

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

VÄRMDÖ KOMMUN

Januari 2014



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Presentation av PROFITEL	3
Bakgrund, syfte och kort om mätningen	4
Deltagande kommuner	6
Resultat telefoni	7
Tillgänglighet (Mått 2)	8
Svar på frågan	9
Information	10
Intresse och engagemang	11
Bemötande (Mått 3)	12
Svarstid 1: Växeln	13
Svarstid 2: Kontakt med handläggare	17
Hälsningsfras handläggare	21
Helhetsintryck	25
Resultat e-post	29
Svarstider	30
Svarstider/Svar på fråga (Mått 1)	32
Avsändare (Kontaktuppgifter)	33
Svarskvalitet	34
Sammanfattning	36
Ej besvarade brev	37

KORT OM UNDERSÖKNINGS- OCH RÅDGIVNINGSFÖRETAGET PROFITEL

PROFITEL är ett oberoende undersöknings- och rådgivningsföretag inom kommunikation och kundservice med tonvikt på telefoni och e-post. Med en helhetssyn som involverar människa, teknik och ekonomi har vi utvecklat en framgångsrik process, som genomsyras av våra mätningar och utveckling av hanteringen av kundkontakter per telefon och e-post. Målet med processen är att öka organisationernas kommunikationskvalitet och effektivitet i syfte att medverka till bättre ekonomi i organisationen och stärka varumärket.

PROFITEL erbjuder en rad kvalificerade tjänster för att säkerställa en professionell tele- och e-posthantering. Vi är verksamma över hela landet sedan 1994. Våra uppdragsgivare är välkända organisationer och företag, företrädesvis medelstora och större verksamheter inom såväl den offentliga som den privata sektorn.

VÅR SYN PÅ KOMMUNIKATION PER TELEFON OCH E-POST

Vår erfarenhet har gett oss insikten att sanningens ögonblick om telefonin och e-postkommunikationen, med alla dess ingredienser, fungerar eller inte är när man tar kontakt. Får vi kontakt med sökt person eller funktion? Hur blir vi bemötta? Hur snabbt får vi svar? Fungerar tekniken? Ringer man tillbaka eller mailar sina svar snabbt? Agerar telefonisterna och övriga personalen i enlighet med de förväntningar som ställs på en väl fungerande kommunikation? M.m.

Kort och gott, det är detta och mycket mer som vi undersöker för att se om kundmötena per telefon och e-post lever upp till organisationens förväntningar och de kontaktandes behov av service och möjligheten att få uträtta sina ärenden.

Kommunikationens betydelse som framgångsfaktor ökar hela tiden. Att erbjuda omvärlden goda möjligheter att kontakta sin organisation samt att ha smidiga interna kommunikationsflöden är mycket viktiga förutsättningar för att kunna öka tillgängligheten, servicegraden och effektiviteten i det dagliga arbetet. Kontakter per telefon och e-post fungerar som sensorer mot omvärlden och påverkar alltså i allra högsta grad organisationens varumärke, ekonomi och effektivitet.

För mer information om PROFITEL och vad vi kan bistå med, vänligen läs mer på www.profitel.se.



BAKGRUND

PROFITEL har enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört den årliga mätningen av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Instruktionerna inkluderar såväl upplägg som omfattning och frågeunderlag. Mätningen skedde inom ramen för Kommunens Kvalitet i Korthet och 126 stycken kommuner deltog, varav Värmdö kommun är en.

SYFTE

Syftet med den genomförda mätningen var att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunerna svarade på de frågor som ställdes. Resultatet redovisas för respektive kommun och totalresultatet jämförs med de övriga kommunerna.

OM MÄTNINGEN - METOD

1) Servicemätning via telefon

- Vi ringer via huvudväxeln och söker nio olika förvaltningar eller motsvarande med överenskomna frågor för respektive förvaltning. Dessa förvaltningar är: Bygg, Förskola, Grundskola, Individ- & familj, Miljö & hälsa, Äldreomsorg, Handikappomsorg, Kultur & fritid och Gator och vägar.
- Tre olika frågor per förvaltning. Varje fråga ställs två gånger (två uppringningar).
- Totalt genomförs 54 alternativt 108 uppringningar (varje fråga ställs fyra gånger i utökad variant – gäller Värmdö kommun)
- Mätperiod: 4-5 veckor. Samtalen rings vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00–16.30.
- Vi mäter nedanstående parametrar (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderas som: God, Medelgod och Dålig.

Tillgänglighet	Svar på frågan	Information	Intresse och engagemang	Bemötande
----------------	----------------	-------------	-------------------------	-----------

Extra! Vi levererar också utöver ovan:

Svarstid till växeln	Svarstid till Kontaktcenter/kundtjänst/handläggare (kopplingstid)
Hälsningsfraser vid svar efter koppling	Besked om "vem" som svarar på frågorna *
Helhetsintryck på en femgradig skala	En detaljerad samtalsspecifikation **

* Vi redovisar om vi får svar på frågan direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) eller svar på frågan efter koppling av den svarande personen (kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare).

** Specifikationen visar, förutom bedömningarna av de samtal som besvarats, även t.ex. undersökarnas fritextkommentarer samt antalet samtal som hamnat i röstbrevlådor/mobilsvår, avbrutits p.g.a. mer än 60 sekunders väntan och avbrutits p.g.a. upptagetton.

2) Serviceundersökning via e-post

Vi skickar 54 e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Vi mäter:

- Svarstid (även andel svar inom två arbetsdagar och andel "ej svar") samt medelsvarstid
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms)
- Svarskvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.)
- Redovisning av mail som inte besvarades.

Upplägget i övrigt (frågor, mätperiod etc.) är detsamma som i telefonserviceundersökningen.



ALLMÄNNA KOMMENTARER OM MÄTNINGEN

Då mängden samtal och e-post som ringts och skickats till er har varit liten är det viktigt att understryka att resultaten endast ger en indikation på hur väl er kommun har presterat.

Totalresultatet per kommun (d.v.s. 54 eller 108 samtal respektive 54 mail) ger en bättre bild av verkligheten än de resultat som redovisas på "förvaltningsnivå" (Bygg, Äldreomsorg etc.), vilka får ses som en ren indikation. Resultaten på "förvaltningsnivå" varierar stort procentuellt beroende på mängden samtal eller e-postkontakter som har bedömts.

Ert resultat är i stora drag alltså en indikation om hur ni ligger till inom respektive mätområde och hur ni ligger till i jämförelse med andra kommuner. Resultatet kan användas som en intern intresseväckare och som en utgångspunkt för ett fortsatt arbete inom området.

I några fall hos några kommuner kan det saknas bedömningsunderlag med konsekvensen att det inte finns någon "diagramstapel" för den aktuella förvaltningen d.v.s. värdet = 0.

Undersökningen har genomförts på exakt samma sätt för alla kommuner och således kan dock relevanta jämförelser göras.

MÄTPARAMETRAR TELEFONI

T1 - Tillgänglighet: Andelen lyckade kontaktförsök

T2 - Svar på frågan: Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen? "Vem" svarade på frågorna?

T3 - Information: Kvaliteten på informationen i svaren

T4 - Interesse och engagemang: Interesse och engagemang i svaren från de personer vi talat med

T5 - Bemötande: Hur blev vi bemötta av personalen?

T6 - Svarstid till växel: Tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på ert huvud-/växelnummer.

T7 - Svarstid till förvaltning (kopplingstid): Tiden från koppling av växelpersonalen till att Kontaktcenter/kundtjänst/handläggare har svarat.

T8 - Förvaltningarnas hälsningsfraser: Hälsningsfraser vid svar efter koppling.

T9 - Helhetsintryck på en femgradig skala: En sammanvägning av alla intryck som noterats i respektive samtalsförsök.

MÄTPARAMETRAR E-POST

E1 - Svarstid: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen (även andel svar inom två arbetsdagar och andel "ej svar").

E2 - Medelsvarstid: I arbetstimmar (arbetstid kl. 8-17).

E3 - Svarstid/Svar på fråga: Andelen e-postbrev som besvarades inom två arbetsdagar med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor.

E4 - Avsändare: Kontaktinformationen från avsändaren bedöms.

E5 - Svarskvalitet: Innehåller svaret merinformation, övriga hänvisningar etc.?

JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE ÅRS RESULTAT - KOMMENTARER

Om er kommun har genomfört motsvarande undersökning med annan leverantör tidigare och vi har inkluderat det resultatet i denna presentation som en jämförelse med ert resultat i 2013 års undersökning, tar PROFITEL inget ansvar för riktigheten i denna information. I tidigare rapporter lämnas följande kommentar: *"Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden"*. Vi instämmer.

DELTAGANDE KOMMUNER 2013 ATT JÄMFÖRA MED

Nedanstående kommuner ingår i jämförelsen och benämns "Andra kommuner" i diagrammen.

Ale	Järfälla	Nyköping	Södertälje
Alingsås	Jönköping	Nässjö	Sölvesborg
Aneby	Kalmar	Olofström	Tjörn
Arboga	Karlshamn	Orsa	Tomelilla
Arvika	Karlskoga	Orust	Torsås
Askersund	Karlskrona	Osby	Trollhättan
Bengtstors	Karlstad	Oxelösund	Tyresö
Berg	Katrineholm	Pajala	Töreboda
Borlänge	Klippan	Piteå	Ulricehamn
Borås	Kramfors	Ronneby	Umeå
Botkyrka	Kristinehamn	Rättvik	Upplands Väsby
Båstad	Kumla	Sigtuna	Vadstena
Eda	Kungsbacka	Simrishamn	Vallentuna
Fagersta	Kungälv	Skellefteå	Vansbro
Falkenberg	Kävlinge	Skinnskatteberg	Varberg
Falun	Laholm	Skövde	Vetlanda
Finspång	Laxå	Sollefteå	Vilhelmina
Gnesta	Lekeberg	Sollentuna	Vingåker
Grums	Lidköping	Sorsele	Vännäs
Gullspång	Lilla Edet	Sotenäs	Värmdö
Götene	Lomma	Stenungsund	Västerås
Habo	Ludvika	Storuman	Ånge
Hallstahammar	Lysekil	Strängnäs	Åre
Halmstad	Malung-Sälen	Strömstad	Älvdalen
Hammarö	Mariestad	Strömsund	Öckerö
Heby	Mellerud	Sundsvall	Örnsköldsvik
Helsingborg	Munkedal	Sunne	Österåker
Hylte	Mörbylånga	Svalöv	Östhammar
Härjedalen	Nacka	Svedala	Östra Göinge
Härryda	Norsjö	Svenljunga	Övertorneå
Hässleholm	Nybro	Säffle	
Höganäs	Nykvarn	Säter	



RESULTAT TELEFONI



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

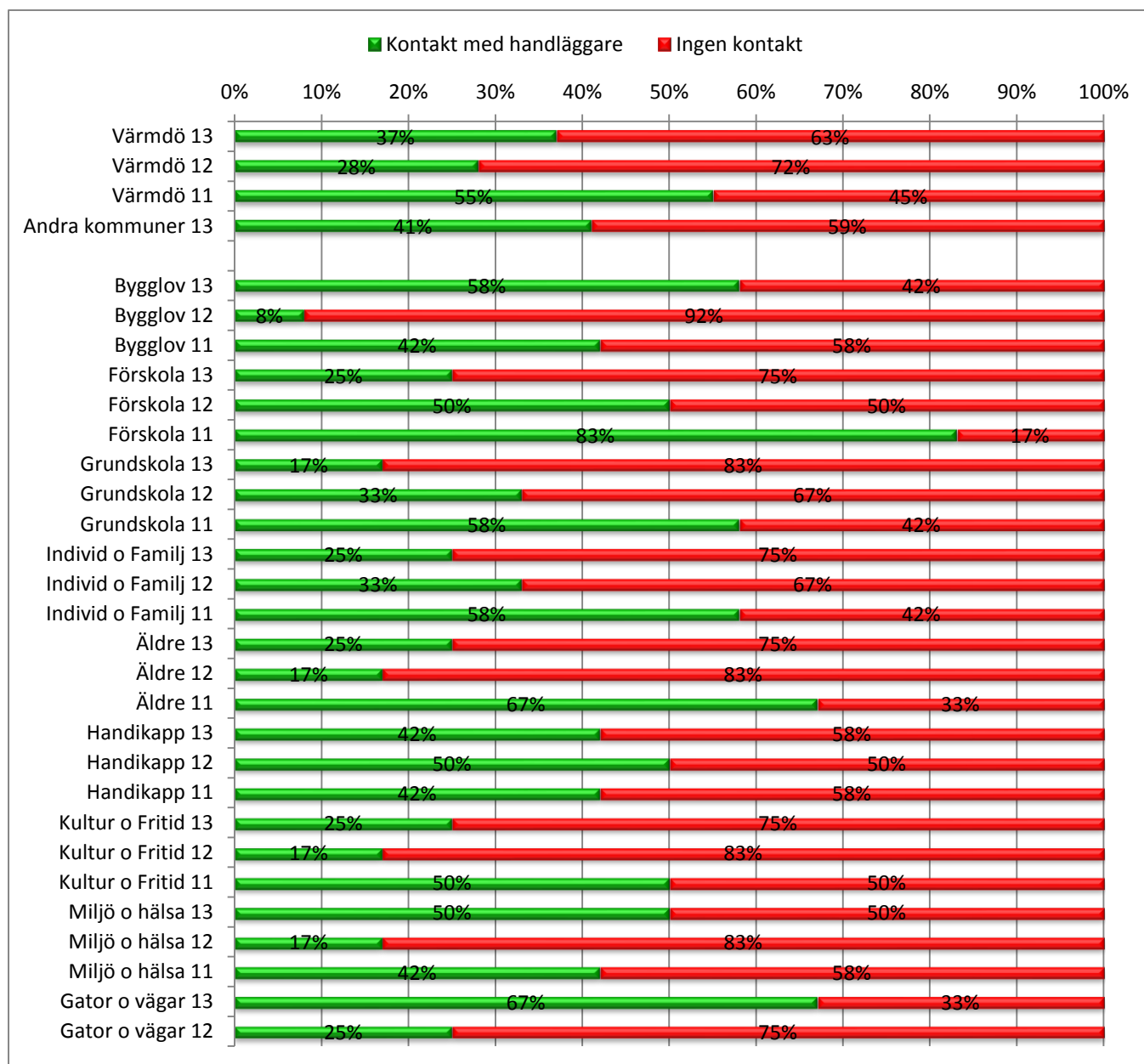
Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 126 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

Mätparameter T1: Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhöles. (Motsvarar "Mått 2")

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: Vid ev. röstbrevlåda etc. har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

