

A close-up photograph of several purple flowers, likely daisies, with a dark center. The petals are a vibrant purple, and the center is a dark, almost black, textured area. The background is dark and out of focus.

**KUNDNÖJDHETSUNDERSÖKNING 2022**

# **Lidköpings kommun Teknisk Service**

**Elnät – Vatten/Avlopp – Renhållning – Bredband**

# MÄTNINGENS UPPBYGGNAD

7000

STICKPROV

23208

MÄTNINGENS POPULATION

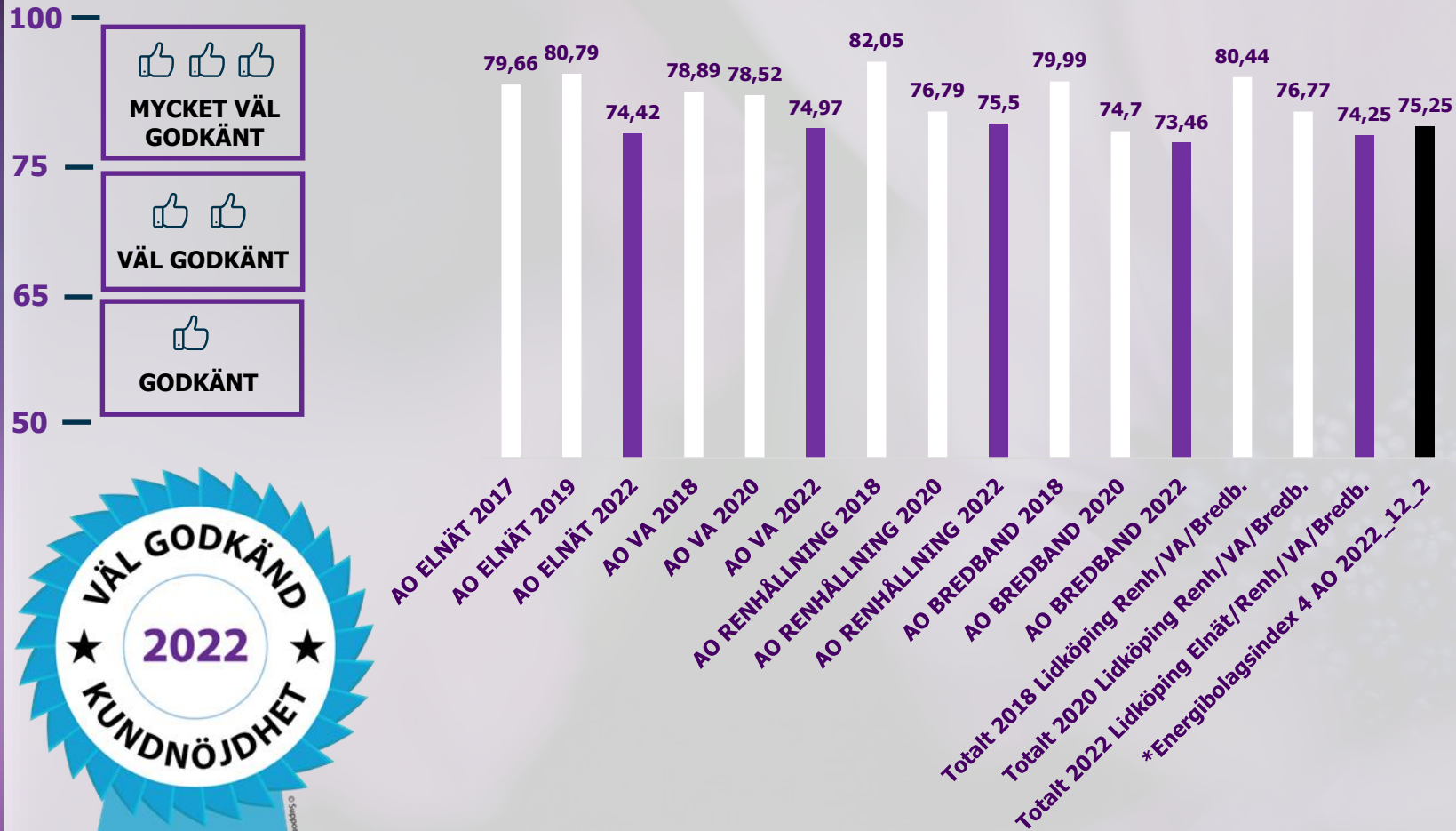
+/-1,2%

FELMARGINAL INDEX



# KUNDNÖJDHETSINDEX LIDKÖPINGS KOMMUN TEKNISK SERVICE

## Elnät – Vatten/Avlopp – Renhållning – Bredband



**Lidköping  
Elnät/VA/Renhållning/  
Bredband 2022:**

**74,25**

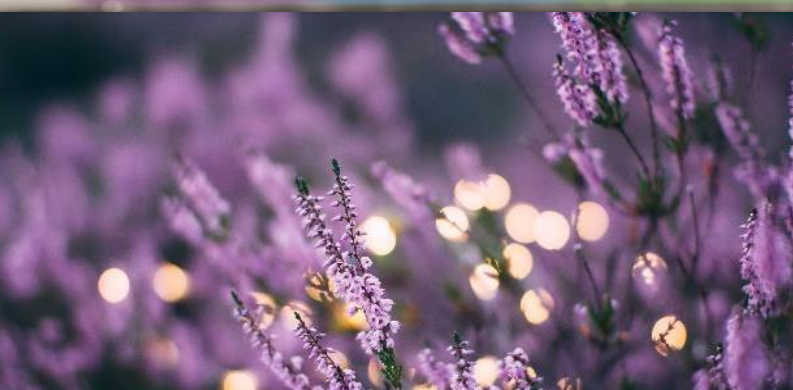
\*Ranking Koncernen  
Minst 4 AO 2022\_12\_2:

**#6**

(2020: #14)

\*Ranking per affärsområde  
Alla bolag oavsett storlek:

**Elnät: #26** (2019: #8)  
**Vatten/Avlopp: #6** (2020: #3)  
**Renhållning: #7** (2020: #6)  
**Bredband: #16** (2020: #16)



## Några Spontana kommentarer

40. De är bra, allt som jag har haft att göra med dem har upplevts som smidigt och servicevänligt. När vattenmätaren gick sönder så kom de verkligen på stört.

52. Jag tycker de är ett bra företag. Gänget på Elnät fixade våra solceller direkt.

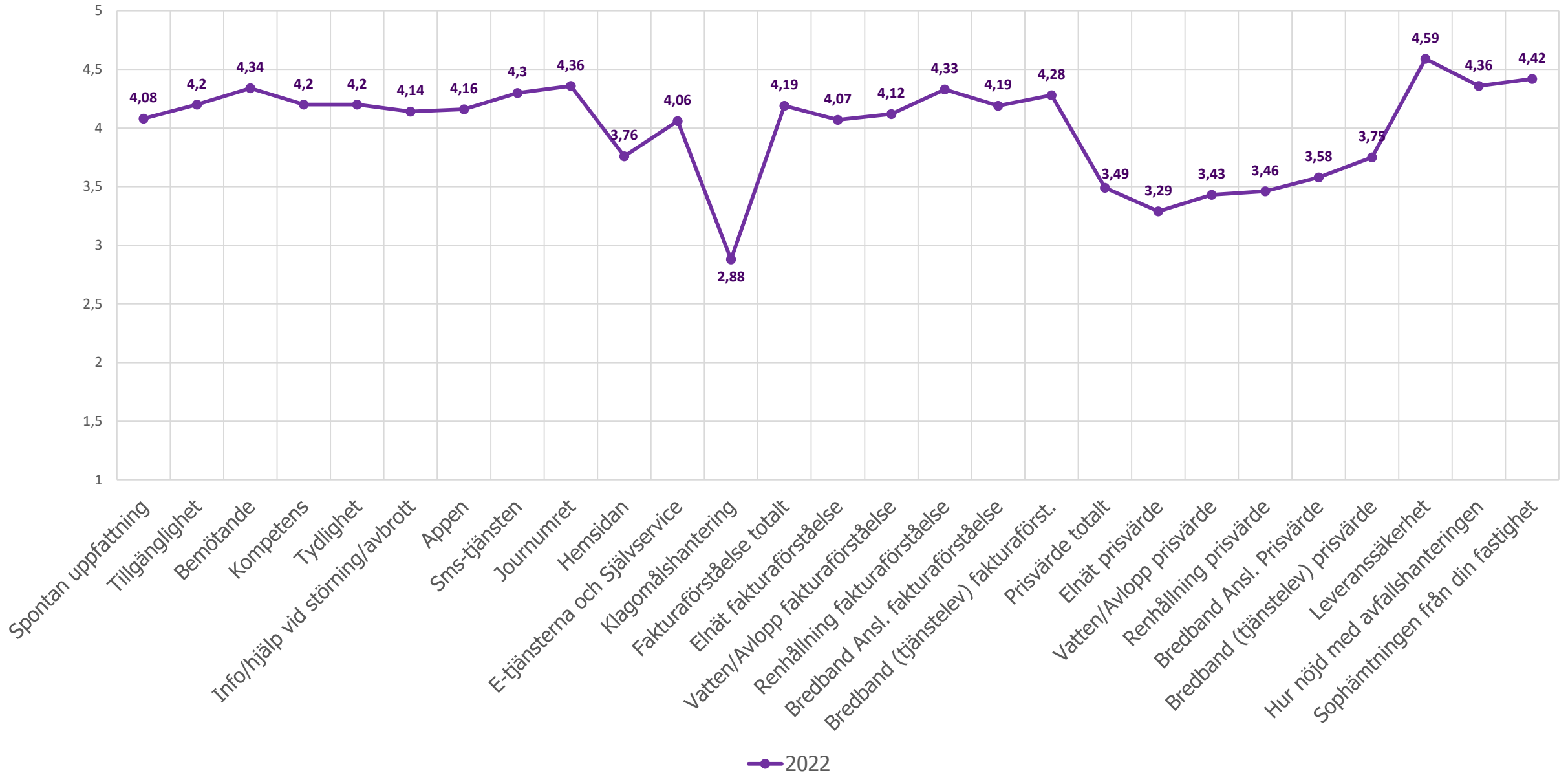
98. De är lite som mellanmjölk på ICA, de finns där och de är viktiga. De har gjort allt de sagt att de ska göra och bredbandet fungerar bra.

