

RentNöje-Kundnöjdhetmätning®

Permanenthushåll i Trelleborgs kommun

Presentation för ledningsgruppen av
Vatten- och avfallsavdelningen

Uppdragsgivare: Daniel Pålsson Wargren, Vatten- och avfallsavdelningen, Trelleborgs kommun

Utförd av: Karin Franzén och Sebastian Dahrendorf, Utredarna AB

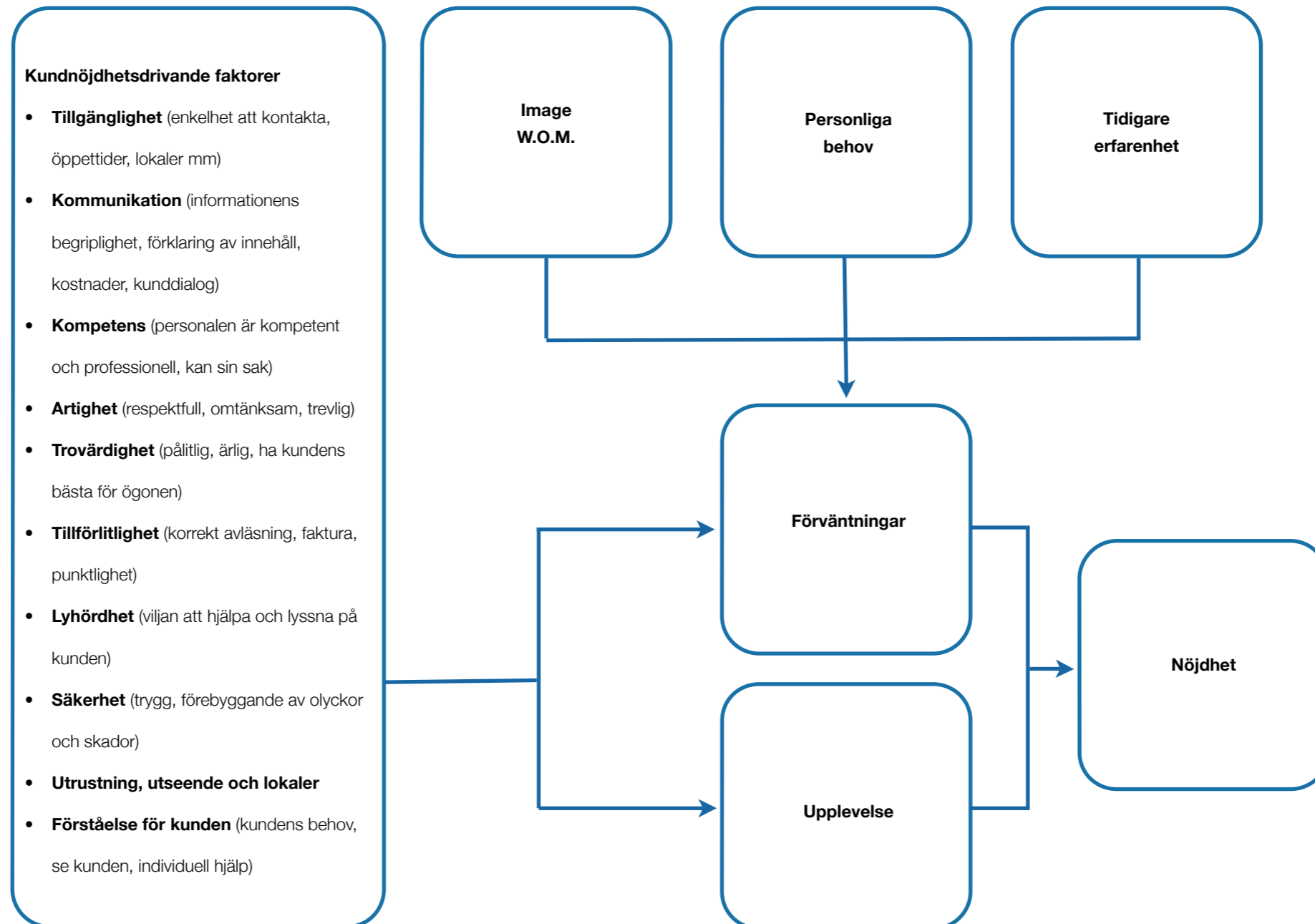
Datum: 2021-10-19



Rapporter

- Presentation för ledningsgruppen med jämförelse av servicekvaliteten i andra kommuner
- Rapport RentNöje-Kundnöjdhetsmätning[®]
- Bilaga: Hushållens kommentarer
- Bilaga: Värden för AvfallWeb

Analysmodell



Ordmoln

- Kundernas beskrivning av Vatten- och avfallsavdelningen med tre ord

RentNöje®

- Kundnöjdhetsmätning
- Fokusgruppsundersökningar med hushåll och verksamhetskunder
- Beprövade frågor

Standardinnehållet över vad som mäts är framtaget tillsammans med kunder och uppdragsgivare. Genom omvärldsbevakning och en nära dialog med våra uppdragsgivare hålls innehållet aktuellt och framtidsorienterat.

Avfallssystemet <ul style="list-style-type: none"> ★ Nöjdhet ★ Trovärdighet ★ Enkelhet ★ Incitament 	Källsortering <ul style="list-style-type: none"> ★ Fraktioner ★ Kunskap ★ Inställning ★ Nöjdhet 	Information <ul style="list-style-type: none"> ★ Informationskällor ★ Nöjdhet ★ Upplevelse ★ Inställning 	Kundtjänst <ul style="list-style-type: none"> ★ Ärendetyp ★ Ärendehantering ★ Nöjdhet ★ Upplevelse 	Avfallsminimering <ul style="list-style-type: none"> ★ Inställning ★ Kunskap ★ Beteende
Demografi <ul style="list-style-type: none"> ★ Boende ★ Mobilitet ★ Kön & ålder 	ÅVC <ul style="list-style-type: none"> ★ Beteende ★ Nöjdhet ★ Upplevelse 	ÅVS <ul style="list-style-type: none"> ★ Beteende ★ Nöjdhet ★ Upplevelse 	Farligt Avfall <ul style="list-style-type: none"> ★ Kunskap ★ Nöjdhet ★ Lämning 	Hämtning <ul style="list-style-type: none"> ★ Nöjdhet ★ Upplevelse ★ Arbetsmiljö

Syfte

- Ta reda på kundernas nöjdhet med avfallshanteringen, slamtömning, vatten och avlopp samt kundernas vanor och attityder inom specifika frågor.
- Resultatet av undersökningen ska kunna användas i det strategiska förbättringsarbetet.

Genomförande

- Postal enkätundersökning med möjlighet att svara digitalt (mobil, läsplatta eller dator)
- Stratifierat slumpmässigt urval, representativt för befolkningen i kommunen och folkbokförda i kommunen, i åldern över 20 år (födda 1941-2001)
- 762 hushåll, felmarginalsnivå 5% vid 50% svarsfrekvens, 95% konfidensgrad
- Svartsinsamling vecka 22 till 41 2021

Underlag till analys

Svarsutfall

- Antal inkomna svar: 384
- Bortfall pga flytt mm 10
- Svarsfrekvens: ca. 51%
- Felmarginal 5%

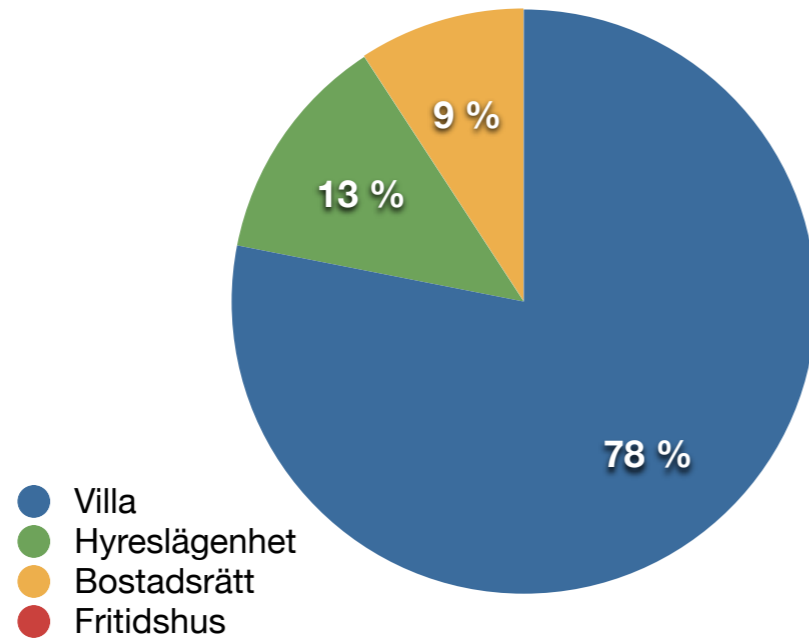
		Konfidensgrad		95%							
		Felmarginal									
befolkning	kommun	10,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%	
45877	Trelleborg	96	150	195	265	381	592	1043	2282	7941	
45877	Total	96	150	195	265	381	592	1043	2282	7941	

Underlag till analys

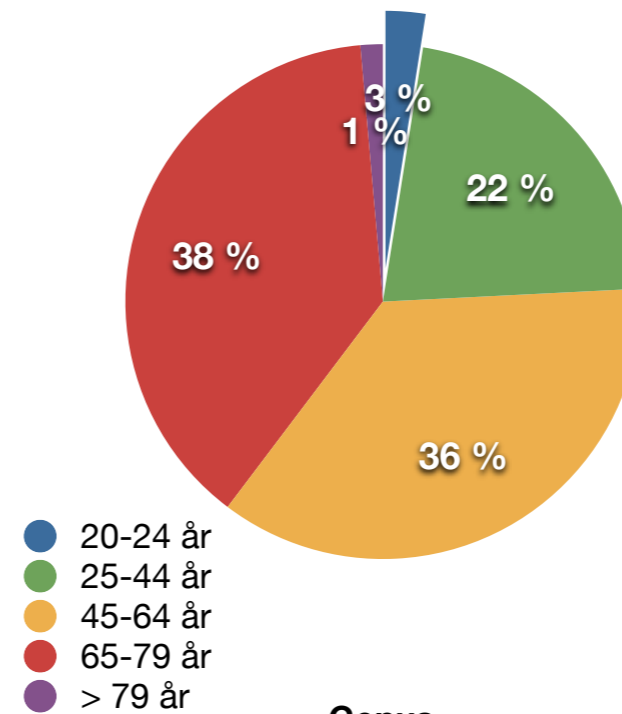
Bas 384

Vem har svarat?

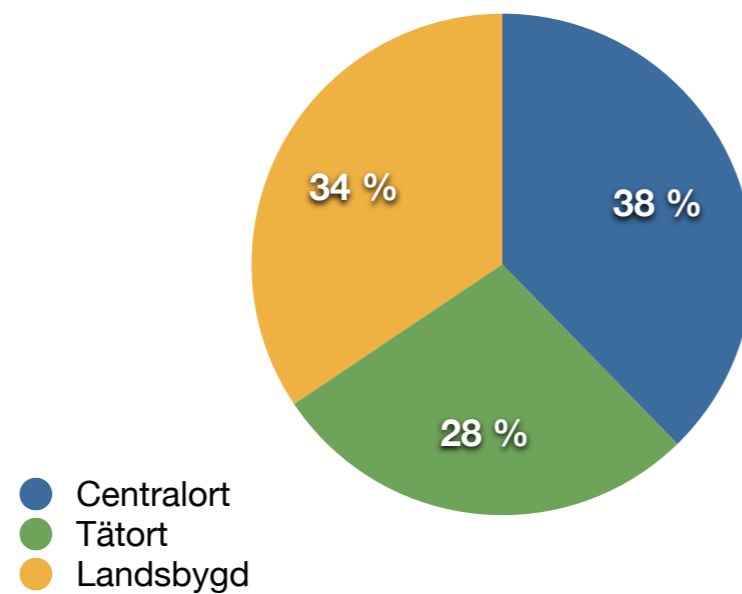
Boendeform



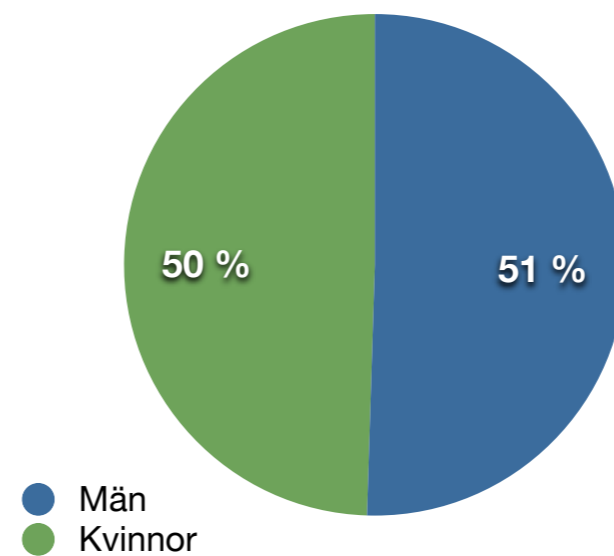
Åldersgrupper



Centralort Utanför centralort



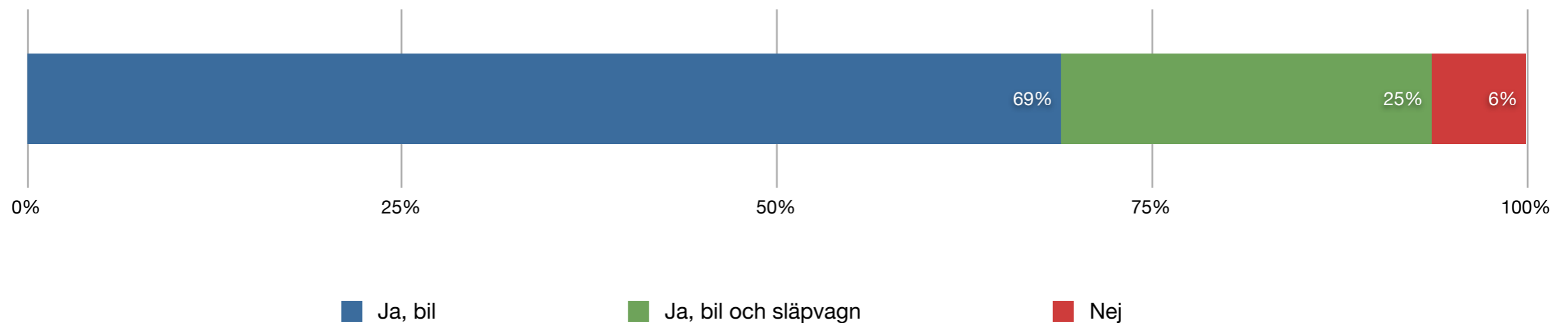
Genus



Övrigt

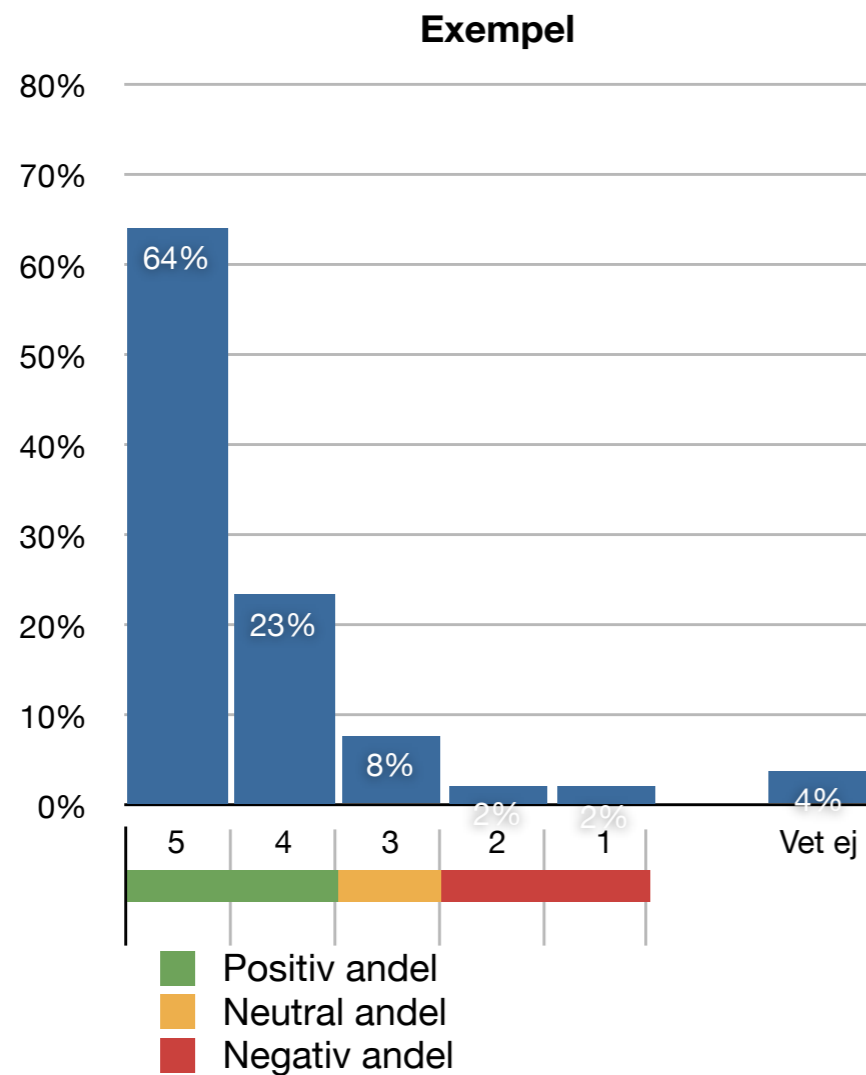
Bas 384

Hushållens tillgång till bil och släpvagn



Tolkning av resultatet

I undersökningen valdes svarsskalor med fem steg med en femgradig semantisk differentialskala vid frågor gällande nöjdhet och attityder.



Exempel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	244	60,2	64,2	64,2
	4	89	22,0	23,4	87,6
	3	30	7,4	7,9	95,5
	2	9	2,2	2,4	97,9
	1	8	2,0	2,1	100,0
	Total	380	93,8	100,0	
Missing	Ej svar	9	2,2		
	Vet ej	16	4,0		
	Total	25	6,2		
Total		405	100,0		

Grafen visar fördelningen mellan positiva, neutrala och negativa andelar. Andelen som kryssade för 5 och 4 visar andelen av respondenter som är positiva (är nöjda eller instämmer), 2 och 1 visar den negativa andelen. I tabellen visas bl.a. kumulativa andelar - i exemplet är totalt 87,6% av de som tagit ställning positiva.

Konsumtion och avfallsmängd

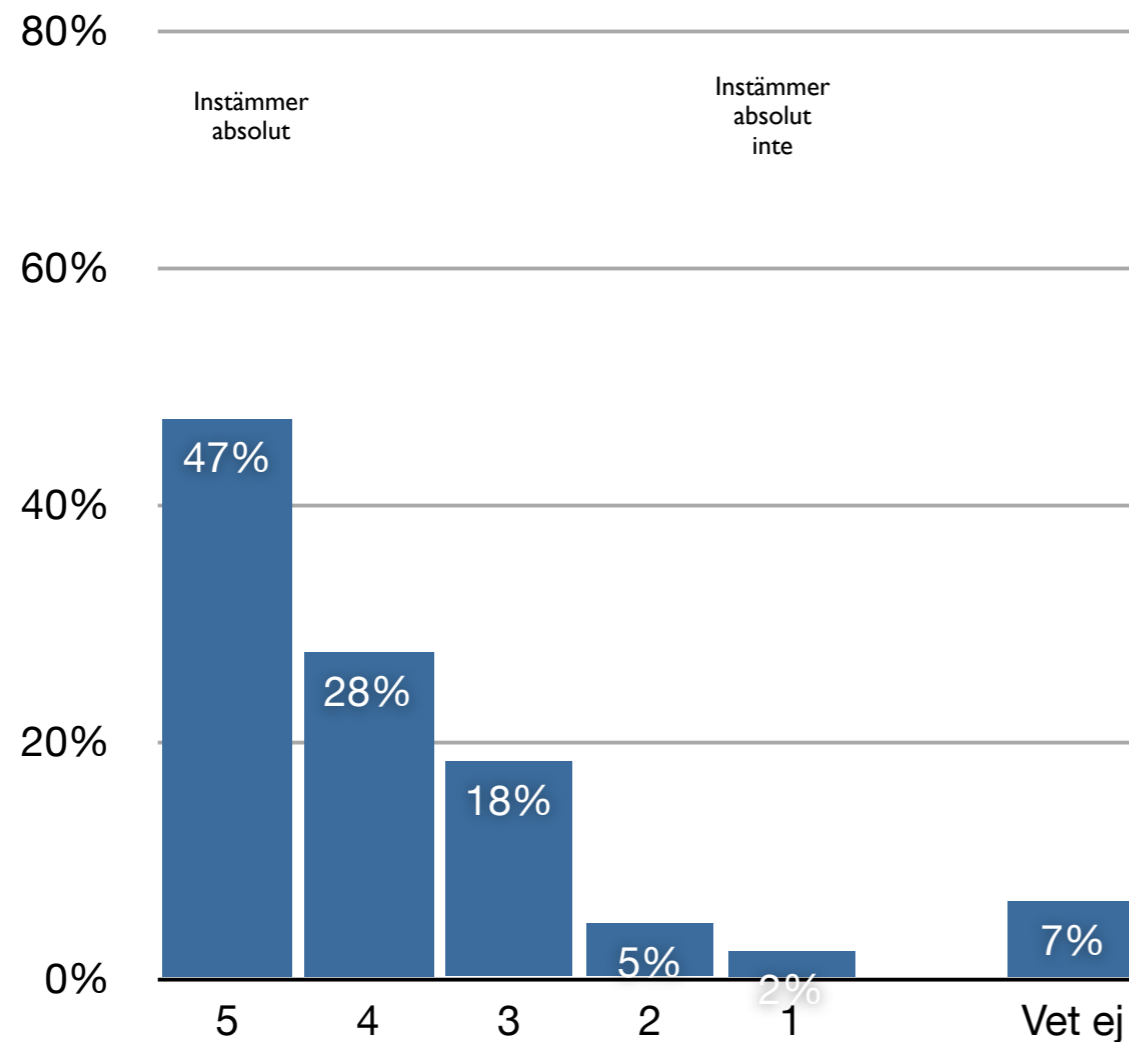
“Förebygga avfall och minska avfallsmängder”

- Instämmer hushållen i att den privata konsumtionen påverkar samhällets avfallsmängd?

Konsumtion och avfall

Attityd

Konsumtion och avfallsmängd



Konsumtion & avfallsmängd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	163	42,4	47,2	47,2
	4	95	24,7	27,5	74,8
	3	63	16,4	18,3	93,0
	2	16	4,2	4,6	97,7
	1	8	2,1	2,3	100,0
	Total	345	89,8	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	25	6,5		
	Total	39	10,2		
Total		384	100,0		

Minska avfallsmängden

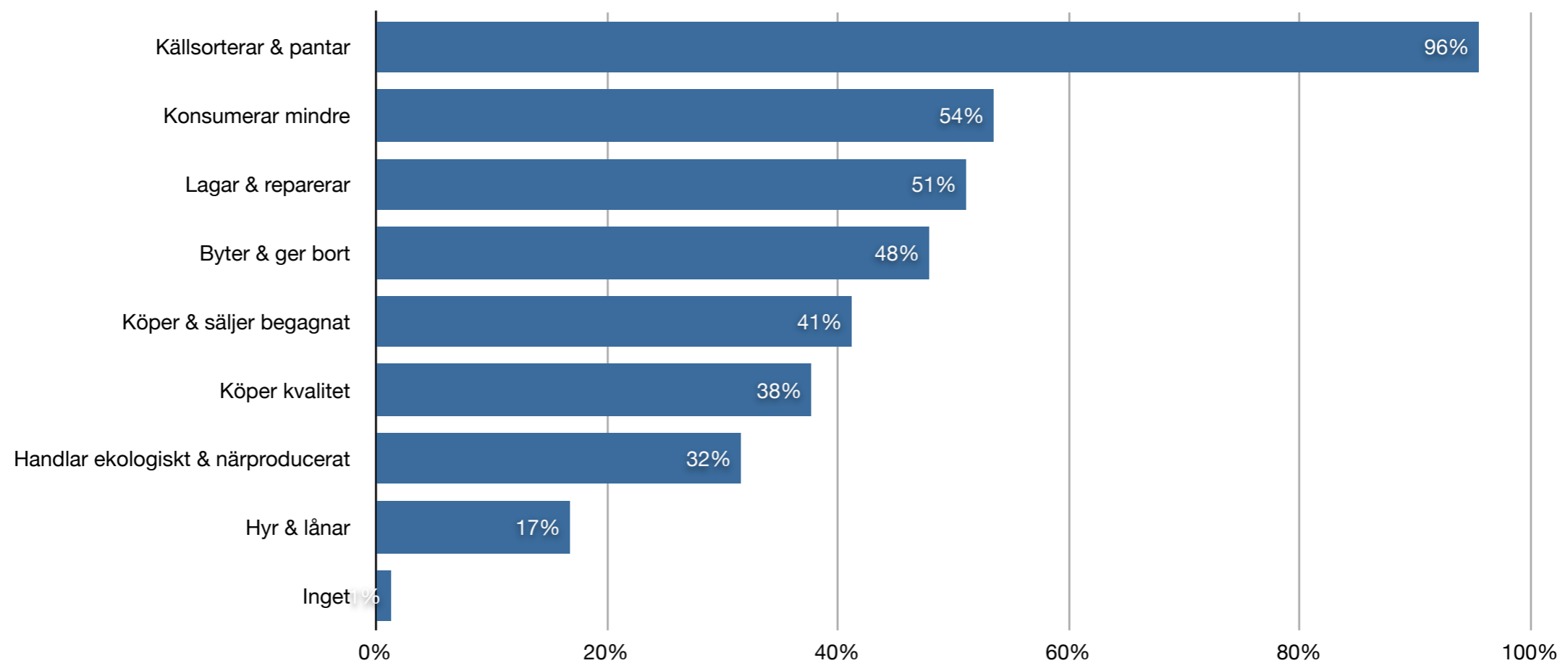
- Vad gör hushållen för att minska mängden avfall?

Minska avfallsmängden

Bas 384

Aktiviteter

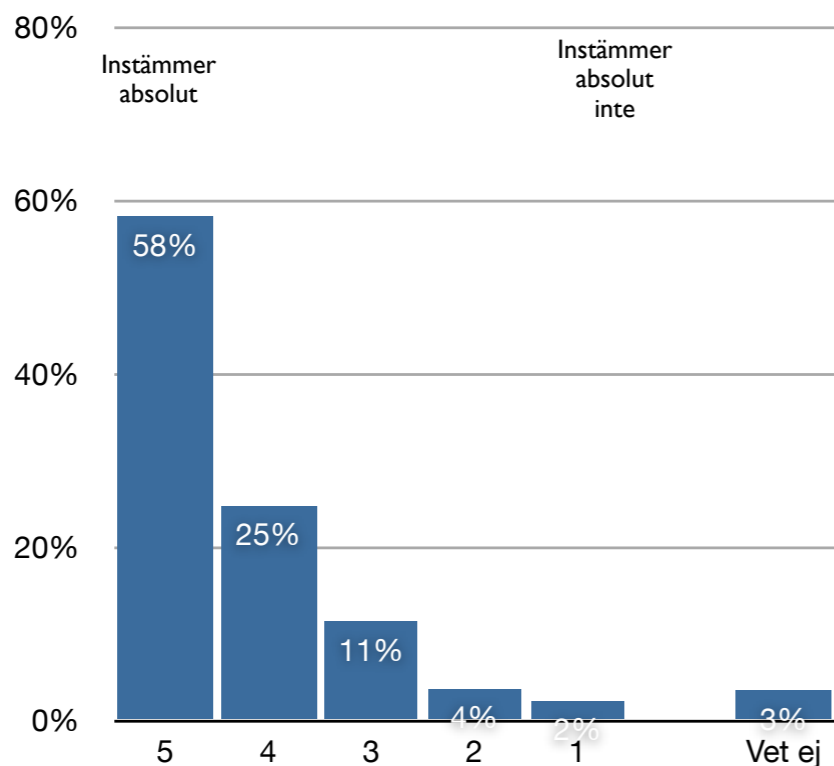
Aktiviteter för att minska mängden avfall



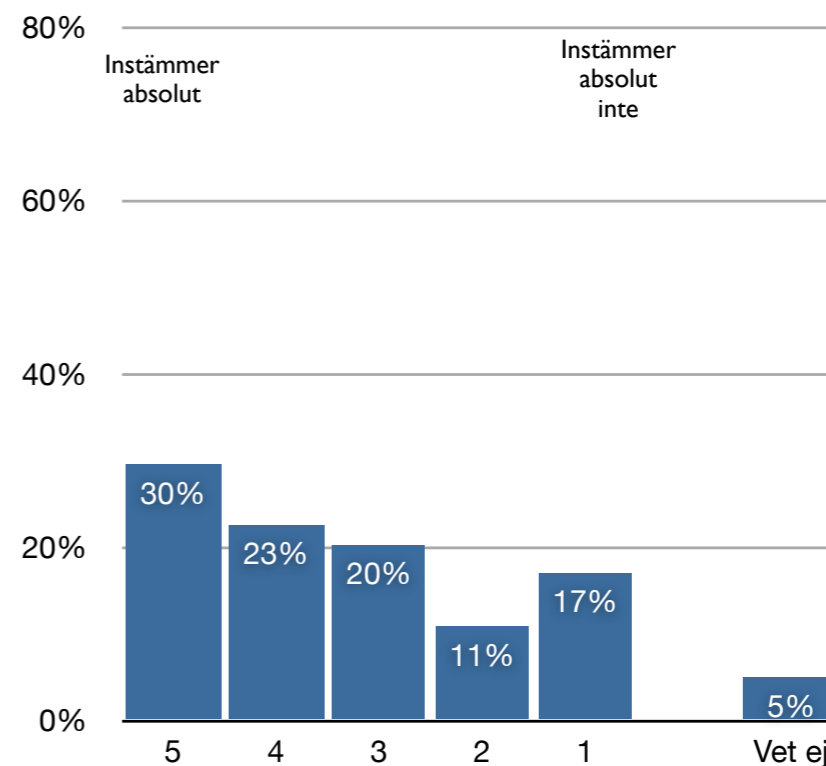
Minska avfallsmängden

Intention

Kommer lämna saker till återanvändning



Kommer köpa begagnade saker



Intention: lämna till återbruk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	209	54,4	58,1	58,1
	4	89	23,2	24,7	82,8
	3	41	10,7	11,4	94,2
	2	13	3,4	3,6	97,8
	1	8	2,1	2,2	100,0
	Total	360	93,8	100,0	
Missing	Ej svar	11	2,9		
	Vet ej	13	3,4		
	Total	24	6,3		
Total		384	100,0		

Intention: köpa begagnat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	101	26,3	29,5	29,5
	4	77	20,1	22,5	52,0
	3	69	18,0	20,2	72,2
	2	37	9,6	10,8	83,0
	1	58	15,1	17,0	100,0
	Total	342	89,1	100,0	
Missing	Ej svar	23	6,0		
	Vet ej	19	4,9		
	Total	42	10,9		
Total		384	100,0		

Källsortering

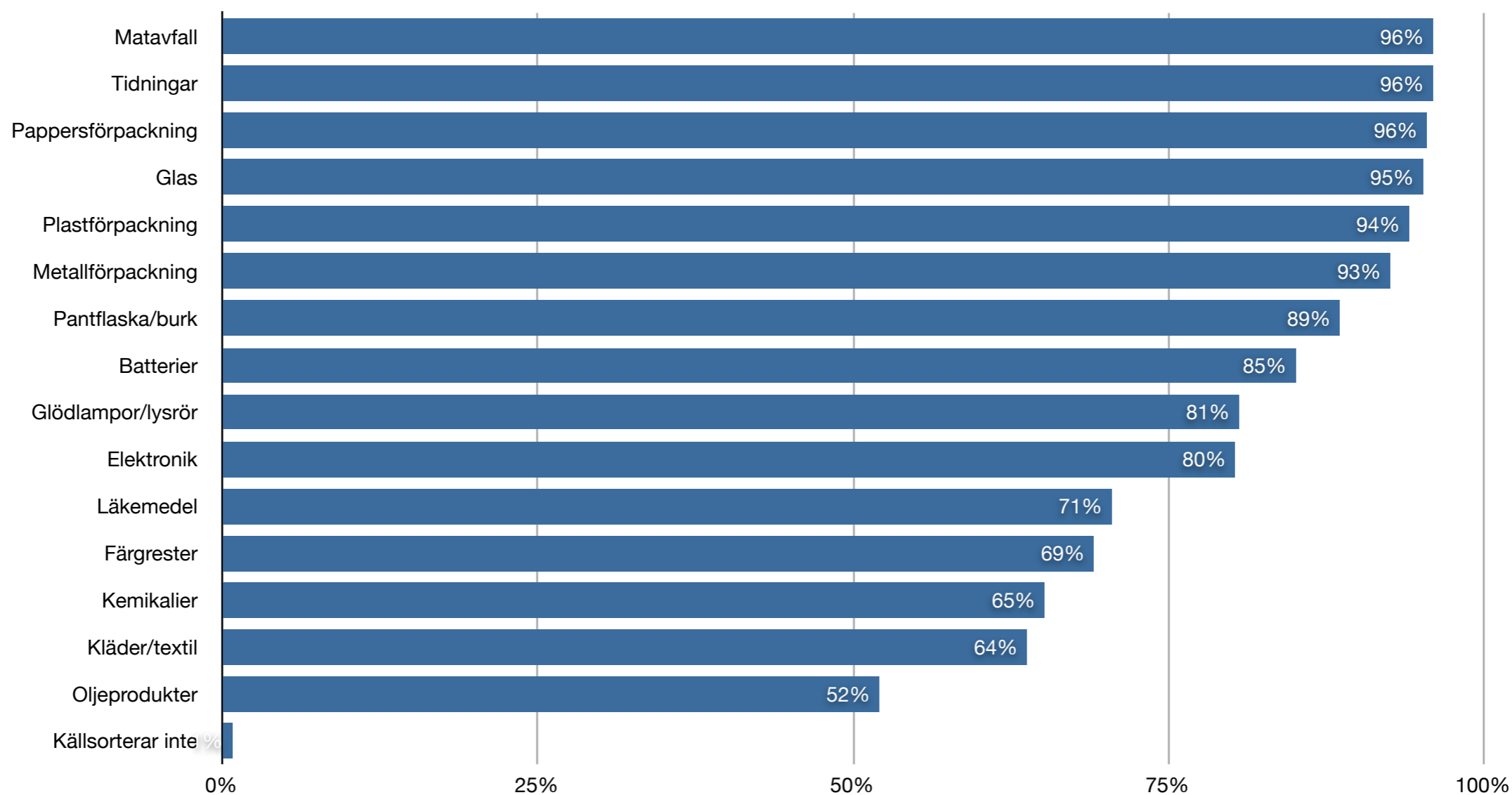
- Vad sorteras och i vilken utsträckning?
- Kunskap om Farligt avfall
- Attityd till källsortering
- Nöjdhet med lämningsmöjligheter av källsorterade fraktioner
- Nöjdhet med att källsortera

Källsortering

Bas 384

Fraktioner som källsorteras

Vad sorteras

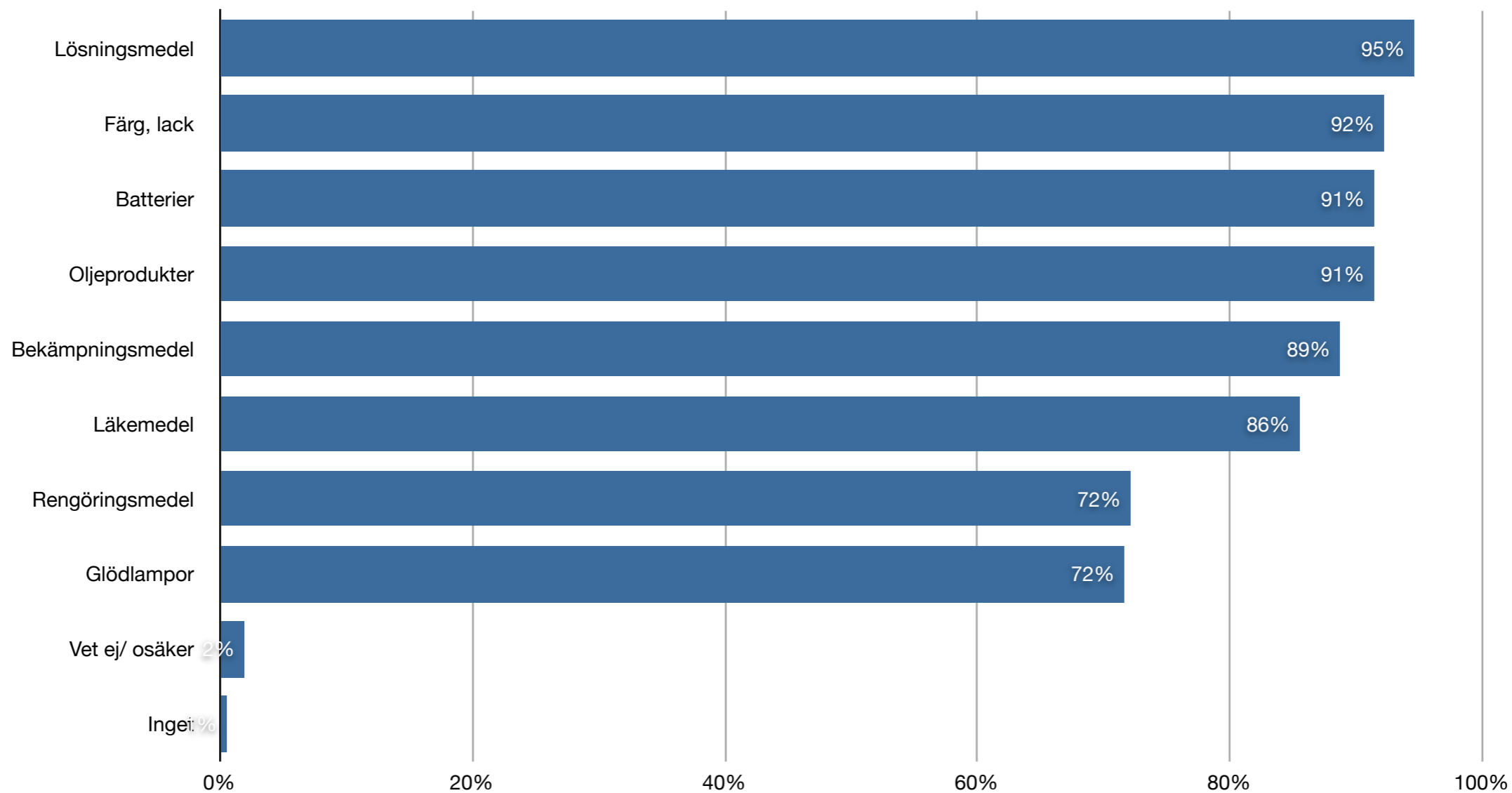


Kunskap Farligt avfall

Bas 384

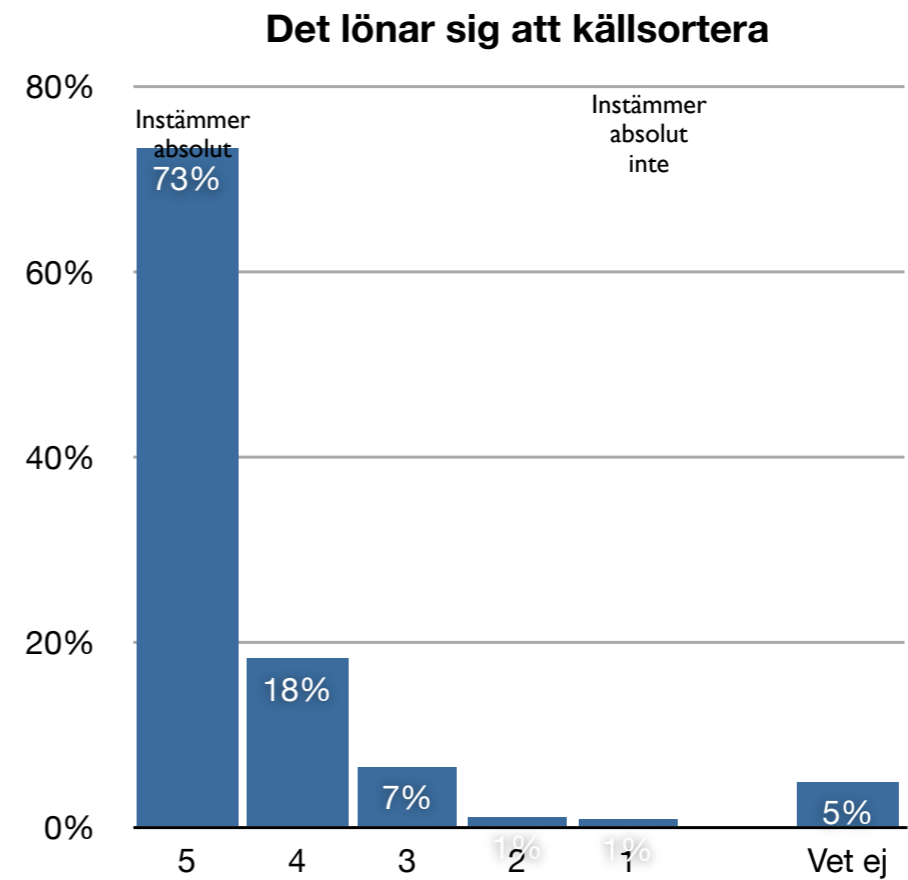
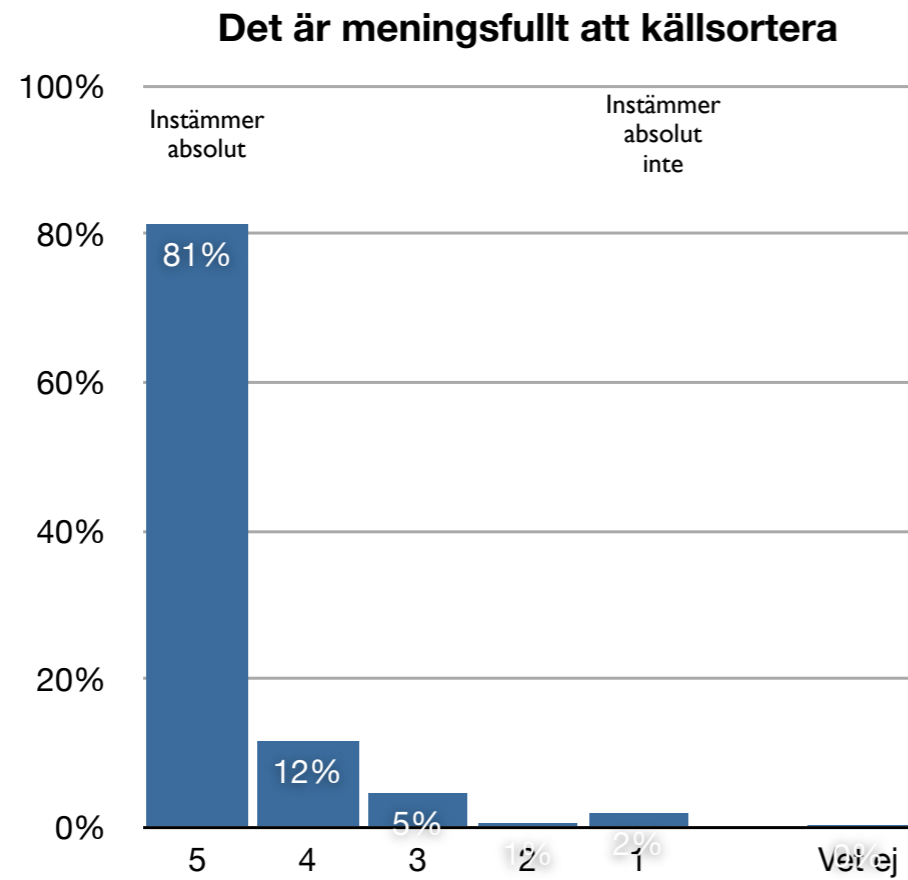
Kunskap

