

# **Sammanställning och av svar på frågor till kommunens invånarpanel**

Fråga 2 - Kundtjänst

## Förord

Den andra frågan som gick ut till vår vuxenpanel skickades ut den nionde maj 2012. Frågan avslutades den 24 maj 2012 och vi kunde konstatera att över 83 % av panelmedlemmarna valde att besvara våra frågor. Totalt hade vi 307 vuxenpanelmedlemmar under tiden då första frågan gick ut, varav 255 svarade på frågorna.

Frågorna som ställdes var;

- **Detta är de 10 mest förekommande ärenden som vi hanterar genom medborgarkontoret. Vilken kanal tycker du är lämpligast för följande ärende? (envalsfråga)**
- **Vad kan vi göra för att du enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få dina ärenden utförda?**
- **Finns det någon organisation eller företag som du tycker har en bra kundtjänst som vi kan lära av?**

I detta dokument sammanställs och analyseras svaren på våra frågor. Till skillnad från vår förra fråga om tillgång till kommunala lokaler, så är frågan om kundtjänst uppbyggd på fritextfrågor, frågor som respondenten besvarar genom att skriva en text och inte genom att välja ett alternativ. Här har vi arbetat med att sammanställa och analysera vad som oftast påtalas och nämns i respondenternas svar.

Det är endast i den första frågan som det är intressant att analysera utifrån panelmedlemmarnas attribut. Attributen som vi har tillgång till är åldergrupp, bostadsort och kön. Det är framförallt allt påtagliga skillnader mellan grupperna som belyses. I detta dokument drar vi dock inga slutsatser eftersom det är upp till våra panelmedlemmar och beslutsfattare att göra.

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Utifrån de 10 mest förekommande ärenden som vi hanterar genom medborgarkontoret. Vilken kanal tycker du är lämpligast för dessa ärenden?</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vad kan vi göra för att du enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få dina ärenden utförda?</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Finns det någon organisation eller företag som du tycker har en bra kundtjänst som vi kan lära av?</b>	<b>11</b>



# 1 Utifrån de 10 mest förekommande ärenden som vi hanterar genom medborgarkontoret. Vilken kanal tycker du är lämpligast för dessa ärenden?

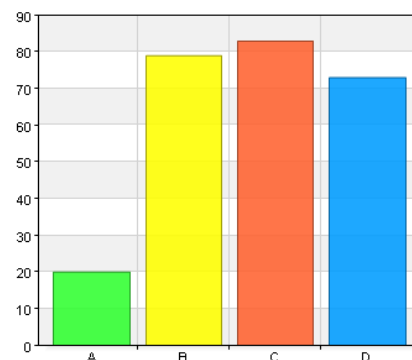
Utifrån de 10 mest förekommande ärenden som medborgarkontoret hanterar så ställdes frågan till panelen om vilken kanal som de ansåg lämpligast för följande ärende. I alla frågor förutom två är det Kungsbacka.se som flest respondenter väljer som önskad kanal. Det finns inga påtagliga skillnader mellan åldergrupper och kön i hur man ställer sig i frågan. I frågor om färdtjänst är det Telefon som föredras av respondenterna och i frågor om ansökan om förskoleplats får kanalerna E-mail/Chatfunktion, Telefon och Kungsbacka.se ungefär lika stor svarsfrekvens.

Frågan är ställd med vetskapen om att alla förvaltningar hanterar olika frågor och att svaret på denna frågan endast ger oss en fingervisning på vilka kanaler som anses lämpliga. Nedan presenteras resultatet och diagram för följande delfrågor;

<b>Svarsfrekvens</b>
100% (255/255)

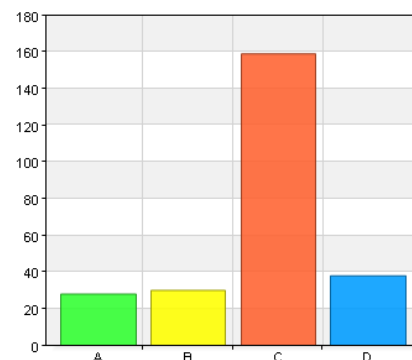
## Frågor och ansökan om förskoleplats

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	20	7,8
B. E-mail / Chatfunktion	79	31
C. Telefon	83	32,5
D. Kungsbacka.se	73	28,6