105. Sophämtningen fungerar bra och det är bra att de satsar på källsortering.

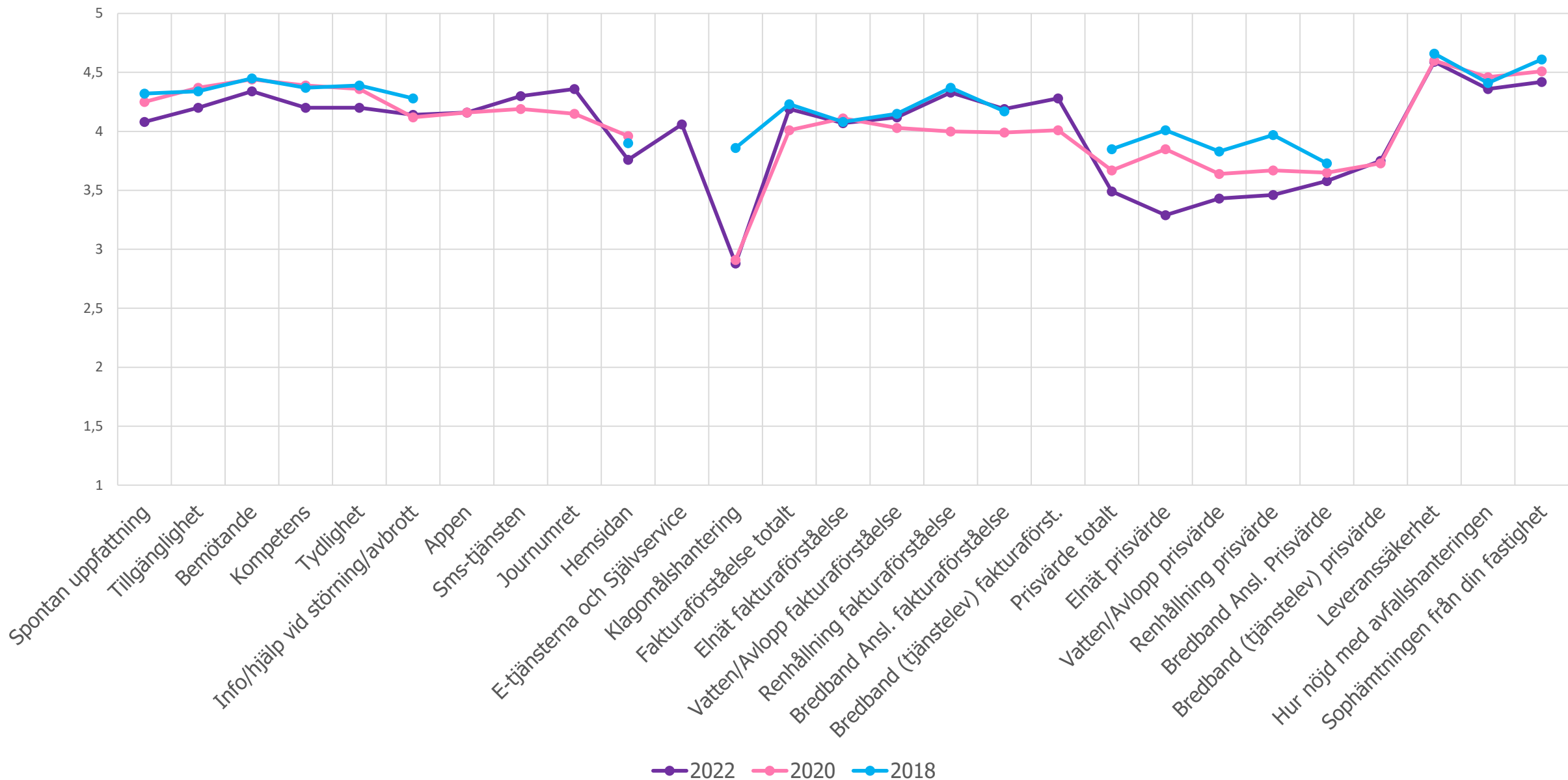
253. Det har fungerat väldigt bra med Lidköping Bredband. Vi hade en sådan fråga på vårt styrelsemöte och alla i huset var väldigt nöjda med fibern.