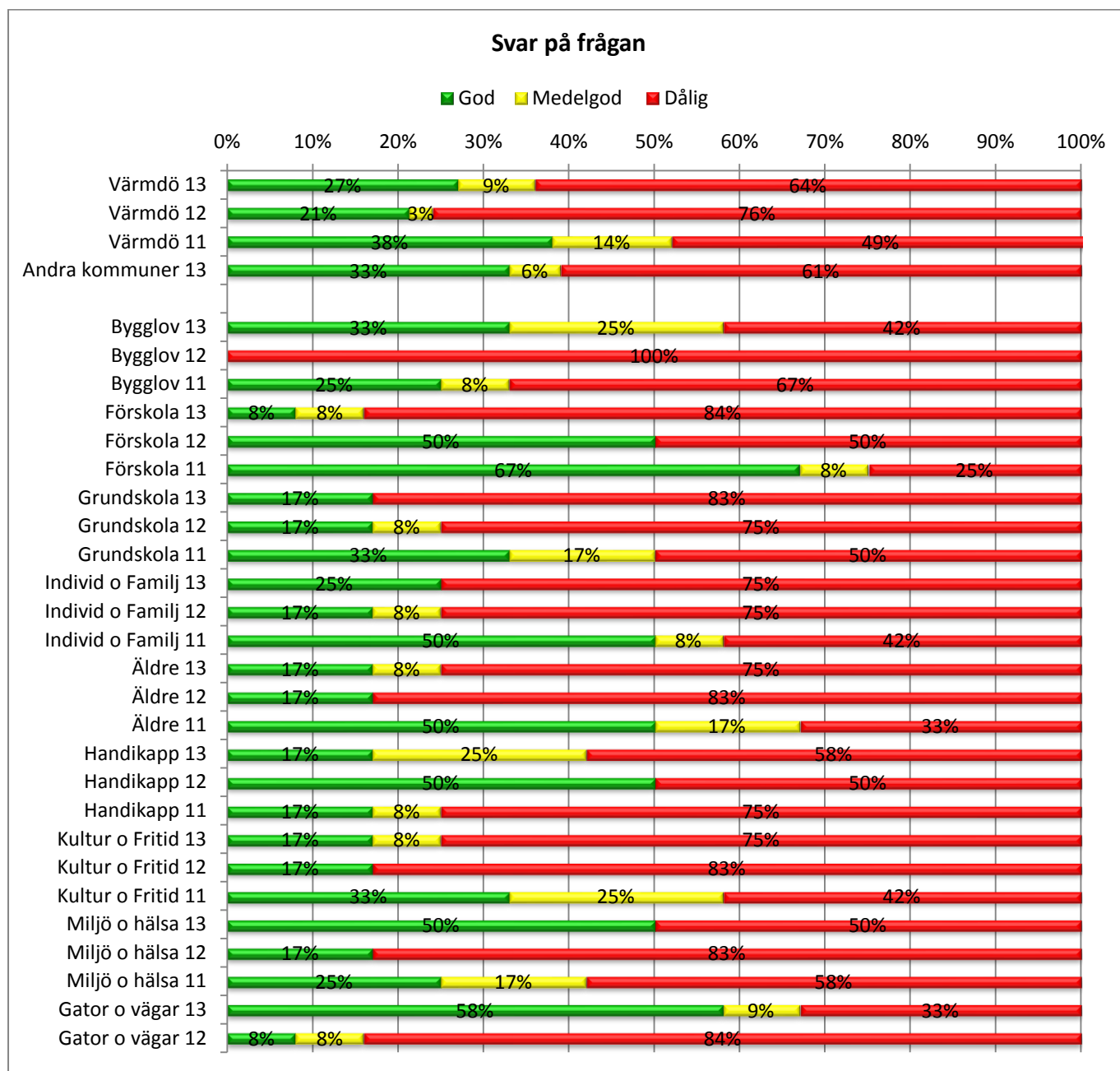
PROFITELs erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att vi som uppringare får svar i 40-45% av de samtal då vi söker en specifik person. När vi har ett ärende och inte söker någon namngiven person direkt bör tillgängligheten vara mycket högre.

Er kommuns totalresultat avseende "tillgänglighet" är **i nivå med** genomsnittet.

SVAR PÅ FRÅGAN

Mätparameter T2: Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen?

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



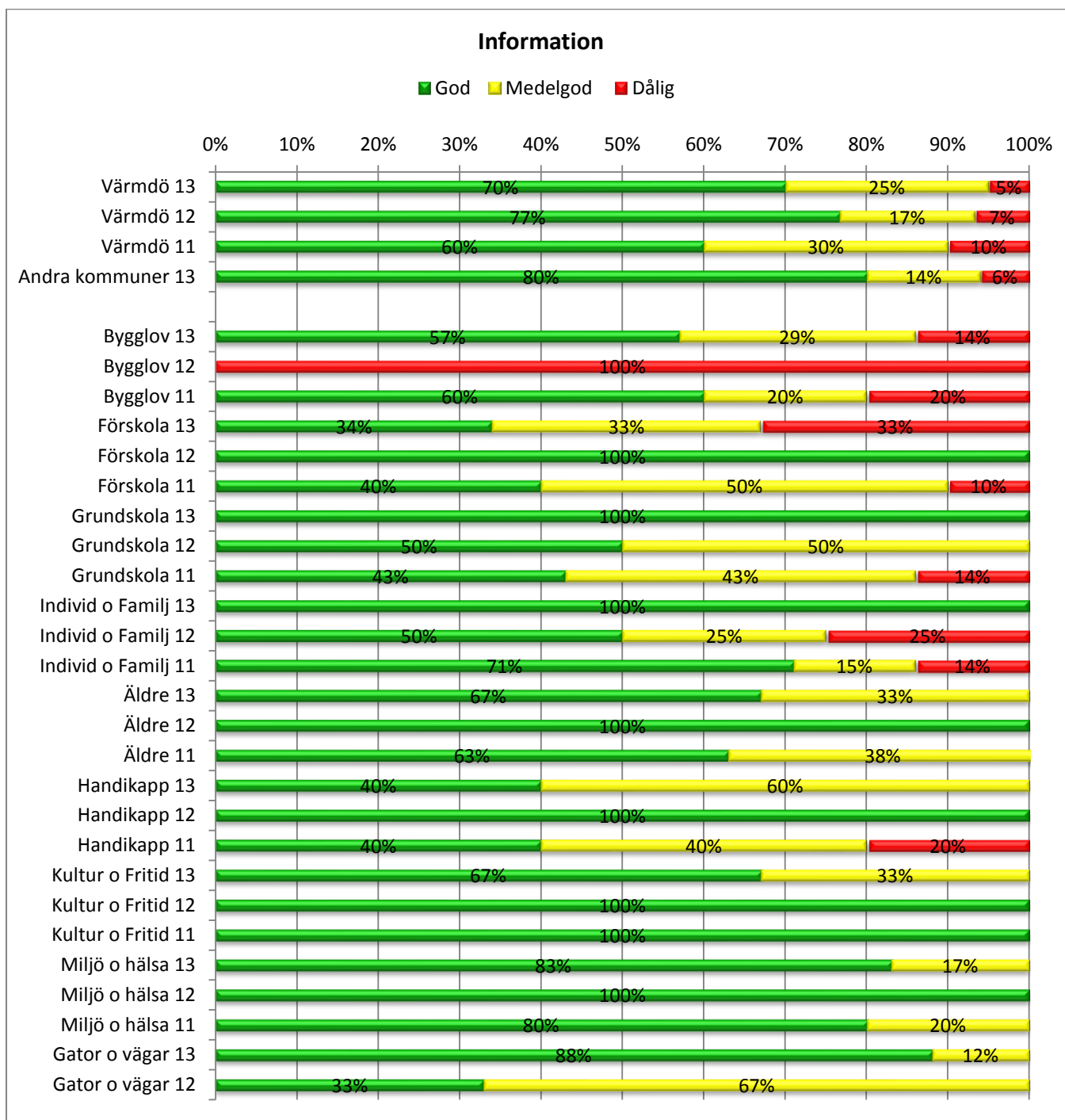
Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor. I er kommun besvarades 12 frågor direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) och 28 av kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare efter koppling av den svarande personen. Den röda stapeln visar huvudsakligen tre kategorier händelser; att vi har fått otillräckliga svar på våra frågor, att frågorna inte har besvarats alls eller att vi inte har kommit i kontakt med kommunen inom 60 sekunder.

Er kommuns totalresultat avseende "god svarkvalitet" är **lägre än** genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren vi fick.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



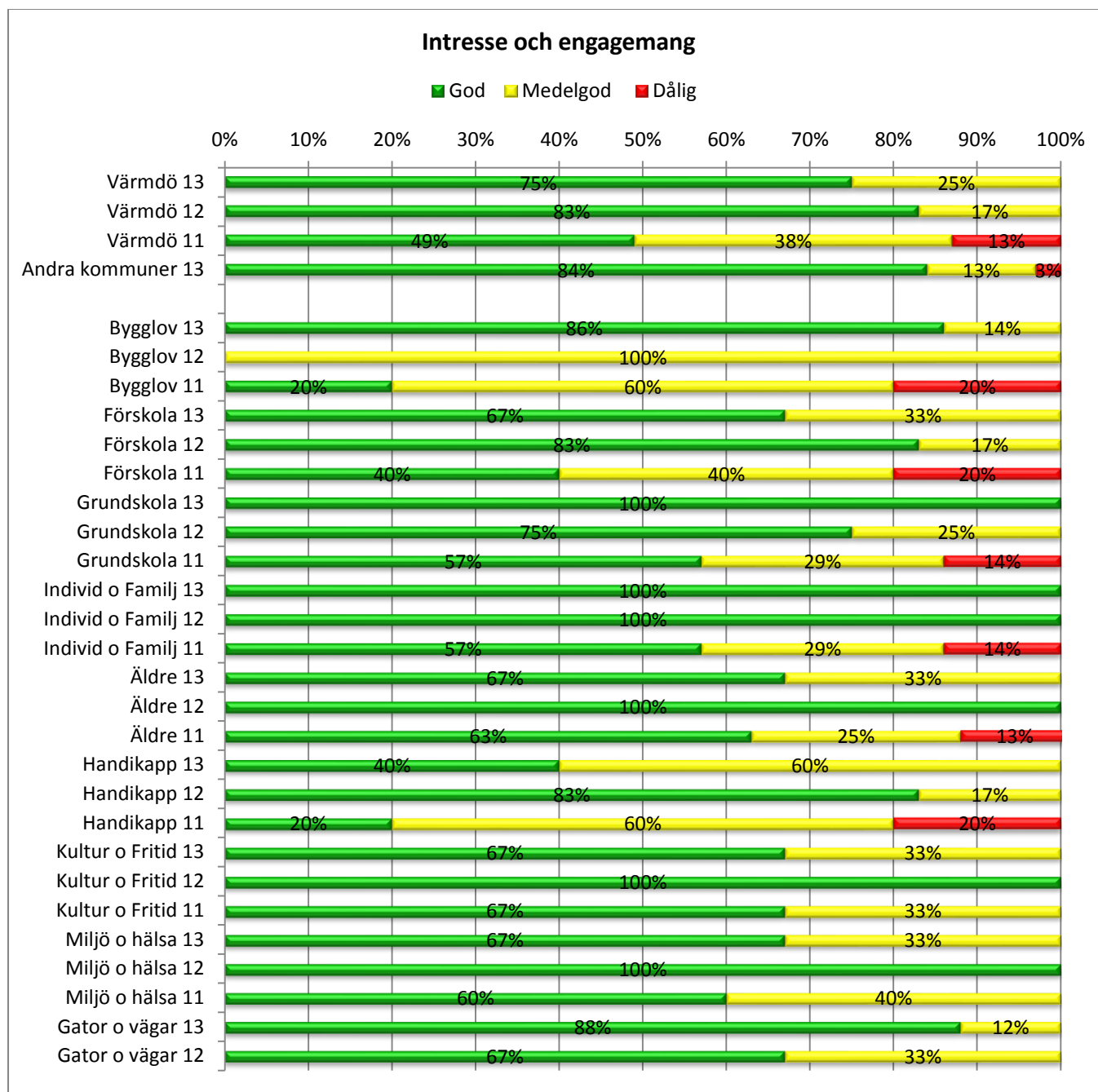
Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som "God".

Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Mätparameter T4: Intresse och engagemang i svaren från de personer vi talat med.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



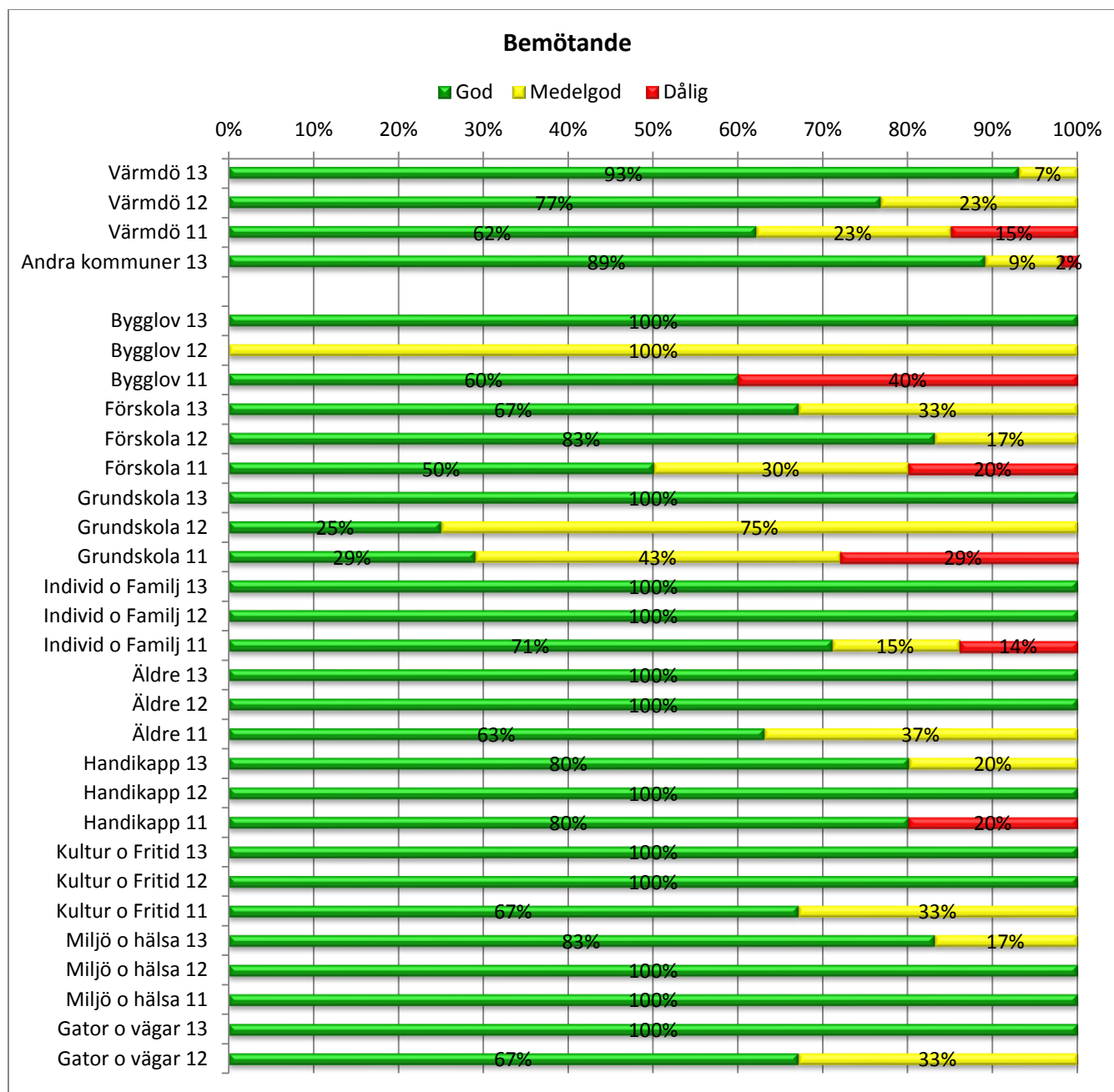
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

Ert kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen. (Motsvarar "Mått 3".)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



