

Servicemätning – Renhållning 2018

Rapport

Servicemätning avseende renhållning och avfallshantering



Dokumenttyp Rapport	Ämnesområde Systematiskt kvalitetsarbete	Diarienummer KS/2018:449	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 i renhållningsregistret.

Urval 150 systematiskt utvalda abonnenter ur kundregistret, 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 43 procent

Könsfördelning
Kvinnor 48 procent
Män 52 procent

Genomförandetid Vår/sommar 2018



Tidigare undersökningar

En liknande servicemätning gjordes 2014 och 2016. Svarsfrekvensen har minskat markant. Andel som bor i fritidshus har ökat, och andel i villa eller radhus har minskat. Könsfördelningen är mer jämn 2018. I årets undersökning fanns möjlighet att välja 'Annan ort' för fastighetens lokalisering, vilket har påverkat resultatet på den frågan.

		2018	2016	2014
Svarsfrekvens		43 %	68 %	60 %
Kön	Kvinna	48 %	44 %	36 %
	Man	52 %	56 %	64 %
Typ av fastighet	Villa eller radhus	88 %	58 %	54 %
	Flerfamiljshus/lägenhet	0 %	0 %	1 %
	Enbart fritidshus	10 %	37 %	40 %
	Annan fastighet	2 %	5 %	5 %
Fastighetens lokalisering	Henån	27 %	30 %	29 %
	Ellös	13 %	24 %	30 %
	Mollösund	0 %	6 %	8 %
	Svanesund	23 %	30 %	19 %
	Varekil	18 %	10 %	14 %
	Annan ort	18 %		

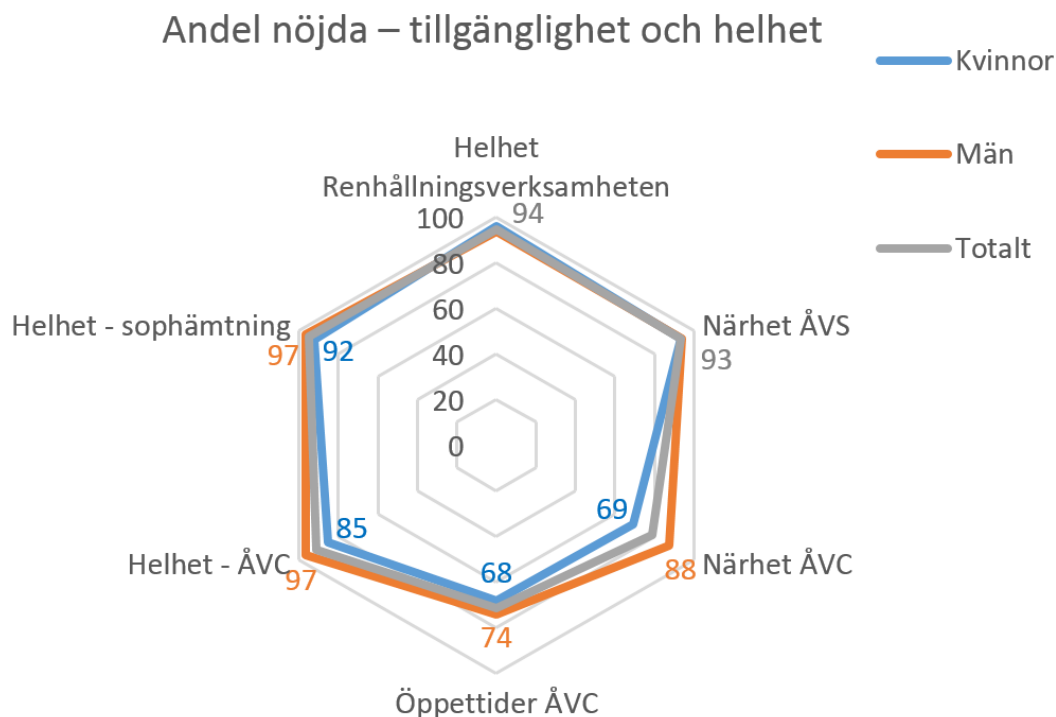


Resultat

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

På det stora hela är resultatet en förbättring jämfört med den mätning som gjordes 2016.

I nedanstående figur presenteras nöjdhet med helhet och tillgänglighet ur olika aspekter.

