

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

# Utvärdering av kundernas syn på entreprenörer

Undersökning 2006

April 2006

Krister Ekdahl  
Lennart Elfving

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
1. Inledning .....	6
1.1 Syfte .....	6
1.2 Arbetsprocessen .....	6
1.3 Målgrupp och urval .....	7
2. Resultatredovisning villakunder .....	8
3. Resultatredovisning – verksamhetskunder .....	15
4. Resultatredovisning – fastighetskunder .....	27

## Sammanfattning

På uppdrag av Stockholms Stad Renhållningsförvaltning har Öhrlings PricewaterhouseCoopers genomfört en entreprenörsundersökning bland villa-, verksamhets- och fastighetsägarkunder.

Låt oss inledningsvis fastslå att det viktigaste och samtidigt det svåraste steget kommer efter avslutad undersökning, nämligen att förändra och utveckla verksamheten. Resultaten måste nu diskuteras och analyseras inom Staden. Vi rekommenderar att målsättningen med åtgärdsarbetet är:

- **insikt i vad som behöver utvecklas**
- **engagemang att ta tag i resultaten från undersökningen**
- **omsätta undersökningsresultaten i konkreta handlingar.**

Med erfarenhet från tidigare undersökningar vet vi att åtgärdsarbetet måste bedrivas systematiskt och på ett påtagligt sätt involveras i det dagliga arbetet. Samtidigt är det också viktigt att fastslå att åtgärder som planeras och genomförs måste också kommuniceras med entreprenörerna.

Vidare rekommenderar vi att Renhållningsförvaltningen ett tag efter avslutad undersökning avhåller en dag som ägnas åt undersökningen och särskilt mot åtgärdsarbetet. Entreprenörerna kan då ha arbetat med att ta tag i olika delar av undersökningen och redovisar nu sitt arbete och vilka åtgärder som planeras för att förbättra de av undersökningen identifierade svaga områdena. Dagen skall inspirera entreprenörerna att arbeta med olika utvecklingsprojekt samt att sätta press på desamma att verkligen göra något.

Nedan ger vi våra rekommendationer som helt och hållet baseras på undersökningsresultatet. Detta görs i frågeform. Nedanstående områden bör diskuteras involveras i ett kommande åtgärdsarbete och tänk på att våga prioritera i åtgärdsarbetet – allt kan inte förbättras direkt.

De åtgärder som diskuteras nedan baseras på de kvalitetsfaktorer som fått lägst betyg i undersökningen. Utifrån nedanstående frågor bör en prioriterad åtgärdslista plockas fram och om Staden vill förstärka sina entreprenörsrelationer bör även dessa i det kommande åtgärdsarbetet.

## Villa kunder

- Hur kan bullerstörningar inom område Resta minska?
- Hur kan hämtningspersonalens servicebemötande, kompetens och klädsel profileras i olika informations- och marknadsföringssammanhang?
- Hur kan kontakten med kunderna vidareutvecklas?
- Hur kan fordonen profileras gentemot kunderna?
- Hur kan antalet hämtningar av hushållsavfall minska före 06 00 inom Hellstens område?
- Hur kan antalet uteblivna hämtningar minska inom Restas område?
- Hur kan andelen mycket nöjda kunder öka för samtliga entreprenörer?

## Fastighetskunder

- Hur kan nedskräpningen minska inom område Resta 06 och inom Hellstens område?
- Hur kan hämtningen inom område Resta 06 bli mer ”punktlig”?
- Hur kan hämtningspersonalens servicebemötande, kompetens och klädsel profileras i olika informations- och marknadsföringssammanhang?
- Hur kan kontakten med kunderna inom områdena Melskär och Resta 10 förbättras?
- Hur kan fordonen profileras gentemot kunderna?

- Hur kan hämtningen av hushållsavfall reduceras innan före 06 00 inom områdena Hellstens, Resta 06 och Melskär?
- Hur kan antalet uteblivna hämtningar minska inom Hellstens område?
- Hur kan andelen mycket nöjda kunder öka för samtliga entreprenörer?

## Verksamhetskunder

- Hur kan hämtningen på utsatt tid bli bättre inom områdena Melskär och Resta 06?
- Hur kan nedskräpningen minska inom område Resta 06?
- Hur kan hämtningspersonalens servicebemötande, kompetens och klädsel profileras i olika informations- och marknadsföringssammanhang?
- Hur kan kontakten med kunderna inom områdena Melskär, Resta 06 och Resta 10 förbättras?
- Hur kan fordonen profileras gentemot kunderna?
- Hur kan antalet hämtningar av hushållsavfall minska före 06 00 inom områdena Hellsten och Melskär 05?
- Hur kan antalet uteblivna hämtningar minska inom Resta 06?
- Hur kan andelen mycket nöjda kunder öka för bägge entreprenörer?

## 1. Inledning

### 1.1 Syfte

Stockholms stads renhållningsförvaltning genomför en entreprenadgranskning. Inom ramen för denna har Öhrlings PricewaterhouseCoopers på uppdrag av Staden genomfört en undersökning bland de olika entreprenörernas kunder.

Syftet med undersökningen är att den skall identifiera styrkor och svagheter i renhållningsverksamhetens utifrån hur olika entreprenörers kunder ser på verksamheten. Undersökningen skall även kunna ligga till grund för jämförelser mellan olika kundsegment och mellan olika entreprenörer. Detta kan sedan fungera som utgångspunkt för olika utvecklingsinsatser inom renhållningsverksamheten.

### 1.2 Arbetsprocessen

Utgångspunkten för hela undersökningen är det avtal för manuell insamling av hushållsavfall som finns mellan entreprenörerna och Stockholms renhållningsförvaltning. Detta avtal har styrt frågekonstruktionen och därmed hela undersökningsprocessen. Till vissa delar har även förvaltningens egna mer traditionella kundundersökningar fungerat som inspirationskälla för frågekonstruktionen. Detta för att kunna göra jämförelser mellan de olika undersökningarna.

I undersökningen studeras följande kvalitetsområden:

- Hämtningsservicen
- Sker hämtning innan 06 00
- Uteblir sophämtning
- Kontakt med entreprenören
- Fordonen
- Nöjd med sophämtningen på det hela taget

Metoden för att samla in fakta har bestått av en telefonundersökning bland entreprenörernas kunder.

Genom att studera kundernas svar och attityder erhålls ett underlag vilket kan användas av Staden för att utveckla relationen med entreprenörerna och för att kunna ställa krav på desamma. De rekommendationer som nedan ges i samband med undersökningen grundar sig på hur kunderna subjektivt uppfattar situationen.

## 1.3 Målgrupp och urval

Undersökning har tre huvudmålgrupper. Det är villa-, verksamhets- och fastighetsägarkunder.

**Tabell 1: Målgrupp och antal telefonintervjuer**

Kundkategori	Genomförda intervjuer	Svarsfrekvens
Villa	400	74 %
Fastighetsägare	500	69 %
Verksamhet	500	70 %
Totalt	1400	

Telefonintervjuerna har genomförts av PFM Research i Sverige AB. Svarsfrekvenserna är tillräckligt bra för att garantera den statistiska tillförlitligheten i undersökningen.

Bland verksamhets- och fastighetsägarkunderna studeras följande områden och entreprenörer;

**Tabell 2: Entreprenör och område för verksamhets- och fastighetsägarkund**

Område	Entreprenör
O5	Melskär
06	Resta
10	Resta
11	Hellsten
12	Lise-Lotte Lööf

Inom villasegmentet studeras entreprenörerna Hellsten och Resta.

## 2. Resultatredovisning villakunder

Avsnittet inleds med en kortfattad beskrivning av de olika frågeställningarna. I direkt anslutning till beskrivningen återfinns resultaten redovisade i diagramform. Varje diagram omfattar ett antal kvalitetsfaktorer dvs. de konkreta frågeställningarna. Alla siffror i diagrammet är i procent och visar total resultatet. Den gröna (ljusa) stapeln visar de starka sidorna dvs. de kunder som satt betyg 4 eller 5. Röd (mörk) stapel är de svaga områdena dvs. betyg 1 eller 2. Siffrorna i slutet på varje stapel anger den gröna (ljusa) respektive den röda (mörka) stapelns tal. Det som också redovisas i diagrammet är andelen av kunderna som antingen svarat vet inte eller betyg 3. Den bakom liggande stapeln redovisar resultatet för hela det aktuella kundsegmentet.

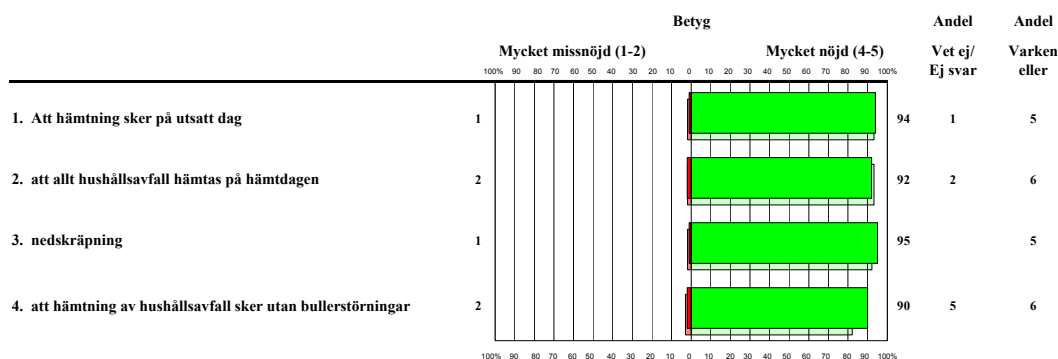
### Hämtningsservice

Överlag ger villakunderna oavsett entreprenörer ett bra betyg. Enkelt uttryckt skulle resultatet kunna sammanfattas med hög kvalitet och okunskap. Mer om detta längre fram.

Först bedöms hur själva hämtningen fungerar för kunden. Sker hämtning på utsatt dag, att allt hushållsavfall hämtas på hämtdagen, nedskräpning och bullerstörningar.

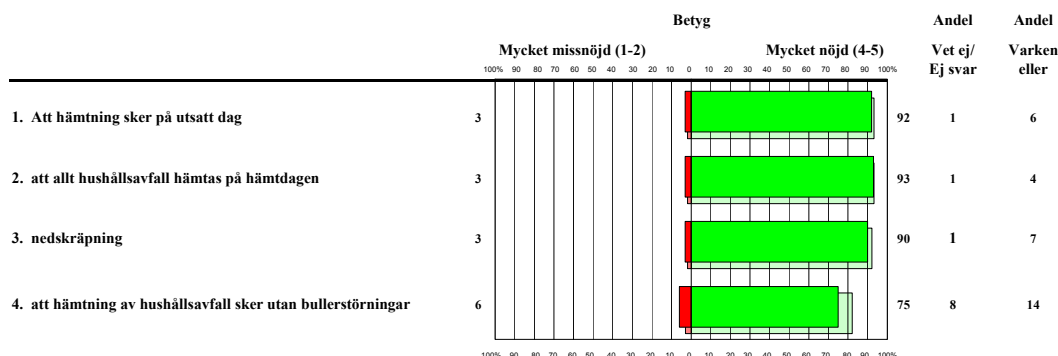
Noterbart för samtliga entreprenörer och kvalitetsfaktorer är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar av kunderna som säger sig vara nöjda. Runt 9 av 10 kunder är nöjda med entreprenören i dessa avseenden. Undantaget är entreprenör Resta som har en något längre andel (75 %) som tycker att hämtningen sker utan bullerstörningar.