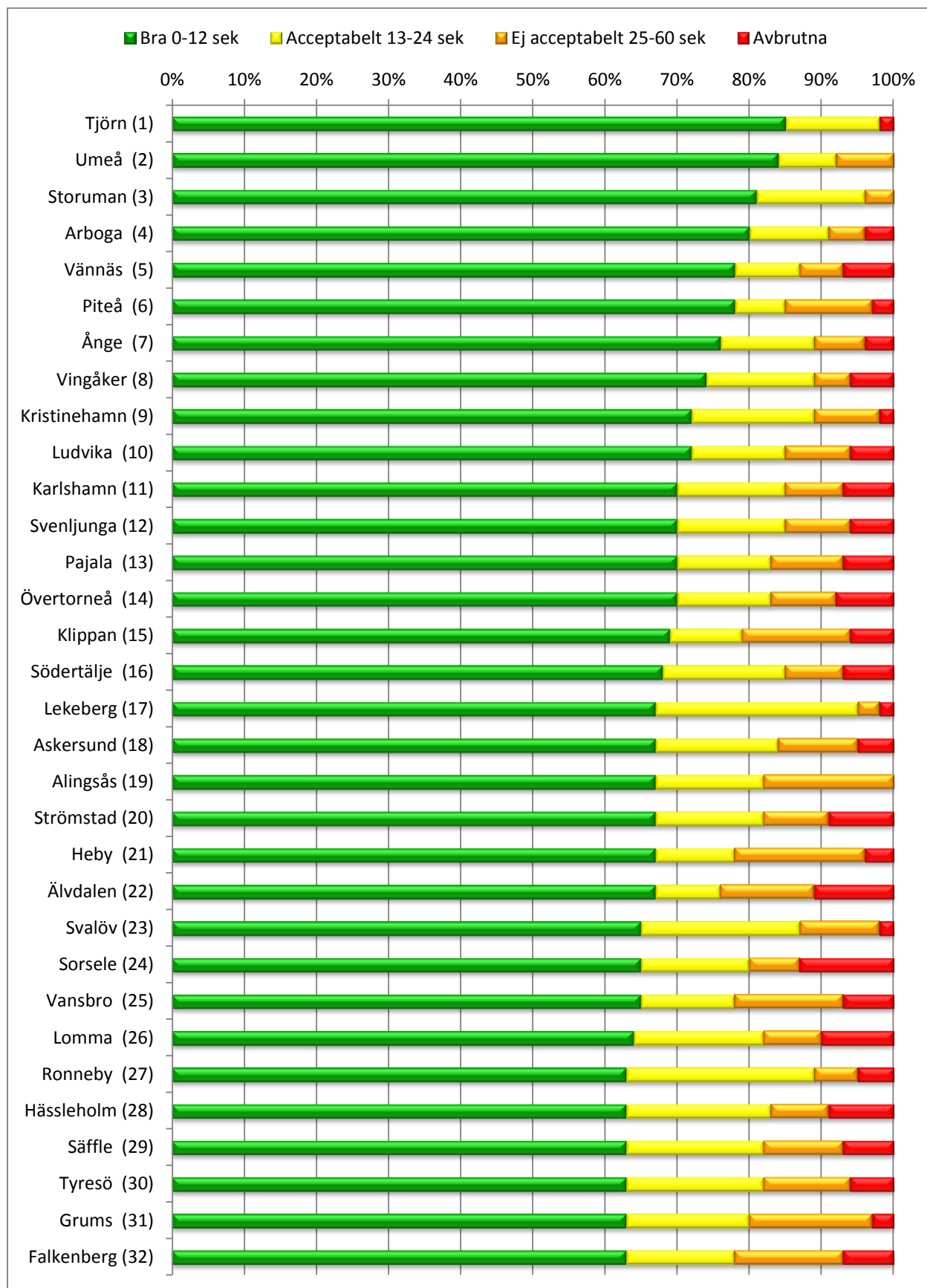
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

Ert kommuns resultat är **högre än** genomsnittet.

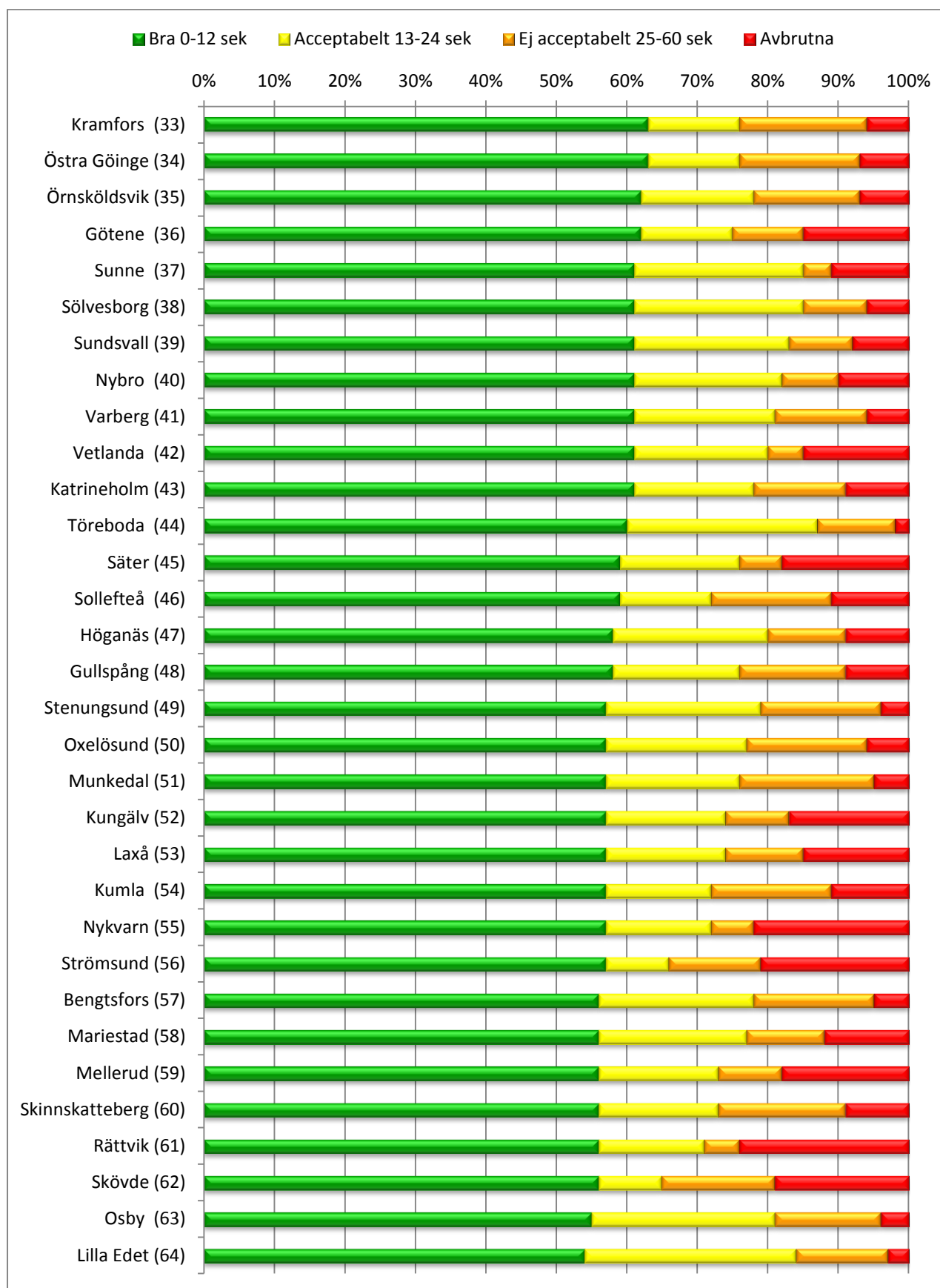
SVARSTID 1: VÄXEL (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T6: Vi har här mätt tiden från den första ringsignalen vi hör till att någon har svarat på ert huvud-/växelnummer. Vi har avbrutit försöket om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder. Diagrammet är delat på fyra sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är 118 av 126 (1 är högst och 126 lägst).

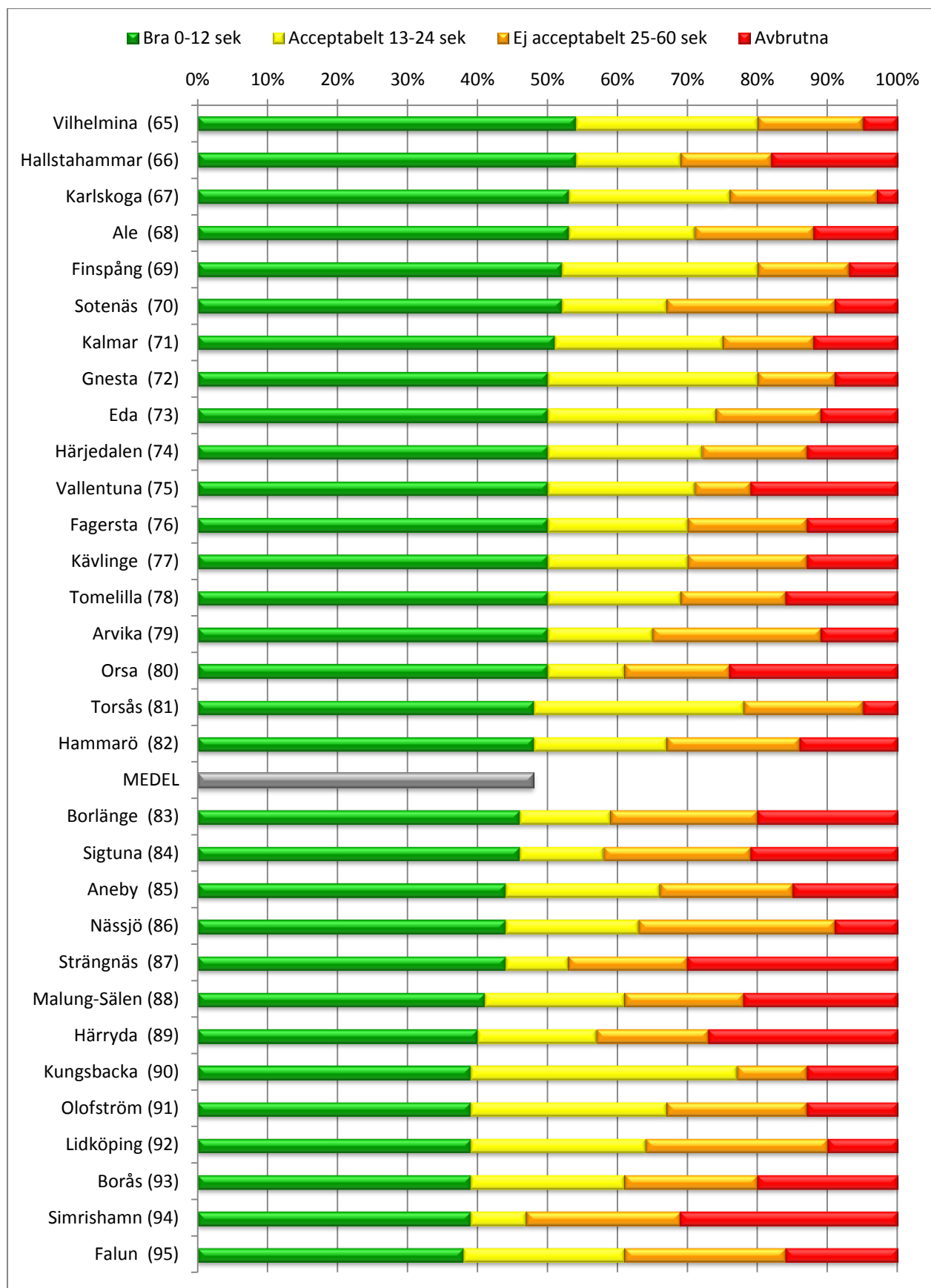
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



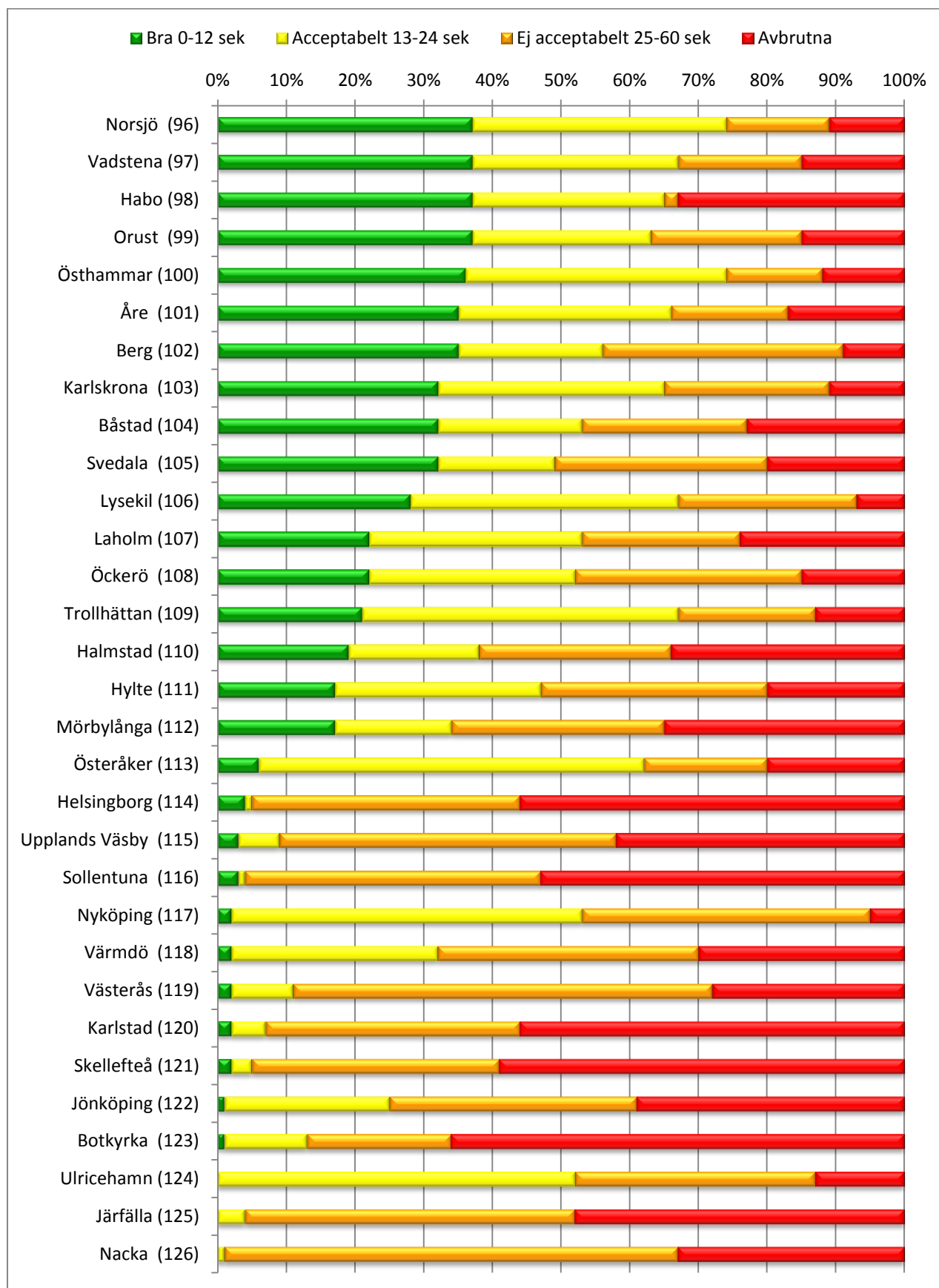
SVARSTID 1: VÄXEL (Extra PROFITEL-parameter), forts.



SVARSTID 1: VÄXEL (Extra PROFITEL-parameter), forts.



SVARSTID 1: VÄXEL (Extra PROFITEL-parameter), forts.



