

## **Bilaga 1.**

### **Förslag till frågeformulär för allmänna VA-frågor**



# Frågor om vatten och avlopp

**Observera att frågorna avser din ordinarie bostad**  
**Markera det alternativ som bäst stämmer med dina åsikter eller dina förhållanden**

## Bakgrundsfrågor

1 Är ditt hushåll anslutet till kommunalt vatten och/eller avlopp?

1 Ja, både vatten och avlopp

2 Ja, enbart vatten

3 Ja, enbart avlopp

4 Nej →

Inga fler frågor behöver besvaras. Vi vill ändå be dig att skicka in formuläret i det portofria svarskuvertet. Tack på förhand!

2 Var bor du?

1 ....

2 ....

3 ....

4 ....

Svarsalternativen anpassas till de förhållanden som gäller för respektive va-verk. En möjlighet är att använda postnummer alternativt tydliga Ortsangivelser. Se vidare i handboken.

3 Hur bor du?

1 Villa, radhus eller liknande

2 Lägenhet i flerbostadshus

3 Annat, nämligen .....

4 Hur gammal är du?

1 18 - 25 år

2 26 - 35 år

3 36 - 45 år

4 46 - 55 år

5 56 - 65 år

6 Äldre än 65 år

5 Är du man eller kvinna?

1 Man

2 Kvinna

6 Hur många personer är ni i ert hushåll?

- 1 1 person
- 2 2 personer
- 3 3 personer
- 4 4 personer
- 5 5 eller fler personer

7 Hur ofta brukar du dricka bordsvatten som säljs i flaska?

- 1 Flera gånger i veckan
- 2 Någon gång i veckan
- 3 Ett par gånger i månaden
- 4 Någon gång i månaden
- 5 Mer sällan än en gång i månaden eller aldrig → Fortsätt med fråga 9

8 Vad är det som gör att du då föredrar bordsvatten på flaska framför det kommunala dricksvattnet?

*Fler alternativ får anges*

- 1 Smaken
- 1 Renheten
- 1 Kolsyran
- 1 Förpackningen
- 1 Annat, vad .....

## Dricksvattenfrågor

9 Vet du varifrån vattenverket hämtar det kommunala dricksvattnet?

- 1 Ja, nämligen.....
- 2 Nej

10 Vad tycker du om det kommunala dricksvattnets kvalitet i nedanstående avseenden?

	Mycket dåligt			Mycket bra		
Lukt	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Smak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Färg	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Grumlighet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Annat, vad .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	

11 Händer det att du oroar dig för dricksvattnets kvalitet?

- 1 Ja, alltid
- 2 Ja, ibland
- 3 Nej, aldrig → Fortsätt med fråga 13

12 Vad oroar du dig för?

*Fler alternativ får anges*

- 1 Bakterier/virus
- 1 Alger
- 1 Tungmetaller
- 1 Smak
- 1 Lukt
- 1 Smuts
- 1 Radon
- 1 Klor
- 1 Bekämpningsmedel
- 1 Annat, nämligen .....

13 Försöker du spara på varmvatten och/eller kallvatten?

*Markera ditt svar både för varm- och kallvatten*

Varmvatten

- 1
- 2
- 3
- 4

Kallvatten

- 1 I mycket stor utsträckning
- 2 I ganska stor utsträckning
- 3 I liten utsträckning
- 4 Inte alls → Fortsätt med fråga 15 om du svarat "Inte alls" både för varmt och kallt vatten

14 Vad är det viktigaste skälet för dig att spara på vatten?

*Fler alternativ får anges*

- 1 Kostnaden för uppvärmning av varmvattnet
- 2 Kostnaden för vattnet
- 3 Hushålla med energin för uppvärmning av varmvattnet
- 4 Hushålla med vatten
- 5 Annat nämligen .....

- 15 Har du/ditt hushåll varit utsatt för störningar i vattentillförseln under de senaste 12 månaderna?