**Figur 1: Bedömning av hämtningsservicen – villa kunder område Hellsten**





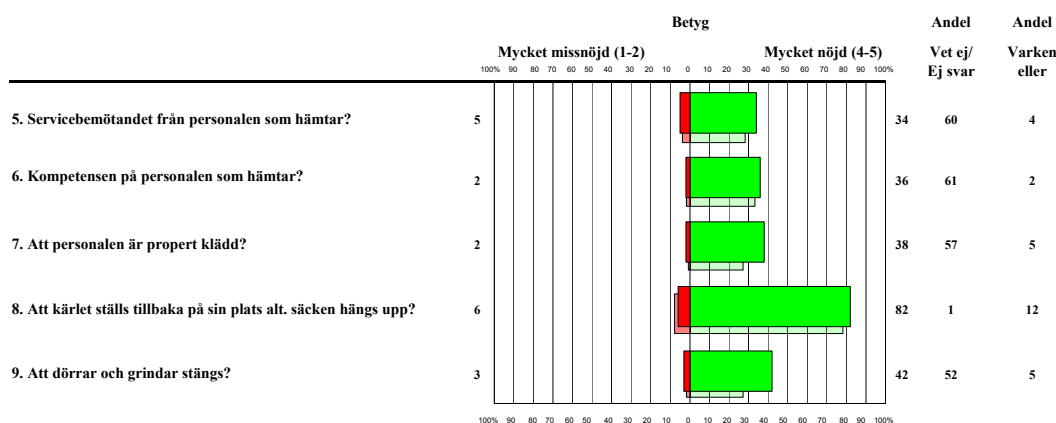
**Figur 2: Bedömning av hämtningsservicen – villakunder område Resta**



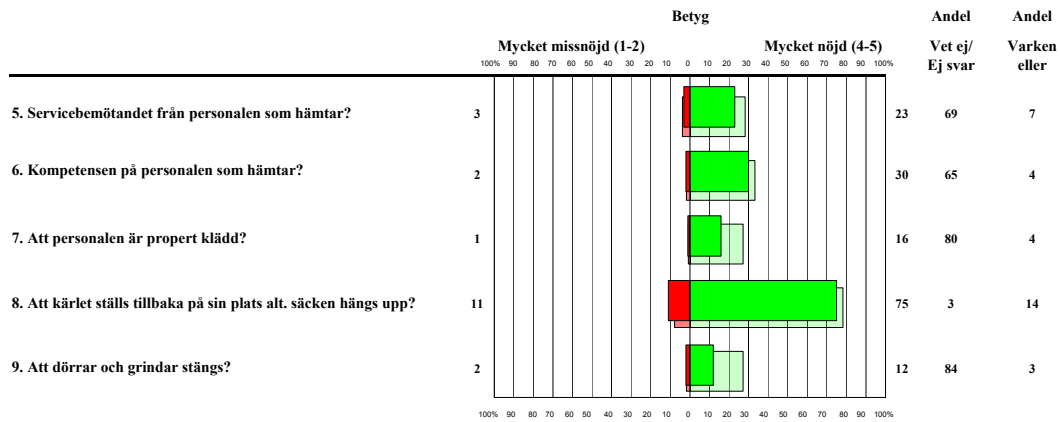
Nästa områden behandlar servicebemötandet från personalen som hämtar, kompetensen, klädsel, att kärl ställs tillbaka respektive att säcken hängs upp och att dörrar och grindar stängs. Dessa frågor utmärks av stora andelar vet ej svar vilket förmodligen hänger samman med att kunden inte har erfarenhet av entreprenören i dessa avseenden. Ett sätt att komma ifrån andelen vet inte svar är att i olika informationsåtgärder riktade mot kunden profilera bemötande, klädsel, kompetens.

Däremot när det gäller att hänga upp säcken eller att ställa tillbaka kärlet är kunderna överlag nöjda. Det bör noteras att entreprenören Resta får en del kritik för att dessa åtgärder inte sköts. 11 % av Restas kunder är missnöjda med detta.

**Figur 3: Bedömning av hämtningsservicen – villakunder område Hellsten**



**Figur 4: Bedömning av hämtningsservicen – villakunder område Resta**



### Hämtning innan 06 00

I undersökningen ställdes följande fråga

*Sker hämtning av hushållsavfall före 06 00 på vardagar?*

	Hellsten	Resta
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	8 %	4 %
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	4 %	1 %
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	5 %	2 %
<b>Nej aldrig</b>	<b>65 %</b>	<b>90 %</b>
<b>Vet inte</b>	19 %	5 %

Att hämtning sker innan 06 00 är mer utbrett inom Hellstens område. Här säger 65 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan 06 00 medan motsvarande för Resta är 90 %.

### Utebliven hämtning

I undersökningen ställdes följande fråga

*Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?*

	Hellsten	Resta
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	1 %	1 %
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	3 %	7 %
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	21 %	33 %
<b>Nej aldrig</b>	76 %	58 %
<b>Vet inte</b>	1 %	2 %

Problem med utebliven hämtning är mer utbrett inom Restas område. Här säger 58 % av kunderna att hämtningen aldrig uteblir medan motsvarande för Hellsten är 76 %.

De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet personer väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iakttas. Det kan konstateras att inom Restas område sker vanligtvis hämtning efter några dagar utan att kunden behöver göra något. Inom Hellstens område sker hämtning dagen efter utan att kunden behöver göra något och lika vanligt är att kunden måste ringa in flera gånger till entreprenören för att få det hämtat.

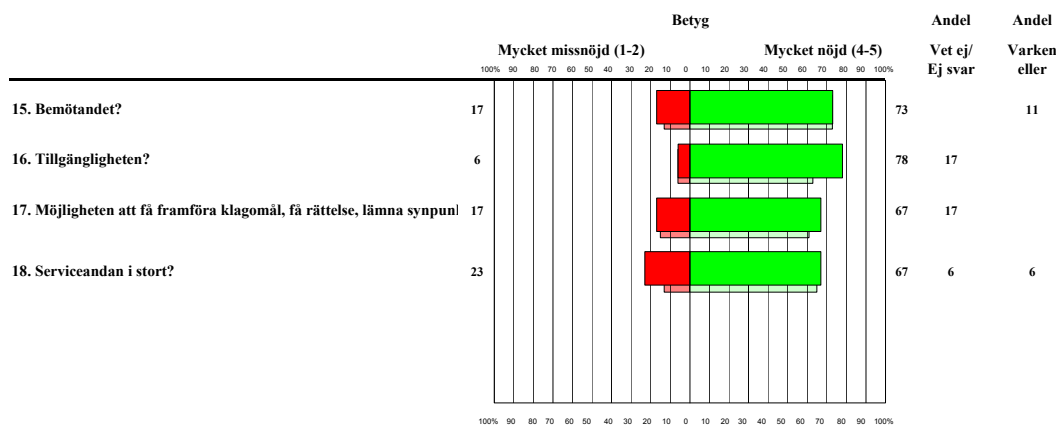
### Kontakt med entreprenören

9 % av Hellstens kunder har varit i kontakt med entreprenören medan motsvarande siffra för Resta är 11 %.

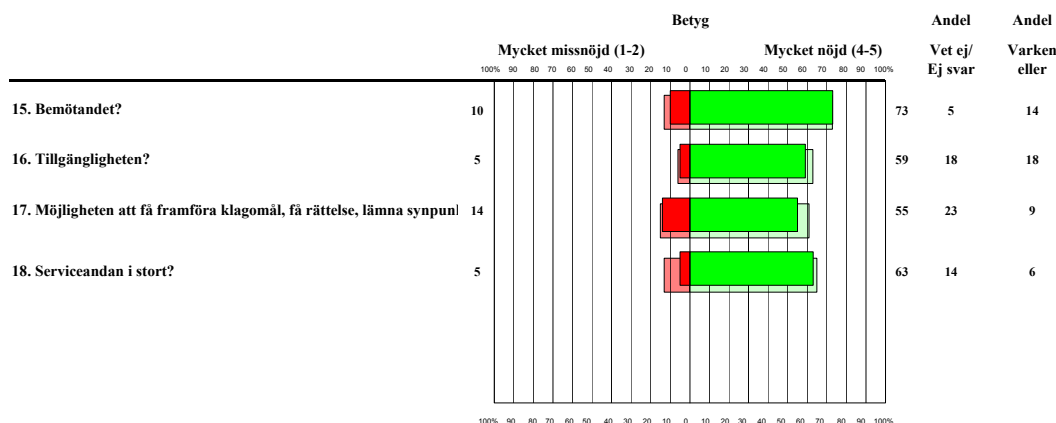
Den vanligaste kontaktorsaken är för båda entreprenörerna utebliven sophämtning. Särskilt markant är detta bland Restas kunder. Här är 64 % av kontakterna föranledda av utebliven sophämtning. Bland Hellstens kunder förekommer även en del kontakter föranledda av överfulla kärl eller säckar och behov av extra sophämtning.

De kunder som varit i kontakt med entreprenören fick också bedöma hur nöjd man varit med denna kontakt. Här studeras entreprenörens bemötande, tillgänglighet, kunna få rättelse och serviceandan i stort.

Figur 5: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – Hellsten



Figur 6: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – Resta



Hellstens kunder är både de mest positiva till sin kontakt med entreprenören samtidigt är de också mest negativa till sin kontakt. Resta bör framförallt arbeta med att förbättra tillgängligheten, att ge kunden rättelse samt serviceandan i stort.

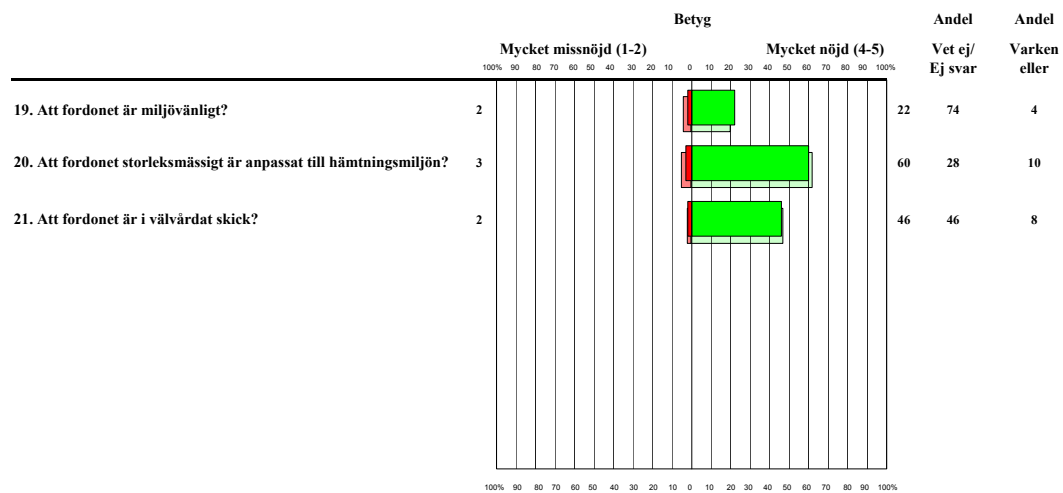
### Fordonen

I undersökningen studeras även hur kunderna ser på entreprenörens fordon som används i samband med hämtning av hushållsavfall. Fordonen belyses ur tre olika aspekter; miljövänlighet, om fordonet är storleksmässigt anpassat till hämtningsmiljön och hur välvårdat fordonet är.

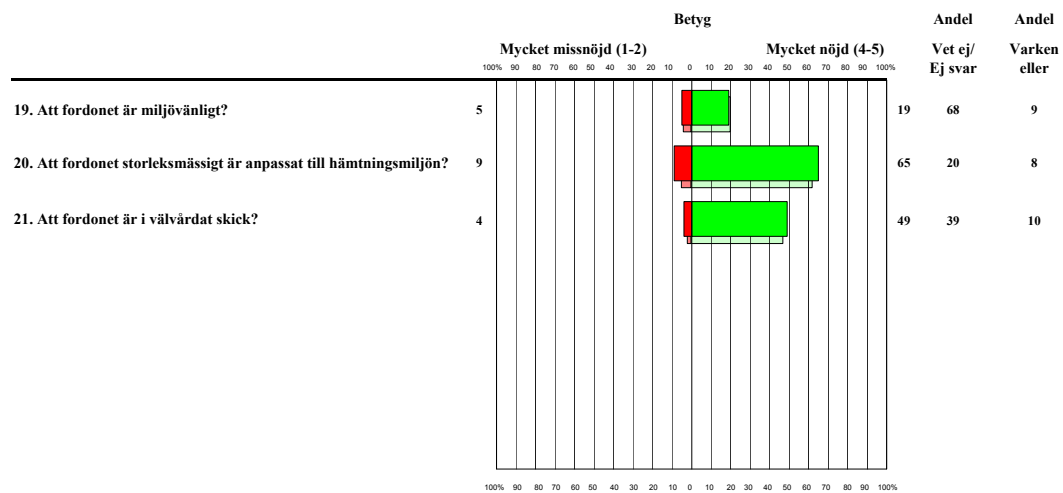
Kundernas bedömningar innehåller betydande inslag av vet ej svar. Särskilt markant är detta för fordonens miljövänlighet. Även fordonen bör profileras i olika informationssammanhang.

Bäst betyg får båda entreprenörerna för hur väl anpassat fordonen är för hämtningsmiljön.

**Figur 7: Bedömning av fordon - Hellsten**



**Figur 8: Bedömning av fordon - Hellsten**



## **Betyg på sophämtning som helhet**

86 % av Restas kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 49 % mycket nöjda. 4 % av Restas kunder är direkt missnöjda.

92 % av Hellstens kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 59 % mycket nöjda. 2 % av Hellstens kunder är direkt missnöjda.

Totalbetyget på sophämtningen är bra. Den stora utmaningen inför kommande mätningar är att försöka öka andelen kunder som är mycket nöjda. Särskilt Resta bör arbeta med detta fokus.

De kunder som är missnöjda med sin sophämtning fick också ange skälen till detta. Det är få kunder som är missnöjda. Bland Restas kunder märks missnöje med att soporna inte hämtas vid rätt tillfälle och att det är ett dåligt system med att själv få släpa ut tunnan.