Kunskap Farligt avfall



Källsortering

Attityd



Källsortera: meningsfullt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	301	78,4	81,4	81,4
	4	43	11,2	11,6	93,0
	3	17	4,4	4,6	97,6
	2	2	,5	,5	98,1
	1	7	1,8	1,9	100,0
	Total	370	96,4	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	1	,3		
	Total	14	3,6		
Total		384	100,0		

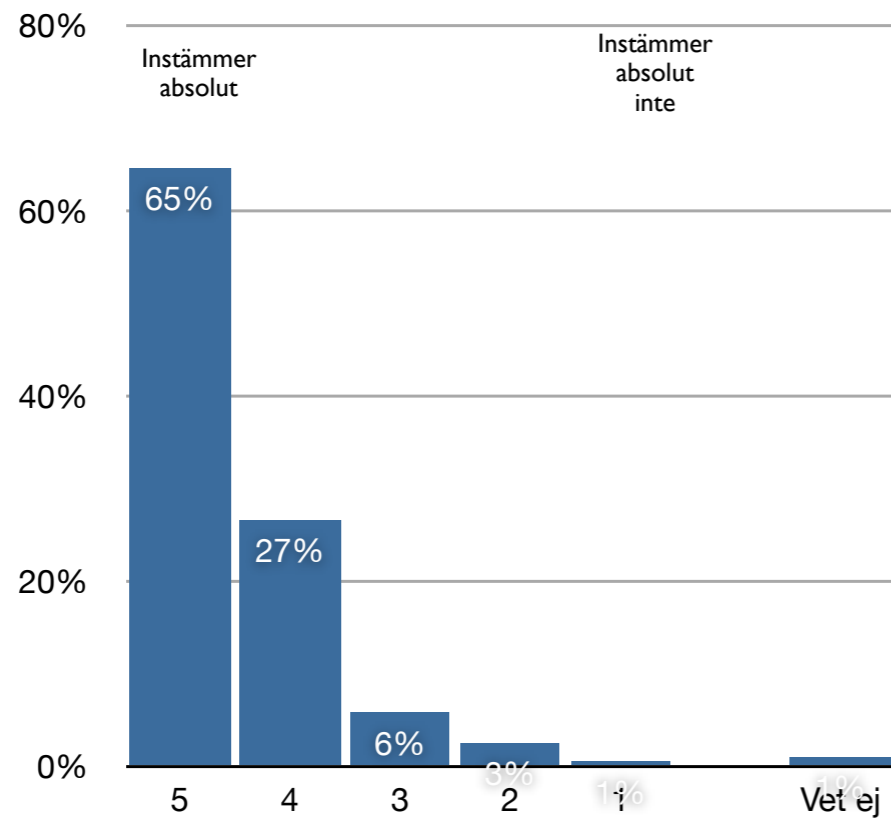
Källsortera: det lönar sig

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	258	67,2	73,3	73,3
	4	64	16,7	18,2	91,5
	3	23	6,0	6,5	98,0
	2	4	1,0	1,1	99,1
	1	3	,8	,9	100,0
	Total	352	91,7	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	19	4,9		
	Total	32	8,3		
Total		384	100,0		

Källsortering

Attityd

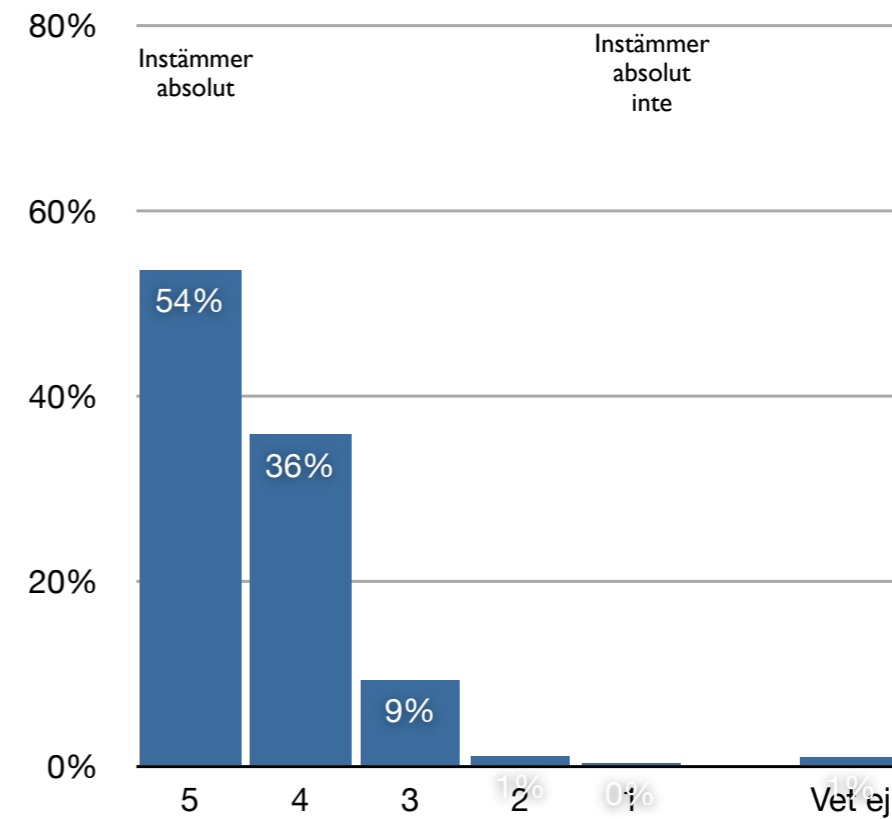
Det finns goda förutsättningar att källsortera



Källsortera: goda förutsättningar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	235	61,2	64,6	64,6
	4	97	25,3	26,6	91,2
	3	21	5,5	5,8	97,0
	2	9	2,3	2,5	99,5
	1	2	,5	,5	100,0
	Total	364	94,8	100,0	
Missing	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	20	5,2		
Total		384	100,0		

Jag har god kunskap att källsortera



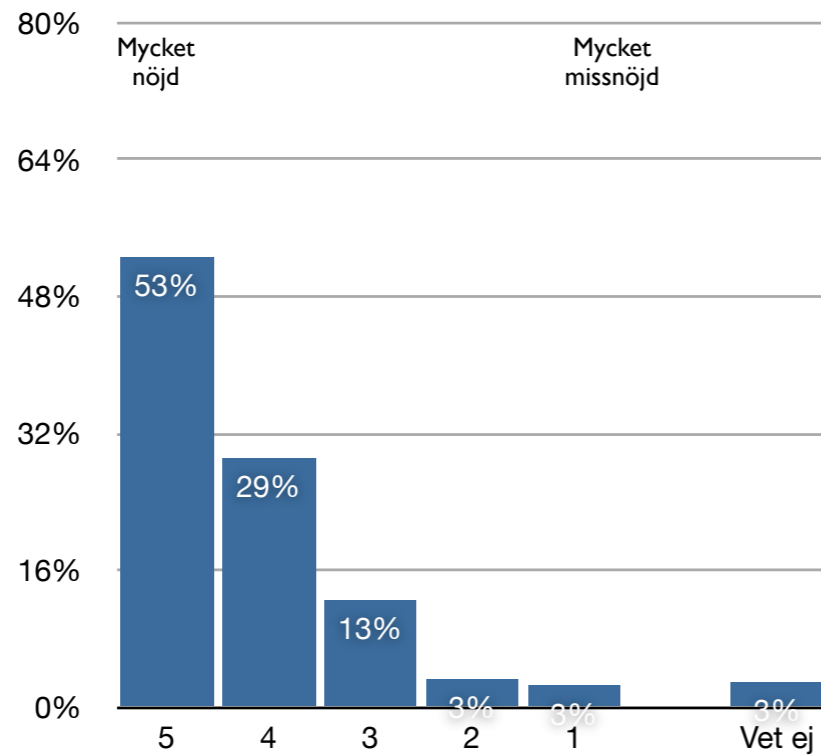
Källsortera: god kunskap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	196	51,0	53,6	53,6
	4	131	34,1	35,8	89,3
	3	34	8,9	9,3	98,6
	2	4	1,0	1,1	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	366	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	18	4,7		
Total		384	100,0		

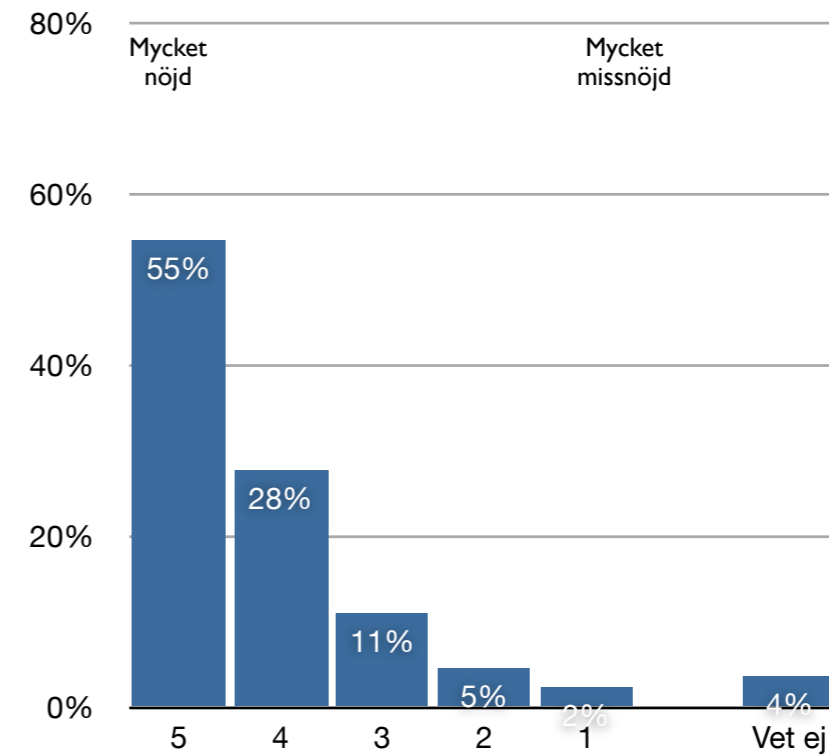
Källsortering

Nöjdhet

Nöjdhet lämningsmöjlighet FA



Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall



Nöjdhet lämningsmöjlighet FA

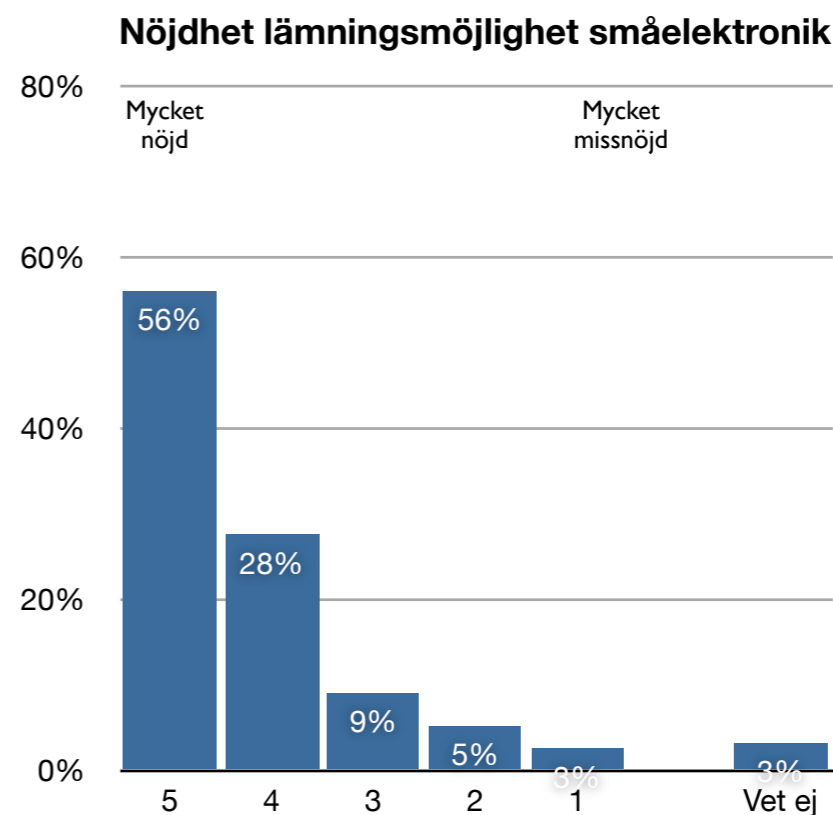
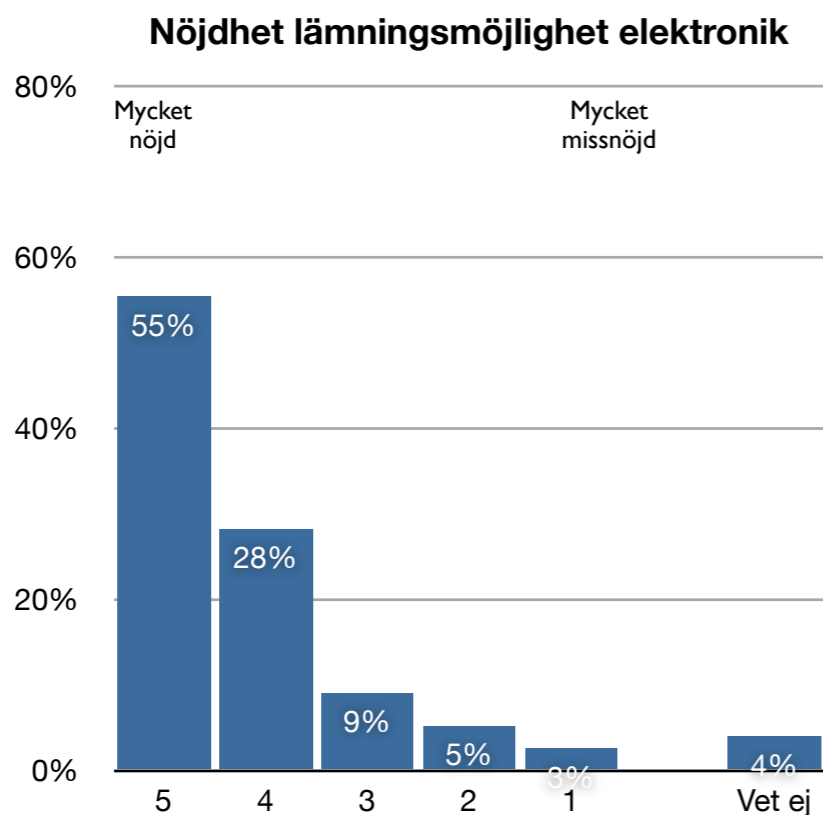
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	190	49,5	52,6	52,6
	4	105	27,3	29,1	81,7
	3	45	11,7	12,5	94,2
	2	12	3,1	3,3	97,5
	1	9	2,3	2,5	100,0
	Total	361	94,0	100,0	
Missing	Ej svar	12	3,1		
	Vet ej	11	2,9		
	Total	23	6,0		
Total		384	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	193	50,3	54,5	54,5
	4	98	25,5	27,7	82,2
	3	39	10,2	11,0	93,2
	2	16	4,2	4,5	97,7
	1	8	2,1	2,3	100,0
	Total	354	92,2	100,0	
Missing	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	14	3,6		
	Total	30	7,8		
Total		384	100,0		

Källsortering

Nöjdhet



Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	197	51,3	55,3	55,3
	4	100	26,0	28,1	83,4
	3	32	8,3	9,0	92,4
	2	18	4,7	5,1	97,5
	1	9	2,3	2,5	100,0
	Total	356	92,7	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	15	3,9		
	Total	28	7,3		
Total		384	100,0		

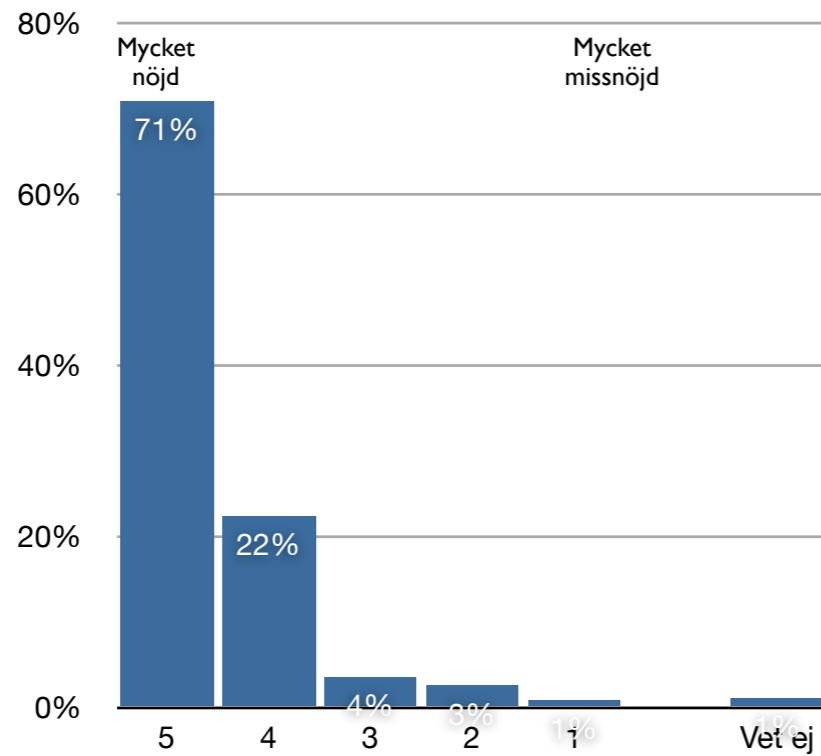
Nöjdhet lämningsmöjlighet småelektronik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	199	51,8	55,9	55,9
	4	98	25,5	27,5	83,4
	3	32	8,3	9,0	92,4
	2	18	4,7	5,1	97,5
	1	9	2,3	2,5	100,0
	Total	356	92,7	100,0	
Missing	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	12	3,1		
	Total	28	7,3		
Total		384	100,0		

Källsortering

Nöjdhet

Nöjdhet lämningsmöjlighet Förp/tidningar

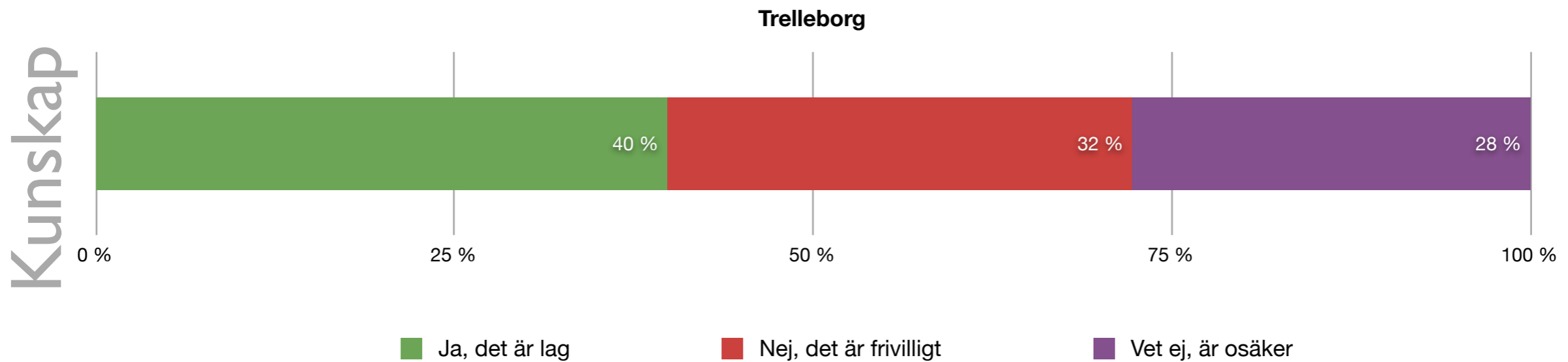


Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	260	67,7	70,8	70,8
	4	82	21,4	22,3	93,2
	3	13	3,4	3,5	96,7
	2	9	2,3	2,5	99,2
	1	3	,8	,8	100,0
	Total	367	95,6	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	17	4,4		
Total		384	100,0		

Källsortering

Bas 384

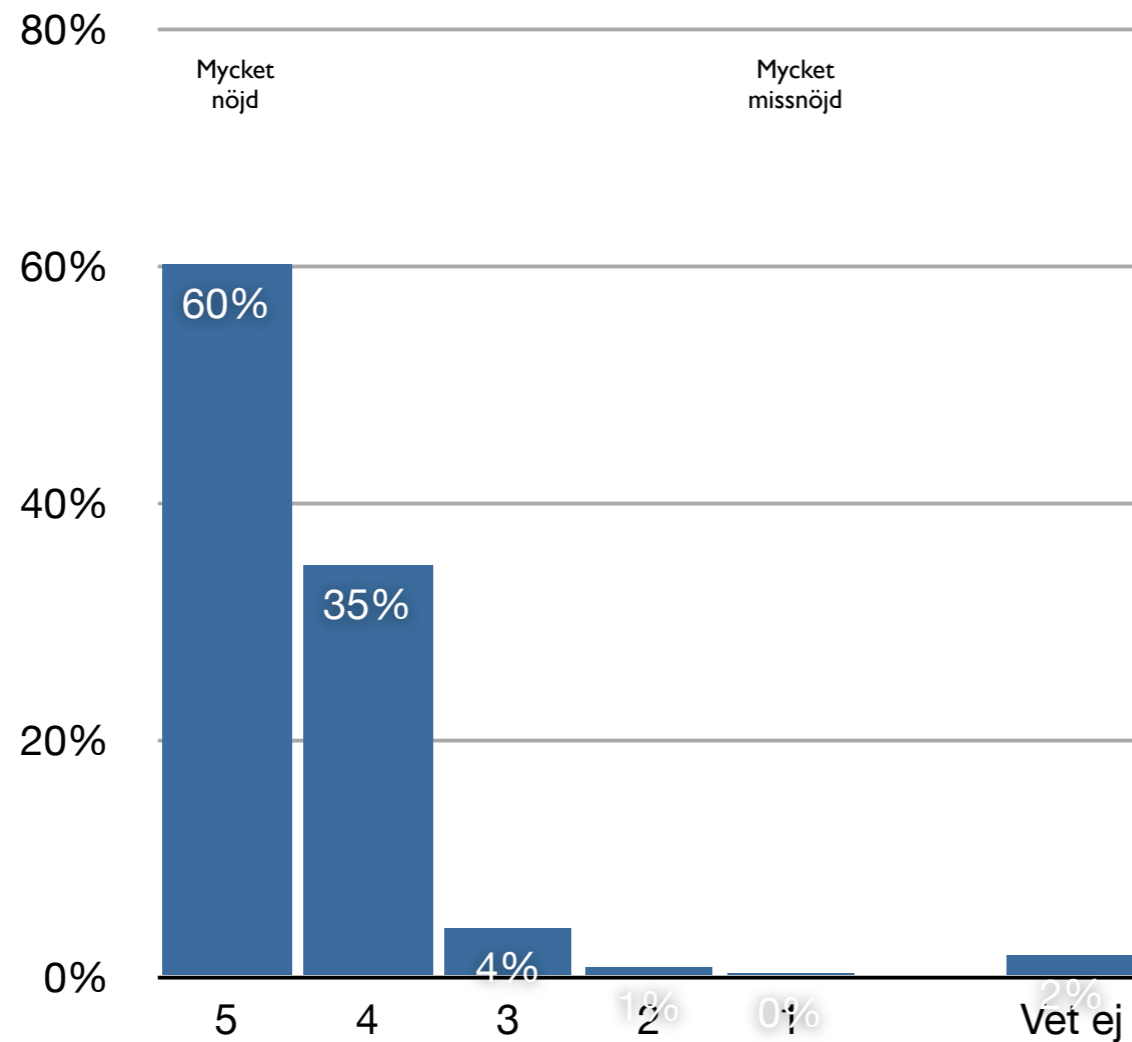


”Är det lag på att källsortera?”

Källsortering

Nöjdhet källsortering

Nöjdhet

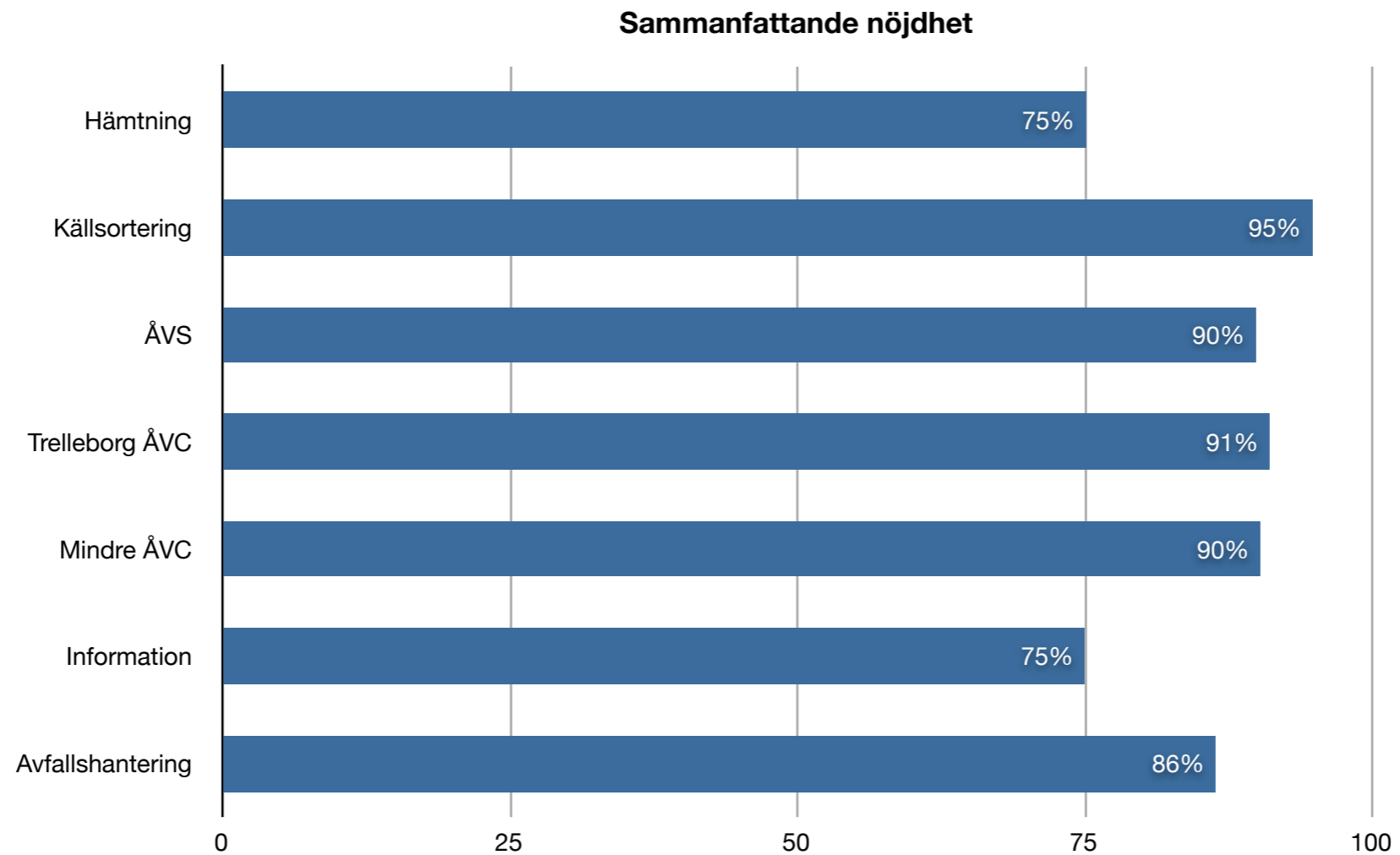


		Nöjdhet källsortering			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	5	220	57,3	60,1	60,1
	4	127	33,1	34,7	94,8
	3	15	3,9	4,1	98,9
	2	3	,8	,8	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	366	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	11	2,9		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	18	4,7		
Total		384	100,0		

Servicekvalitet I

- Hur nöjda är hushållen med servicekvaliteten, dvs. hämtningen hushållsavfall, ÅVS, ÅVC, information och avfallshanteringen i kommunen?

Upplevd servicekvalitet



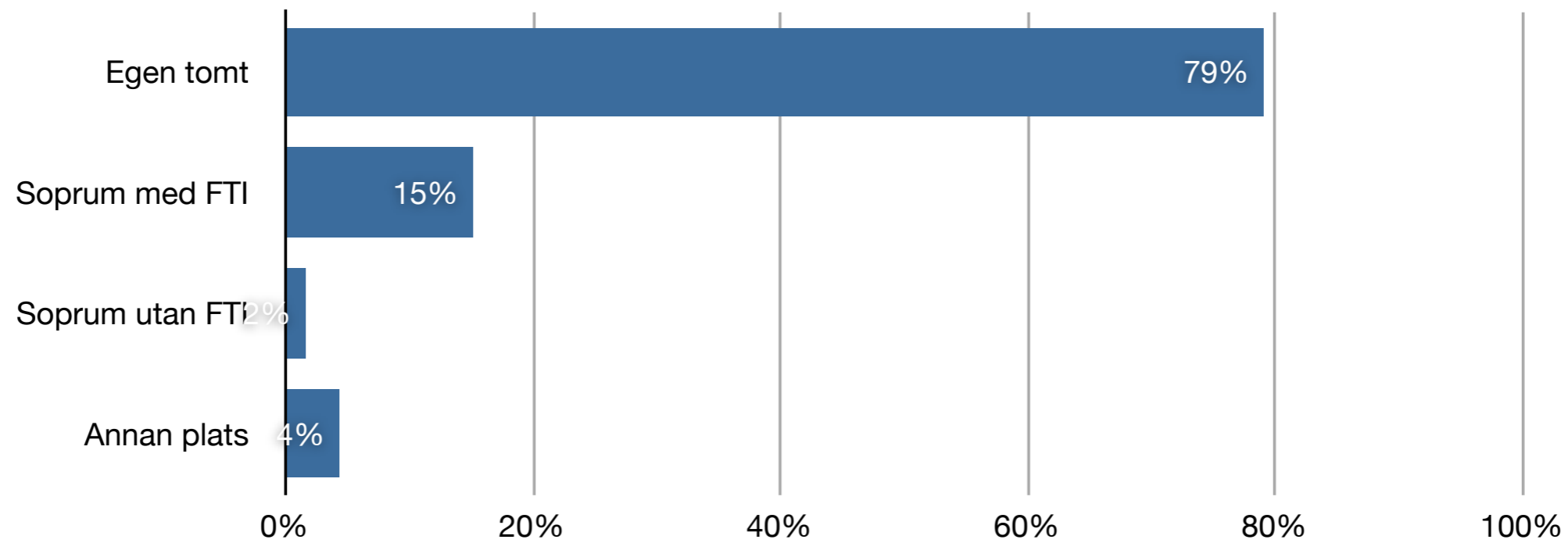
Diagrammet visar den sammanlagda andelen som har kryssat för värdena 5 och 4, det vill säga andelen som är positiva

Hämtning hushållsavfall

- Hur nöjda är hushållen med hämtningen av hushållsavfall?

Hämtning hushållsavfall

Var hämtas hushållssoporna



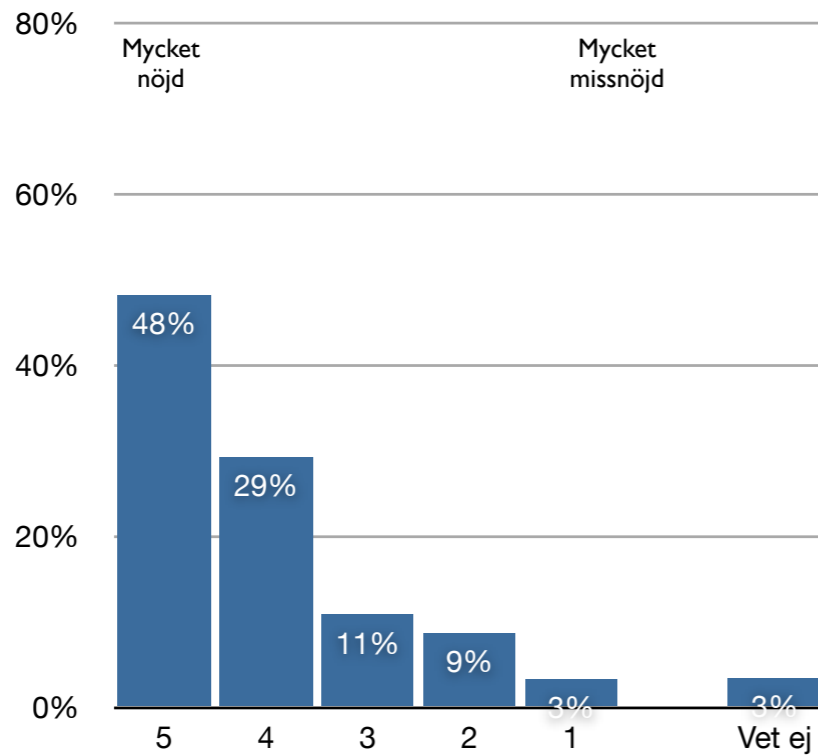
Var hämtas hushållssoporna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Egen tomt	294	76,6	79,0	79,0
	Soprum med FTI	56	14,6	15,1	94,1
	Soprum utan FTI	6	1,6	1,6	95,7
	Annans plats	16	4,2	4,3	100,0
	Total	372	96,9	100,0	
Missing	Vet ej	1	,3		
	Ej svar	11	2,9		
	Total	12	3,1		
Total		384	100,0		

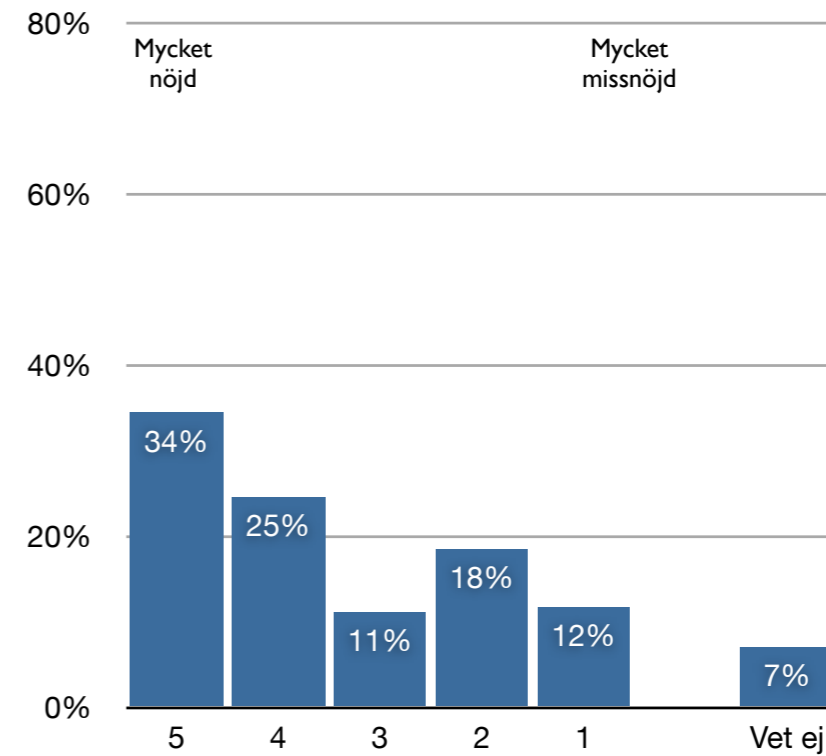
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Hämtningsintervall kär 1



Hämtningsintervall kär 2



Hämtningsintervall kär 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	173	45,1	48,1	48,1
	4	105	27,3	29,2	77,2
	3	39	10,2	10,8	88,1
	2	31	8,1	8,6	96,7
	1	12	3,1	3,3	100,0
	Total	360	93,8	100,0	
Missing	Ej svar	11	2,9		
	Vet ej	13	3,4		
	Total	24	6,3		
Total		384	100,0		

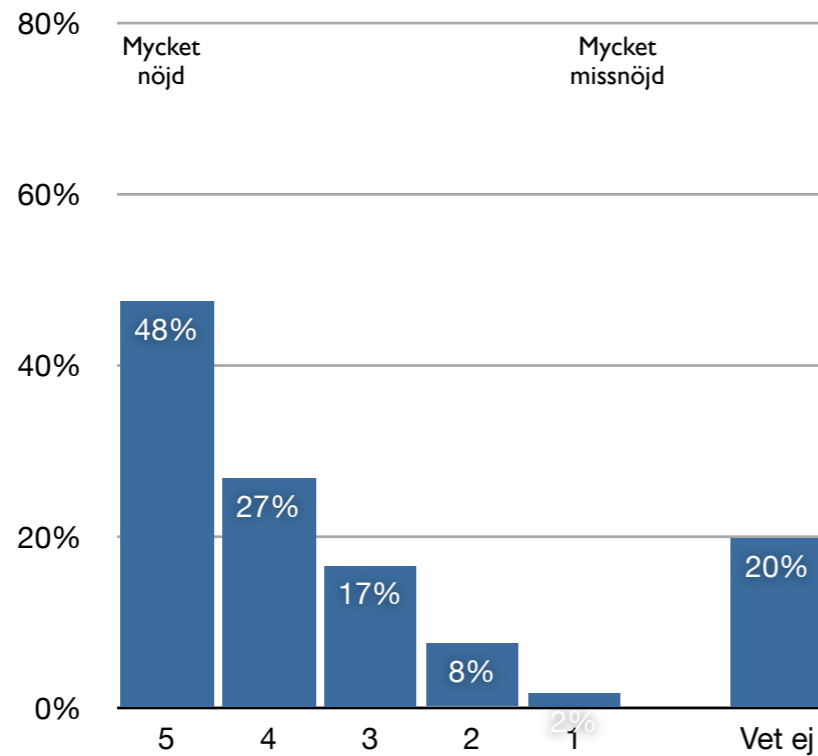
Hämtningsintervall kär 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	118	30,7	34,4	34,4
	4	84	21,9	24,5	58,9
	3	38	9,9	11,1	70,0
	2	63	16,4	18,4	88,3
	1	40	10,4	11,7	100,0
	Total	343	89,3	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	27	7,0		
	Total	41	10,7		
Total		384	100,0		

