

Fjärrvärme 2015

Presentation av enkätresultat

Ljusdal Energi

2015-11-13



Rapportens innehåll

- Sid 3 Urval och distribution
- Sid 4 Redovisning av resultat
- Sid 5 Svarsfrekvens
- Sid 6-20 Fjärrvärme
- Sid 21-32 Leverantör av fjärrvärme
- Sid 33-37 Övriga frågor
- Sid 38-39 Jämförelse mellan kommuner
- Sid 40-42 Bilaga: Samtliga frågor i enkäten

Urval och distribution

- Enkäten distribuerades postalt till 450 fjärrvärmekunder i kommunen.
- Utskicket gjordes i september 2015 och efter några veckor fick de som inte svarat en påminnelse.
- Enkätsvaren är anonyma om kunderna inte valt att blir kontaktade och lämnat sina kontaktuppgifter.
- För Ljusdal Energi gjordes s k stratifierat slumpmässigt urval* enligt nedanstående tabeller.

Stratum	Population		Urval	
	Anslutna kunder	%	Enkätutskick	%
Villa	535	77,8%	327	72,7%
Flerbostadshus	84	12,2%	67	14,9%
Övriga	69	10,0%	56	12,4%
Summa	688	100,0%	450	100,0%

Stratum	Population		Urval	
	Anslutna kunder	%	Enkätutskick	%
Färila	64	9,3%	64	14,2%
Järvsö	76	11,0%	76	16,9%
Ljusdal	548	79,7%	310	68,9%
Summa	688	100,0%	450	100,0%

* Stratifierat slumpmässigt urval innebär att populationen delas upp i undergrupper som kallas för stratum, och sedan görs ett slumpat urval från varje stratum. Ett stratifierat urval ger en försäkran om att alla stratum blir representerade i urvalet.

Redovisning av resultat

- **Positiv andel:**

I denna sammanställning redovisas resultatet till största del som positiv andel och/eller svarsfördelning. Den positiva andelen innebär att man på betygsfrågor anger andel svar på den positiva delen av insamlingsskalan. I denna enkät förekommer endast 5-gradiga skalor. Antalet skalsteg som ingår i den positiva andelen på en 5-gradig skala är skalsteg 4 + 5.



- I frågor med **priofaktor** (BPI) har kunderna fått värdera frågan från två perspektiv, betyg och hur viktig de tycker att frågan är:
 - Betyg= Mått på hur bra kunderna tycker att Ljusdal Energi är på ett visst område. Maximalt värde är 10,0
 - Vikt= Mått på hur viktigt kunderna anser att det är att Ljusdal Energi är bra på ett visst område. Maximalt värde är 10,0
 - Index, förbättringsfaktorer= Svarar på frågan: Vilka frågor skall vi prioritera i vårt arbete med att nå upp till kundernas förväntningar? Ju högre index, desto mer angeläget att arbeta vidare med. Maximalt värde är 10,0
- **Fritextkommentarer:**
Kundernas kommentarer presenteras så som de är formulerade i respektive enkätsvar.
- **Jämförelser med tidigare mätningar:**
Beakta vid jämförelser med tidigare mätningar att i flertalet betygsfrågor har frågeformulering och/eller benämningarna på svarsalternativen förändrats något, vilket gör att de inte är fullt jämförbara.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvens totalt:

Antal utskickade enkäter: 450

Antal svar totalt: 267

Svarsandel totalt: 59%

Svarsfrekvens för fastighetstyp:

Villa

- Antal utskickade: 327 st
- Antal svar: 203 st
- Svarsfrekvens: 62%

Flerbostadshus

- Antal utskickade: 67 st
- Antal svar: 30 st
- Svarsfrekvens: 45%

Övriga: industri, handel etc

- Antal utskickade: 56 st
- Antal svar: 32 st
- Svarsfrekvens: 57%

Antal svar för samtliga kategorier:

	Antal		Antal
Skriven i kommunen		Införande av fjärrvärme	
Ja, folkbokförd i kommunen	255	1980-talet eller tidigare	22
Nej, inte folkbokförd i kommunen	7	1990-1994	6
		1995-1999	16
Din ålder:		2000-2004	78
30 år eller yngre	1	2005-2009	109
31-44 år	38	2010 eller senare	23
45-60 år	93		
61 år eller äldre	134	Ort/stadsdel	
		Färila	36
Kvinna/man		Järvsö	45
Kvinna	83	Ljusdal	185
Man	181		
Typ av fastighet			
Villa	203		
Flerbostadshus	30		
Övriga: industri, handel etc	32		

Kommentar: Om summan av antalet personer inom en variabel (exempelvis "Fastighetstyp") inte motsvarar det antal personer som har svarat på enkäten totalt, beror detta på att vissa har hoppat över att markera något alternativ under den variabeln.

Frågeområde:

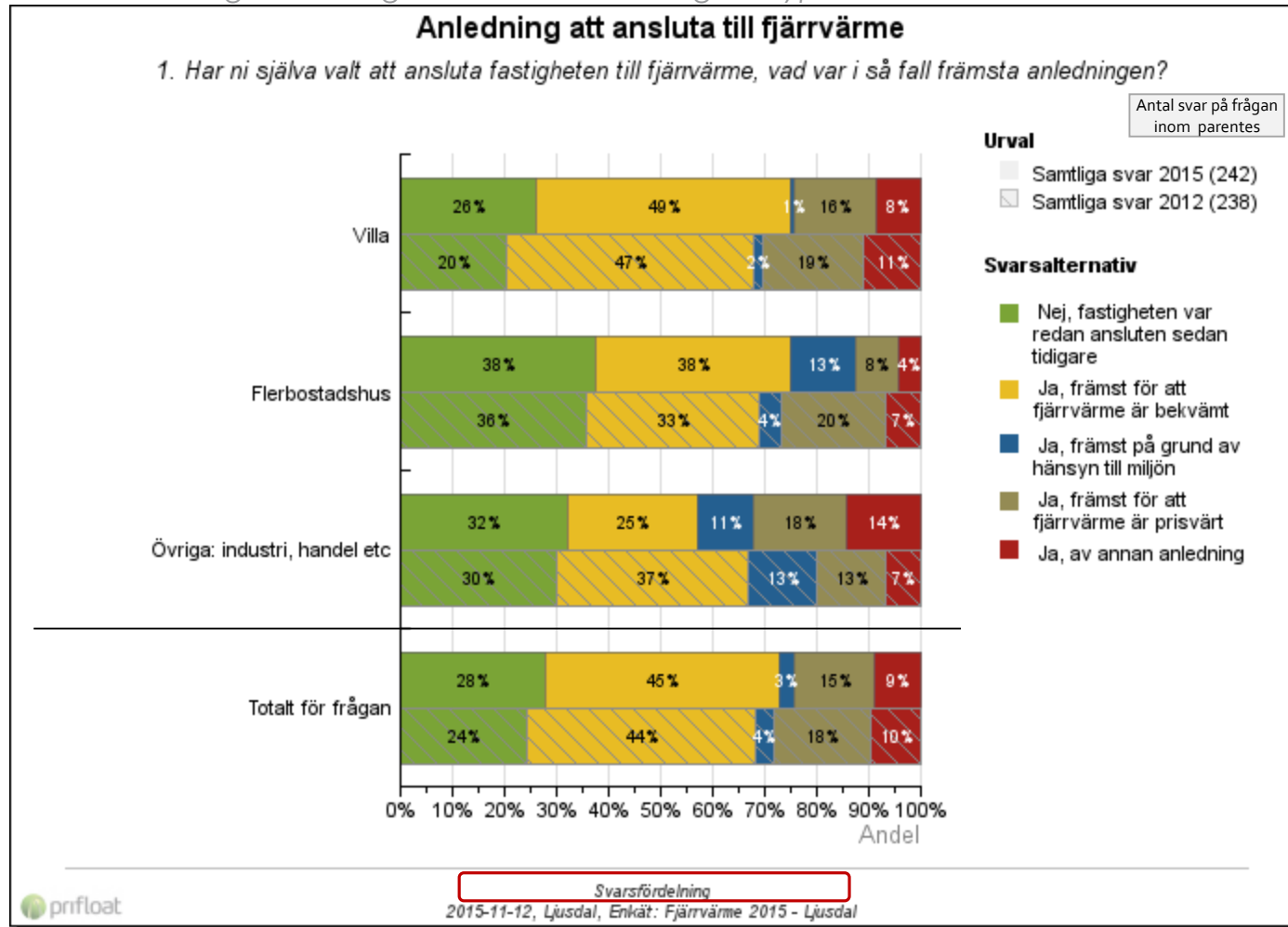
Fjärrvärme

Frågor 1-9

Anledning att ansluta till fjärrvärme

1. Har ni själva valt att ansluta fastigheten till fjärrvärme, vad var i så fall främsta anledningen?

Svarsfördelning för samtliga svar och olika fastighetstyper



Anledning att ansluta till fjärrvärme

1. Har ni själva valt att ansluta fastigheten till fjärrvärme, vad var i så fall främsta anledningen?

Kommentarer till svarsalternativ "Ja, av annan anledning"

Villa:

- Oljepanna strejkat
- Fick inte bygga utan fjärrvärme.
- Pannbyte.
- Oljepannan var slut.
- Krav från kommunen för att få bygga.
- Alla på gatan anslöt.
- Det var naturligt förberedelserna var gjorda.
- Nyinflyttning
- Direktverkande el.
- Oljepannan var slut.
- Oljepannan var dålig och det fanns möjlighet att dra in fjärrvärme.
- Jordvärmepumpen gick sönder.
- Vi fick inte ansluta oss till något annat.
- Enkelheten.

Flerbostadshus:

- Fanns inget annat att välja på.

Övriga:

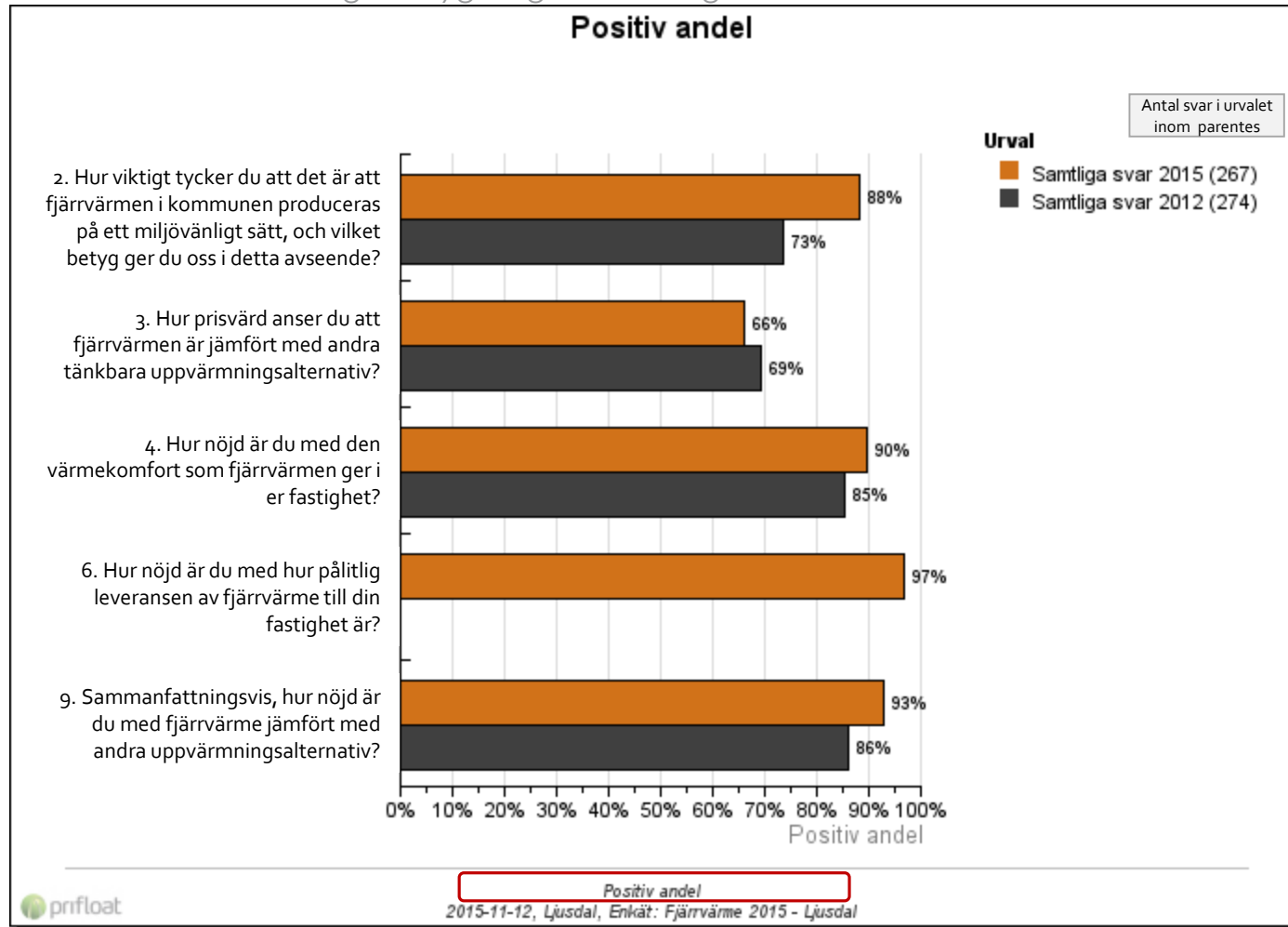
- Grannar drog in.