*Fler alternativ får markeras*

- 1 Nej → Fortsätt med fråga 17  
1 Ja, avbrott som jag inte fått information om i förväg  
1 Ja, avbrott som jag fått information om i förväg  
1 Ja, dåligt tryck  
1 Ja, varierande tryck  
1 Ja, annan störning, nämligen .....

- 16 Har du eller någon annan i hushållet anmält störningen till kommunen eller fastighetsägaren?

- 1 Ja, till kommunen  
2 Ja, till fastighetsägaren (Kan markeras av dig som bor i flerbostadshus)  
3 Nej

- 17 Fel kan tyvärr uppstå på vattentillförseln (t ex plötslig läcka) så att vattnet måste stängas av utan att vi hinner underrätta alla. Ofta vet vi dock i förväg att vattentillförseln måste stängas av. Detta informerar vi då om i förväg.

Hur länge kan du, under dagtid, utan större problem vara utan vatten när du är i bostaden om...

... du inte blivit informerad i förväg i

... du fått information i förväg och vatten finns att hämta på gatan t ex i tank eller vattenpost

- 1 Upp till en halvtimme  
2 Upp till 1 timme  
3 Upp till 2 timmar  
4 Upp till 4 timmar  
5 Upp till 8 timmar  
6 Upp till 16 timmar  
7 Upp till 2 dygn

- 1 Upp till en halvtimme  
2 Upp till 1 timme  
3 Upp till 2 timmar  
4 Upp till 4 timmar  
5 Upp till 8 timmar  
6 Upp till 16 timmar  
7 Upp till 2 dygn

Övriga synpunkter .....

.....

.....  
.....

## Avloppsfrågor

18 Tycker du att du har en bra eller dålig uppfattning av vad som är skadligt att spola ner i avloppet?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dålig
- 4 Ganska dålig
- 5 Mycket dålig
- 6 Vet inte

19 Tycker du att det är lätt eller svårt att bli av med avfall som inte får spolas ner i avloppet?

- 1 Mycket lätt
- 2 Ganska lätt
- 3 Varken lätt eller svårt
- 4 Ganska svårt
- 5 Mycket svårt

20 Brukar du slänga någon eller några av följande saker i avloppet?

	Ofta	Ibland	Sällan	Aldrig
Strumpor/strumpbyxor	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Medicin	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Cigarettfimpar/snus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Flytande kemikalier	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Bomullspinnar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Färgrester	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Lösningsmedel/olja	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Fotokemikalier	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Dambindor	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Tamponger	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Kondomer	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Bomullstussar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

21 Brukar du spola ner matrester i avloppet?

- 1 Ofta
- 2 Ibland
- 3 Sällan
- 4 Aldrig

22 Vid avloppsreningsverken omhändertas varje år en stor mängd slam som kan användas som gödsel inom jordbruket. Om slammet uppfyller miljömyndigheternas krav känner du då någon tveksamhet att använda spannmålsprodukter som t ex vetemjöl eller råg som odlats på mark som gödslats med sådant slam?

- 1 Mycket stor tveksamhet
- 2 Ganska stor tveksamhet
- 3 Ganska liten tveksamhet
- 4 Ingen tveksamhet alls
- 5 Vet ej

23 Har du/ditt hushåll ett eget abonnemang (egen räkning från VA-verket) för vatten och avlopp?

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 34

24 Har du/ditt hushåll haft problem med avloppet från fastigheten under de senaste 12 månaderna?

- 1 Ja, en gång
- 2 Ja, flera gånger
- 3 Nej ingen gång → Fortsätt med fråga 27

25 Vilken typ av problem har det varit?

- 1 Stopp i fastighetens ledning (innanför tomtgränsen)
- 2 Stopp i kommunens del av ledningen (utanför tomtgränsen)
- 3 Stopp men vet ej var
- 4 Annat än stopp, nämligen:.....