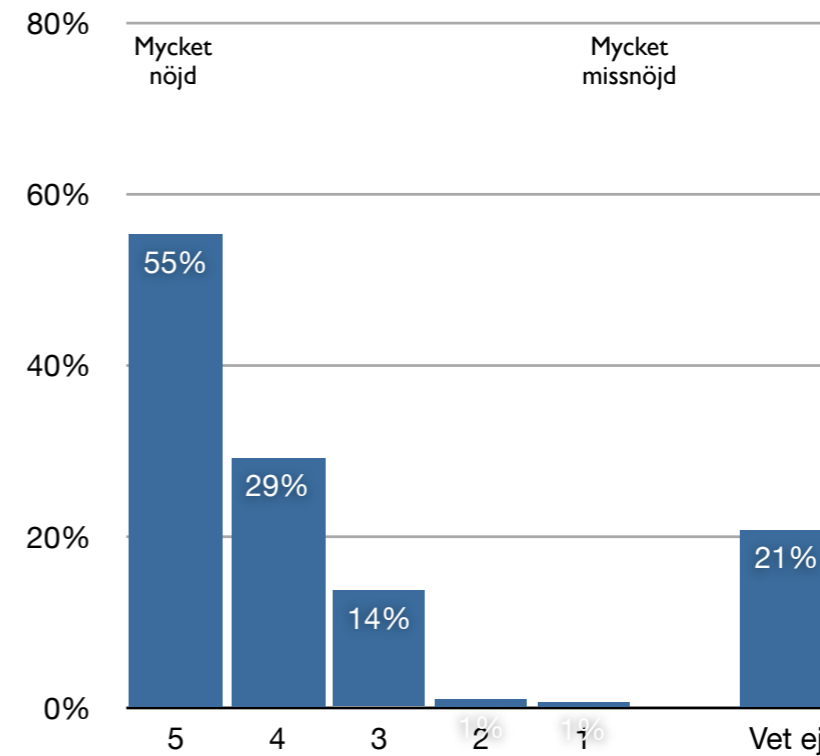
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Hämtpersonalens körsätt



Hämtpersonalens effektivitet



Hämtpersonalens körsätt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	140	36,5	47,5	47,5
	4	79	20,6	26,8	74,2
	3	49	12,8	16,6	90,8
	2	22	5,7	7,5	98,3
	1	5	1,3	1,7	100,0
	Total	295	76,8	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	76	19,8		
	Total	89	23,2		
Total		384	100,0		

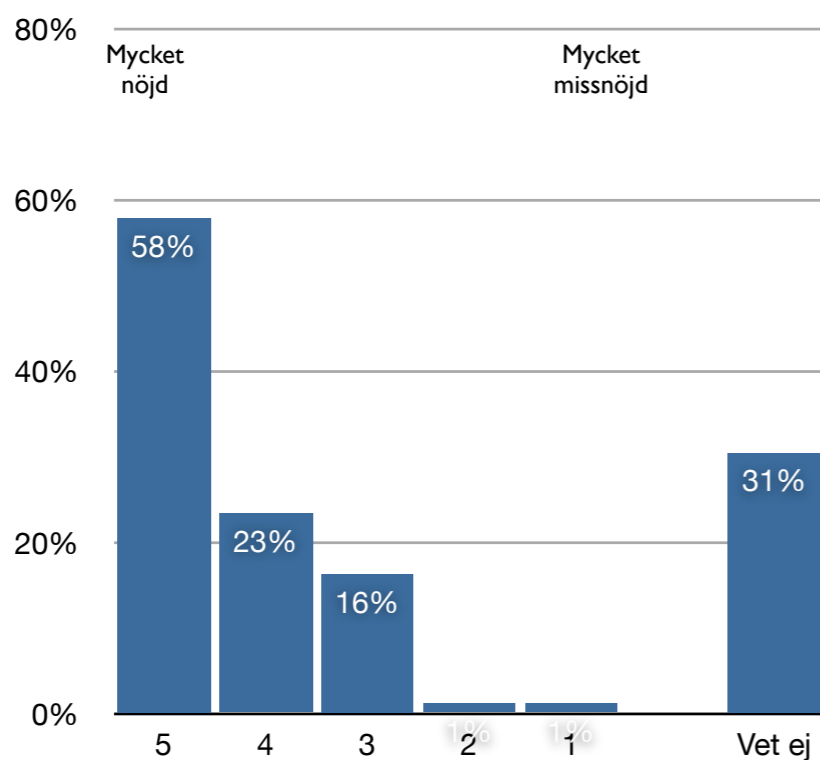
Hämtpersonalens effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	161	41,9	55,3	55,3
	4	85	22,1	29,2	84,5
	3	40	10,4	13,7	98,3
	2	3	,8	1,0	99,3
	1	2	,5	,7	100,0
	Total	291	75,8	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	80	20,8		
	Total	93	24,2		
Total		384	100,0		

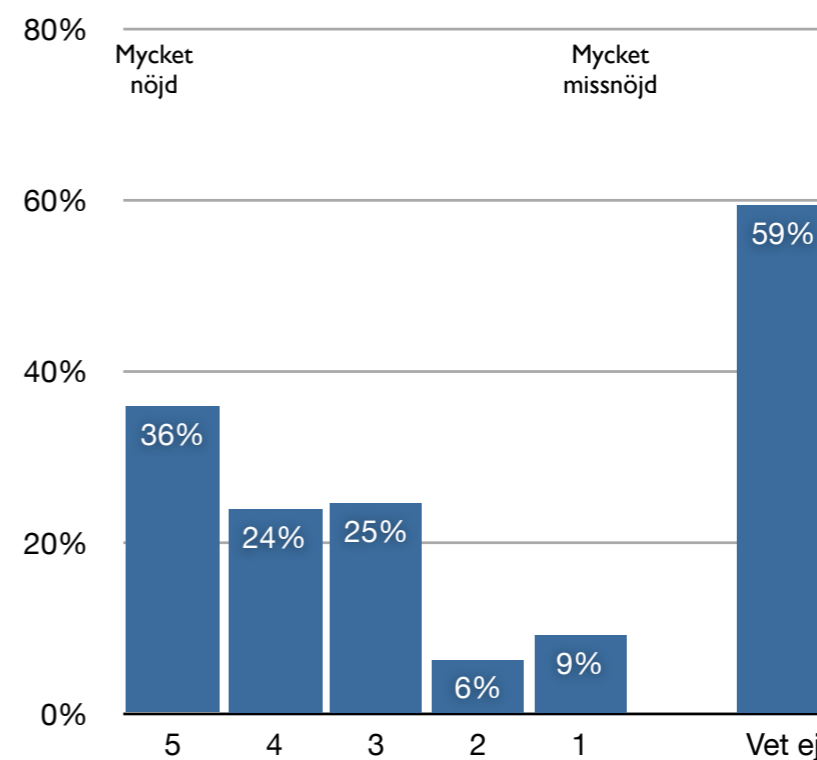
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Hämtpersonalens bemötande



Åtgärd missad hämtning



Hämtpersonalens bemötande

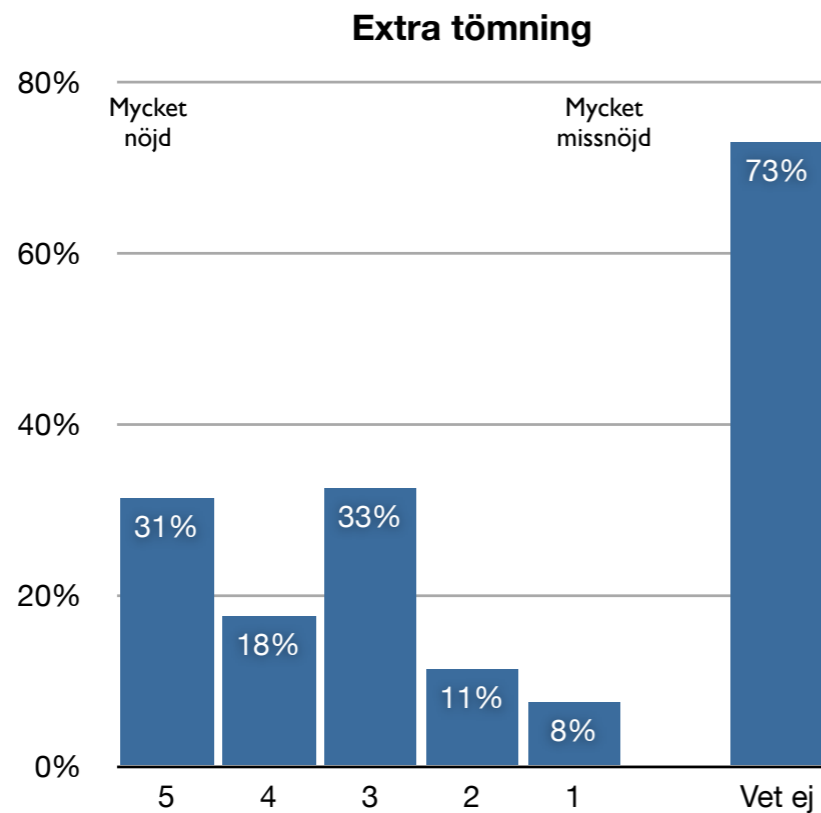
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	146	38,0	57,9	57,9
	4	59	15,4	23,4	81,3
	3	41	10,7	16,3	97,6
	2	3	,8	1,2	98,8
	1	3	,8	1,2	100,0
	Total	252	65,6	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	117	30,5		
	Total	132	34,4		
Total		384	100,0		

Åtgärd missad hämtning

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	51	13,3	35,9	35,9
	4	34	8,9	23,9	59,9
	3	35	9,1	24,6	84,5
	2	9	2,3	6,3	90,8
	1	13	3,4	9,2	100,0
	Total	142	37,0	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	228	59,4		
	Total	242	63,0		
Total		384	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet



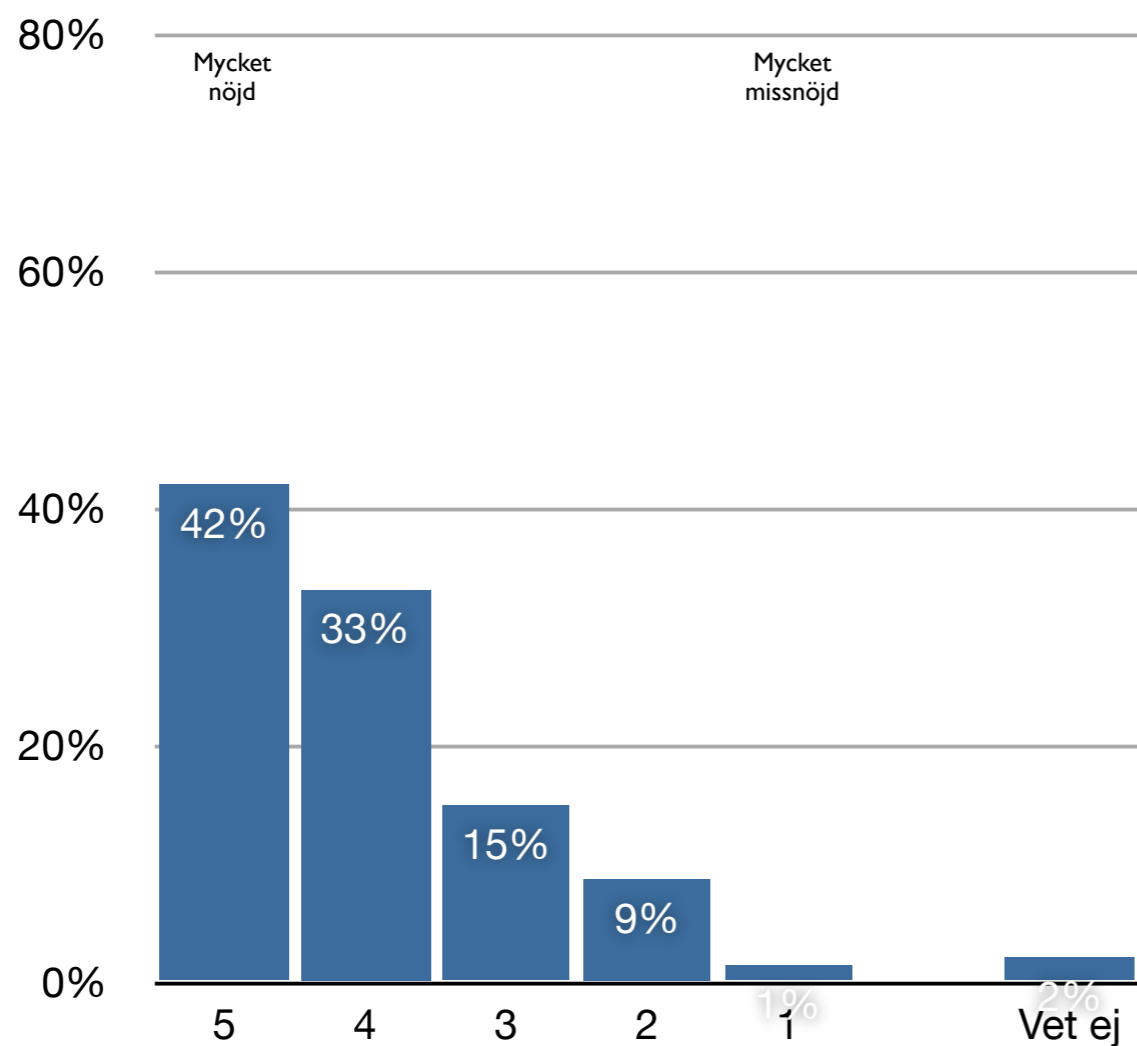
Extra tömning

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	25	6,5	31,3	31,3
	4	14	3,6	17,5	48,8
	3	26	6,8	32,5	81,3
	2	9	2,3	11,3	92,5
	1	6	1,6	7,5	100,0
	Total	80	20,8	100,0	
Missing	Ej svar	24	6,3		
	Vet ej	280	72,9		
	Total	304	79,2		
Total		384	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Nöjdhet hämtning hushållssopor



Nöjdhet hämtning hushållssopor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	155	40,4	42,0	42,0
	4	122	31,8	33,1	75,1
	3	55	14,3	14,9	90,0
	2	32	8,3	8,7	98,6
	1	5	1,3	1,4	100,0
	Total	369	96,1	100,0	
Missing	Ej svar	7	1,8		
	Vet ej	8	2,1		
	Total	15	3,9		
Total		384	100,0		

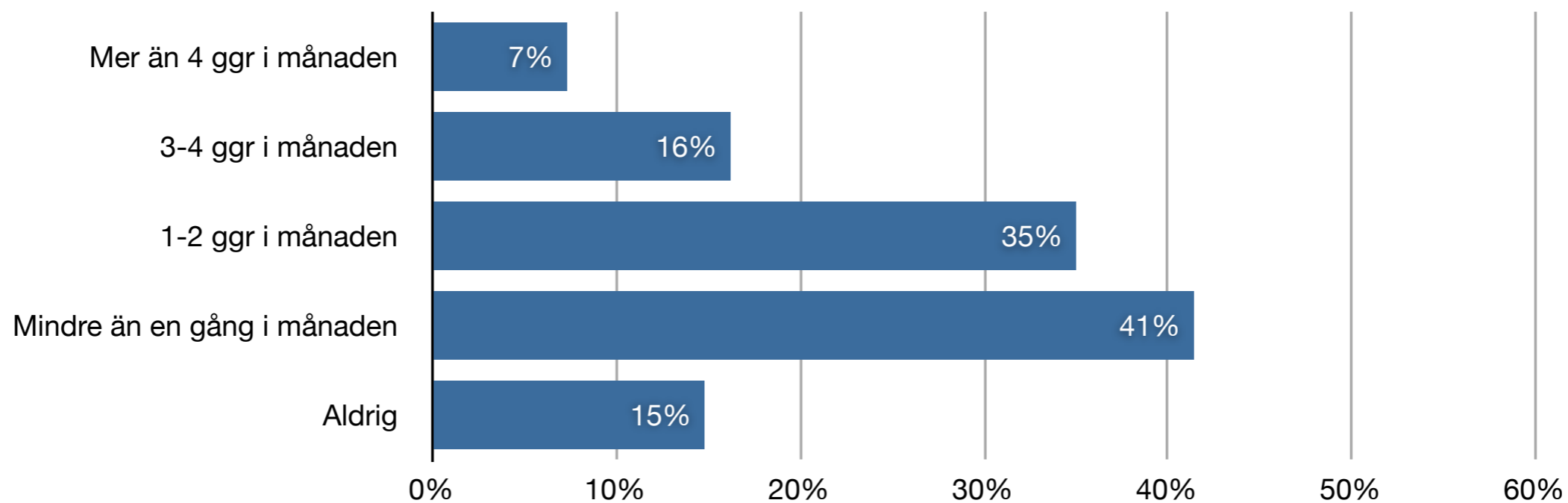
Återvinningsstation

- Antal besök per år på ÅVS
- Upplevelse av ÅVS
- Nöjdhet med ÅVS

Återvinningsstation

Antal besök ÅVS

Hushållens besök på ÅVS per månad



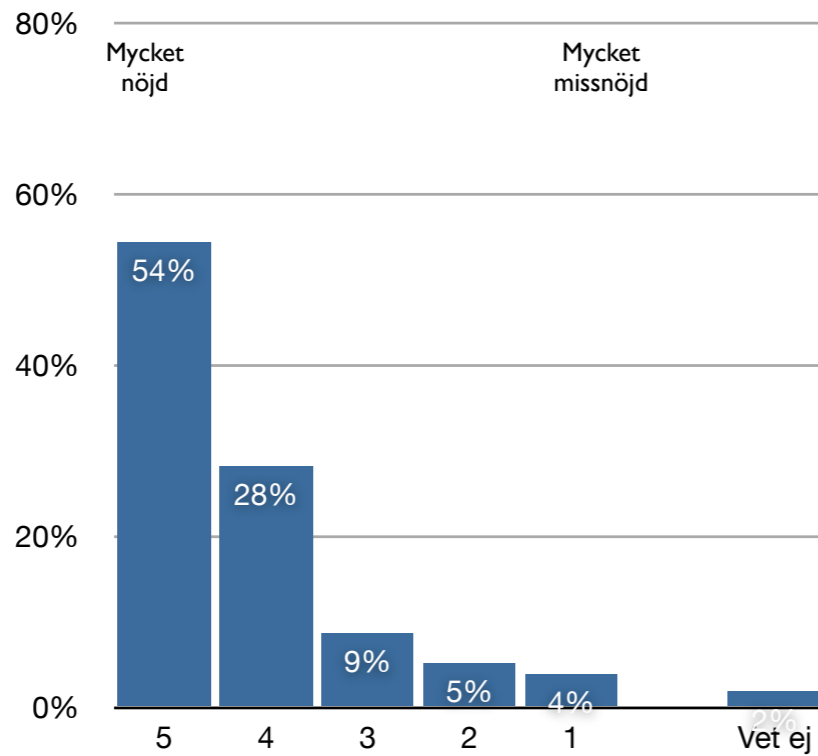
Besök ÅVS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mer än 4 ggr/mån	23	6,0	7,3	7,3
	3-4 ggr/mån	51	13,3	16,2	23,6
	1-2 ggr/mån	110	28,6	35,0	58,6
	Mindre än 1 ggr/mån	130	33,9	41,4	100,0
	Total	314	81,8	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,4		
	Aldrig	57	14,8		
	Total	70	18,2		
Total		384	100,0		

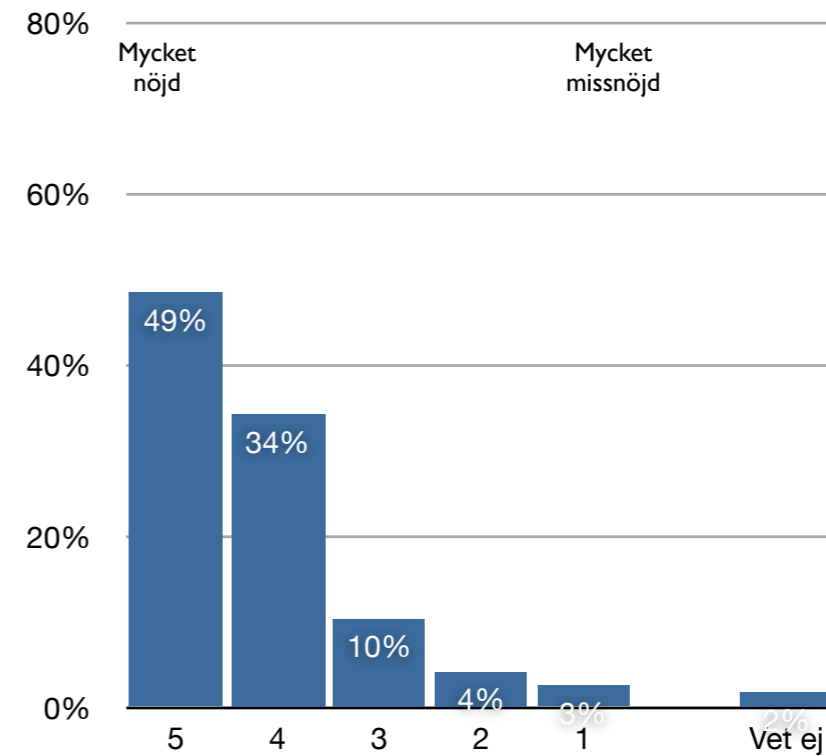
Återvinningsstation

Nöjdhet

Geografisk placering



Framkomligheten på platsen



geografisk placering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	170	44,3	54,3	54,3
	4	88	22,9	28,1	82,4
	3	27	7,0	8,6	91,1
	2	16	4,2	5,1	96,2
	1	12	3,1	3,8	100,0
	Total	313	81,5	100,0	
Missing	Ej besök	51	13,3		
	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	71	18,5		
Total		384	100,0		

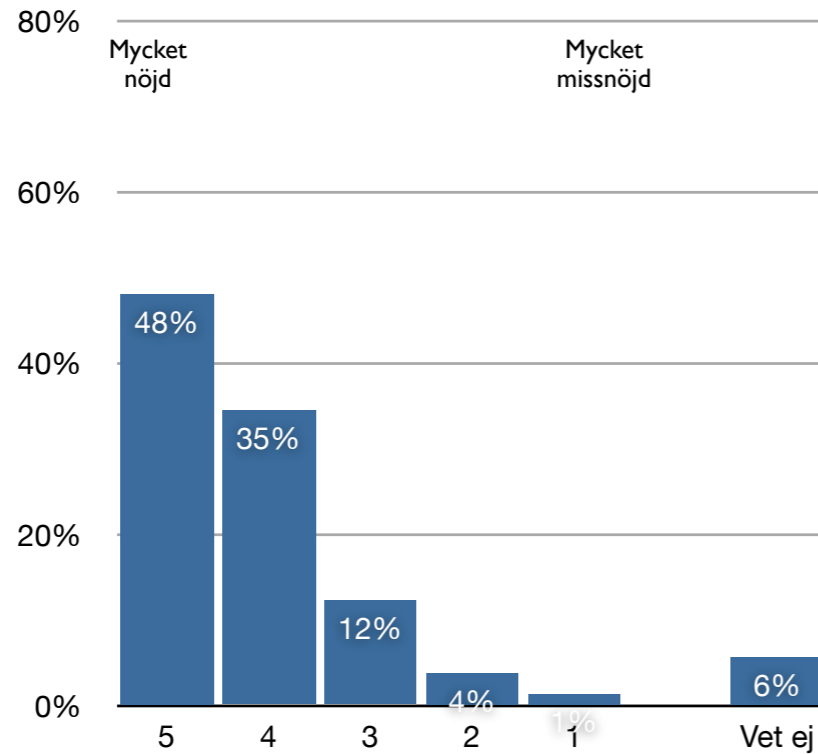
framkomligheten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	150	39,1	48,5	48,5
	4	106	27,6	34,3	82,8
	3	32	8,3	10,4	93,2
	2	13	3,4	4,2	97,4
	1	8	2,1	2,6	100,0
	Total	309	80,5	100,0	
Missing	Ej besök	52	13,5		
	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	75	19,5		
Total		384	100,0		

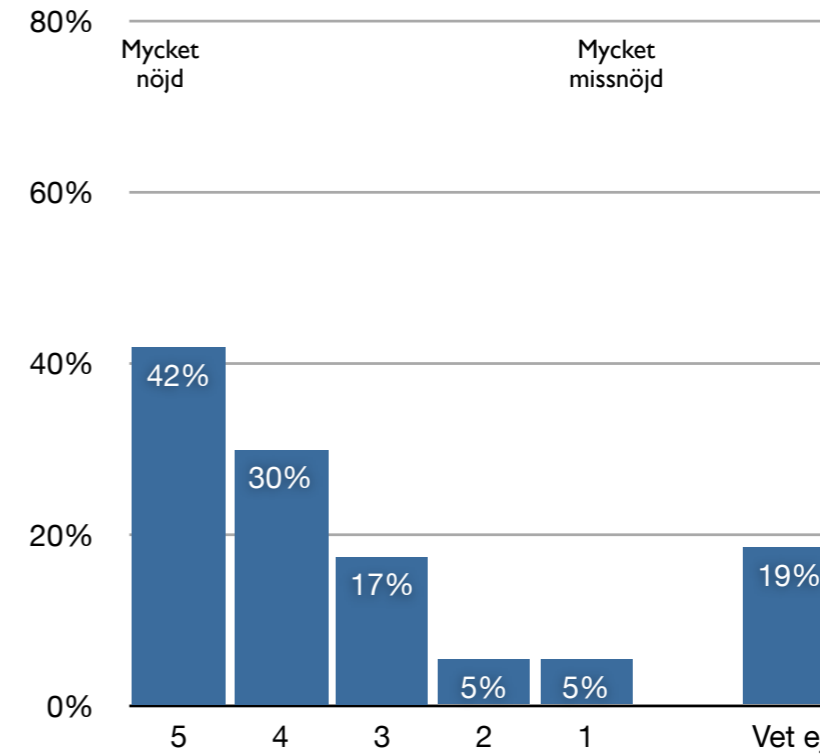
Återvinningsstation

Nöjdhet

Skyllningen



Belysningen



skyllningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	141	36,7	48,1	48,1
	4	101	26,3	34,5	82,6
	3	36	9,4	12,3	94,9
	2	11	2,9	3,8	98,6
	1	4	1,0	1,4	100,0
	Total	293	76,3	100,0	
Missing	Ej besök	53	13,8		
	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	22	5,7		
	Total	91	23,7		
Total		384	100,0		

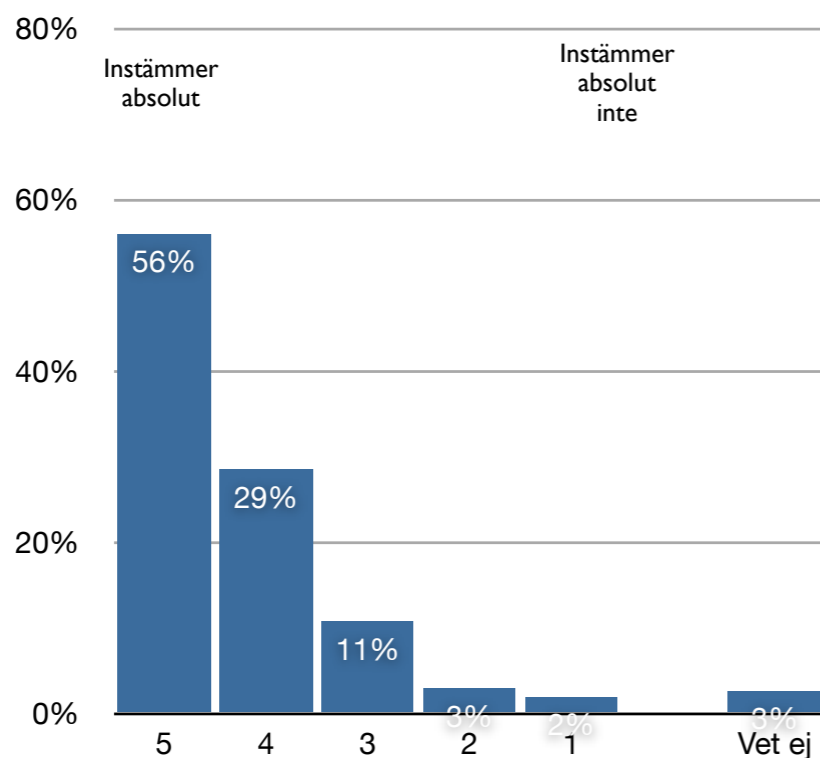
belysningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	101	26,3	41,9	41,9
	4	72	18,8	29,9	71,8
	3	42	10,9	17,4	89,2
	2	13	3,4	5,4	94,6
	1	13	3,4	5,4	100,0
	Total	241	62,8	100,0	
Missing	Ej besök	54	14,1		
	Ej svar	18	4,7		
	Vet ej	71	18,5		
	Total	143	37,2		
Total		384	100,0		

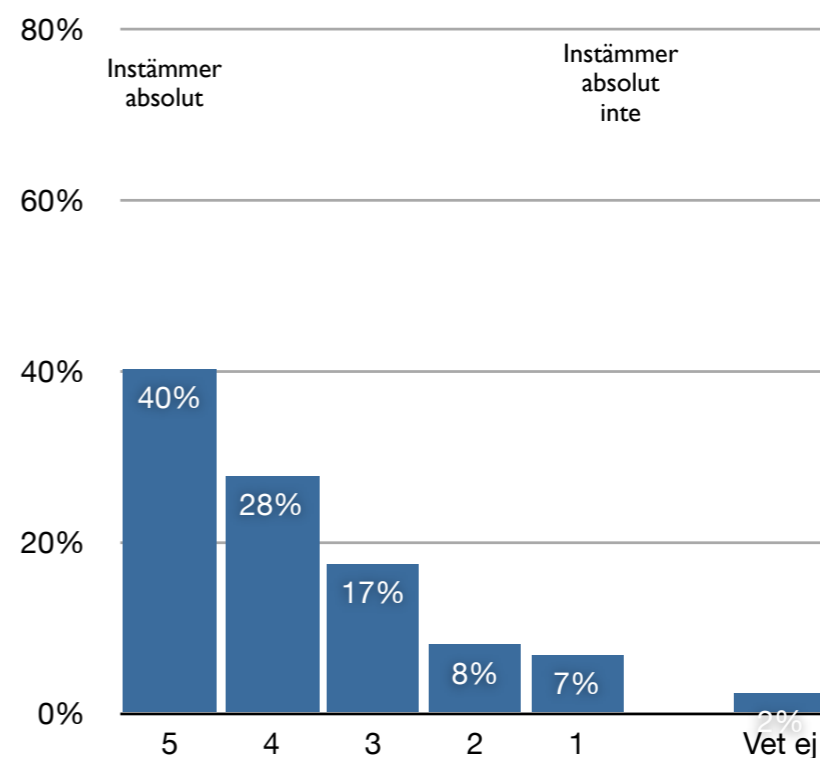
Återvinningsstation

Attityd

Det känns tryggt på platsen



Det är rent och snyggt på platsen



känns tryggt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	173	45,1	56,0	56,0
	4	88	22,9	28,5	84,5
	3	33	8,6	10,7	95,1
	2	9	2,3	2,9	98,1
	1	6	1,6	1,9	100,0
	Total	309	80,5	100,0	
Missing	Ej besök	53	13,8		
	Ej svar	12	3,1		
	Vet ej	10	2,6		
	Total	75	19,5		
Total		384	100,0		

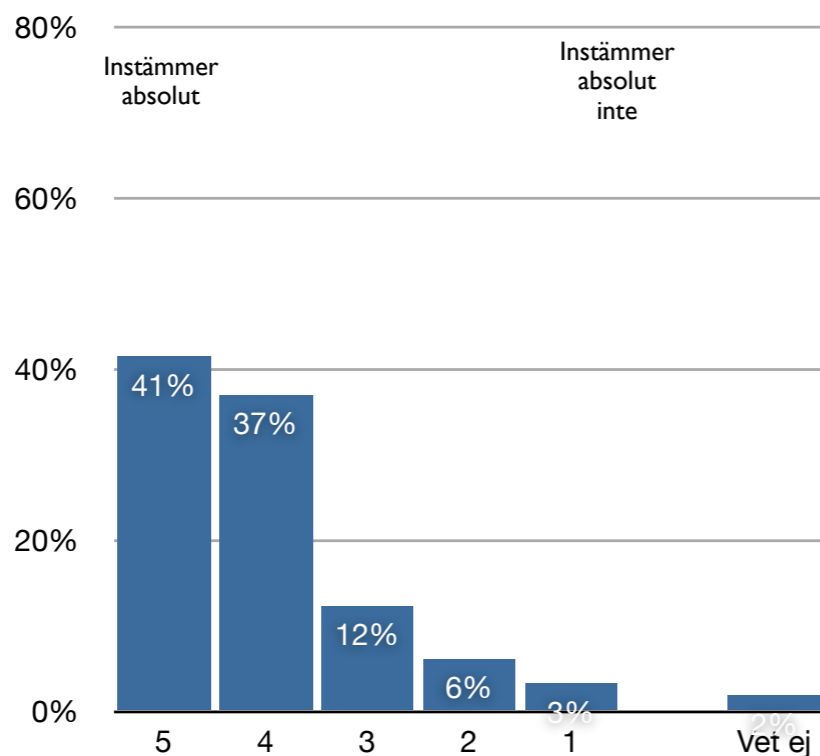
rent & snyggt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	125	32,6	40,2	40,2
	4	86	22,4	27,7	67,8
	3	54	14,1	17,4	85,2
	2	25	6,5	8,0	93,2
	1	21	5,5	6,8	100,0
	Total	311	81,0	100,0	
Missing	Ej besök	53	13,8		
	Ej svar	11	2,9		
	Vet ej	9	2,3		
	Total	73	19,0		
Total		384	100,0		

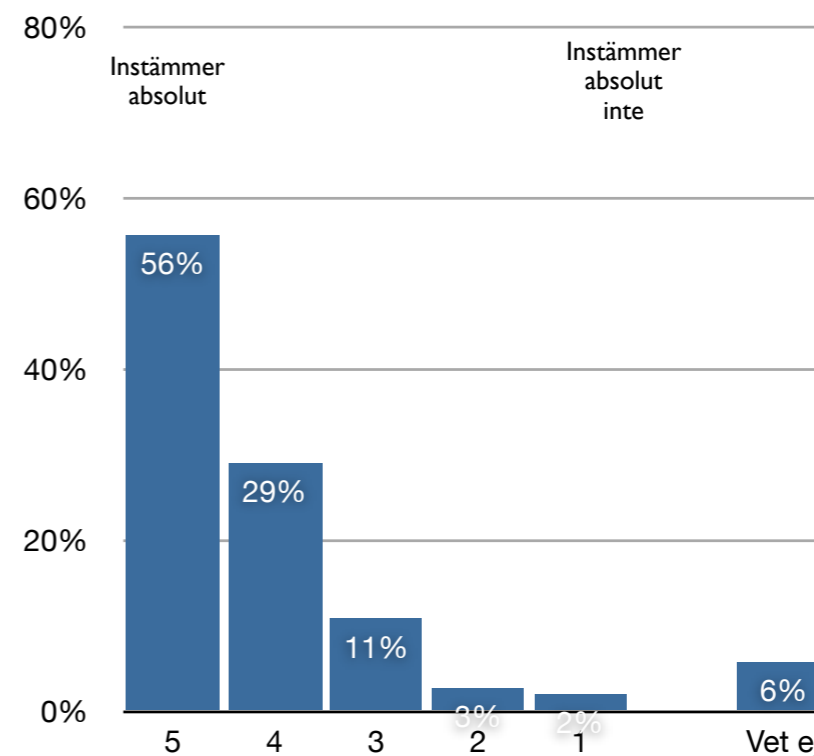
Återvinningsstation

Attityd

För det mesta finns det plats i containern



Det är enkelt att lämna förpackningar



plats i containern

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	128	33,3	41,4	41,4
	4	114	29,7	36,9	78,3
	3	38	9,9	12,3	90,6
	2	19	4,9	6,1	96,8
	1	10	2,6	3,2	100,0
	Total	309	80,5	100,0	
Missing	Ej besök	54	14,1		
	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	75	19,5		
Total		384	100,0		

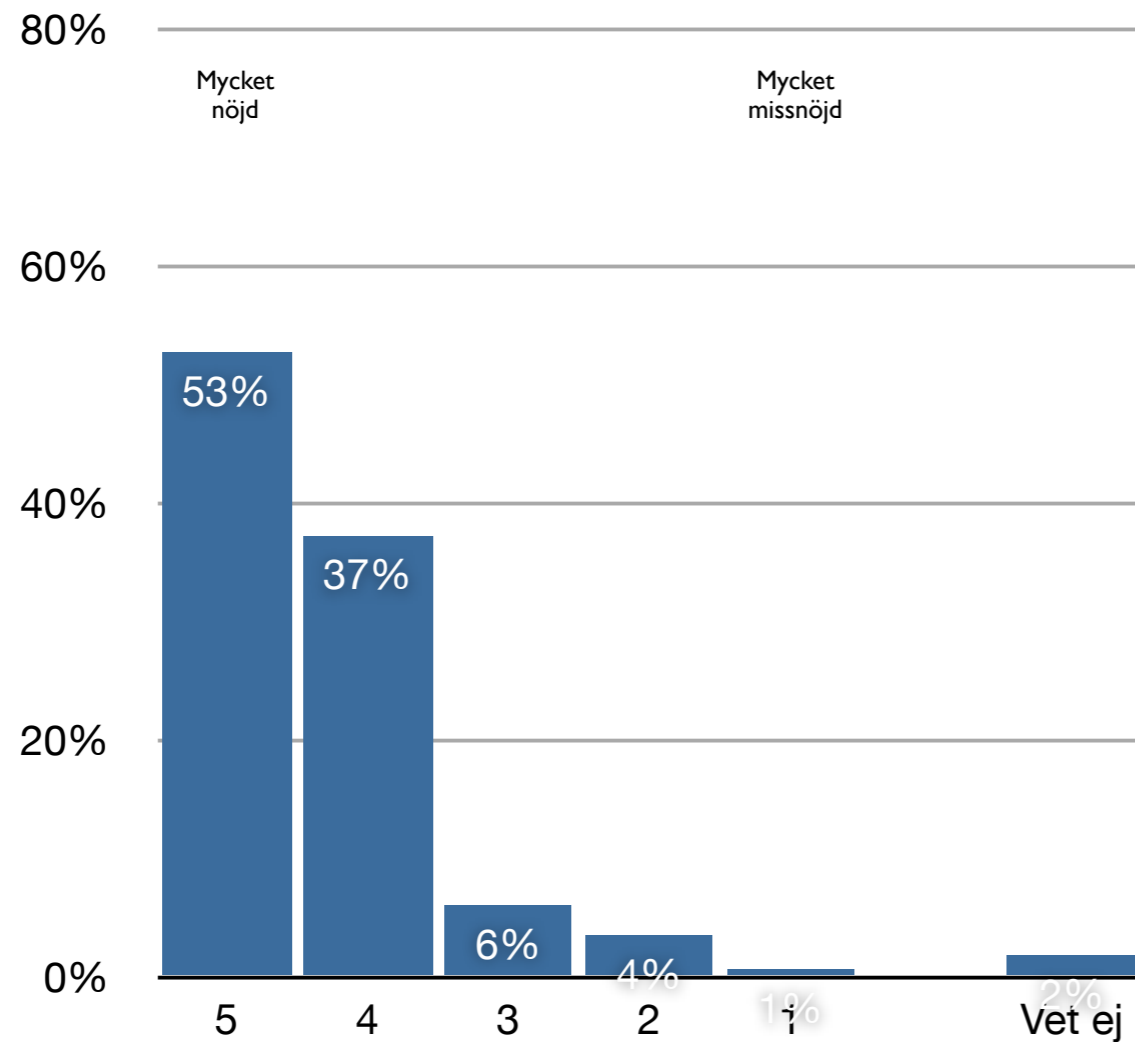
enkelt att lämna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	165	43,0	55,6	55,6
	4	86	22,4	29,0	84,5
	3	32	8,3	10,8	95,3
	2	8	2,1	2,7	98,0
	1	6	1,6	2,0	100,0
	Total	297	77,3	100,0	
Missing	Ej besök	53	13,8		
	Ej svar	12	3,1		
	Vet ej	22	5,7		
	Total	87	22,7		
Total		384	100,0		

Återvinningsstation

Nöjdhet ÅVS

Nöjdhet



		Nöjdhet ÅVS			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	167	43,5	52,7	52,7
	4	118	30,7	37,2	89,9
	3	19	4,9	6,0	95,9
	2	11	2,9	3,5	99,4
	1	2	,5	,6	100,0
	Total	317	82,6	100,0	
Missing	Ej besök	50	13,0		
	Ej svar	10	2,6		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	67	17,4		
Total		384	100,0		