Ej vald kategori:

- Investering i huset

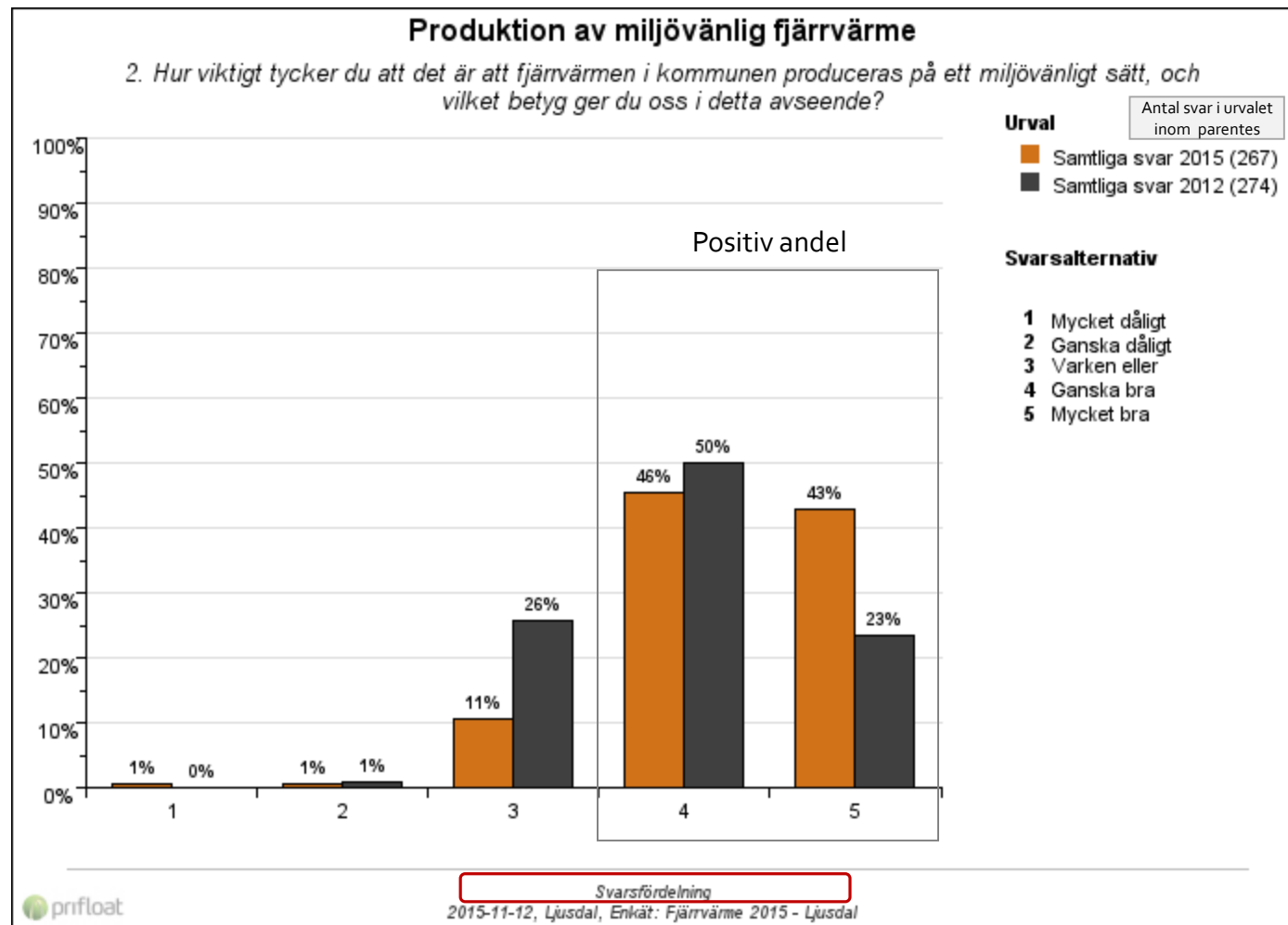
Frågeområde: Fjärrvärme

Positiv andel för samtliga betygsfrågor inom frågeområdet



Produktion av miljövänlig fjärrvärme

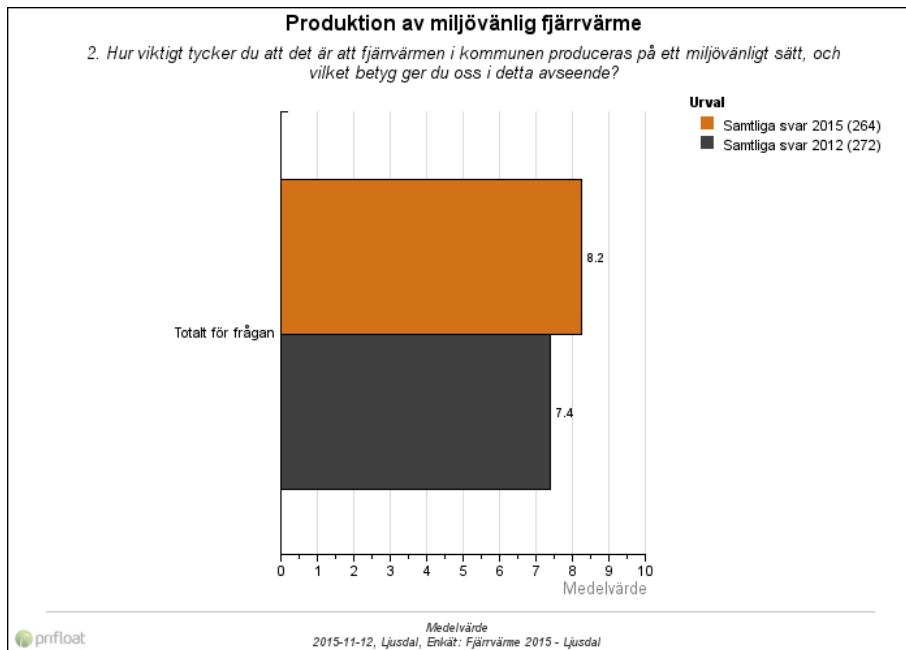
2. Hur viktigt tycker du att det är att fjärrvärmen i kommunen produceras på ett miljövänligt sätt, och vilket betyg ger du oss i detta avseende?



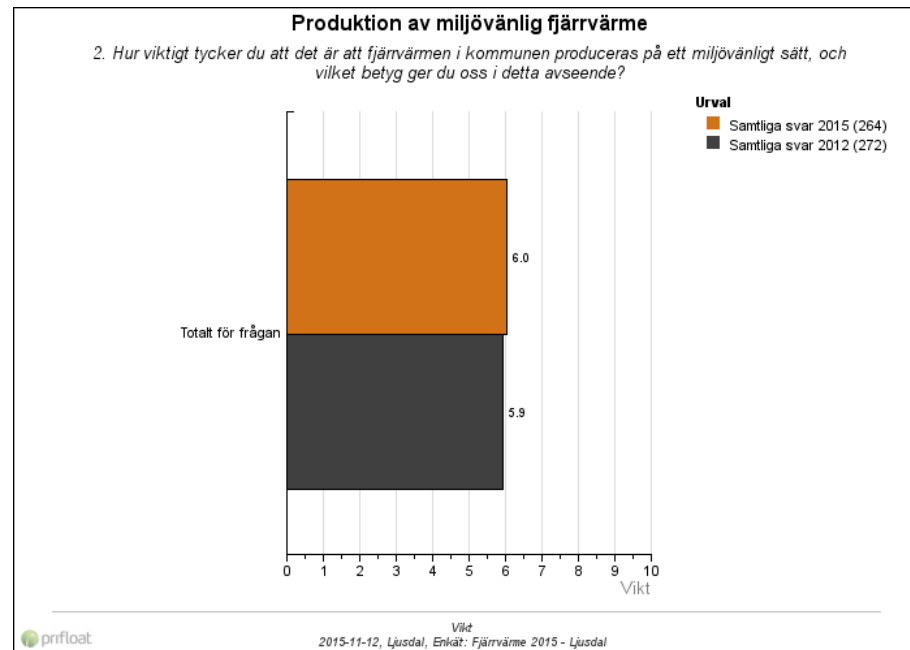
Produktion av miljövänlig fjärrvärme

2. Hur viktigt tycker du att det är att fjärrvärmen i kommunen produceras på ett miljövänligt sätt, och vilket betyg ger du oss i detta avseende?

Medelvärde för frågans betyg



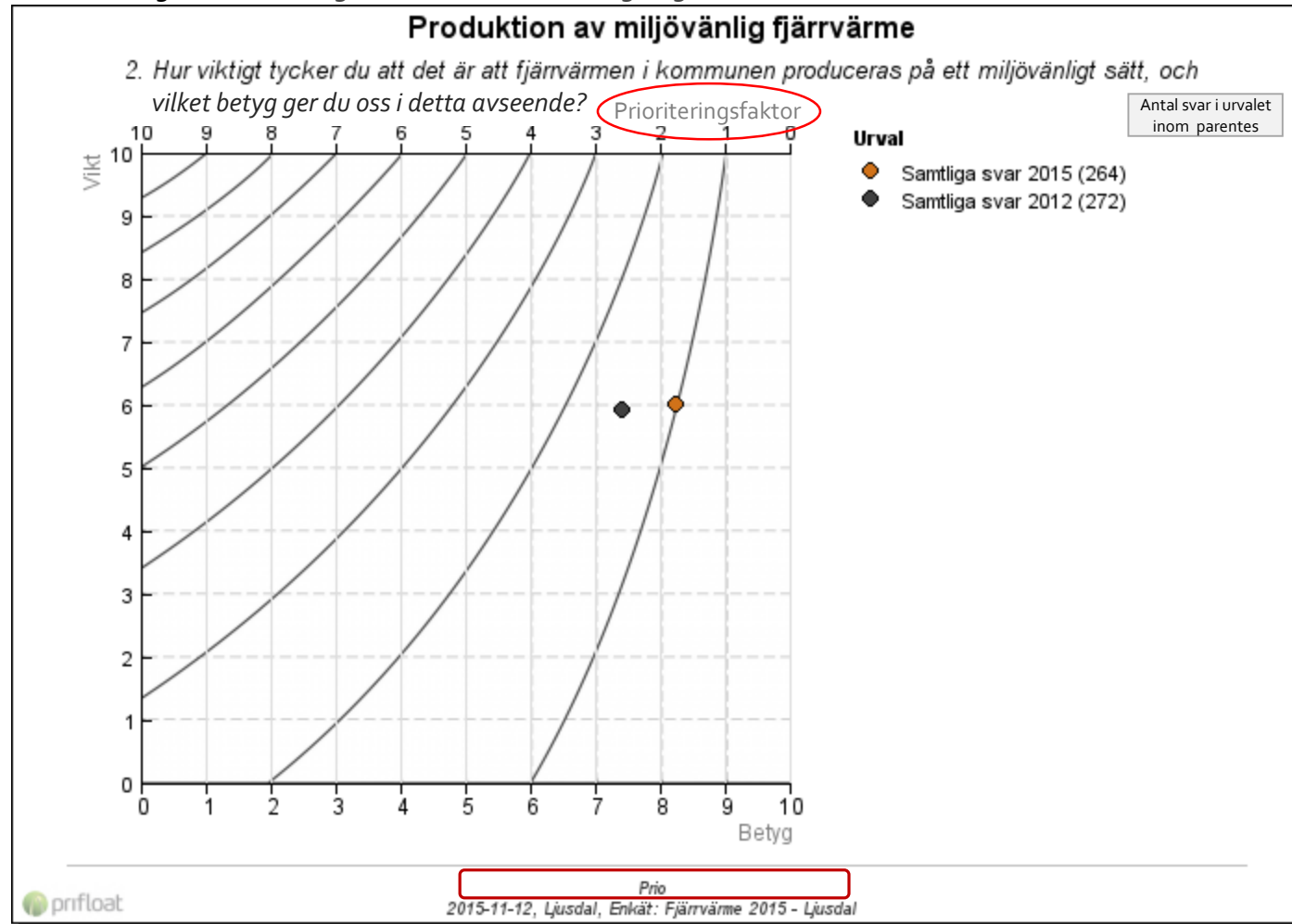
Medelvärde för hur viktig frågan är



Produktion av miljövänlig fjärrvärme

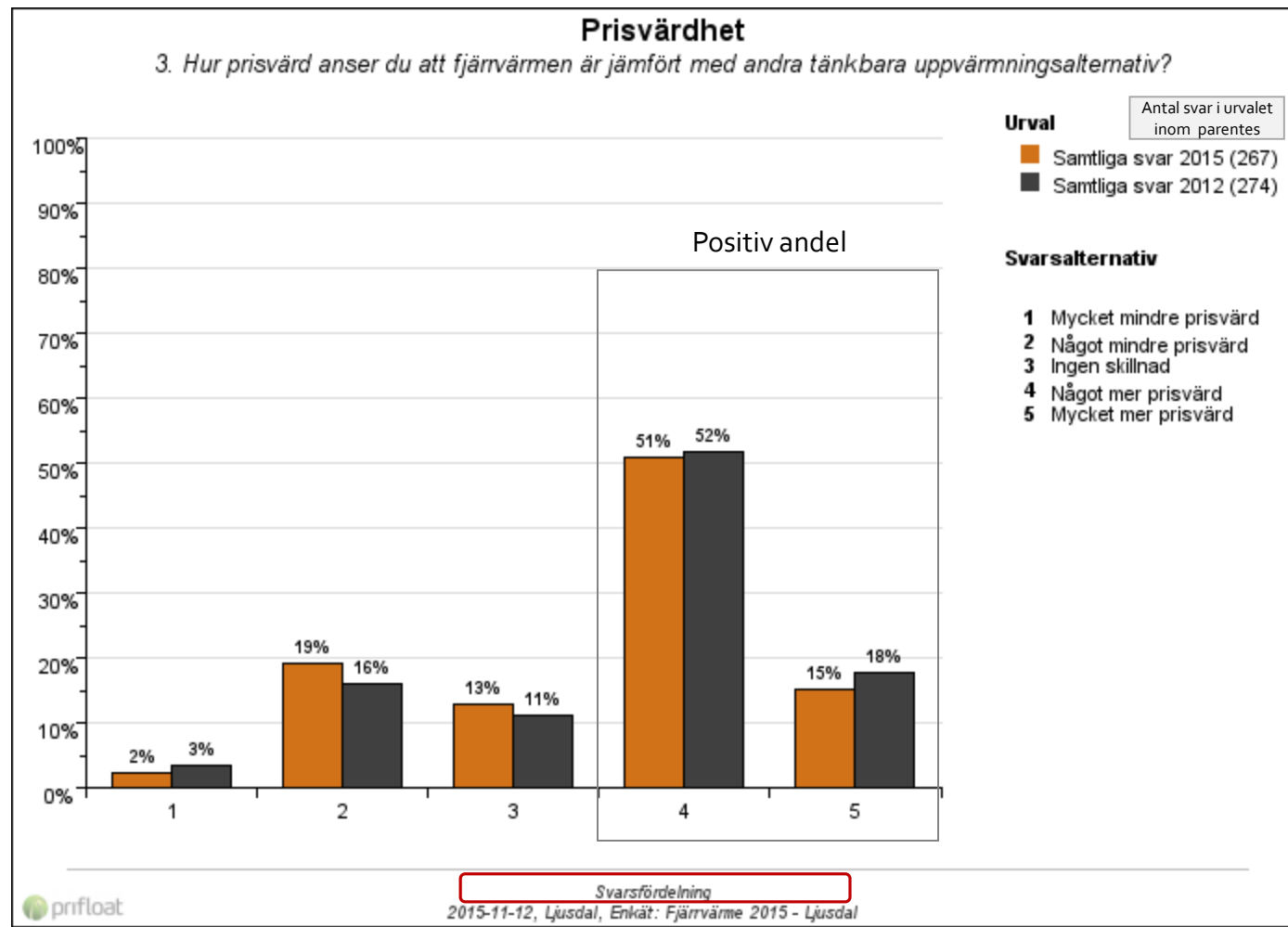
2. Hur viktigt tycker du att det är att fjärrvärmen i kommunen produceras på ett miljövänligt sätt, och vilket betyg ger du oss i detta avseende?