26 Har du eller någon annan i hushållet anmält problemet till kommunen?

- 1 Ja
- 2 Nej

27 Har du/ditt hushåll haft översvämning i källaren som berott på fel på avloppssystemet under de senaste 12 månaderna?

- 1 Har ingen källare → Fortsätt med fråga 29
- 2 Ja, en gång
- 3 Ja, flera gånger
- 4 Nej ingen gång → Fortsätt med fråga 29

28 Har du eller någon annan i hushållet anmält översvämningen till kommunen?

- 1 Ja
- 2 Nej

### Frågor om kostnader och avgifter mm

29 Är du/ditt hushåll tillräckligt informerad om gällande taxor och bestämmelser för vatten och avlopp?

- 1 Ja, tillräckligt informerade
- 2 Nej, ej tillräckligt informerade
- 3 Vet ej

30 Är räkningarna för vatten och avlopp utformade så att du/ditt hushåll lätt kan kontrollera de avgifter som tagits upp?

- 1 Ja, bra som det är
- 2 Nej, ej tillräckligt detaljerade
- 3 Nej, alltför detaljerade
- 4 Vet ej/ingen åsikt

Övriga synpunkter .....

.....

.....

.....

31 Hur vill du/ditt hushåll helst betala räkningarna för vatten och avlopp?

- 1 Postgiro
- 2 Bankgiro
- 3 Autogiro

32 Hur tycker du/ditt hushåll att rutinerna för mätaravläsningar fungerar?

- |                            |                         |                         |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Mycket bra              | } Fortsätt med fråga 34 |
| <input type="checkbox"/> 2 | Ganska bra              |                         |
| <input type="checkbox"/> 3 | Varken bra eller dåligt |                         |
| <input type="checkbox"/> 4 | Ganska dåligt           |                         |
| <input type="checkbox"/> 5 | Mycket dåligt           |                         |

33 På vilket sätt fungerar rutinerna dåligt?

.....

.....

.....

34 Hur stor del av kostnaderna för att producera och distribuera dricksvatten samt att ta hand om avloppsvattnet tror du är finansierat av skattemedel?

- 1 Ungefär tre fjärdedelar
- 2 Ungefär hälften
- 3 Ungefär en fjärdedel
- 4 Inget

35 Tycker du att det är rimligt att begränsa vattentillförseln för dem som inte betalar sina vattenräkningar om de har tillgång till vatten, t ex i en kran på gatan?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Vet inte

36 Hur mycket tror du att det kommunala dricksvattnet kostar per liter om du räknar in alla kostnader inklusive moms?

- 1 1 öre
- 2 2 öre
- 3 5 öre
- 4 10 öre
- 5 20 öre
- 6 40 öre
- 7 Mer än 40 öre
- 8 Vet ej

37 Tycker du själv att du är miljömedveten?

- 1 Mycket miljömedveten
- 2 Ganska miljömedveten
- 3 Något miljömedveten
- 4 Inte alls miljömedveten

### Frågor om VA-verket

38 Hur tycker du att orden i nedanstående ordpar stämmer för va-verkets verksamhet?

*Markera din uppfattning på skalan från 1 till 5.*

	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5		Vet ej
Noggranna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Slarviga	<input type="checkbox"/>
Nytänkande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gammalmodig	<input type="checkbox"/>
Ansvarsfulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oansvariga	<input type="checkbox"/>
Miljöengagerade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oengagerade i miljön	<input type="checkbox"/>
Naturliga produkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tillsatser	<input type="checkbox"/>
Effektiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ineffektiva	<input type="checkbox"/>
Engagerade i kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oengagerade i kunden	<input type="checkbox"/>
Obyråkratiska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Byråkratiska	<input type="checkbox"/>
Prisvärt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	För dyrt	<input type="checkbox"/>

Övriga synpunkter .....

.....

.....

39 Ett mål för vattenverket är att kontinuerligt leverera ett gott och rent dricksvatten. Hur tycker du att vattenverket lever upp till detta mål?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt
- 6 Vet inte

40 Ett mål för reningsverket är att omhänderta och rena avloppsvattnet? Hur tycker du att reningsverket lever upp till detta mål?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt
- 6 Vet inte

**Tack för hjälpen!**

Skicka in formuläret till VA-verket i det portofria kuvertet

## **Bilaga 2.**

**Förslag till frågeformulär till dem som framfört klagomål  
på dricksvattenkvaliteten**



MARKERA TYP AV FEL FRÅN FELANMÄLAN: .....

