

Servicemätning – Vatten och avlopp 2018

Rapport



Dokumenttyp Rapport	Ämnesområde Systematiskt kvalitetsarbete	Diarienummer KS/2018:450	Datum 2018-07-27
Förvaltning Kommunförvaltningen, sektor samhällsutveckling	Dokumentansvarig i förvaltningen Samhällsstrateg		



Uppdraget

Som ett led i kvalitetsarbetet och i överensstämmelse med Uppdragsdokument för 2017-2019 och detaljbudget för 2018, genomför förvaltningsområde samhällsutveckling service- och nöjdhetsmätningar för sina verksamhetsområden.

Syfte

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

Organisation

Uppdragsgivare är sektorschef samhällsutveckling Lena Tegenfeldt.

Uppdragsansvarig är samhällsstrateg Eva Kläppe Hellström.

Metod och tillvägagångssätt

Typ av mätning Enkät med både slutna och öppna frågor samt bakgrundsfrågor.

Målgrupp Abonnenter med kommunalt vatten och/eller avlopp.

Urval 150 systematiskt utvalda abonnenter ur kundregistret för vatten och avlopp, hälften kvinnor och hälften män. Urvalet innebär att var åttonde kvinnlig respektive var tjugonde manlig abonnent har slumpats ur registret.

Metod Utskick av enkät i pappersform och med möjlighet att svara i pappersform eller digitalt. Enkäten har innehållit värderingsskalor, ja- och nej-frågor samt öppna frågor.

Svarsfrekvens 65 procent

Könsfördelning
Kvinnor 50 procent
Män 50 procent

Genomförandetid Vår/sommar 2018



Tidigare undersökningar

En liknande servicemätning gjordes 2014 och 2016. Svarefrekvensen och antal svarande som bor i fritidshus har minskat något jämfört med tidigare undersökningar. Könsfördelningen helt jämn bland de svarande. I årets undersökning fanns möjlighet att välja 'Annan ort' för fastighetens lokalisering, vilket har påverkat resultatet på den frågan.

		2018	2016	2014
Svarefrekvens		65 %	69 %	71 %
Kön	Kvinna	50 %	31 %	27 %
	Man	50 %	69 %	71 %
Typ av fastighet	Villa eller radhus	73 %	71 %	68 %
	Flerfamiljshus/lägenhet	0 %	1 %	0 %
	Enbart fritidshus	23 %	26 %	27 %
	Annan fastighet	4 %	2 %	3 %
Fastighetens lokalisering	Henån	18 %	22 %	20 %
	Ellös	14 %	26 %	31 %
	Mollösund	24 %	19 %	15 %
	Svanesund	12 %	26 %	21 %
	Varekil	5 %	7 %	5 %
	Annan ort	27 %		

