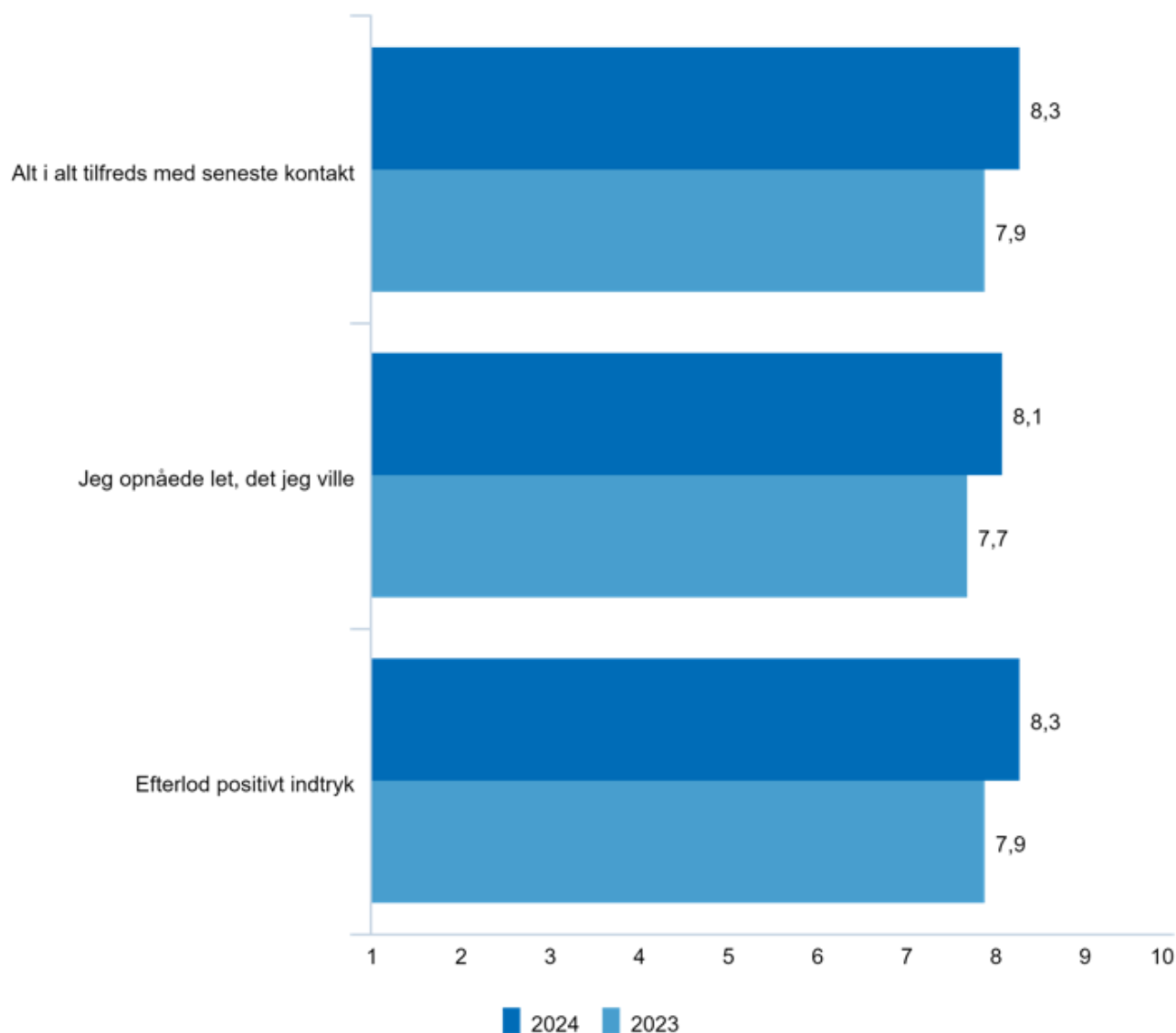
## Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



### Overordnet tilfredshed med telefonisk og skriftlig betjening

Overordnet set er resultatet af dette meget tilfredsstillende, da der igen i 2024 ses en fremgang i forhold til de seneste år.