### 3. Resultatredovisning – verksamhetskunder

Avsnittet inleds med en kortfattad beskrivning av de olika frågeställningarna. I direkt anslutning till beskrivningen återfinns resultaten redovisade i diagramform. Varje diagram omfattar ett antal kvalitetsfaktorer dvs. de konkreta frågeställningarna. Alla siffror i diagrammet är i procent och visar total resultatet. Den gröna (ljusa) stapeln visar de starka sidorna dvs. de kunder som satt betyg 4 eller 5. Röd (mörk) stapel är de svaga områdena dvs. betyg 1 eller 2. Siffrorna i slutet på varje stapel anger den gröna (ljusa) respektive den röda (mörka) stapelns tal. Det som också redovisas i diagrammet är andelen av kunderna som antingen svarat vet inte eller betyg 3. Den bakom liggande stapeln redovisar resultatet för hela det aktuella kundsegmentet

Bland verksamhetskunderna studeras följande områden och entreprenörer;

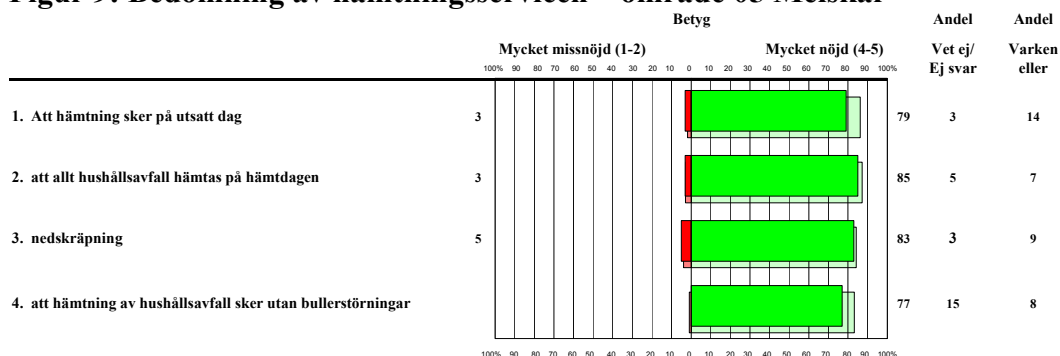
Område	Entreprenör
05	Melskär
06	Resta
10	Resta
11	Hellsten
12	Lise-Lotte Lööf

#### Hämtningsservice

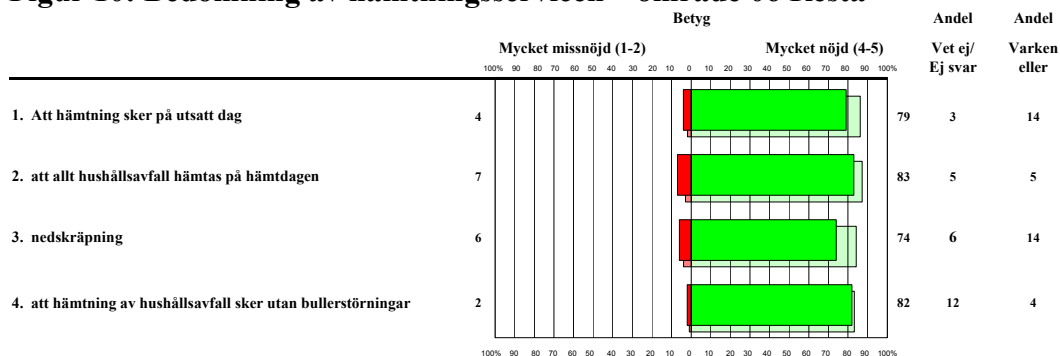
Överlag ger verksamhetskunderna, oavsett entreprenörer, ett bra betyg till sophämtningen. Enkelt uttryckt skulle resultatet kunna sammanfattas med hög kvalitet och okunskap. Först bedöms hur själva hämtningen fungerar för kunden. Sker hämtning på utsatt dag, att allt hushållsavfall hämtas på hämtdagen, nedskräpning och buller störningar.

Noterbart för samtliga entreprenörer och parametrar är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar av kunderna som säger sig vara nöjda. Runt 8 av 10 kunder är nöjda med entreprenören i dessa avseenden. Det finns några observandum som bör noteras och det är i område 06 och 05 här är kunderna inte är lika nöjda med att hämtningen sker på utsatt dag.

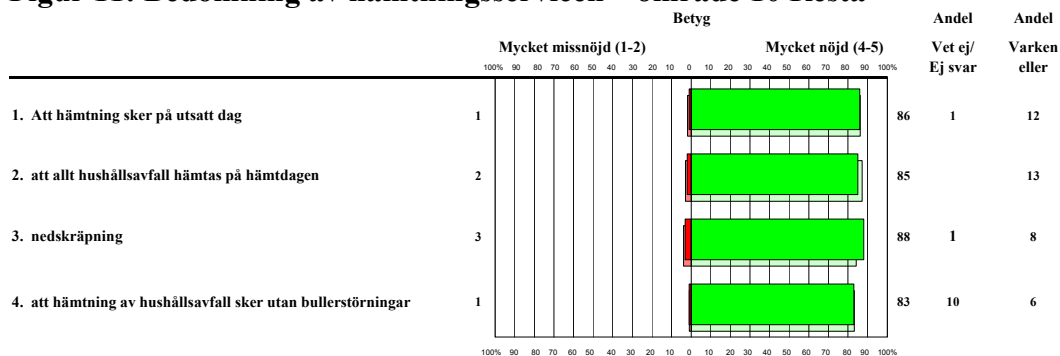
### Figur 9: Bedömning av hämtningsservicen – område 05 Melskär



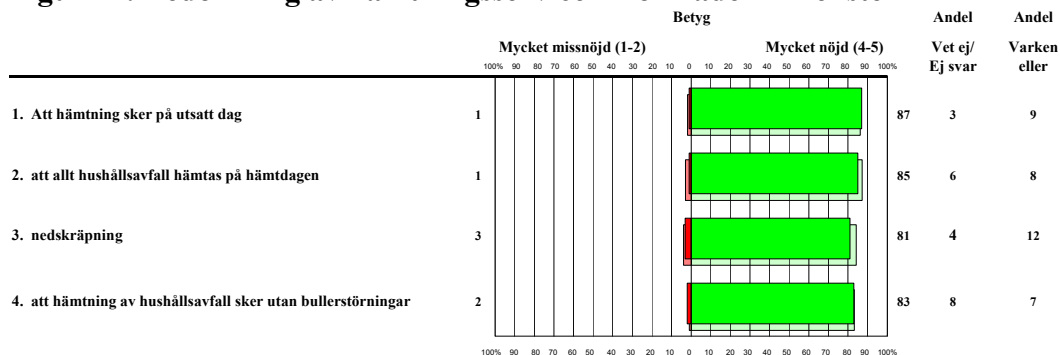
### Figur 10: Bedömning av hämtningsservicen – område 06 Resta



### Figur 11: Bedömning av hämtningsservicen – område 10 Resta

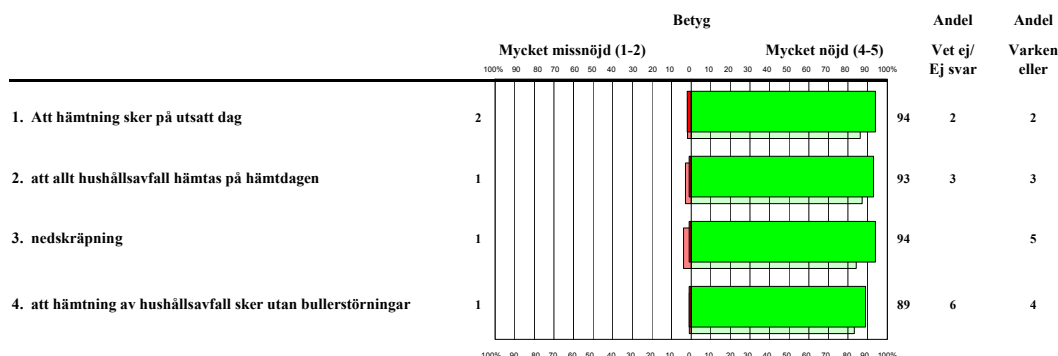


### Figur 12: Bedömning av hämtningsservicen – område 11 Hellsten





Figur 13: Bedömning av hämtningsservicen – område 12 Lise-Lotte Lööf



### Hämtningspersonalen

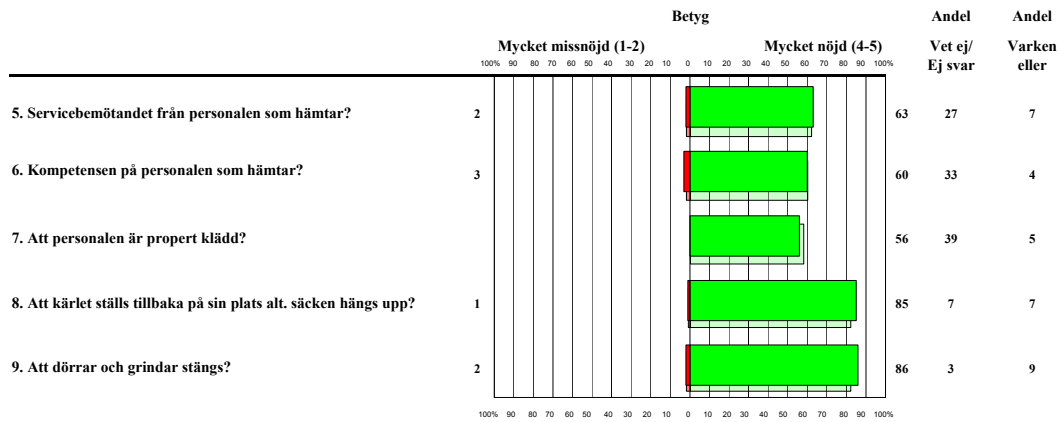
Nedan studeras kvalitetsfaktorer som behandlar servicebemötandet från personalen som hämtar, kompetensen, klädsel, att kärl ställs tillbaka respektive att säcken hängs upp samt att dörrar och grindar stängs. Frågorna om hämtningspersonalens servicebemötande, kompetens och klädsel utmärks av relativt höga andelar ”vet inte” svar. Detta hänger förmodligen samman med att kunden inte har erfarenhet av entreprenören i dessa avseenden. Ett sätt att komma ifrån andelen vet inte svar är att i olika informationsåtgärder riktade mot kunden profilera bemötande, klädsel och kompetens.

Däremot har entreprenören Lise-Lotte Lööf lyckats att profilera hämtningspersonalen i dessa avseenden på ett bra sätt i förhållande till övriga entreprenörer. Frågan är vad som gör att de får högre betyg är det en medveten strategi som ligger bakom detta eller beror det på andra förhållanden. Denna undersökning kan inte svara på detta men det fortsatta arbetet bör inkludera en fördjupad dialog med denna entreprenör.

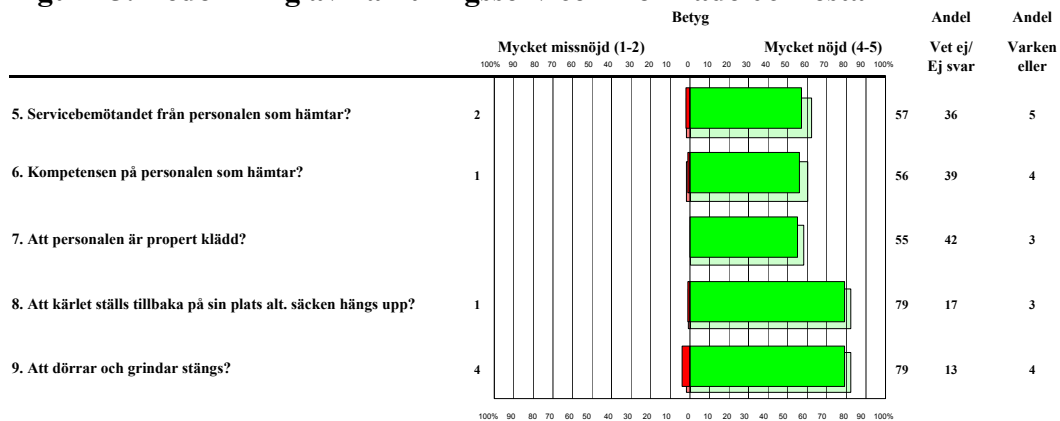
### Ställa på plats och dörrar

Däremot när det gäller att hänga upp säcken eller att ställa tillbaka kärlet är kunderna överlag nöjda. Detta gäller även för hur dörrar och grindar stängs. Entreprenör Resta, i båda sina områden 06 och 10, får något lägre än övriga entreprenörer. Även här utmärker sig entreprenör Lise-Lotte Lööf på ett positivt sätt.

