

Kundenkät

Vatten och Avlopp



Dokumenttyp Rapport	Förvaltning Kommunstyrelsen, Förvaltningsområde samhällsutveckling
Ämnesområde Systematiskt kvalitetsarbete	
Ägare/ansvarig Förvaltningsområdeschef samhällsutveckling Lena Tegenfeldt	
Antagen av	Dnr KS/2016:1195
Revisionsdatum	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.



Innehåll

Uppdraget.....	3
Metod och tillvägagångssätt.....	3
Resultat.....	4
Slutsatser och rekommendationer.....	6
Spridning av resultatet	7



Uppdraget

Som ett led i kvalitetsarbetet och i överensstämmelse med Uppdragsdokument för 2016-2018 och detaljbudget för 2016, genomför förvaltningsområde samhällsutveckling servicemätningar för sina verksamhetsområden.

Syfte

Syftet är att följa upp nöjdheten inom vatten- och avloppsverksamhetens (va) service, finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.

Organisation

Uppdragsgivare är förvaltningsområdeschef samhällsutveckling Lena Tegenfeldt.

Uppdragsansvariga är samhällsstrateg Eva Kläppe Hellström och utskottssekreterare Elisabeth Martinsson.

Metod och tillvägagångssätt

Typ av mätning	Enkät bestående av 28 slutna (varav en med möjlighet välja fritext), två öppna frågor samt bakgrundsfrågor.
Målgrupp	Abonnenter av kommunalt vatten och/eller avlopp.
Metod	Utskick av enkät i pappersform, med vämöjlighet att istället svara digitalt, med värderingsskalor samt ja- och nej-frågor.
Urval	316 systematiskt urvalda abonnenter ur kommunens kundregister för vatten och avlopp. Urvalet har gjorts genom att ta cirka var 8:e abonnent ur kundregistret.
Svarsfrekvens	69 procent
Könsfördelning	Kvinnor: 31 procent av de svarande Män: 69 procent av de svarande
Genomförandetid	Augusti – september 2016



Motsvarande enkät genomfördes under 2014. I nedanstående tabell presenteras några jämförelsetal med 2014 års enkätundersökning. Svaranden har ibland valt att inte svara på alla frågor, vilket innebär att totalsumman avviker från 100 procent.

		2016	2014
Svarsfrekvens		69 %	71 %
Kön	Kvinnor	31 %	27 %
	Män	69 %	71 %
Folkbokföring	Orust	66 %	63 %
	Annan plats	34 %	36 %
Typ av fastighet	Villa eller radhus	71 %	68 %
	Flerfamiljshus/lägenhet	1 %	0 %
	Enbart fritidshus	26 %	27 %
	Annan fastighet	2 %	3 %
Fastighetens lokalisering	Henån	22 %	20 %
	Ellös	26 %	31 %
	Mollösund	19 %	15 %
	Svanesund	26 %	21 %
	Varekil	7 %	5 %

Resultat

De frågor som har ställts har huvudsakligen berört följande områden:

- Vatten – generellt
- Avlopp – generellt
- Kunskapsrelaterade frågor (vad man får spola ner i avloppet etc.)
- Vattenförbrukning
- Service och bemötande
- Pris för vatten och avlopp
- Vatten ur hälsosynpunkt
- Attityd till vatten på flaska

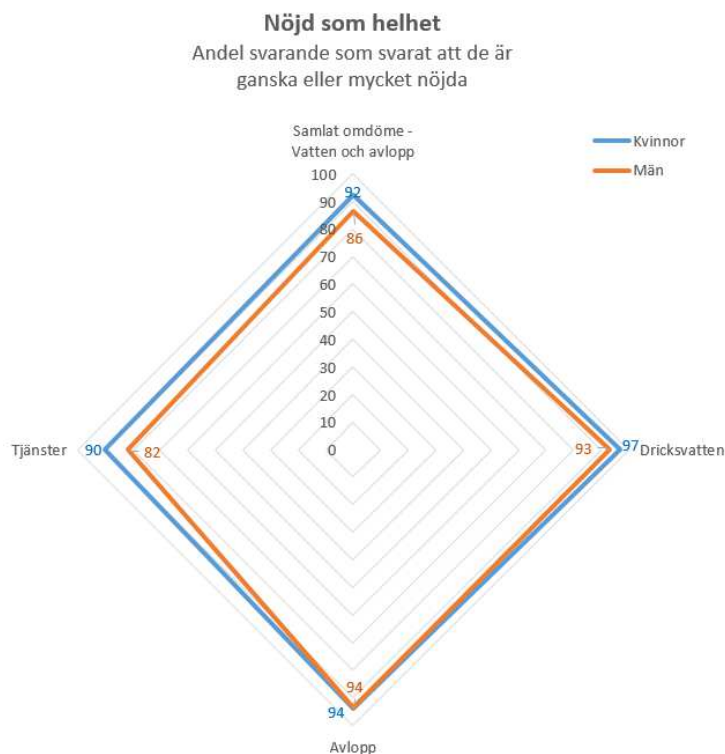
Det sammanlagda resultatet presenteras nedan i form av ett så kallat polärddiagram, där den yttersta linjen utgör målet = 100 procent helt eller till stor del nöjda. Blå linje markerar medelvärde för kvinnor och orange linje medelvärde för män.