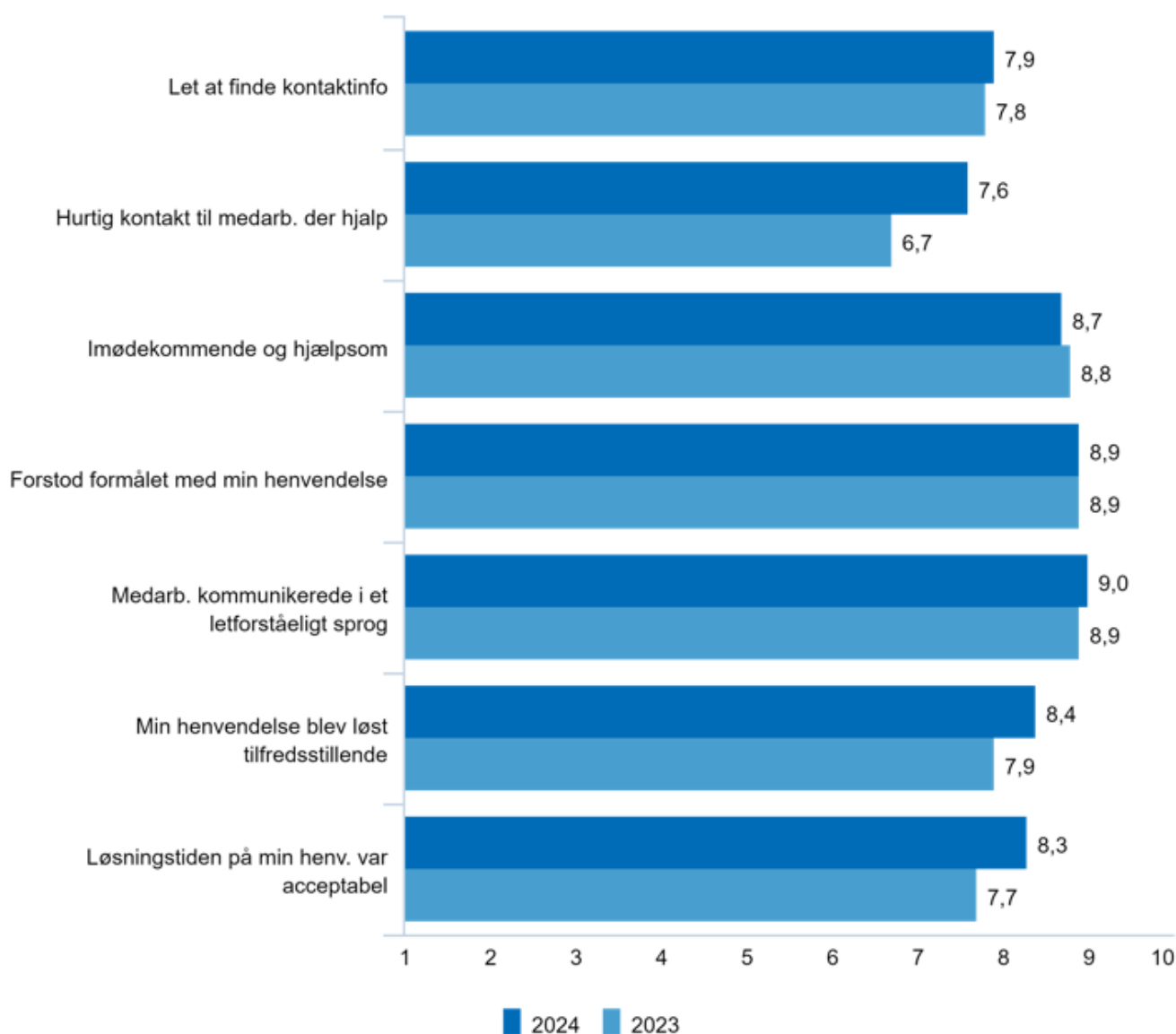
### Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gennemsnit)



Vi har igennem den seneste periode arbejde for, at det skulle blive nemmere at få kontakt til en medarbejder i kundeservice. Derfor er der også særdeles tilfredsstillende, at tilfredsheden med dette stiger.

Det er generel meget positivt, at tilfredsheden på alle punkter er stigende, og at brugerne er meget tilfredse med den oplevelse de har af at være i kontakt med medarbejderne i kundeservice.

### Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

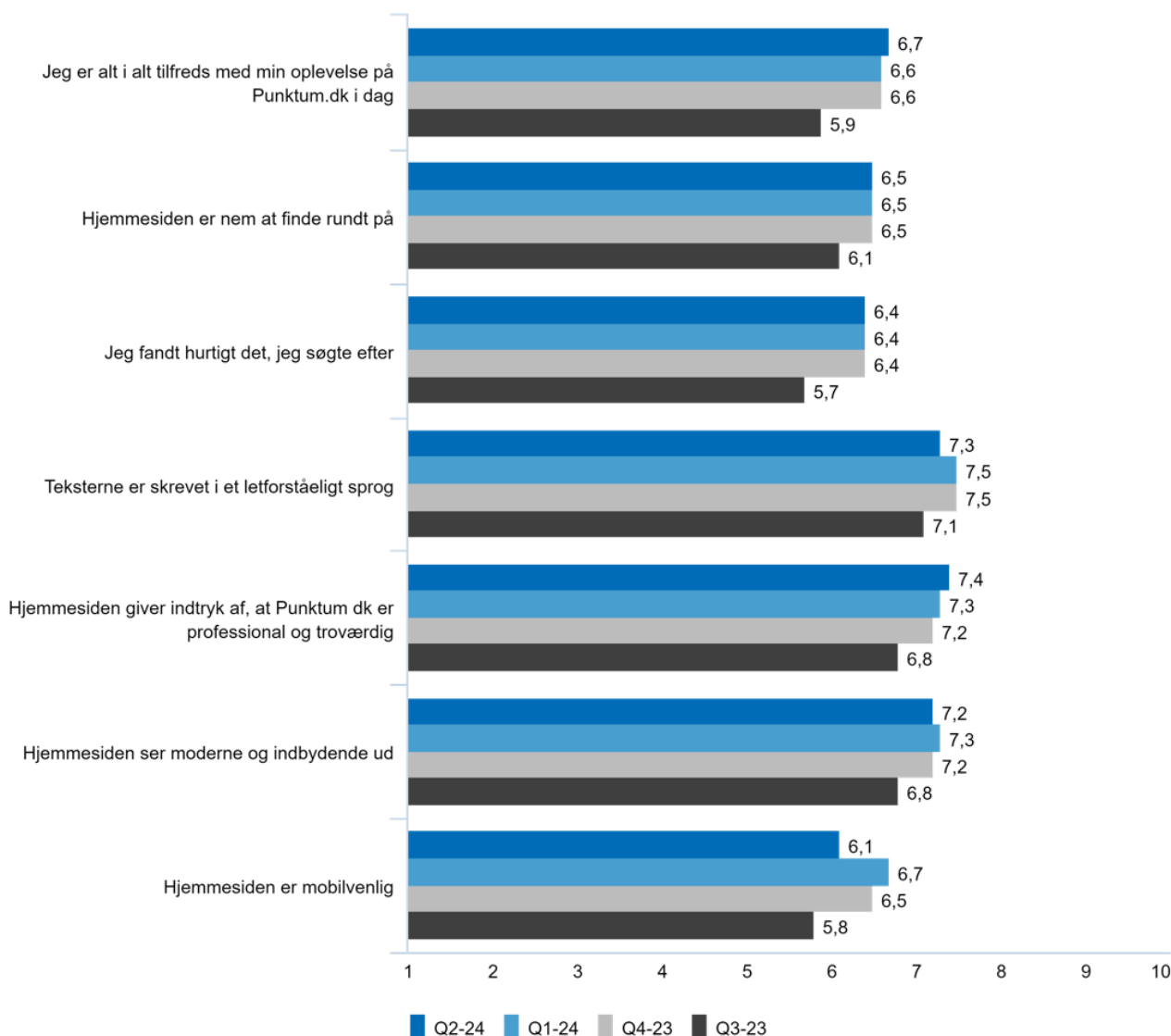


## Overordnet tilfredshed med hjemmesiden

I tillæg til målingen af tilfredshed med selvbetjeningsløsningen måles også tilfredsheden med hjemmesiden.

Grundlæggende er der god tilfredshed med hjemmesiden, og de elementer der findes på den. I slutningen af april 2023 blev der lanceret en ny hjemmeside, der adresserer nogle af de forhold, der kendes fra tidligere undersøgelser. Den nye hjemmeside har løftet tilfredsheden på nogle parametre, men der ses fortsat fokusområder, der skal arbejdes med for at løfte tilfredsheden yderligere.

### Overordnet vurdering af Punktum dk's website (gennemsnit)



## Afsluttende kommentarer

Den generelle tilfredshed med selvbetjeningsløsningen, hjemmesiden samt den telefoniske og skriftlige kundeservice er generelt tilfredsstillende.

Punktum dk vil fortsat arbejde med at kunne svare henvendelser hurtigere, så tilfredsheden med kontakt til kundeservice kan øges yderligere. Det er i tillæg til dette også et indsatsområde at arbejde med de tiltag, der kan bidrage til at reducere antallet af henvendelser til kundeservice i det hele taget, ved at fjerne årsagen til at brugere har behov for at kontakte Punktum dk.

## Registratorer / forhandlere

### Om registratorundersøgelsen

Der er til undersøgelsen et tilfredsstillende antal registratorer, der har besvaret undersøgelsen. Det har krævet en særdeles stor indsats at få indsamlet besvarelserne.