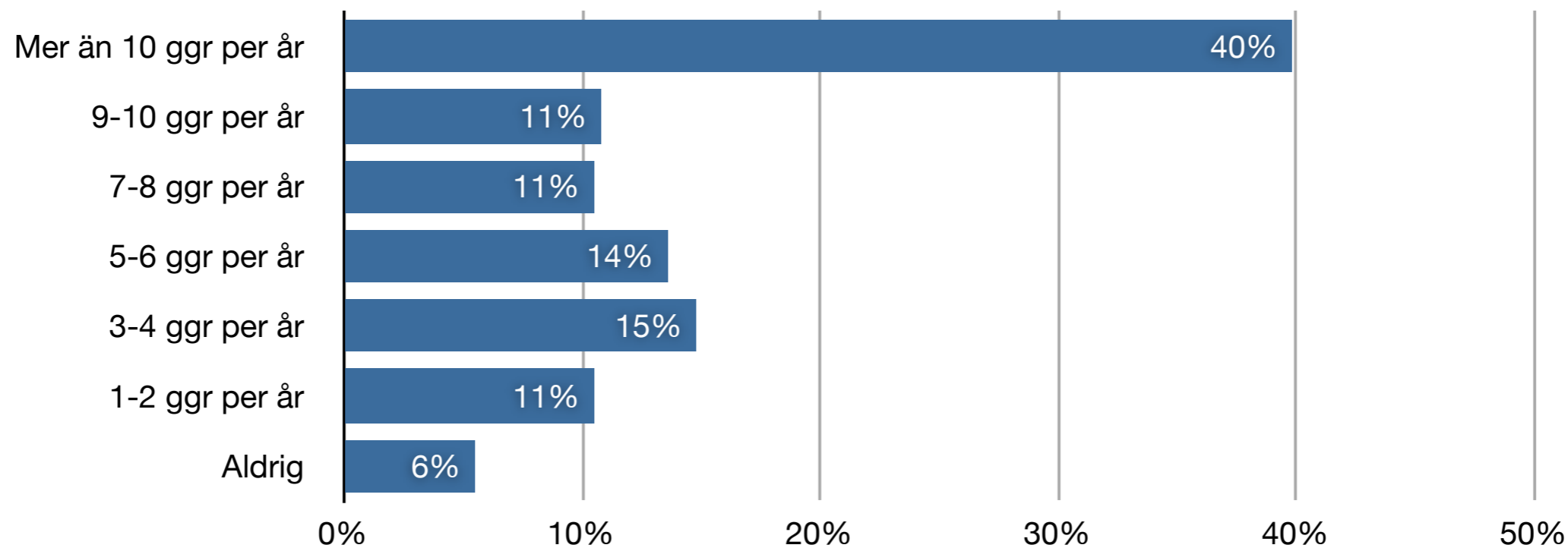
Återvinningscentral

- Antal besök per år på ÅVC
- Nöjdhet med Trelleborgs ÅVC
- Nöjdhet med Anderslövs och Smygehamns ÅVC

Återvinningscentral

Antal besök ÅVC

Hushållens besök på ÅVC per år

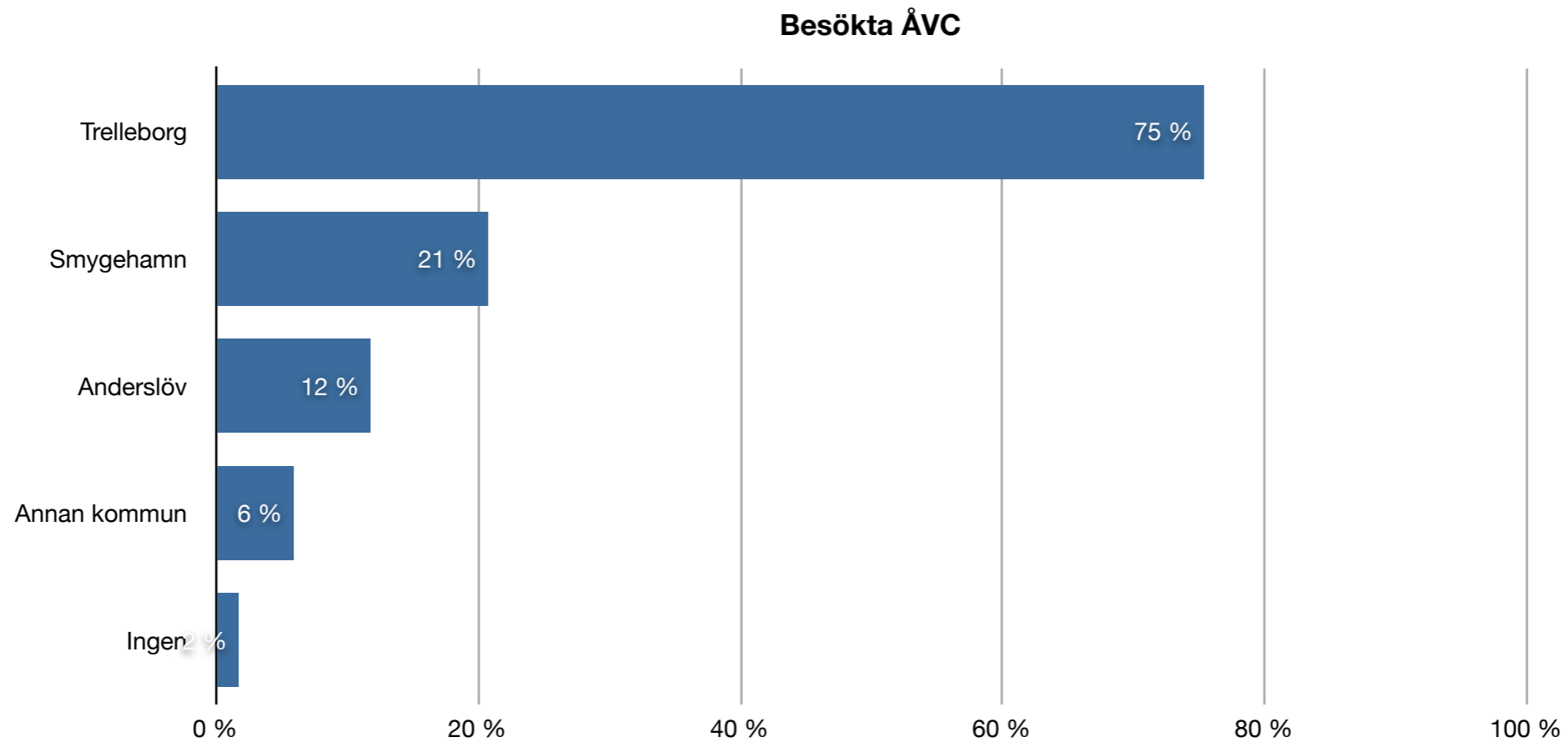


Besök ÅVC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mer än 10 ggr/år	140	36,5	39,8	39,8
	9-10 ggr/år	38	9,9	10,8	50,6
	7-8 ggr/år	37	9,6	10,5	61,1
	5-6 ggr/år	48	12,5	13,6	74,7
	3-4 ggr/år	52	13,5	14,8	89,5
	1-2 ggr/år	37	9,6	10,5	100,0
	Total	352	91,7	100,0	
Missing	Ej svar	11	2,9		
	Aldrig	21	5,5		
	Total	32	8,3		
Total		384	100,0		

Återvinningscentral

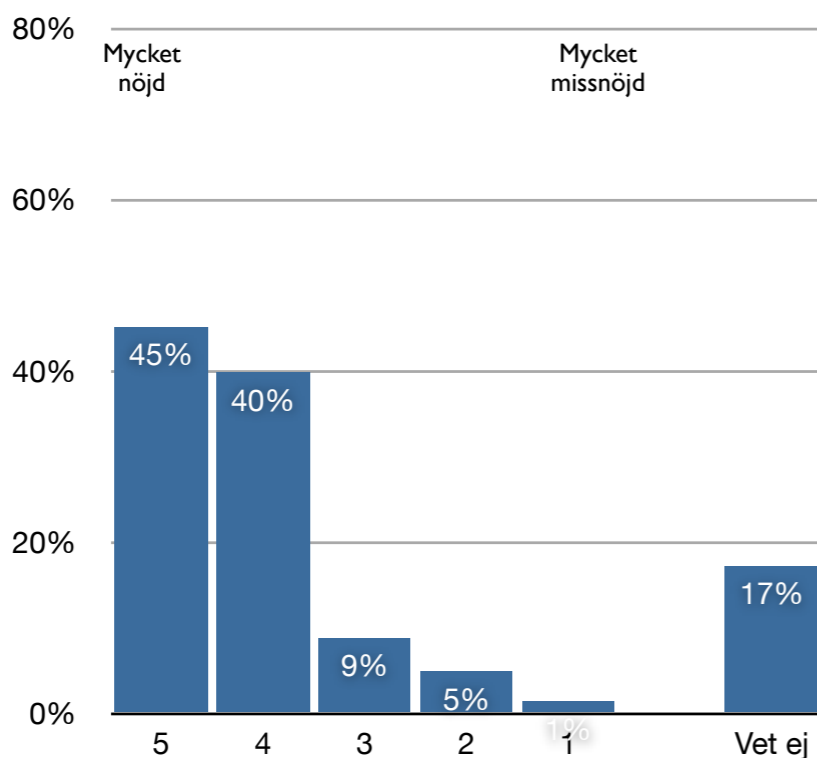
Besökta ÅVC



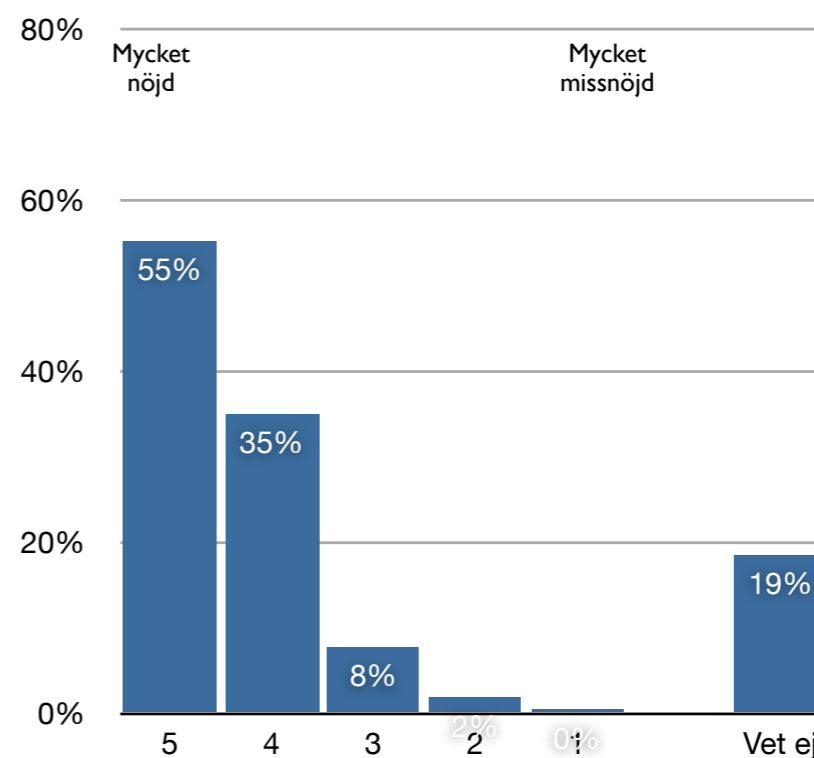
Trelleborgs ÅVC

Nöjdhet

Öppettider



Personalens bemötande



Trelleborg: öppettider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	128	33,3	45,1	45,1
	4	113	29,4	39,8	84,9
	3	25	6,5	8,8	93,7
	2	14	3,6	4,9	98,6
	1	4	1,0	1,4	100,0
	Total	284	74,0	100,0	
Missing	Ej i urval	19	4,9		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	66	17,2		
	Total	100	26,0		
Total		384	100,0		

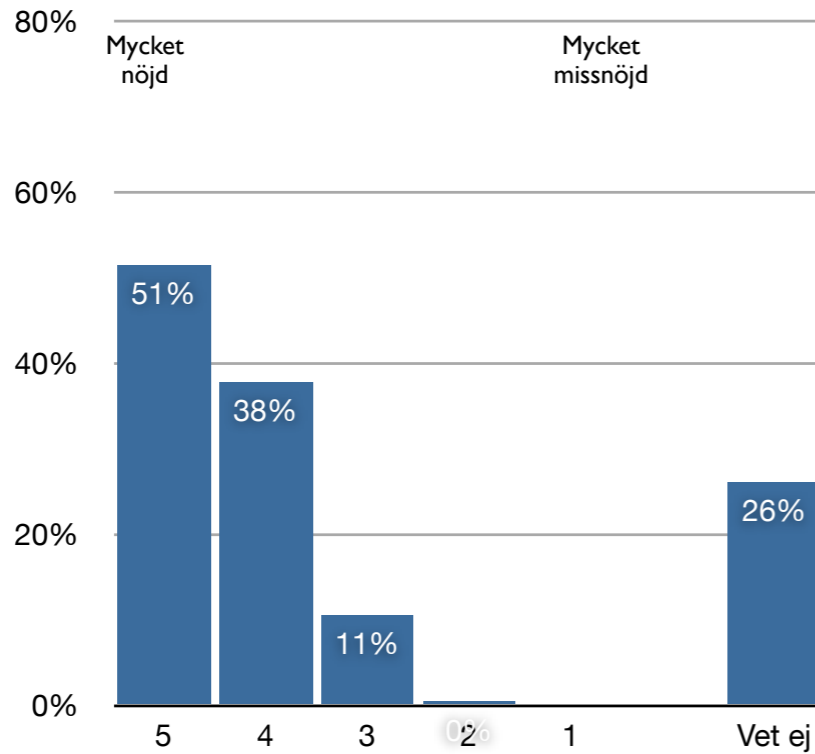
Trelleborg: personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	150	39,1	55,1	55,1
	4	95	24,7	34,9	90,1
	3	21	5,5	7,7	97,8
	2	5	1,3	1,8	99,6
	1	1	,3	,4	100,0
	Total	272	70,8	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	21	5,5		
	Vet ej	71	18,5		
	Total	112	29,2		
Total		384	100,0		

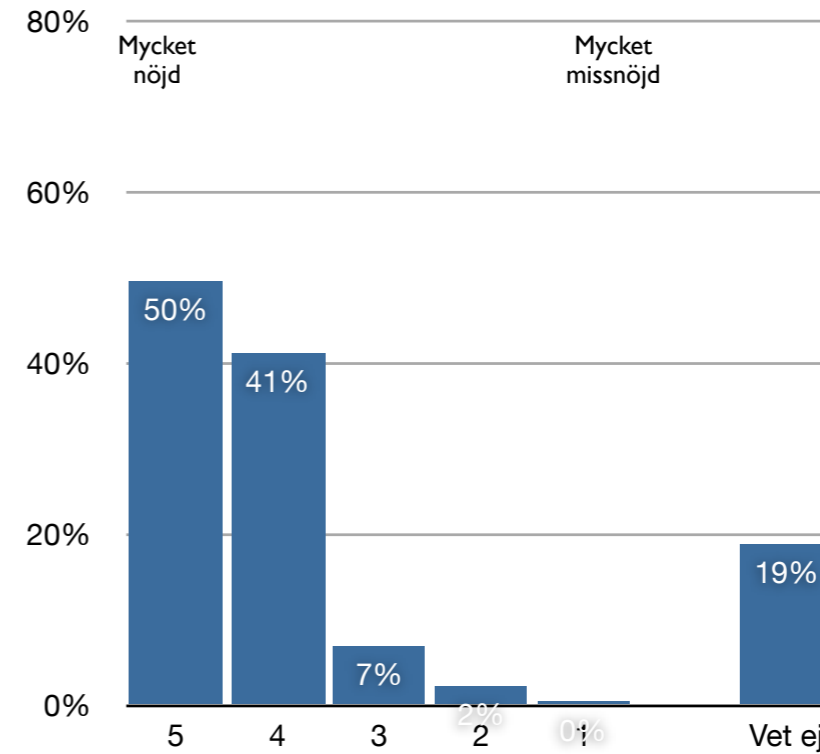
Trelleborgs ÅVC

Nöjdhet

Personalens kompetens



Skyltningen



Trelleborg: personalens kompetens

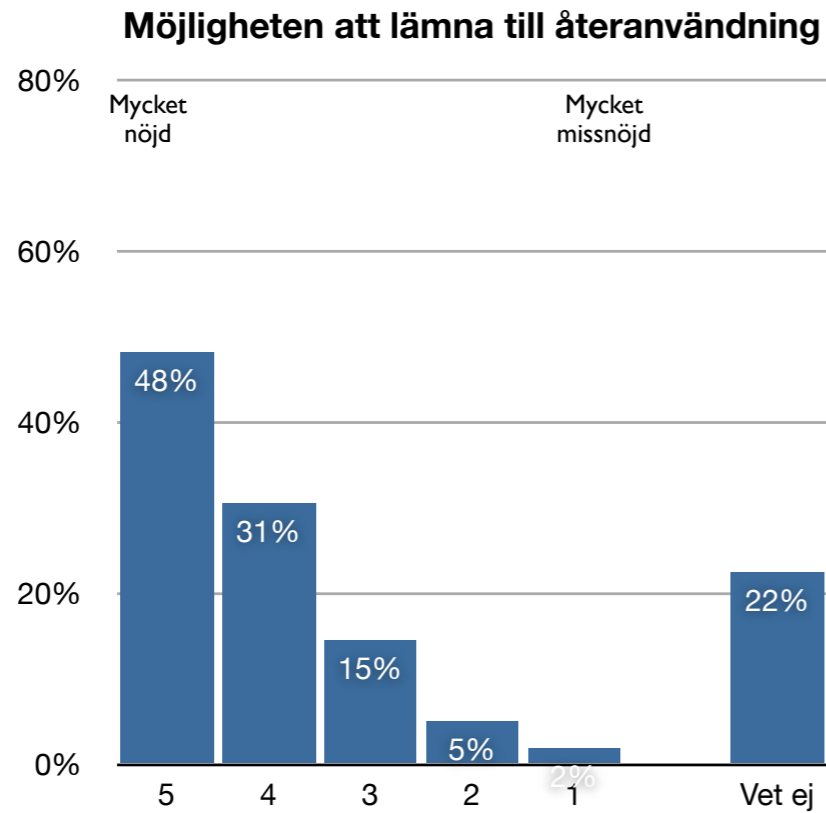
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	127	33,1	51,4	51,4
	4	93	24,2	37,7	89,1
	3	26	6,8	10,5	99,6
	2	1	,3	,4	100,0
	Total	247	64,3	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	100	26,0		
	Total	137	35,7		
Total		384	100,0		

Trelleborg: skyltningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	136	35,4	49,5	49,5
	4	113	29,4	41,1	90,5
	3	19	4,9	6,9	97,5
	2	6	1,6	2,2	99,6
	1	1	,3	,4	100,0
	Total	275	71,6	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	72	18,8		
	Total	109	28,4		
Total		384	100,0		

Trelleborgs ÅVC

Nöjdhet



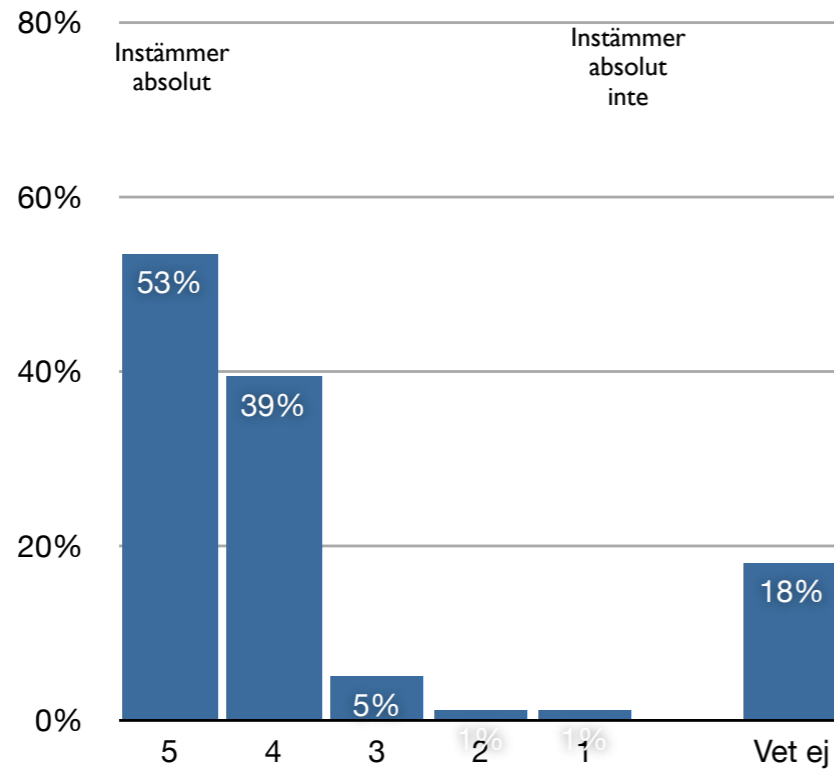
Trelleborg: återbruk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	126	32,8	48,1	48,1
	4	80	20,8	30,5	78,6
	3	38	9,9	14,5	93,1
	2	13	3,4	5,0	98,1
	1	5	1,3	1,9	100,0
	Total	262	68,2	100,0	
Missing	Ej i urval	19	4,9		
	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	86	22,4		
	Total	122	31,8		
Total		384	100,0		

Trelleborgs ÅVC

Attityd

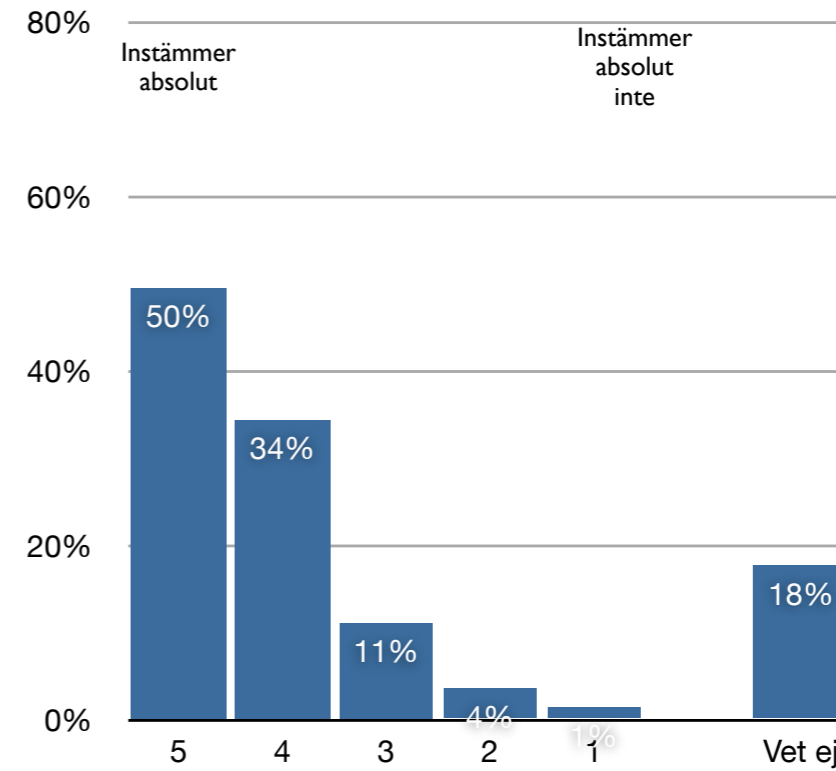
Det är ordning och reda



Trelleborg: ordning & reda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	149	38,8	53,4	53,4
	4	110	28,6	39,4	92,8
	3	14	3,6	5,0	97,8
	2	3	,8	1,1	98,9
	1	3	,8	1,1	100,0
	Total	279	72,7	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	69	18,0		
	Total	105	27,3		
Total		384	100,0		

Det är enkelt att lasta av



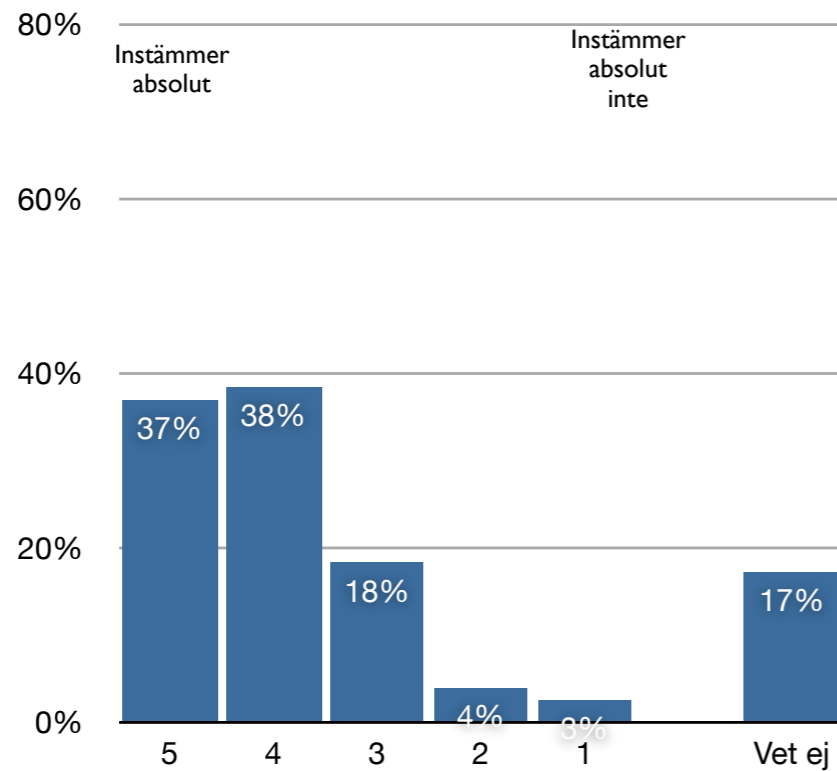
Trelleborg: enkelt att lasta av

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	138	35,9	49,5	49,5
	4	96	25,0	34,4	83,9
	3	31	8,1	11,1	95,0
	2	10	2,6	3,6	98,6
	1	4	1,0	1,4	100,0
	Total	279	72,7	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	68	17,7		
	Total	105	27,3		
Total		384	100,0		

Trelleborgs ÅVC

Attityd

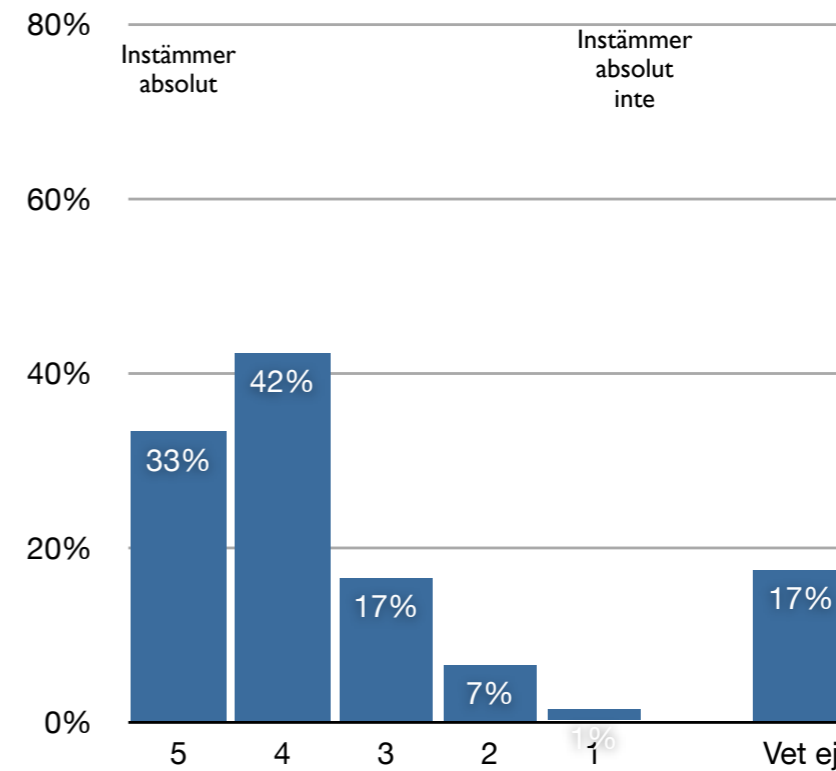
Det är lätt att ta sig fram med fordon



Trelleborg: lätt att ta sig fram

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	103	26,8	36,9	36,9
	4	107	27,9	38,4	75,3
	3	51	13,3	18,3	93,5
	2	11	2,9	3,9	97,5
	1	7	1,8	2,5	100,0
	Total	279	72,7	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	19	4,9		
	Vet ej	66	17,2		
	Total	105	27,3		
Total		384	100,0		

Man behöver sällan vänta

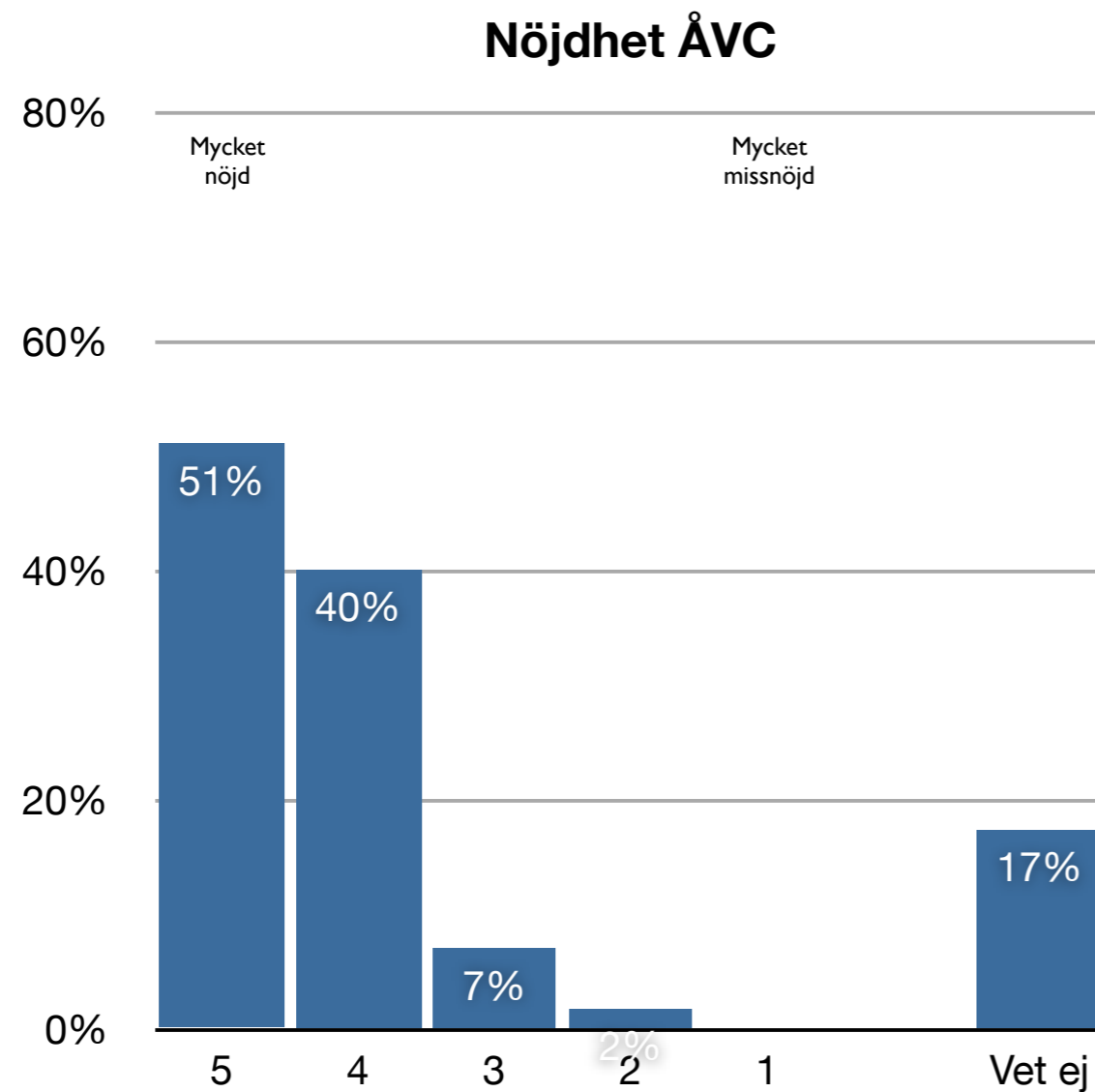


Trelleborg: sällan väntetider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	93	24,2	33,3	33,3
	4	118	30,7	42,3	75,6
	3	46	12,0	16,5	92,1
	2	18	4,7	6,5	98,6
	1	4	1,0	1,4	100,0
	Total	279	72,7	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	18	4,7		
	Vet ej	67	17,4		
	Total	105	27,3		
Total		384	100,0		

Trelleborgs ÅVC

Nöjdhet



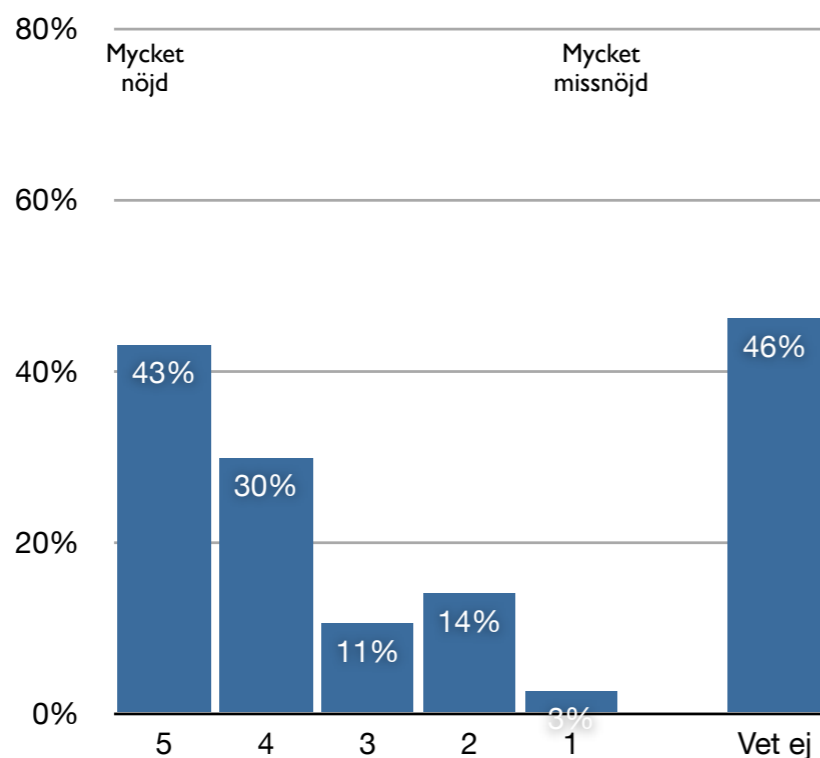
Trelleborg: Nöjdhet ÅVC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	144	37,5	51,1	51,1
	4	113	29,4	40,1	91,1
	3	20	5,2	7,1	98,2
	2	5	1,3	1,8	100,0
	Total	282	73,4	100,0	
Missing	Ej i urval	20	5,2		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	67	17,4		
	Total	102	26,6		
Total		384	100,0		

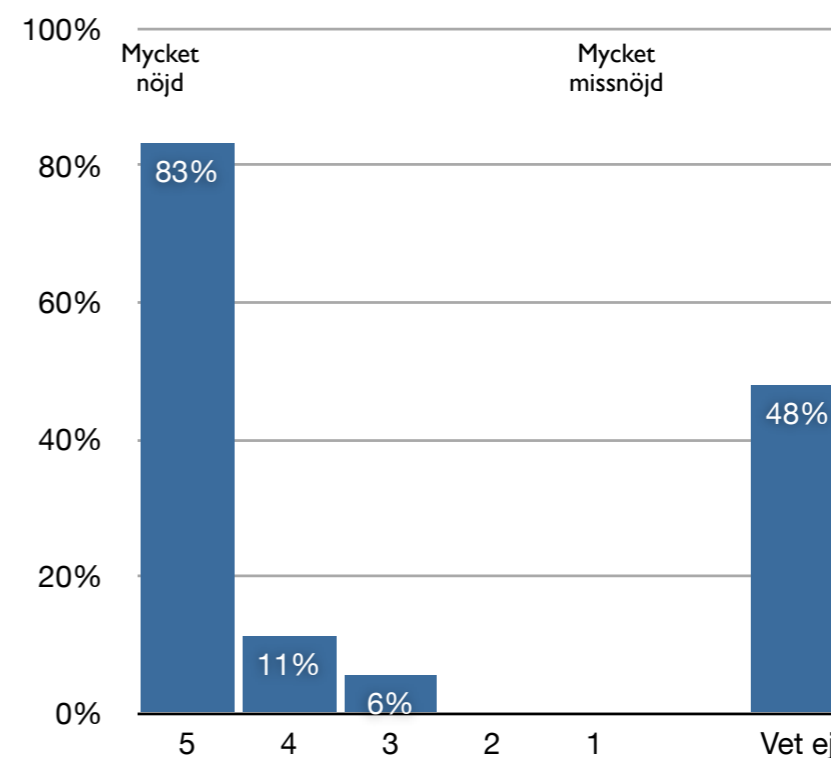
Anderslöv & Smygehamn

Nöjdhet

Öppettider



Personalens bemötande



mindre ÅVC: öppettider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	49	12,8	43,0	43,0
	4	34	8,9	29,8	72,8
	3	12	3,1	10,5	83,3
	2	16	4,2	14,0	97,4
	1	3	,8	2,6	100,0
	Total	114	29,7	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	72	18,8		
	Vet ej	177	46,1		
	Total	270	70,3		
Total		384	100,0		

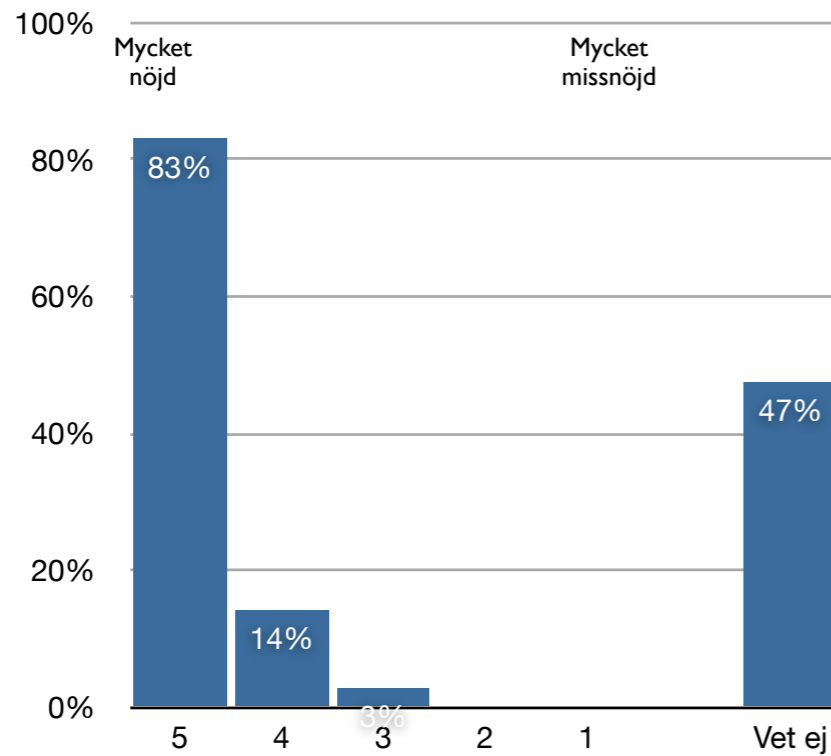
mindre ÅVC: personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	89	23,2	83,2	83,2
	4	12	3,1	11,2	94,4
	3	6	1,6	5,6	100,0
	Total	107	27,9	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	72	18,8		
	Vet ej	184	47,9		
	Total	277	72,1		
Total		384	100,0		

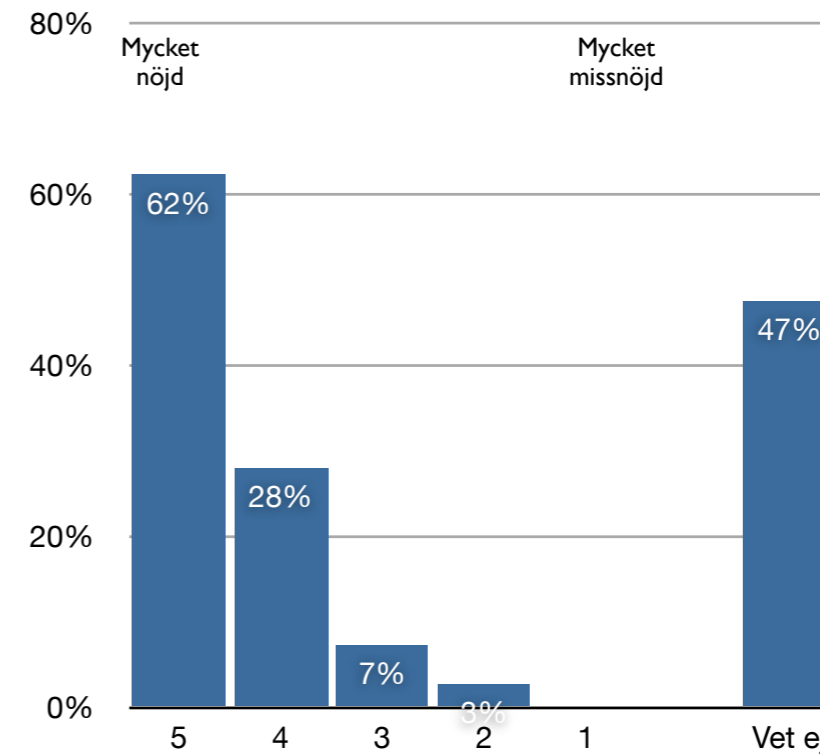
Anderslöv & Smygehamn

Nöjdhet

Personalens kompetens



Skyltningen



mindre ÅVC: personalens kompetens

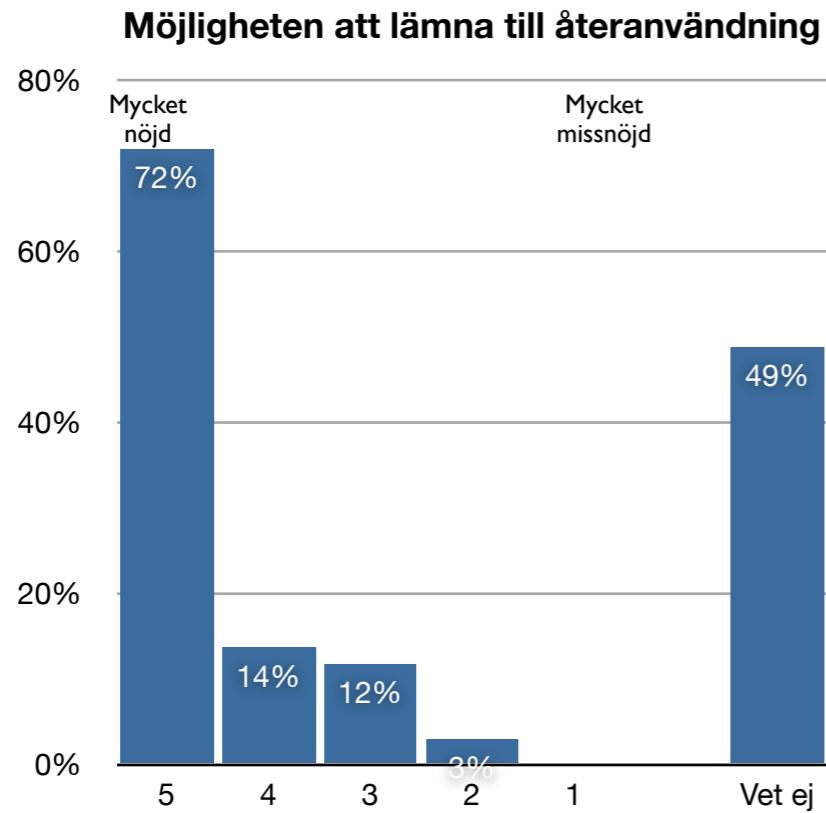
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	88	22,9	83,0	83,0
	4	15	3,9	14,2	97,2
	3	3	,8	2,8	100,0
	Total	106	27,6	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	75	19,5		
	Vet ej	182	47,4		
	Total	278	72,4		
Total		384	100,0		

mindre ÅVC: skyltningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	69	18,0	62,2	62,2
	4	31	8,1	27,9	90,1
	3	8	2,1	7,2	97,3
	2	3	,8	2,7	100,0
	Total	111	28,9	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	70	18,2		
	Vet ej	182	47,4		
	Total	273	71,1		
Total		384	100,0		