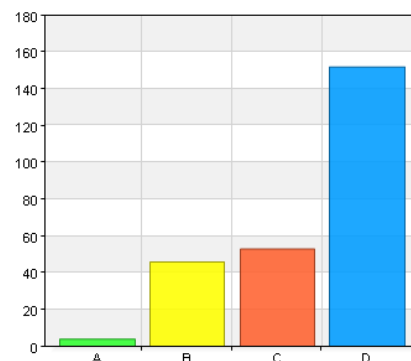
## Frågor om färdtjänst

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	28	11
B. E-mail / Chatfunktion	30	11,8
C. Telefon	159	62,4
D. Kungsbacka.se	38	14,9



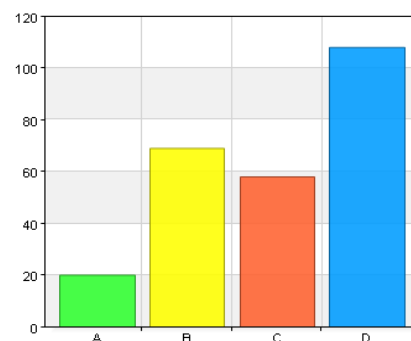
### Boendeparkeringsregler - Vad gäller?

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	4	1,6
B. E-mail / Chatfunktion	46	18
C. Telefon	53	20,8
D. Kungsbacka.se	152	59,6



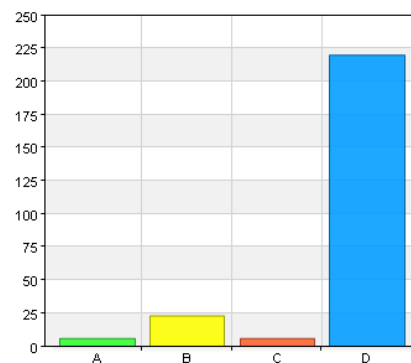
### Parkeringstillstånd

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	20	7,8
B. E-mail / Chatfunktion	69	27,1
C. Telefon	58	22,7
D. Kungsbacka.se	108	42,4



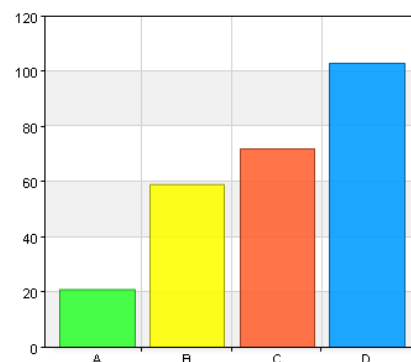
### Information om politiker och nämndernas presidier

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	6	2,4
B. E-mail / Chatfunktion	23	9
C. Telefon	6	2,4
D. Kungsbacka.se	220	86,3



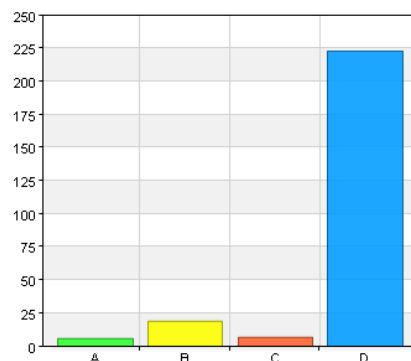
### Vatten och avloppsfrågor

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	21	8,2
B. E-mail / Chatfunktion	59	23,1
C. Telefon	72	28,2
D. Kungsbacka.se	103	40,4



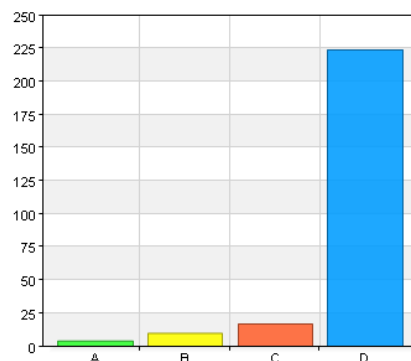
### Information om kommunens aktuella byggnadsprojekt