411. Lidköping Elnät ger en bra service och allt går väldigt smidigt tillväga när man har med dem att göra.

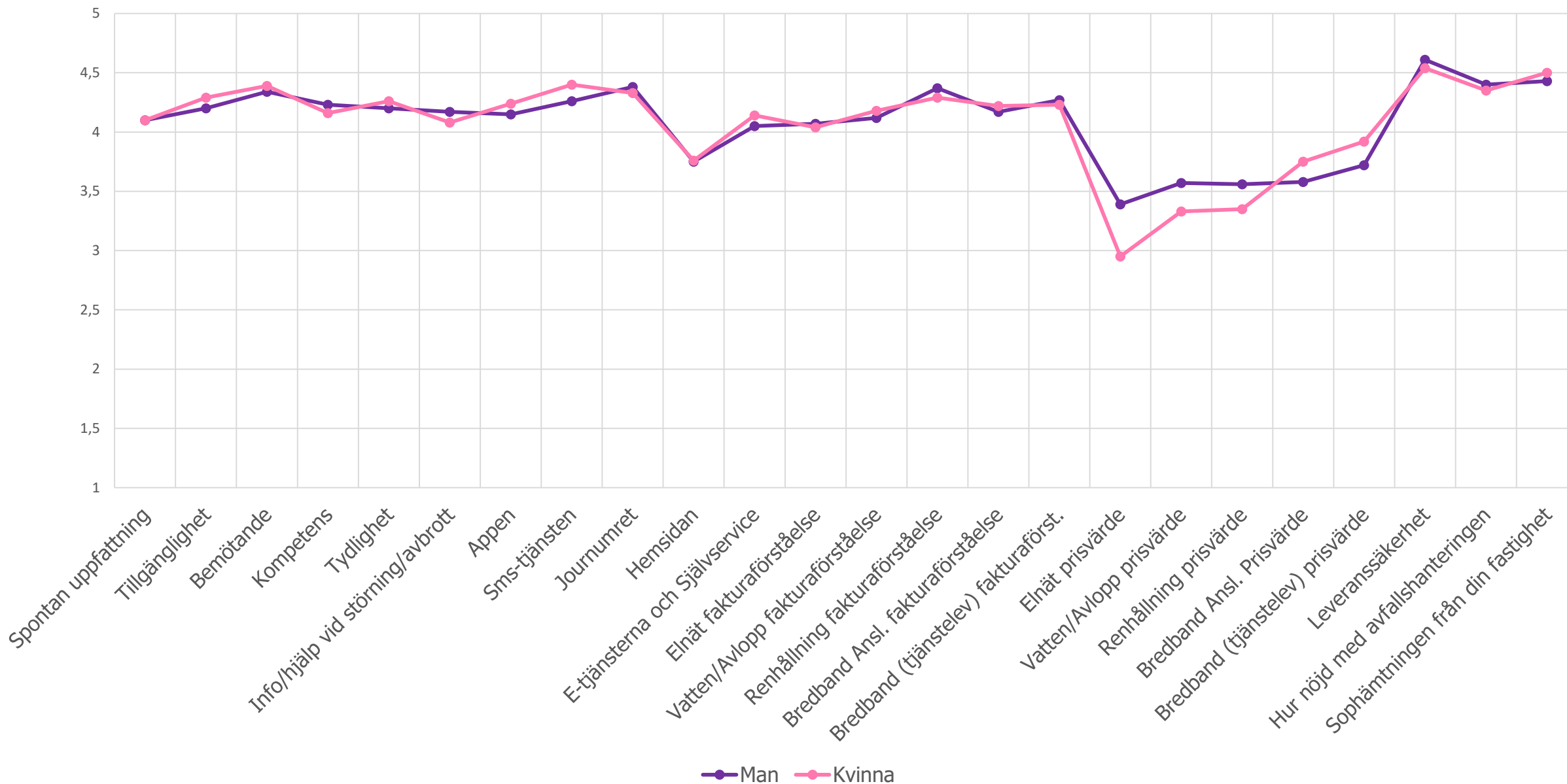
# Medelvärdesprofil Totalt 2022



# GAP-Profil Totalt 2022/2020/2018

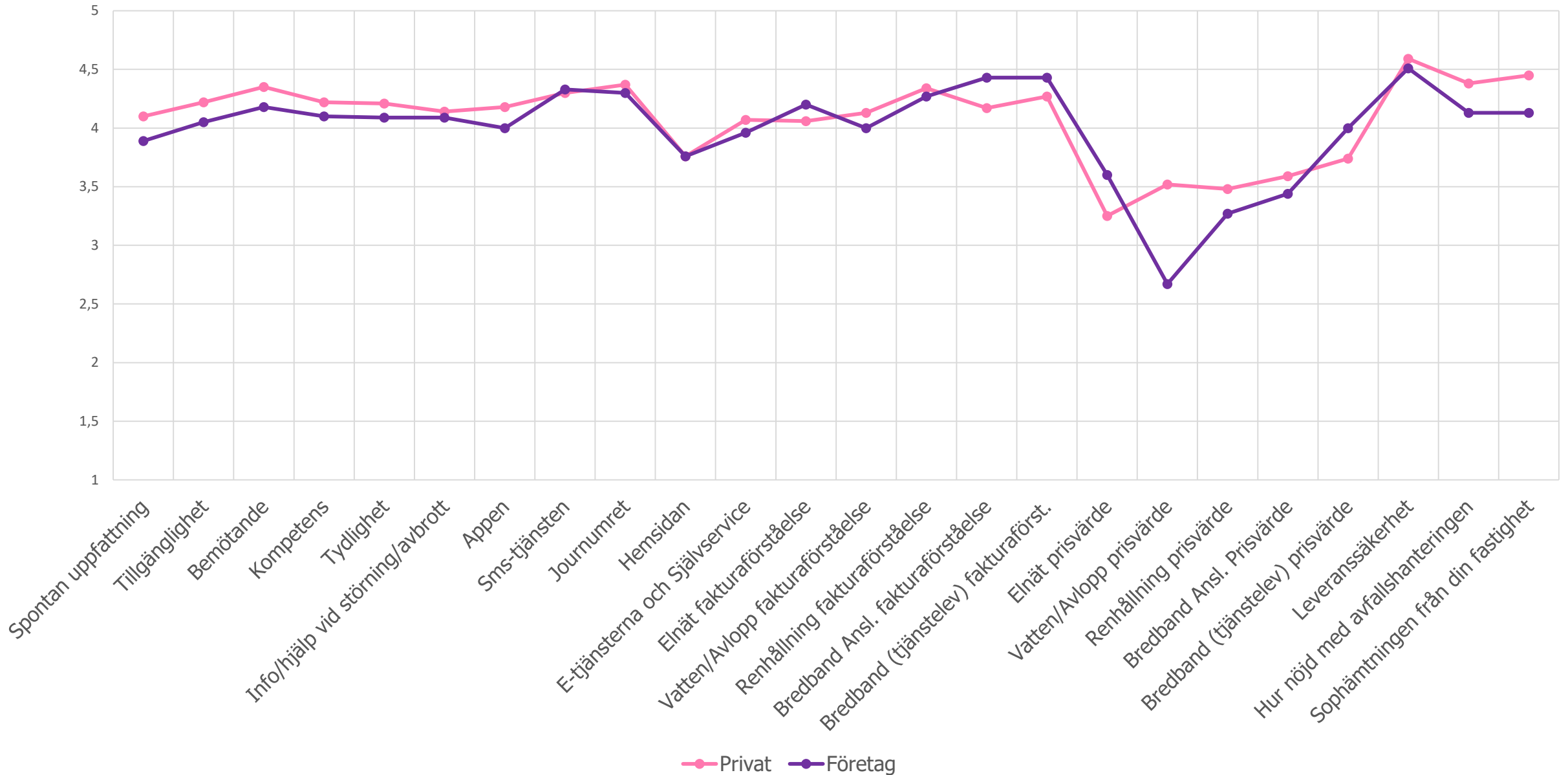


# GAP-Profil Totalt Man/Kvinna





# GAP-Profil Totalt Privat/Företag

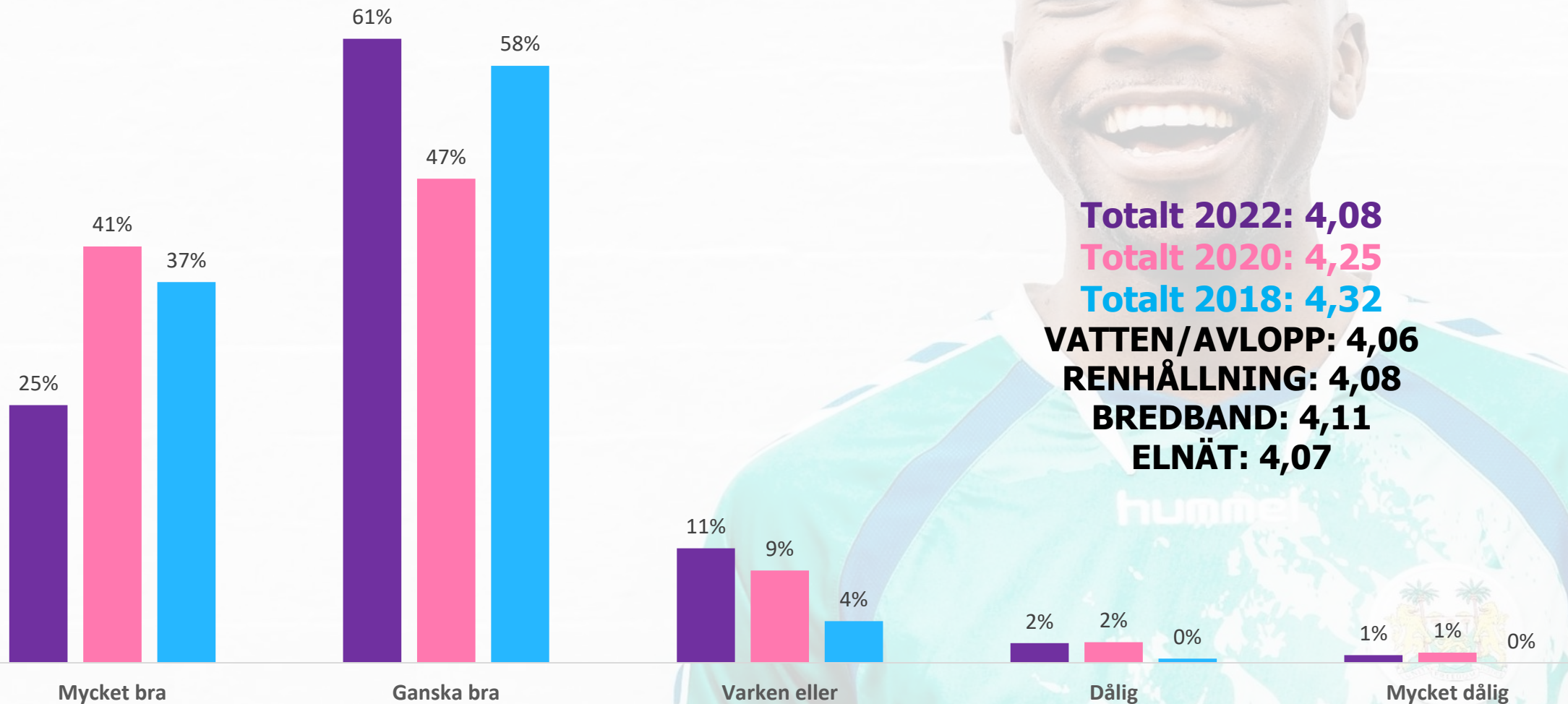




# Spontan uppfattning



## SPONTAN UPPFATTNING



**Totalt 2022: 4,08**

**Totalt 2020: 4,25**

**Totalt 2018: 4,32**

**VATTEN/AVLOPP: 4,06**

**RENHÅLLNING: 4,08**

**BREDBAND: 4,11**

**ELNÄT: 4,07**



# Några Spontana kommentarer

101. Jag är 95 år vet du och jag ska inte ha några fler datorer och mobiltelefoner ger jag fanken i. Men bredbandet fungerar, det är jag tacksam för.

154. De som var här och grävde för fiber tog sig försiktigt och varligt fram för att minimera skador. En stor eloge till dem.

155. Ordning och reda känner man att de har. Om du kommer som privatperson till Kartåsen och jämför med Skara så är det en otrolig skillnad. Det är städlat och man gör iordning efter sig.

210. Ifjol hade vi faktiskt kontakt med anledning av att min trädgårdstunna var försvunnen. Jag ringde in och de hjälpte mig att leta rätt på den, det visade sig att den hade blåst iväg i nordanvinden.

218. Det har fungerat bra med vatten och avlopp, och deras arbete med att ställa ut vattentankar vid avbrott på vattnet är bra tycker jag.

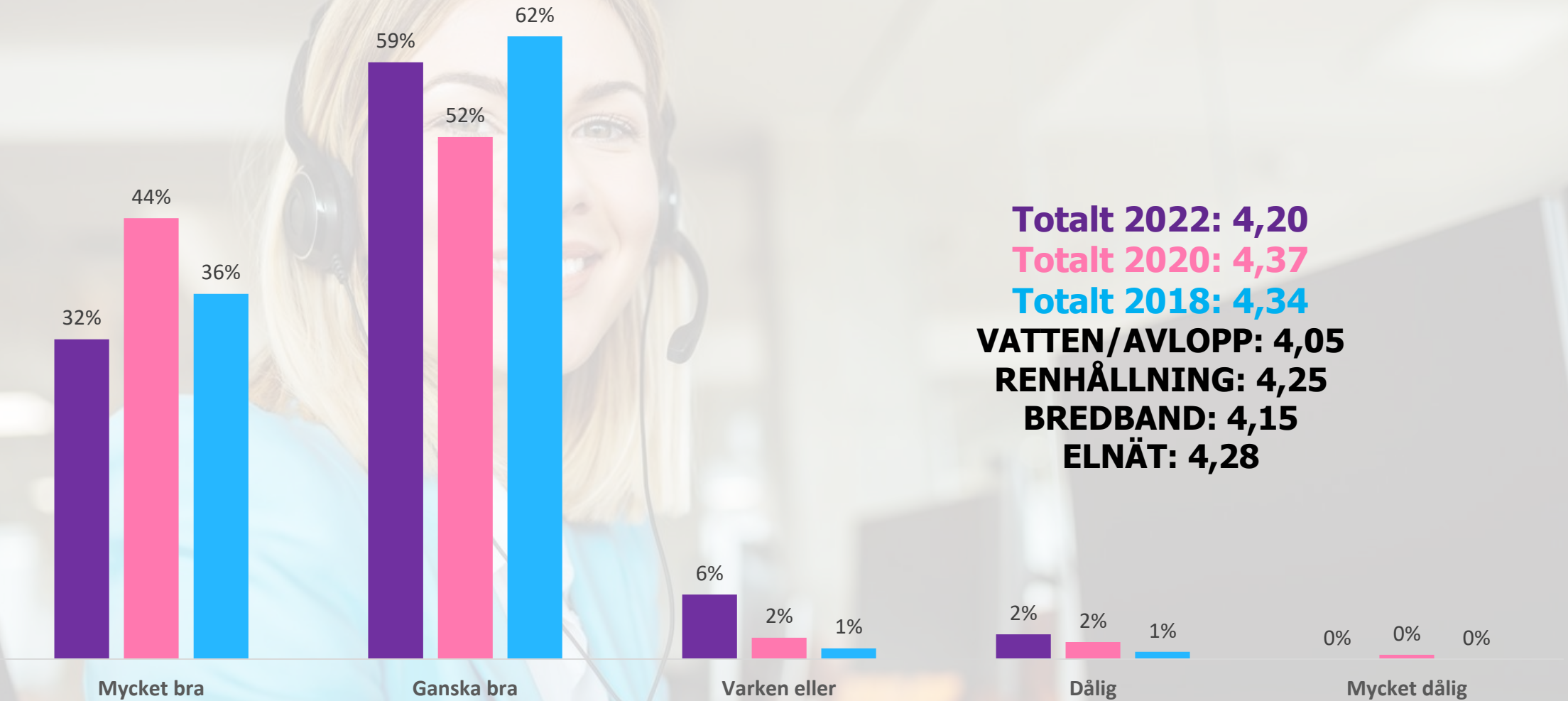
328. Det har fungerat bra praktiskt taget hela tiden med fibern. Dessutom så var det ett plus för installationen som gjordes av Söne El, de skötte det på bästa sätt.