Anderslöv & Smygehamn

Nöjdhet



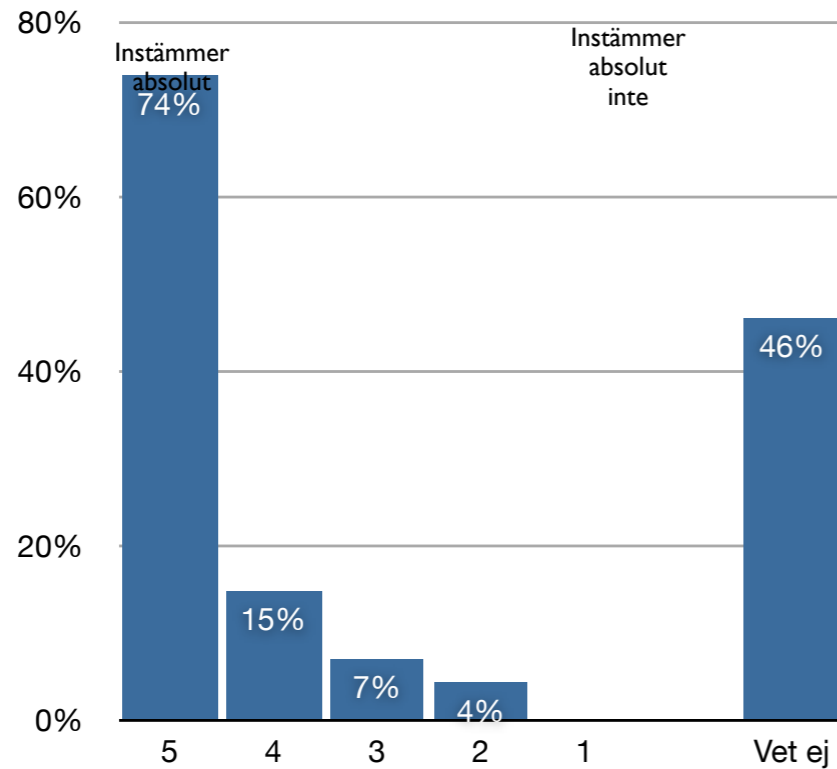
mindre ÅVC: återbruk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	74	19,3	71,8	71,8
	4	14	3,6	13,6	85,4
	3	12	3,1	11,7	97,1
	2	3	,8	2,9	100,0
	Total	103	26,8	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	73	19,0		
	Vet ej	187	48,7		
	Total	281	73,2		
Total		384	100,0		

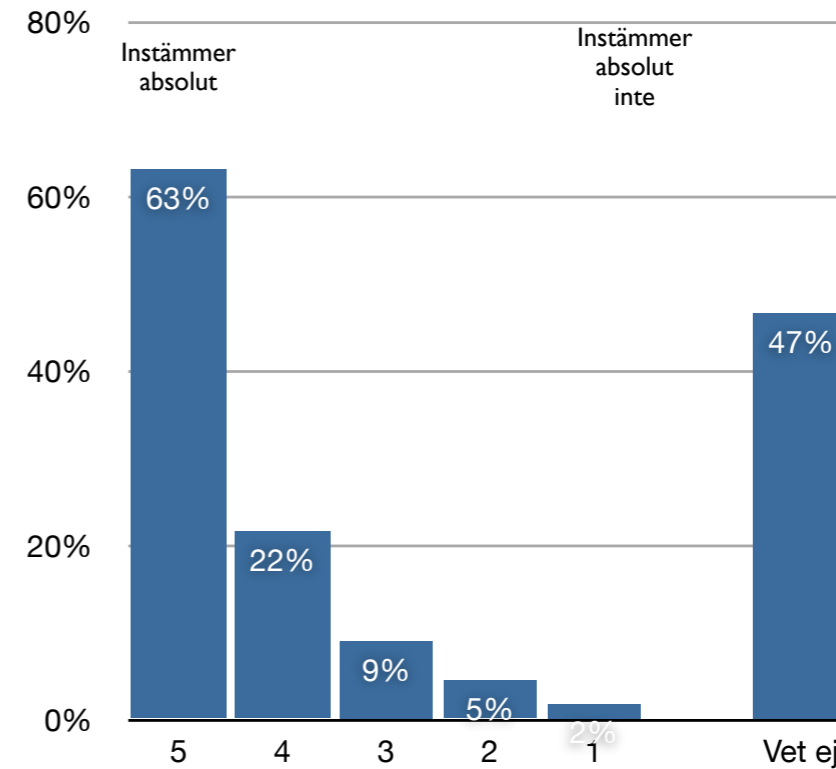
Anderslöv & Smygehamn

Attityd

Det är ordning och reda



Det är enkelt att lasta av



mindre ÅVC: ordning & reda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	85	22,1	73,9	73,9
	4	17	4,4	14,8	88,7
	3	8	2,1	7,0	95,7
	2	5	1,3	4,3	100,0
	Total	115	29,9	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	71	18,5		
	Vet ej	177	46,1		
	Total	269	70,1		
Total		384	100,0		

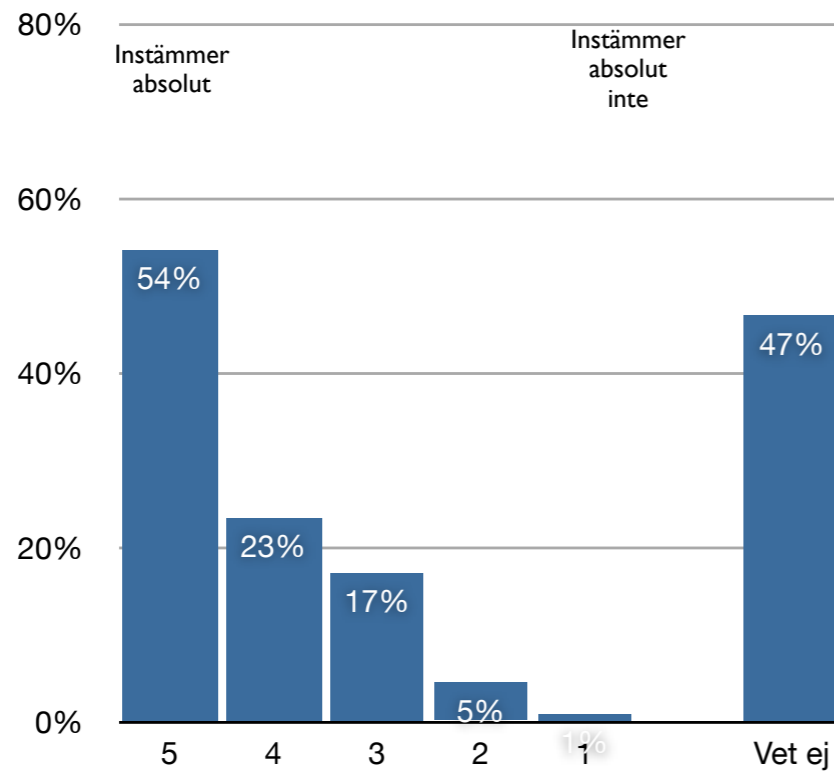
mindre ÅVC: enkelt att lasta av

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	70	18,2	63,1	63,1
	4	24	6,3	21,6	84,7
	3	10	2,6	9,0	93,7
	2	5	1,3	4,5	98,2
	1	2	,5	1,8	100,0
	Total	111	28,9	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	73	19,0		
	Vet ej	179	46,6		
	Total	273	71,1		
Total		384	100,0		

Anderslöv & Smygehamn

Attityd

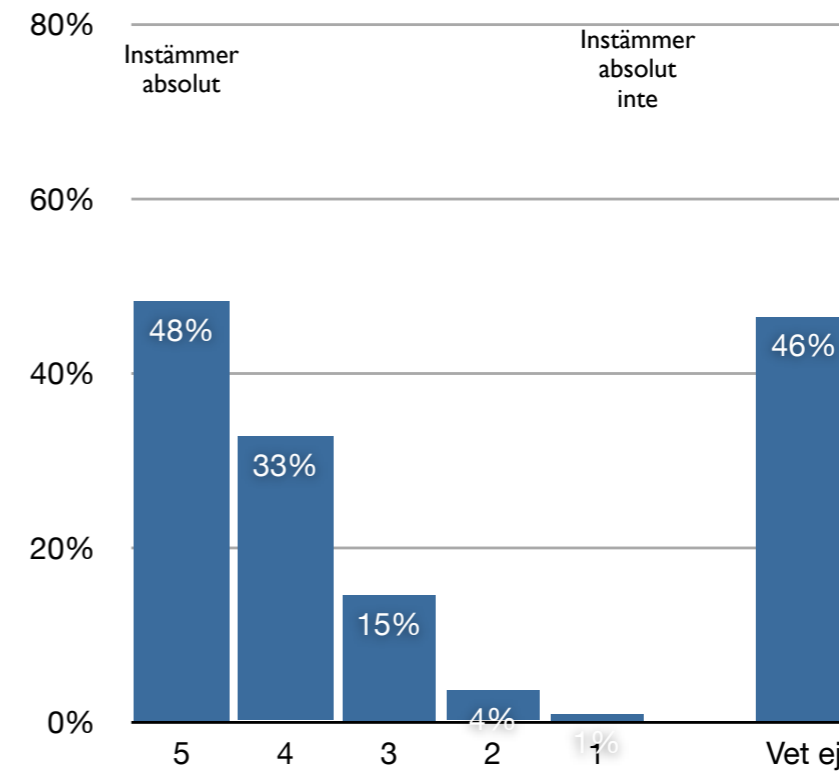
Det är lätt att ta sig fram med fordon



mindre ÅVC: lätt att ta sig fram

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	60	15,6	54,1	54,1
	4	26	6,8	23,4	77,5
	3	19	4,9	17,1	94,6
	2	5	1,3	4,5	99,1
	1	1	,3	,9	100,0
	Total	111	28,9	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	73	19,0		
	Vet ej	179	46,6		
	Total	273	71,1		
Total		384	100,0		

Man behöver sällan vänta



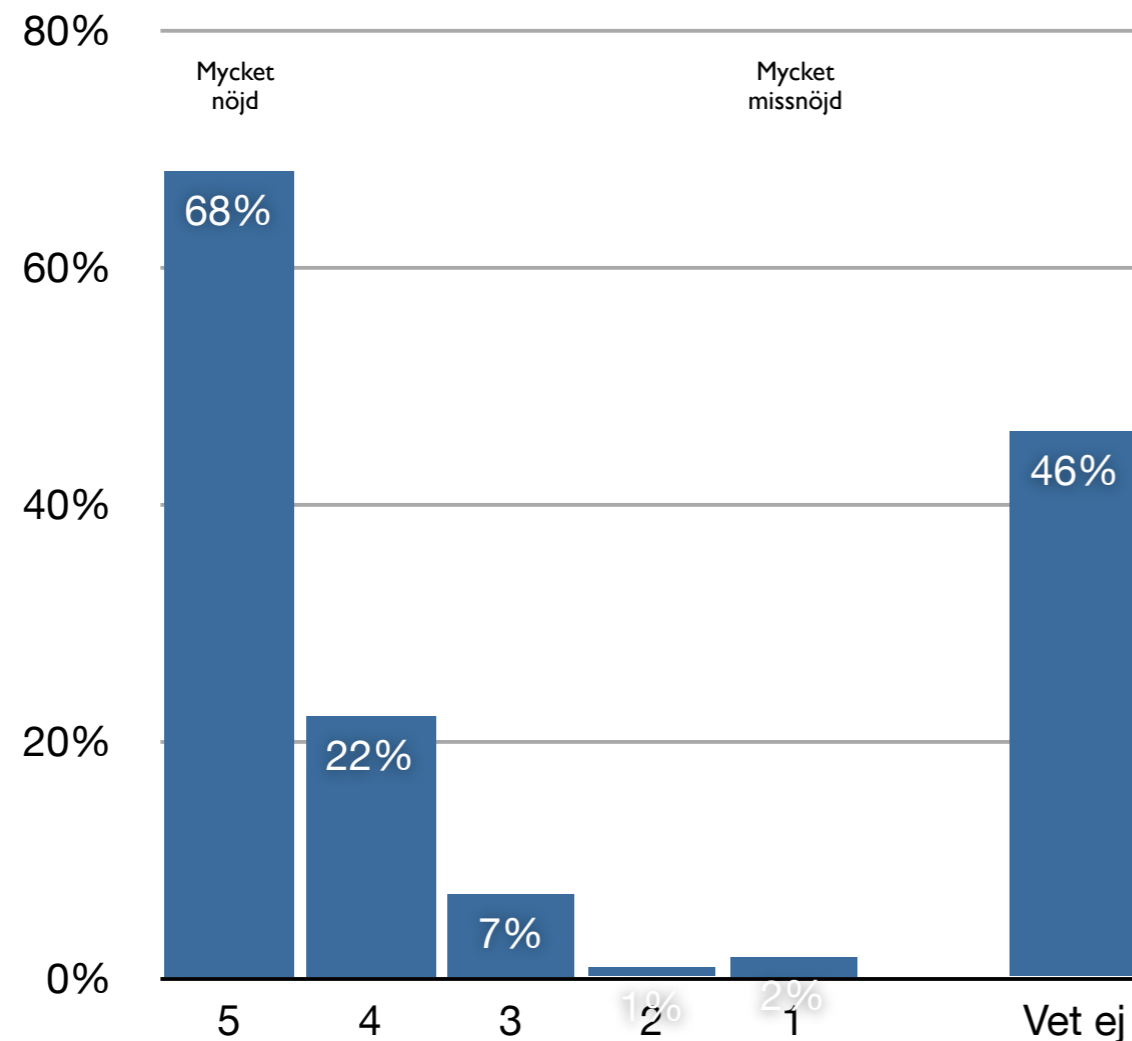
mindre ÅVC: sällan väntetider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	53	13,8	48,2	48,2
	4	36	9,4	32,7	80,9
	3	16	4,2	14,5	95,5
	2	4	1,0	3,6	99,1
	1	1	,3	,9	100,0
	Total	110	28,6	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	75	19,5		
	Vet ej	178	46,4		
	Total	274	71,4		
Total		384	100,0		

Anderslöv & Smygehamn

Nöjdhet ÅVC

Nöjdhet



mindre ÅVC: Nöjdhet ÅVC

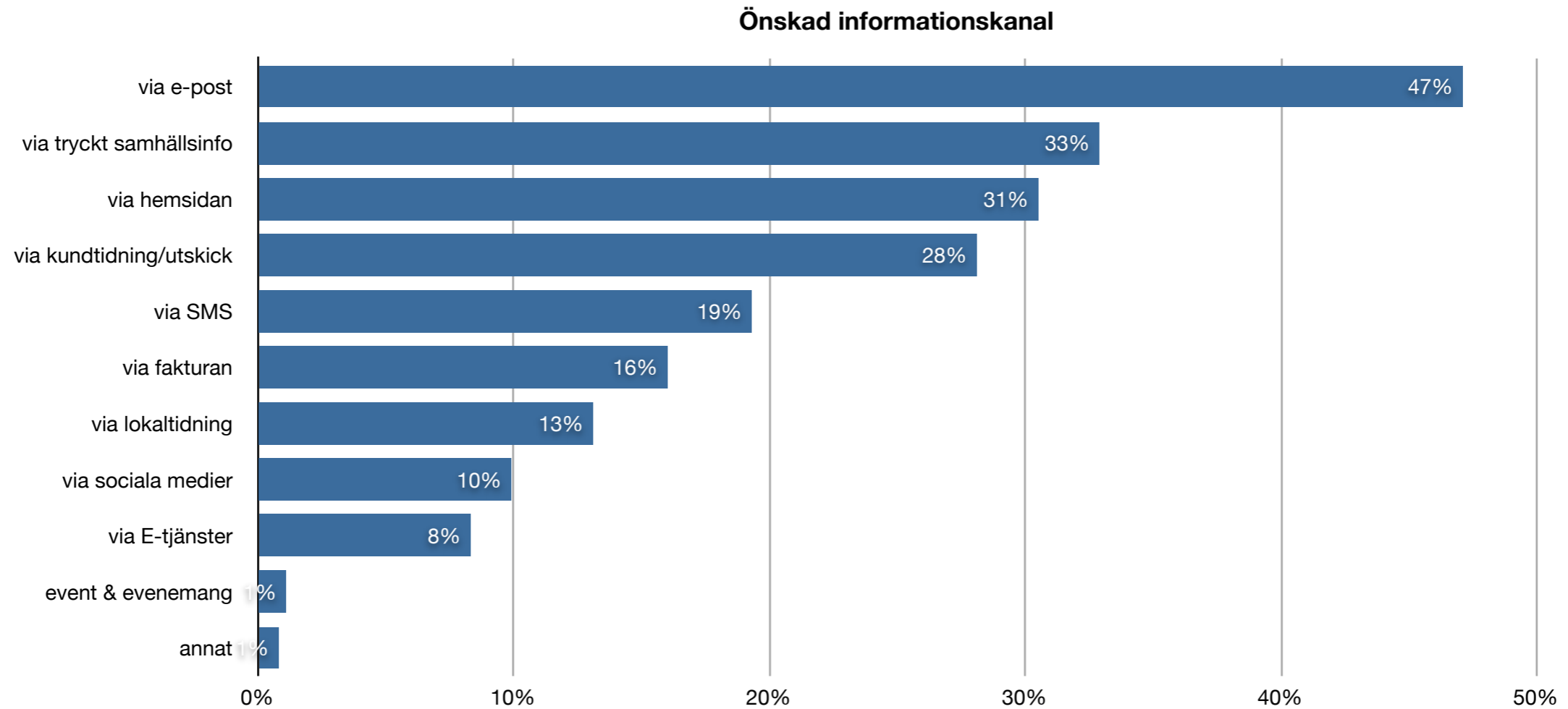
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	77	20,1	68,1	68,1
	4	25	6,5	22,1	90,3
	3	8	2,1	7,1	97,3
	2	1	,3	,9	98,2
	1	2	,5	1,8	100,0
	Total	113	29,4	100,0	
Missing	Ej i urval	21	5,5		
	Ej svar	73	19,0		
	Vet ej	177	46,1		
	Total	271	70,6		
Total		384	100,0		

Information

- Önskade informationskanaler
- Digitalisering
- Nöjdhet med informationen

Information

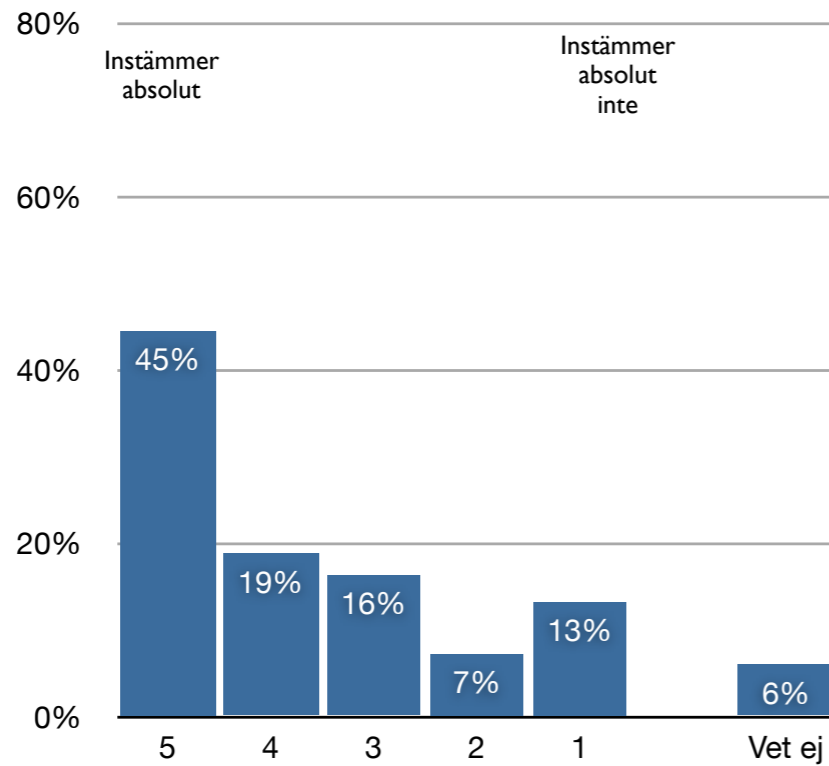
Hur vill man få information



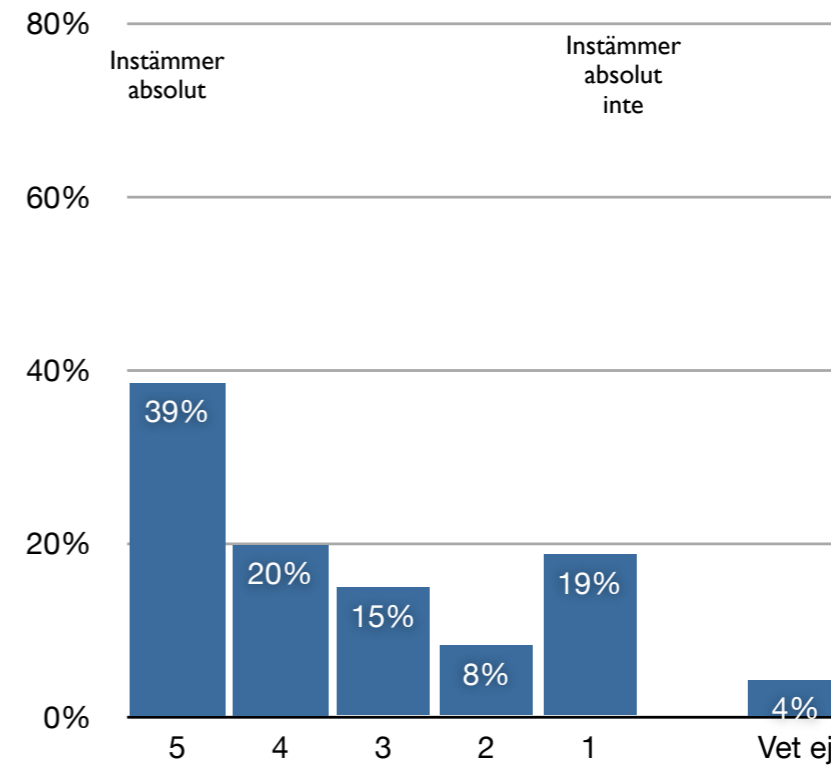
Under "Annat" angavs:
Brev

Information

All information i digital form



Tryckt och digital information



All information i digital form

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	142	37,0	44,5	44,5
	4	60	15,6	18,8	63,3
	3	52	13,5	16,3	79,6
	2	23	6,0	7,2	86,8
	1	42	10,9	13,2	100,0
	Total	319	83,1	100,0	
Missing	Ej svar	42	10,9		
	Vet ej	23	6,0		
	Total	65	16,9		
Total		384	100,0		

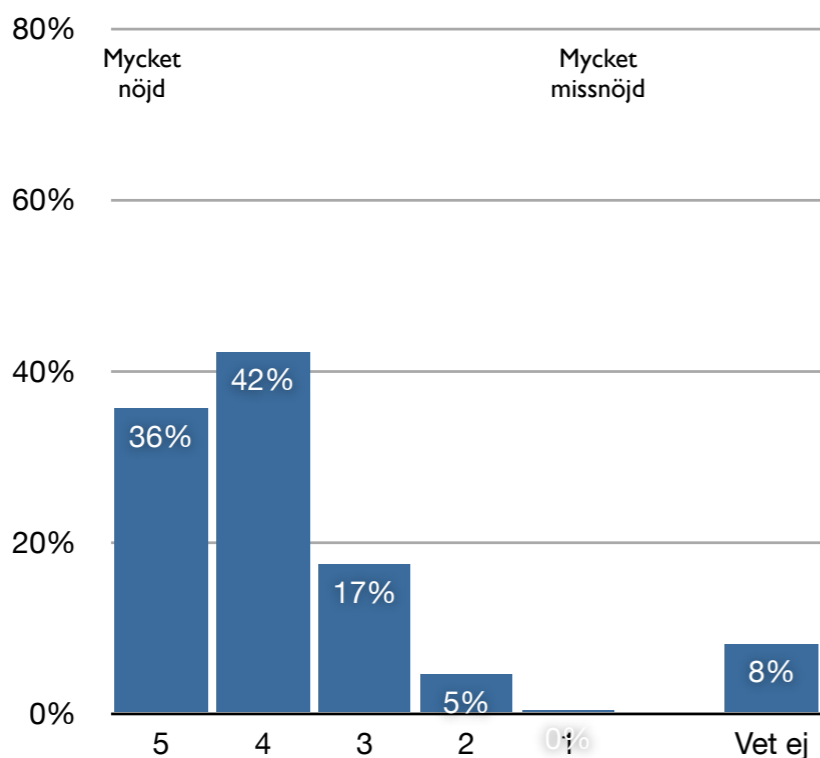
Vill ha både tryckt och digital info

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	132	34,4	38,5	38,5
	4	68	17,7	19,8	58,3
	3	51	13,3	14,9	73,2
	2	28	7,3	8,2	81,3
	1	64	16,7	18,7	100,0
	Total	343	89,3	100,0	
Missing	Ej svar	25	6,5		
	Vet ej	16	4,2		
	Total	41	10,7		
Total		384	100,0		

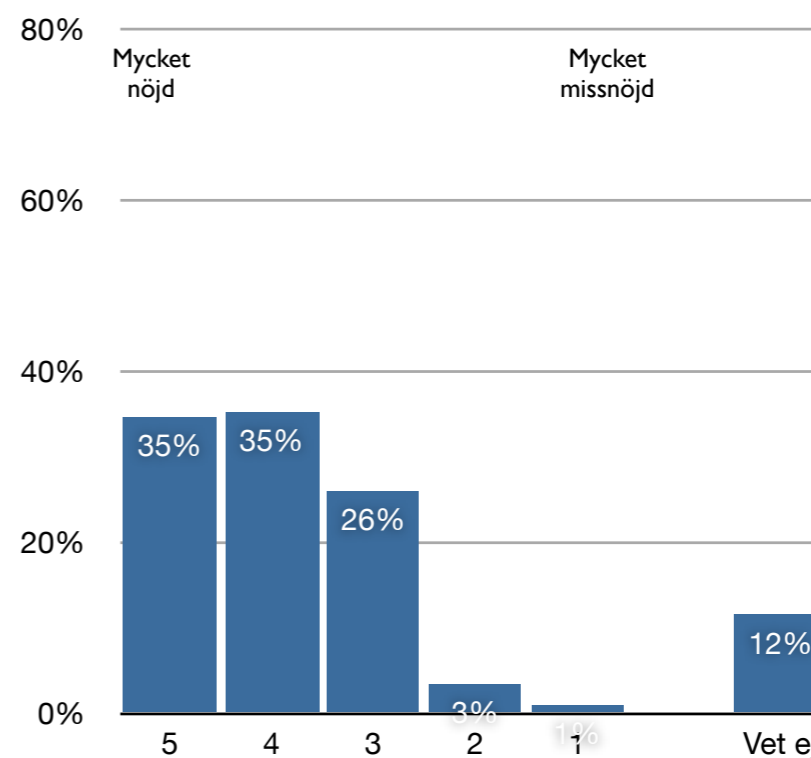
Information

Nöjdhet

Information och anvisningar till källsortering



Information om farligt avfall



Information: anvisning källsortering

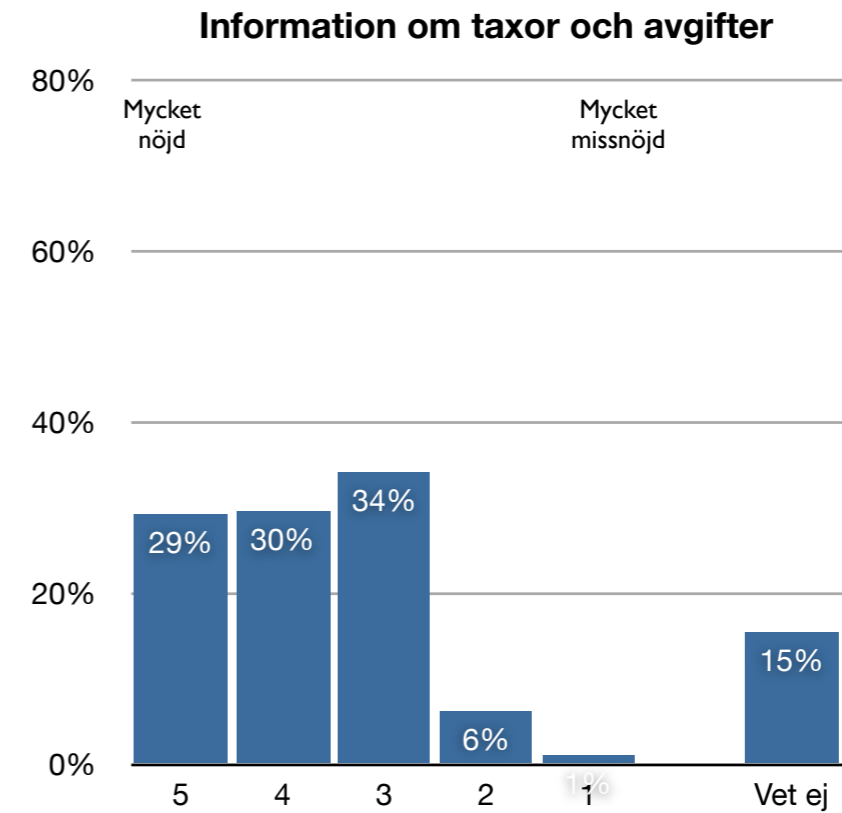
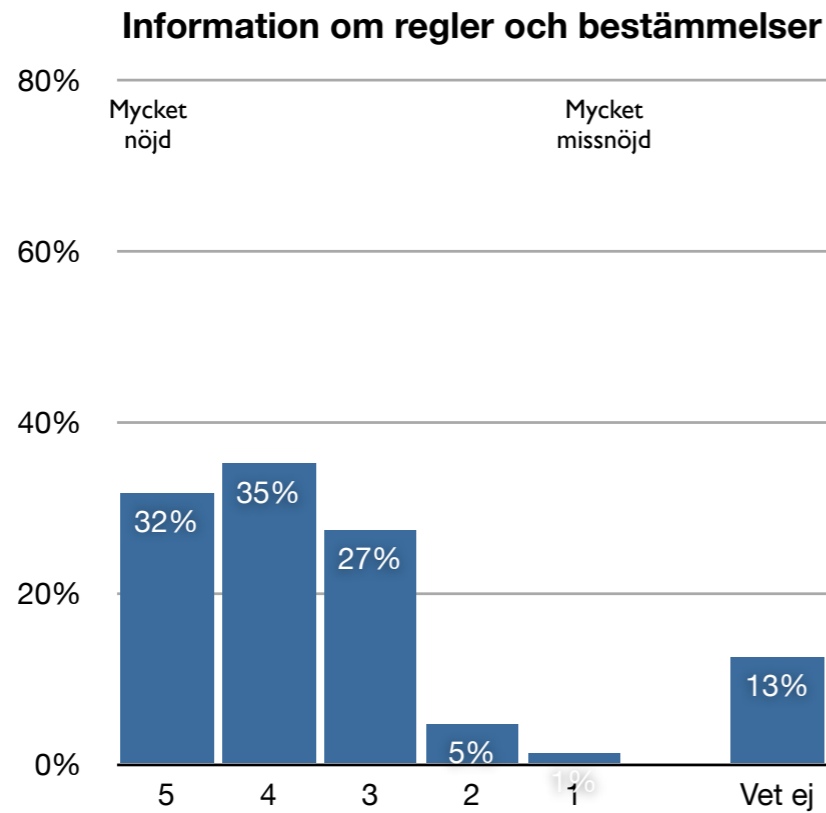
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	119	31,0	35,6	35,6
	4	141	36,7	42,2	77,8
	3	58	15,1	17,4	95,2
	2	15	3,9	4,5	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	334	87,0	100,0	
Missing	Ej svar	19	4,9		
	Vet ej	31	8,1		
	Total	50	13,0		
Total		384	100,0		

Information: FA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	111	28,9	34,6	34,6
	4	113	29,4	35,2	69,8
	3	83	21,6	25,9	95,6
	2	11	2,9	3,4	99,1
	1	3	,8	,9	100,0
	Total	321	83,6	100,0	
Missing	Ej svar	19	4,9		
	Vet ej	44	11,5		
	Total	63	16,4		
Total		384	100,0		

Information

Nöjdhet



Information: regler & bestämmelser

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	101	26,3	31,7	31,7
	4	112	29,2	35,1	66,8
	3	87	22,7	27,3	94,0
	2	15	3,9	4,7	98,7
	1	4	1,0	1,3	100,0
	Total	319	83,1	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	48	12,5		
	Total	65	16,9		
Total		384	100,0		

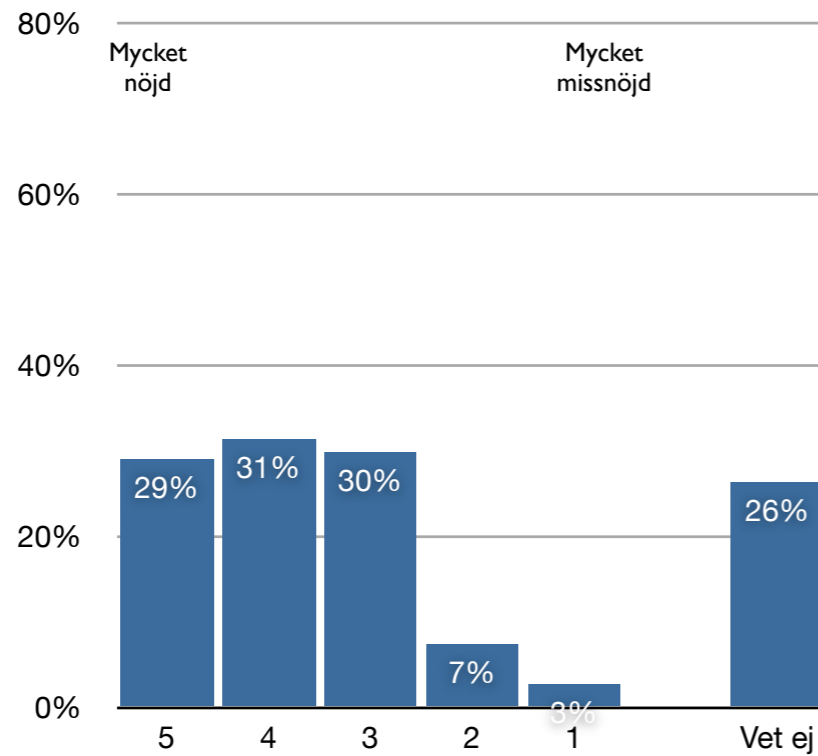
Information: taxor & avgifter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	89	23,2	29,2	29,2
	4	90	23,4	29,5	58,7
	3	104	27,1	34,1	92,8
	2	19	4,9	6,2	99,0
	1	3	,8	1,0	100,0
	Total	305	79,4	100,0	
Missing	Ej svar	20	5,2		
	Vet ej	59	15,4		
	Total	79	20,6		
Total		384	100,0		

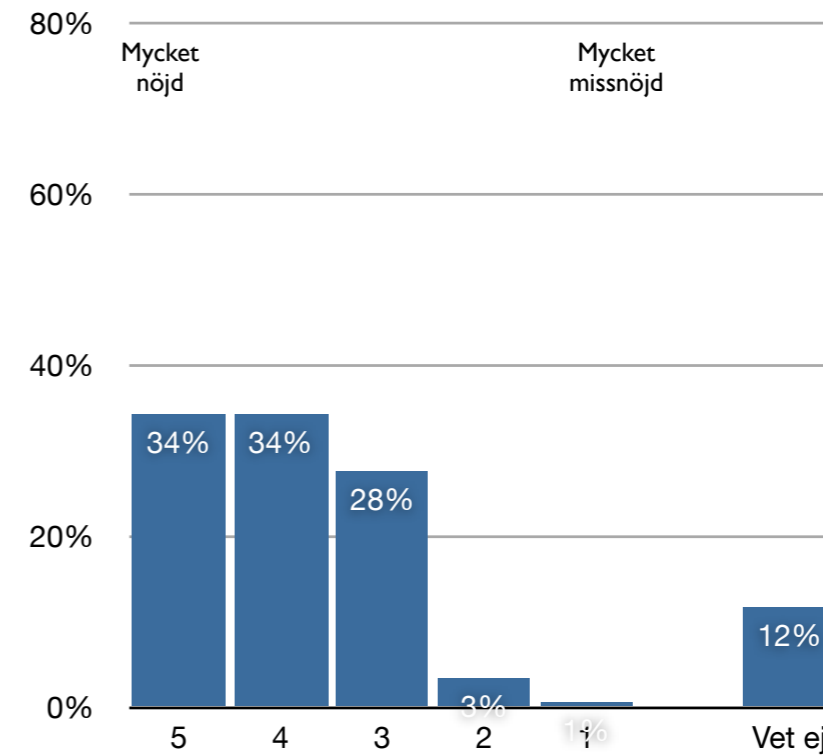
Information

Nöjdhet

Hemsidan som informationskälla



Information: utskick



Information: hemsidan

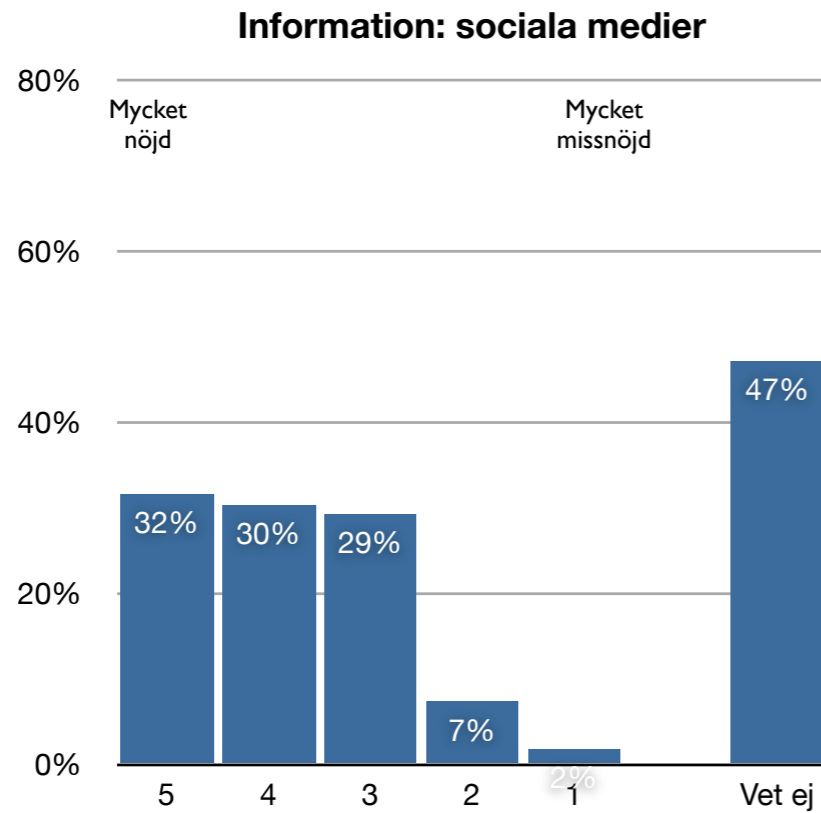
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	76	19,8	29,0	29,0
	4	82	21,4	31,3	60,3
	3	78	20,3	29,8	90,1
	2	19	4,9	7,3	97,3
	1	7	1,8	2,7	100,0
	Total	262	68,2	100,0	
Missing	Ej svar	21	5,5		
	Vet ej	101	26,3		
	Total	122	31,8		
Total		384	100,0		

