

Servicemätning - Kundtjänst 2019

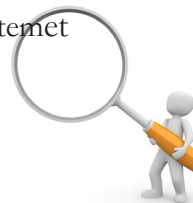
ÄNNU NÖJDARE KUNDER I ÅR

På samtliga fem områden som vi undersökt förbättrar vi oss jämfört med 2018. Resultatet är en konsekvens av extra satsning på utbildningar i hantering av klagomål för handläggare, samt framtagande av rutiner.



SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN

Utvärdera om kunderna är nöjda med den kommunala servicen. Vi använder oss av ärendehanteringssystemet för kundtjänst, Summera.



ANTAL SVAR

Vatten och avlopp:	4 svar
Hamnar:	4 svar
Renhållning:	160 svar
Trafik:	6 svar
Kommunal mark:	5 svar

Sammanlagt

179 svar

Nöjdhet avseende	2017	2018	2019
BEMÖTANDE	72 %	84 %	91 %
SNABBHET - PÅBÖRJA	81 %	85 %	91 %
INFORMATION UNDER BEHANDLING	70 %	77 %	80 %
SNABBHET - AVSLUTA	74 %	84 %	90 %
HELHETSBEDÖMNING	74 %	84 %	90 %

BEMÖTANDE

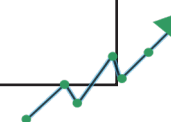
91 procent av våra kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är en förbättring med 7 procentenheter jämfört med 2018.

Målvärde: 95 %

HELHETSRESULTAT

90 % av våra kunder är nöjda med helheten avseende kundtjänst. Det är en förbättring med 6 procentenheter jämfört med 2018.

Målvärde: 90 %



Alla medarbetare ska engageras i kvalitetsarbetet som en naturlig del i det dagliga arbetet och vi strävar efter att ständigt förbättra vårt arbets sätt. Vi vill alltid veta vad våra kunder tycker om vår service, därför skickar vi alltid ut en enkät efter varje anmält ärende.