Nedan redovisas en sammanfattning av resultatet samt ett urval där stora förändringar har skett, jämfört med 2014.

Samlat omdöme

88 procent av de tillfrågade är nöjda* med både *vatten och avlopp*. Det samlade omdömet för *dricksvatten* har sjunkit två procentenheter jämfört med 2014, från 96 till 94 procent nöjda kunder. Det samlade omdömet för *avlopp* är detsamma, 94 procent av kunderna är nöjda. Det samlade omdömet av kommunen som *leverantör av tjänster* har sjunkit, från 90 till 84 procent nöjda kunder. Kvinnor är generellt sett mer nöjda. Uppfattningen om avlopp är dock densamma för kvinnor och män.

* Med ”nöjda” avses svarande som har angivit att de är ganska eller mycket nöjda.



* Med ”nöjd” avses svarande som har svarat att de är ganska eller mycket nöjda.

Service och bemötande

Upplevd nöjdhet* avseende information, service och bemötande har försämrats jämfört med 2014. Antal missnöjda** kunder har inte ökat med samma numerär som de nöjda som har minskat, utan det är gruppen som har svarat ”varken eller” som har ökat. Färre kunder är nöjda med kommunens information, tillgänglighet till samt bemötande av personal. Nöjdhet avseende information har minskat från 62 procent till 53 procent; hemsidan som informationskanal från 54 procent till 45 procent; tillgängligheten till personal från 59 till 48 procent och bemötande i kundtjänst från 70 till 58 procent. Generellt sett är kvinnor mer nöjda. Undersökningen visar också att personer som är folkbokförda på Orust är mer nöjda jämfört med dem som inte är folkbokförda på Orust.

* Med ”nöjdhet” avses svarande som har angivit att de är ganska eller mycket nöjda.

** Med ”missnöjd” avses svarande som har angivit att de är ganska eller mycket missnöjda.

VA-taxa

Andelen svarande som är nöjda* med pris för VA har minskat med 21 procentenheter, från 47 till 26 procent. Svarande som anser att VA-tjänsterna är något prisvärda har ökat med 12 procentenheter, från 31 till 43 procent. Kvinnor är mer positiva till prisnivåerna jämfört med män, liksom personer som inte är folkbokförda i Orust är mer positiva än orustbor.

* Med ”nöjda” avses svarande som har svarat att VA-tjänsterna är ganska mycket eller mycket prisvärda.



Öppna frågor

De svarande har också haft möjlighet att lämna fria kommentarer och förslag till förbättringar på två frågor.

- Vad tycker du är viktigast att kommunen förbättrar avseende vatten och avlopp i kommunen?
- Vill du tillägga något?

På den första frågan har 52 procent valt att utnyttja möjligheten att kommentera och på den andra 17 procent. Av de synpunkter på förbättringsområden som har inkommit kan nämnas:

Va-taxan	37 st.
Reningsverket i Mollösund	7 st.
Ledningsnätet	6 st.
Trycket i ledningarna	5 st.
Fakturornas utformning	5 st.

Majoriteten av de synpunkter som lyfts avseende taxan handlar om synpunkter på taxans nivå och utformning. Det handlar dels om att hela taxan är för hög och att den fasta delen är för hög i förhållande till den rörliga, vilket inte stimulerar till att spara på vattnet, och dels om att nivåerna inte bör höjas ytterligare. Reningsverket i Mollösund är en fråga som lyfts av flera abonnenter. Bland annat nämns att det avger oturell lukt. Synpunkter framförs om att ledningsnätet är gammalt och eftersatt samt bör byggas ut till fastigheter som har enskilt VA. Klagomål framkommer avseende dåligt tryck i ledningarna. Det framförs förslag på olika betalningsperioder och betalningsmöjligheter samt synpunkter på fakturornas utformning.

Övriga synpunkter är mycket spridda med både ris och ros till verksamheten.

Slutsatser och rekommendationer

Slutsatser

Analysen ger sammantaget att kunderna är nöjda med kvaliteten på vatten och avlopp.

Nöjdhetsgraden avseende information, service och bemötande har försämrats jämfört med 2014. En möjlig anledning till detta kan vara att kommunen har slutat att ge ut Serviceguiden som innehöll information om bland annat vatten och avlopp, avgifter och sortering. Serviceguiden delades ut gratis till hushåll och fastighetsägare årligen fram till och med 2013.

Flera abonnenter har synpunkter på taxans utformning och nivå, vilket behöver hanteras av verksamheten.

Förslag till förbättringar och synpunkter avseende betalningsperioder, betalningsmöjligheter samt fakturornas utformning bör beaktas i det framtida arbetet.



Rekommendationer

Verksamheten bör se över sina kanaler för information till och kommunikation med sina kunder, för en ökad nöjdhet avseende information, service och bemötande. Likaså bör verksamheten i sitt informationsarbete informera om och förklara taxans utformning, informera om framtida planer för reningsverk och va-nät samt se över utformningen av fakturor.

Spridning av resultatet

Rapportering sker internt genom intranätet, kommunchefens ledningsgrupp, Utskottet för samhällsutveckling och Samverkansgruppen för samhällsutveckling. Extern publicering på www.orust.se