Prioriteringsfaktor: Ju högre index, desto mer angeläget att arbeta vidare med. Maximalt värde är 10,0



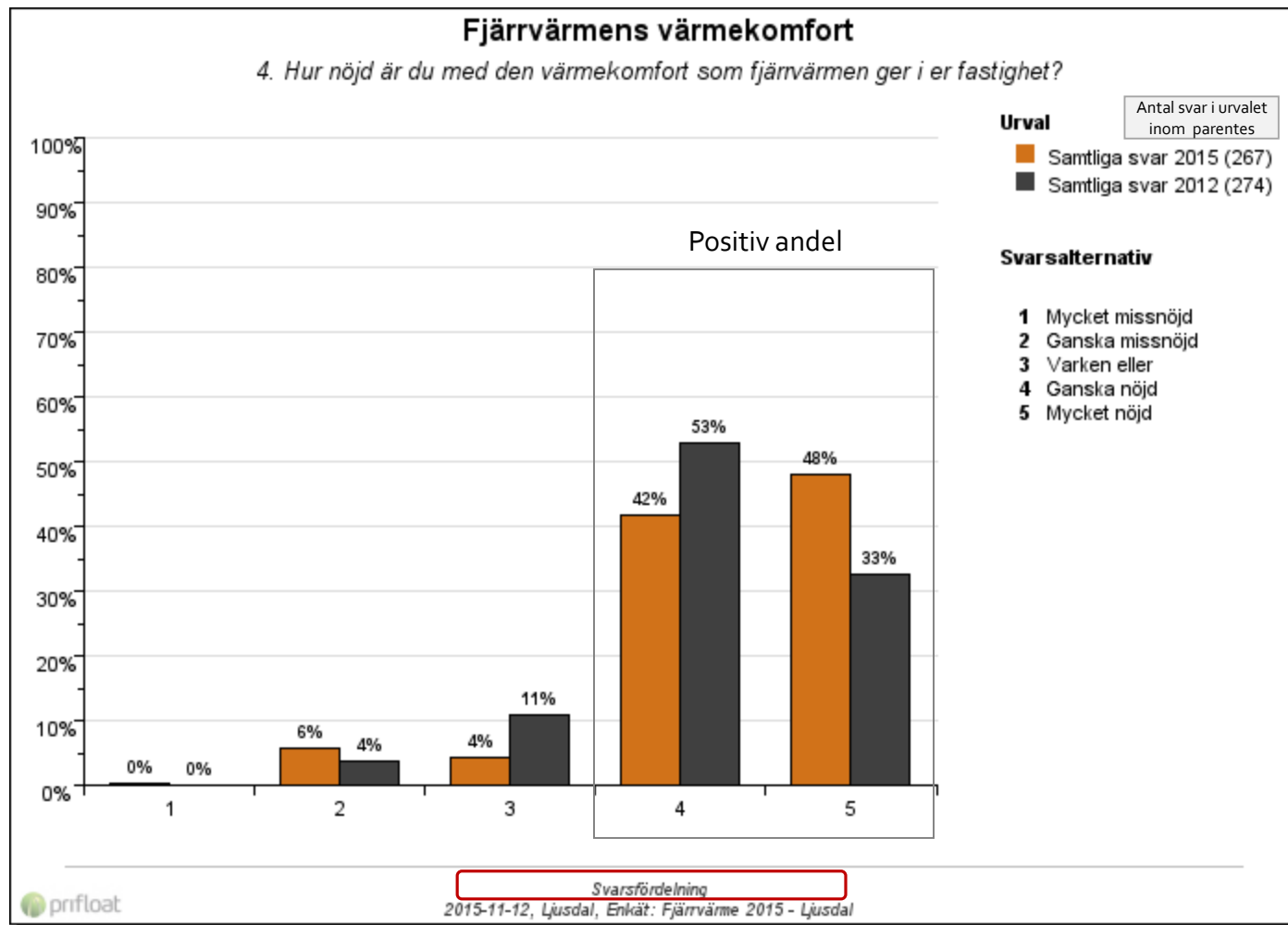
Prisvärdhet

3. Hur prisvärd anser du att fjärrvärmen är jämfört med andra tänkbara uppvärmningsalternativ?



Fjärrvärmens värmekomfort

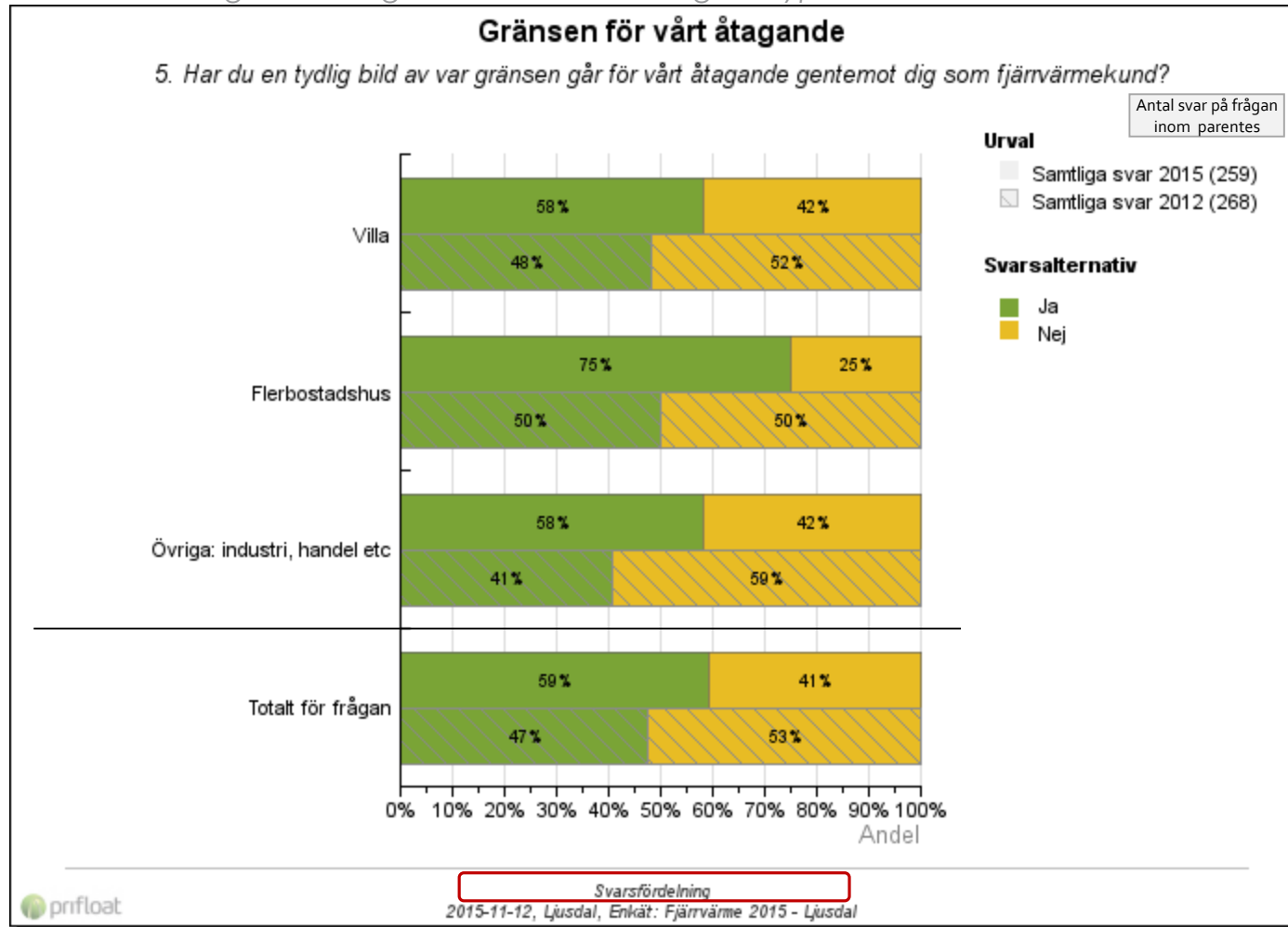
4. Hur nöjd är du med den värmekomfort som fjärrvärmens ger i er fastighet? Här syftar vi exempelvis på möjlighet att hålla tillräckligt hög inomhustemperatur vintertid, att man inte får vänta för länge på att vattnet skall bli varmt i kranen etc.



Gränsen för vårt åtagande

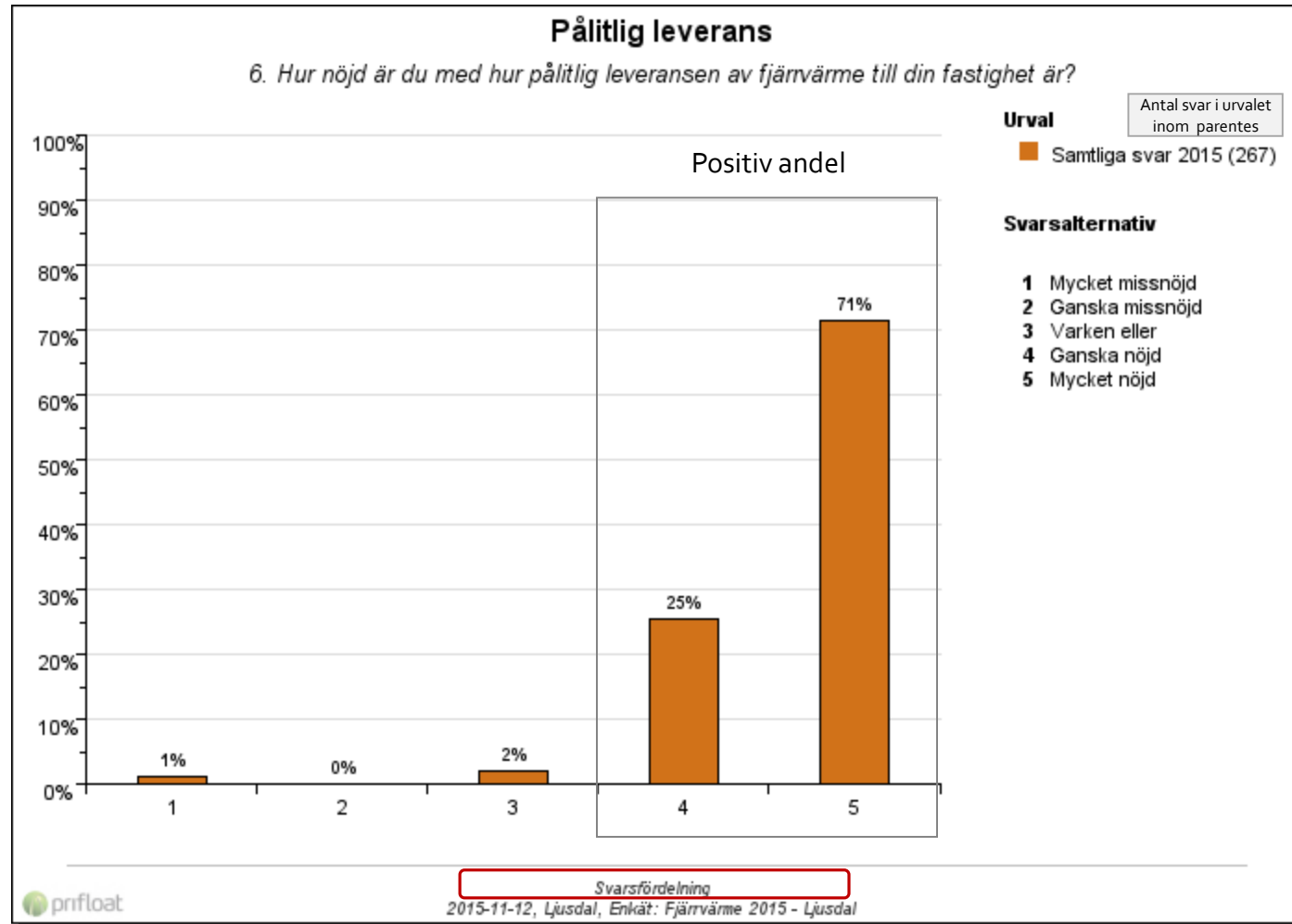
5. Har du en tydlig bild av var gränsen går för vårt åtagande gentemot dig som fjärrvärmekund? Här syftar vi bl a på om du känner till om vi bara har ansvar för att leverera varmt vatten fram till er yttervägg eller om vi även har ansvar för det som händer inne i er fastighet.