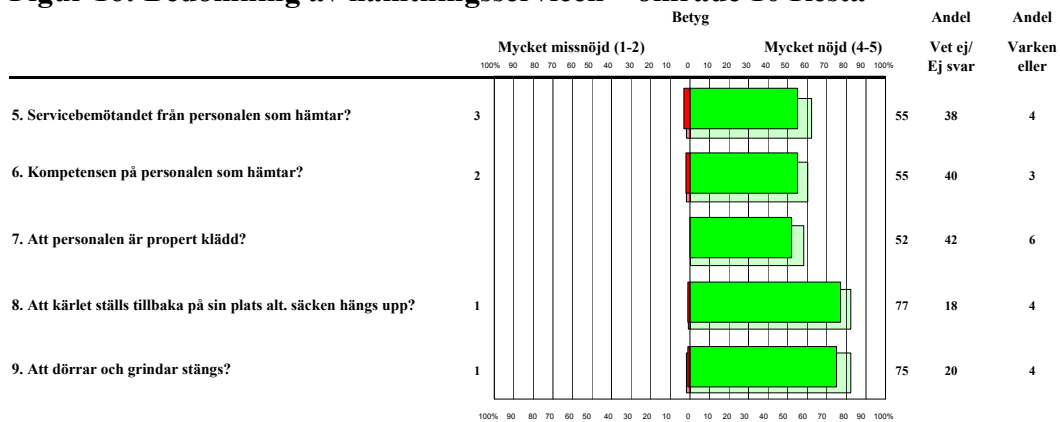
Figur 14: Bedömning av hämtningsservicen – område 05 Melskär



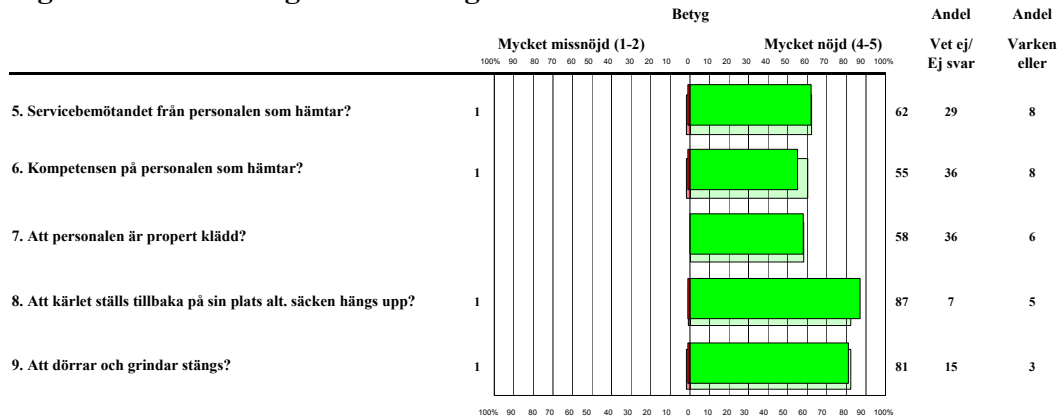
Figur 15: Bedömning av hämtningsservicen – område 06 Resta



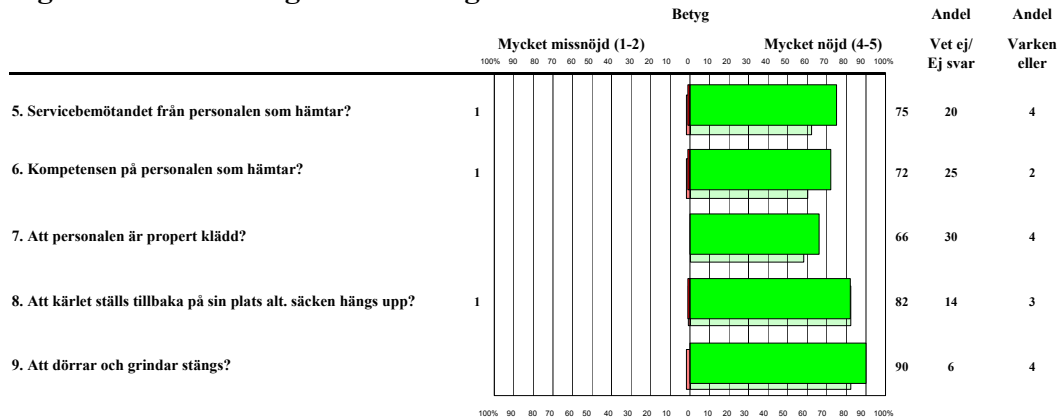
Figur 16: Bedömning av hämtningsservicen – område 10 Resta



**Figur 17: Bedömning av hämtningsservicen – område 11 Hellsten**



**Figur 18: Bedömning av hämtningsservicen – område 12 Lise-Lotte Lööf**



### Hämtning innan 06 00

I undersökningen ställdes följande fråga

*Sker hämtning av hushållsavfall före 06 00 på vardagar?*

	05 Melskär	06 Resta	10 Resta	11 Hellsten	12 Lööf
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	16	7	9	9	5
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	7	1	-	9	7
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	21	1	5	12	21
<b>Nej aldrig</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>37</b>	<b>45</b>
<b>Vet inte</b>	21	37	25	33	22

Alla siffror i ovanstående sammanställning är i procent

Att hämtning sker innan 06 00 är mer utbrett inom Melskärs och i Hellstens område. Här säger 35 respektive 37 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan 06 00. Motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 46 %.

### Utebliven hämtning

I undersökningen ställdes följande fråga

*Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?*

	05 Melskär	06 Resta	10 Resta	11 Hellsten	12 Lööf
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	2	2	1	1	1
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	4	8	1	2	2
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	13	20	14	19	20
<b>Nej aldrig</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	<b>76</b>
<b>Vet inte</b>	2	4	9	4	1

Alla siffror i ovanstående sammanställning är i procent

Problem med utebliven hämtning är mer utbrett inom område 06 (Resta) än inom övriga områden. Här säger 66 % av kunderna att hämtningen aldrig uteblir medan motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 74 %.

De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet kunder väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iaktas. Det kan konstateras att inom Restas område 06 sker vanligtvis hämtning nästa dag efter det att kunden ringt in ett klagomål.

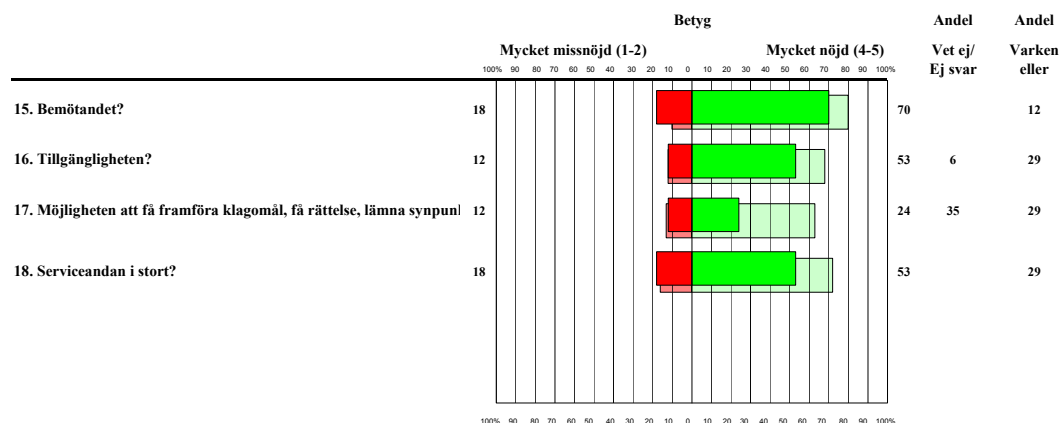
### Kontakt med entreprenören

I område 05 Melskär har 17 % av kunderna varit i kontakt med entreprenören medan motsvarande siffra för Resta 06 är 15 %, Resta (10) 6 %, Hellsten (11) 20 % och för Lise-Lotte Lööf 17 % av kunderna.

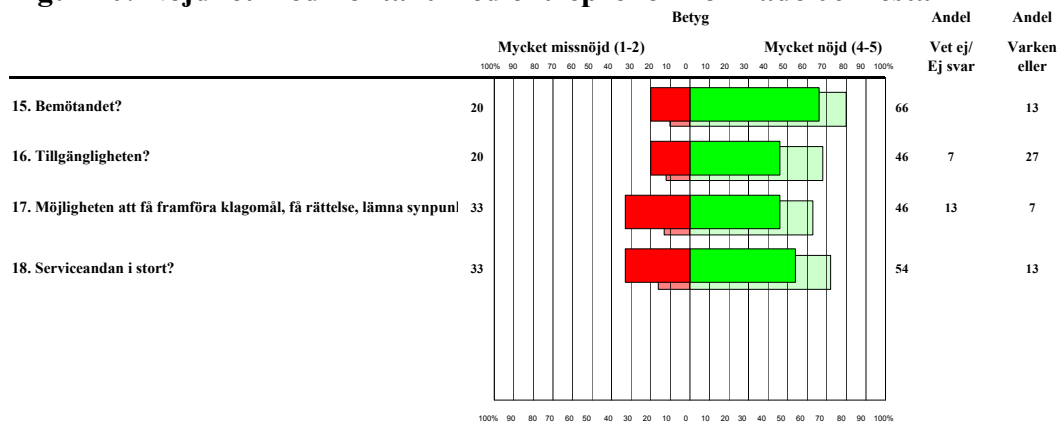
Den vanligaste kontaktorsaken är för samtliga entreprenörer utebliven sophämtning. Särskilt markant är detta bland Melskärs kunder, Resta (10) och för Lise-Lotte Lööfs kunder. Här anger cirka 7 av 10 kunder utebliven sophämtning som främsta kontaktorsak. Motsvarande siffra för kunderna som helhet är 55 %.

De kunder som varit i kontakt med entreprenören fick också bedöma hur nöjd man varit med denna kontakt. Här studeras entreprenörens bemötande, tillgänglighet, kunna få rättelse och serviceandan i stort.

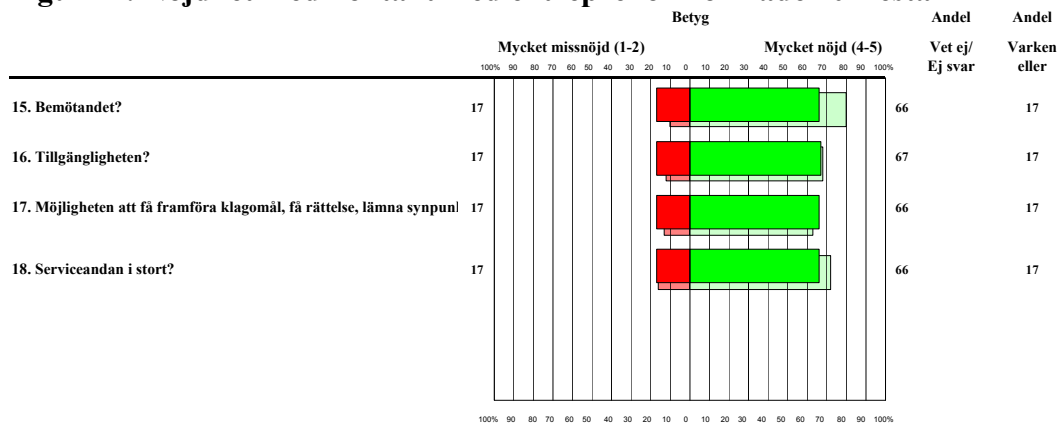
**Figur 19: Nöjdhet med kontakt med entreprenör - område 05 Melskär**



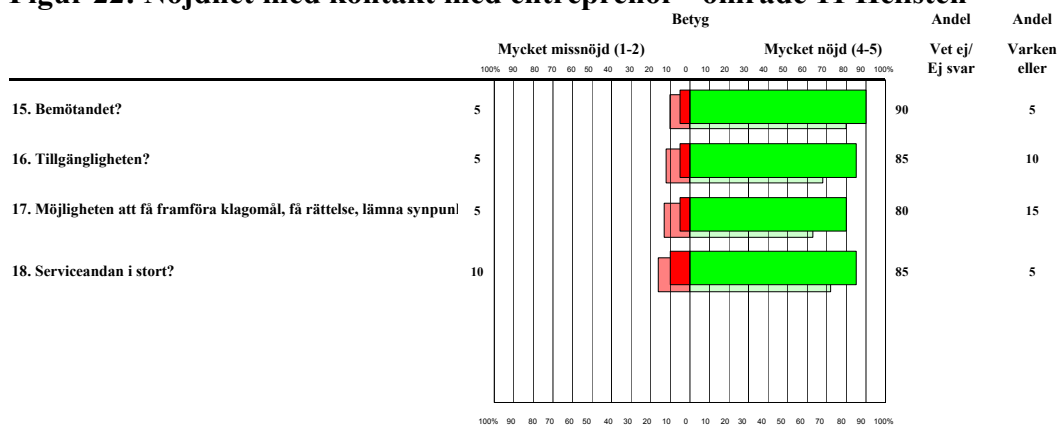
Figur 20: Nöjdhet med kontakt med entreprenör - område 06 Resta