Information: utskick

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	110	28,6	34,2	34,2
	4	110	28,6	34,2	68,3
	3	89	23,2	27,6	96,0
	2	11	2,9	3,4	99,4
	1	2	,5	,6	100,0
	Total	322	83,9	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	45	11,7		
	Total	62	16,1		
Total		384	100,0		

Information

Nöjdhet

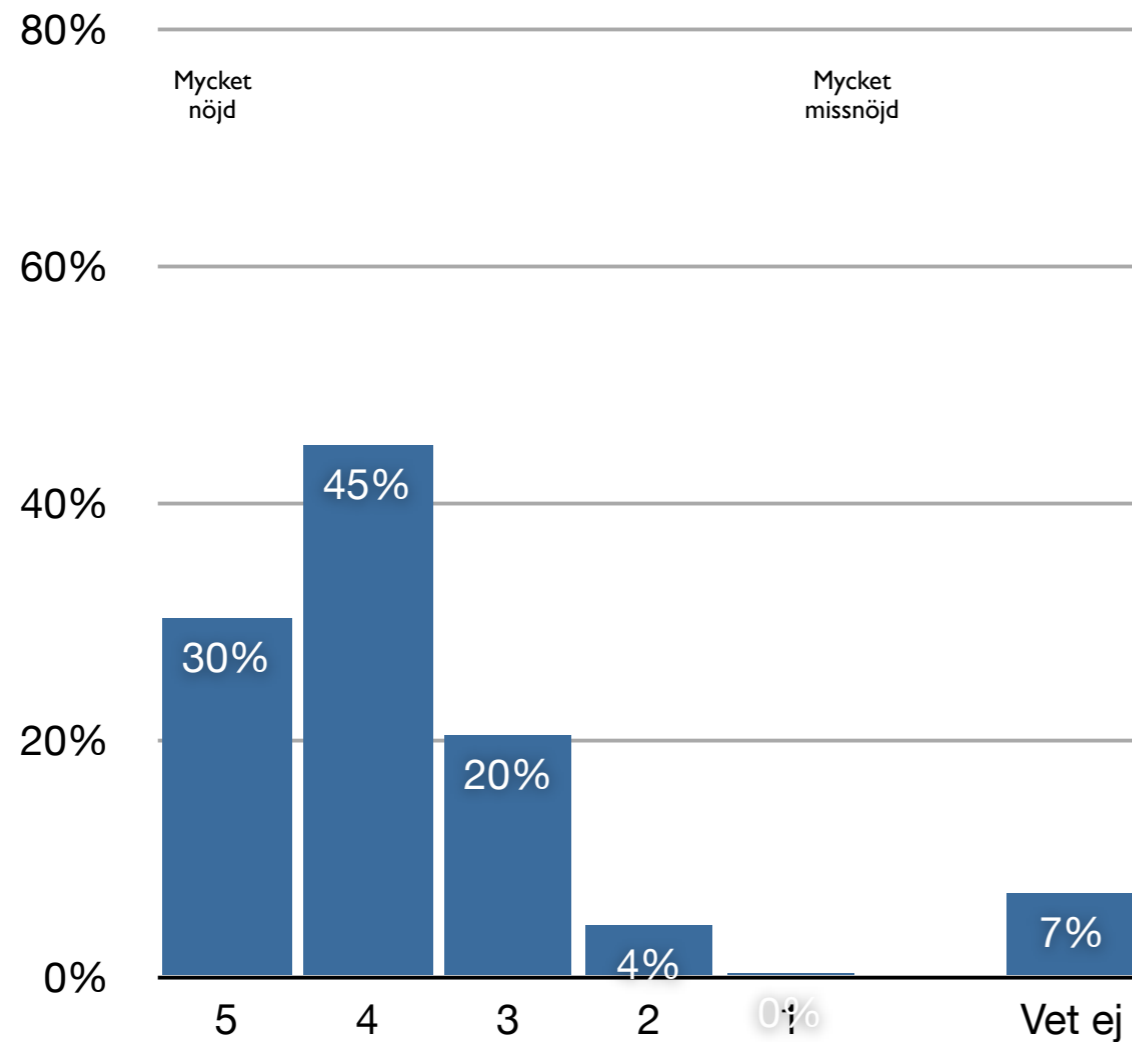


Information: sociala medier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	56	14,6	31,5	31,5
	4	54	14,1	30,3	61,8
	3	52	13,5	29,2	91,0
	2	13	3,4	7,3	98,3
	1	3	,8	1,7	100,0
	Total	178	46,4	100,0	
Missing	Ej svar	25	6,5		
	Vet ej	181	47,1		
	Total	206	53,6		
Total		384	100,0		

Information

Nöjdhet Information



		Nöjdhet Information			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	105	27,3	30,2	30,2
	4	156	40,6	44,8	75,0
	3	71	18,5	20,4	95,4
	2	15	3,9	4,3	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	348	90,6	100,0	
Missing	Ej svar	9	2,3		
	Vet ej	27	7,0		
	Total	36	9,4		
Total		384	100,0		

Nöjdhet

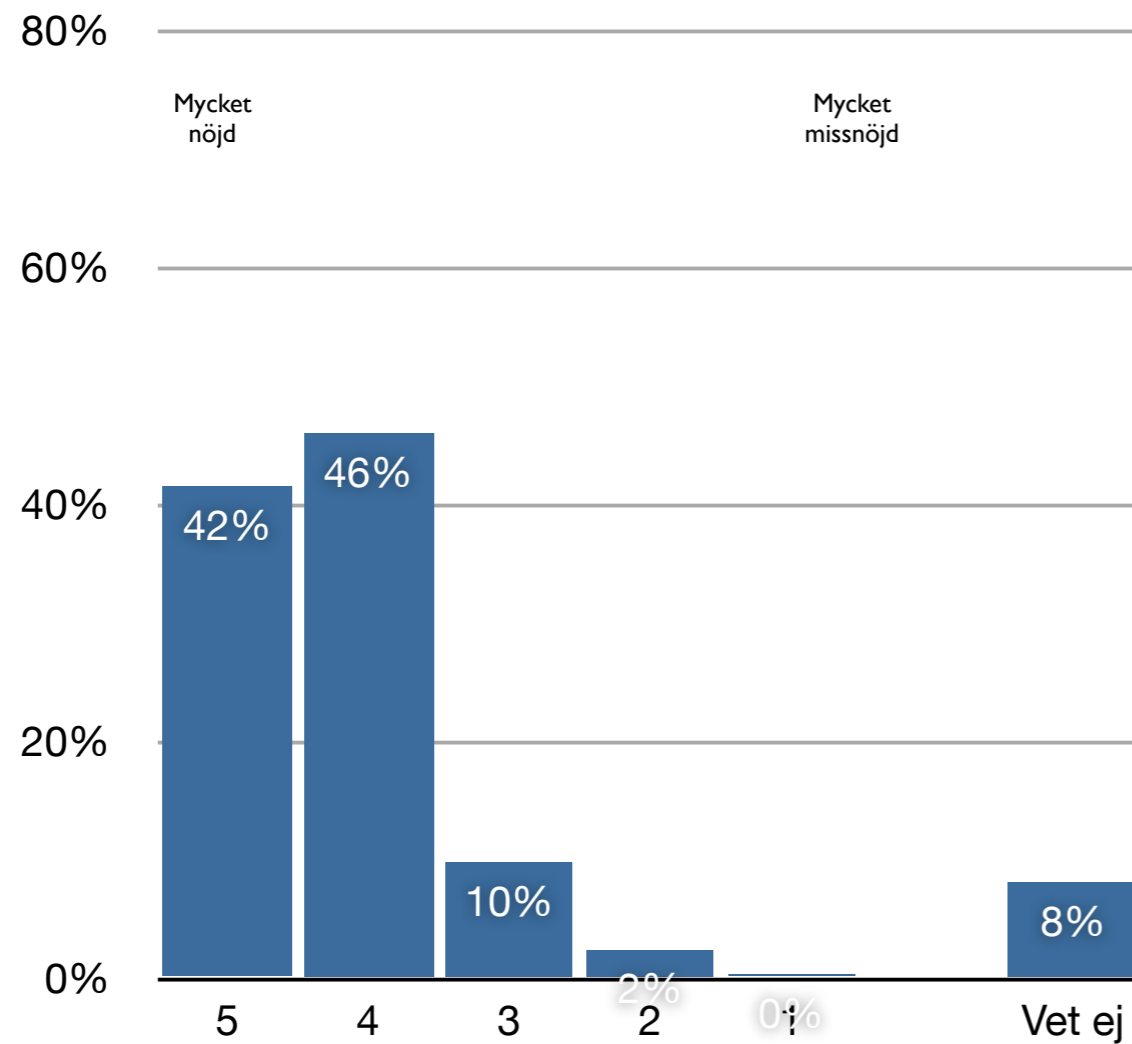
Avfallssystemet

- Nöjdhet med avfallssystemet i Trelleborgs kommun

Avfallssystemet

Nöjdhet

Trelleborgs kommun som leverantör



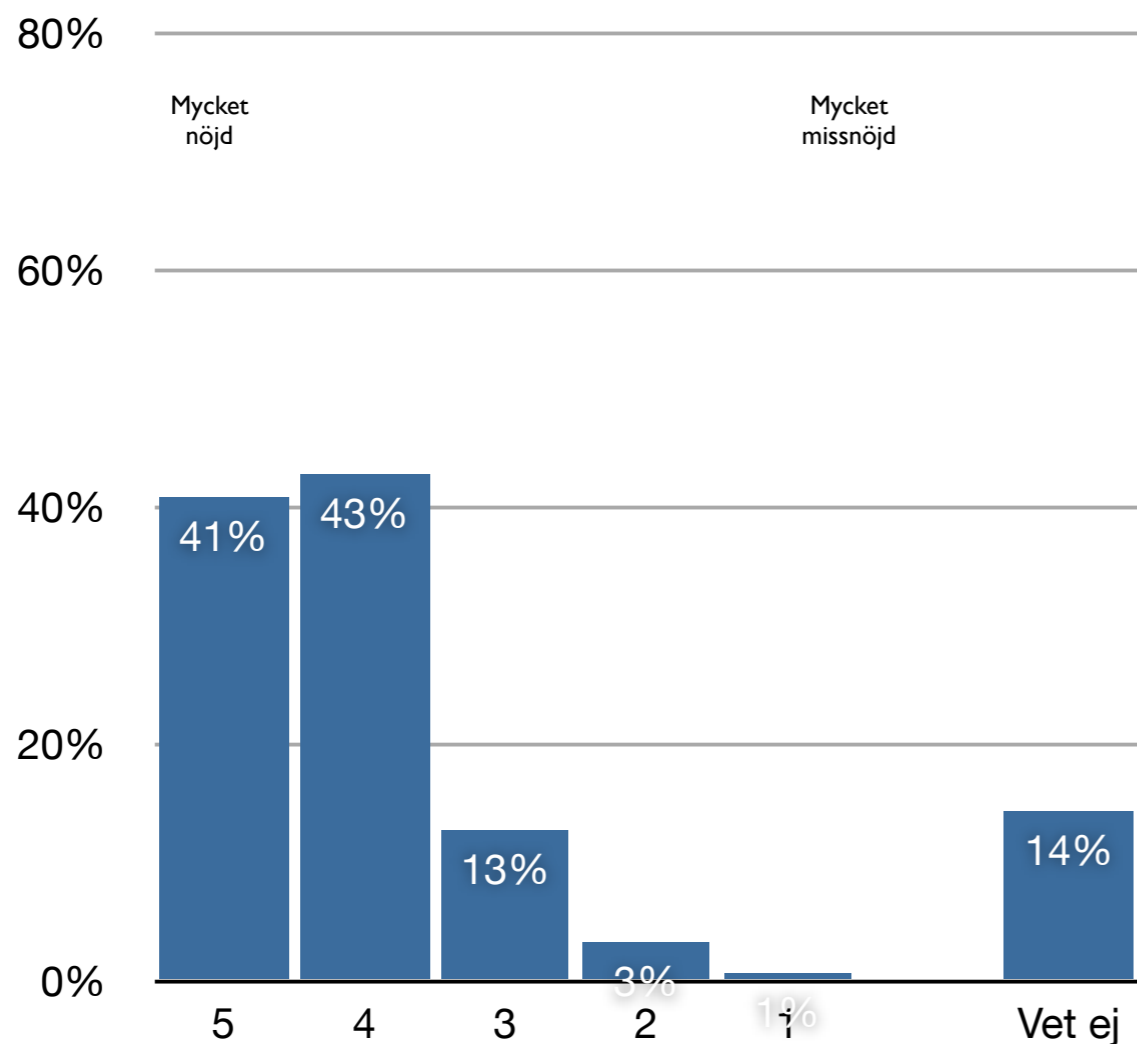
oss som leverantör

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	140	36,5	41,5	41,5
	4	155	40,4	46,0	87,5
	3	33	8,6	9,8	97,3
	2	8	2,1	2,4	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	337	87,8	100,0	
Missing	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	31	8,1		
	Total	47	12,2		
Total		384	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet

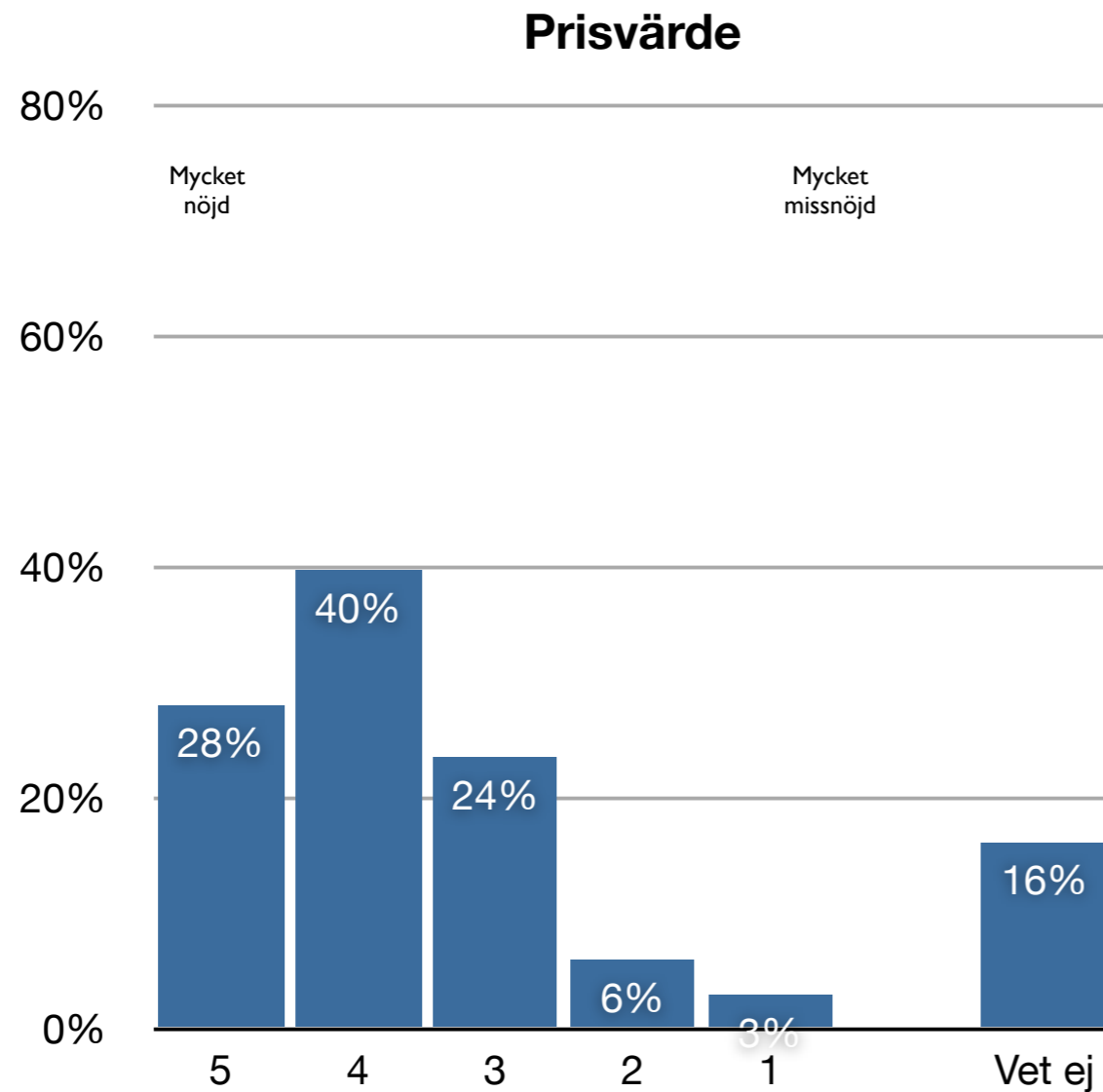
Trovärdighet av avfallssystemet i kommunen



		trovärdigheten			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	128	33,3	40,8	40,8
	4	134	34,9	42,7	83,4
	3	40	10,4	12,7	96,2
	2	10	2,6	3,2	99,4
	1	2	,5	,6	100,0
	Total	314	81,8	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	55	14,3		
	Total	70	18,2		
Total		384	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet



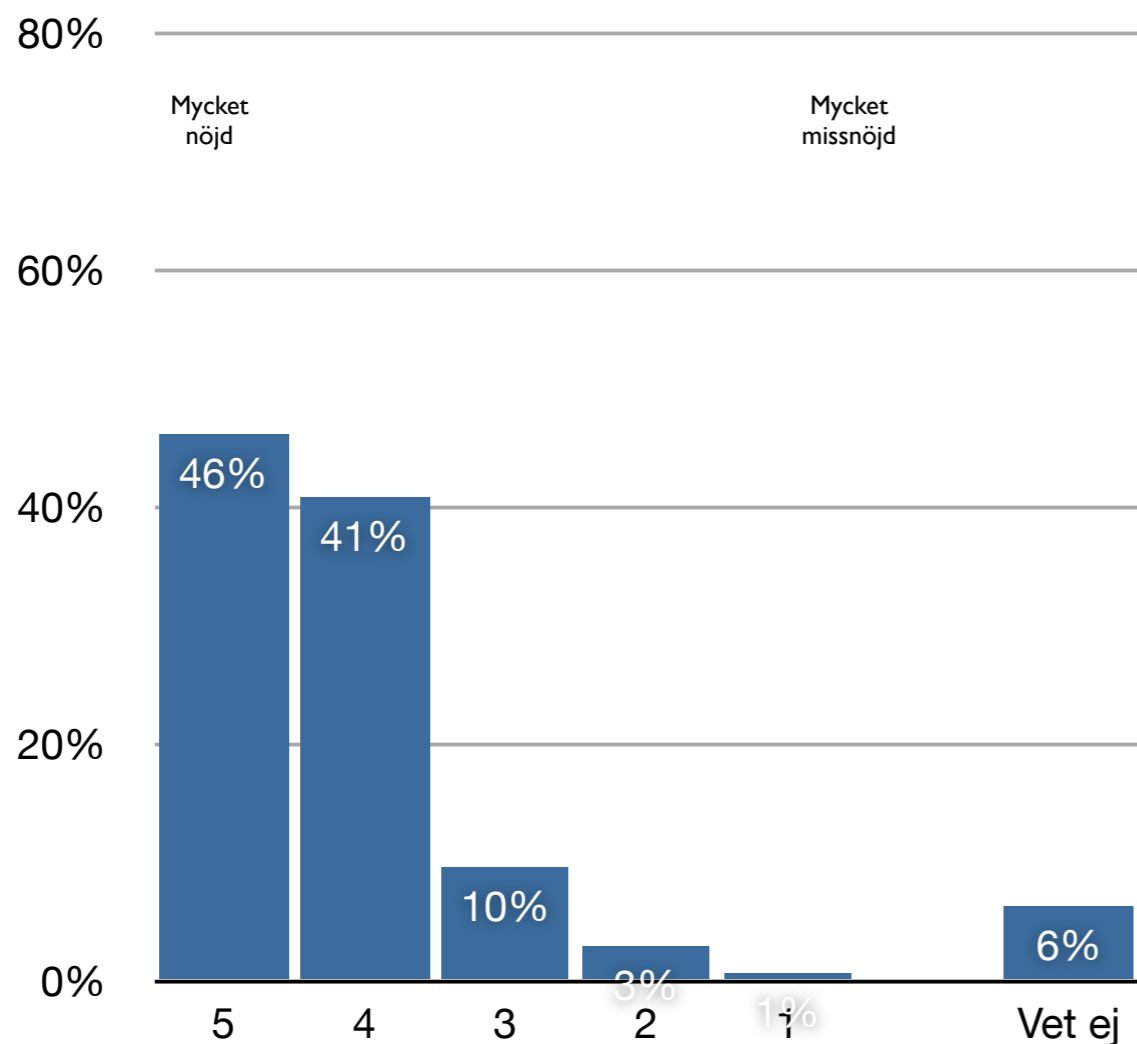
vad du får för renhållningsavgiften

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	86	22,4	28,0	28,0
	4	122	31,8	39,7	67,8
	3	72	18,8	23,5	91,2
	2	18	4,7	5,9	97,1
	1	9	2,3	2,9	100,0
	Total	307	79,9	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	62	16,1		
	Total	77	20,1		
Total		384	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet

Enkelheten att källsortera i kommunen

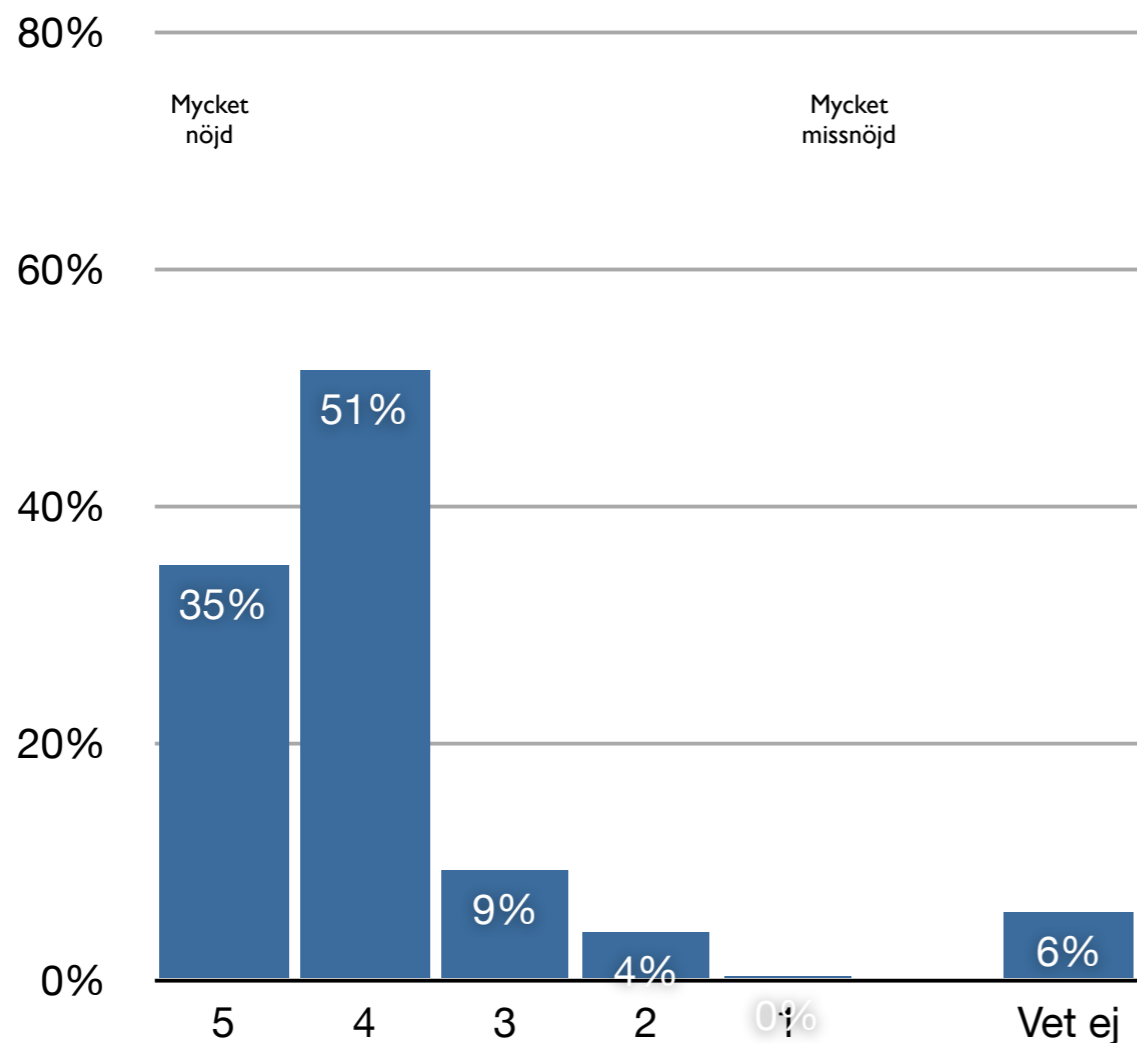


		enkelheten att källsortera			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	158	41,1	46,1	46,1
	4	140	36,5	40,8	86,9
	3	33	8,6	9,6	96,5
	2	10	2,6	2,9	99,4
	1	2	,5	,6	100,0
	Total	343	89,3	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,4		
	Vet ej	24	6,3		
	Total	41	10,7		
Total		384	100,0		

Sammanfattande omdöme avfallssystem

Nöjdhet med avfallshanteringen i kommunen

Nöjdhet



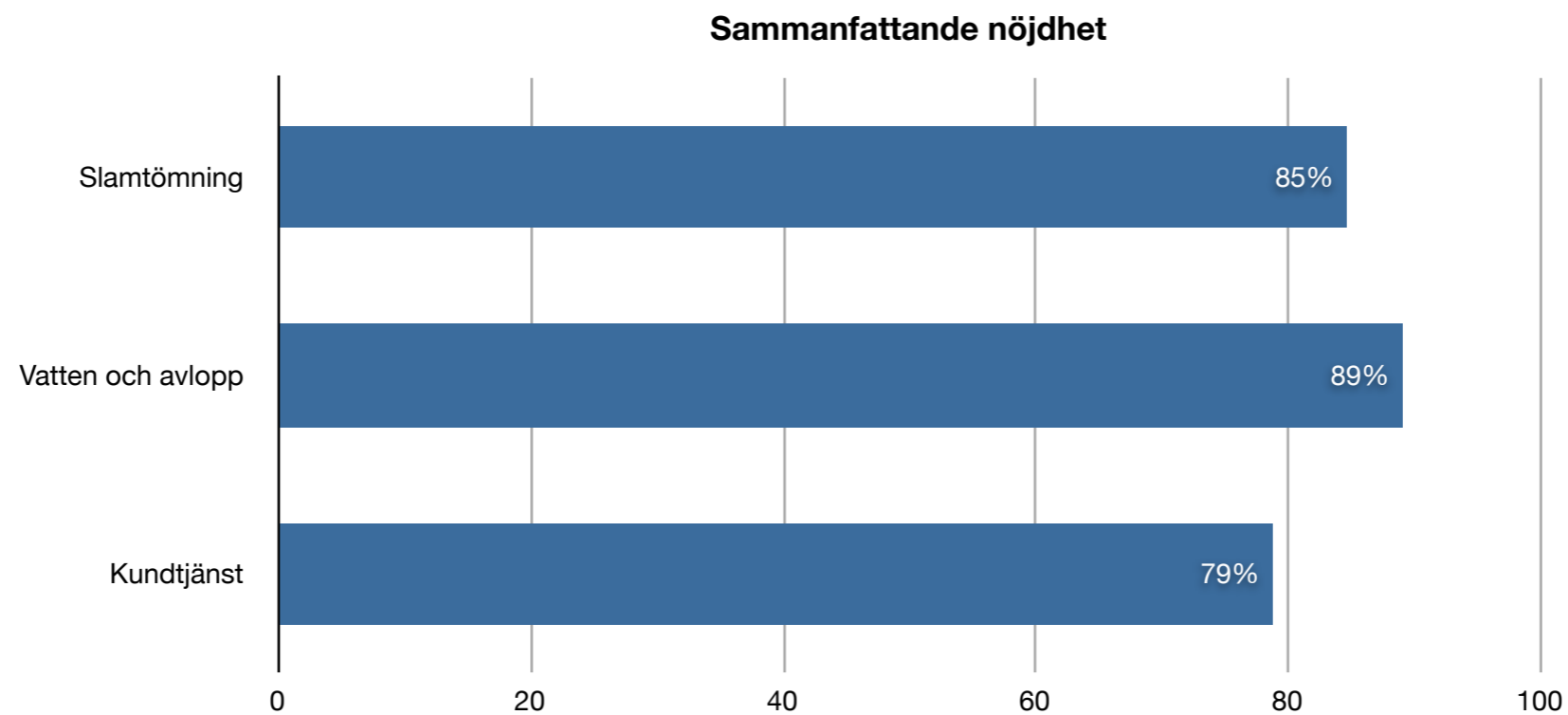
Nöjdhet Avfallshantering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	121	31,5	35,0	35,0
	4	178	46,4	51,4	86,4
	3	32	8,3	9,2	95,7
	2	14	3,6	4,0	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	346	90,1	100,0	
Missing	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	22	5,7		
	Total	38	9,9		
Total		384	100,0		

Servicekvalitet 2

- Hur nöjda är hushållen med servicekvaliteten, dvs slamtömning, vatten- och avloppssystemet, information och kundtjänst i kommunen?

Upplevd servicekvalitet



Diagrammet visar den sammanlagda andelen som har kryssat för värdena 5 och 4, det vill säga andelen som är positiva

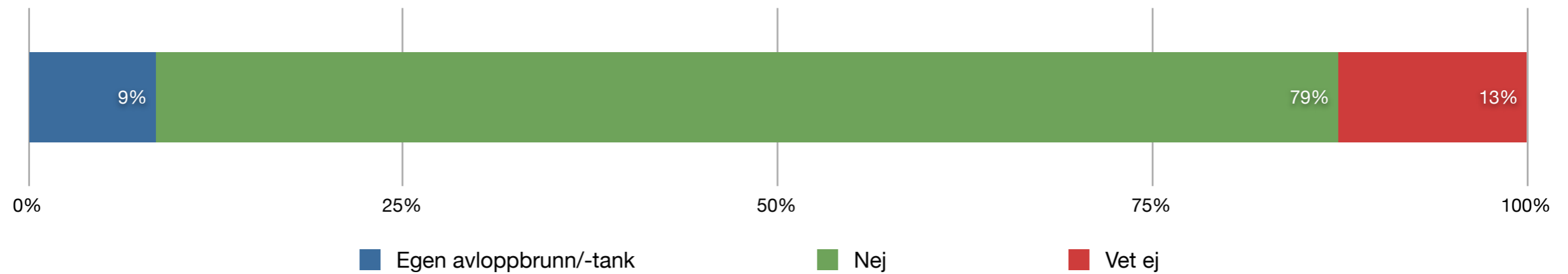
Slamtömning

- Nöjdhet med slamtömningen

Slamtömning

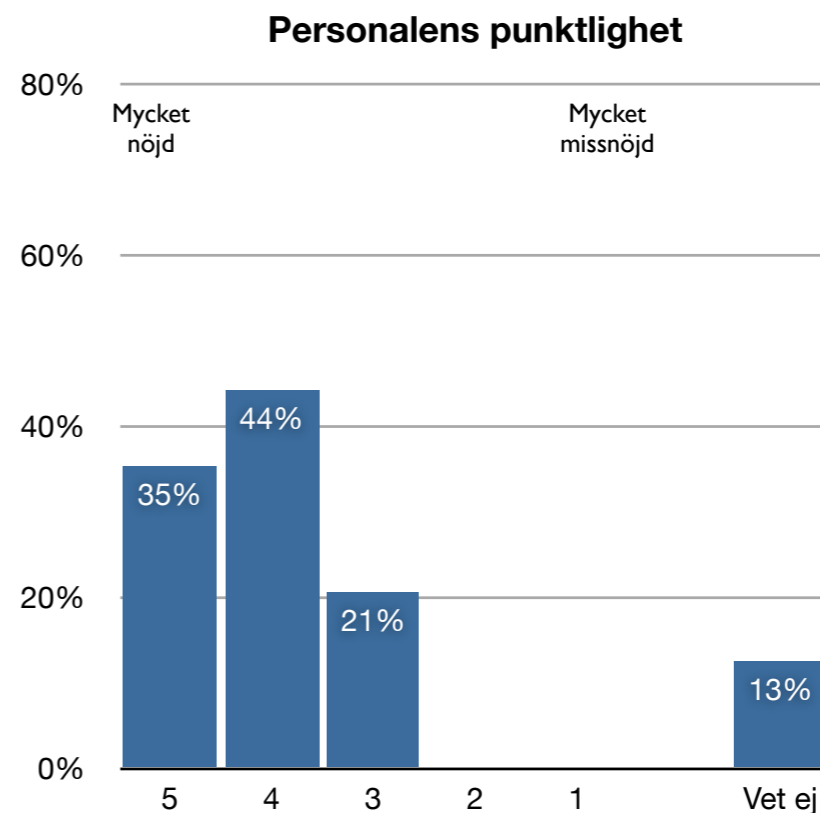
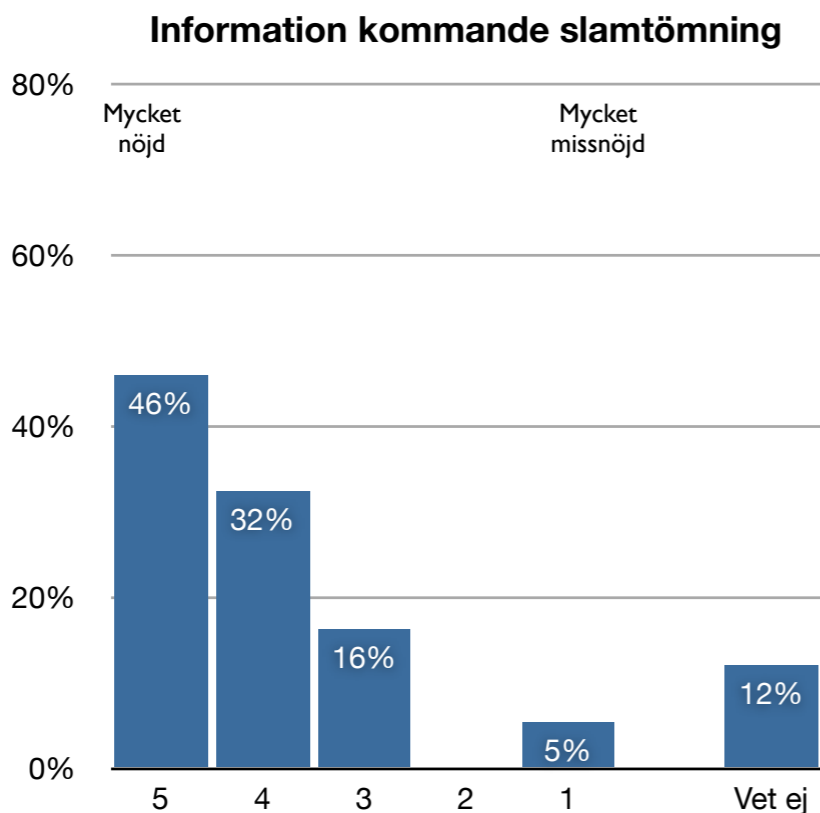
Bas 384

Hushåll med egen avloppsbrunn/avloppstank/minireningsverk



Slamtömning

Nöjdhet



Information kommande slamtömning

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	4,4	45,9	45,9
	4	12	3,1	32,4	78,4
	3	6	1,6	16,2	94,6
	1	2	,5	5,4	100,0
	Total	37	9,6	100,0	
Missing	Ej enskilt avlopp	279	72,7		
	Ej svar	22	5,7		
	Vet ej	46	12,0		
	Total	347	90,4		
Total		384	100,0		

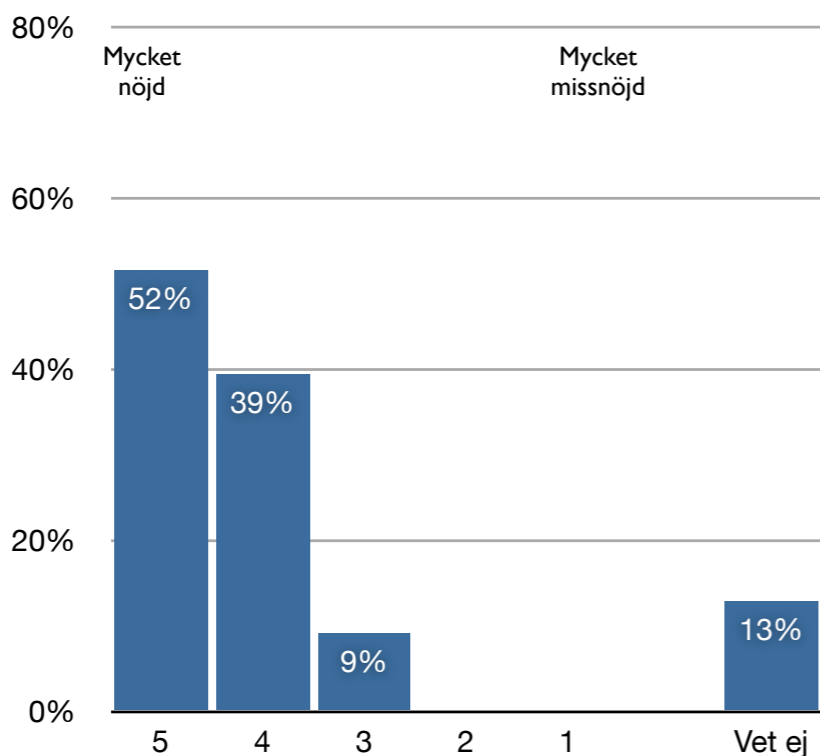
Personalen punktlighet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	12	3,1	35,3	35,3
	4	15	3,9	44,1	79,4
	3	7	1,8	20,6	100,0
	Total	34	8,9	100,0	
Missing	Ej enskilt avlopp	279	72,7		
	Ej svar	23	6,0		
	Vet ej	48	12,5		
	Total	350	91,1		
Total		384	100,0		

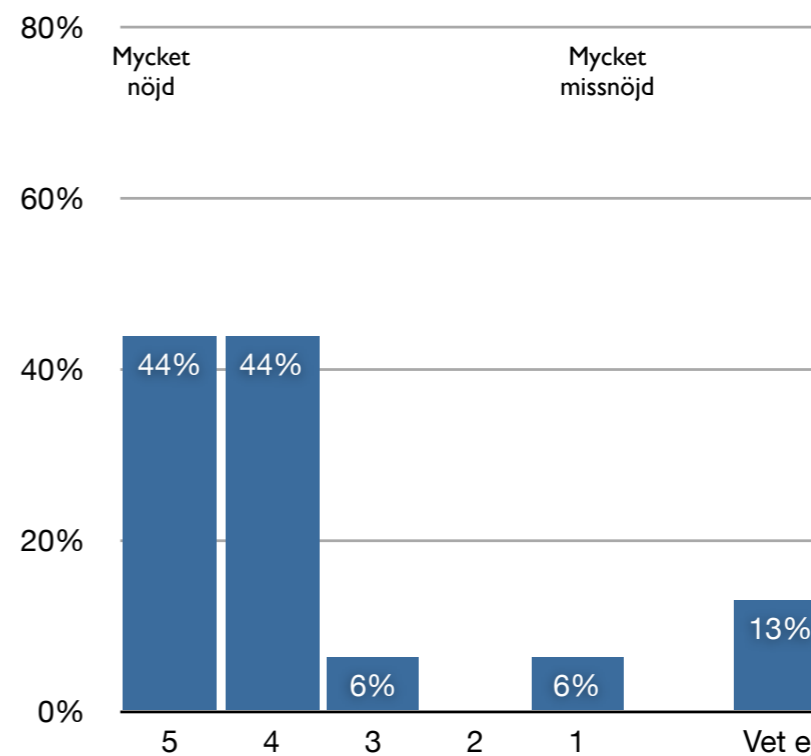
Slamtömning

Nöjdhet

Personalens bemötande



Slamtömningsbilens körsätt



Personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	17	4,4	51,5	51,5
	4	13	3,4	39,4	90,9
	3	3	,8	9,1	100,0
	Total	33	8,6	100,0	
Missing	Ej enskilt avlopp	279	72,7		
	Ej svar	23	6,0		
	Vet ej	49	12,8		
	Total	351	91,4		
Total		384	100,0		