Svarsfördelning för samtliga svar och olika fastighetstyper



Pålitlig leverans

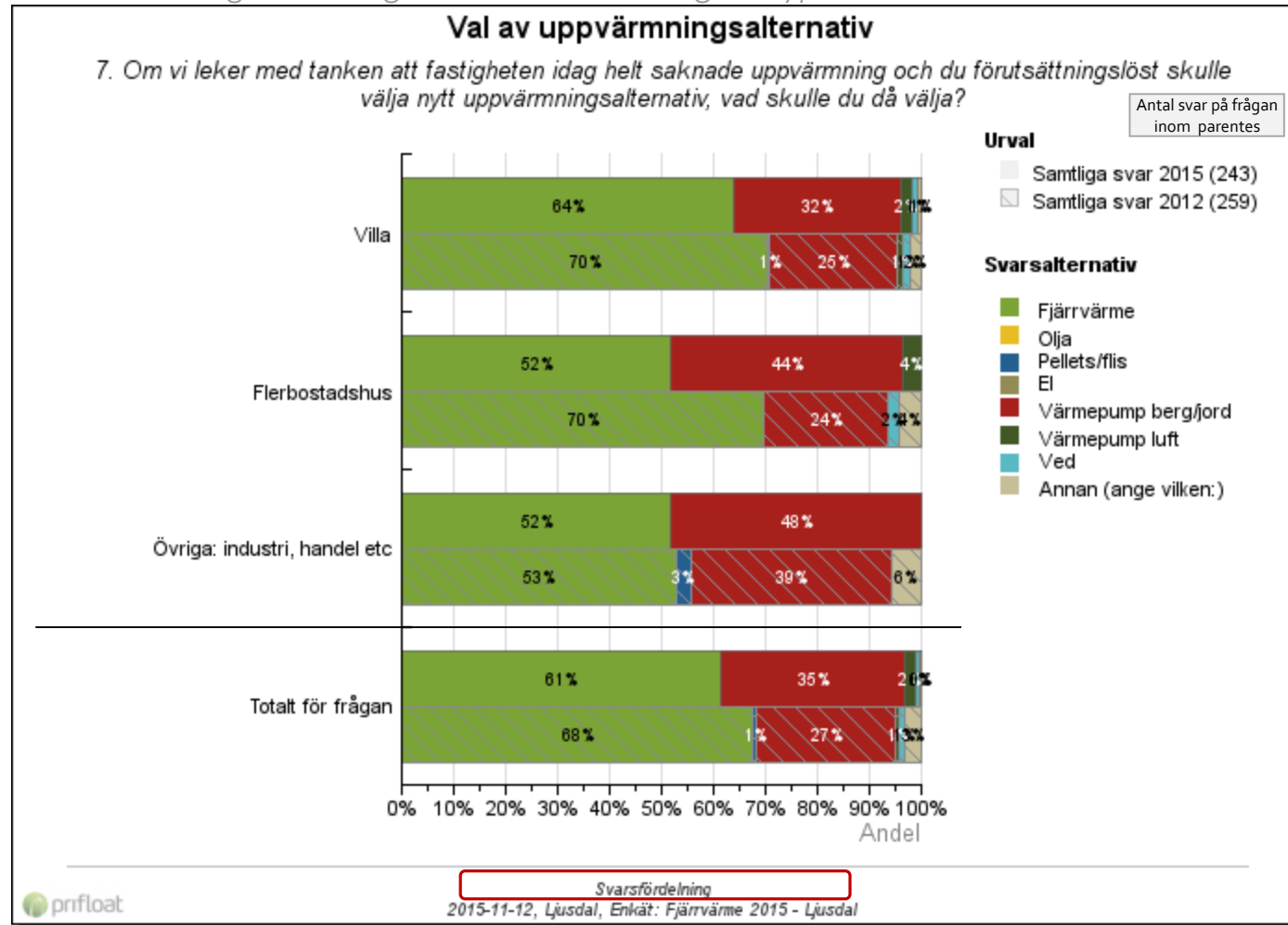
6. Hur nöjd är du med hur pålitlig leveransen av fjärrvärme till din fastighet är?



Val av uppvärmningsalternativ

7. Om vi leker med tanken att fastigheten idag helt saknade uppvärmning och du förutsättningslöst skulle välja nytt uppvärmningsalternativ, vad skulle du då välja?

Svarsfördelning för samtliga svar och olika fastighetstyper



Kommentarer till svarsalternativ "Annan (ange vilken)":

Villa:

•Sol och värmepump

Flerbostadshus:

Inga kommentarer lämnade

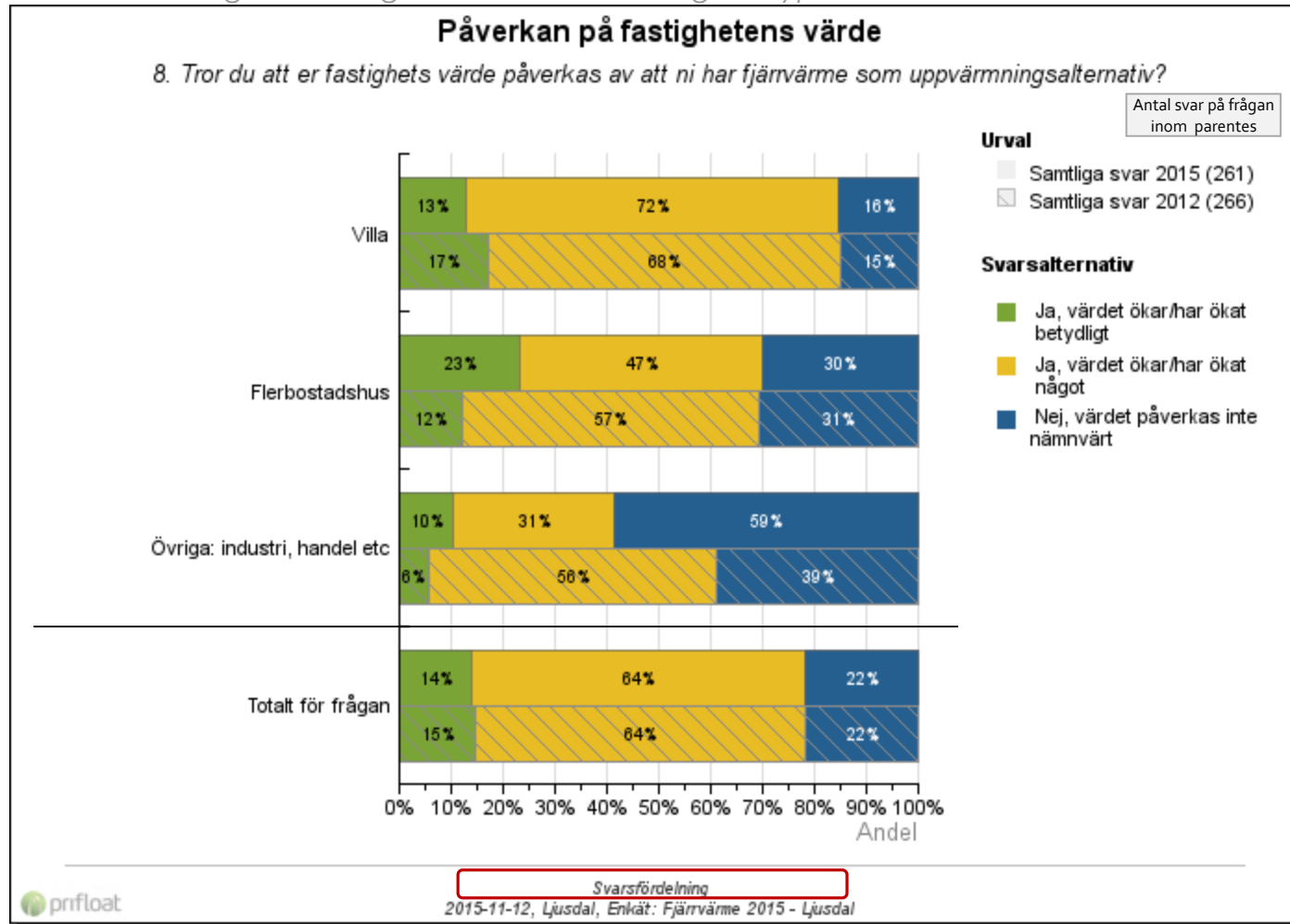
Övriga:

Inga kommentarer lämnade

Påverkan på fastighetens värde

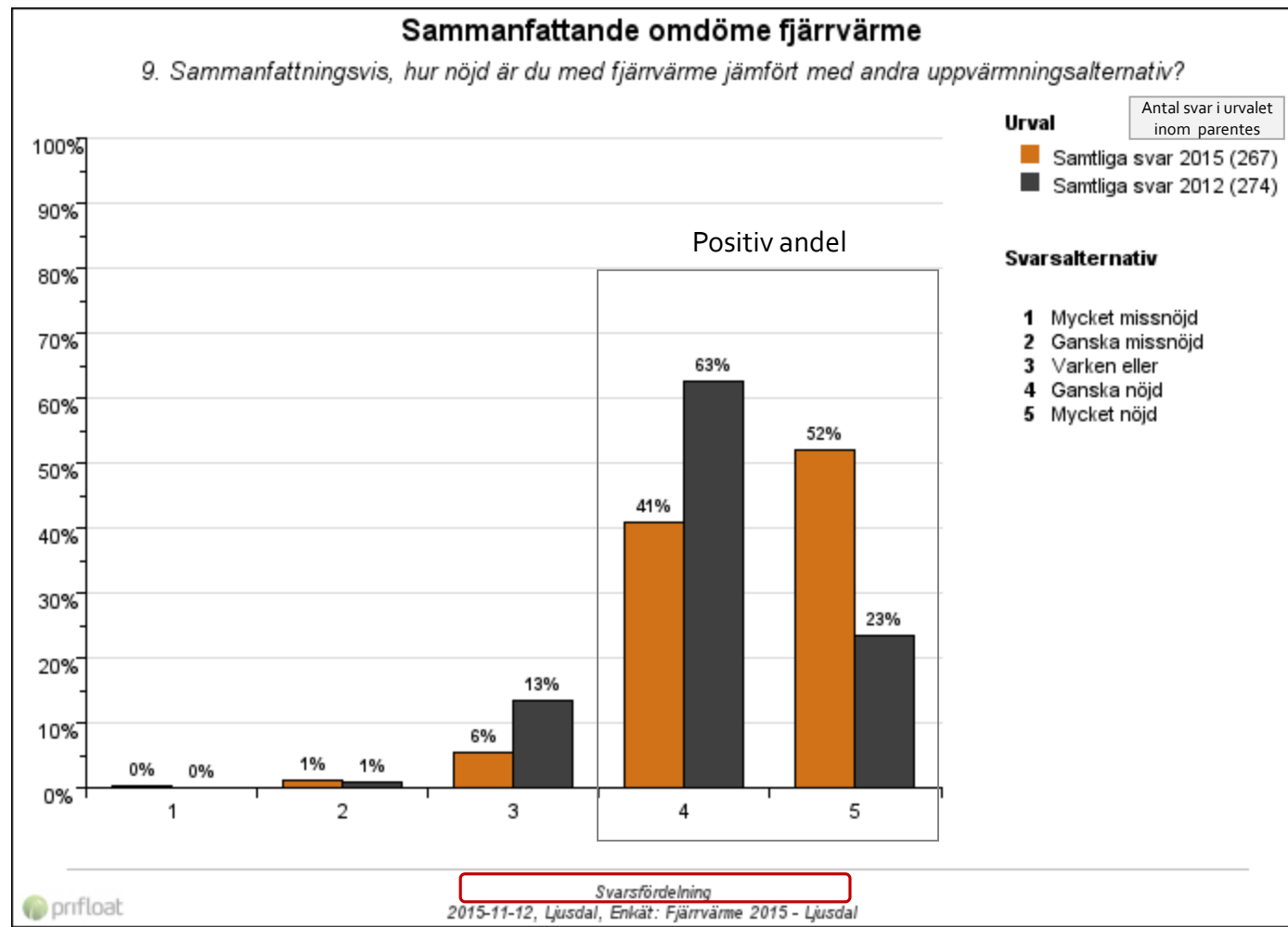
8. Tror du att er fastighets värde påverkas av att ni har fjärrvärme som uppvärmningsalternativ?

Svarsfördelning för samtliga svar och olika fastighetstyper



Sammanfattande omdöme fjärrvärme

9. Sammanfattningsvis, hur nöjd är du med fjärrvärme jämfört med andra uppvärmningsalternativ?



Kommentarer till frågeområdet: "Fjärrvärme"

Kommentarerna indelade per fastighetstyp

Villa:

- Enda problemet är att det blir väldigt mycket spolande i onödan innan det kommer varmvatten.
- Jag tycker att den fasta avgiften är för hög. Skulle tycka att förbrukningskostnaden skulle kunna höjas och den fasta sänkas. Detta skulle säkert vara bättre för miljön.
- För dyrt!
- Men dyr.
- Mycket spill från gata till hus. Värme från ledning avger så mycket spill att snön smälter på vintern där ledningen ligger. Detta drar ner betyget.
- Det har kommit en lukt i huset som vi tror orsakats av att panna bytes mot fjärrvärme. Detta borde ni ha varnat för.
- 4. Speciellt nu i sommar har jag fått vänta alldeles för länge innan vattnet blivit tillräckligt varmt i kranen. Slöseri med vatten!
- I vår fastighet är problemet att varmvattnet till källan och bottenvåning fungerar bra men att det kan dröja 6-8 minuter innan varmvattnet till övervåningen (badrum) fungerar.
- Höga fasta avgifter ger relativt hög sommarkostnad.
- Dyrt! Dålig service och hjälp vid frågor.

- Slöseri med vatten när man väntar på varmvatten. Speciellt varma årstiden när värmen är ojämn.
- Tycker inte det är bra att så mycket vatten ska spolas innan vattnet blir hett. Att det efter en stund det heta vattnet blir ljummet - kallt och så ljummet-varmare. Jag vill bestämma själv hur hett och hur länge det ska vara hett.
- Bor i en stenkåk som blir väldigt varm dagtid på vintern och väldigt kall kvällstid. Skulle varit bättre balans på det.
- Vet inte när fastigheten anslöts till fjärrvärme.
- För dyra avgifter.
- Fjärrvärmepriserna har blivit så dyra att jag tror allt fler kommer att hoppa av framöver - jämfört med hur det varit.
- Det beror på vilka andra alternativ man jämför med.
- Höj inte priset för mycket för då kanske vi funderar på bergvärme istället!

Flerbostadshus:

- På sommaren då ej husvärmen är på får vi spola längre för varmvatten?

Övriga:

- Höga kostnader, även sommartid med tanke på att vi använder minimalt med varmvatten.
- Dyrt!