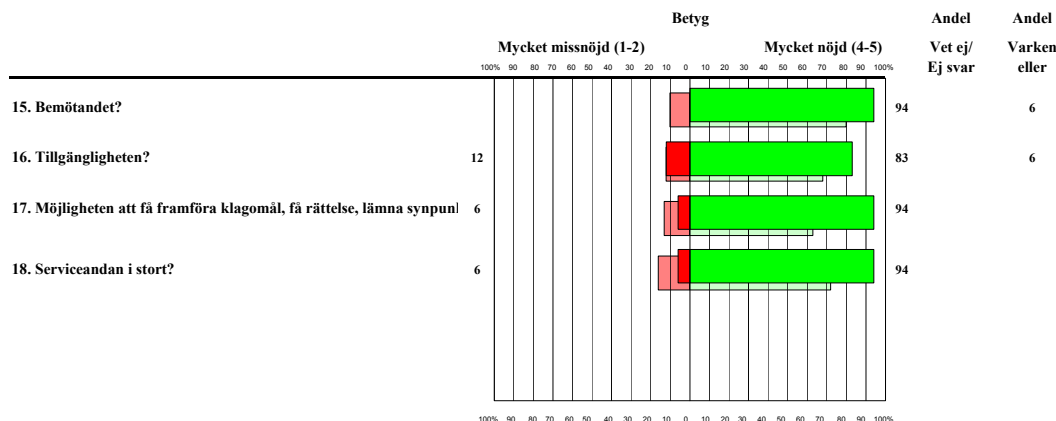
Figur 21: Nöjdhet med kontakt med entreprenör - område 10 Resta



Figur 22: Nöjdhet med kontakt med entreprenör - område 11 Hellsten



**Figur 23: Nöjdhet med kontakt med entreprenör - område 12 Lise-Lotte Lööf**



Mest nöjda med sin kontakt med entreprenören är kunderna inom områdena 12 (Lise-Lotte Lööf) och område 11 (Hellsten). Här anger 94 % respektive 85 % av kunderna att de är nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande siffra för entreprenörerna som helhet är 72 %.

Mest kritiska till sin kontakt med entreprenören är kunderna inom Resta 06 och inom Melskärs område. Här säger 54 % respektive 53 % av kunderna att de som helhet är nöjda med serviceandan i stort.

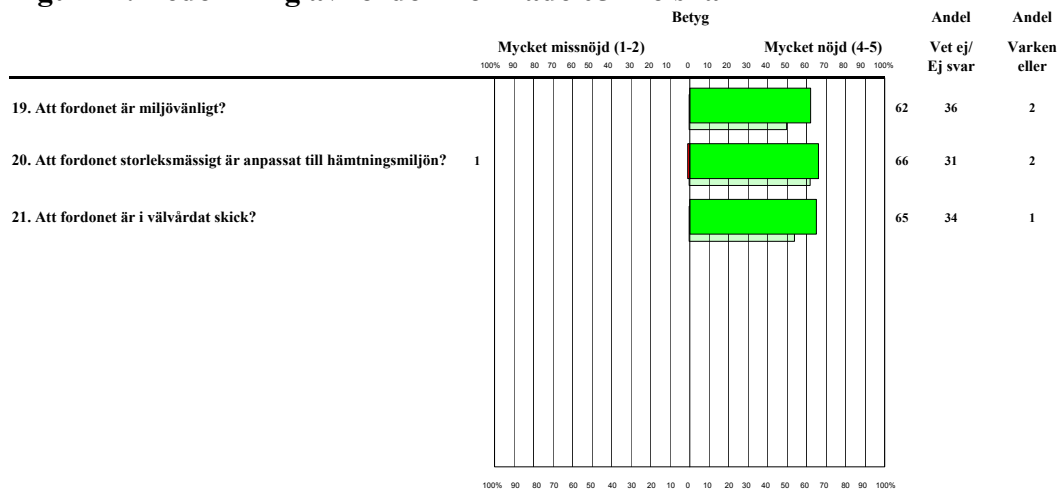
### Fordonen

I undersökningen studeras även hur kunderna ser på entreprenörens fordon som används i samband med hämtning av hushållsavfall. Fordonen belyses ur tre olika aspekter; miljövänlighet, storleksmässigt anpassat till hämtningsmiljön och hur välvårdat fordonet är.

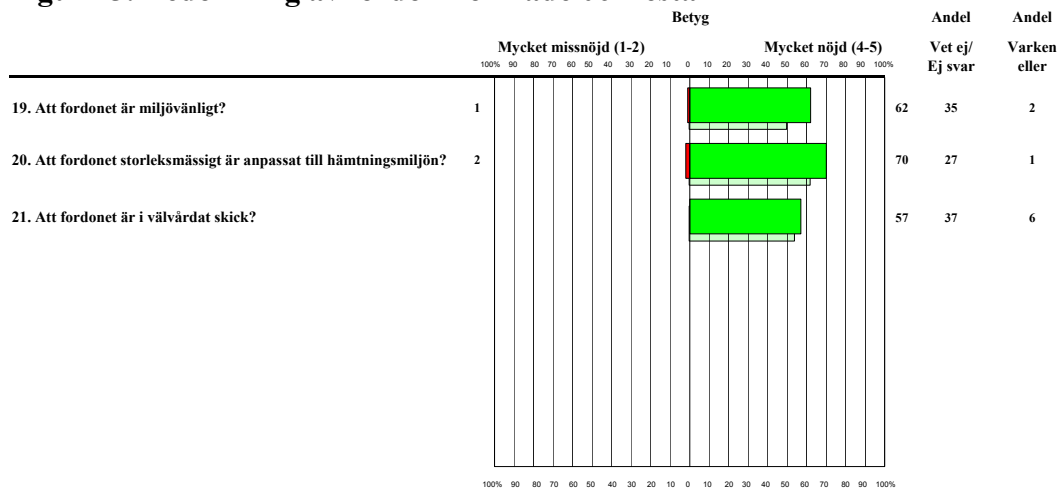
Kundernas bedömningar innehåller betydande inslag av vet ej svar. Detta gäller framförallt för entreprenören Hellstens fordon som upplevs som mest anonyma i undersökningen. Undersökningen kan inte förklara denna skillnad mot övriga entreprenörer. Studeras enskilda kvalitetsfaktorer så framstår fordonens miljövänlighet som särskilt anonymt. En viktig slutsats är att fordonen bör profileras tydligare i olika informationsområden.

Bäst betyg får samtliga entreprenörer för hur väl anpassat fordonen är för hämtningsmiljön.

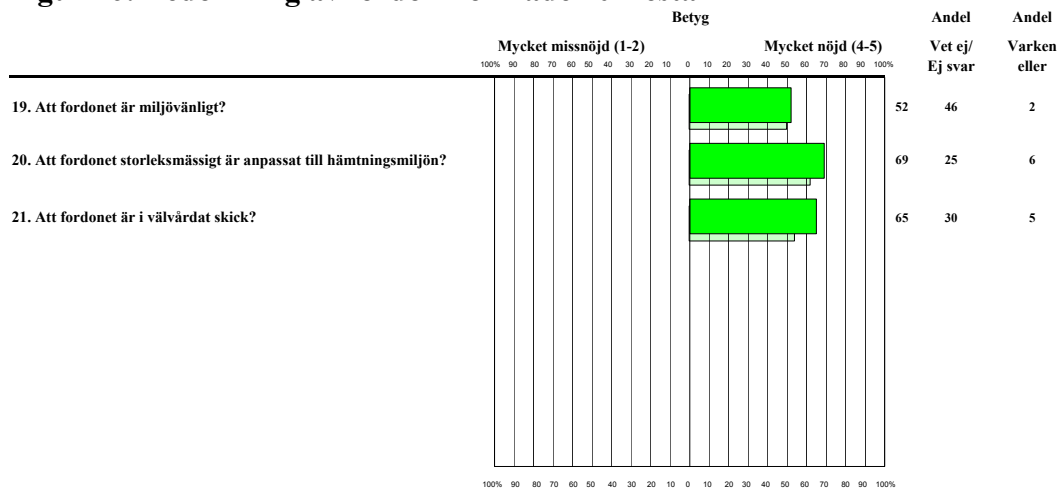
**Figur 24: Bedömning av fordon - område 05 Melskär**



**Figur 25: Bedömning av fordon - område 06 Resta**

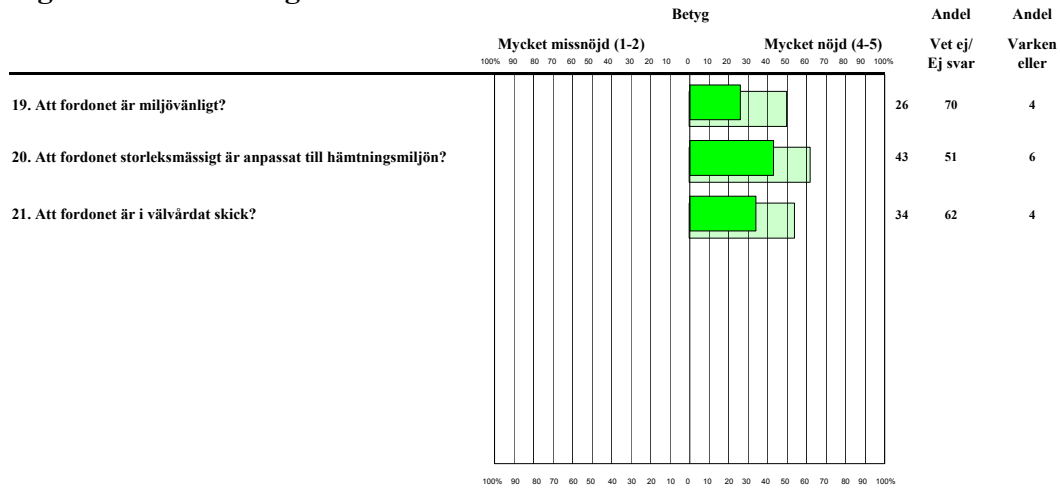


**Figur 26: Bedömning av fordon - område 10 Resta**

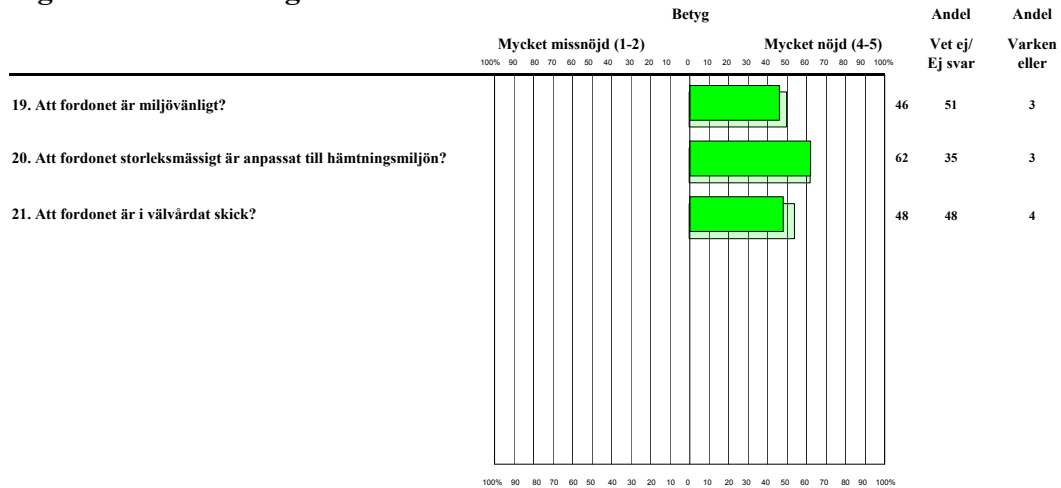




**Figur 27: Bedömning av fordon - område 11 Hellsten**



**Figur 28: Bedömning av fordon - område 12 Lise-Lotte Lööf**



## Betyg på sophämtning som helhet

93 % av Melskärs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 36 % mycket nöjda. 2 % av Melskärs kunder är direkt missnöjda.

87 % av Restas (06) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 43 % mycket nöjda. 5 % av Restas (06) kunder är direkt missnöjda.

95 % av Restas (10) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 49 % mycket nöjda. 3 % av Restas (10) kunder är direkt missnöjda.

95 % av Hellstens kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 60 % mycket nöjda. 2 % av Hellstens kunder är direkt missnöjda.

95 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 68 % mycket nöjda. 2 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är direkt missnöjda.

Totalbetyget på sophämtningen är bra. Den stora utmaningen inför kommande mätningar är att försöka öka andelen kunder som är mycket nöjda. Särskilt Melskär bör arbeta med detta fokus. Noterbar är Lise-Lotte Lööfs höga andel mycket nöjda kunder 68 %.

De kunder som är missnöjda med sin sophämtning fick också ange skälen till detta. Det är få kunder som är missnöjda. Bland kunderna märks missnöje med att sophämtning uteblir och att soporna inte hämtas på utsatt tid.