# Tillgänglighet



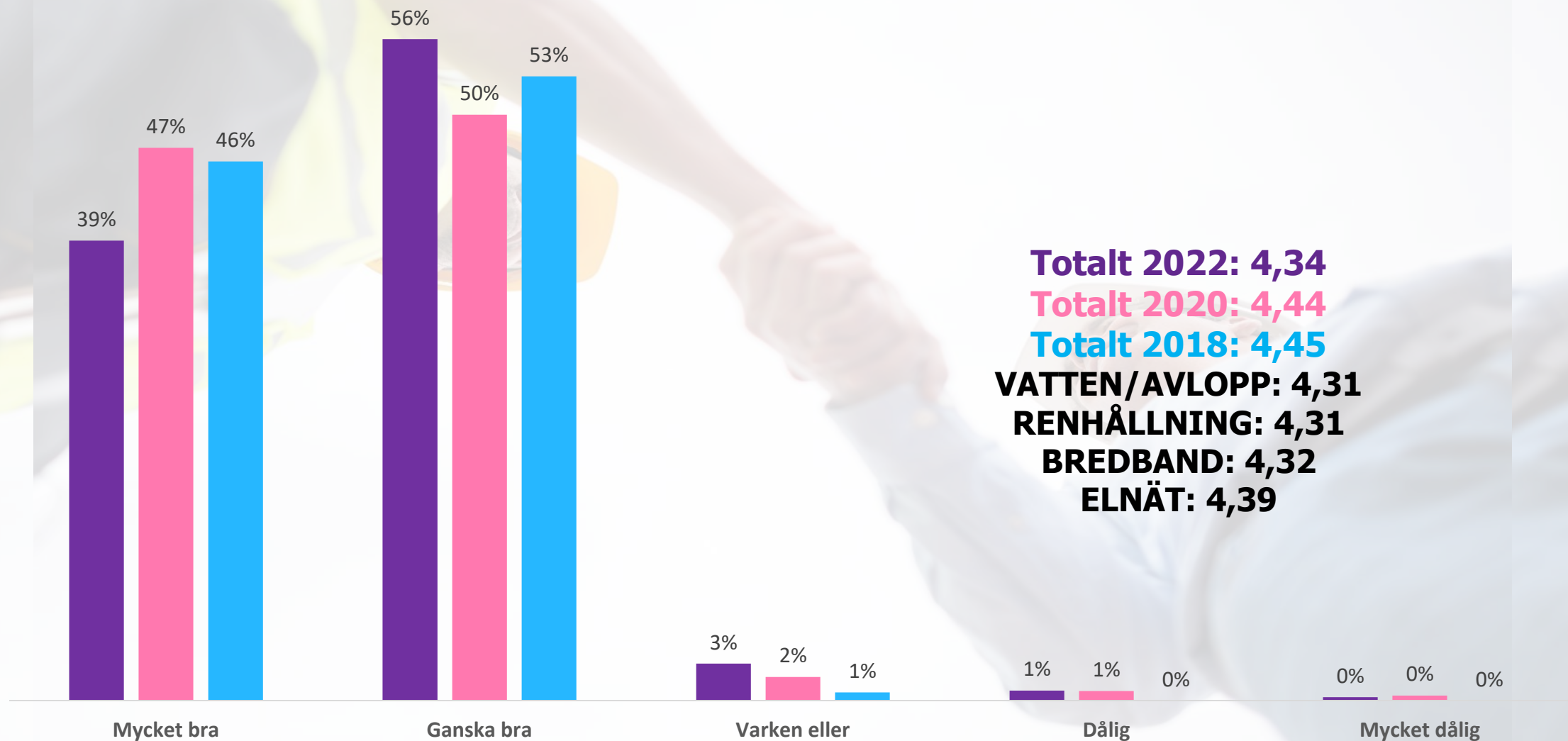
## TILLGÄNGLIGHET



**Totalt 2022: 4,20**  
**Totalt 2020: 4,37**  
**Totalt 2018: 4,34**  
**VATTEN/AVLOPP: 4,05**  
**RENHÅLLNING: 4,25**  
**BREDBAND: 4,15**  
**ELNÄT: 4,28**

# Bemötande

## BEMÖTANDE



**Totalt 2022: 4,34**  
**Totalt 2020: 4,44**  
**Totalt 2018: 4,45**  
**VATTEN/AVLOPP: 4,31**  
**RENHÅLLNING: 4,31**  
**BREDBAND: 4,32**  
**ELNÄT: 4,39**

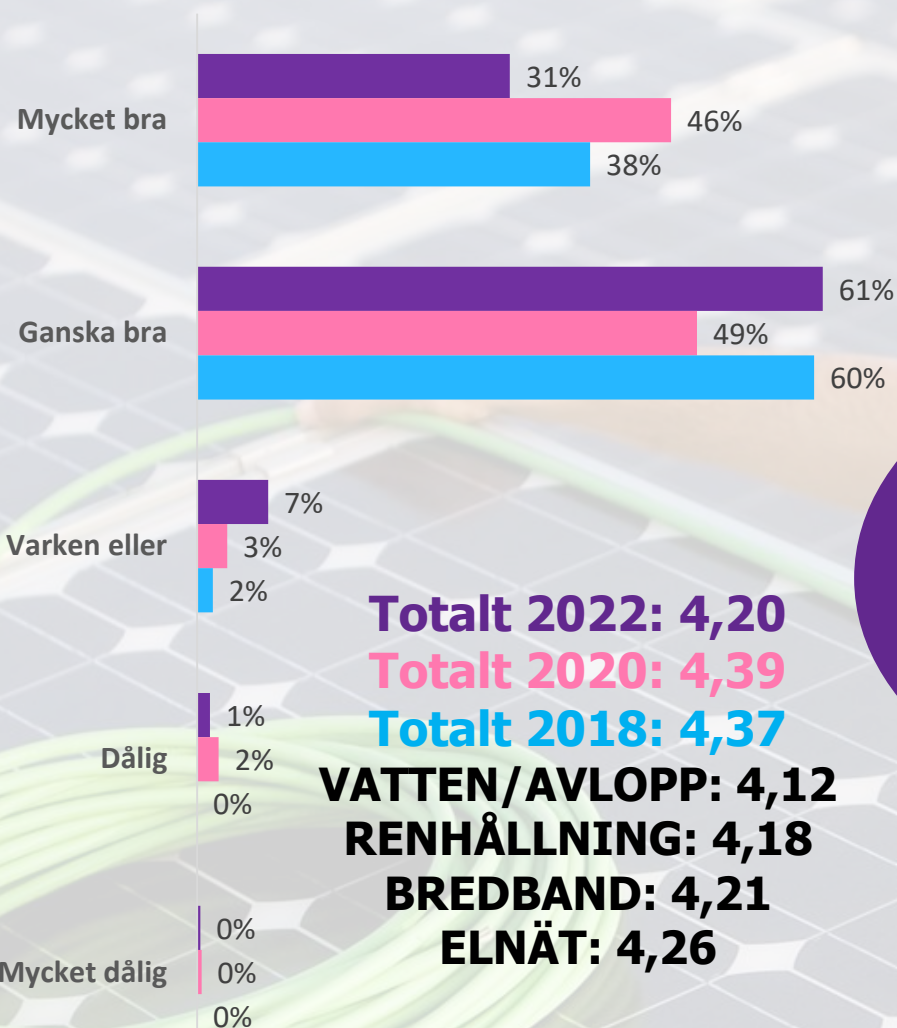


# Kompetens





## KOMPETENS



7.

32. De kontaktade oss tidigare i år när vattenmätaren behövde bytas och det genomfördes sedermera med bravur. De är kompetenta.

24. En eloge till personalen, mätarbytet på elnätet genomfördes ytterst professionellt och kompetent.

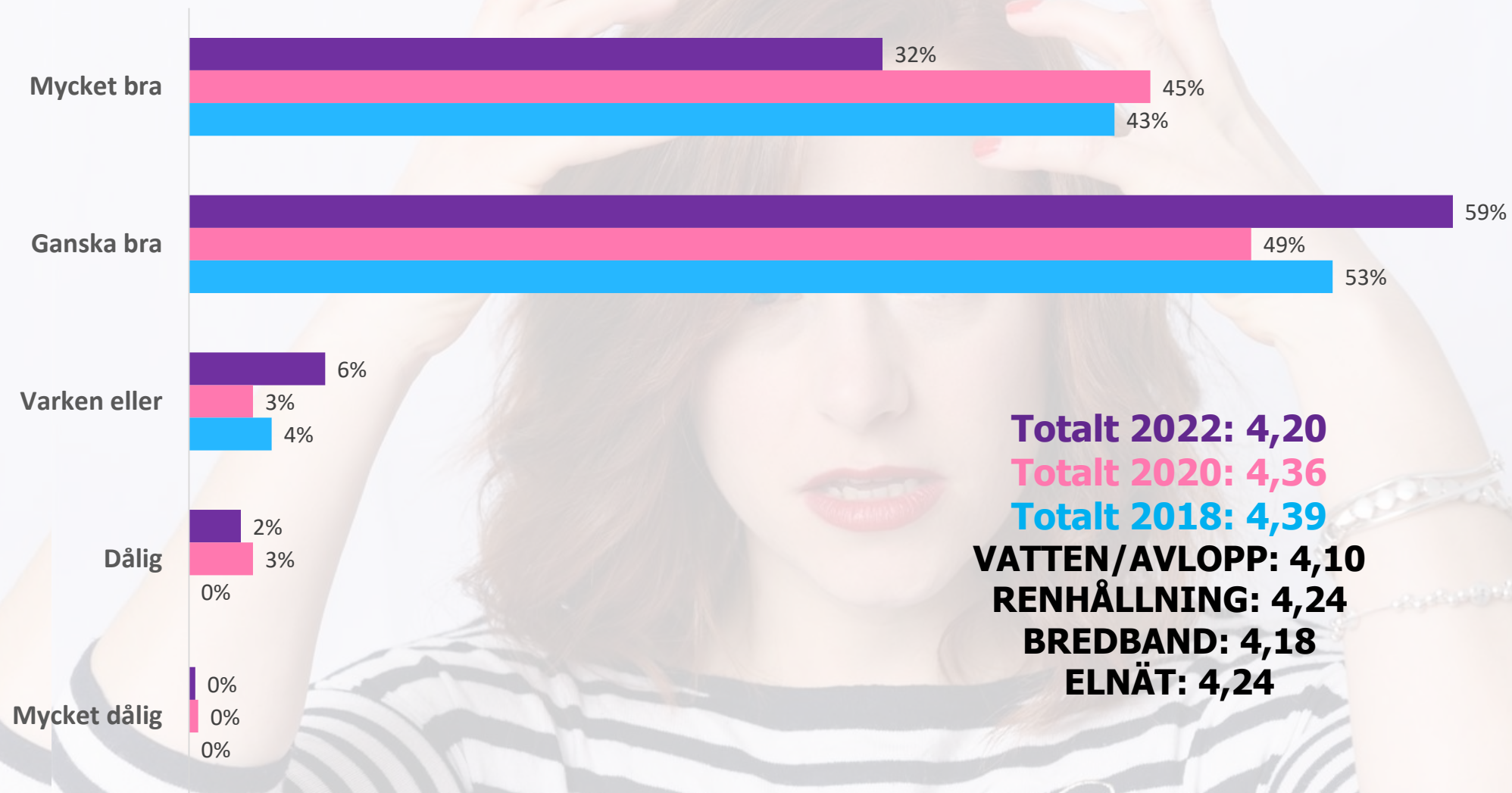
127. De få gånger vi behövt hjälp så har vi fått just det. Personalen på bredband har rätt kompetens och de bidrar till en positiv kundupplevelse.