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	6	2,4
B. E-mail / Chatfunktion	19	7,5
C. Telefon	7	2,7
D. Kungsbacka.se	223	87,5



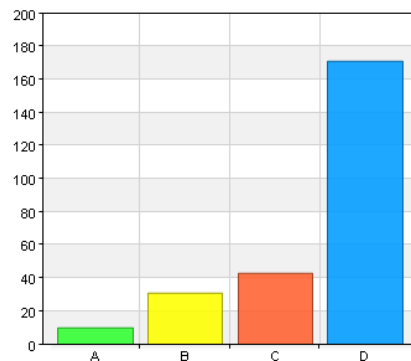
### Vart ligger de olika förvaltningarna?

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	4	1,6
B. E-mail / Chatfunktion	10	3,9
C. Telefon	17	6,7
D. Kungsbacka.se	224	87,8



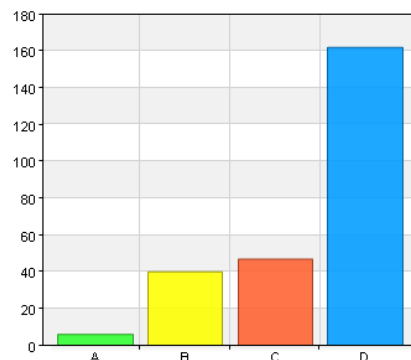
### Hur gör jag ett vattenprov på mitt dricksvatten?

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	10	3,9
B. E-mail / Chatfunktion	31	12,2
C. Telefon	43	16,9
D. Kungsbacka.se	171	67,1



### Hur får jag ett nytt återvinningskort?

Namn	Antal	%
A. Personligt besök	6	2,4
B. E-mail / Chatfunktion	40	15,7
C. Telefon	47	18,4
D. Kungsbacka.se	162	63,5



## 2 Vad kan vi göra för att du enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få dina ärenden utförda?

Nästan samtliga som svarat lyfter fram webbplatsen, telefon och e-post som de kommunikationskanaler de skulle vilja att kommunen förbättrade. Man vill ha sin information på kungsbacka.se. För telefon och e-post önskar man bättre tillgänglighet. Vissa svar stödjer behovet av en utökad kundtjänst.

### **kungsbacka.se**

Vanligaste svaret på frågan är olika förslag till förbättringar på kungsbacka.se, bland annat bättre *Sök*, tydlig och uppdaterad information, kontaktuppgifter till alla medarbetare, fler blanketter och e-tjänster samt möjlighet att ställa frågor via chatt. Sociala medier nämns som alternativa kanaler.

Exempel på svar:

- ”En hemsida som är lätt att söka på och en telefonväxel med människor som svarar direkt och inte efter en massa knapptryckningar och val.”
- ”Mycket och välordnad information på hemsidan. Blanketter som kan skrivas under på nätet med e-legitimation.”
- ”EN bra och lättöverskådlig hemsida som uppdateras regelbundet, möjligen skulle även en chatfunktion varit bra. Snabblänkar till de mest frekventa frågor på första sidan.”
- ”Tydligt skriva på Kungsbacka.se allas e-mail adresser så att man lätt kan maila och få snabba svar om det ärende man behöver hjälp med.”
- ”Ha en mer aktiv hemsida, där man får känslan att någon läser det jag skriver in och undrar nästan direkt, och att man kan få svar samma dag. Väldigt bra med nätkontakt i dagens upptagna samhälle, när man inte alltid har tid med telefonkontakt och direktdialog.”
- ”För oss som använder internet mycket tror jag att det är bra med en kommunikation den vägen. Men för de som inte använder det, exempelvis vid färdtjänst är det viktigt att det finns möjlighet att ta kontakt via telefon”

### **Telefon och mejl**

Telefon och mejl har nämnts av många som viktiga kanaler för dialog. Men kommunen måste sköta telefon och mejl på ett bättre sätt. Panelmedlemmarna vill att vi svarar direkt, att handläggare finns på plats och att öppettiderna utökas. Man vill gärna bli uppringd eller få ett svarsmejl snabbare än idag.