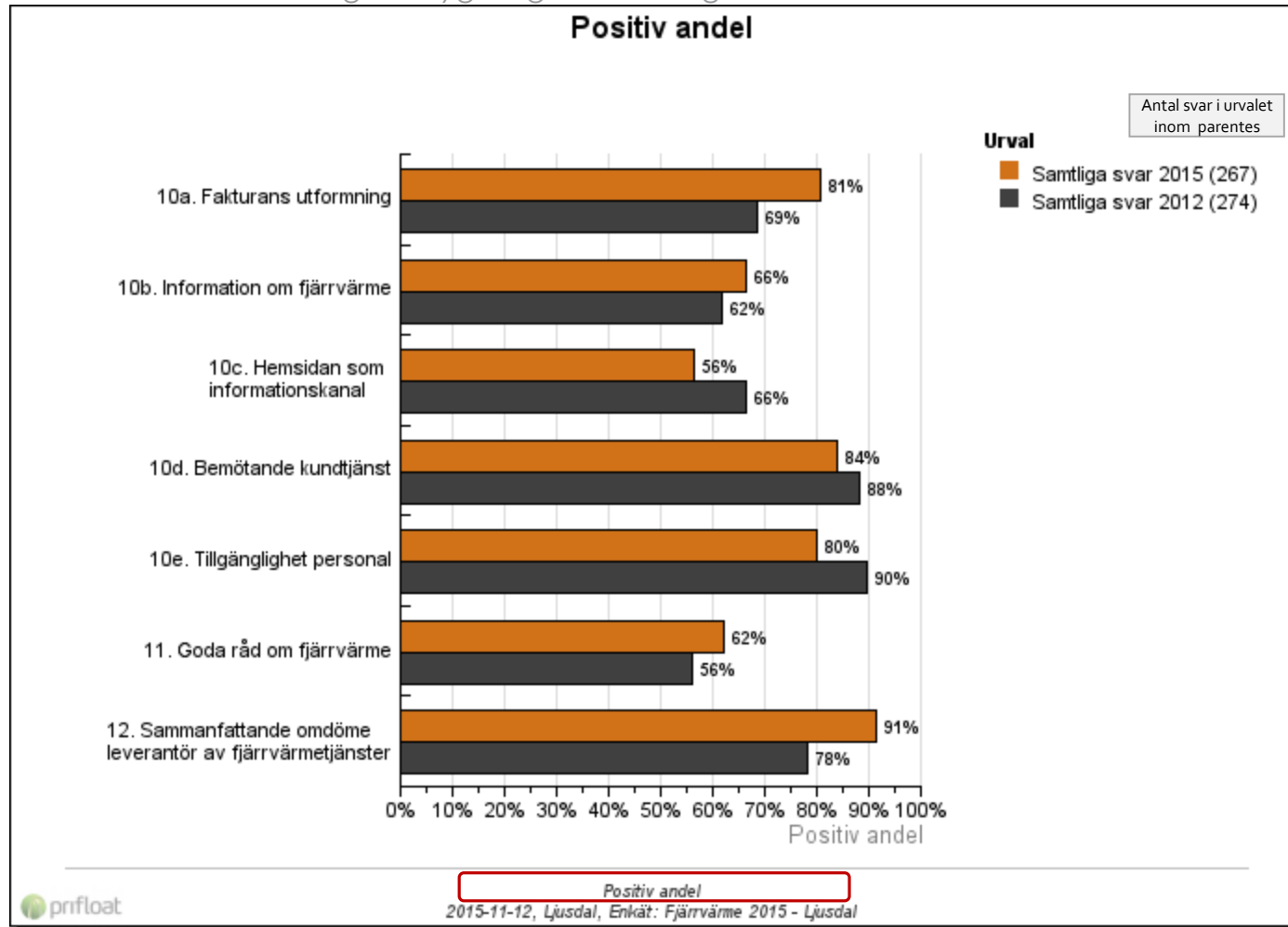
Frågeområde:

Leverantör av fjärrvärme

Frågor 10-12

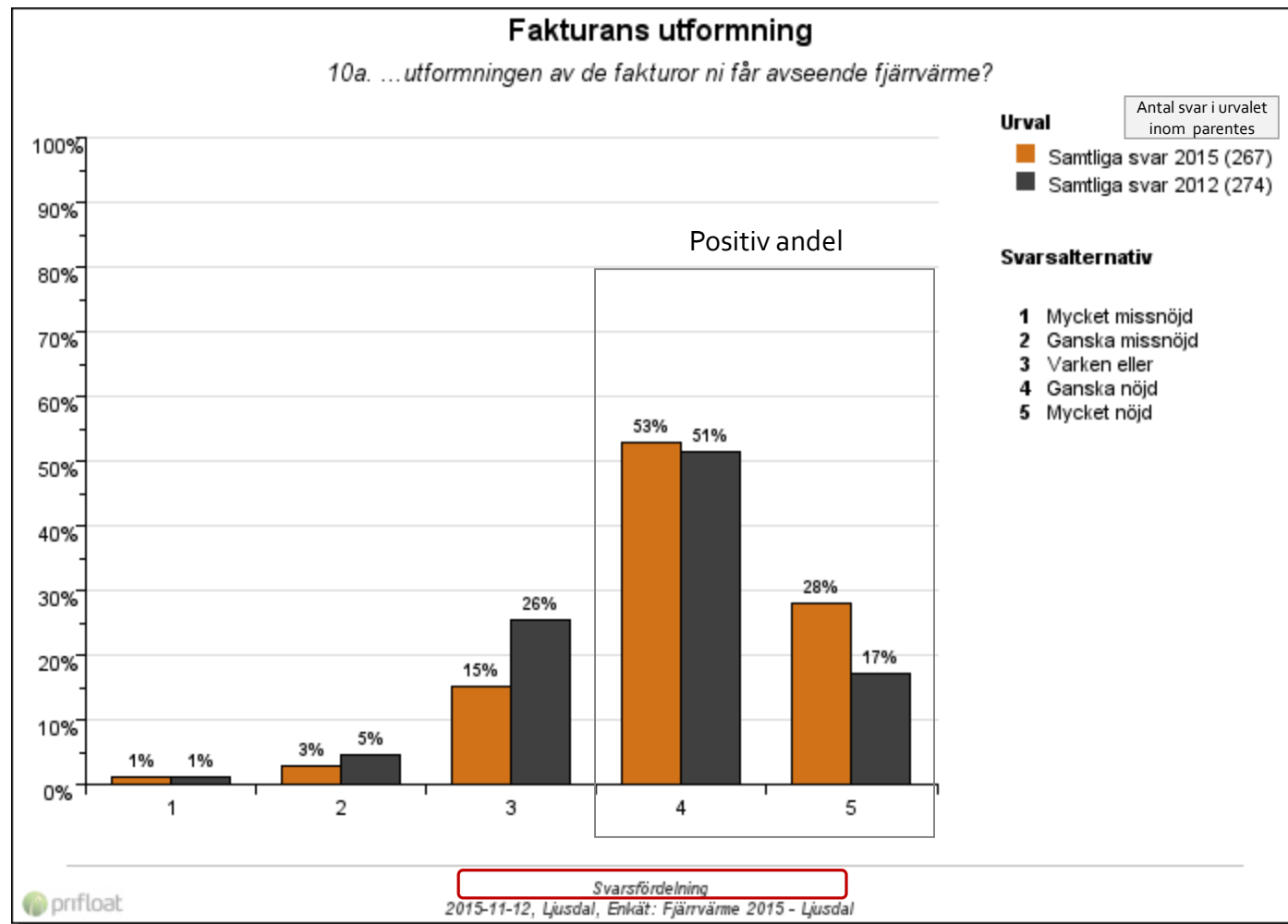
Frågeområde: Leverantör av fjärrvärme

Positiv andel för samtliga betygsfrågor inom frågeområdet



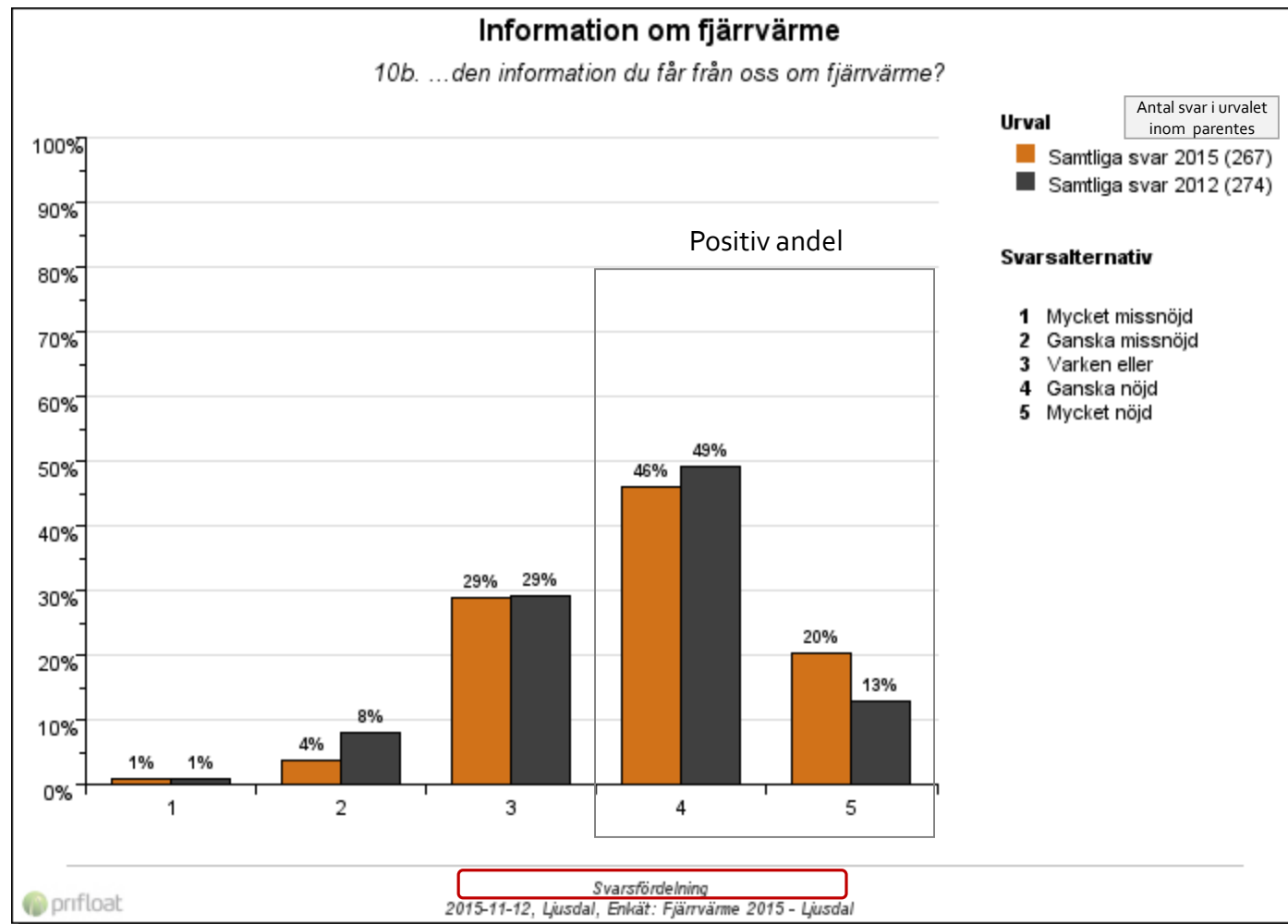
Fakturans utformning

10a. Hur nöjd är du med utformningen av de fakturor ni får avseende fjärrvärme?



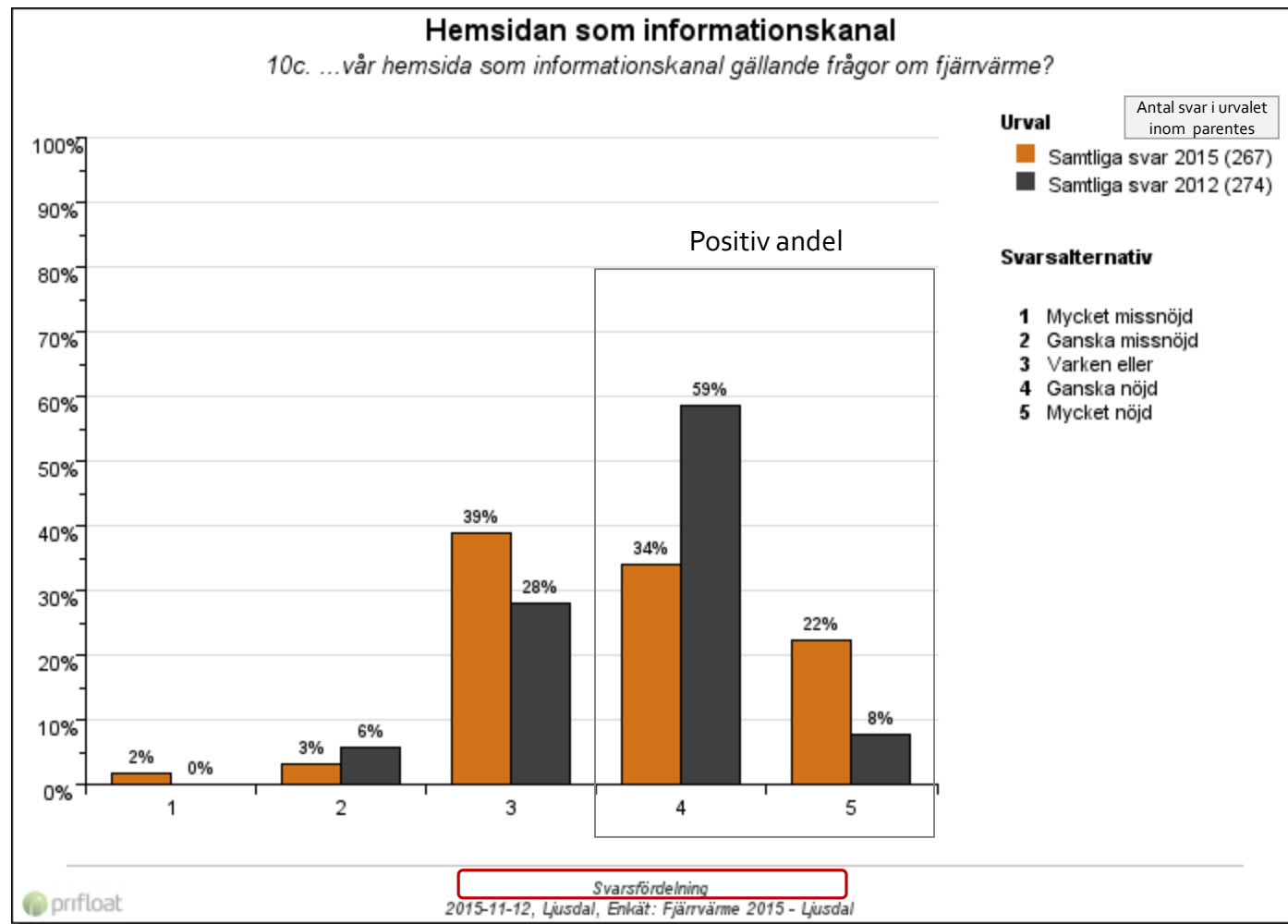
Information om fjärrvärme

10b. Hur nöjd är du med den information du får från oss om fjärrvärme?