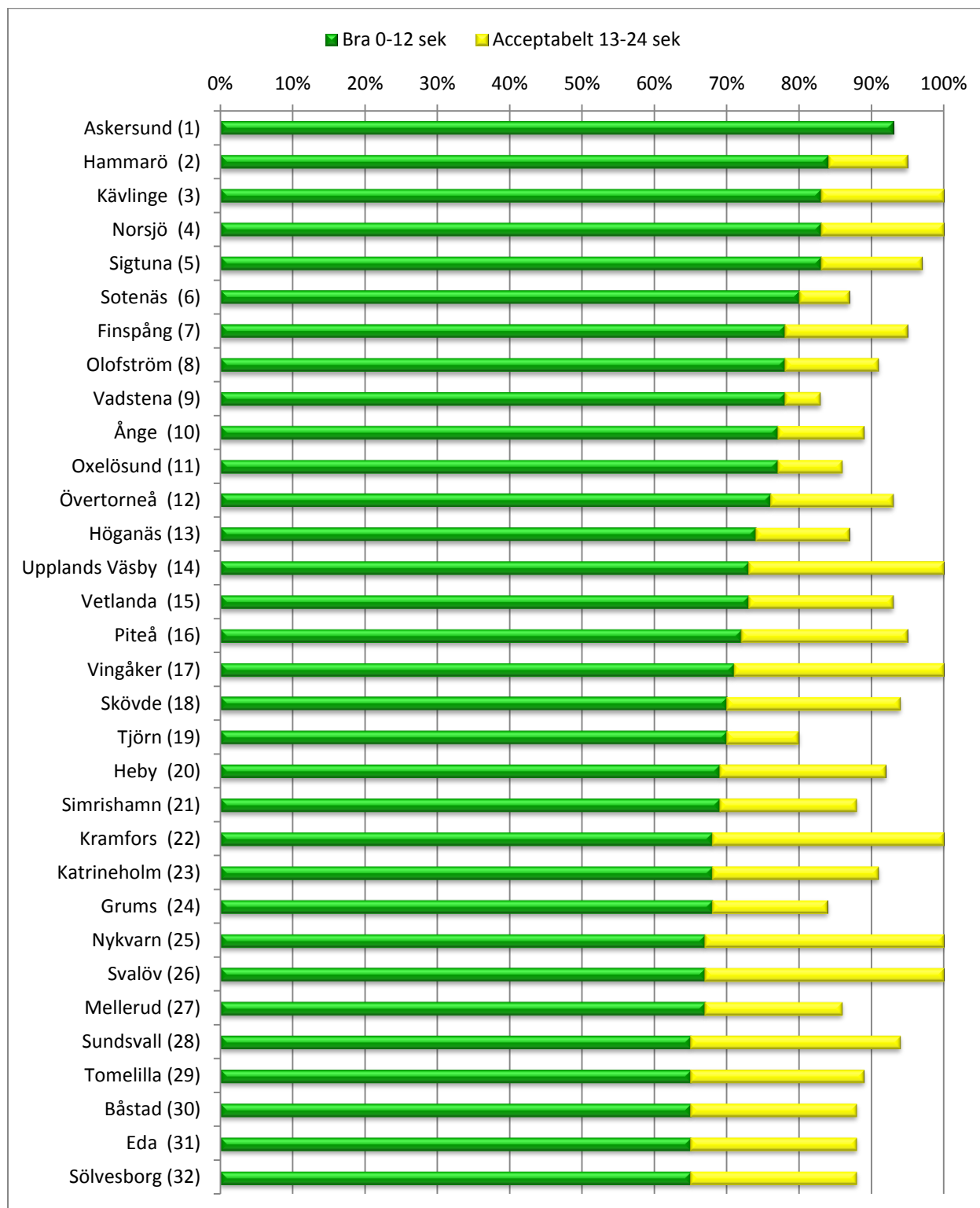
Kommentar: Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Risken att man förlorar samtal om väntetiden blir längre än 30–40 sekunder är stor. Långa svarstider sänker servicegraden påtagligt eftersom svarstiden utgör det absolut första intrycket. Er kommuns resultat är **betydligt lägre** än genomsnittet.

SVARSTID 2: KONTAKTCENTER/KUNDTJÄNST/HANDLÄGGARE (Extra PROFITEL-parameter)

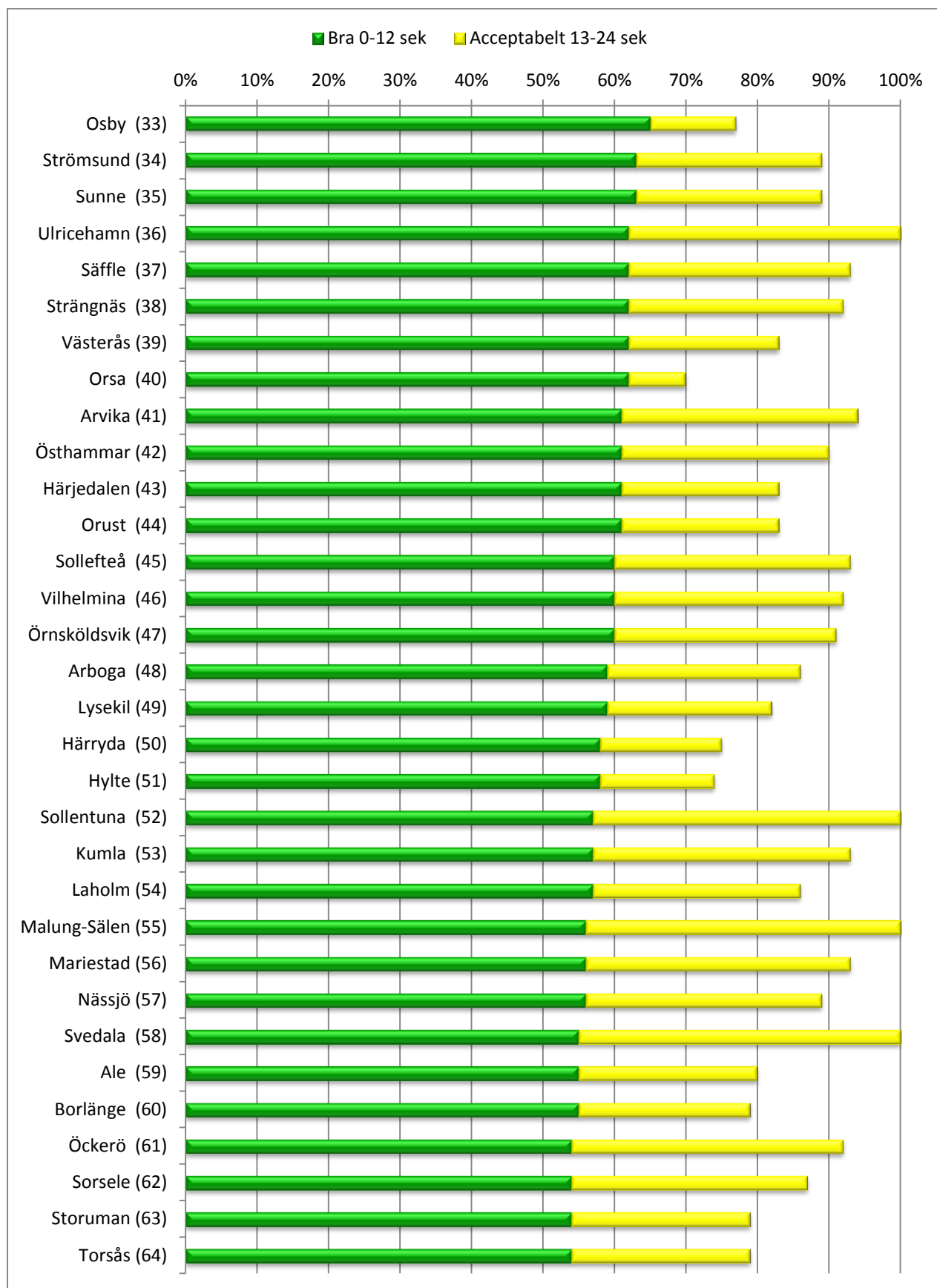
Mätparameter T 7: Vi har här mätt tiden från det att växelpersonalen har kopplat samtalet vidare till att Kontaktcenter/Kundtjänst/Handläggare har svarat. Vi har avbrutit försöket om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder.

Diagrammet är delat på fyra sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är 122 av 126 (1 är högst och 126 lägst). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider, har avbrutits p.g.a. tekniskt fel etc., har fått sina frågor besvarade av telefonist eller har avbrutits efter > 60 sekunders väntan. Det sistnämnda utgör huvuddelen av de övriga samtalen.

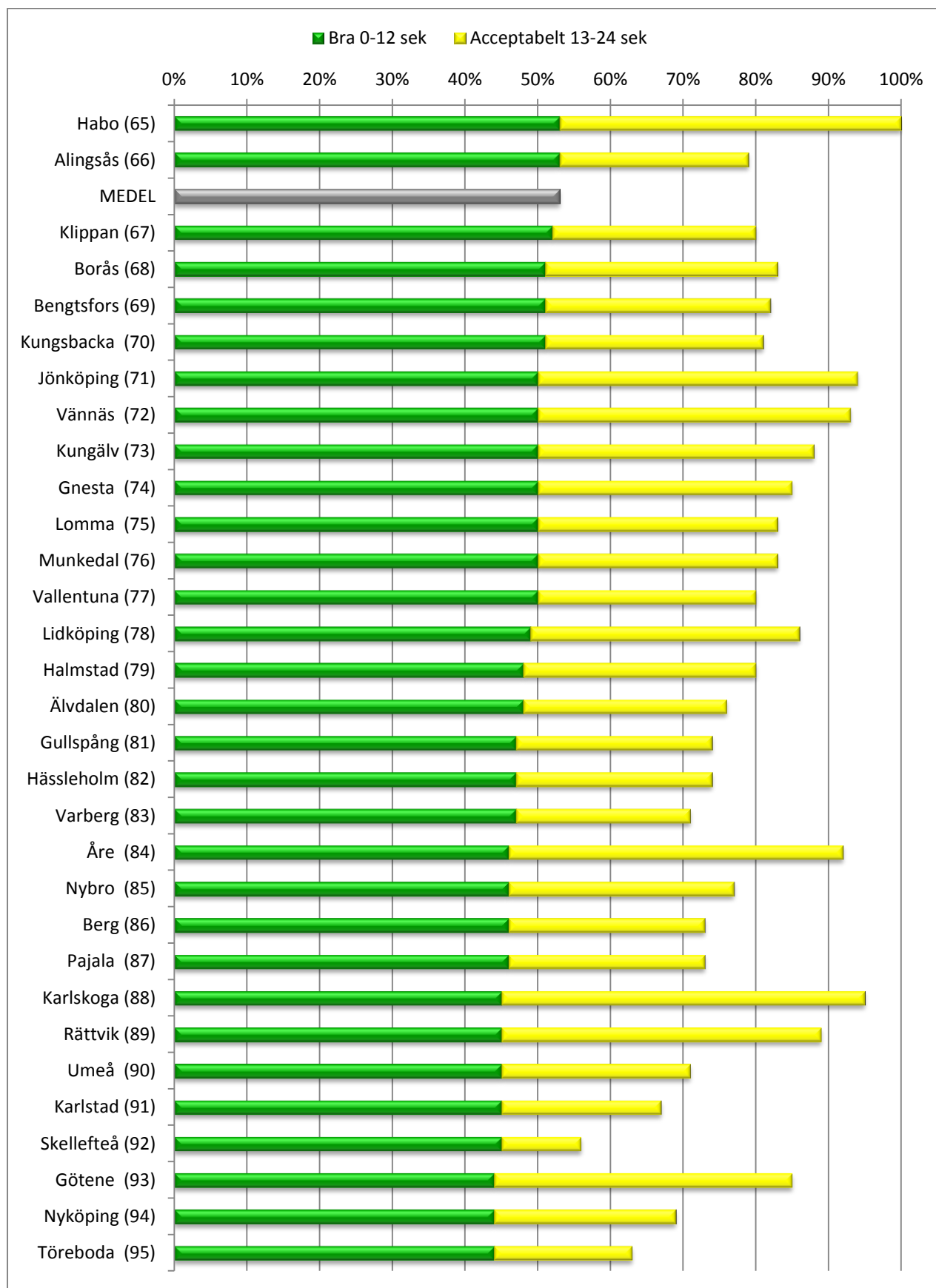
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



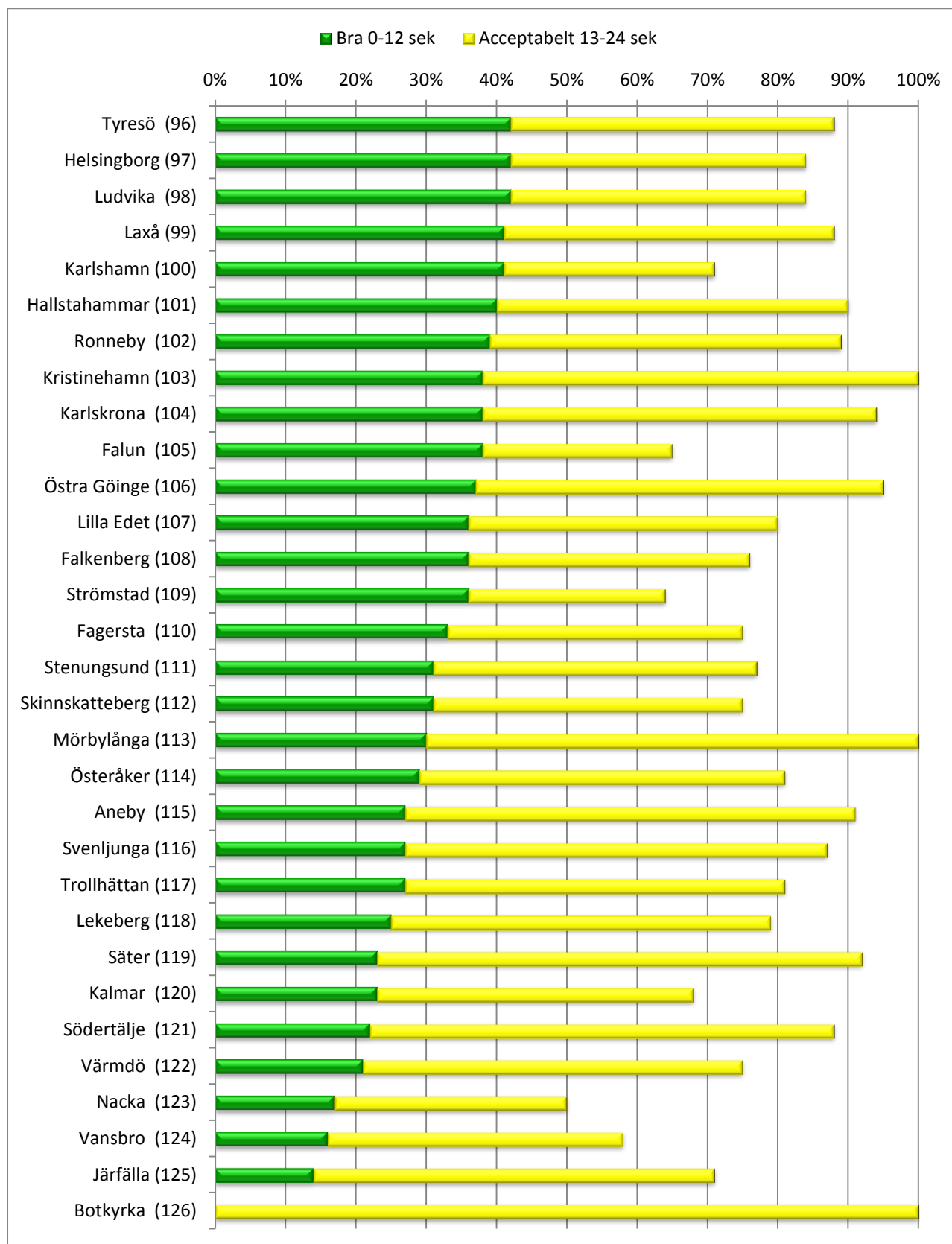
SVARSTID 2: KONTAKTCENTER/KUNDTJÄNST/HANDLÄGGARE (Extra PROFITEL-parameter), forts.