### 4. Resultatredovisning – fastighetskunder

Avsnittet inleds med en kortfattad beskrivning av de olika frågeställningarna. I direkt anslutning till beskrivningen återfinns resultaten redovisade i diagramform. Varje diagram omfattar ett antal kvalitetsfaktorer dvs. de konkreta frågeställningarna. Alla siffror i diagrammet är i procent och visar total resultatet. Den gröna (ljusa) stapeln visar de starka sidorna dvs. de kunder som satt betyg 4 eller 5. Röd (mörk) stapel är de svaga områdena dvs. betyg 1 eller 2. Siffrorna i slutet på varje stapel anger den gröna (ljusa) respektive den röda (mörka) stapelns tal. Det som också redovisas i diagrammet är andelen av kunderna som antingen svarat vet inte eller betyg 3. Den bakom liggande stapeln redovisar resultatet för hela det aktuella kundsegmentet.

Bland fastighetskunderna studeras följande områden och entreprenörer;

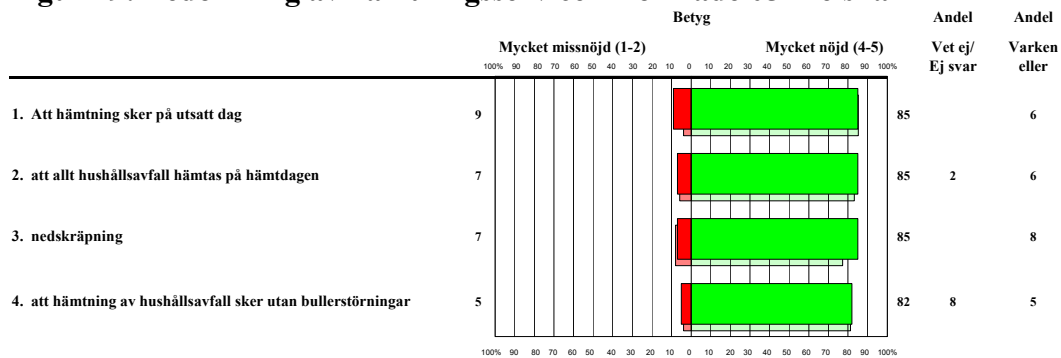
Område	Entreprenör
05	Melskär
06	Resta
10	Resta
11	Hellsten
12	Lise-Lotte Lööf

#### Hämtningsservice

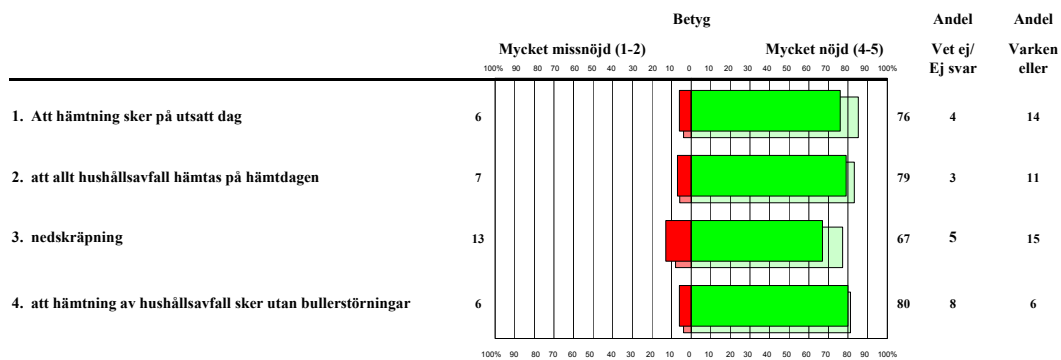
Överlag ger fastighetskunderna, oavsett entreprenör, ett bra betyg till sophämtningen. Enkelt uttryckt skulle resultatet kunna sammanfattas med hög kvalitet och okunskap. Först bedöms hur själva hämtningen fungerar för kunden. Sker hämtning på utsatt dag, att allt hushållsavfall hämtas på hämtdagen, nedskräpning och buller störningar.

Noterbart för samtliga entreprenörer och parametrar är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar av kunderna som säger sig vara nöjda. Runt 8 av 10 kunder är nöjda med entreprenören i dessa avseenden. Det finns några observandum som bör noteras och det är i område 06 och 10 här finns en mer påtaglig kritik mot nedskräpning i samband med hämtning av hushållsavfallet som inte finns i övriga områden. Dessutom är kunderna inom område 06 med Resta som entreprenör inte lika nöjda med att hämtning sker på utsatt dag som i övriga områden.

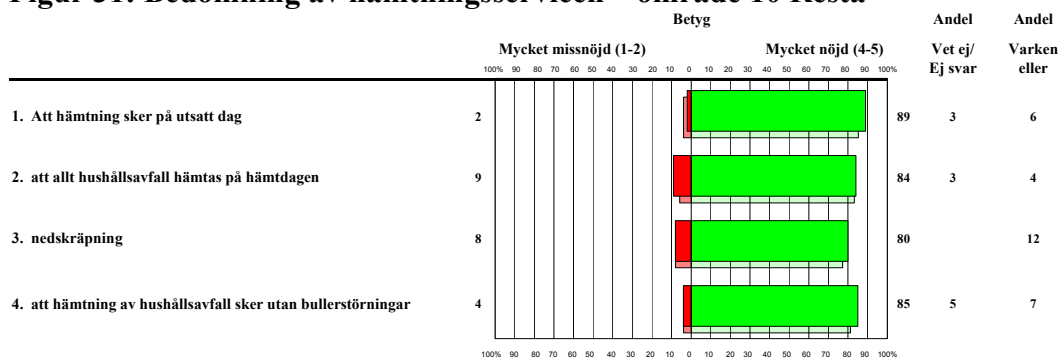
**Figur 29: Bedömning av hämtningsservicen – område 05 Melskär**



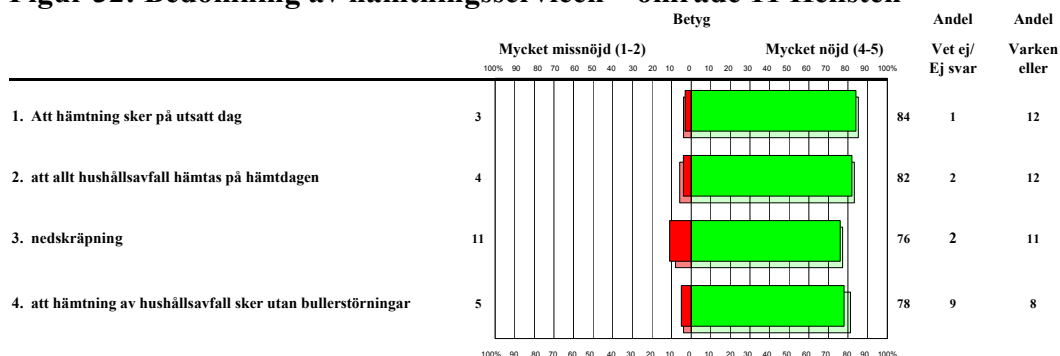
**Figur 30: Bedömning av hämtningsservicen – område 06 Resta**



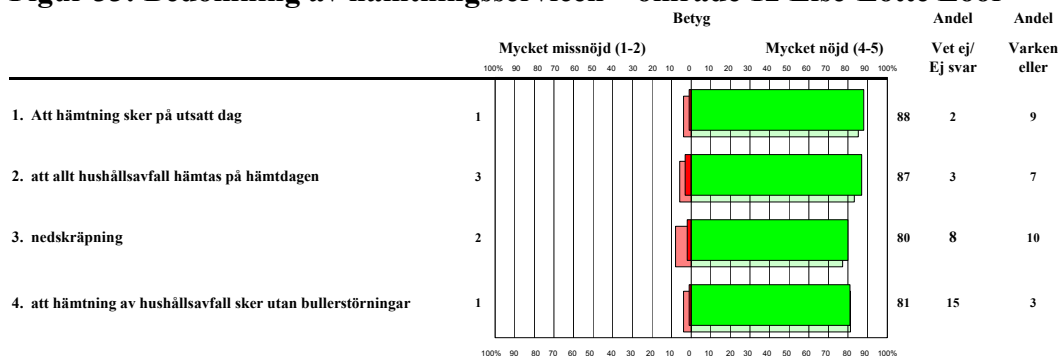
**Figur 31: Bedömning av hämtningsservicen – område 10 Resta**



**Figur 32: Bedömning av hämtningsservicen – område 11 Hellsten**



**Figur 33: Bedömning av hämtningsservicen – område 12 Lise-Lotte Lööf**



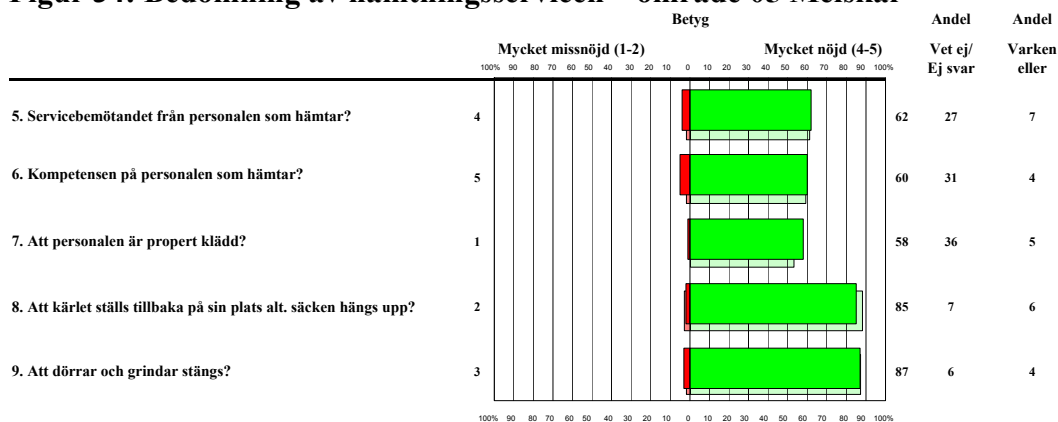
**Hämtningsservicen**

Nedan studeras kvalitetsfaktorer som behandlar servicebemötandet från personalen som hämtar, kompetensen, klädsel, att kärl ställs tillbaka respektive att säcken hängs upp samt att dörrar och grindar stängs. Frågorna om hämtningsservicens servicebemötande, kompetens och klädsel utmärks av relativt höga andelar ”vet inte” svar. Detta hänger förmodligen samman med att kunden inte har erfarenhet av entreprenören i dessa avseenden. Ett sätt att komma ifrån andelen vet inte svar är att i olika informationsåtgärder riktade mot kunden profilera bemötande, klädsel, kompetens.

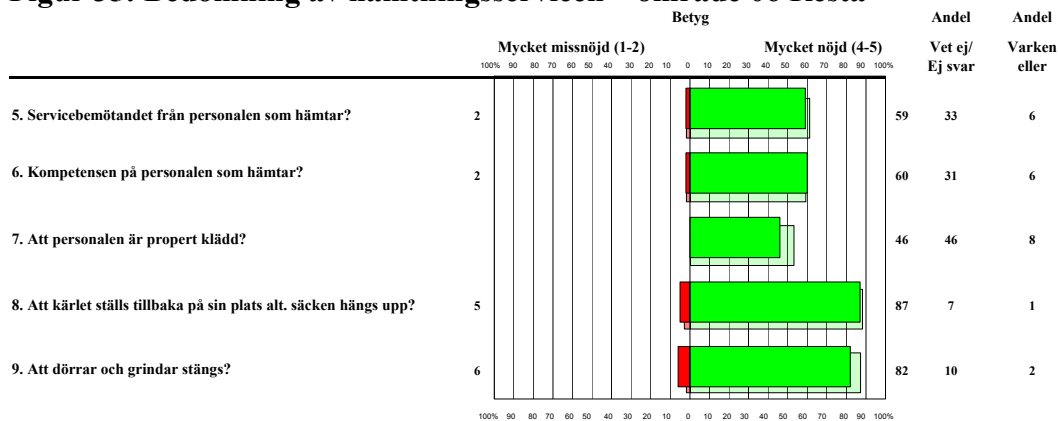
**Ställa på plats och dörrar**

Däremot när det gäller att hänga upp säcken eller att ställa tillbaka kärlet är kunderna överlag nöjda. Detta gäller även för hur dörrar och grindar stängs. Bäst betyg får entreprenören Lise-Lotte Lööf.