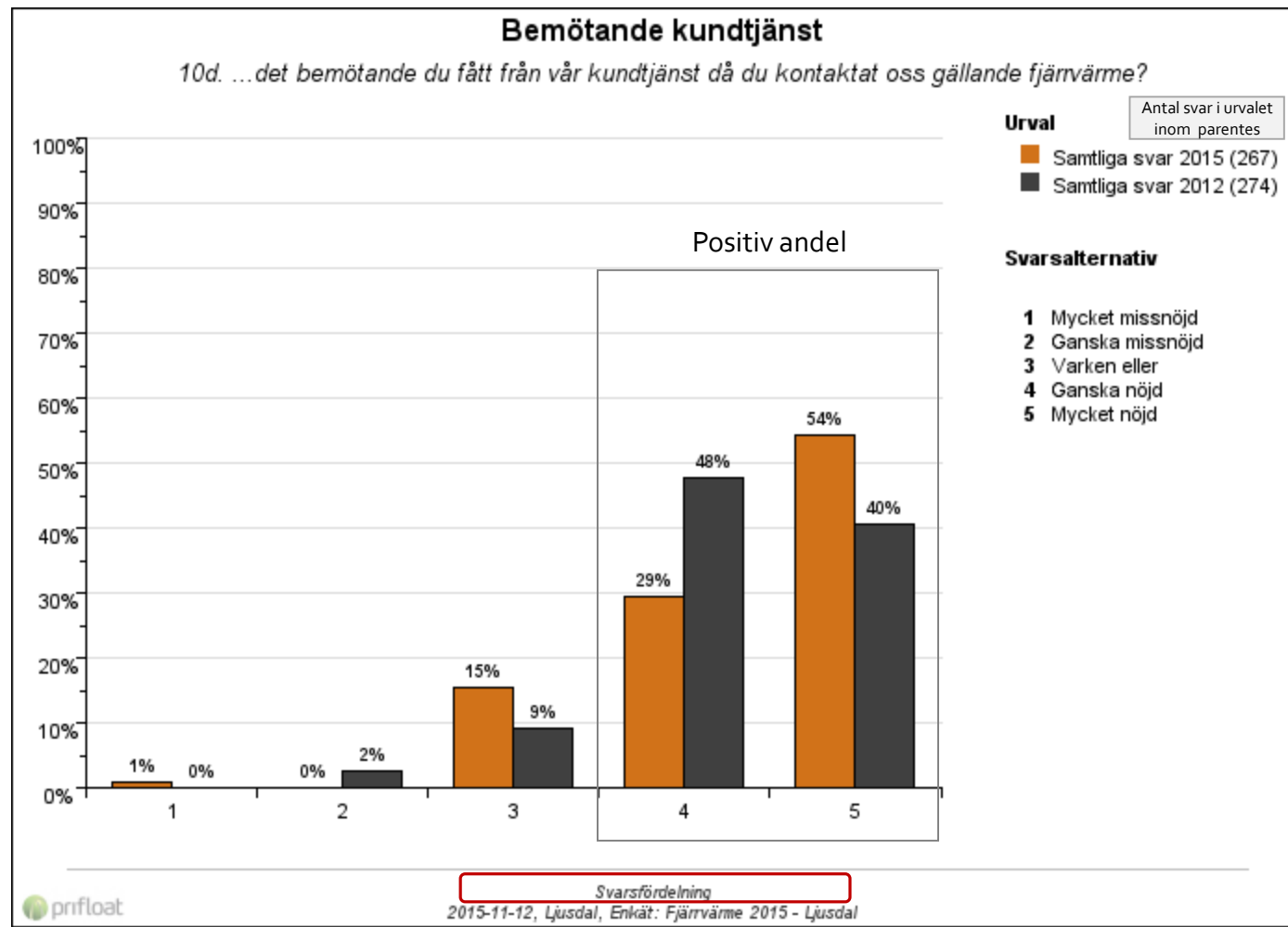
Hemsida som informationskanal

10c. Hur nöjd är du med vår hemsida som informationskanal gällande frågor om fjärrvärme?



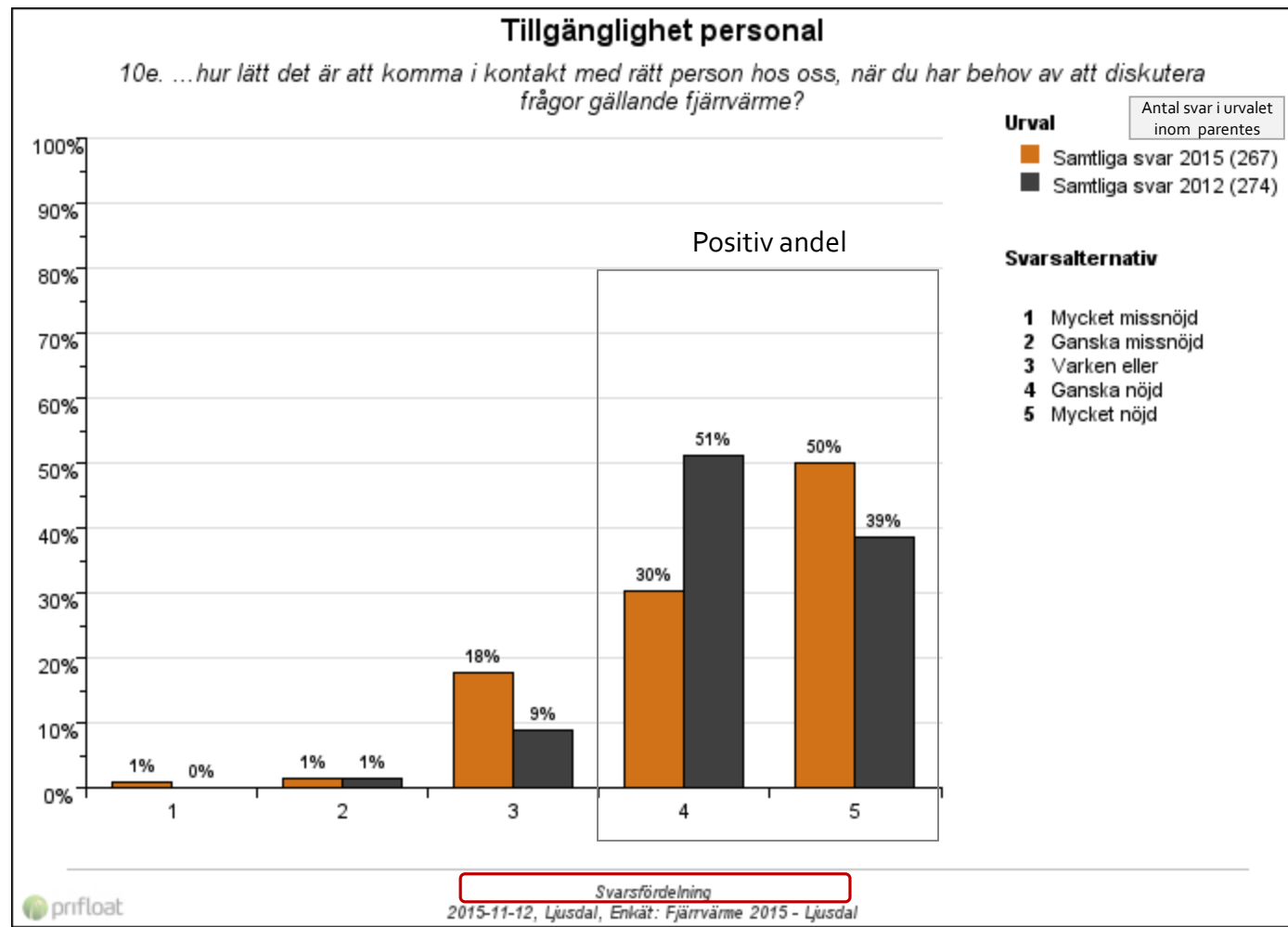
Bemötande kundtjänst

10d. Hur nöjd är du med det bemötande du fått från vår kundtjänst då du kontaktat oss gällande fjärrvärme?



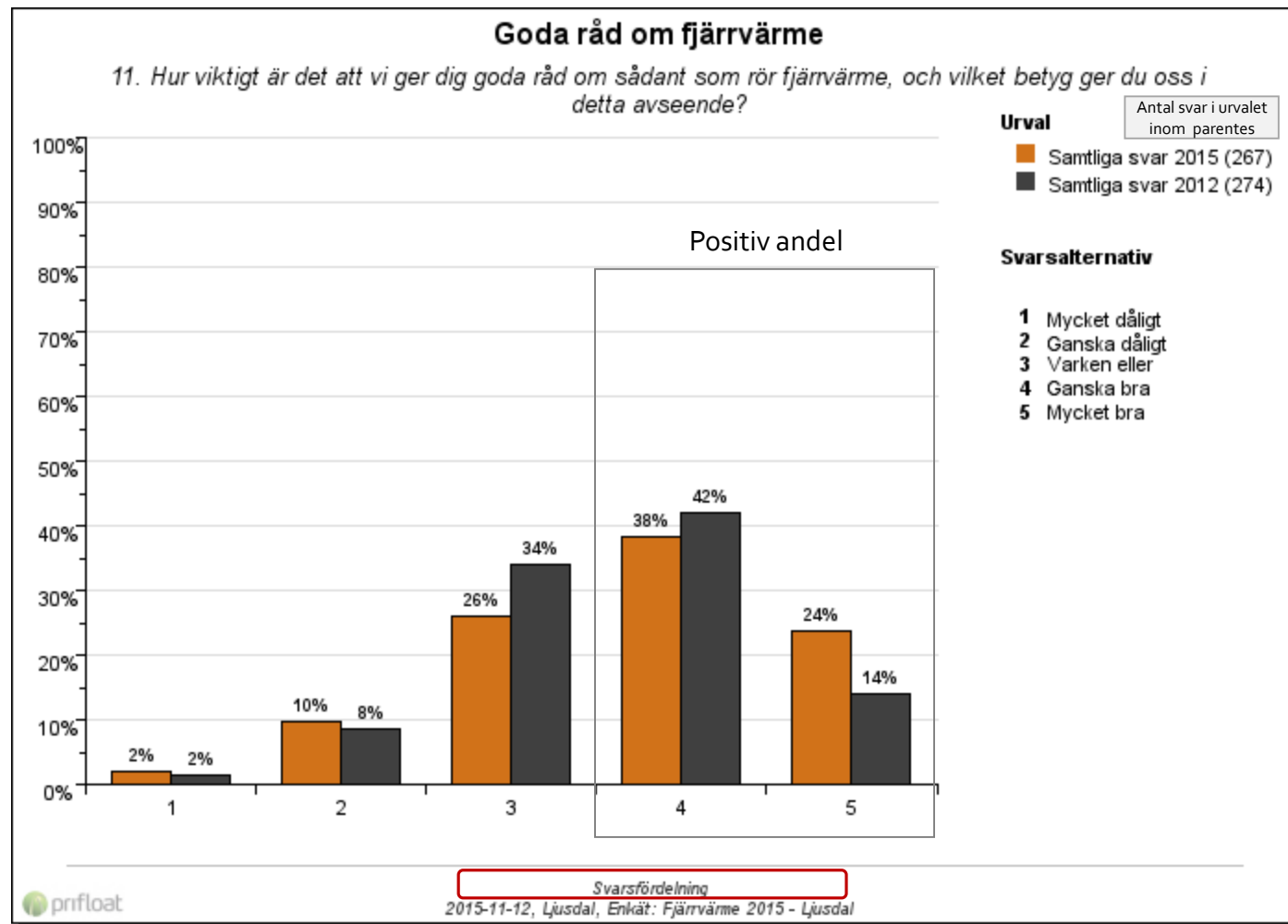
Tillgänglighet personal

10e. Hur nöjd är du med hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person hos oss, när du har behov av att diskutera frågor gällande fjärrvärme?



Goda råd om fjärrvärme

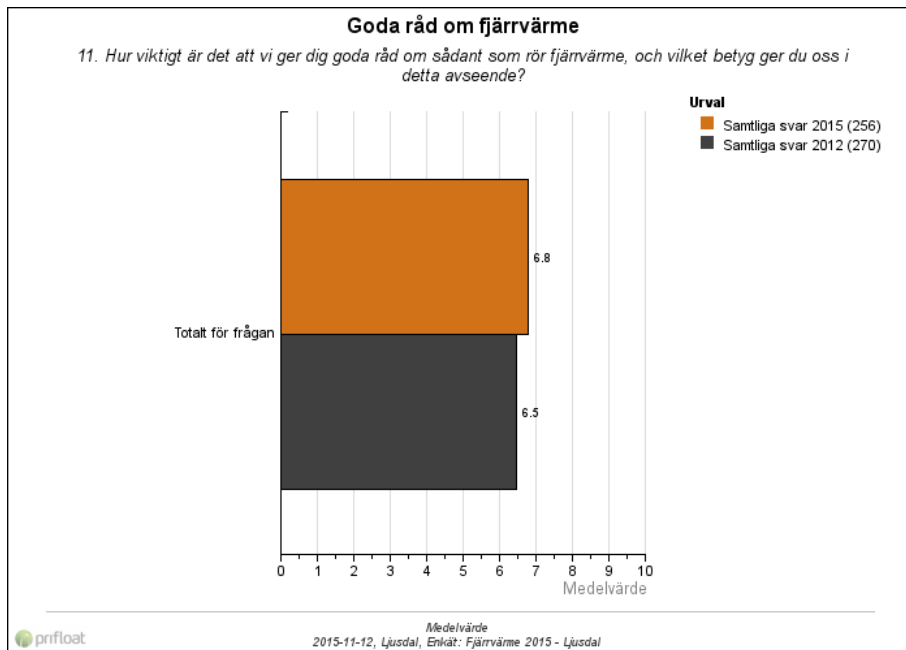
11. Hur viktigt är det att vi ger dig goda råd om sådant som rör fjärrvärme, och vilket betyg ger du oss i detta avseende? Här avser vi exempelvis råd om utrustning och inställningar



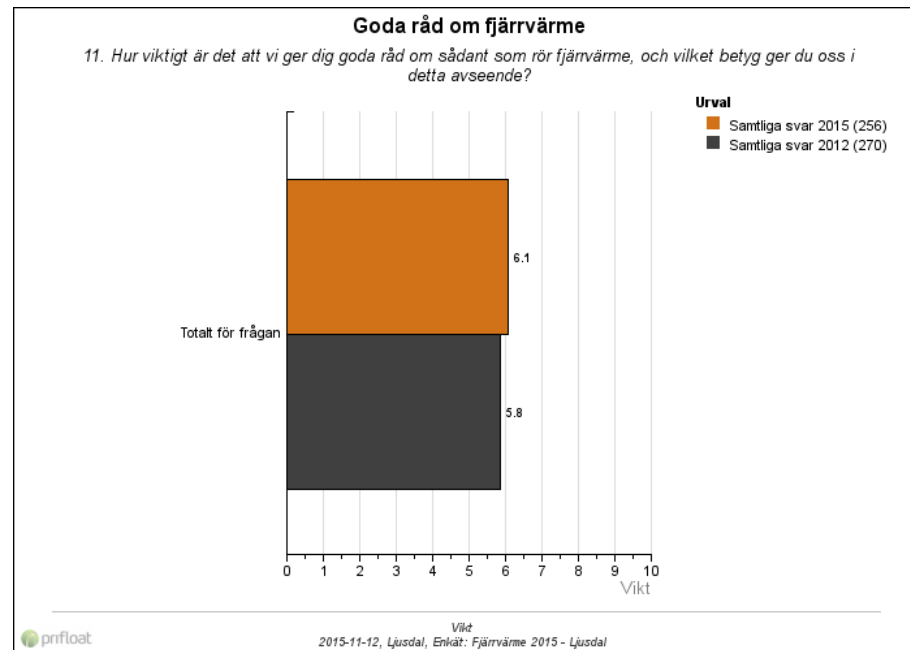
Goda råd om fjärrvärme

11. Hur viktigt är det att vi ger dig goda råd om sådant som rör fjärrvärme, och vilket betyg ger du oss i detta avseende? Här avser vi exempelvis råd om utrustning och inställningar