120 forhandlere var inviteret til undersøgelsen, og 45 besvarede spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 38%, hvilket er på niveau med året 2023.

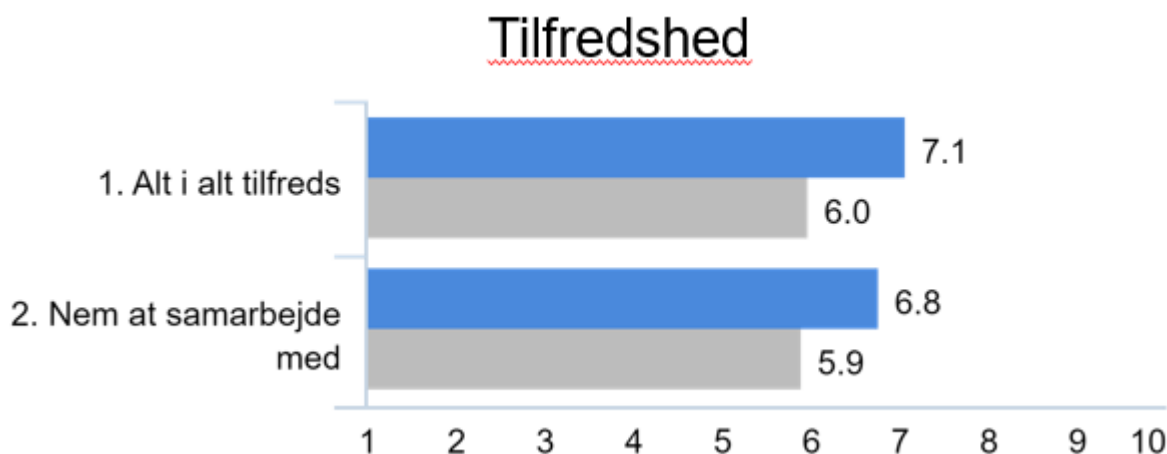
Vi ved, at vores forhandlere modtager mange af den slags undersøgelser, og at belastningen i relation til det er stigende.

I forhold til tidligere gennemførte undersøgelser, var der ved denne version mulighed for at gennemføre en kort og en lang version. Den korte indeholdt kun tre spørgsmål.

31 besvarede den lange version og 14 den korte.

### Overordnet tilfredshed blandt registratorer

I 2024-målingen er den generelle tilfredshed vokset væsentlig siden 2023, hvilket er meget tilfredsstillende og følger en målrettet indsats for dette. Niveaue kan fortsat øges, så indsatserne for at skabe yderligere fremgang fortsætter.