SVARSTID 2: KONTAKTCENTER/KUNDTJÄNST/HANDLÄGGARE (Extra PROFITEL-parameter), forts



SVARSTID 2: KONTAKTCENTER/KUNDTJÄNST/HANDLÄGGARE (Extra PROFITEL-parameter), forts

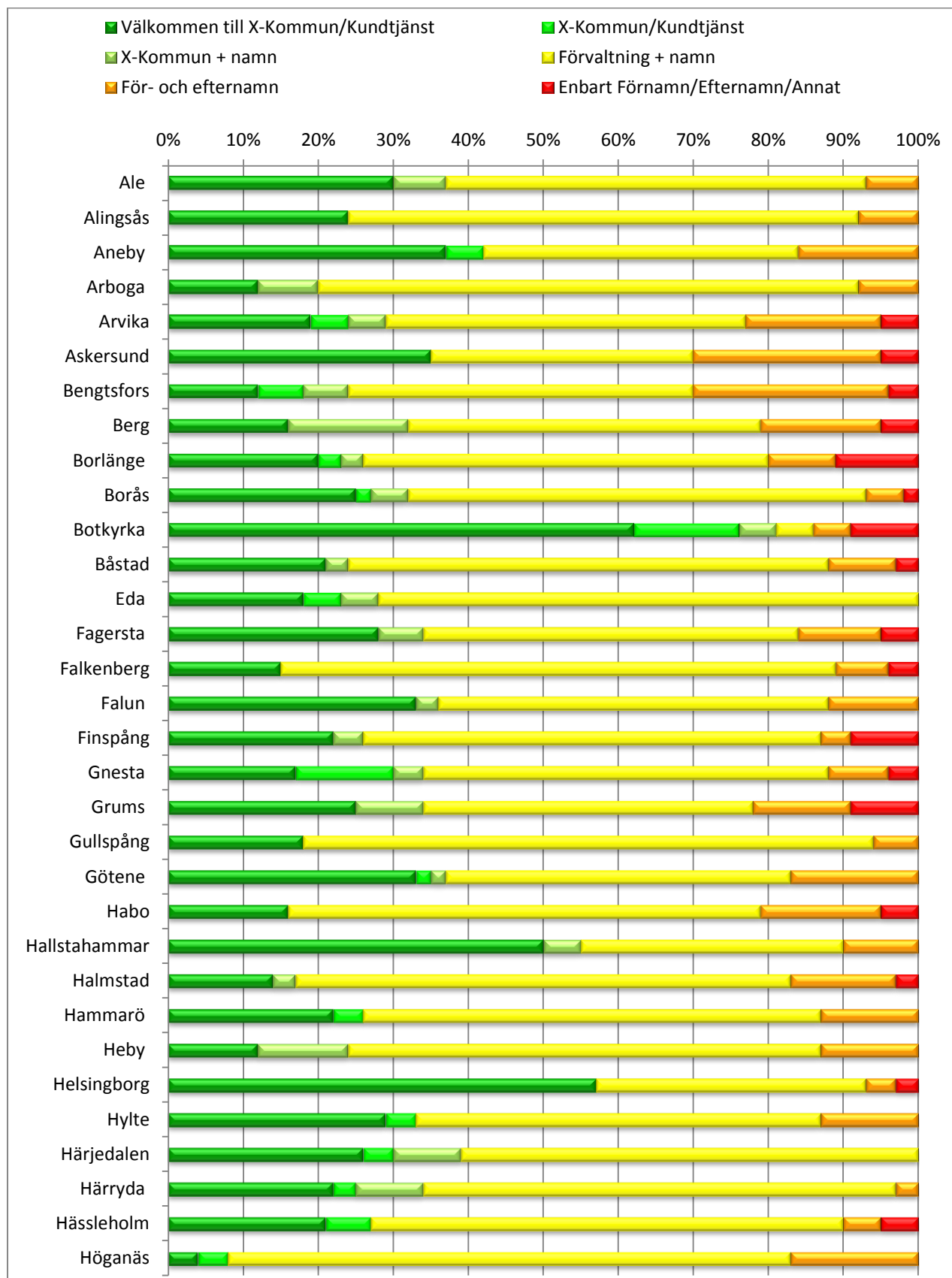


Kommentar: Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här är risken stor att man förlorar samtal om väntetiden blir längre än 30–40 sekunder. Risken är dock mindre än för långa svarstider i samtal till växeln, eftersom växelpersonalen redan har tagit emot samtalet. Dessutom återkopplas de inringande ofta till växeln om de inte får svar. En ökad svarstid sänker dock alltid servicegraden, vilket man måste vara observant på. Er kommuns resultat är **betydligt lägre** än genomsnittet.

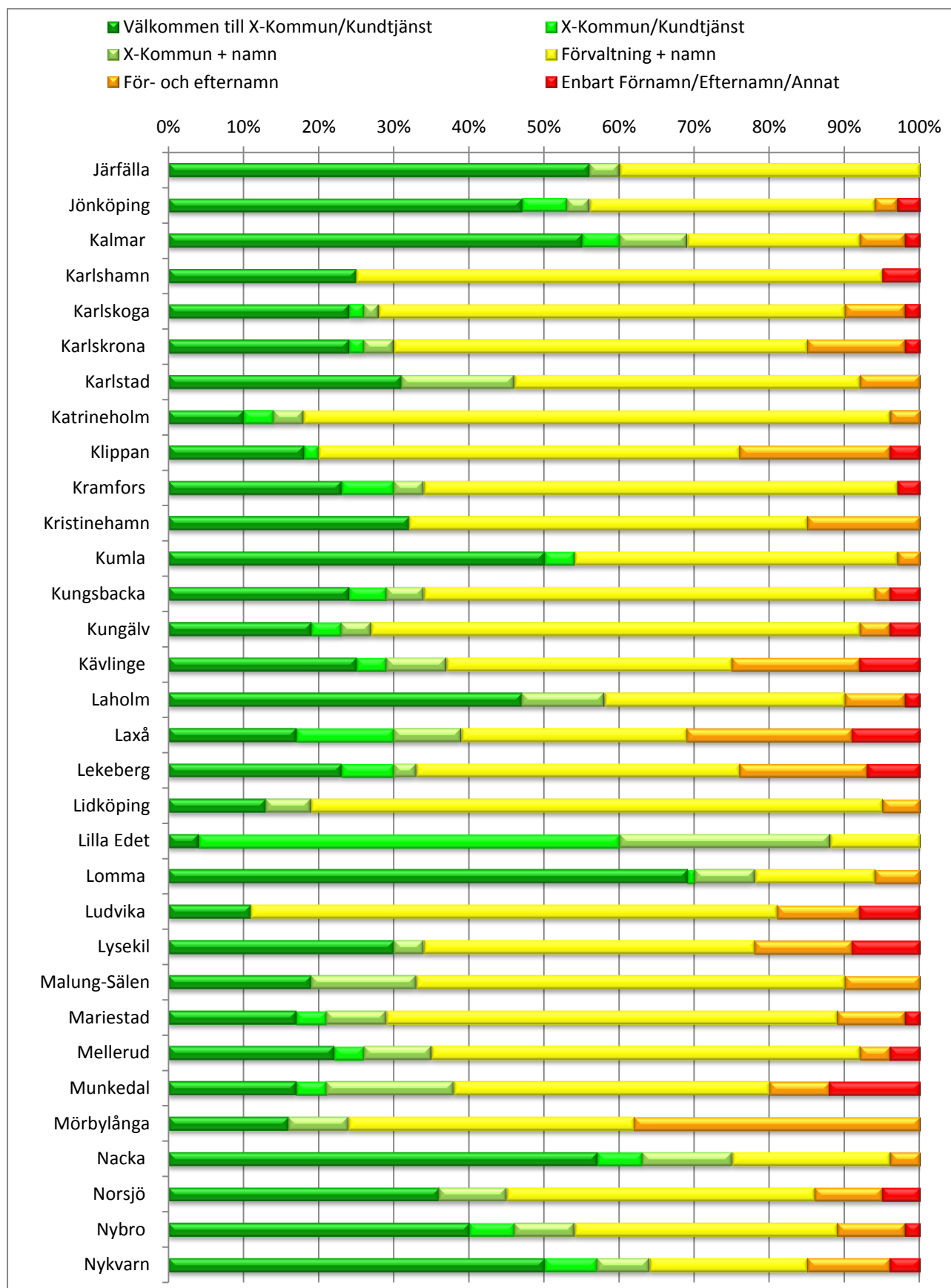
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR EFTER KOPPLING (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T8: Samtidigt som Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Handläggarens svarstider klockas noteras deras hälsningsfraser när de besvarar samtalen. Hälsningsfraser som t.ex. "Kommun + för- och efternamn", "Område + för- och efternamn" uppfattas mer positivt än fraser som "För- och efternamn", "Förnamn" eller "Efternamn". Diagrammet är delat på fyra sidor.

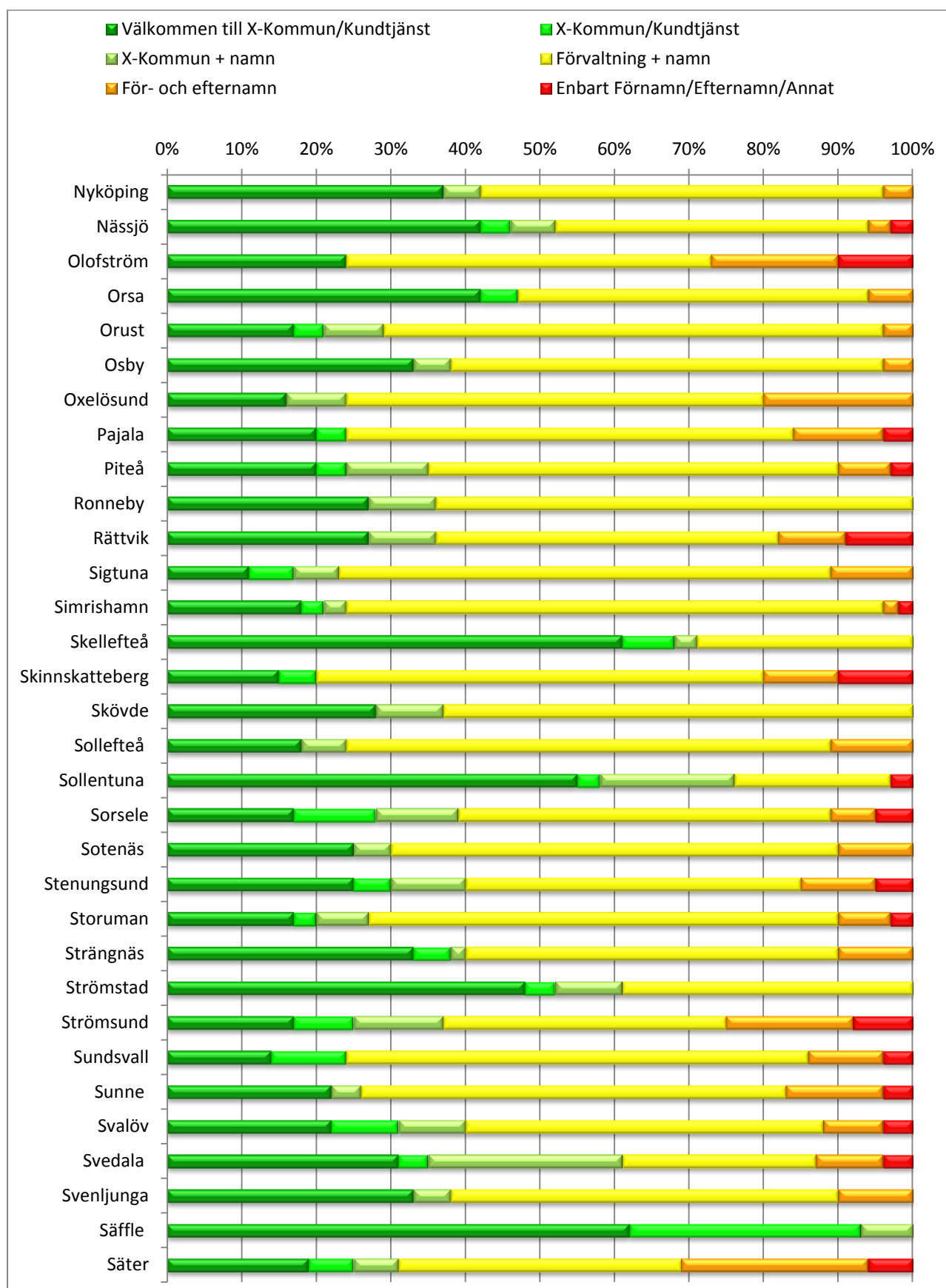
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: *Kvalitetsbedömning görs ej här.*



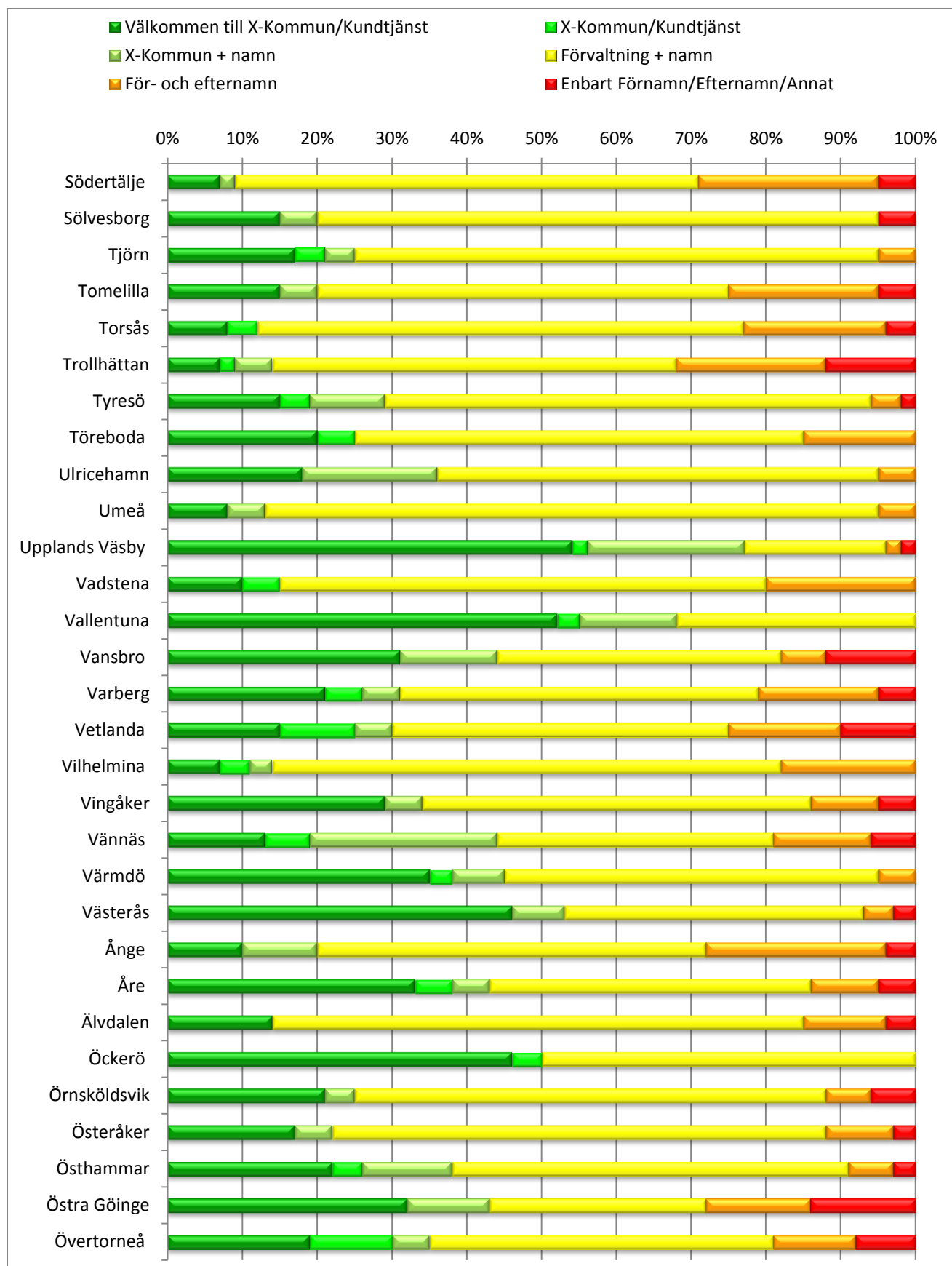
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR EFTER KOPPLING (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR EFTER KOPPLING (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR EFTER KOPPLING (Extra PROFITEL-parameter), forts.