## Frågor till dem som framfört klagomål på dricksvattenkvaliteten

1 För en tid sedan framförde du ett klagomål som rörde dricksvattnets kvalitet. Stämmer det?

- 1 Ja  
 2 Nej → Inga fler frågor

2 Var det lätt eller svårt att få tag i en person som tog hand om ditt klagomål?

- 1 Mycket lätt → Fortsätt med fråga 5  
 2 Ganska lätt → Fortsätt med fråga 5  
 3 Varken lätt eller svårt  
 4 Ganska svårt  
 5 Mycket svårt  
 6 Vet inte/kommer inte ihåg

4 Vad var det som var svårt?

.....

5 Fick du i samband med att du framförde klagomålet tillfredsställande besked om när man tänkte ta itu med problemet?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 7  
 2 Något så när tillfredsställande  
 3 Inte alls tillfredsställande  
 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 7

6 Vad var det som inte var tillfredsställande?

.....

7 Fick du i samband med att du framförde klagomålet tillfredsställande besked om på vilket sätt man tänkte ta itu med problemet?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 9  
 2 Något så när tillfredsställande  
 3 Inte alls tillfredsställande  
 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 9

8 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

9 Genomfördes några åtgärder av dig själv eller av VA-verket för att komma tillrätta med felet?

- 1 Ja, av mig själv
- 2 Ja, av VA-verket → Fortsätt med fråga 16
- 3 Nej → Fortsätt med fråga 14

10 Hjälpte de åtgärder du vidtog?

- 1 Helt och hållet → Fortsätt med fråga 20
- 2 Delvis
- 3 Inte alls

Kommentar:

.....

11 Har du framfört till VA-verket att de åtgärder du vidtog inte hjälpte?

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 20

12 Fick du tillfredsställande besked om på vilket sätt man tänkte ta itu med problemet?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 20
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 20

13 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

**Fortsätt med fråga 20**

14 Fick du en tillfredsställande förklaring till varför inga åtgärder vidtogs?

- 1 Helt tillfredsställande
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

15 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....  
**Fortsätt med fråga 20**

16 Lyckades man åtgärda felet?

- 1 Helt och hållet → Fortsätt med fråga 19
- 2 Delvis
- 3 Inte alls
- 4 Vet inte → Fortsätt med fråga 20

17 Fick du en tillfredsställande förklaring till varför man inte lyckades åtgärda felet?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 20
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 20

18 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....  
**Fortsätt med fråga 20**

19 Tog det rimligt lång tid att åtgärda felet?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

20 Har vattnet bra eller dålig kvalitet i dag?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dålig
- 4 Ganska dålig
- 5 Mycket dålig
- 6 Vet inte

21 Hur tycker du att bemötandet från VA-verkets personal varit i samband med ditt problem?

- 1 Mycket bra → Fortsätt med fråga 23
- 2 Ganska bra → Fortsätt med fråga 23
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt

22 Vad var det som inte varit bra?

.....

23 Om du gör en sammanfattande bedömning av hur ditt klagomål hanterades av VA-verket; hur tycker du då att det fungerade?

- 1 Mycket bra → Fortsätt med fråga 25
- 2 Ganska bra → Fortsätt med fråga 25
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt

24 Vad var det som inte var bra?

.....

25 Har du några övriga synpunkter du vill framföra till VA-verket som har att göra med ditt klagomål på dricksvattnets kvalitet?

.....

.....

.....

.....

**Tack för hjälpen!**



## **Bilaga 3.**

**Förslag till frågeformulär för dem som framfört klagomål  
på vattentillförsel/avlopp**



MARKERA TYP AV FEL FRÅN FELANMÄLAN .....