---

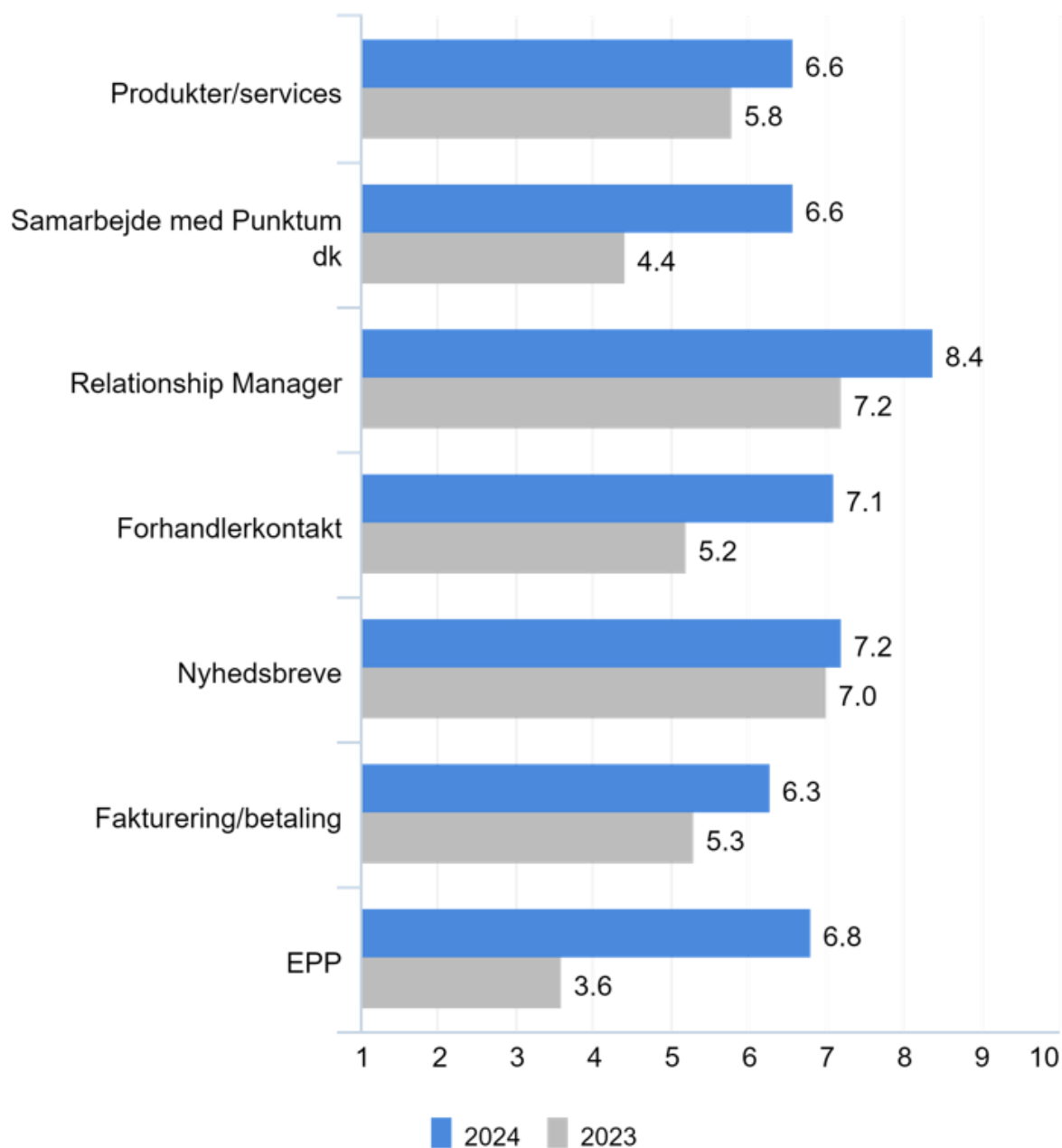
I målingen, der er gennemført i april 2024, ses et skifte i forhold til 2023.

På baggrund af de kommentarer, der er givet til forhandlerundersøgelsen og i det omfang det kan antages, at de kan lægges direkte til grund for de enkelte registratores besvarelser, er det disse tre grunde til, at tilfredsheden angives som lav:

1. Den model Punktum dk arbejder efter. Altså den model, hvor Punktum dk og forhandleren begge har en kunderelation til slutkunden (registranten). Det er den model, der muliggør, at Punktum dk kan lave identitetskontrol. Selvom modellen for identitetskontrol blev indført tilbage i 2017 / 2018 er der fortsat uenighed om nødvendigheden af modellen.
2. Ved indførelse af nyt administrativt system i 2021 blev en ny forhandlermodel lanceret. Det betyder, at registratorer har mulighed for at varetage alle dele af en registrants forhold. Indgangen i den model kræver, at registranten giver et eksplicit tilsagn om dette. Om end mere en 20% af alle registranter er overgået til denne model har der opbygget sig en utilfredshed med modellen, fordi den ikke giver registratorerne nemmere adgang til at overføre registranterne til dem.
3. Graden af standard og registratorrettede features i Punktum dk's systemer angives af flere registratorer som en grund til lav tilfredshed.

Selve den administrative model står umiddelbart ikke til at blive ændret, om end vi har inviteret et udvalg af forhandlere til dialog om dette og senere i 2024 afholder en høring om dette.

## Indsatsområder





---

I undersøgelsen spørges der til en række forskellige indsatsområder, som forhandlerne alle bruger i forhold til samspillet med Punktum dk.

Der ses generel øget tilfredshed i alle punkter, hvilket er meget tilfredsstillende. Disse indsatser er vigtige, men det vigtigste for at tilfredsheden igen vil være stigende er, at alle de systemer som Punktum dk tilbyder til forhandlerne, er i drift uden problemer. Derfor er dette vores største fokus pt.

### **Afsluttende kommentarer**

Det er bekymrende, at det er svært at få respondenter nok i undersøgelsen, og det betyder, at vi må overveje nye muligheder for at indsamle denne slags informationer. Derfor vil målingen blive suppleret med nye måder at få information om registratorernes tilfredshed.

Overordnet set er undersøgelsens resultater tilfredsstillende, da der ses fremgang på alle områder. Vi kender derudover hovedårsagerne til de områder, hvor tilfredshedsniveauet fortsat ikke er højt nok. Det vil danne grundlag for den fortsatte indsats.

København den 1. maj 2024

Jakob Bring Truelsen  
Adm. direktør