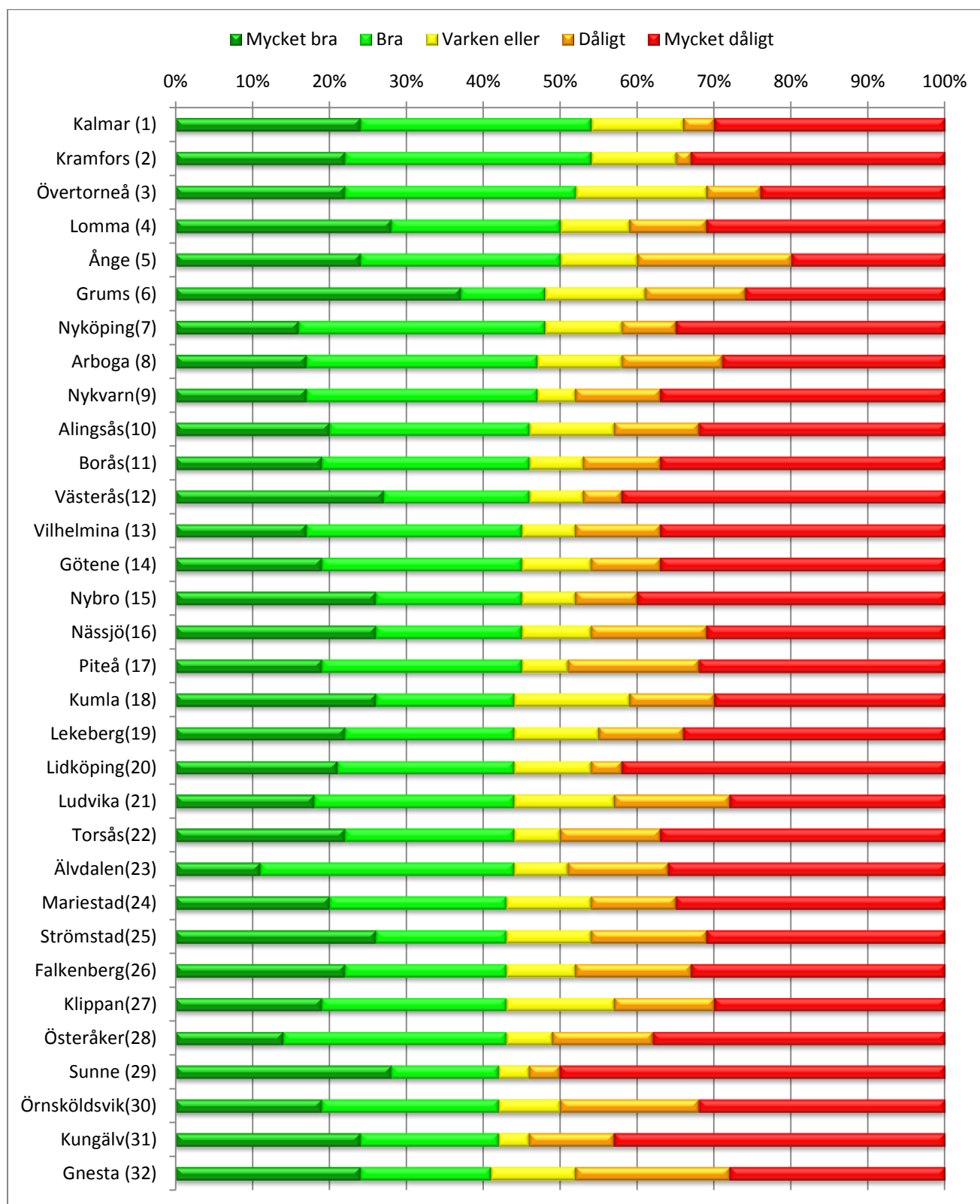


Kommentar: Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Handläggarnas hälsningsfraser varierar mycket. Sträva efter att enas om en variant, ett gemensamt "visitkort" i telefonkontakter. Standard bör vara att man skall veta vart man kommit samt för och efternamn.

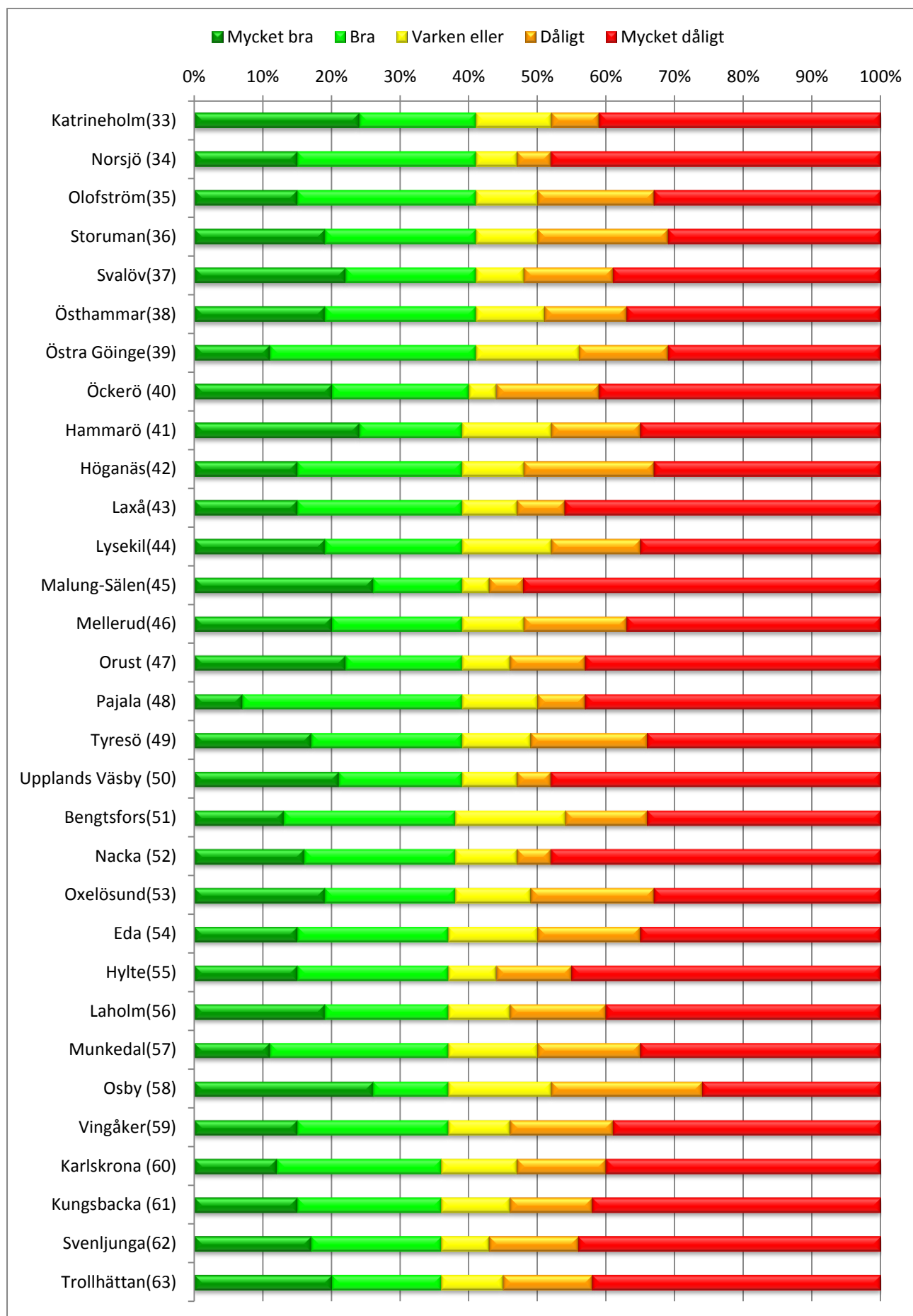
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T9: Denna parameter avser en sammanvägning av alla intryck som vi har noterat under respektive samtalsförsök. Helhetsintrycket omfattas av svarstider, hälsningsfraser, expedieringstid i växeln, bemötande, Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Handläggarnas tillgänglighet, om vi har fått svar på frågan/frågorna och kvaliteten på svaret. Resultatet är sorterat på "Mycket bra" och "Bra". Er kommuns placering är 91 av 126 (1 är högst och 126 lägst).

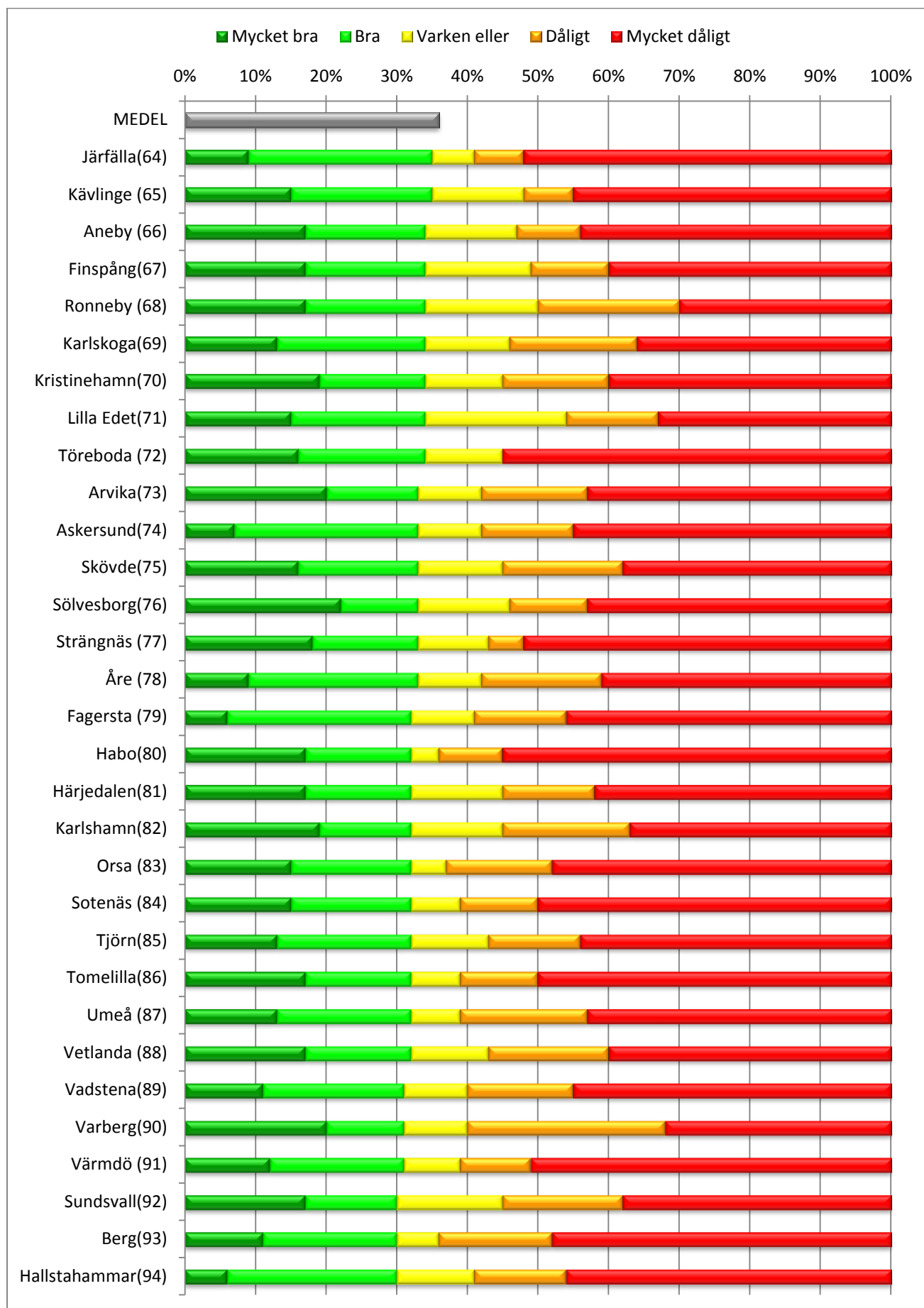
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



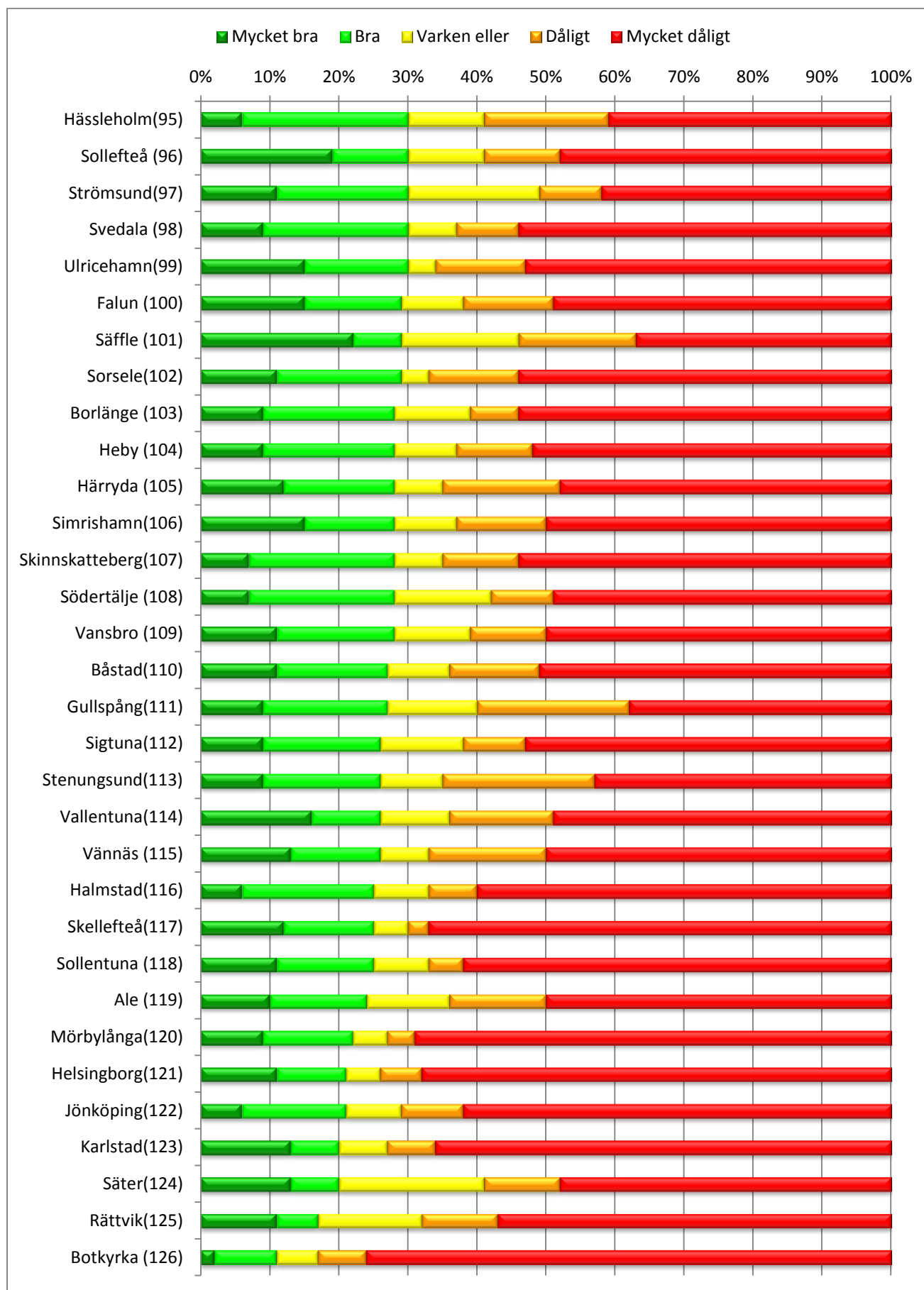
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELVETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