Resultat

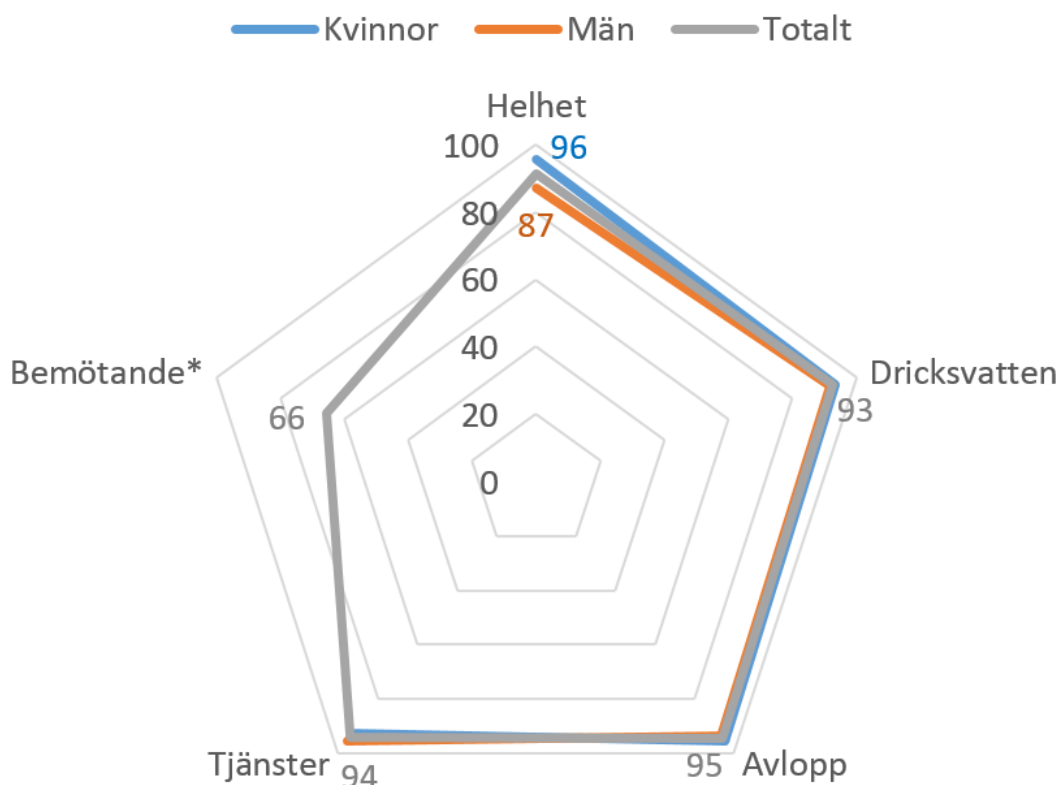
De svarande har angivit i vilken utsträckning de är nöjda eller missnöjda med den service som de har fått.

På övergripande nivå är nöjdheten över 90 procent på samtliga punkter:

Nöjdhet som helhet	91 procent
Nöjdhet med kvalitet och säkerhet av leverans av vatten	93 procent
Nöjdhet med hur avloppet fungerar	95 procent
Nöjdhet med kommunen som leverantör	94 procent



Andel nöjda kunder



* Antal svarande per kön är för lågt för att kunna särredovisas avseende bemötande.

91 procent av de svarande har ett positivt helhetsintryck, 93 procent är nöjda med dricksvattnet, 95 procent med avloppet, 94 procent med tjänsterna och 66 procent med bemötandet. Avseende dricksvatten, avlopp och kommunen som leverantör av tjänster finns inga större könsskillnader (tre procentenheter). Kvinnor är mer nöjda än män vad det gäller VA-verksamheten som helhet. Avseende bemötande är skillnaden tjugo procentenheter och på helheten skiljer sig uppfattningen nio procentenheter.

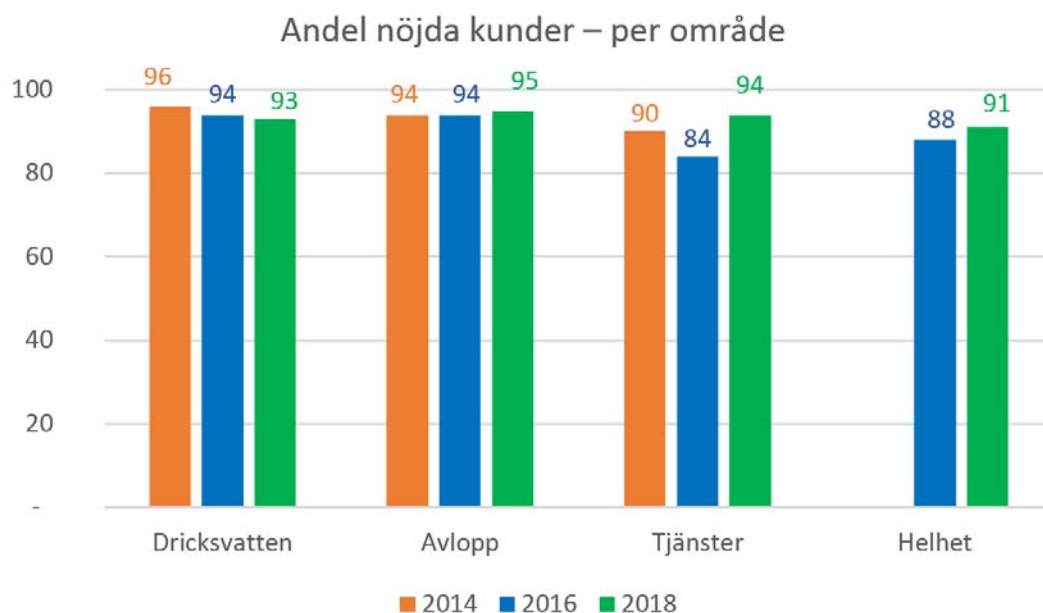
Öppna frågor – förbättringsförslag och kommentarer