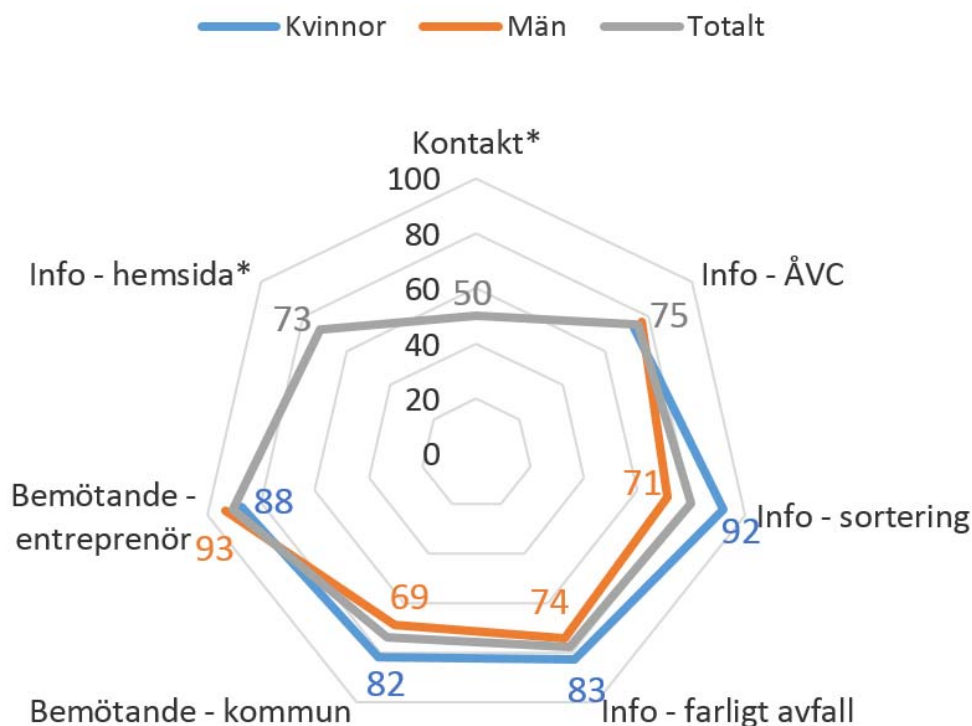


94 procent av de svarande är nöjda med verksamheten som helhet. Andelen nöjda med närhet till återvinningsstation (ÅVS) är högre jämfört med andel nöjda med närhet till återvinningscentral (ÅVC) (93 respektive 79 procent). Nöjdheten med öppettiderna är 71 procent, nöjdhet efter ett besök på ÅVC är 91 procent och sophämtningen 95 procent.

Män är mer nöjda än kvinnor på alla punkter utom helhetsuppfattning av renhållningsverksamheten, där kvinnor är två procentenheter mer nöjda. De största könsskillnaderna gäller närhet till ÅVC, dess öppettider och nöjdhet efter ett besök på ÅVC. 88 procent av männen är nöjda med närheten till ÅVC och 69 procent av kvinnorna. 74 procent av männen är nöjda med öppettiderna på ÅVC och 68 procent av kvinnorna. 97 procent av männen är nöjda efter ett besök på ÅVC och 85 procent av kvinnorna.



Andel nöjda – information och bemötande



* Antal svarande per kön är för lågt för att kunna särredovisas avseende hemsida och kontakt.

75 procent av de svarande är nöjda med den skriftliga informationen på ÅVC, 80 procent med information om sortering, 74 procent med bemötandet av kommunens personal, 90 procent med bemötandet av entreprenörens kundtjänst, 73 procent med kommunens hemsida som informationskanal och 50 procent med hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person inom kommunen.

Män är mer nöjda än kvinnor gällande information om sopsortering (92 procent jämfört med 71 procent av kvinnorna) och farligt avfall (83 procent jämfört med 74 procent av kvinnorna) samt bemötandet från kommunen (82 procent jämfört med 69 procent av kvinnorna). Kvinnor är mer nöjda med bemötandet av entreprenörens kundtjänst (93 procent jämfört med 88 procent av männen).