# Tydlighet i besked och svar





## TYDLIGHET I BESKED/SVAR



**Totalt 2022: 4,20**

**Totalt 2020: 4,36**

**Totalt 2018: 4,39**

**VATTEN/AVLOPP: 4,10**

**RENHÅLLNING: 4,24**

**BREDBAND: 4,18**

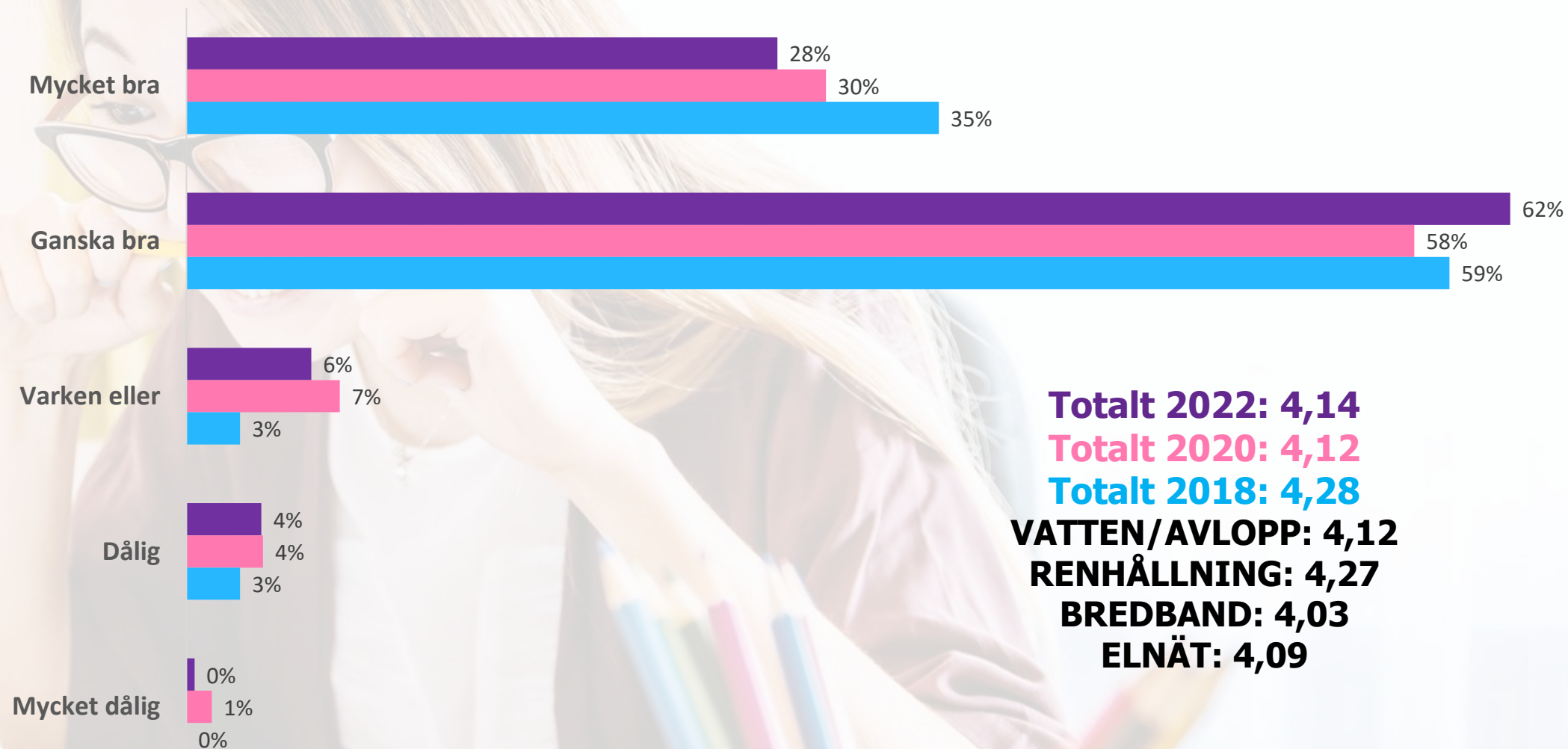
**ELNÄT: 4,24**

# Information och hjälp vid störning/ problem





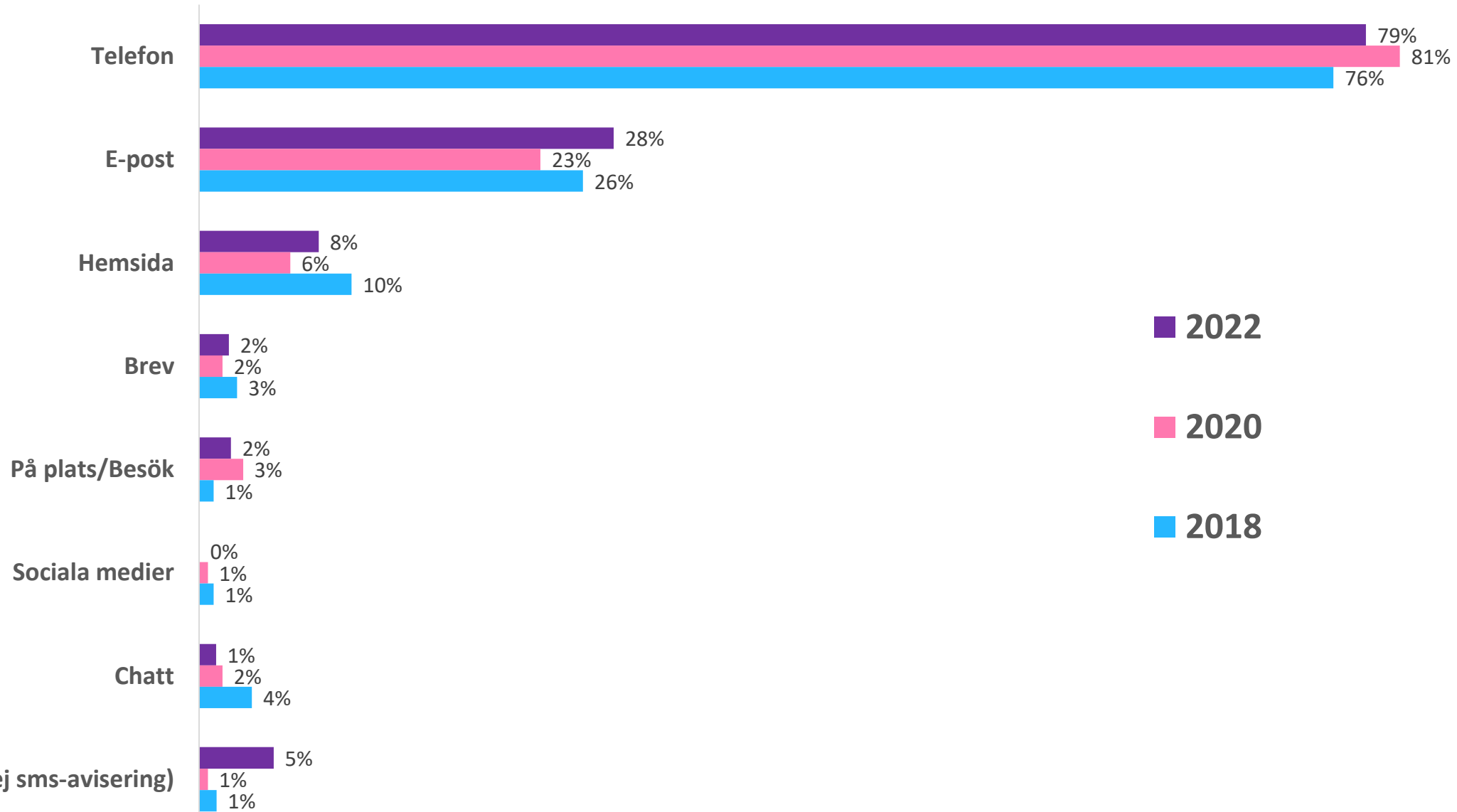
## INFORMATION/HJÄLP VID STÖRNING/AVBROTT/PROBLEM



**Totalt 2022: 4,14**  
**Totalt 2020: 4,12**  
**Totalt 2018: 4,28**  
**VATTEN/AVLOPP: 4,12**  
**RENHÅLLNING: 4,27**  
**BREDBAND: 4,03**  
**ELNÄT: 4,09**