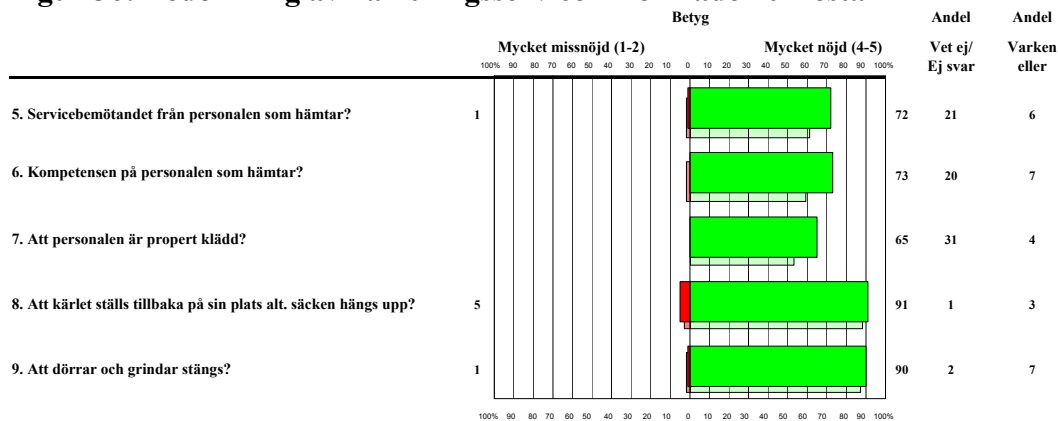
**Figur 34: Bedömning av hämtningsservicen – område 05 Melskär**



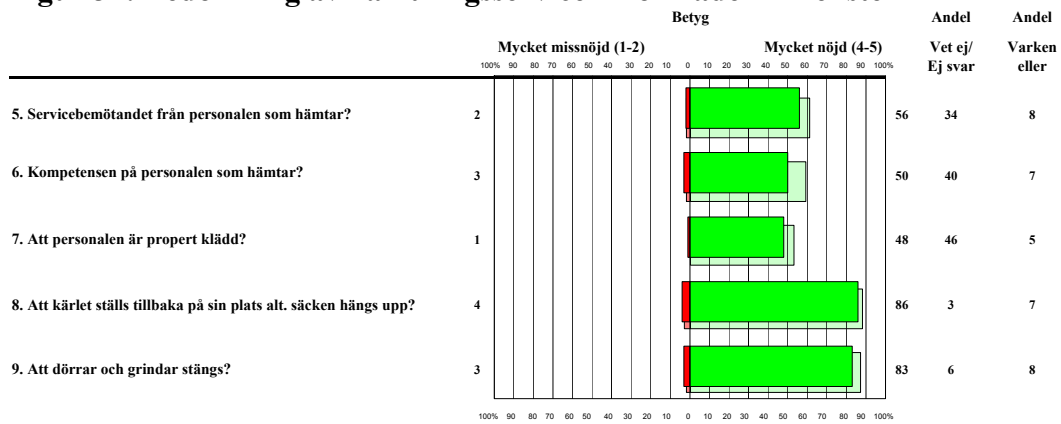
**Figur 35: Bedömning av hämtningsservicen – område 06 Resta**



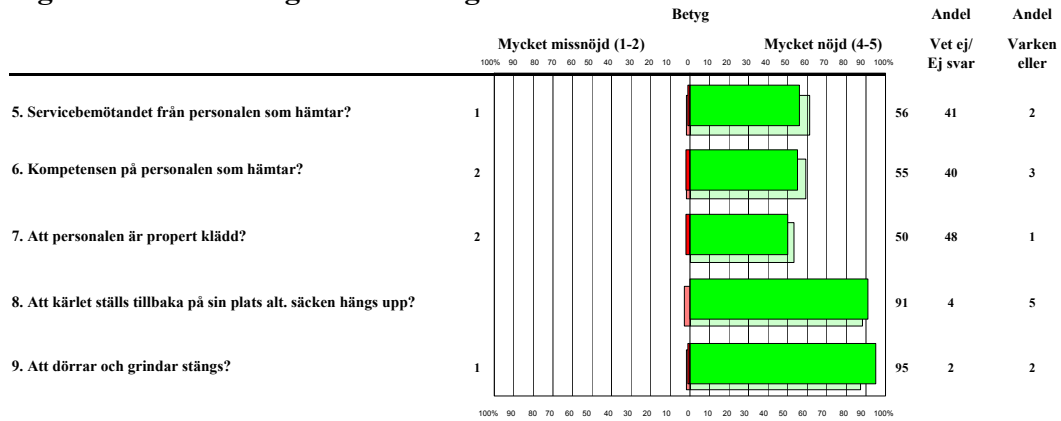
**Figur 36: Bedömning av hämtningsservicen – område 10 Resta**



**Figur 37: Bedömning av hämtningsservicen – område 11 Hellsten**



**Figur 38: Bedömning av hämtningsservicen – område 12 Lise-Lotte Löf**



### Hämtning innan 06 00

I undersökningen ställdes följande fråga

*Sker hämtning av hushållsavfall före 06 00 på vardagar?*

	05 Melskär	06 Resta	10 Resta	11 Hellsten	12 Lööf
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	5	7	2	12	2
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	10	8	6	3	8
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	13	9	15	6	8
<b>Nej aldrig</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>65</b>
<b>Vet inte</b>	28	24	23	37	17

Alla siffror i ovanstående sammanställning är i procent

Att hämtning sker innan 06 00 är mer utbrett inom Melskärs och i Hellstens område. Här säger 44 respektive 42 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan 06 00. Motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 51 %. Även inom område 06 med entreprenör Resta finns indikationer på hämtning innan 06 00 är något mer utbrett än hos Resta 10 och Lise-Lotte Lööf.



### Utebliven hämtning

I undersökningen ställdes följande fråga

*Har du haft problem med att hämtning av hushållsavfall uteblivit under det senaste året?*

	05 Melskär	06 Resta	10 Resta	11 Hellsten	12 Lööf
<b>Ja ofta, ständigt och jämt</b>	3	4	1	2	-
<b>Ja, ibland, det händer då</b>	9	9	8	15	9
<b>Nej mer sällan, vid något enstaka tillfälle</b>	16	19	10	19	13
<b>Nej aldrig</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>62</b>	<b>69</b>
<b>Vet inte</b>	9	4	12	2	9

Alla siffror i ovanstående sammanställning är i procent

Problem med utebliven hämtning är något utbrett inom område 11 (Hellsten) än inom övriga områden.

De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet kunder väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iakttas. Det kan konstateras att inom Hellstens Område 11 sker vanligtvis hämtning efter det att kunden ringt in ett klagomål för att få sin hämtning dagen efter.

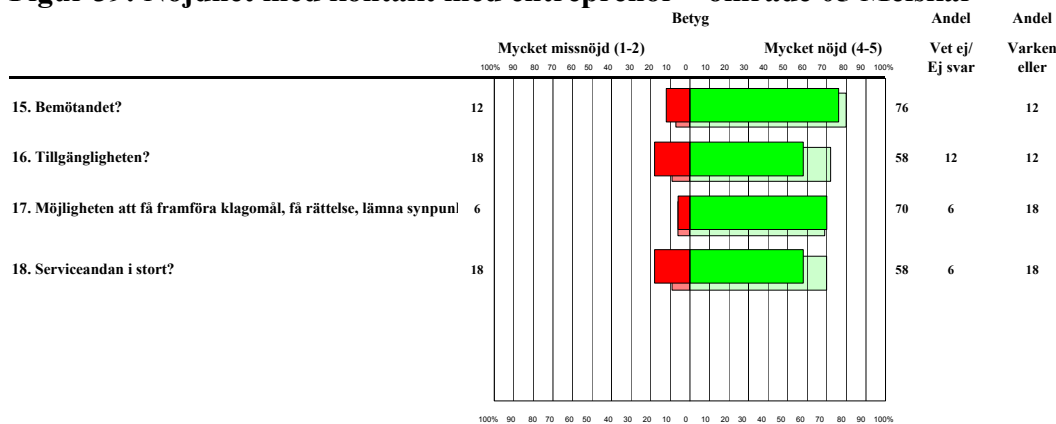
### Kontakt med entreprenören

I område 05 Melskär har 17 % av kunderna varit i kontakt med entreprenören medan motsvarande siffra för Resta 06 är 26 %, Resta (10) 14 %, Hellsten (11) 27 % och för Lise-Lotte Lööf 23 % av kunderna.

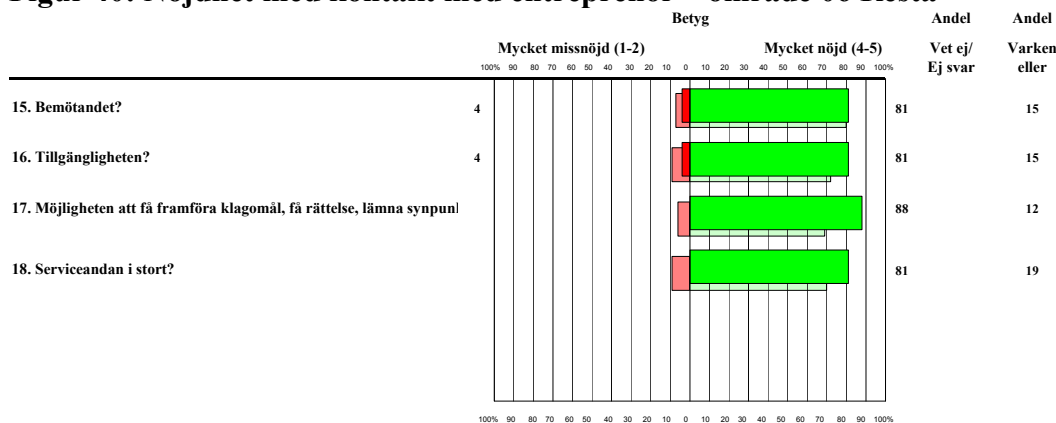
Den vanligaste kontaktorsaken är för samtliga entreprenörer är utebliven sophämtning. Särskilt markant är detta bland Melskärs kunder.

De kunder som varit i kontakt med entreprenören fick också bedöma hur nöjd man varit med denna kontakt. Här studeras entreprenörens bemötande, tillgänglighet, kunna få rättelse och serviceandan i stort.

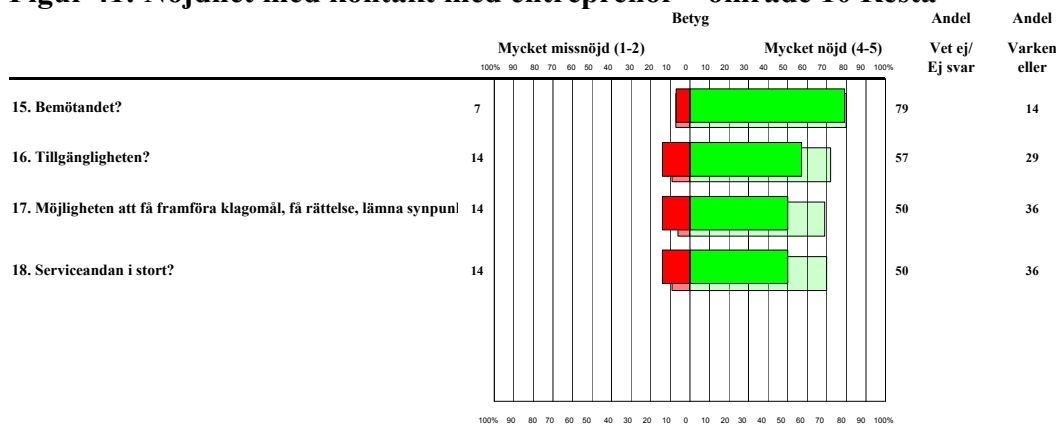
**Figur 39: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – område 05 Melskär**



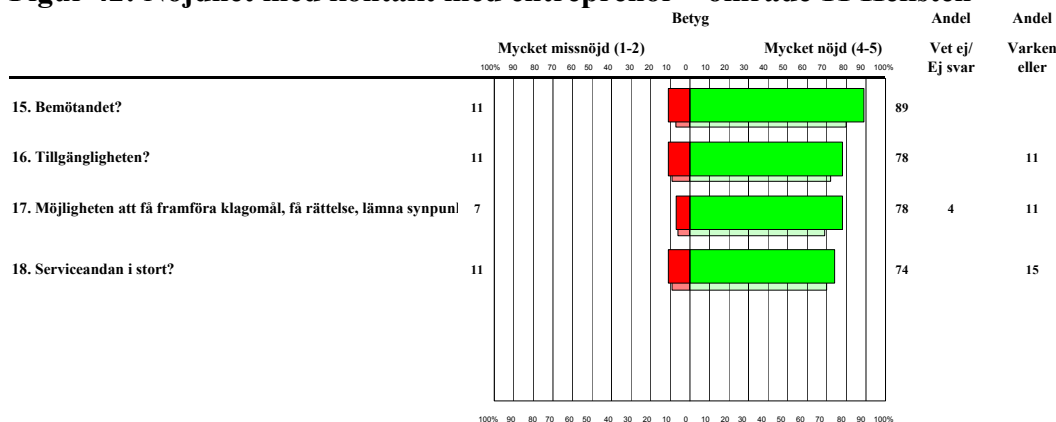
**Figur 40: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – område 06 Resta**



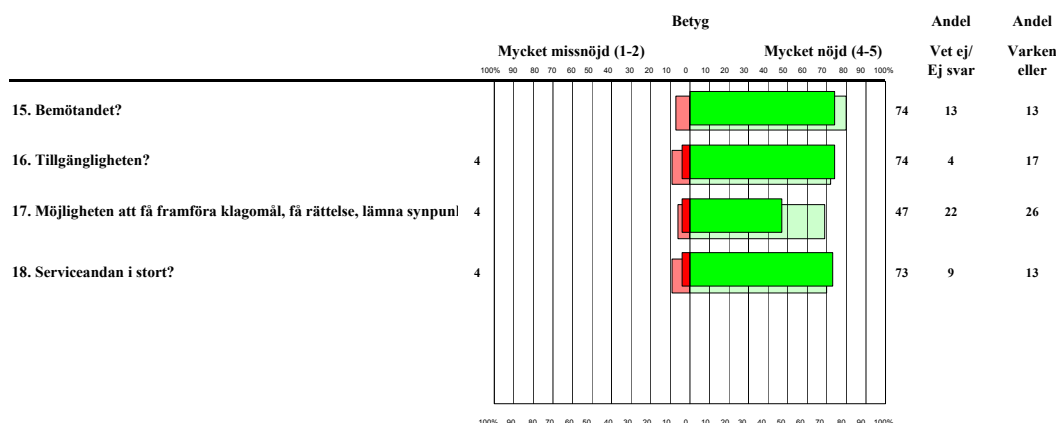
**Figur 41: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – område 10 Resta**



**Figur 42: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – område 11 Hellsten**



**Figur 43: Nöjdhet med kontakt med entreprenör – område 12 Lise-Lotte Lööf**



Mest nöjda med sin kontakt med entreprenören är kunderna inom område 06 (Resta). Här anger 81 av kunderna att de är nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande siffra för entreprenörerna som helhet är 70 %.