Öppna frågor – förbättringsförslag och kommentarer

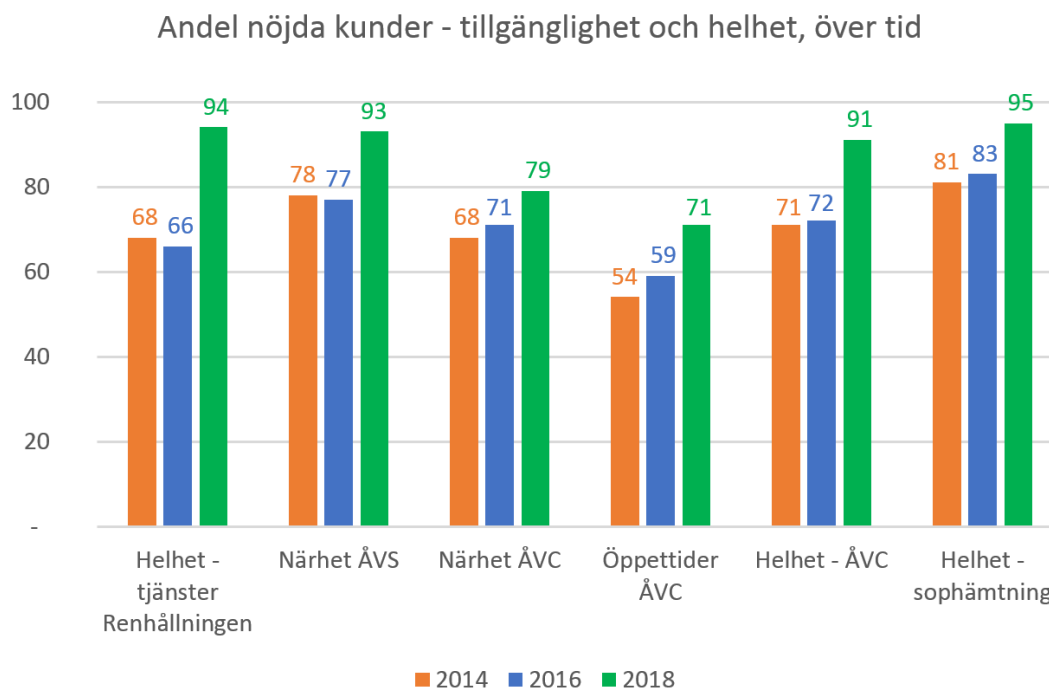
De svarande har också haft möjlighet att ge förslag på förbättringar och att lämna fria kommentarer. Urval av inkomna synpunkter:

- Tydligare information om vad som kan lämnas på ÅVC
- Tydligare information på ÅVC
- Tydligare information om sophanteringen
- Andra öppettider
- Tömde soptunnor bör ställas tillbaka på sin plats
- Stäng inte Timmerhult



Jämförelse med tidigare servicemätningar

Nedan redovisas olika jämförelser över tid, utifrån ovanstående redovisning av tillgänglighet och helhet, den handlingsplan som togs fram i samband med servicemätningen 2016 samt större avvikelser.

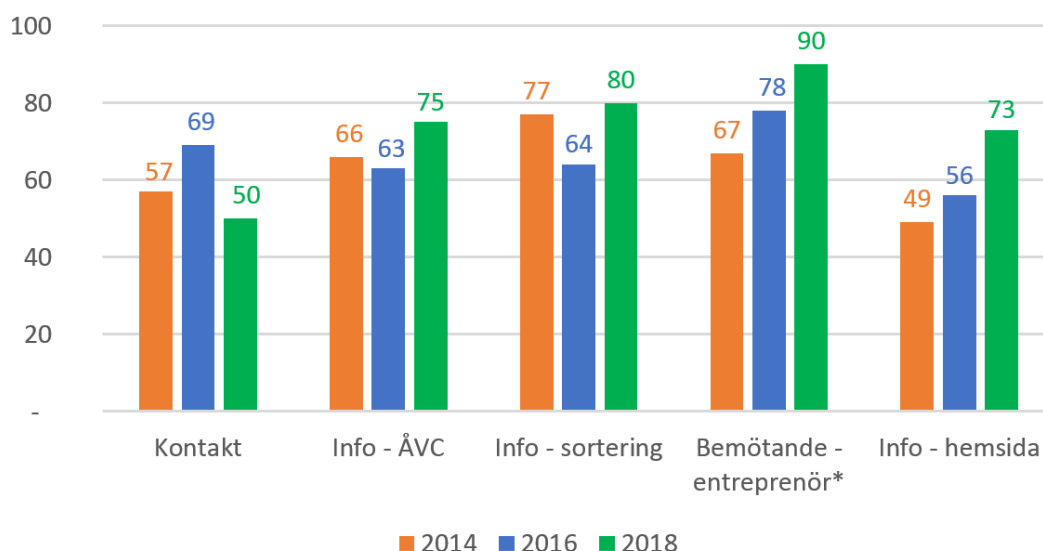


Nöjdheten har ökat på samtliga punkter avseende tillgänglighet och helhet. Andel kunder som är nöjda med renhållningsverksamheten som helhet är det område som har ökat mest, tjugoåtta procentenheter.