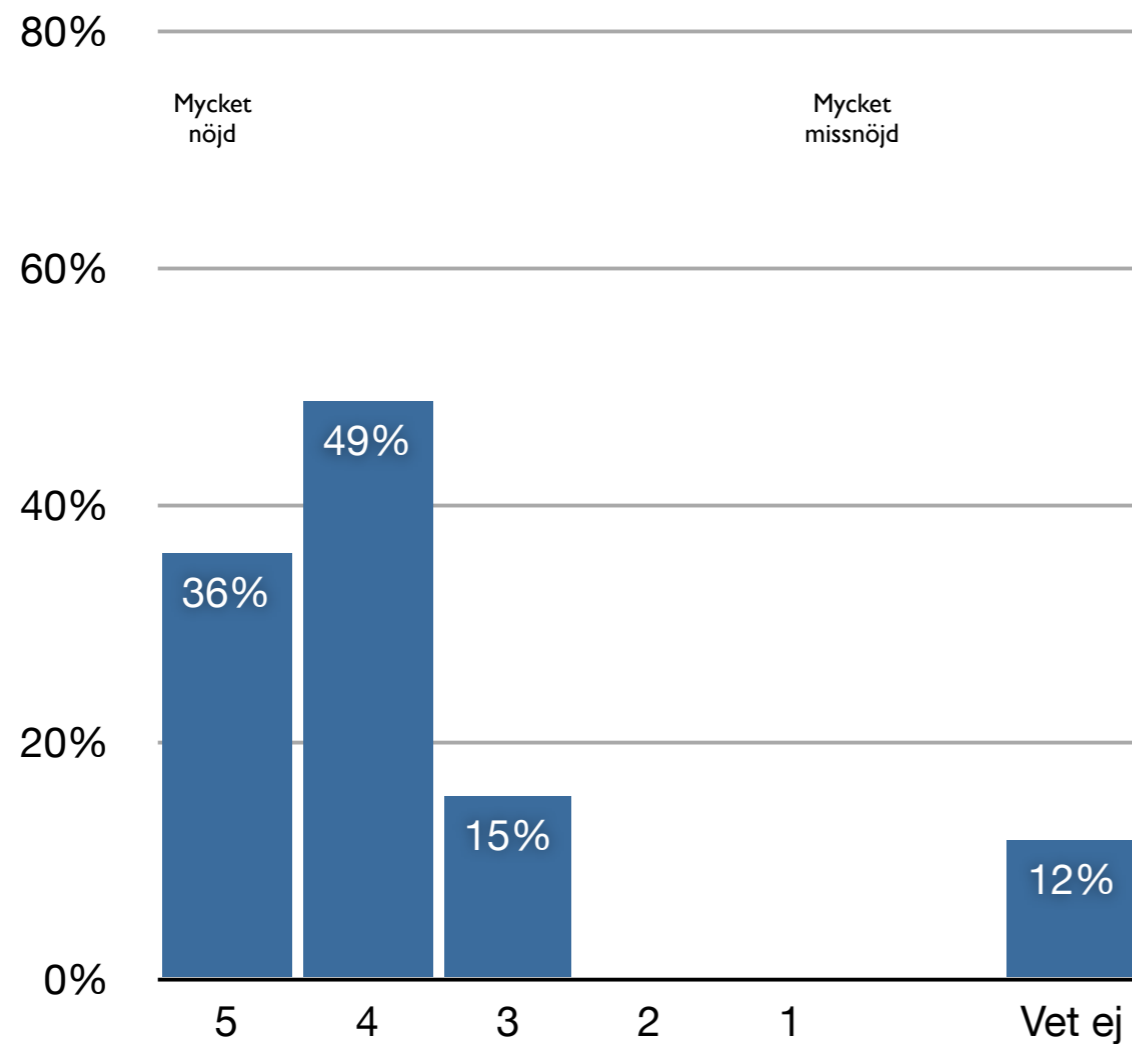
Slamtömningsbilens körsätt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	3,6	43,8	43,8
	4	14	3,6	43,8	87,5
	3	2	,5	6,3	93,8
	1	2	,5	6,3	100,0
	Total	32	8,3	100,0	
Missing	Ej enskilt avlopp	279	72,7		
	Ej svar	23	6,0		
	Vet ej	50	13,0		
	Total	352	91,7		
Total		384	100,0		

Slamtömning

Nöjdhet Slamtömning

Nöjdhet



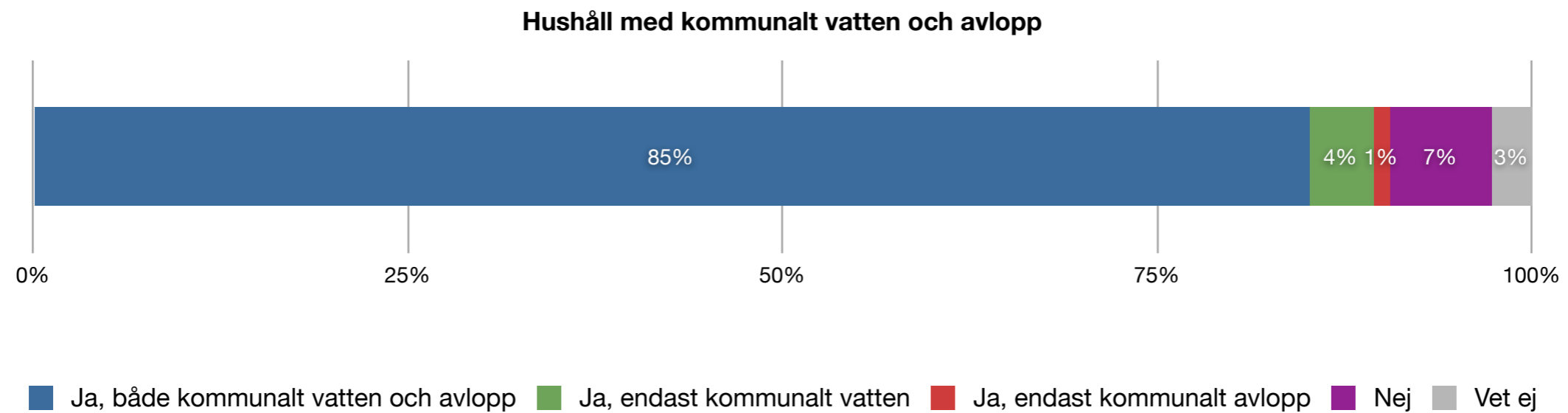
		Nöjdhet slamtömning			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	14	3,6	35,9	35,9
	4	19	4,9	48,7	84,6
	3	6	1,6	15,4	100,0
	Total	39	10,2	100,0	
Missing	Ej enskilt avlopp	278	72,4		
	Ej svar	22	5,7		
	Vet ej	45	11,7		
	Total	345	89,8		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

- Nöjdhet med dricksvattnet
- Hur ofta förekommer problem med avloppet
- Nöjdhet med informationen VA
- Valda informationskanaler vid avbrott
- Nöjdhet med vatten- och avloppssystemet

Vatten och avlopp

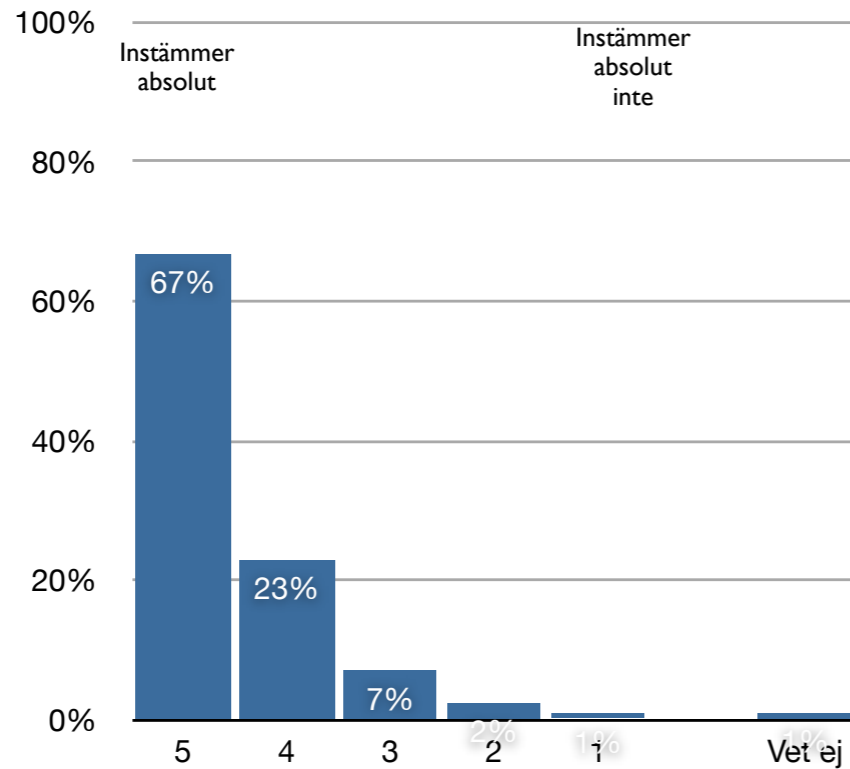
Bas 384



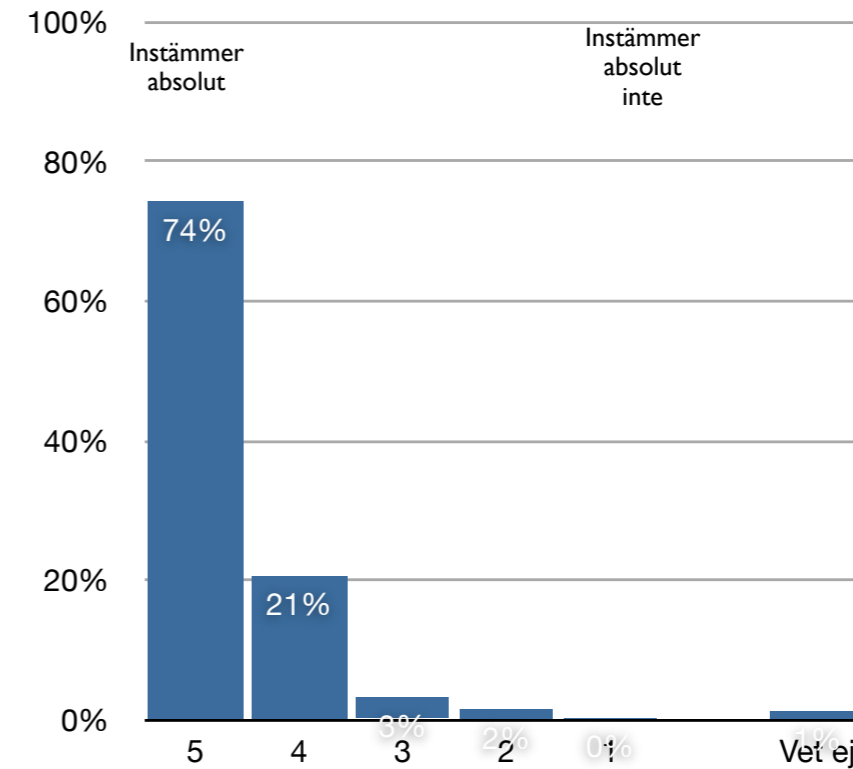
Vatten och avlopp

Attityd

Dricksvattnet friskt och gott



Dricksvattnet klart och rent



Dricksvattnet frisk & gott

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	227	59,1	66,8	66,8
	4	78	20,3	22,9	89,7
	3	24	6,3	7,1	96,8
	2	8	2,1	2,4	99,1
	1	3	,8	,9	100,0
	Total	340	88,5	100,0	
Missing	Ej VA	25	6,5		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	44	11,5		
Total		384	100,0		

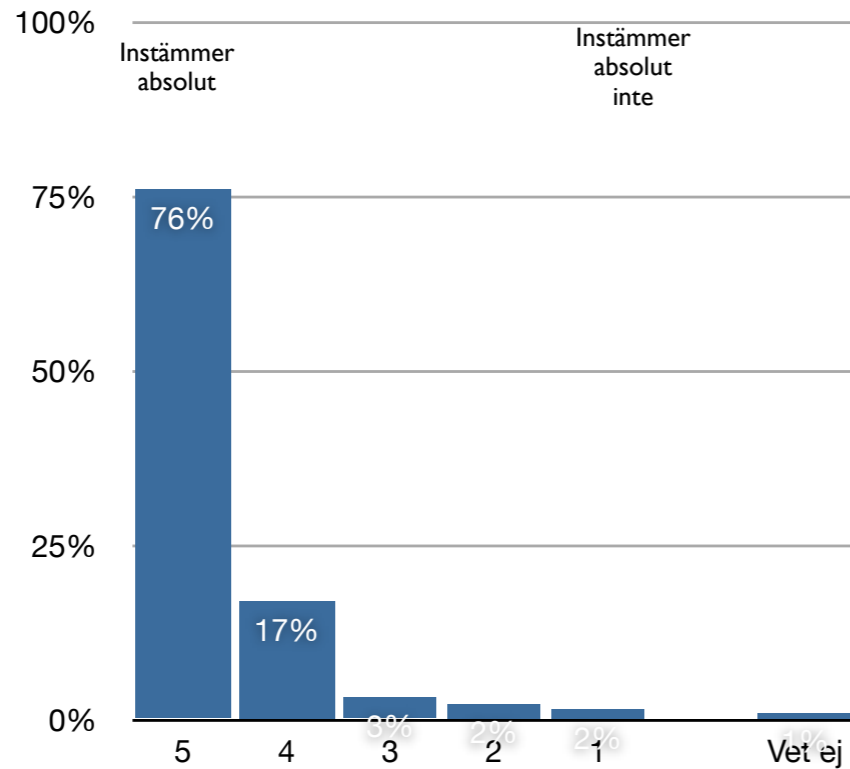
Dricksvattnet klart & rent

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	252	65,6	74,3	74,3
	4	70	18,2	20,6	95,0
	3	11	2,9	3,2	98,2
	2	5	1,3	1,5	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	339	88,3	100,0	
Missing	Ej VA	25	6,5		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	5	1,3		
	Total	45	11,7		
Total		384	100,0		

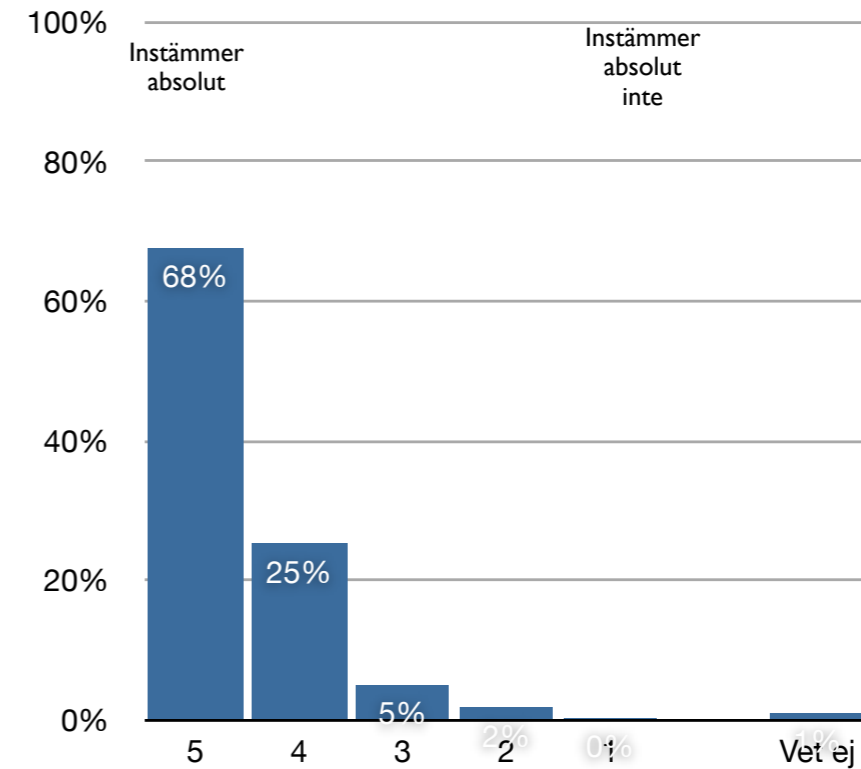
Vatten och avlopp

Attityd

Ingen oro att använda dricksvattnet



Bra tryck i ledningen



Ingen oro att använda

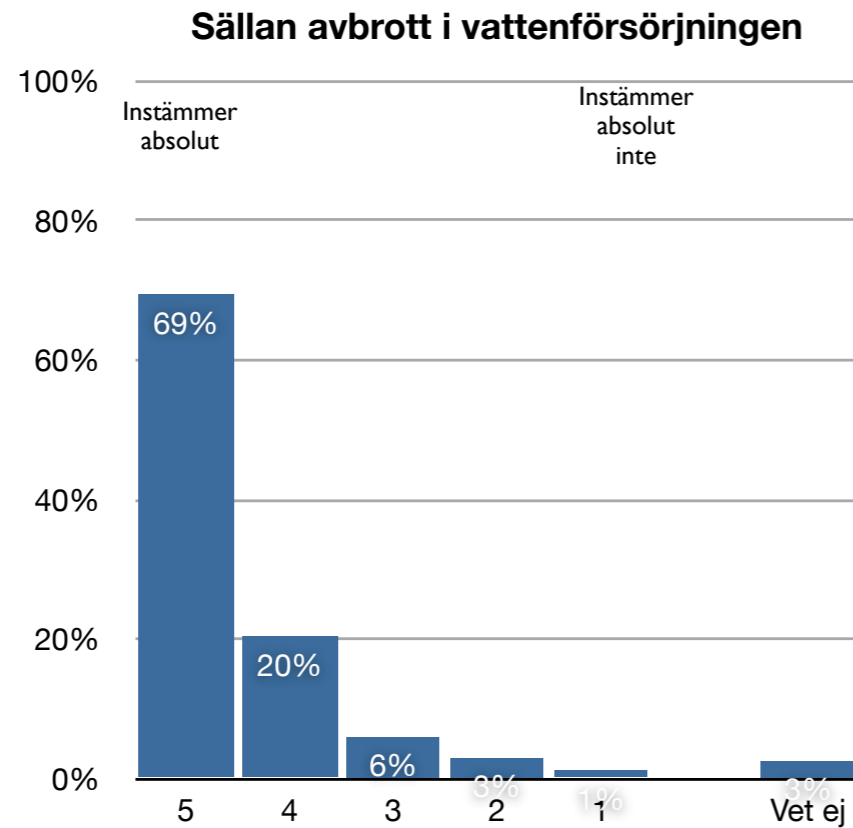
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	259	67,4	76,0	76,0
	4	58	15,1	17,0	93,0
	3	11	2,9	3,2	96,2
	2	8	2,1	2,3	98,5
	1	5	1,3	1,5	100,0
	Total	341	88,8	100,0	
Missing	Ej VA	25	6,5		
	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	43	11,2		
Total		384	100,0		

Bra tryck i ledningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	230	59,9	67,6	67,6
	4	86	22,4	25,3	92,9
	3	17	4,4	5,0	97,9
	2	6	1,6	1,8	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	340	88,5	100,0	
Missing	Ej VA	25	6,5		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	4	1,0		
	Total	44	11,5		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

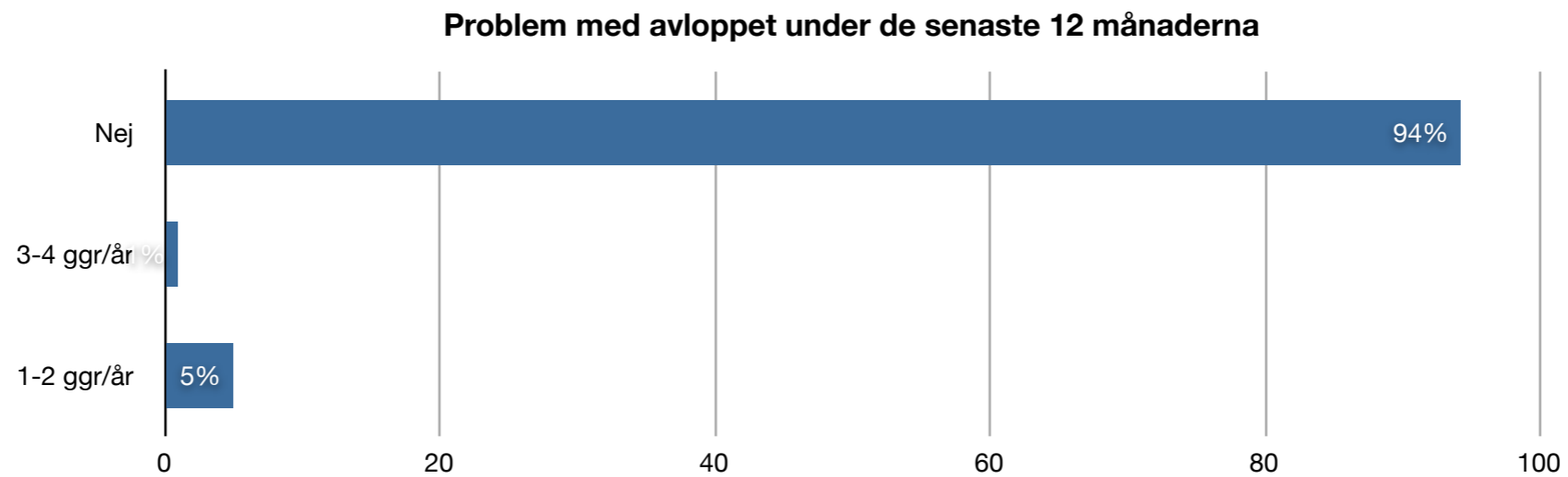
Attityd



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	231	60,2	69,4	69,4
	4	68	17,7	20,4	89,8
	3	20	5,2	6,0	95,8
	2	10	2,6	3,0	98,8
	1	4	1,0	1,2	100,0
	Total	333	86,7	100,0	
Missing	Ej VA	25	6,5		
	Ej svar	16	4,2		
	Vet ej	10	2,6		
	Total	51	13,3		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

Problem med avloppet



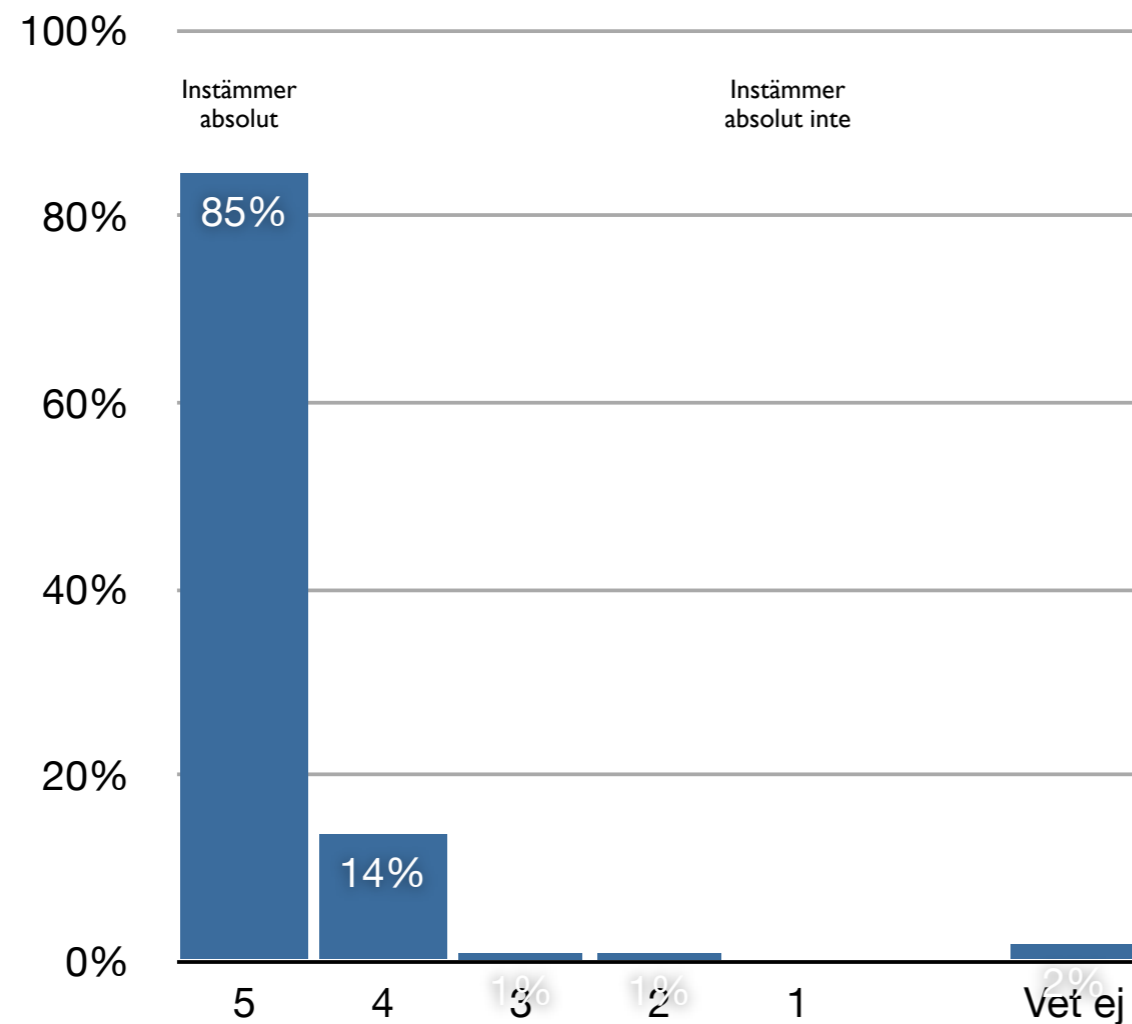
Problem med avbrott

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nej	324	84,4	94,2	94,2
	3-4 ggr/år	3	,8	,9	95,1
	1-2 ggr/år	17	4,4	4,9	100,0
	Total	344	89,6	100,0	
Missing	Ej VA	24	6,3		
	Ej svar	16	4,2		
	Total	40	10,4		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

Kunskap

Medvetenhet skadliga ämnen i avloppet

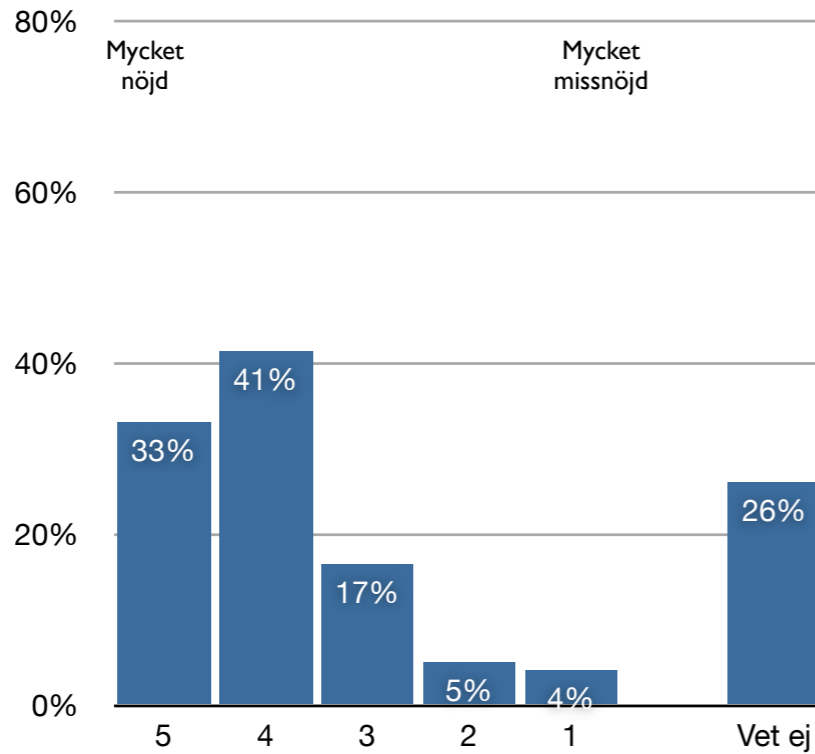


		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	286	74,5	84,6	84,6
	4	46	12,0	13,6	98,2
	3	3	,8	,9	99,1
	2	3	,8	,9	100,0
	Total	338	88,0	100,0	
Missing	Ej i urval	24	6,3		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	7	1,8		
	Total	46	12,0		
Total		384	100,0		

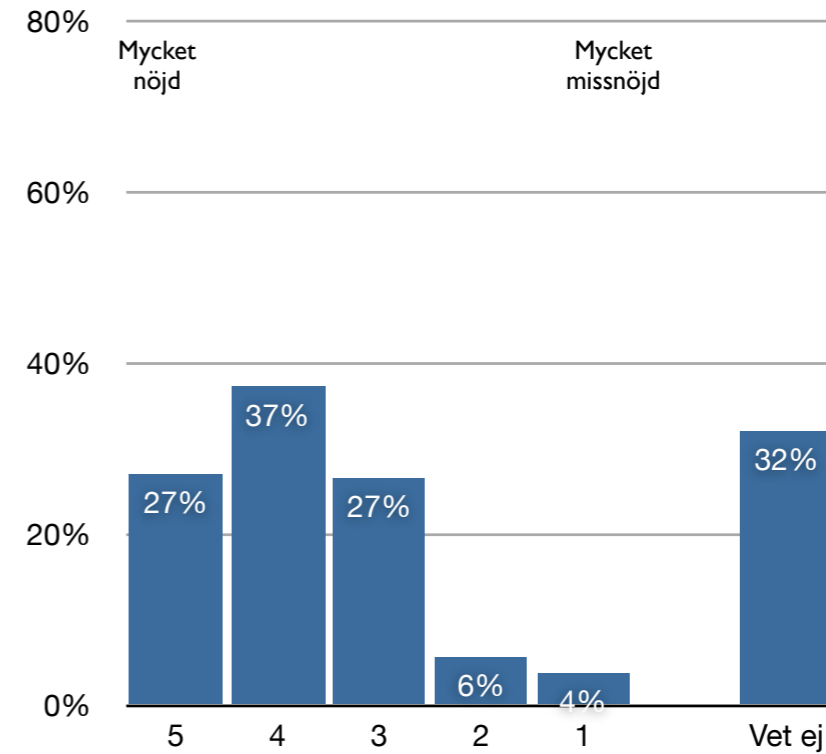
Vatten och avlopp

Nöjdhet

Information planerade arbeten



Information akuta driftstörningar



Information: planerade arbeten

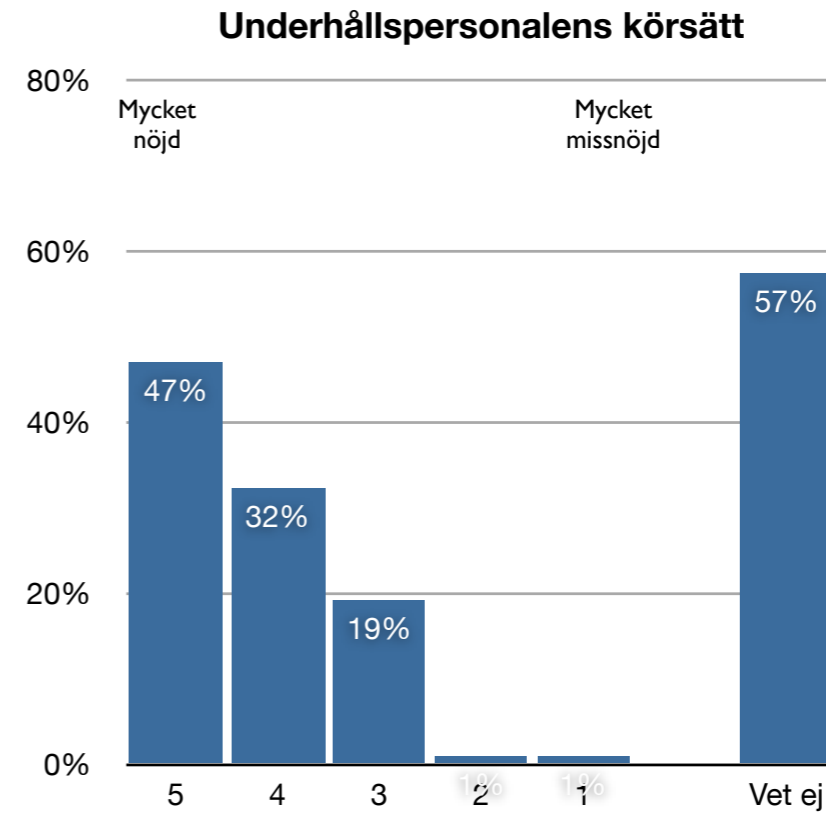
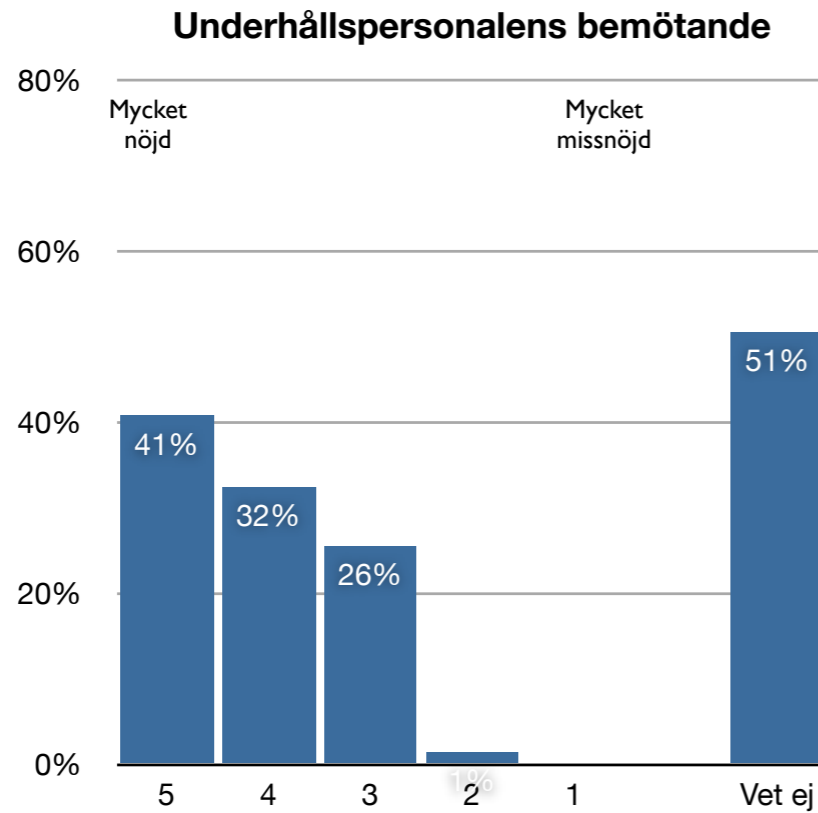
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	80	20,8	33,1	33,1
	4	100	26,0	41,3	74,4
	3	40	10,4	16,5	90,9
	2	12	3,1	5,0	95,9
	1	10	2,6	4,1	100,0
	Total	242	63,0	100,0	
Missing	Ej i urval	24	6,3		
	Ej svar	18	4,7		
	Vet ej	100	26,0		
	Total	142	37,0		
Total		384	100,0		

Information: akuta driftstörningar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	58	15,1	27,0	27,0
	4	80	20,8	37,2	64,2
	3	57	14,8	26,5	90,7
	2	12	3,1	5,6	96,3
	1	8	2,1	3,7	100,0
	Total	215	56,0	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	21	5,5		
	Vet ej	123	32,0		
	Total	169	44,0		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

Nöjdhet



Underhållspersonalens bemötande

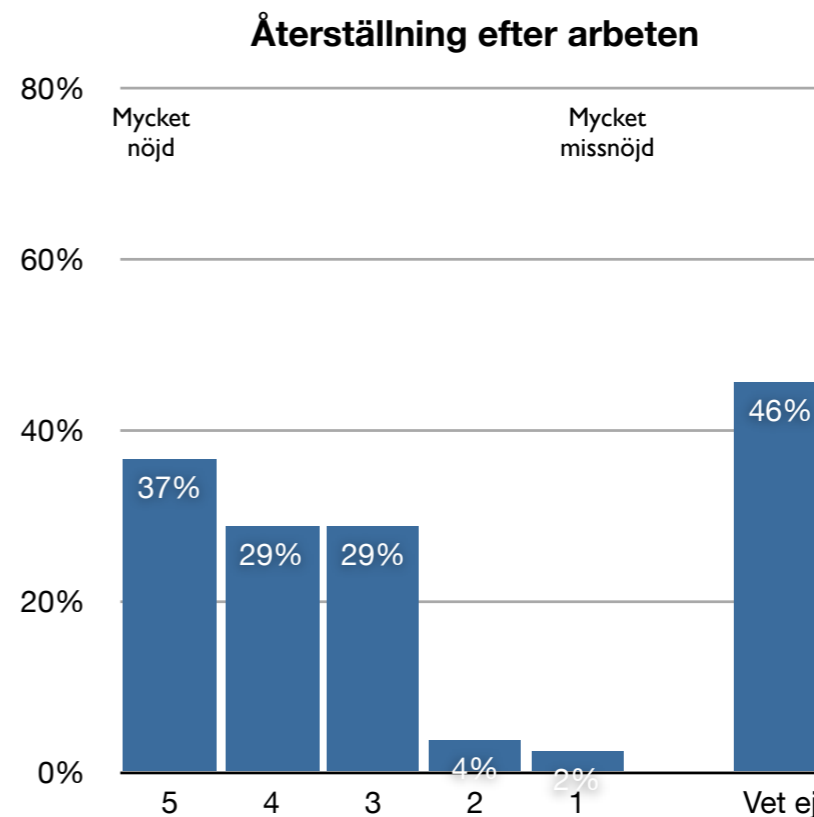
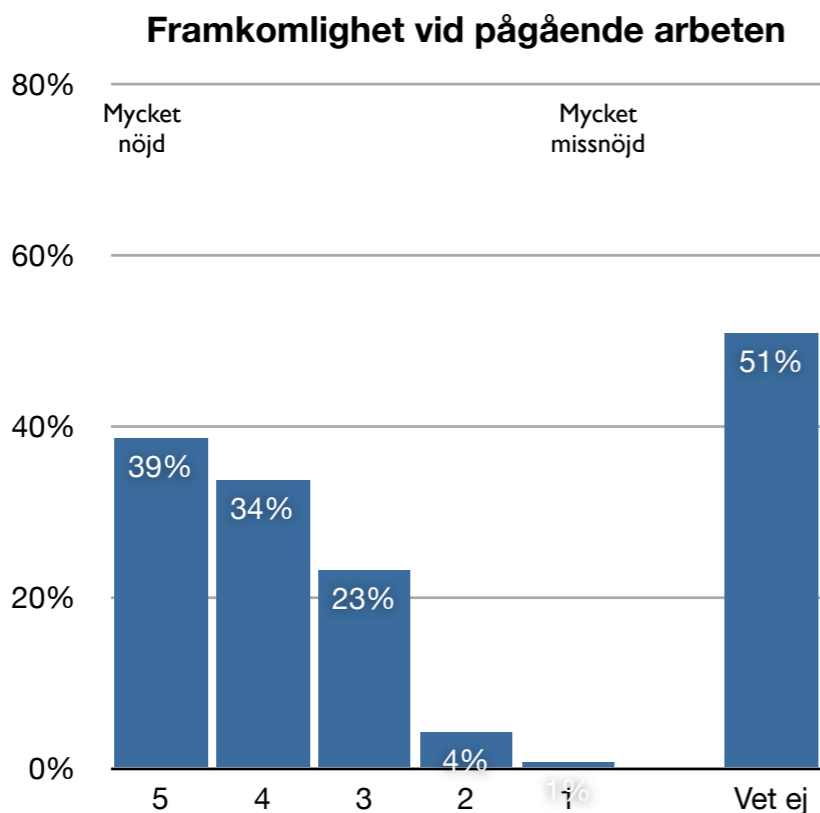
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	59	15,4	40,7	40,7
	4	47	12,2	32,4	73,1
	3	37	9,6	25,5	98,6
	2	2	,5	1,4	100,0
	Total	145	37,8	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	20	5,2		
	Vet ej	194	50,5		
	Total	239	62,2		
Total		384	100,0		

Underhållspersonalens körsätt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	54	14,1	47,0	47,0
	4	37	9,6	32,2	79,1
	3	22	5,7	19,1	98,3
	2	1	,3	,9	99,1
	1	1	,3	,9	100,0
	Total	115	29,9	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	24	6,3		
	Vet ej	220	57,3		
	Total	269	70,1		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

Nöjdhet



Framkomlighet vid pågående arbeten

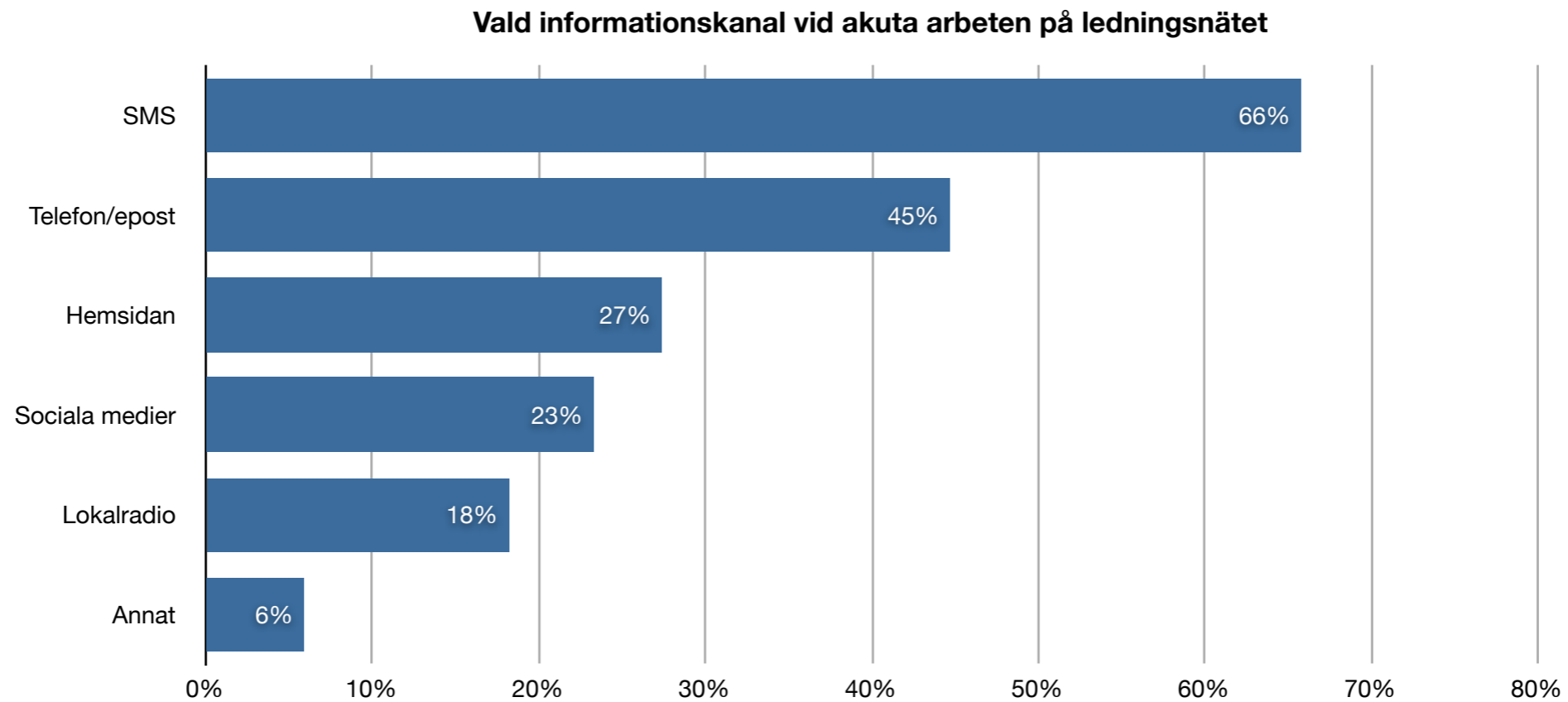
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	55	14,3	38,5	38,5
	4	48	12,5	33,6	72,0
	3	33	8,6	23,1	95,1
	2	6	1,6	4,2	99,3
	1	1	,3	,7	100,0
	Total	143	37,2	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	21	5,5		
	Vet ej	195	50,8		
	Total	241	62,8		
Total		384	100,0		