Mest kritiska till sin kontakt med entreprenören är kunderna inom Resta 10 och inom Melskärs område. Här säger 50 % respektive 58 % av kunderna att de som helhet är nöjda med serviceandan i stort. Det är noterbart att entreprenör Resta både ligger i topp och i botten när det gäller serviceandan i stort. Frågan är varför det kan skilja sig så markant mellan de båda områdena. Detta kan undersökningen inte förklara.

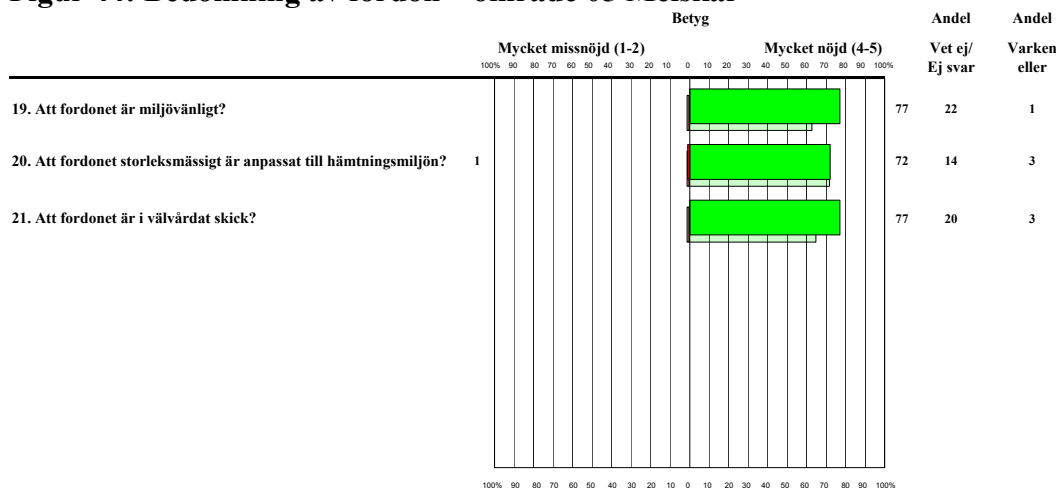
**Fordonen**

I undersökningen studeras även hur kunderna ser på entreprenörens fordon som används i samband med hämtning av hushållsavfall. Fordonen belyses ur tre olika aspekter; miljövänlighet, storleksmässigt anpassat till hämtningsmiljön och hur välvårdat fordonet är.

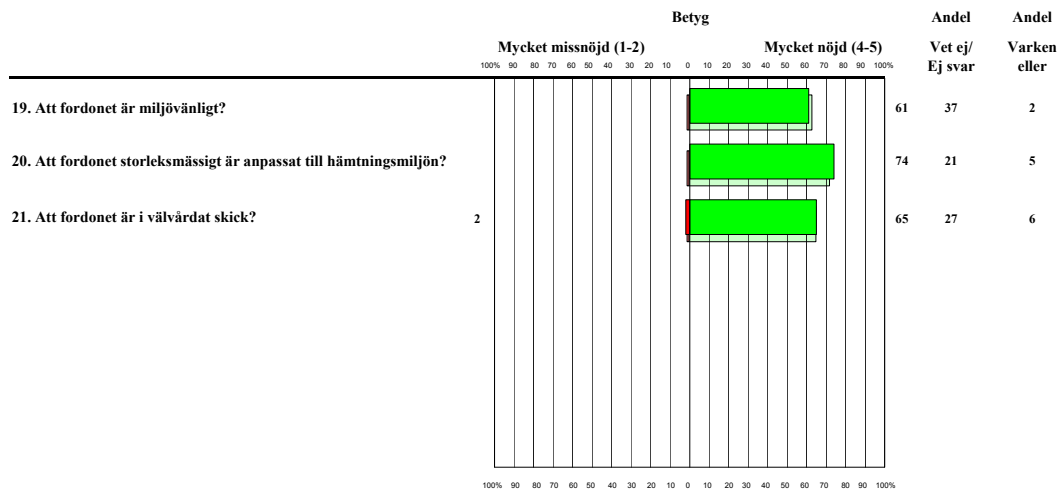
Kundernas bedömningar innehåller betydande inslag av vet ej svar. Detta gäller framförallt för entreprenören Lise-Lotte Lööfs fordon som upplevs mest anonyma inom kundsegmentet – fastighetsägare. Undersökningen kan inte förklara denna skillnad mot övriga entreprenörer. Studeras enskilda kvalitetsfaktorer så framstår fordonens miljövänlighet som särskilt anonymt. En viktig slutsats är att fordonen bör profileras tydligare i olika informationssammanhang.

Bäst betyg överlag får hur väl anpassat fordonen är till hämtningsmiljön.

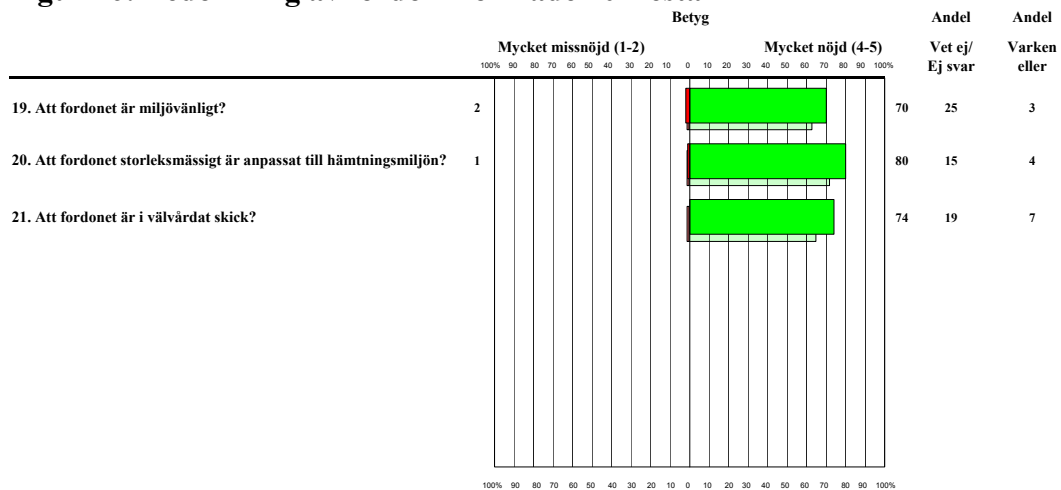
**Figur 44: Bedömning av fordon – område 05 Melskär**



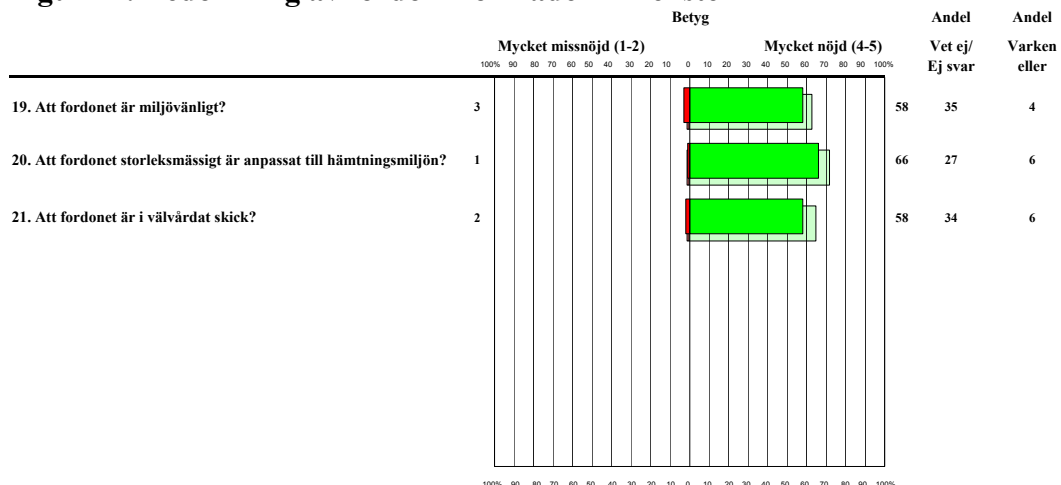
**Figur 45: Bedömning av fordon – område 06 Resta**



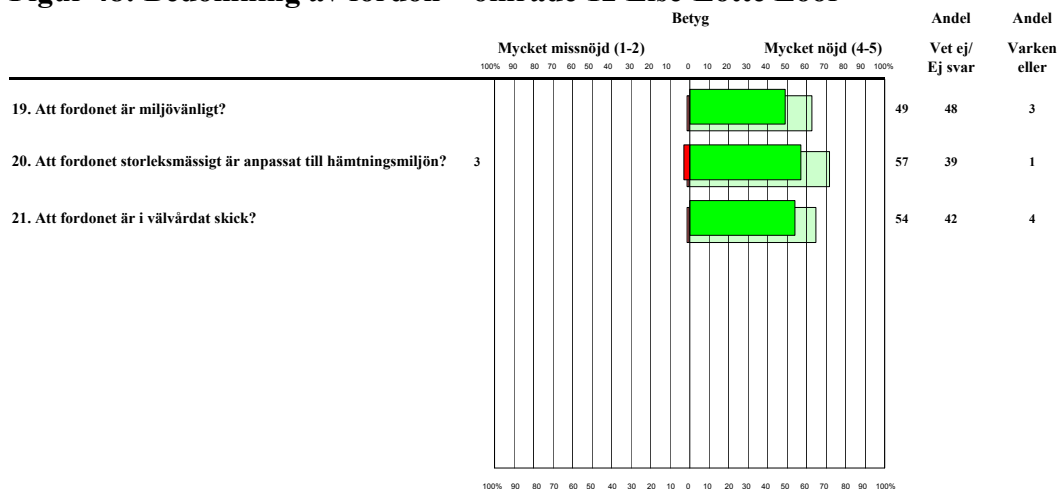
**Figur 46: Bedömning av fordon – område 10 Rosta**



**Figur 47: Bedömning av fordon – område 11 Hellsten**



**Figur 48: Bedömning av fordon – område 12 Lise-Lotte Lööf**



### Betyg på sophämtning som helhet

89 % av Melskärs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 46 % mycket nöjda. 8 % av Melskärs kunder är direkt missnöjda.

81 % av Restas (06) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 36 % mycket nöjda. 3 % av Restas (06) kunder är direkt missnöjda.

88 % av Restas (10) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 48 % mycket nöjda. 6 % av Restas (10) kunder är direkt missnöjda.

88 % av Hellstens kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 42 % mycket nöjda. 5 % av Hellstens kunder är direkt missnöjda.

89 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 61 % mycket nöjda. 1 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är direkt missnöjda.

Totalbetyget på sophämtningen är bra. Den stora utmaningen inför kommande mätningar är att försöka öka andelen kunder som är mycket nöjda. Särskilt Resta område 06 bör arbeta med detta fokus. Noterbar är Lise-Lotte Lööfs höga andel mycket nöjda kunder 61 %.

De kunder som är missnöjda med sin sophämtning fick också ange skälen till detta. Det är få kunder som är missnöjda. Bland kunderna märks missnöje med att sophämtning uteblir och att soporna inte hämtas på utsatt tid.