De svarande har också haft möjlighet att ge förslag på förbättringar och att lämna fria kommentarer. Urval av inkomna synpunkter och förslag på förbättringar:

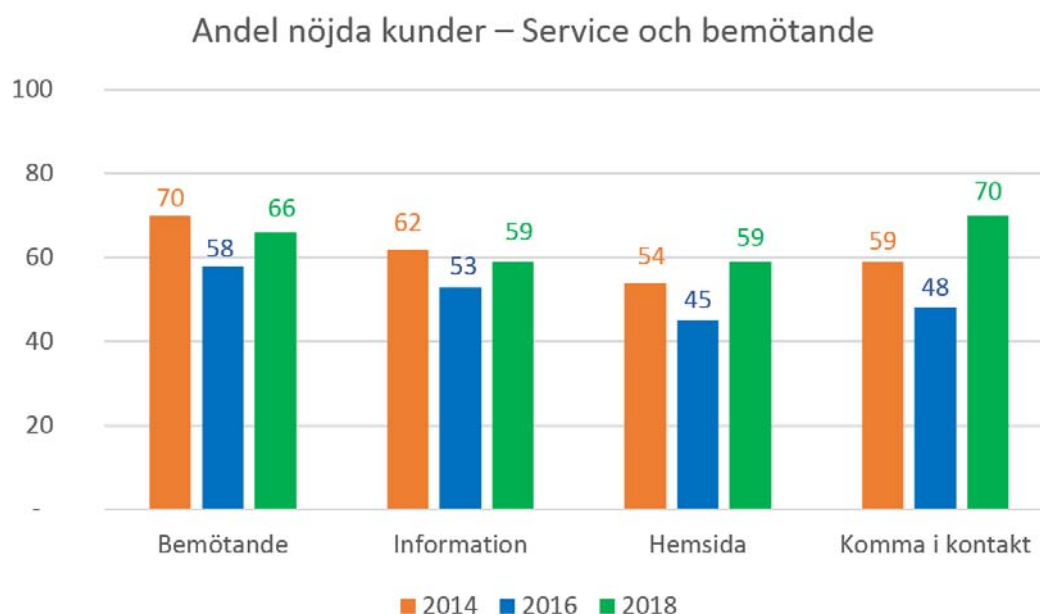
- Synpunkter: Olika information från kommunen till grannfastigheter, webb-information i samband med vattenförorening var svår att förstå, fast avgift för hög, rörlig avgift för låg, bra med sms-avisering
- Förslag till förbättring: Fastighetsbeteckning på faktura

Jämförelse med tidigare servicemätningar

Nedan redovisas några olika jämförelser över tid: på övergripande nivå per område, utifrån den handlingsplan som togs fram i samband med servicemätningen 2016 samt större avvikelser.