Medelvärde för frågans betyg



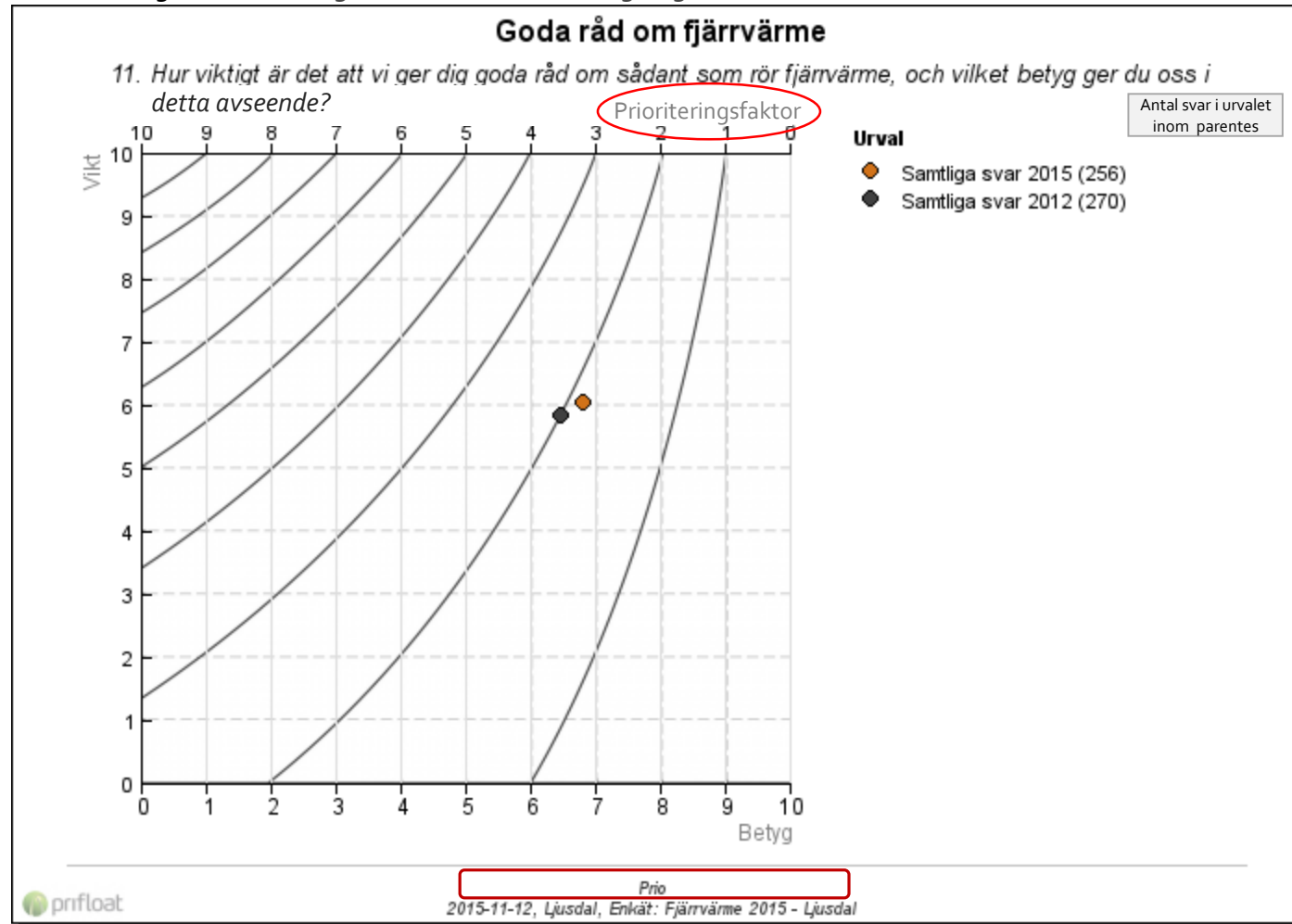
Medelvärde för hur viktig frågan är



Goda råd om fjärrvärme

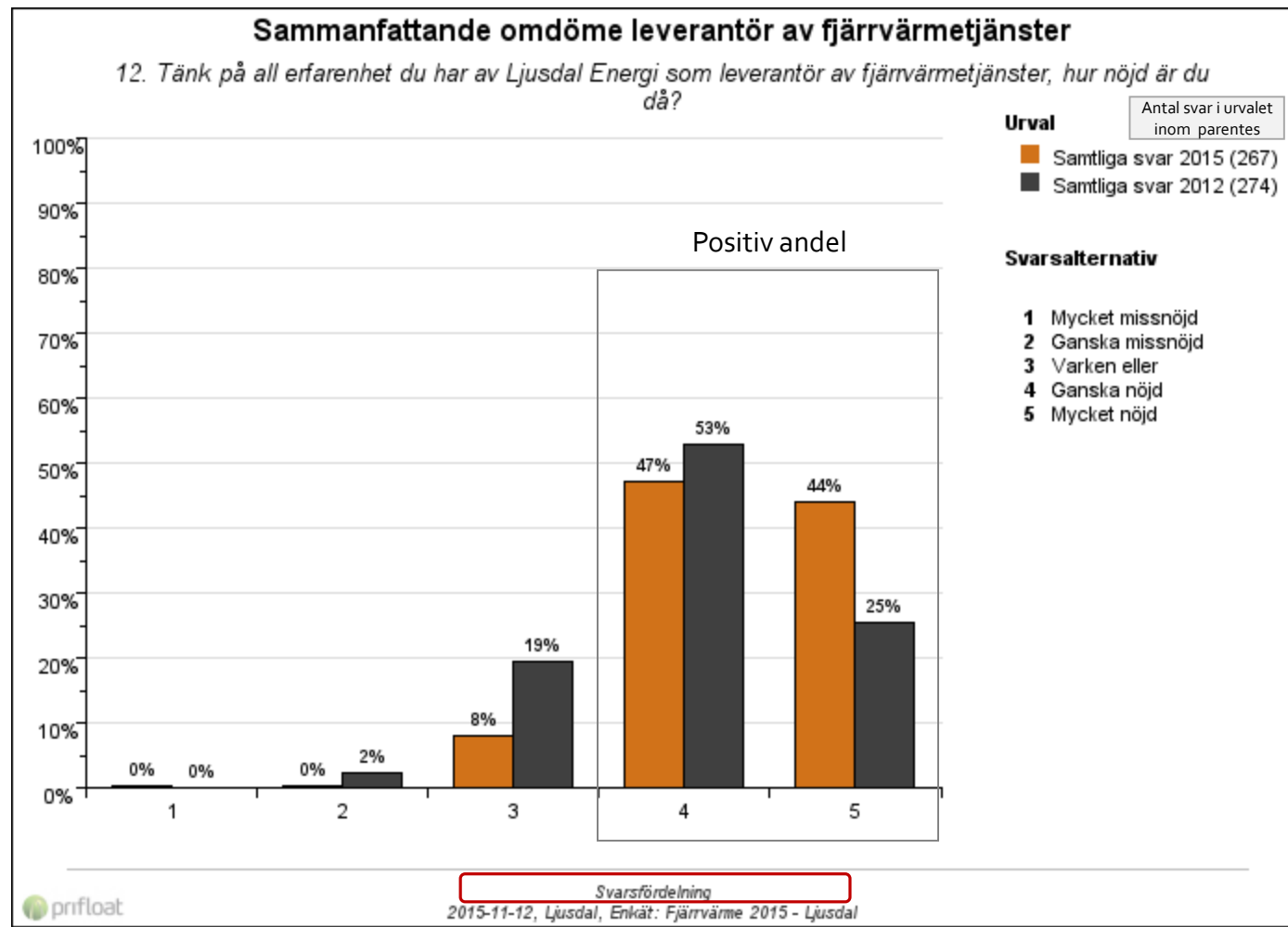
11. Hur viktigt är det att vi ger dig goda råd om sådant som rör fjärrvärme, och vilket betyg ger du oss i detta avseende? Här avser vi exempelvis råd om utrustning och inställningar

Prioriteringsfaktor: Ju högre index, desto mer angeläget att arbeta vidare med. Maximalt värde är 10,0



Sammanfattande omdöme leverantör av fjärrvärmes tjänster

12. Tänk på all erfarenhet du har av Ljusdal Energi som leverantör av fjärrvärmes tjänster, hur nöjd är du då?



Kommentarer till frågeområdet: "Leverantör av fjärrvärme"

Kommentarerna indelade per fastighetstyp

Villa:

- Skulle gärna se en helkunds-rabatt. Dvs om man har värme, el och internet från er borde man premieras på något vis. Annars väljer man andra leverantörer.
- Erfar att det är svåra frågor att ta ställning till.
- När fel uppstår borde ni komma hjälpa till att skaffa reservdelen; fixa reparationen. Häftig att ta vara anläggningen är din! Vi kan inget med den att göra? Som erbjuder inköpare installation och leverantör av fjärrvärme? Dålig info? från början?
- 11. Fått tips men glömt... Finns på hemsidan? Bra att tipsa på faktura. Påminna.
- Dyrt.
- Enklare fakturor så man fattar vad som betalas.
- Har ej haft några problem att fråga om.
- Sälj ej ut. Behåll i kommunens regi!

Flerbostadshus:

Inga kommentarer lämnade

Övriga:

- Dyrt!

Frågeområde:

Övriga frågor

Frågor 13-15

Göra bättre 1 (2)

13. Finns det någonting du tycker att vi som leverantör av fjärrvärme skulle kunna göra bättre för dig som kund?

Kommentarerna indelade per fastighetstyp

Villa:

- Absolut meddela vid planerade driftstopp.tex sms
- Erbjuder energimätning av hus.. ex med värmekamera
- Nej
- Nej
- Se över priset för den fasta kostnaden. Hoppas att ni publicerar resultatet av enkäten!
- Nej.
- Informera gärna mer om hur man bör ställa in den samt andra bra tips för att utnyttja värmen på bästa sätt.
- Rören fram till min fastighet är för dåligt isolerade. Vet ej hur det är på andra ställen. Vintertid smälter snön till ett långt dike rakt över tomten där rören är nergrävda. Detta måste innebära ett enormt energitapp, som i slutändan betalas av mig som kund.
- Personligen vänder jag mig till Anders Berg som är en person som är kunnig, vänlig och kommer hem och visar vad det är för fel. Tusen tack för stor vänlighet.
- Billigare värme.
- Serviceavtal borde ingått i erbjudandet från början?
- Lägre pris.
- Hålla priset nere!
- Snabbare varmvatten i kranarna.
- Tjänst för kontroll av mest effektiva = mest energisnåla! inställningar användande. Kanske så som sotare hör av sig dvs påminna!
- Få ner priset.
- Lite billigare kanske.
- Ett besök/år för att kontrollera anläggning och inställningar.
- Kanske göra mera reklam för fjärrvärmen. Vad ni eldar med osv. Hur det funkar. Klargöra hur långt ert ansvar är/kontra mitt som husägare.
- Tar lång tid innan varmvattnet kommer får spola ett tag.
- Lägre fasta avgifter. Nyblivna kunder borde bli erbjudna hjälp att trimma in anläggningen.
- BILLIGARE
- Nej vet ej.
- Bättre priser, kompetent personal som hjälper när man har en fråga.
- Bra priser.
- Ja! Sänka priset!
- Jag vill ha ett Ljusdal-energi-konto, typ "klarna variant", där alla fakturor finns på ett ställe och samlas i klump (bredband, vatten, energi, sopor.) Man ska kunna betala i egen takt men betala minst 70% av beloppet varje månad.

Göra bättre 2(2)

13. Finns det någonting du tycker att vi som leverantör av fjärrvärme skulle kunna göra bättre för dig som kund?

Kommentarerna indelade per fastighetstyp

- Taxan på den fasta avgiften borde öka successivt efter 20000 kwh och inte följa med till nästa år som nu.
- Är nöjd med uppvärmningskostnaden men stör mig väldigt på alla dessa extra avgifter sådant gör att man funderar på att byta uppvärmning.
- Ordentlig genomgång vid installation. Märka alla olika "kranar" och skruvar i skåpet.
- Ge oss värme även på sommaren, så att det inte blir så fuktigt i källaren och badrummet.
- Sänk priset!
- x Svårt ställa in VV. Tar lång tid innan det kommer VV. x Definiera vilket ansvar leverantörer har resp. kund.
- Sänka elpriset!
- Sänka priset på er tjänst/produkt.
- Att hålla priserna nere, för leverans av fjärrvärme, som läget är nu så är ni ensamma på marknaden i Ljusdal.

