

**Hva har Oslo VAV av kundesystemer som kan være
nyttig for Midt-Norske kommuner**

Anne Grete Frøseth

Inderøy

HVILKE SYSTEMER har Oslo og HVORFOR

Svar (kortversjon):

Hjelp til å yte god og riktig service

Men hva er god og riktig service?

Kartlegge

HVEM, HVA, HVORFOR og HVORDAN

før spørsmålet kan besvares

HVEM

kundene er

HVA

ønsker/trenger de

HVORFOR

skal kommunen imøtekomme
behovene

HVORDAN

gripe det an

VAVs kunder (i hovedsak):

Abonnenter (husholdninger og profesjonelle)

Næringslivskunder innenfor bygg- og anleggsbransjen

Og eiendomsmeglere

Viktig for disse kundegruppene:

TILGJENGELIGHET

INFORMASJON

SERVICE

Folk er stort sett fornøyde!

Men hva når noe uforutsett skjer?

Hvilke rutiner og prosedyrer har kommunen da?

Hvordan informerer kommunen i slike tilfelle?

Hva skjer når kundene selv ønsker/trenger kontakt med kommunen?

Her ligger det mange utfordringer og mange muligheter!

De ufordragelige kundene

Men alle liker å bli behandlet pent

Bli KUNDEAMBASSADØR!

Strategi for kundebehandling

Flest henvendelsene fra abonnenter og næringslivet

Om:

Faktura & gebyrer

Driftsforstyrrelser: klager/ hendelser/observasjoner

Kart og dokumenter

Saksbehandling

**Husholdningsabonnenter og andre beboere
tar jevnt over sjelden kontakt med VAV**

Men når de gjør det er det som regel bråttom

Hva gjør kommunen da?

**Hvordan blir henvendelsen mottatt,
videreformidlet, registrert, håndtert og fulgt
opp?**

Gule lapper er OUT!

Drømmen var å ha et digitalt kartbasert system!

Hvor *pågående og planlagte arbeider* var registrert i kartet og beskrevet

Hvor *klager/hendelser/observasjoner* var registrert og tydelig vist i kartet

Hvor *nye klager osv* kunne registreres og videreformidles og håndteringen loggføres

Drømmen ble oppfylt og nytteverdien større enn forventet

- Kan også se «tendenser» i kartet, for eks. mange lekkasjer i samme område
- I saker med krav om erstatning kan registrert informasjon fra et hendelsessted være til stor nytte

Fleksibelt system som kan brukes til mye

Men vit hva du gjør!

**Velg enkle system; løsningene skal være
HÅNDBARE!**

Informasjonsplikten

Elektronisk, automatisk varslingsystem

- Aktuelt område registreres i kartet (fra Meldings-systemet – som igjen er knyttet til VA-systemet)
- Kan følge med på statusen for varslingen
- Telefon) og sms
- Flere språk
- Varsling av grupper med spesielle behov

MANGE positive tilbakemeldinger fra brukerne!

Men, noen skal jo alltid klage!

Og hva gjør de da?

- **«Klageknapp»**
- **«Meld fra om feil-knapp»**
(på førstesiden)

Skjema på nett

Mange er interaktive

Med veiledninger

Kan knyttes til vedlegg

underoslo.no

**Selvbetjeningsystem for uthenting
av VA-kart
og VA-dokumenter**

**For næringslivskunder og andre
profesjonelle**

Leverer vi riktige tjenester på riktig måte?

- **Brukerundersøkelser (BedreVA.no mot husholdningene)**
- **Dialog med næringslivskundene gjennom et eget forum**

Oppsummering

SERVICE

VAV har hatt service på dagsorden i mange år
egen Strategi for kundebehandling

DIALOG MED KUNDENE gjennom brukerundersøkelser,
næringslivsforum, kundesenter, nettkontakt

Oppsummering

MELDINGSSYSTEM med informasjon om planlagt og pågående arbeid samt uforutsette hendelser, og til registrering og oppfølging av henvendelser. Kan kobles med andre systemer/data.

VARSLINGSSYSTEM elektronisk, kartbasert

KLAGESKJEMA (godt synlig på hovedsiden)

INTERAKTIVE SKJEMA (opplysninger og søknader)

UNDEROSLO.NO Selvbetjening av kart, tegninger og dokumenter for næringslivskundene