RESULTAT E-POST



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 126 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



SVARSTIDER

Mätparameter E1: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (kl. 8-17). Observera att diagrammet enbart visar hur snabbt ni skickade ett mailsvar till oss. I E1 finns inga krav på att vår fråga besvaras (komplett svar på vår fråga eller svar på en eller flera delfrågor), vilket det finns i mätparameter E3 som motsvarar "Mått 1" som är skickad till SKL. Detta är alltså två olika mått.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

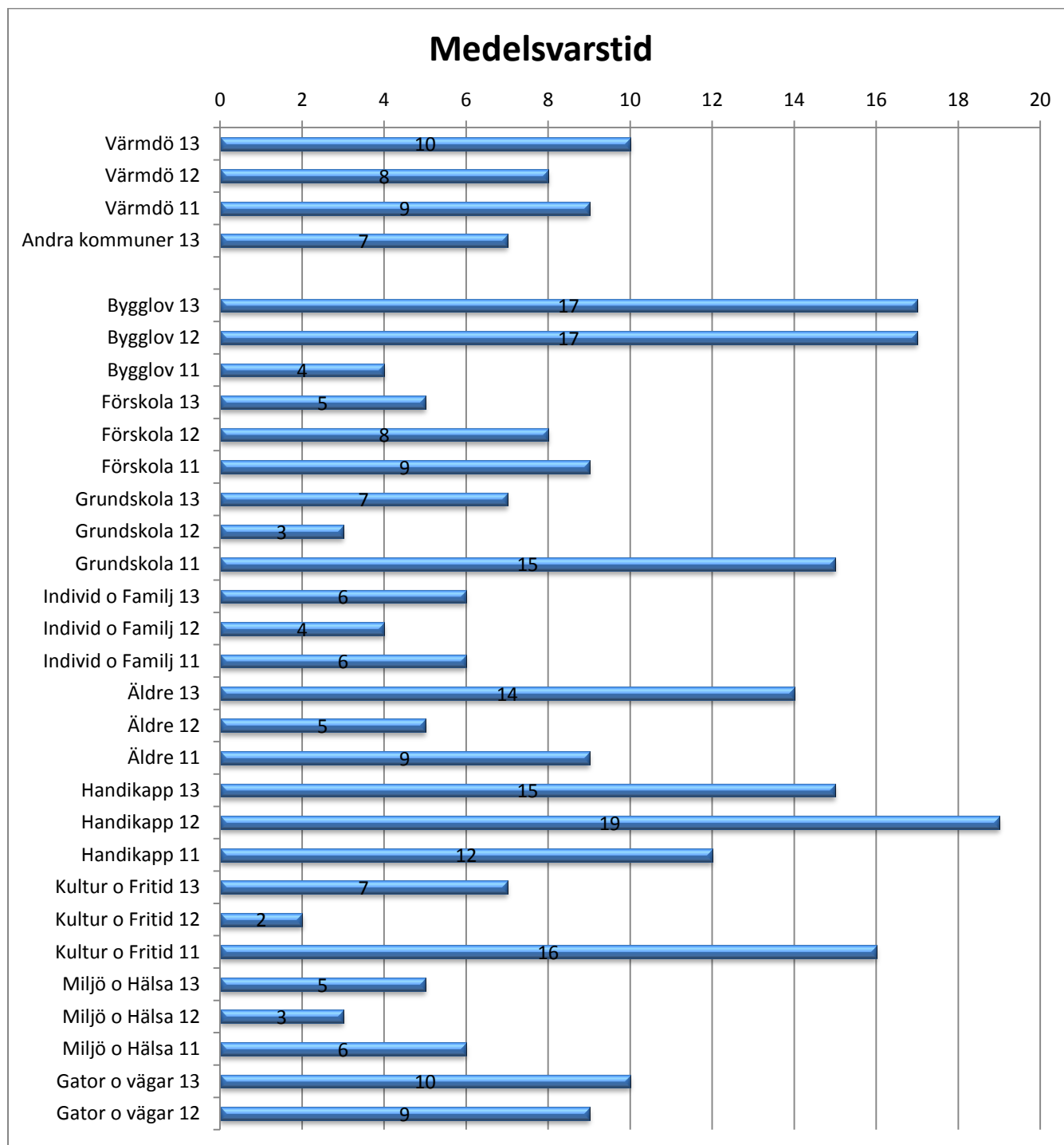


Kommentar: Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 81 % av breven besvarades inom två dygn, snittet för andra kommuner är 82 %. 4 % av breven blev obesvarade inom två veckor eller besvarades inte alls. Betyget för totalresultatet baseras på svarstiderna i helhet. Ert totalresultat är **i nivå med** genomsnittet.

SVARSTIDER forts.

Mätparameter E2: Medelsvarstid i arbetstimmar. (Inkluderat är svar inom 90 arbetstimmar/två veckor.)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



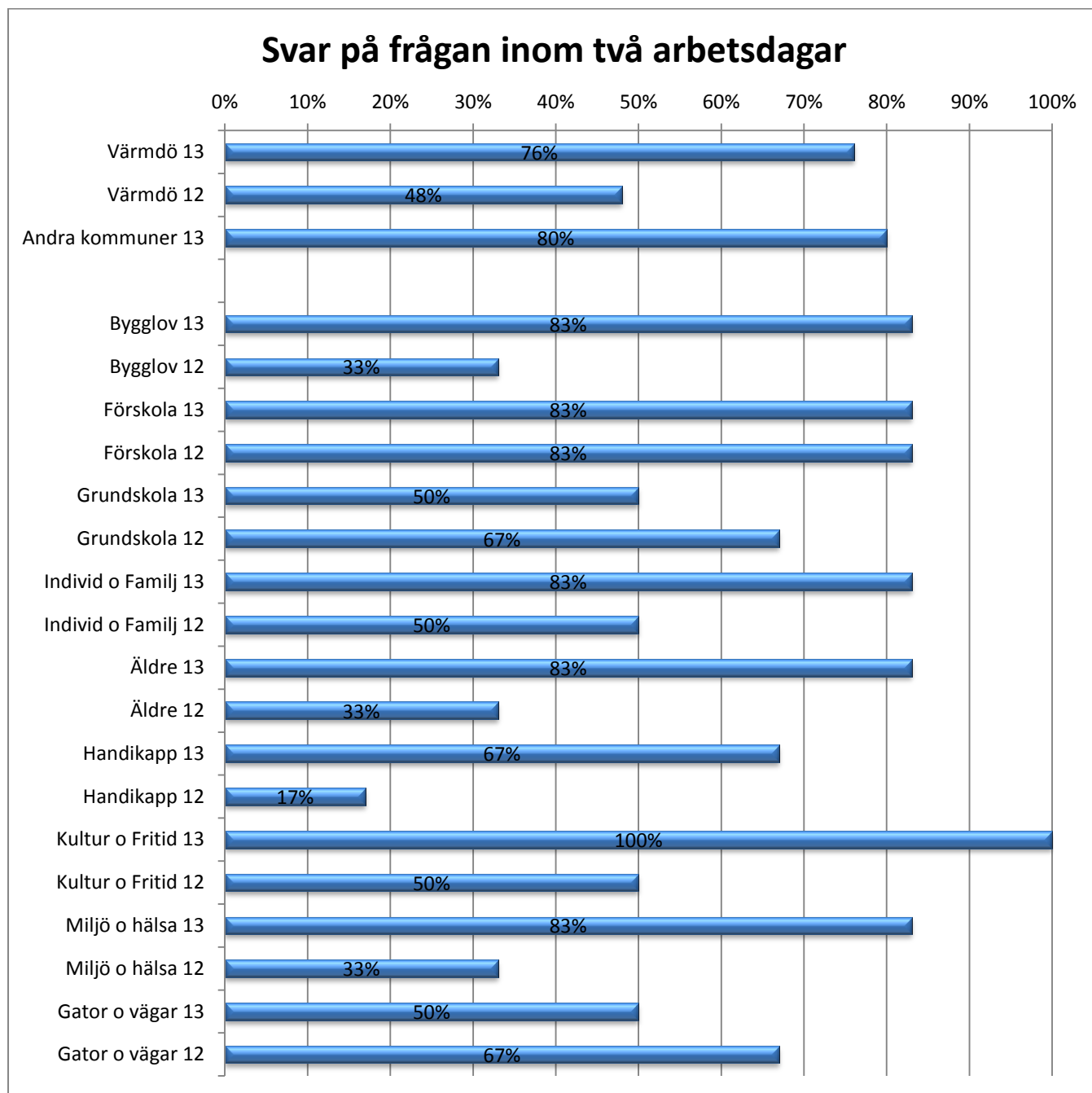
Kommentar: Diagrammet visar den genomsnittliga svarstiden för besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (kl. 8-17). I snitt tog det 10 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 7 timmar.

Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

SVARSTIDER/SVAR PÅ FRÅGA

Mätparameter E3: Här visas den andel av de 54 e-postbrev som skickades till kommunen som besvarades inom två arbetsdagar med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. (Två arbetsdagar = 18 arbetstimmar under arbetstiden kl. 8-17.) Denna parameter motsvarar "Mått 1" som är skickad till SKL.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

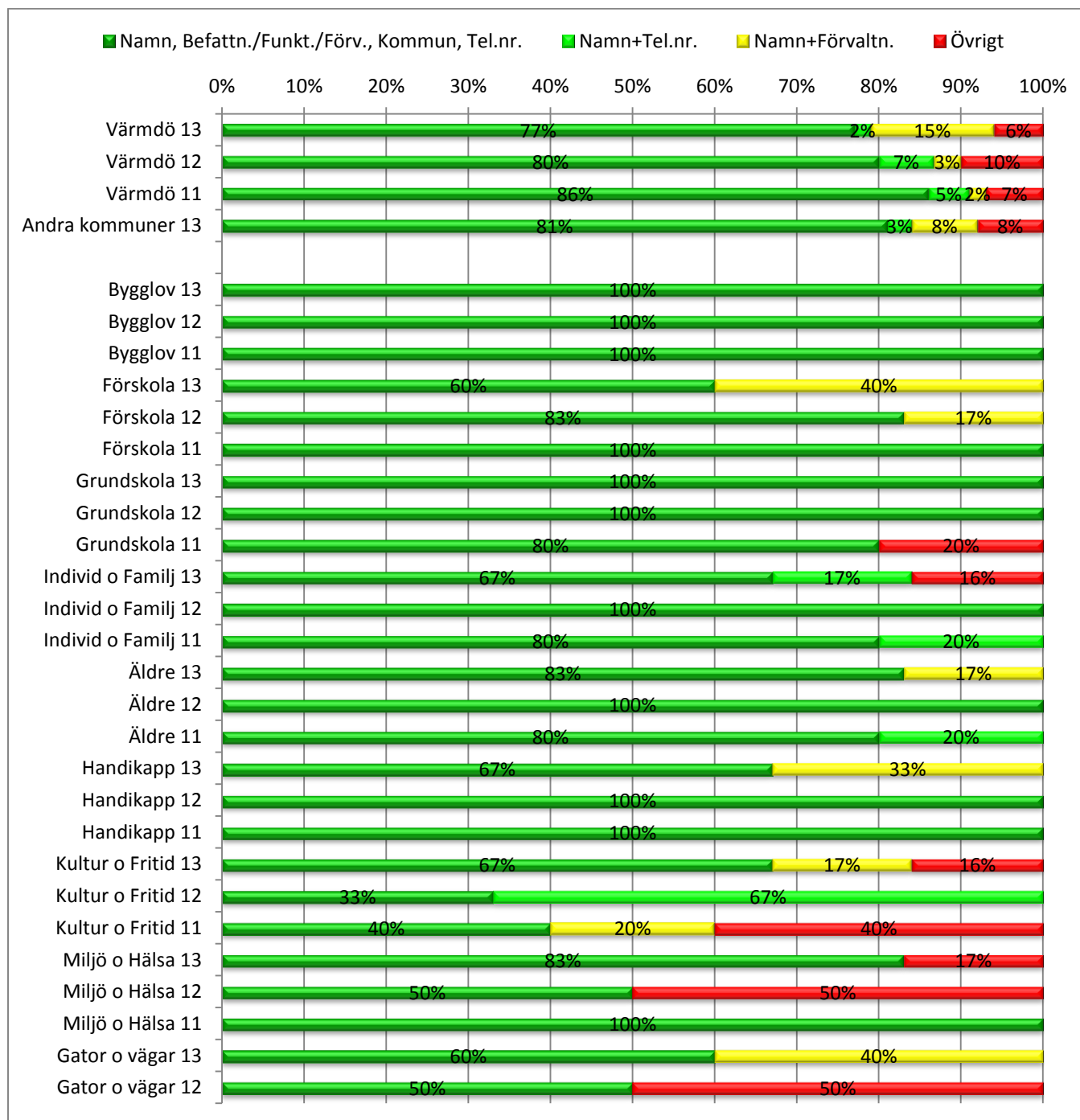


Kommentar: 76 % av breven besvarades inom två arbetsdagar och innehöll svar på frågorna enligt ovan, vilket är i **nivå med** snittet för andra kommuner (80 %).

AVSÄNDARE (Kontaktuppgifter)

Mätparameter E4: Avsändaruppgifter i e-postbrev vi fått från kommunen.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 77 % av svaren innehåller mer eller mindre fullständiga avsändaruppgifter, vilket är i nivå med snittet som är 81 %. "Övrigt" innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mailadress och hemsida. Den som får ett mail med denna information har då allt som behövs för ytterligare kontakt samt att det ger ett enhetligt och professionellt intryck.

SVARSKVALITET

Mätparameter E5: Här redovisas andelen svarsbrev som innehåller merinformation, d.v.s. mer än bara svar på frågan. Exempel: Hänvisning till hemsidan, erbjudande att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt eventuella telefontider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Avsändaren representerar kommunen i varje mail som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Avsändaren är ansiktet utåt och mail bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Generellt exempel

Fråga:

Jag undrar hur man tar reda på om det finns radon i huset. Hur får man bort det om det skulle visa sig att det finns?

Svar:

Hej Roger!

Tack för din fråga!

För att ta reda på om du har radongaser i ditt hus behöver man utföra en radonmätning.

Det finns idag många aktörer på marknaden som utför radonmätningar och kommunen har ett samarbete med ett företag som heter Landauer Nordic. I följande länk kan ni läsa mer om radon samt beställa en mätning från Landauer Nordic: <http://www.....>

Skulle det efter mätningen visa sig att ni ha halter som överstiger 200bq/m³ i ert hus bör man göra en radonsanering. Hur en radonsanering går till beror på om radongaserna kommer från husets byggmaterial eller om det kommer från marken. Det är därför mycket svårt att uttala sig om vilken metod som skulle passa er bäst.