Flerbostadshus:

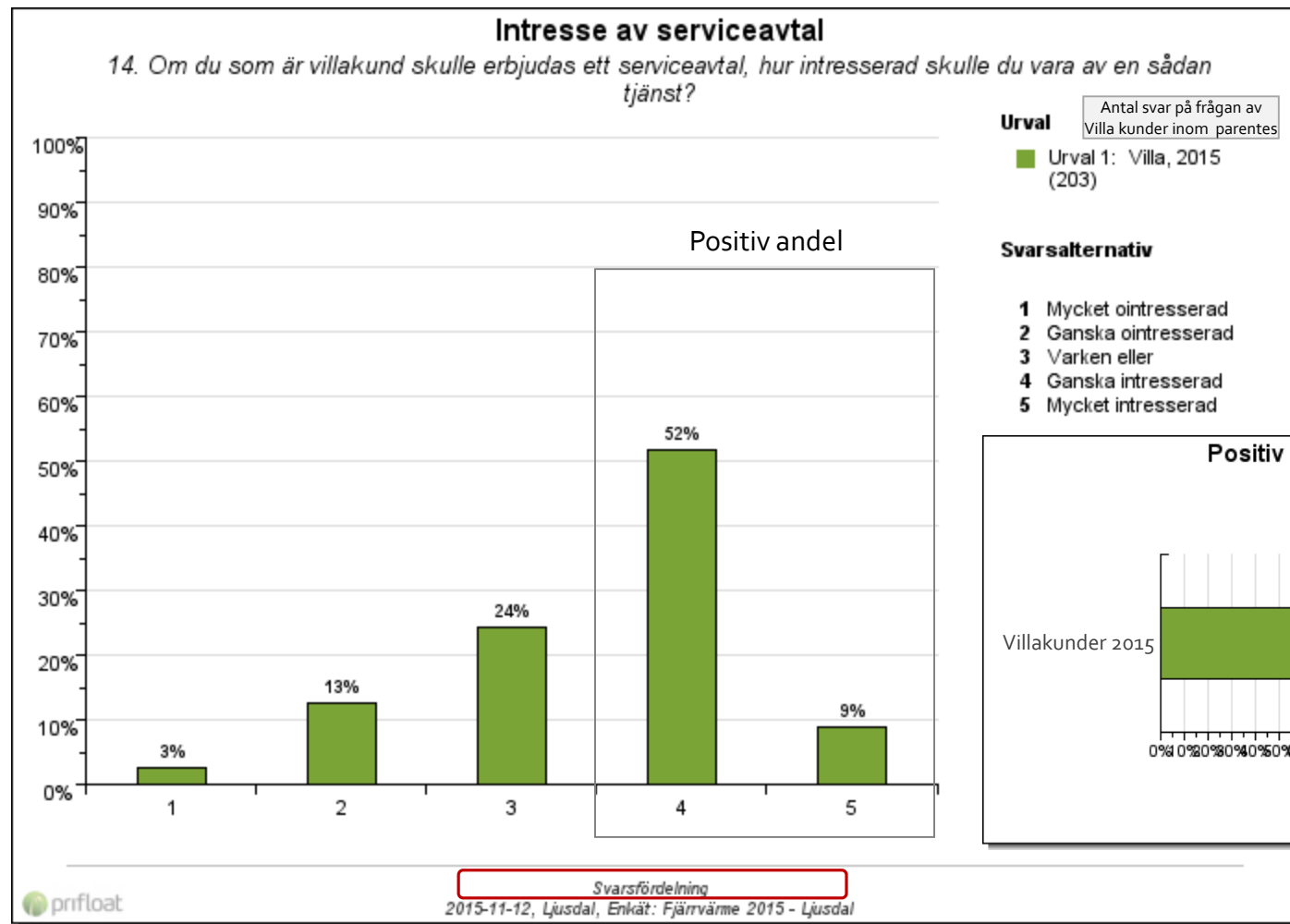
- Hjälp råd kring värmeoptimering
- Optimera utbytesdelarna så de håller. Kanske någon uppsamling för läckande vätska i skåpet.
- Lägre pris.
- ?

Övriga:

- Nej allting ok.
- Tydligare information om hur man ställer in och trimmar systemet och får den värmekomfort man vill ha.

Intresse av serviceavtal

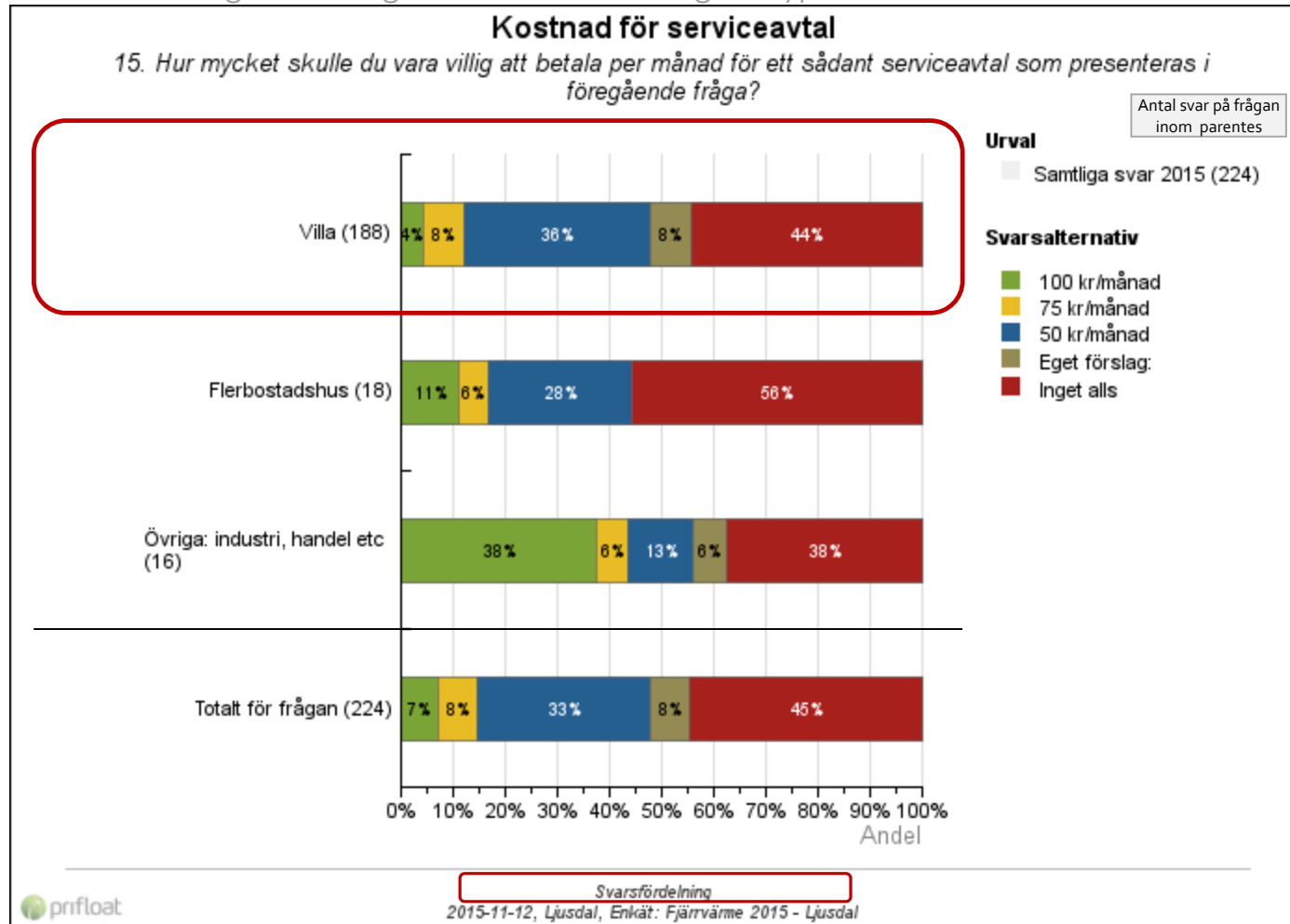
14. Om du som är villakund skulle erbjudas ett serviceavtal, hur intresserad skulle du vara av en sådan tjänst? För dig skulle avtalet bli innebära bättre pris på reservdelar, ett besök av servicetekniker per år, och snabbare väg till service även under resten av året.



Kostnad för serviceavtal

15. Hur mycket skulle du vara villig att betala per månad för ett sådant serviceavtal som presenteras i föregående fråga?

Svarsfördelning för samtliga svar och olika fastighetstyper



Kommentarer till svarsalternativ "Eget förslag":

Villa:

- Rimlig summa om jag behöver hjälp.
- Som vid sotning dvs ej betalning av använd tjänst. alt. 40kr 480 k/år 30kr/mån = 360kr/år
- 10 kr/mån
- 10kr.
- Det kan Ljusdal energi ställa upp med gratis.
- Verklig kostnad/månad.
- 100:- / år.
- Ingen uppfattning.
- Beror på avtal, för nr.13 bet. jag 100kr/månad.
- 25:-/mån
- De ska vara utan kostnad en service som Ljusdal Energi ska tillhandahålla.
- En summa av behov.

Jämförelse mellan kommuner

Positiv andel - jämförelse mellan kommuner

Eftersom Ljusdal är den enda kommunen som mätt Fjärrvärme 2015 är denna jämförelse gjord med de två kommuner som mätte 2014.

Positiv andel (%) Fjärrvärme	Ljusdal 2015	2014		Min	Max	Medel
		Bollnäs	Söderhamn			
2. Produktion av miljövänlig fjärrvärme	88	87	91	87	91	89
3. Prisvärdhet	66	73	70	66	73	70
4. Fjärrvärmens värmekomfort	90	95	93	90	95	93
6. Pålitlig leverans	97	97	98	97	98	97
9. Sammanfattande omdöme fjärrvärme	93	95	93	93	95	94
10a. Fakturans utformning	81	80	76	76	81	79
10b. Information om fjärrvärme	66	77	68	66	77	70
10c. Hemsidan som informationskanal	56	58	52	52	58	55
10d. Bemötande kundtjänst	84	82	77	77	84	81
10e. Tillgänglighet personal	80	82	77	77	82	80
11. Goda råd om fjärrvärme	62	65	67	62	67	65
12. Sammanfattande omdöme leverantör av fjärrvärmeterjänster	91	93	91	91	93	92
Samtliga	80	82	79			

Bilaga: Samtliga frågor i enkäten

Samtliga frågor 1 (2)

Förklaring till koder för frågetyper:

B = betyg, AE = alternativ enval, BPI=Priofaktor, YN = Ja eller nej, F = fritext

Fjärrvärme

AE 1. Anledning att ansluta till fjärrvärme. Har ni själva valt att ansluta fastigheten till fjärrvärme, vad var i så fall främsta anledningen?

- Nej, fastigheten var redan ansluten sedan tidigare
- Ja, främst för att fjärrvärme är bekvämt
- Ja, främst på grund av hänsyn till miljön
- Ja, främst för att fjärrvärme är prisvärt
- Ja, av annan anledning

BPI 2. Produktion av miljövänlig fjärrvärme. Hur viktigt tycker du att det är att fjärrvärmen i kommunen produceras på ett miljövänligt sätt, och vilket betyg ger du oss i detta avseende?

Vikt 3-gradig svarsskala där: 1=Mindre viktigt, 2=Viktigt, 3=Extra viktigt.

5-gradig betygsskala där: 1=Mycket dåligt, 2=Ganska dåligt, 3= Varken eller, 4=Ganska bra, 5= Mycket bra + Vet ej/Ingen åsikt

B 3. Prisvärdhet. Hur prisvärd anser du att fjärrvärmen är jämfört med andra tänkbara uppvärmningsalternativ? 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket mindre prisvärd, 2=Något mindre prisvärd, 3= Ingen skillnad, 4=Något mer prisvärd, 5= Mycket mer prisvärd + Vet ej/Ingen åsikt

B 4. Fjärrvärmens värmekomfort. Hur nöjd är du med den värmekomfort som fjärrvärmen ger i er fastighet? Här syftar vi exempelvis på möjlighet att hålla tillräckligt hög inomhus-temperatur vintertid, att man inte får vänta för länge på att vattnet skall bli varmt i kranen etc. 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

AE 5. Gränsen för vårt åtagande. Har du en tydlig bild av var gränsen går för vårt åtagande gentemot dig som fjärrvärmekund? Här syftar vi bl a på om du känner till om vi bara har ansvar för att leverera varmt vatten fram till er yttervägg eller om vi även har ansvar för det som händer inne i er fastighet.

- Ja
- Nej

B 6. Pålitlig leverans. Hur nöjd är du med hur pålitlig leveransen av fjärrvärme till din fastighet är? 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

AE 7. Val av uppvärmningsalternativ. Om vi leker med tanken att fastigheten idag helt saknade uppvärmning och du förutsättningslöst skulle välja nytt uppvärmningsalternativ, vad skulle du då välja?

- Fjärrvärme
- Olja
- Pellets/flis
- El
- Värmepump berg/jord
- Värmepump luft
- Ved
- Annan (ange vilken)

AE 8. Påverkan på fastighetens värde. Tror du att er fastighets värde påverkas av att ni har fjärrvärme som uppvärmningsalternativ?

- Ja, värdet ökar/har ökat betydligt
- Ja, värdet ökar/har ökat något
- Nej, värdet påverkas inte nämnvärt

B 9. Sammanfattande omdöme fjärrvärme. Sammanfattningsvis, hur nöjd är du med fjärrvärme jämfört med andra uppvärmningsalternativ? 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

Samtliga frågor 2(2)

Förklaring till koder för frågetyper:

B = betyg, AE = alternativ enval, BPI=Priofaktor, YN = Ja eller nej, F = fritext

Leverantör av fjärrvärme

Hur nöjd är du med...

5-gradig betygsskala där: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

B 10a. **Fakturans utformning.** ...utformningen av de fakturor ni får avseende fjärrvärme? Här syftar vi i första hand på om de är lätta att tyda och förstå

B 10b. **Information om fjärrvärme.** ...den information du får från oss om fjärrvärme?

B 10c. **Hemsidan som informationskanal.** ...vår hemsida som informationskanal gällande frågor om fjärrvärme?

B 10d. **Bemötande kundtjänst.** ...det bemötande du fått från vår kundtjänst då du kontaktat oss gällande fjärrvärme. Avser kontakt under de senaste 12 månaderna

B 10e. **Tillgänglighet personal.** ...hur lätt det är att komma i kontakt med rätt person hos oss, när du har behov av att diskutera frågor gällande fjärrvärme? Avser kontakt under de senaste 12 månaderna

BPI 11. **Goda råd om fjärrvärme.** Hur viktigt är det att vi ger dig goda råd om sådant som rör fjärrvärme, och vilket betyg ger du oss i detta avseende? Här avser vi exempelvis råd om utrustning och inställningar. Vikt 3-gradig svarsskala där: 1=Mindre viktigt, 2=Viktigt, 3=Extra viktigt. 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket dåligt, 2=Ganska dåligt, 3=Varken eller, 4=Ganska bra, 5= Mycket bra + Vet ej/Ingen åsikt

B 12. **Sammanfattande omdöme leverantör av fjärrvärmefjänster.** Tänk på all erfarenhet du har av Ljusdal Energi som leverantör av fjärrvärmefjänster, hur nöjd är du då? 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

Övriga frågor

F 13. **Finns det någonting du tycker att vi som leverantör av fjärrvärme skulle kunna göra bättre för dig som kund?**

B 14. **Intresse av serviceavtal.** Om du som är villakund skulle erbjudas ett serviceavtal, hur intresserad skulle du vara av en sådan tjänst? 5-gradig betygsskala där: 1=Mycket ointresserad, 2=Ganska ointresserad, 3=Varken eller, 4=Ganska intresserad, 5=Mycket intresserad + Vet ej/Är ej villakund

AE 15. **Kostnad för serviceavtal.** Hur mycket skulle du vara villig att betala per månad för ett sådant serviceavtal som presenteras i föregående fråga?

- 100 kr/månad
- 75 kr/månad
- 50 kr/månad
- Eget förslag:
- Inget alls

YN 16. **Vill du att vi kontaktar dig angående fjärrvärmefrågor?**