Exempel på svar:

- ”Det måste räcka med ett försök (t.ex. telefon) för att få kontakt och därvid få svar eller att någon återkommer med svar.”
- ”En uppringnings funktion skulle vara tacknämligt. Att man inte sitter i telefonkö utan att den man söker ringer upp när denna har tid.”
- ”Öka tillgängligheten, se till att tjänstemännen kodar sin frånvaro och prioriterar de utsatta tider som finns om man vill träffa eller ringa någon, Jag vill inte bli hänvisad vidare.”
- ”Tydlig och intuitiv hemsida.  
Hålla er telefontider. Ibland är det bara telefontid 1 h så ringer man den tiden men då är personen inte anträffbar, inte bra.”
- ”Låt det finnas MÅNGA kanaler. Inte bara datorbaserat, även om det oftast är den smidigaste vägen.  
Vid telefonkontakt, var noga med att ringa tillbaka om ni inte var anträffbara, om någon lämnat meddelande t.ex. genom telefonsvarare eller receptionist. Gör det möjligt att lämna meddelande per telefon.  
Samma sak via mail/chat.”
- ”Ni kan ha en grupp-epost-adress till varje avdelning dit man kan sända frågor eller synpunkter utan att man behöver veta vem man ska skicka det till och att någon där ser till att det kommer till rätt person och att man om det behövs blir kontaktad av rätt kontaktperson på rätt avdelning.”

### Kundtjänst

Flera av paneldeltagarna vill ha tillgängliga kunniga tjänstemän, och gärna personlig service. Det senare vill man se framförallt för äldre och andra grupper i samhället som inte har tillgång till internet. Några önskar skriftlig information, som trycksaken Kommunguiden. Flera passar också på att ge medborgarkontoret och kommunens växel beröm för deras goda bemötande.

Exempel på svar:

- ”Fler olika kommunikationssätt och hög tillgänglighet även på andras tider än dagtid.”
- ”Mer information om att medborgarkontoret är en bra ingång för kommunärenden.”
- ”Ett centralt telefonnummer där jag får svar på vem jag ska ringa angående att få mitt ärende utfört.”
- ”Det mesta tycks kunna ordnas via kommunens utmärkta hemsida. För dem som inte har möjlighet att utnyttja Internet skulle kanske en utökning av telefonservicen vara till nytta.”
- ”Jag som småbarnsförälder föredrar att läsa information på internet på kvällarna/nätterna då man har tid.  
Äldre personer såsom min mamma, mormor har inte interne/mobiltelefon och

jag tycker inte att man kan utgå ifrån att alla ska ha mobiltelefon/internet!  
Det bör verkligen finnas möjlighet att prata med en person/göra ett personligt  
besök. Detta tycker även jag, för det uppkommer alltid en massa frågor som  
man ine alla gånger kan få svar på en hemsida.”

- ”Tydlig och lätt överskådlig info-häfte med telefon nr till de olika avd, skriv  
kort vad de olika avd handlägger/svara på för frågor, samt tel tider. Många  
äldre som inte har dator”

### 3 Finns det någon organisation eller företag som du tycker har en bra kundtjänst som vi kan lära av?

#### Nej och vet ej

Vanligast förekommande svar på denna fråga är att man inte vet om det finns någon bra kundtjänst som vi kan lära av, eller att man helt enkelt inte tycker att det finns någon kundtjänst som uppfyller det man efterfrågar av en kundtjänst. Exempel på svar:

- "Vet ej"
- "Nej, inte som jag kan komma på"
- "Kommer inte ihåg. Men det borde finnas"
- "Nej, jag tror inte det är någon som lyckats fullt ut med detta än."
- "Kommer inte på någon jag stött på"

#### Enstaka förslag

Till enstaka förslag räknas de företag eller organisationer som inte förekommer mer än fem gånger.