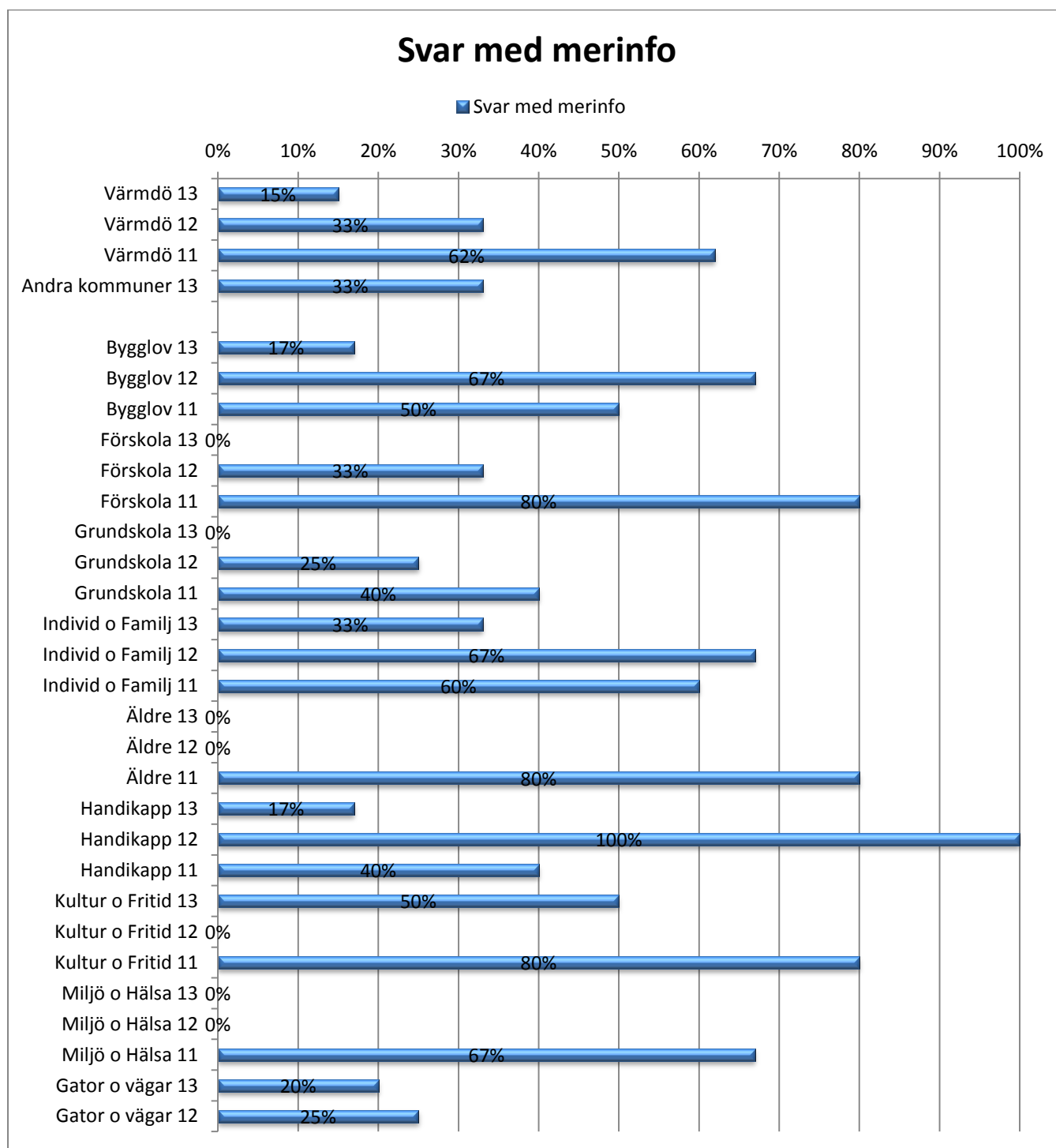
Kommunen får inte rekommendera företag som utför en sanering men jag kan tipsa om att söka på radonsanering på Google.se och då får man många träffar. Kom ihåg att titta på referenser samt att ta in offerter från flera olika företag för att få en bra bild av vad det bör kosta.

Återkom gärna om jag kan hjälpa dig med några vidare frågor eller funderingar!

Vänliga hälsningar

XXX

Se diagram på nästa sida.



Kommentar: 15 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är **betydligt lägre än** snittet för de andra kommunerna (33 %).

Ett generellt tips är att när en hänvisning görs till en kommuns hemsida bör en mer detaljerad hänvisning eller länk bifogas, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

SAMMANFATTNING – Jämförelse med övriga kommuner

Här redovisas en översiktsbild av ert resultat jämfört med övriga kommuner. Observera att bilden endast visar hur ni förhåller er till andra kommuner. Den faktiska tillgänglighets- och servicenivån visas inte här. Den "idealiska bilden" nedan visar hur det skulle se ut om er kommun presterat betydligt högre i jämförelse med de övriga kommunerna på alla parametrar. Förklaring av bedömningsnivåernas färgsymbolik:

Betydligt högre	Högre	Motsvarande nivå	Lägre	Betydligt lägre
				

Idealisk bild

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid växel	T6					
Telefoni - Svarstid handläggare	T7					
Telefoni - Hälsningsfras handläggare	T8					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post - Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarkvalitet	E5					

Er kommuns resultat i jämförelse med övriga kommuner 2013

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid växel	T6					
Telefoni - Svarstid handläggare	T7					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post - Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarkvalitet	E5					

OBESVARADE BREV

Om vi har fått en bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat, upplever vi det som positivt. Dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning. De 2 brev som endast vidarebefordrades eller inte besvarades överhuvudtaget är markerade med röd text nedan.

Fråga	Skickat	Till
Vi har tänkt ta ner vår häck ut mot gatan och istället sätta upp ett staket och undrar om vi behöver söka bygglov för det? Sen skulle vi också vilja veta vad som är skillnaden mellan ett plank och ett staket?		Bygg
Mina föräldrar som närmar sig 80 båda två bor fortfarande kvar i sitt hus och vill gärna fortsätta med det. Men de har lite svårt att gå i trappor så därför har vi funderat på att bygga en ramp vid sidan om yttertrappan till huset, men behöver vi söka bygglov för det och hur lång tid kan det ta? Sen undrar vi om det finns någon form av bidrag vi kan få till rampbygget eller måste vi bekosta det helt själva?		Bygg
Vi funderar på att bygga en friggebod på vår tomt och skulle vilja veta om vi måste ha samtycke av grannen först? Vilken är maxstorleken för en friggebod?		Bygg
Vi funderar på att bygga ett plank vid vår ena tomtgräns och staket runt resten. Behöver vi bygglov för detta och vad är det för regler som gäller för staket respektive plank?		Bygg
Jag undrar om man behöver bygglov för att bygga en ramp in till huset och hur lång tid det tar att få det beviljat? Min pappa har nyligen drabbats av en stroke och den första tiden efter att han kommer hem kan han behöva rullstol eller gästol och det gör det omöjligt att ta sig in eller ut ur huset via trapporna. Kan han få någon ekonomisk hjälp till rampbygget?		Bygg
Jag har planer på att bygga en friggebod i trädgården och ville bara höra om det är några speciella regler som gäller, t.ex. med närheten till grannarna och vilken storlek på friggeboden som är tillåten.		Bygg
Jag håller på att titta på barnomsorg för min dotter och är intresserad av förskolor med inriktning på utomhus eller friluftsliv och undrar om det finns någon sådan i kommunen? Om det finns en sådan skola vad är det som gäller då för att vi ska få plats där?		Förskola
Jag undrar hur lång tid det tar att få en plats i förskolan för vår 2 årige son. Jag kommer troligen att få jobb i kommunen och när behöver jag ställa oss i kö om vi vill ha en plats till ett visst datum?		Förskola
Vi kommer troligen att flytta till kommunen snart och skulle vilja veta om det finns möjlighet att syskon kan få plats på samma förskola. Det skulle kännas som en trygghet för både dem och oss om det är möjligt eftersom allting blir nytt för dem när vi flyttar. Hur lång tid kan det ta att få plats på förskolan?		Förskola
Har ni några förskolor i kommunen som arbetar mer med en natur och utomhusprofil? Är det några speciella kriterier som gäller för att få söka plats på dem i så fall?		Förskola
Hur långt i förväg behöver jag ansöka om förskoleplats för min dotter när jag ska börja jobba i kommunen? Är det lång kö för att få en plats?		Förskola
Vi ska efter nyår flytta till kommunen och behöver förskoleplats för våra barn som är 2 och 4 år. Hur långt i förväg måste vi söka plats och finns det möjlighet att de kan få gå på samma förskola?	2013-11-01 11:40	Förskola

Jag har en 7-årig som går på fritids och trivs väldigt bra med det. Men nu finns risken att jag blir arbetslös efter årsskiftet och då undrar jag om min son kan fortsätta att gå på fritids ändå?		Grundskola
Jag undrar hur stora barngrupperna på fritidshemmen är, för jag har ett barnbarn som ska börja där och jag har hört att det är väldigt många barn som går där. Har ni utbildad personal på alla era tjänster som kan ta hand om alla barnen?		Grundskola
Jag har hört att barnen bara kan få gå på fritids fram till de är 12 år, stämmer det? Vad finns det sen?		Grundskola
Jag fick höra av en väninna att om jag blir arbetslös så får inte mitt barn vara kvar på fritids, stämmer verkligen det?		Grundskola
Det har varit så mycket debatt om att det är för stora klasser på förskolan och i skolan, men hur är det på fritidshemmen? Och personalen, har ni utbildad personal på fritidshemmen?		Grundskola
Jag undrar om det finns någon form av fritidsklubbar i kommunen? För vad händer med min son när han inte kan gå på fritids längre och hur länge är det han kan göra det? Jag är ensamstående och kan inte vara hemma när han slutar skolan på dagarna.		Grundskola
Jag undrar om det finns någon som man kan vända sig till i kommunen för att få stöd och hjälp gällande tonåringar som man tror är i riskzonen för att hamna sett. Min tonårsdotter har börjat skola och det är svårt att få kontakt med henne.		Individ och familj
Vi har det lite problematiskt i vårt äktenskap just nu och skulle behöva få lite hjälp att reda ut detta, kan vi få det via kommunen? Vad kostar det?		Individ och familj
Jag har en vän som jag tycker dricker för mycket och vill hjälpa honom men hur gör jag? Kan kommunen hjälpa till på något sätt?		Individ och familj
Min brorsson har fått anmärkningar i skolan samtidigt som humöret har förändrats. Vid några tillfällen har det också försvunnit pengar hemifrån. Vi är oroliga för honom och undrar om det finns någon vi kan vända oss till för att få lite stöd hur vi ska agera?		Individ och familj
Finns det någon hos kommunen man kan vända sig till och få hjälp av när det krisar i äktenskapet? Är det dyrt att söka sån hjälp?		Individ och familj
Min sambo har problem med alkoholen och det blir bara värre så jag undrar om kommunen kan hjälpa oss på något sätt? Hur jag ska göra?		Individ och familj
Vi håller på och tittar på hus och ett intressant alternativ har visat sig ha enskild brunn. Därför undrar vi om det finns möjlighet att ta ett vattenprov via kommunen och hur mycket skulle det kosta?		Miljö och hälsa
Jag undrar bara vilka öppettider återvinningscentralen har?		Miljö och hälsa
Jag känner till faran med radon, men vart vänder man sig för att få veta om man har radon i huset? På vilket sätt kan man sen bli av med eventuellt radon?		Miljö och hälsa
Kan vi vända oss till kommunen för att få hjälp med att ta ett vattenprov på en enskild brunn? Om ja, vad skulle det kosta?		Miljö och hälsa
Jag behöver få iväg lite skräp efter en renovering och undrar när återvinningscentralen har öppet.		Miljö och hälsa
Jag undrar hur man tar reda på om det finns radon i huset. Hur får man bort det om det skulle visa sig att det finns i huset?		Miljö och hälsa
Kan man få hjälp med ledsagning utan att ha hemtjänst. Finns det någon gräns för hur ofta man kan få ledsagning?		Äldreomsorg

Jag undrar om en person som bor i en annan del av landet kan ansöka om äldreboende i kommunen. Hur lång tid kan det ta?		Äldreomsorg
Jag har en moster som jag har hjälpt att handla men i övrigt klarar hon sig själv utan hemhjälp. Nu ska jag byta jobb och får lite längre resväg vilket gör att jag inte kan hjälpa henne lika ofta. Därför undrar jag om hon kan få hjälp med handlingen via kommunen och vad det i så fall kommer att kosta?		Äldreomsorg
Jag skriver och frågar för min morfars räkning som skulle vilja ha hjälp med ledsagning, kan han få det? Han har ingen hemtjänst idag, är det ett krav? Hur ofta kan han få hjälp med ledsagning?		Äldreomsorg
Min pappa bor idag inte i kommunen men önskar söka äldreboende här. Är det möjligt och tar det lång tid att i så fall få det klart?		Äldreomsorg
Jag skriver med anledning av min pappa som inte har hemtjänst men som börjar få det lite svårt att klara av att handla mat m.m. själv. Kan han få hjälp med detta och hur mycket kostar det?		Äldreomsorg
Jag undrar om det stämmer som jag hörde av en vän att man kan få hjälp av LSS när man fått diagnosen Alzheimers? Vad omfattar den hjälpen i så fall? Min mamma har nyligen fått den diagnosen så jag vill gärna veta.		Handikappomsorg
Vid ansökan om personlig assistent, finns det då möjlighet att välja mellan kommunen och ett privat företag? Vad är det som i så fall skiljer dem åt?		Handikappomsorg
Jag undrar vem som har rätt till trygghetslarm, är det bara äldre? Om inte, vad gäller och vad kostar det?		Handikappomsorg
Om en anhörig får Alzheimers sjukdom kan man då få någon hjälp av kommunen via t.ex. LSS? Vad skulle det i så fall betyda?		Handikappomsorg
Jag har hört att man kan välja om man vill anlita kommunen eller en privat aktör när man söker personlig assistans, stämmer det? Vad blir skillnaden om jag väljer det ena eller det andra alternativet?		Handikappomsorg
Kan man få ett trygghetslarm trots att man bara är i medelåldern? Om det är så, finns det några krav och kostnader involverade?		Handikappomsorg
Jag har barn som är i behov av simundervisning, finns det någon i kommunen och för vilka åldrar är det?		Kultur och fritid
Om man vill starta en förening för blandade åldrar med inriktning på musik/dans/körsång, finns det någon form av bidrag man kan söka?		Kultur och fritid
Vi är några familjer med barn och äldre på släktträff i kommunen under Allhelgonahelgen. Vi hade tänkt att hitta på något gemensamt och undrar om det finns några aktiviteter etc. att besöka då?		Kultur och fritid
Jag undrar om det bedrivs någon simundervisning i kommunen och i så fall vilka åldersgrupper det finns för?		Kultur och fritid
Jag undrar om det finns något bidrag som man kan söka i kommunen för att starta en förening? Vi är några vänner som tänkt starta en förening som vänder sig till alla, gammal som ung, med inriktningen körsång, dans och musik.		Kultur och fritid
Har ni några aktiviteter eller arrangemang på Första Advent som ni kan rekommendera? Vi är en förening med medlemmar i alla åldrar så det bör vara något som kan roa såväl äldre som yngre.		Kultur och fritid
Hur kan jag få information om avgifter/taxor för renhållningen?		Gator och vägar
Vi är några familjer som ska göra en liten cykel- eller promenadtur tillsammans och ordna en skattjakt för barnen. Har ni möjligtvis några kartor över cykel- och gångvägar?		Gator och vägar

Jag skulle vilja veta vad det är för regler som gäller för tomgångskörning i kommunen? Är reglerna desamma om man har en miljöbil?		Gator och vägar
Jag har försökt att hitta information om kommunens avgifter/taxor för renhållning men inte lyckats. Hur kan jag få den informationen?		Gator och vägar
Jag är nyinflyttad och håller på att utforska kommunen. Jag undrar om ni har kartor över cykel- och gångvägar?		Gator och vägar
Finns det något förbud för tomgångskörning i kommunen? Vad gäller för miljöbilar?	2013-11-05 14:20	Gator och vägar