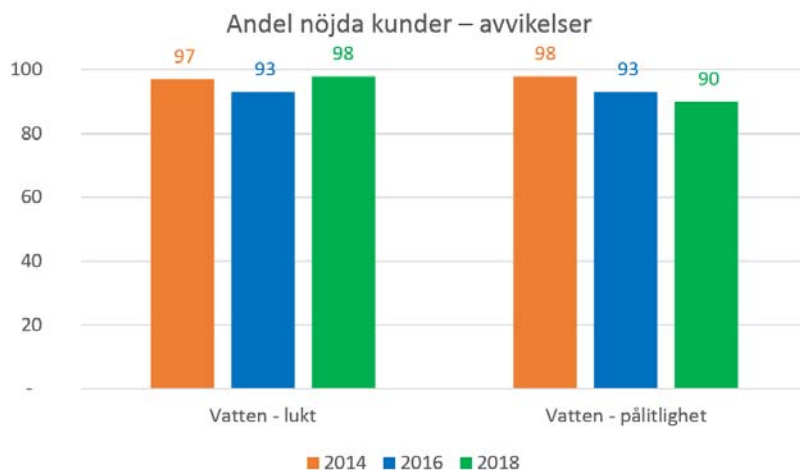
Andel kunder som är nöjda med kommunen som leverantör av tjänster har ökat markant jämfört med 2016, tio procentenheter. Nöjdhet med helheten har också ökat något. Åsikten om hur avloppet fungerar från fastigheten ligger kvar på ungefär samma nivå. Däremot har det skett en minskning i nöjdhet med kvalitet och säkerhet av leverans av vatten till fastigheten.



En handlingsplan för att förbättra verksamhetens service togs fram som en konsekvens av servicemätningen 2016. Verksamheten skulle på ett enkelt sätt förklara va-taxans utformning, arbeta med att förenkla fakturorna och informera om framtida planer för reningsverk och ledningsnät. Fakturorna har gjorts tydligare med ny text och det finns numer möjlighet att räkna ut sin egen anslutningsavgift på hemsidan.



Årets mätning visar att kunderna är mer nöjda med service och bemötande jämfört med 2016, även om inte alla resultat når upp till 2014 års nivåer. Fler är nöjda med bemötandet, informationen från kommunen, hemsidan som informationskanal och hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person i kommunen när man behöver diskutera frågor om vatten och avlopp.



Andel kunder som är nöjda med lukten på vattnet har ökat. Däremot har nöjdheten med vattenleveransens pålitlighet minskat.

Prisvärda VA-tjänster

2014 47 procent

2016 26 procent

2018 38 procent

Andel kunder som anser att VA-tjänsterna är prisvärda har ökat jämfört med 2016, men har ännu inte nått samma nivå som 2014.



Andel kunder som har haft problem med avloppet har fördubblats jämfört med tidigare år.



Slutsatser

Slutsatser

En nöjdhet över 90 procent är mycket bra (dricksvatten, avlopp, tjänster och helhet), trots att nöjdheten kring dricksvattnet har minskat något. Hela 91 procent av de svarande är nöjda med va-verksamheten på helheten. Det är en förbättring med tre procentenheter jämfört med 2016 och innebär att måltalet 90 procent nöjda kunder nås.

Nöjdheten har ökat på samtliga punkter avseende service och bemötande, även om riktmärket för bra resultat 70 procent endast nås när det gäller att få kontakt med rätt person. Nöjdhet med bemötande har ökat med åtta procentenheter jämfört med 2016, till 66 procent. Däremot nås inte 2014 års resultat (70 procent) och inte heller måltalet 100 procent nöjdhet avseende bemötande.

Ökad nöjdhet med service och bemötande samt den ökade andel som anser att VA-tjänsterna är prisvärda är troligtvis en konsekvens av det metodiska arbete med förbättrad information och kommunikation som påbörjades 2017.

Trenden visar en minskad nöjdhet gällande pålitlighet av vattenleverans. Även om nivån fortfarande är mycket hög är det en fråga som bör hållas under uppsikt. Likaså är frågan om problem med det kommunala avloppssystemet, där resultatet visar en fördubbling av andel kunder som har haft problem. Resultatet säger dock inget om vilken typ av problem, om problemet är i den kommunala delen av systemet eller om problemen är relaterade till specifikt geografiskt område. Trots dessa trender är andelen nöjda kunder alltså över 90 procent, och andel nöjda med avloppets funktion har till och med ökat.

Verksamhetens handlingsplan

Verksamheten kommer att förbättra sin kapacitet gällande handläggning av frågor kring anslutningar. Ett digitalt övervakningssystem för övervakning och drift kommer att innebära förbättringar. Mer av underhållet kommer att ske planerat, och mindre akut.

Spridning av resultatet

Rapportering sker internt genom intranätet, utskottet för samhällsutveckling och Samverkansgruppen för samhällsutveckling samt externt på www.orust.se