Återställning efter arbeten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	60	15,6	36,6	36,6
	4	47	12,2	28,7	65,2
	3	47	12,2	28,7	93,9
	2	6	1,6	3,7	97,6
	1	4	1,0	2,4	100,0
	Total	164	42,7	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	20	5,2		
	Vet ej	175	45,6		
	Total	220	57,3		
Total		384	100,0		

Vatten och avlopp

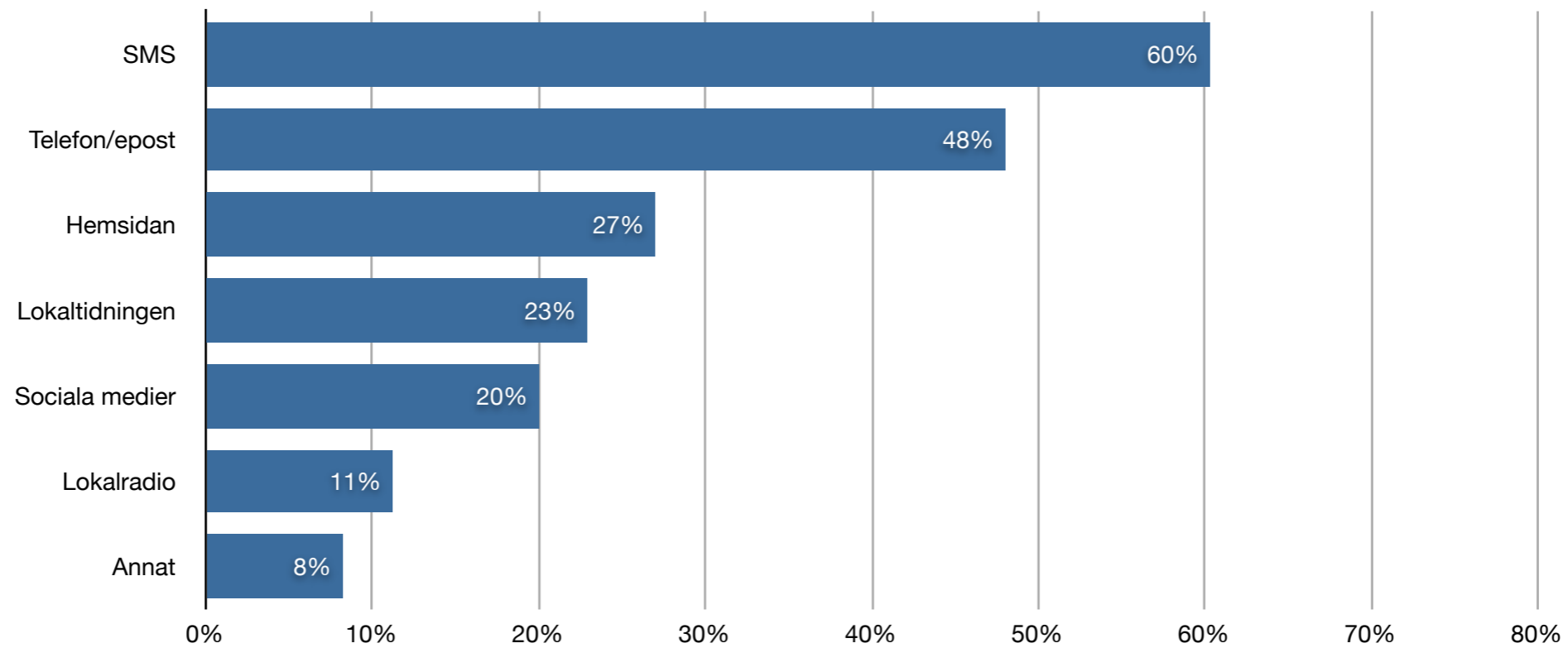
Information vid akuta arbeten



Vatten och avlopp

Information vid planerade arbeten

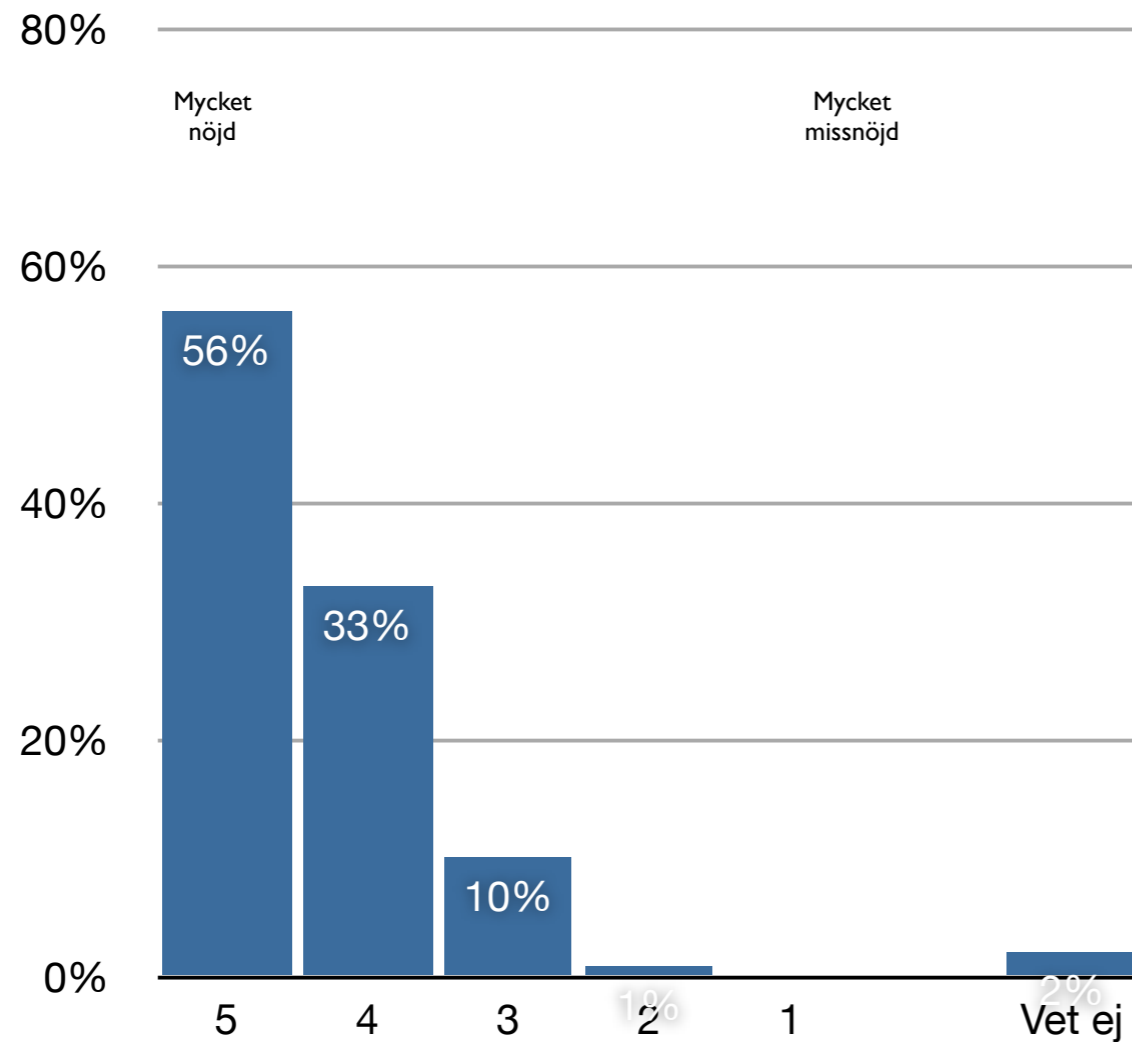
Vald informationskanal vid planerade arbeten på ledningsnätet



Vatten och avlopp

Nöjdhet

Nöjdhet vatten- och avloppssystemet



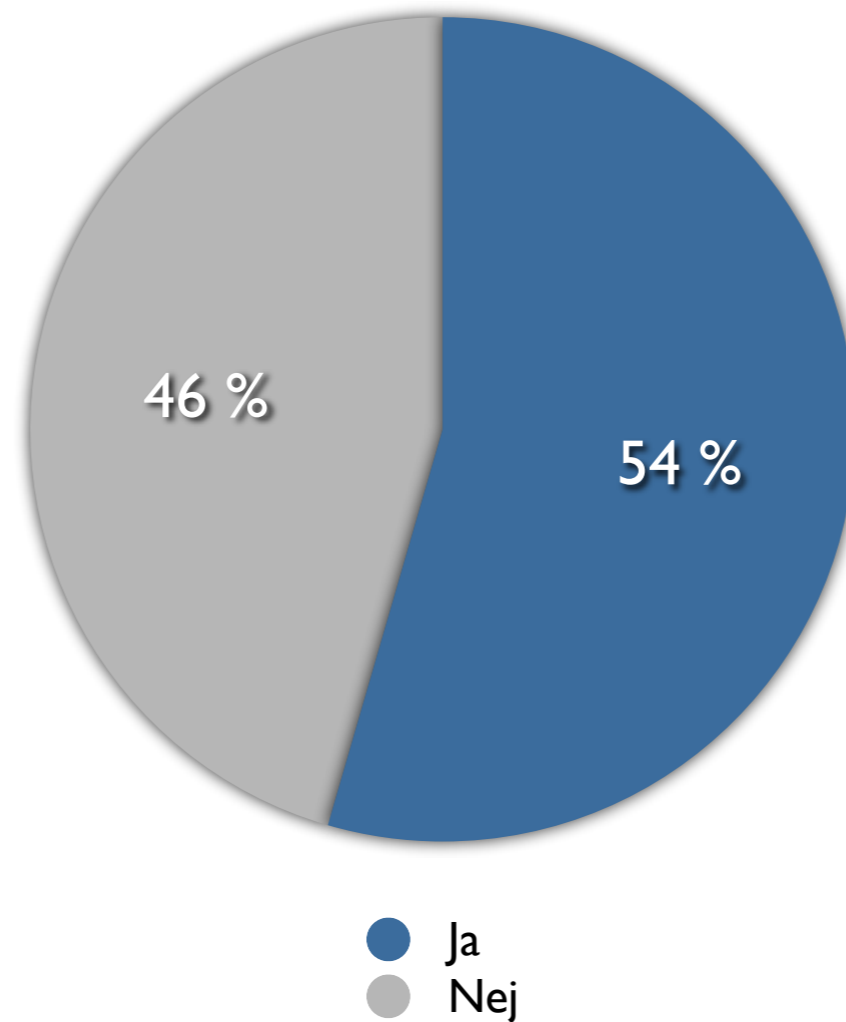
		Nöjdhet VA-system			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	189	49,2	56,1	56,1
	4	111	28,9	32,9	89,0
	3	34	8,9	10,1	99,1
	2	3	,8	,9	100,0
	Total	337	87,8	100,0	
Missing	Ej i urval	25	6,5		
	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	8	2,1		
	Total	47	12,2		
Total		384	100,0		

Kundtjänst

- Kontakt med kundtjänst
- Anledning till kontakt
- Nöjdhet med kundtjänst

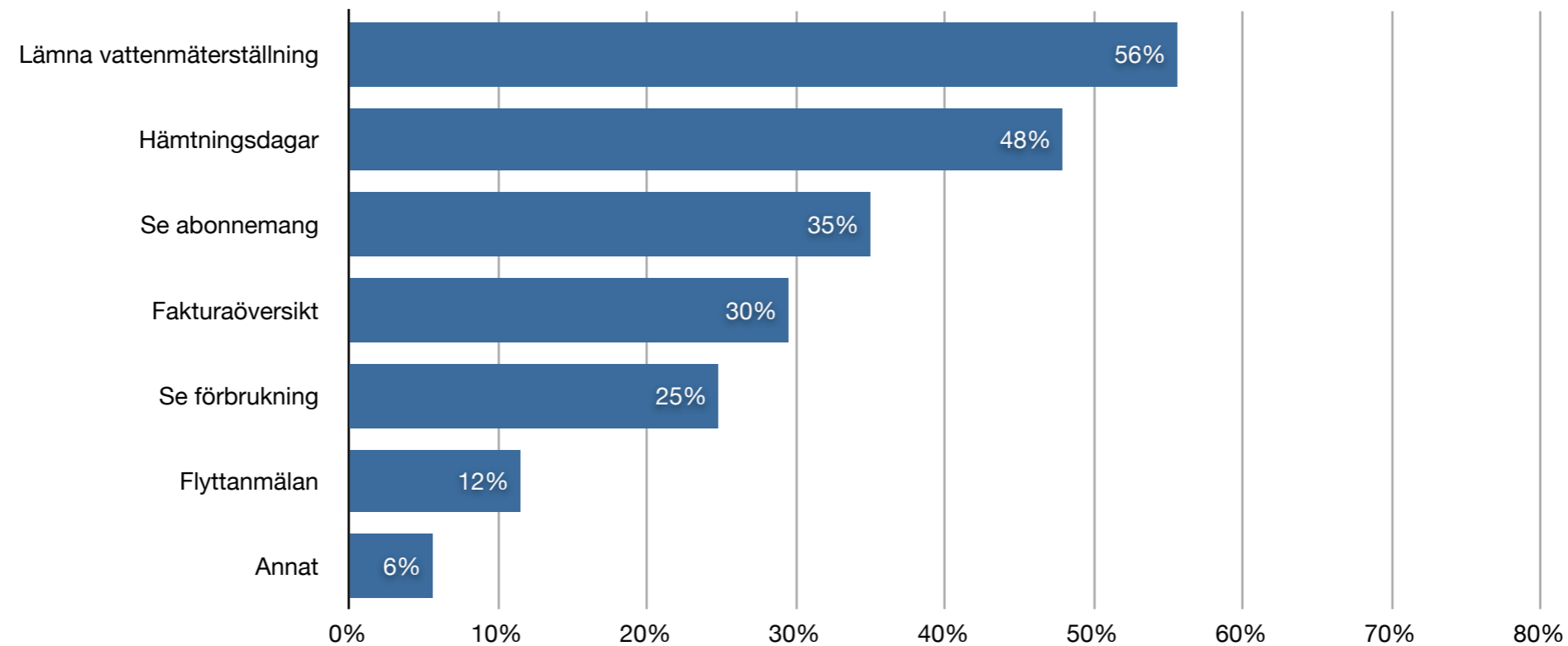
”Mina sidor”

Har du använt ”Mina sidor” på vår hemsida?



”Mina sidor”

Vilka tjänster har du mest användning för?

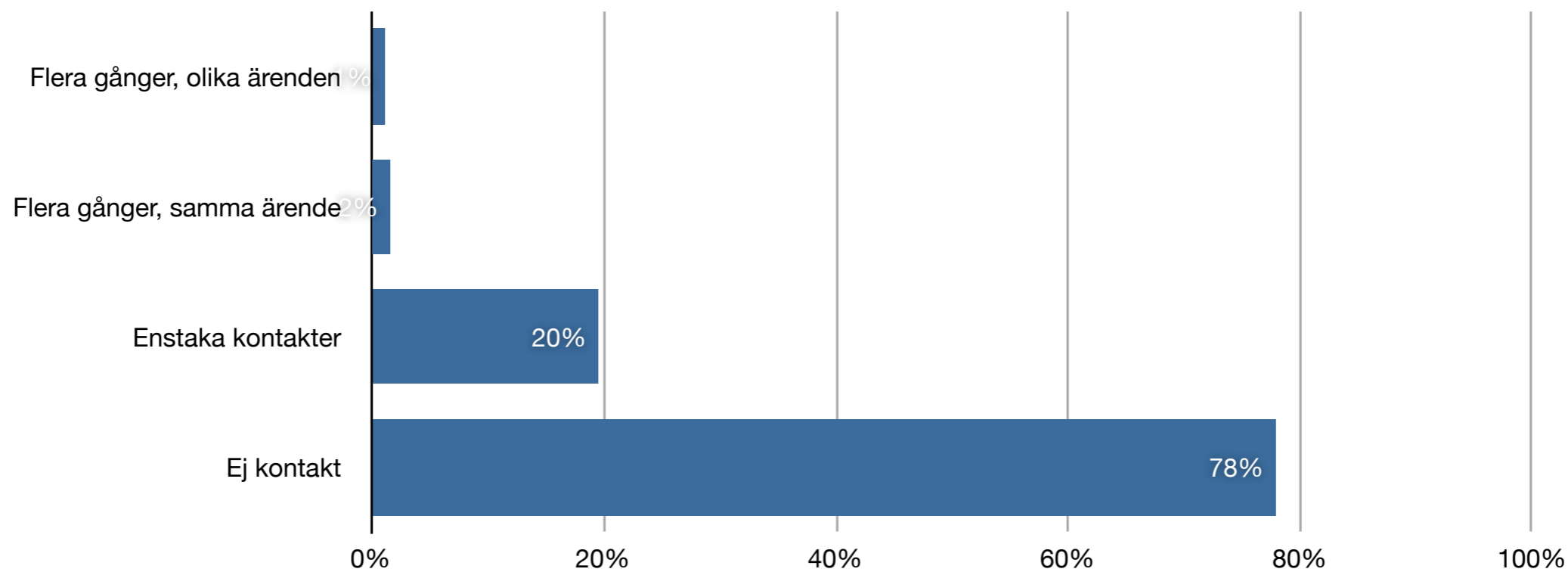


Under "Annat" angavs:
Aldrig använt "mina sidor"
Använder det inte
möjligen vattenmätarställningen
Uppleva och göra
Har ingen dator
Saknar data
öppethållande ÅVC
Visste inte om "Mina sidor".
Utebliven tömning

Kundtjänst

Kontakt med kundservice

Hushållens kontakt med kundservice



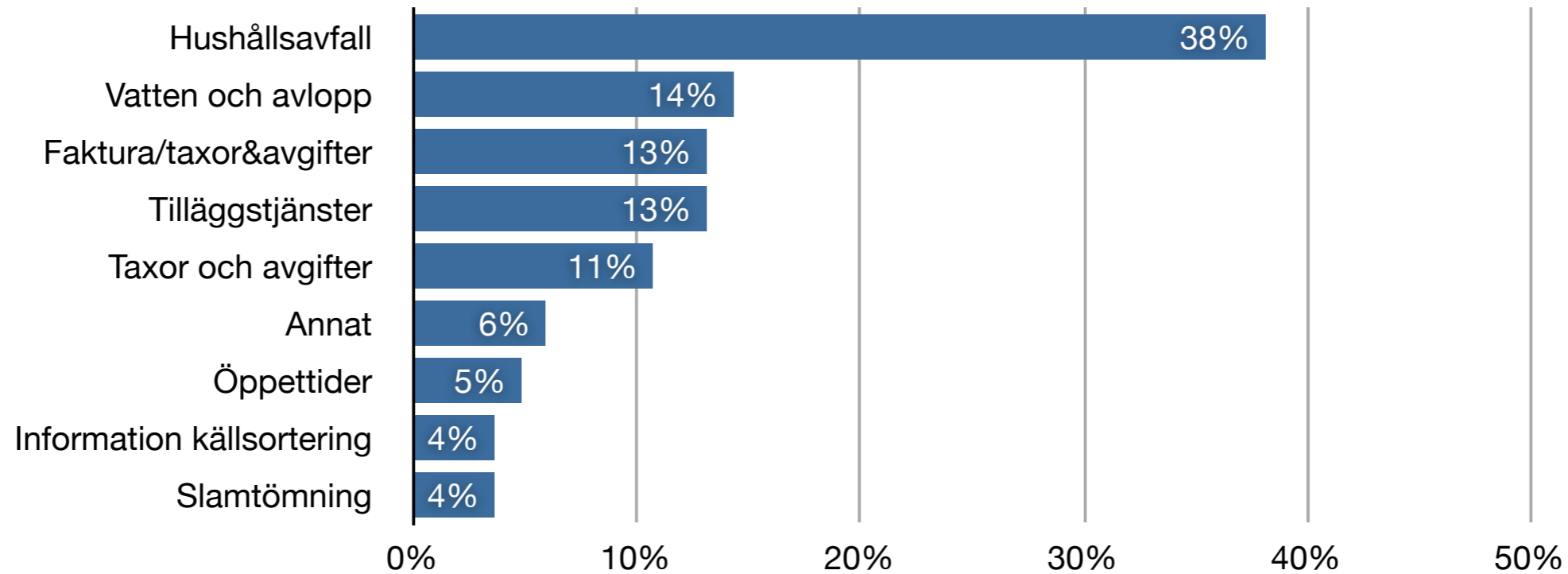
Kontakt kundtjänst

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Flera ggr, olika ärende	4	1,0	1,1	1,1
	Flera ggr, samma ärende	6	1,6	1,6	2,7
	Enstaka gång	72	18,8	19,5	22,2
	Ej kontakt	287	74,7	77,8	100,0
	Total	369	96,1	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,9		
	Total	384	100,0		

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

Kontaktens ärende



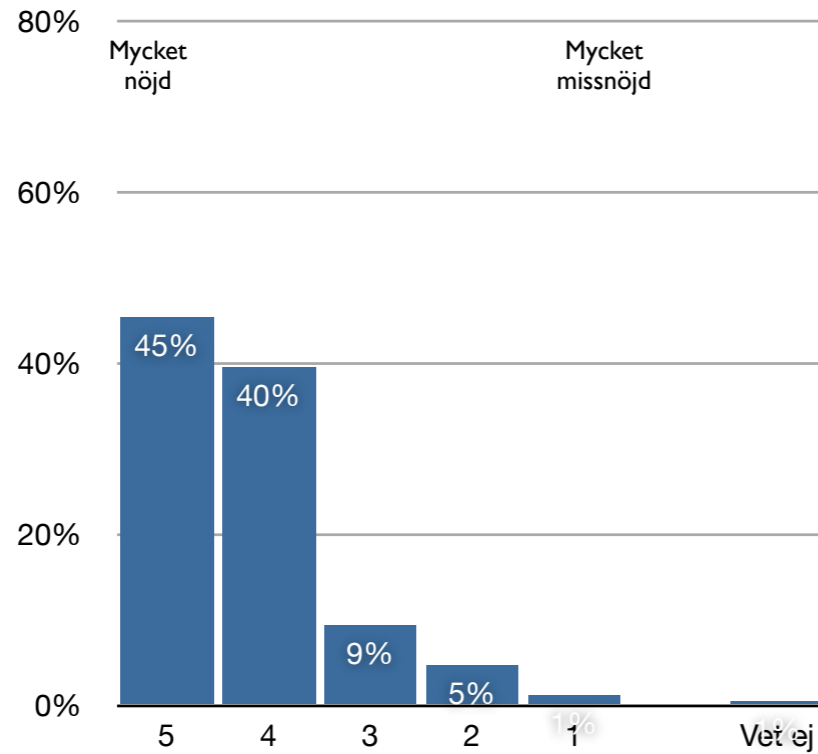
Under "Annat" angavs:

- Brist på matavfalls påsar
- Soptömmarna lägger 3 buntar med påsar till matavfall till 26 hushåll på Slussgårdens mittgränd. Hur tänker man då?
- Bostadsinformation
- Flytt
- När får Bodarps Alle 15-0 vatten o avlopp?
- Missat tömning av kärl 2
- Glas på gatan efter tömning av sop 2
- Hämtning av grovavfall, förväxling av tunnor
- Soptunnans placering
- Missad tömning
- Hur personalen framför sopbilarna och att de parkerar på fel sida vägen
- Kommer ej ihåg
- extra tömning via jobbet
- När trädgårdstunnan töms, glömde detta!
- Utebliven tömning
- Missad tömning

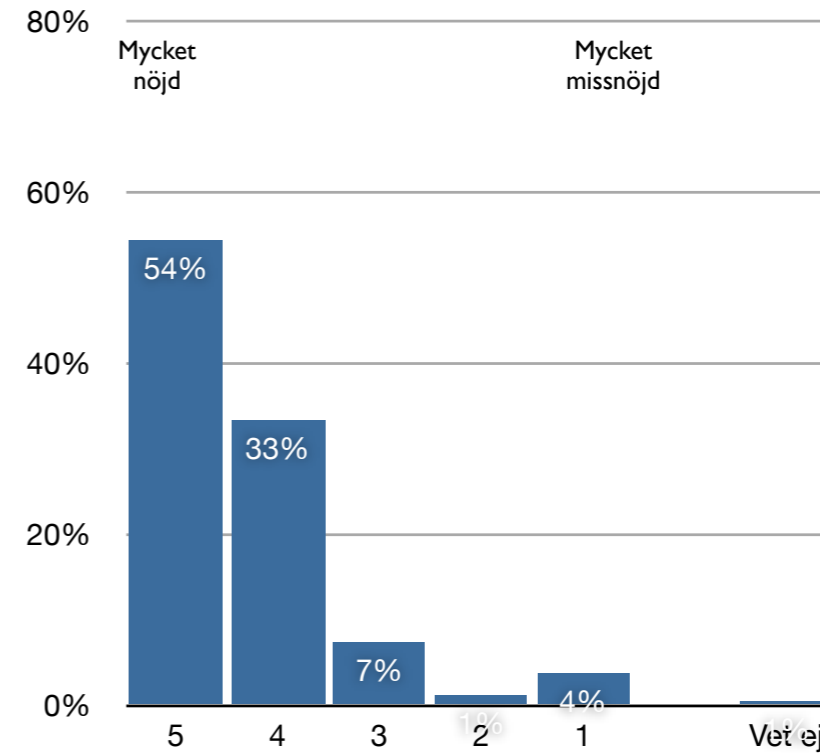
Kundtjänst

Nöjdhet

Tillgänglighet



Kundtjänstens bemötande



Kundtjänst: tillgänglighet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	39	10,2	45,3	45,3
	4	34	8,9	39,5	84,9
	3	8	2,1	9,3	94,2
	2	4	1,0	4,7	98,8
	1	1	,3	1,2	100,0
	Total	86	22,4	100,0	
Missing	Ej kontakt	282	73,4		
	Ej svar	14	3,6		
	Vet ej	2	,5		
	Total	298	77,6		
Total	384	100,0			

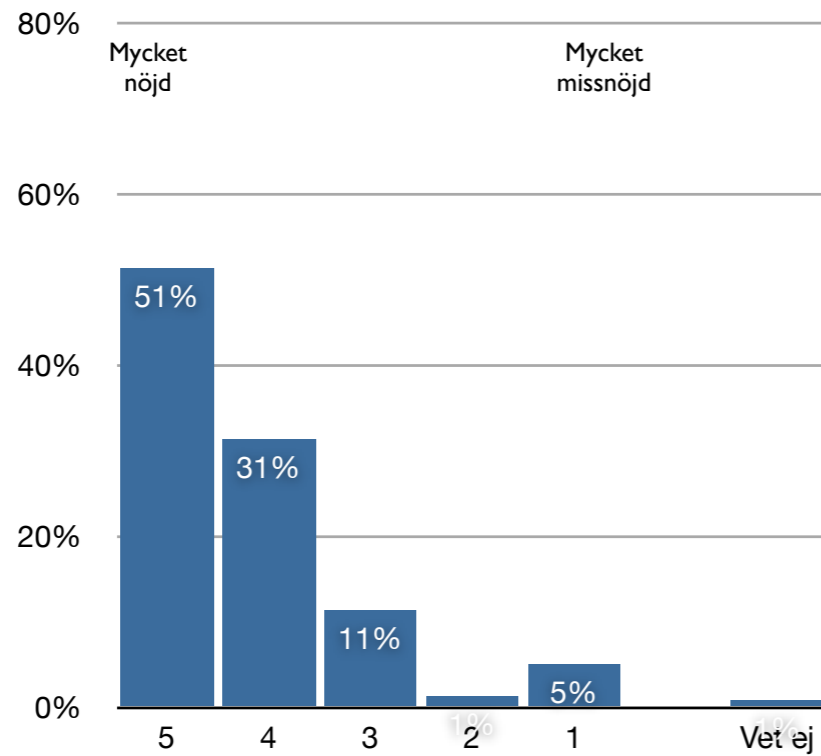
Kundtjänst: bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	44	11,5	54,3	54,3
	4	27	7,0	33,3	87,7
	3	6	1,6	7,4	95,1
	2	1	,3	1,2	96,3
	1	3	,8	3,7	100,0
	Total	81	21,1	100,0	
Missing	Ej kontakt	286	74,5		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	2	,5		
	Total	303	78,9		
Total	384	100,0			

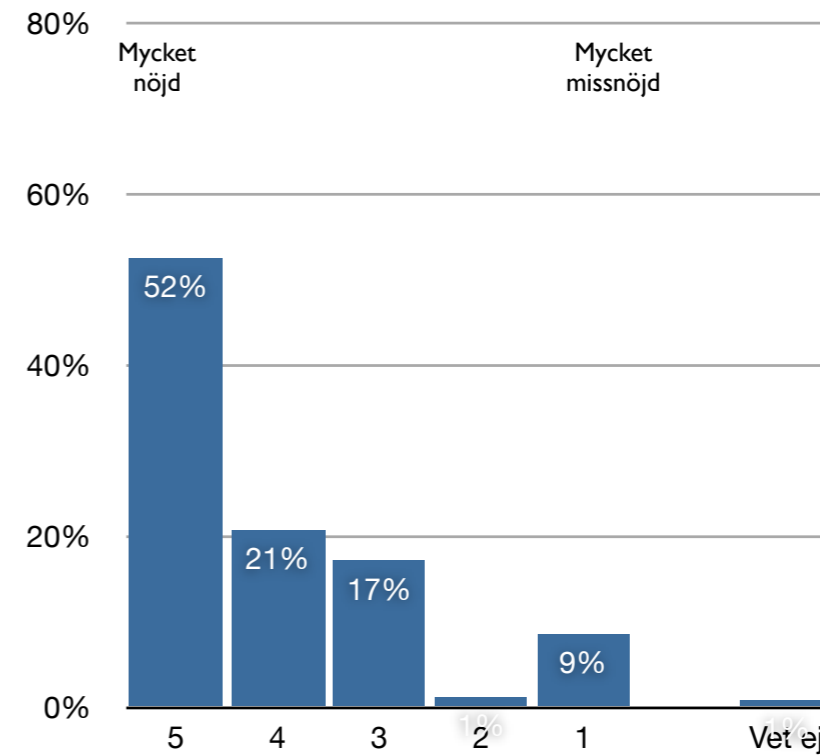
Kundtjänst

Nöjdhet

Kundtjänstens effektivitet



Handläggningen av ditt ärende



Kundtjänst: effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	41	10,7	51,3	51,3
	4	25	6,5	31,3	82,5
	3	9	2,3	11,3	93,8
	2	1	,3	1,3	95,0
	1	4	1,0	5,0	100,0
	Total	80	20,8	100,0	
Missing	Ej kontakt	286	74,5		
	Ej svar	15	3,9		
	Vet ej	3	,8		
	Total	304	79,2		
Total	384	100,0			

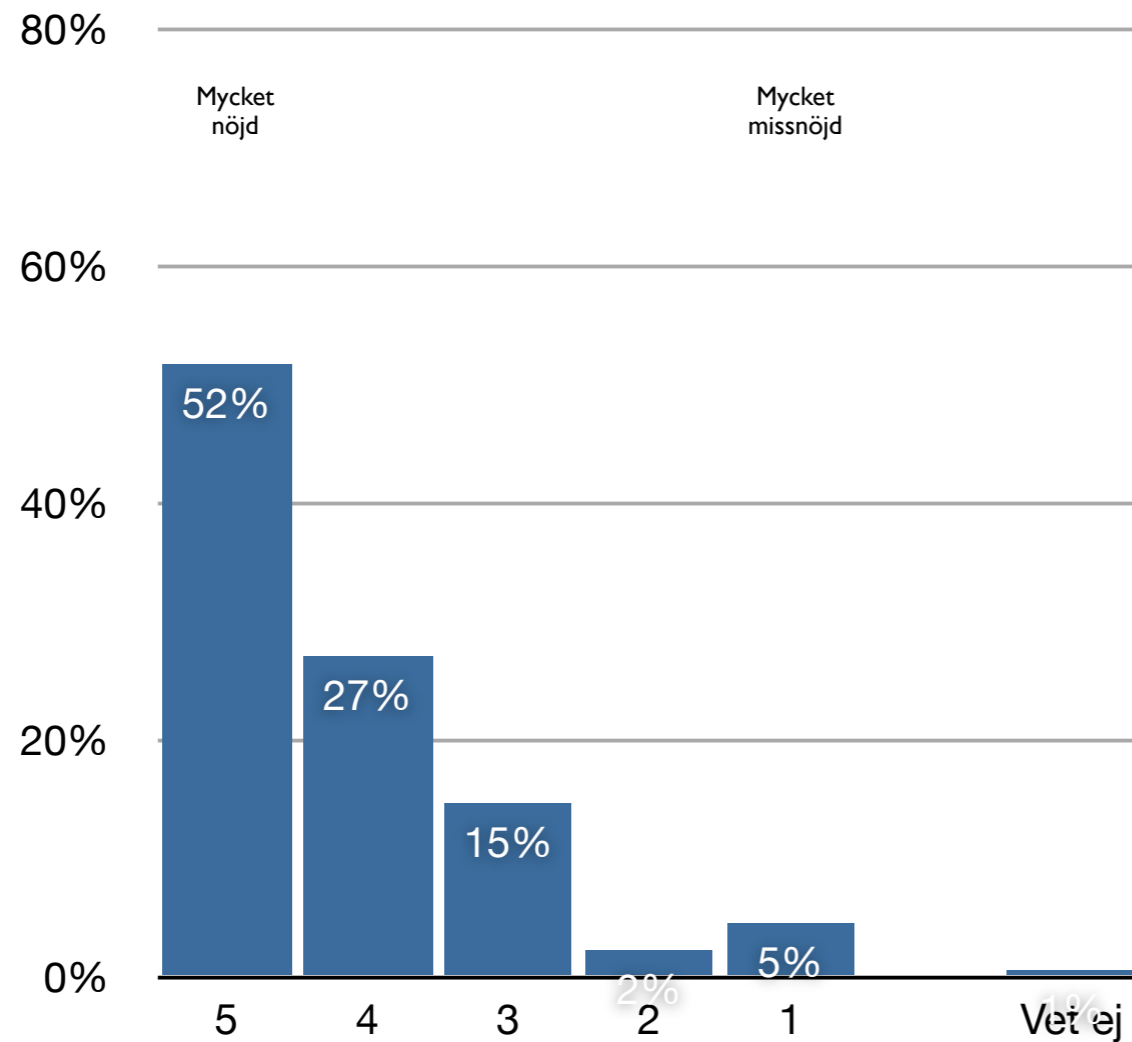
Kundtjänst: handläggning av ärendet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	43	11,2	52,4	52,4
	4	17	4,4	20,7	73,2
	3	14	3,6	17,1	90,2
	2	1	,3	1,2	91,5
	1	7	1,8	8,5	100,0
	Total	82	21,4	100,0	
Missing	Ej kontakt	286	74,5		
	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	3	,8		
	Total	302	78,6		
Total	384	100,0			

Kundtjänst

Nöjdhet kundtjänsten

Nöjdhet



		Nöjdhet kundtjänst			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	46	12,0	51,7	51,7
	4	24	6,3	27,0	78,7
	3	13	3,4	14,6	93,3
	2	2	,5	2,2	95,5
	1	4	1,0	4,5	100,0
	Total	89	23,2	100,0	
Missing	Ej kontakt	280	72,9		
	Ej svar	13	3,4		
	Vet ej	2	,5		
	Total	295	76,8		
Total		384	100,0		

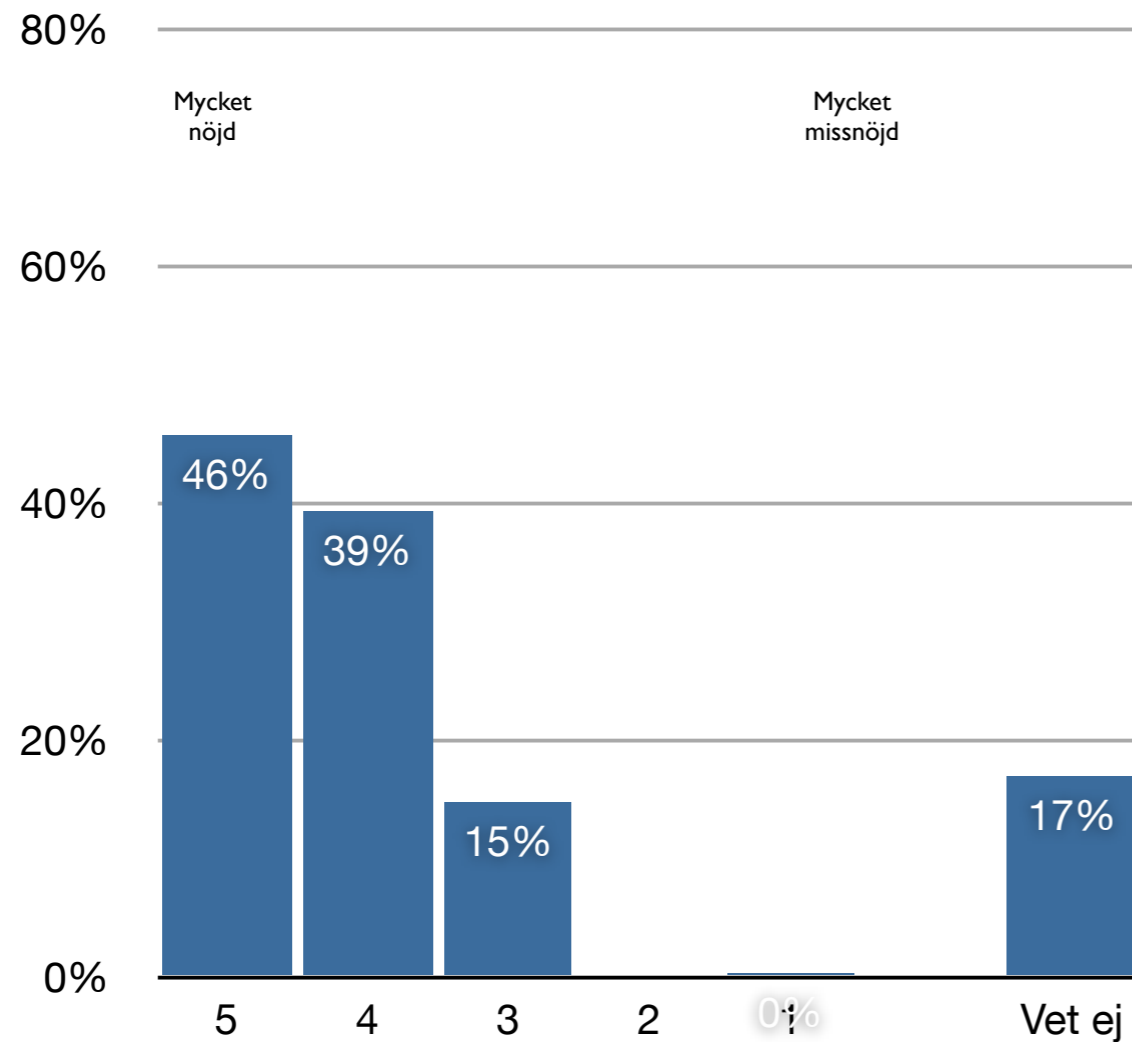
Vatten- och avfallsavdelningen

- Sammanfattande nöjdhet med Vatten- och avfallsavdelningen

Vatten- och avfallsavdelningen

Nöjdhet med Vatten- och avfallsavdelningen

Nöjdhet



Nöjdhet Vatten- och avfallsavdelningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	137	35,7	45,7	45,7
	4	118	30,7	39,3	85,0
	3	44	11,5	14,7	99,7
	1	1	,3	,3	100,0
	Total	300	78,1	100,0	
Missing	Ej svar	19	4,9		
	Vet ej	65	16,9		
	Total	84	21,9		
Total		384	100,0		



Kontakt: utredarna AB, Röckla 5, 343 73 Virestad

Karin Franzén telefon: 0709 56 28 56, e-post: karin.franzen@utredarna.se