# PÅ VILKET SÄTT VILL DU HELST TA KONTAKT?

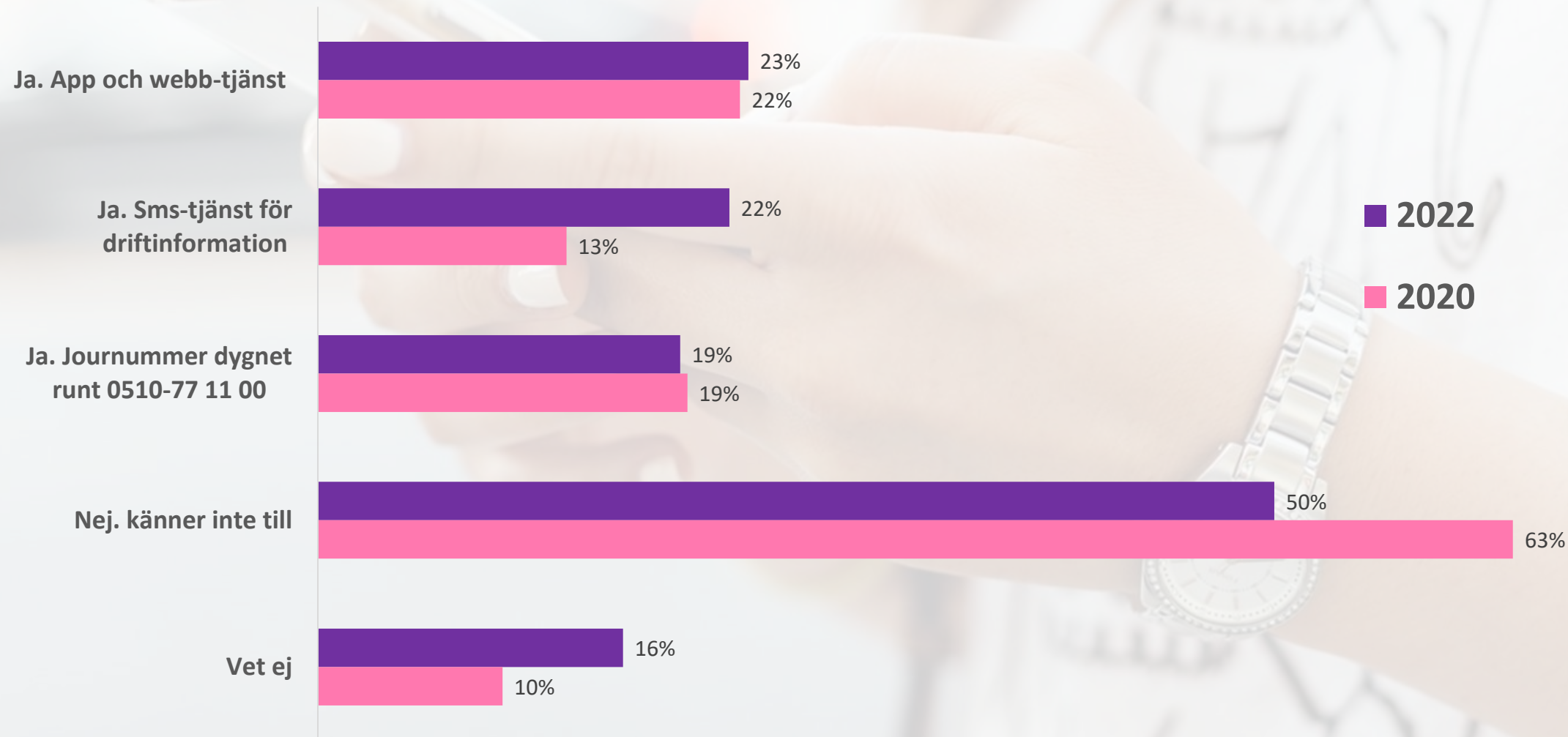
(Om du eller Lidköpings kommun Teknisk Service Elnät – Vatten/Avlopp – Renhållning – Bredband skulle ta kontakt i något ärende)  
Obs! Flervalsfråga





# FELANMÄLAN OCH DRIFTINFORMATION

## KÄNNER DU TILL LIDKÖPING KOMMUNS TEKNISK SERVICE TRE VERKTYG FÖR HANTERING AV FELANMÄLAN OCH DRIFTINFORMATION?





## VAD TYCKER DU OM...

### Appen



2022: 4,16  
2020: 4,16

### Sms-tjänsten



2022: 4,30  
2020: 4,19

### Journumret



2022: 4,36  
2020: 4,15

▲ Mycket bra    ▲ Ganska bra    ▲ Varken eller    ▲ Dåligt    ▲ Mycket dåligt

A young man with short brown hair is sitting on a green couch, looking at a laptop. He is wearing a light blue long-sleeved shirt and light-colored pants. The background is a blurred indoor setting with a window.

# Hemsidan

## HEMSIDAN

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken eller
- Dålig
- Mycket dålig



**Totalt 2022: 3,76**  
**Totalt 2020: 3,96**  
**Totalt 2018: 3,90**  
**VATTEN/AVLOPP: 3,77**  
**RENHÅLLNING: 3,62**  
**BREDBAND: 3,72**  
**ELNÄT: 3,89**



## E-TJÄNSTERNA/SJÄVSERVICE

- Mycket bra
- Bra
- Varken eller
- Dåligt
- Mycket dåligt



Totalt 2022: 4,06  
VATTEN/AVLOPP: 4,09  
RENHÅLLNING: 3,98  
BREDBAND: 4,09  
ELNÄT: 4,08

# Klagomålshantering

Framfört klagomål?

2%

98% NEJ  
2022

2%

98% NEJ  
2020



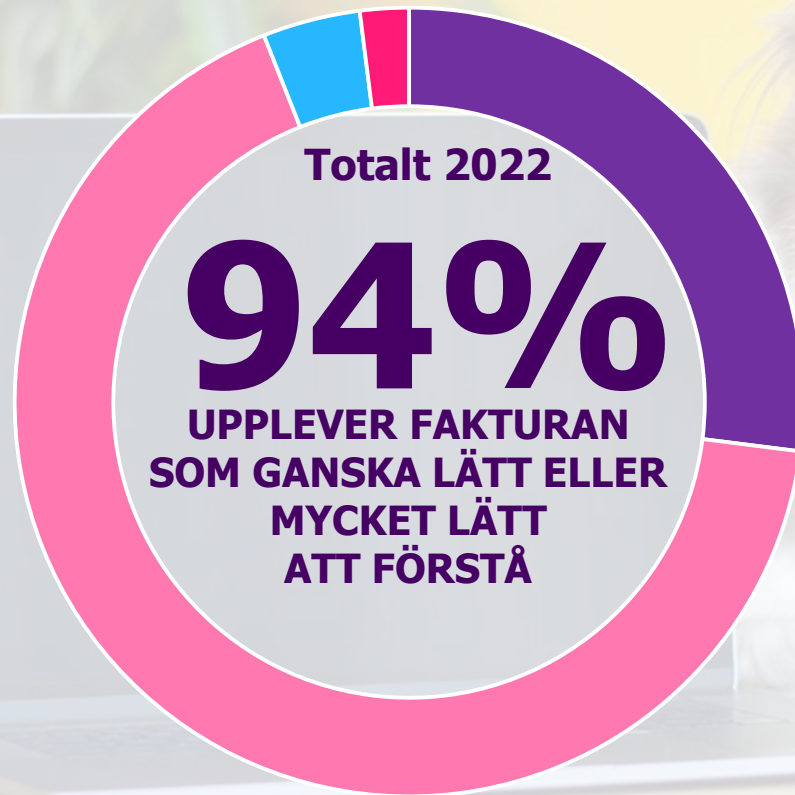
A brown and white dog is sitting on a wooden desk next to a laptop. The dog is looking towards the camera with a curious expression. The background is a bright yellow wall with a green plant on the left and a white mug with a dog silhouette on the right. The text 'Faktura-förståelse' is overlaid in the bottom left corner.

# Faktura- förståelse



## FAKTURAFÖRSTÅELSE

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken eller
- Svår
- Mycket svår



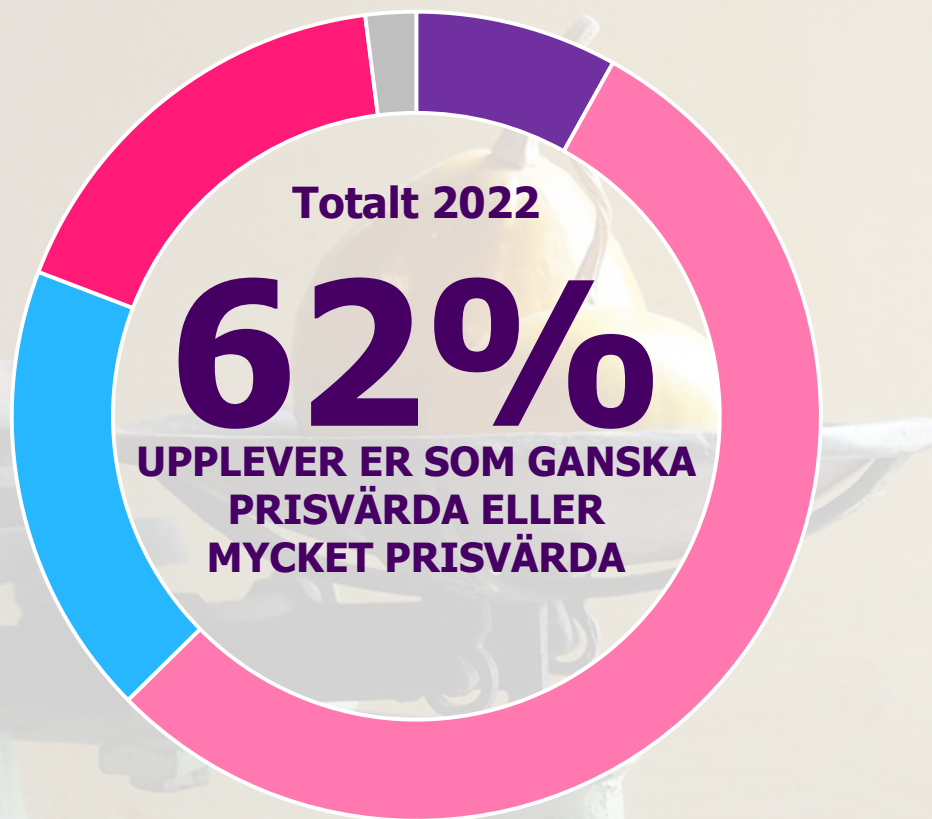
**Totalt 2022: 4,19**  
**Totalt 2020: 4,01**  
**Totalt 2018: 4,23**  
**VATTEN/AVLOPP: 4,12**  
**RENHÅLLNING: 4,33**  
**BREDBAND ANSLUTNINGEN: 4,19**  
**ELNÄT: 4,07**  
*BREDBAND TJÄNSTELEVERANTÖREN: 4,28*