En handlingsplan för att förbättra verksamhetens service togs fram som en konsekvens av servicemätningen 2016. En översyn av information i pappersform och på webben var redan påbörjat, en informationskampanj planerades tillsammans med entreprenören (Fraktkedjan) och skyltningen skulle förbättras på ÅVC Månsemyr. Dessutom skulle styrdokumenterna 'Avfallsplan' och 'Föreskrifter för renhållning' tas fram i populärformat och en kortversion på engelska. Styrdokumenten är klara. Öppettiderna har utökats samt personalstyrkan utökats och arbetsmiljön förbättrats på Månsemyr.



Andel nöjda kunder - information och bemötande



* 2014 ställdes frågan generellt om kundtjänst. 2016 och 2018 ställdes frågan specifikt om kundtjänst hos upphandlad entreprenör.

En markant förbättring har skett på samtliga punkter utom frågan om nöjdhet med hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person. Där har en markant försämring skett. Antal svarande på denna fråga är också det lägsta i hela undersökningen (20 personer), vilket är det lägsta antal som krävs för att resultat ska redovisas.

Frågan om bemötande av kommunens personal var ny i årets undersökning, och kan därför inte redovisas över tid.

Sälja/lämna begagnade saker

2014 81 procent

2016 92 procent

2018 79 procent

Det finns en annan fråga med stor avvikelse jämfört med tidigare år: Kan du tänka dig att sälja/lämna in begagnade saker så att någon annan kan få användning av dem? Andelen som svarar 'ja' på frågan har minskat med tretton procentenheter jämfört med 2016.

Slutsatser

Slutsatser

Nöjdhet med tillgänglighet och helhet är god till mycket god. En nöjdhetsgrad på 94 procent på verksamheten som helhet är mycket bra. Målet 75 procent nöjda kunder är således nått med mycket god marginal (nitton procentenheter).

Graden av nöjdhet varierar stort inom området 'Tillgänglighet och helhet'. Resultatet är på det stora hela mycket bra. Nöjdhet med öppettiderna på ÅVC (71 %) är ett bra resultat utifrån



riktmärket att en nivå på 70 % är ett bra resultat. Jämfört med 2016 (51 %) är det ett jättebra resultat.

Även inom området 'Information och bemötande' varierar graden av nöjdhet stort. Jämfört med 2016 är resultatet betydligt bättre på samtliga frågor, utom om hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person i kommunen. Målet avseende bemötande med 100 procent nöjda kunder nås inte. 74 procent är nöjda med bemötandet av kommunen och 90 procent med entreprenören. Entreprenörens resultat är en tydlig förbättring och mycket bra, trots att målet inte nås. Även kommunens resultat är bra – det är över riktmärket 70 procent. Det betydligt förbättrade resultatet avseende information beror troligen på de extra informationsinsatser som har genomförts under perioden. Den dialog som har förts med entreprenören under perioden har sannolikt haft viss påverkan på utfallet avseende bemötande. En orsak till det låga resultatet avseende kontakt med rätt person skulle kunna vara att den telefon som finns på ÅVC Månsemyr inte används för inkommande samtal.

Mätningen visar att färre är villiga att sälja/lämna begagnade saker. Av prioriteringsskäl har frågan om minskat klimatavtryck på individnivå inte varit möjlig att prioriterats, vilket kan vara en bidragande orsak till resultatet.

Det är svårt att dra några slutsatser av skillnaderna mellan kvinnors och mäns uppfattning i de olika frågorna. Störst skillnad finns avseende närhet till ÅVC och information om hur sortering ska göras (nitton procentenheter). Avseende närhet till ÅVC är resultatet extra intressant eftersom nöjdhetsgraden var den omvända 2016 och inga förändringar har gjorts avseende lokalisering av ÅVC sedan dess. För att kunna förstå könsskillnaden gällande information krävs det en genusanalys av det informationsmaterial som har tagits fram under perioden. Andelen nöjda kvinnor respektive män har dock ökat jämfört med förra mätningen (tjugofyra respektive sexton procentenheter).

Verksamhetens handlingsplan

Verksamheten kommer att informera kontinuerligt på webben, skyltningen kommer att ökas och förbättras på Månsemyr och andelen besvarade telefonsamtal på Månsemyr kommer att förbättras genom gruppnummer.

Under 2019-2020 kommer Månsemyr att byggas om.

Spridning av resultatet

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