

Servicemätning - Fastighet 2018

ÄNNU NÖJDARE KUNDER I ÅR

På samtliga fem områden som vi undersökt förbättrar vi oss jämfört med 2017. Jämfört med 2016 är kunderna nöjdare med vårt bemötande, samt med helheten. I år har vi haft högre svarsfrekvens än tidigare år.

SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN

Utvärdera om kunderna är nöjda med vår service, att finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.



ANTAL SVARANDE

Kommuncentralt:	21 svar
Sektor lärande:	55 svar
Sektor samhällsutveckling:	58 svar
Sektor omsorg:	56 svar
Sektor miljö- och bygg:	9 svar

Sammanlagt

199 svar

Nöjdhet avseende	2016	2017	2018
BEMÖTANDE	86 %	92 %	93 %
SNABBHET - PÅBÖRJA	97 %	92 %	96 %
INFORMATION UNDER BEHANDLING	85 %	77 %	84 %
SNABBHET - AVSLUTA	92 %	86 %	91 %
HELHETSBEDÖMNING	89 %	86 %	91 %

BEMÖTANDE

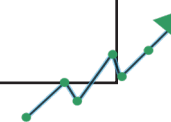
93 procent av våra kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är en förbättring med en procentenhet jämfört med 2017, och sju procentenheter jämfört med 2016.

Målvärde: 100 %

HELHETSRESULTAT

Mycket positivt helhetsresultat överlag. Det är en förbättring med fem procentenheter jämfört med 2017, och tre procentenheter jämfört med 2016.

Målvärde: 90 %



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