Försäkringskassan är det mest förekommande alternativet i denna kategori. Det de svarande mest tilltalas av med deras kundtjänst är att det endast är ett nummer som används i kontakten. Vid fyra tillfällen nämns ICA ha ett bra bemötande i sin kundtjänst, även banker och telebolag nämns vid mer än tre svar. Exempel på svar:

- "SkandiaBanken , webb och telefon"
- "Telia, Nordea, eon, Ica"
- "Hallands trafikens kundtjänst/tele beställningscentralen färdtjänsten och resam. Mkt trevliga och vänliga och service anda"
- "ICA"
- "Trygg-Hansa"
- "Försäkringskassan har en sådan där "Fråga Hanna" typ, inte för om jag vet om det är det bästa, men det går att skriva in frågor och få en del svar på det viset"

#### Beröm

Det tredje mest förekommande svaret på denna fråga är beröm och kommentarer om att vår kundtjänst är bra när det gäller bemötande. Berömmet riktas framförallt till vårt medborgarkontor och kundtjänsten per telefon. I ett fåtal fall nämns även Kungsbackas hemsida. Exempel på svar:

- ”Är det något som Kungsbacka kommun kan vara stolta över så är det kundtjänsten. Ett alltid bra bemötande och en bra behjälplighet, så i det fallet är det nog svårt att hitta något företag eller organisation som är lika bra eller bättre.”
- ”Ni har en trevlig telefonväxel!”
- ”Ringer man till växeln i stadshuset, blir man alltid väl bemött. Ock rätt kopplad. På kvällstid finns nog mer att önska.”
- ”Kommer tyvärr bara på sådana som borde lära av Er.”

### **Skatteverket**

Skatteverket är den organisation som är mest omtalad som ett positivt exempel på en kundtjänst som vi kan lära av. Det är framförallt deras e-funktioner och möjligheten att följa sina ärenden som lyfts fram, samt att hemsidan är informativ och tydlig. Verkets snabba återkoppling per mejl nämns också som något positivt att ta efter. Exempel på svar:

- ”Skatteverket - där får man ett kvitto på att frågan har kommit fram med ärendenummer”
- ”Skatteverkets web är bra.”
- ”Skatteverket. Den myndigheten har aktiva blanketter och utförlig information.”
- ”Skatteverket har ingen kundtjänst men det är en modern och bra myndighet där det finns mycket att lära för många då man kan kontakta Skatteverket antingen personligen via besök, telefon och via mailen. Dom är ganska snabba i att svara det tar aldrig längre tid än en vecka via mailen. När det gäller telefonen så talar man om var man finns i kön. Du kan även skicka in ett mail eller brev så ringer man upp och bokar ett besök.”

### **Vårdcentraler**

Vårdcentraler nämns ofta som en organisation med god kundtjänst som vi kan lära av. Det är framförallt funktionen att bli uppringd som beskrivs. Att kunna lämna sitt nummer för att bli uppringd på ett angivet klockslag är någonting som nämns. Exempel på svar:

- ”Som hos Vårdcentralen, när man lämnar sitt telnummer så ringer de upp om XX minuter.”
- ”På Kungsbacka Vårdcentralen får man knappa in sitt telefonnummer så ringer de upp så fort det blir ledigt.”
- ”Ja titta på Vårdcentralerna, särskilt Onsala VC. Man bara lämnar sitt telefonnummer och får besked vilken tid dom runger upp. Enkelt och bra, man behöver bara ringa en gång.”
- ”Typ sjukvården där man blir uppringd ett visst klockslag”

### Förbättringsförslag

Vissa svar på denna fråga hade mer karaktären av påpekanden om vad vi kan förbättra i vår kontakt med invånarna, och vad man bör tänka på när det gäller kundtjänst. Viktiga saker som påpekas är att snabbt ge svar på frågor per mejl och att ge förutsättningar för användaren att på ett enkelt sätt få efterfrågad hjälp. Exempel på svar:

- ”Det viktigaste är att man blir snabbt hörsammad med ett mejl, så att man vet att ärendet är tagit i beaktande och att man kan få hjälp snabbt om det gäller brådskande ärenden givetvis.”
- ”Har funnits ett antal, nästan samtliga har lurats till dagens situation av personer som har övertalat dom att allt detta hörde dåtiden till. Att på ett enkelt sätt kunna komma till en verklig lösning på ens önskemål måste vara en målbild.”
- ”den som svara i telefon måste ha behörighet att kunna svara och hjälpa allt se till att någon ringer upp inom kort”

### Fördelning