# Pris/ Värde





## PRISVÄRDE



**Totalt 2022: 3,49**  
**Totalt 2020: 3,67**  
**Totalt 2018: 3,85**  
**VATTEN/AVLOPP: 3,43**  
**RENHÅLLNING: 3,46**  
**BREDBAND ANSLUTNINGEN: 3,58**  
**ELNÄT: 3,29**  
*BREDBAND TJÄNSTELEVERANTÖREN: 3,75*

▲ Mycket prisvärda ▲ Ganska prisvärda ▲ Varken eller ▲ Mindre prisvärda ▲ Inte alls prisvärda





**Leverans-  
säkerhet**



## LEVERANSSÄKERHET

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken eller
- Dålig
- Mycket dålig



**Totalt 2022: 4,59**  
**Totalt 2020: 4,60**  
**Totalt 2018: 4,66**  
**VATTEN/AVLOPP: 4,69**  
**RENHÅLLNING: 4,42**  
**BREDBAND: 4,50**  
**ELNÄT: 4,71**



# Renhållning



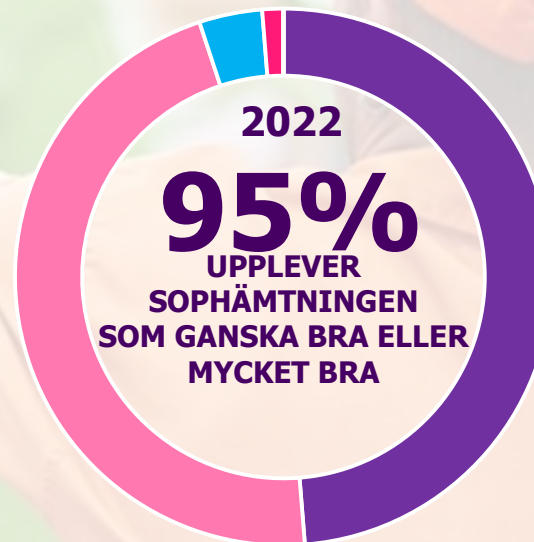
## Hur nöjd är du med...

### Avfallshanteringen överlag?



2022: 4,36  
2020: 4,46  
2018: 4,41

### Sophämtningen från fastigheten?



2022: 4,42  
2020: 4,51  
2018: 4,61

▲ Mycket nöjd    ▲ Ganska nöjd    ▲ Varken eller    ▲ Ganska missnöjd    ▲ Mycket missnöjd



## Några Slutliga kommentarer

301. En uppmaning att fortsätta precis som ni gör, ni är grymma!

335. Din dialekt fick mig att tänka på skidor, och sedan på punk musik. Det var en trevlig intervju.

355. De jobbar på i god anda, de kan gott fortsätta så som de redan gör. Hälsa dem att de gör ett bra jobb på alla avdelningar.

356. Vattnet kommer i kranen och avloppet fungerar, de sköter sitt jobb så bra. Det gäller alla deras tjänster.

637. Tack för en spännande intervju.







# Lidköpings kommun Teknisk Service

Elnät - Vatten/Avlopp - Renhållning - Bredband

# Slutsatser



# BEHÅLL & BEVARA

Styrkor, topp 5

1. **Leveranssäkerhet (4,59)**
2. **Sophämtningen (4,42)**
3. **Journumret (4,36)**
4. **Avfallshanteringen (4,36)**
5. **Bemötande (4,34)**

Ranking Energibolagsindex  
Minst 4 AO 2022\_12\_2

# #6

(2020: #14)

Ranking per affärsområde  
Alla bolag oavsett storlek:

Elnät:	#26 (2019: #8)
Vatten/Avlopp	#6 (2020: #3)
Renhållning:	#7 (2020: #6)
Bredband:	#16 (2020: #16)

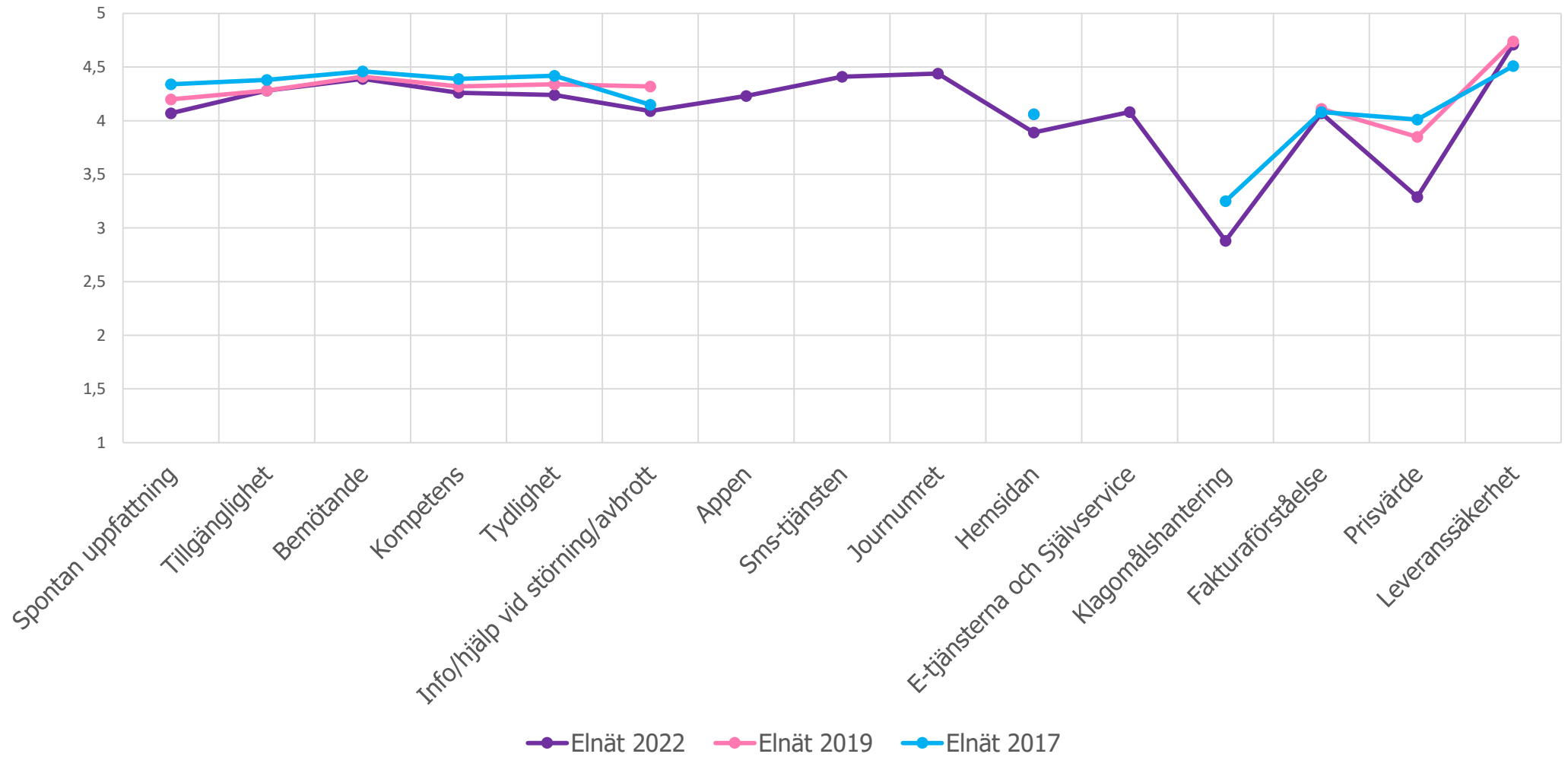


A close-up photograph of several purple flowers, likely daisies, with a dark blue center. The petals are a vibrant purple, and the center is a dense cluster of small, dark blue florets. The background is dark and out of focus.

**Några ytterligare diagram  
för den som önskar...**



# GAP-Profil **ELNÄT** 2022/2019/2017

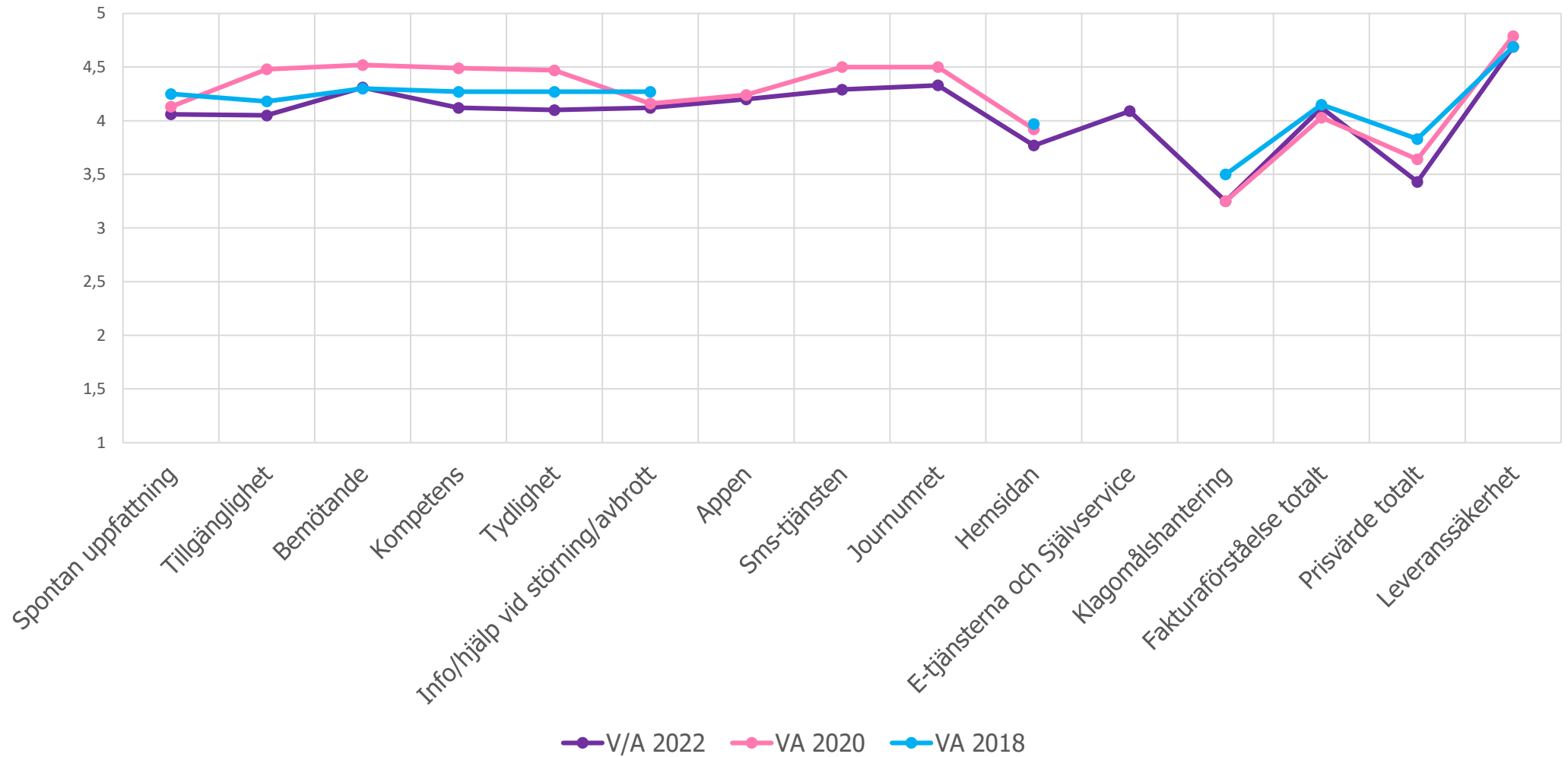


## **Kundnöjdhetsindex**

**Elnät 2022: 74,42 Väl godkänd**

**2019: 80,79 2017: 79,66**

# GAP-Profil **VATTEN/AVLOPP** 2022/2020/2018



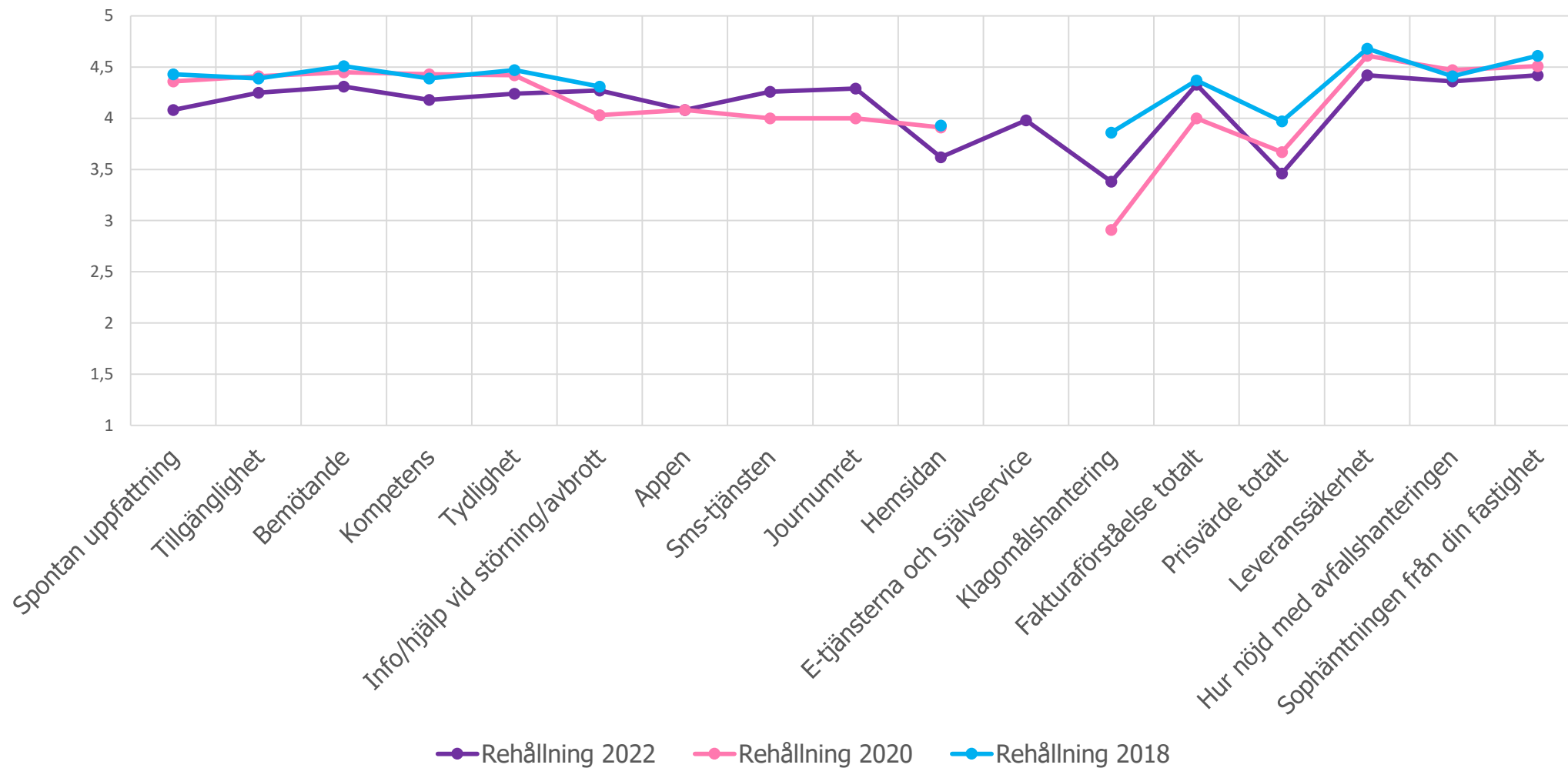
## **Kundnöjdhetsindex**

**Vatten/Avlopp 2022: 74,97 Väl godkänd**

**2020: 78,52 2018: 78,89**



# GAP-Profil **RENHÅLLNING** 2022/2020/2018

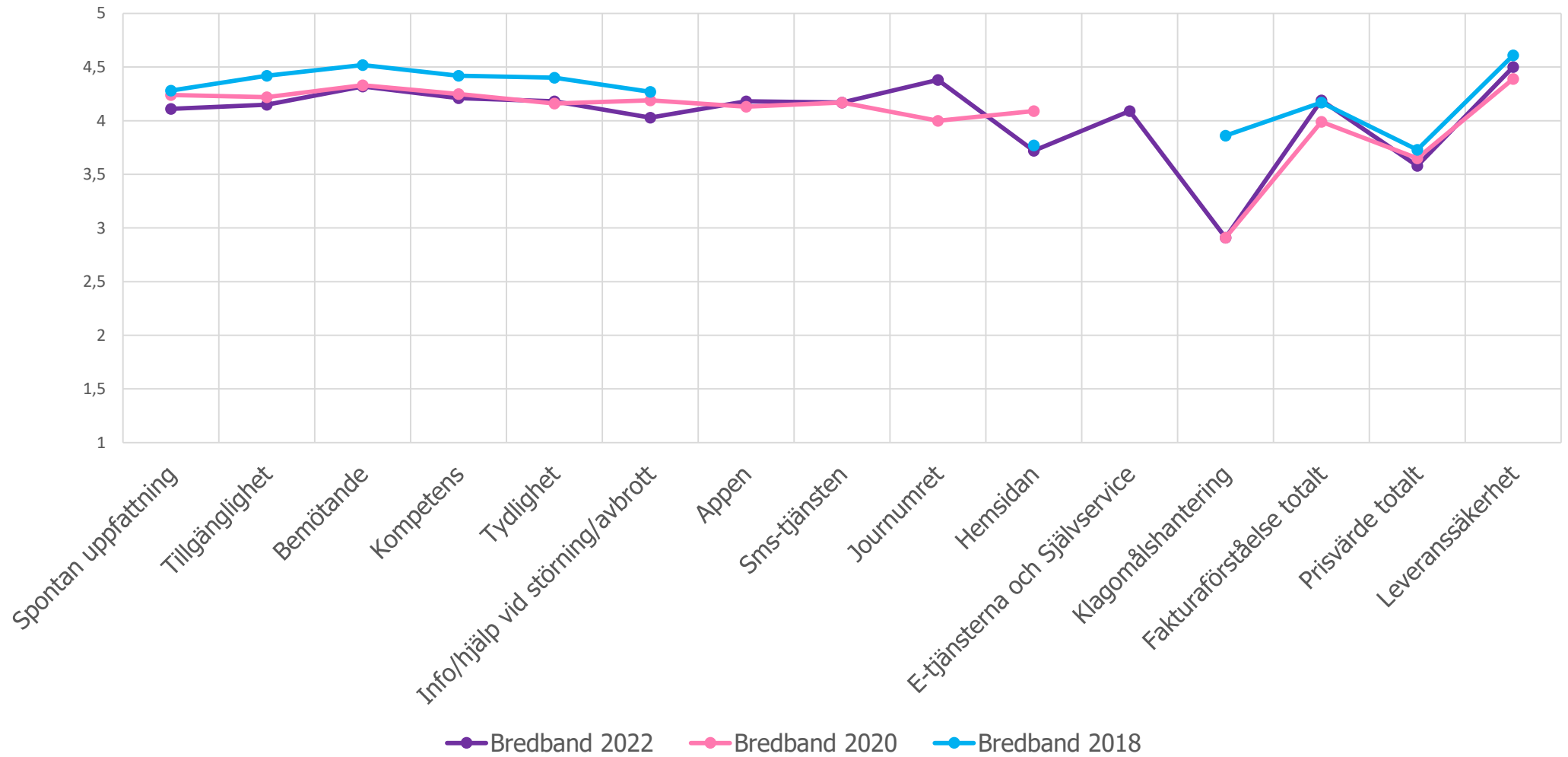


## **Kundnöjdhetsindex**

**Rehållning 2022: 75,50 Mycket väl godkänd**

**2020: 76,79 2018: 82,05**

# GAP-Profil **BREDBAND** 2022/2020/2018



## **Kundnöjdhetsindex**

**Bredband 2022: 73,46 Vél godkänd**

**2020: 74,7 2018: 79,99**