## Frågor till dem som framfört klagomål på vattentillförsel/avlopp

1 För en tid sedan framförde du ett klagomål som rörde (SÄG DET AKTUELLA FELET). Stämmer det?

- 1 Ja  
 2 Nej → Inga fler frågor

2 Var det lätt eller svårt att få tag i en person som tog hand om ditt klagomål?

- 1 Mycket lätt → Fortsätt med fråga 4  
 2 Ganska lätt → Fortsätt med fråga 4  
 3 Varken lätt eller svårt  
 4 Ganska svårt  
 5 Mycket svårt  
 6 Vet inte/kommer inte ihåg

3 Vad var det som var svårt?

.....

4 Fick du i samband med felanmälan tillfredställande besked om när man tänkte ta itu med problemet eller vad du själv skulle göra?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 6  
 2 Något så när tillfredsställande  
 3 Inte alls tillfredsställande  
 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 6

5 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

6 Fick du i samband med felanmälan tillfredsställande besked om på vilket sätt man tänkte ta itu med problemet eller vad du själv skulle göra?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 8
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 8

7 Vad var det som inte var tillfredsställande?

.....

8 Kom VA-verkets personal rimligt snabbt till platsen?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

9 Var felet på kommunens ledning eller på din egen fastighet?

- 1 På min egen fastighet
- 2 På kommunens ledning → Fortsätt med fråga 12

10 Fick du tillfredsställande information om vilka åtgärder du själv skulle vidta?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 26
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 26

11 Vad var det som inte var tillfredsställande?

.....

**Fortsätt med fråga 26**

12 Fick du tillfredställande information om hur man tänkte åtgärda felet?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 14
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 14

13 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

14 Fick du besked om hur lång tid det beräknades ta att åtgärda felet?

- 1 Ja
- 2 Nej, fast det gick så fort att någon särskild information om detta inte behövdes
- 3 Nej, fast det hade varit bra med en sådan information
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

15 Tog det rimlig tid för VA-verket att åtgärda felet?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

16 Innebar arbetet med felet att man var tvungen att gräva i marken?

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 24

17 Var arbetsplatsen tillfredställande avgränsad ur säkerhetssynpunkt medan arbetet pågick?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 19
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 19

18 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

19 Var det tillfredsställande städad på arbetsplatsen när personalen åkte därifrån efter arbetsdagens slut?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 21
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 21

20 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

21 Blev arbetsplatsen återställd på ett tillfredställande sätt när arbetet var slutfört?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 23
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 23

22 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

23 Blev arbetsplatsen återställd i ursprungligt skick i rimlig tid?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

24 Blev felet på vattentillförseln/avloppet åtgärdat på ett tillfredställande sätt?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 26
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 26

25 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

26 Var personalens bemötande serviceinriktat?

- 1 Mycket serviceinriktat
- 2 Ganska serviceinriktat
- 3 Varken eller
- 4 Inte särskilt serviceinriktat
- 5 Inte alls serviceinriktat
- 6 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

27 Om du gör en sammanfattande bedömning av hur felet hanterades av VA-verket, hur tycker du då att det fungerade?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt
- 6 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

Tack för hjälpen!

## **Bilaga 4.**

### **Förslag till frågeformulär för planerade arbeten med VA-systemet**



# Frågor om planerade arbeten med vatten- och avloppssystemet

1 För en tid sedan avslutades ett arbete med vatten- och avloppsanläggningen som kan ha påverkat ditt hushåll eller din verksamhet. Stämmer det?

- 1 Ja, och mitt hushåll/min verksamhet påverkades
- 2 Ja, fast mitt hushåll/min verksamhet påverkades inte
- 3 Nej

} Inga fler frågor behö-  
} ver besvaras. Vi vill  
} ändå be dig skicka in  
} formuläret i det por-  
} tofria kuvertet

2 Fick du tillfredsställande information i förväg om vad det planerade arbetet skulle innebära för dig?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 4
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 4

3 Vad var det som inte var tillfredsställande?

.....  
.....  
.....

4 Fick du informationen i tillräckligt god tid innan arbetet startade?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....  
.....  
.....

5 Innebar arbetet att ditt hushåll blev utan vatten under någon tid?

- 1 Ja, en gång
- 2 Ja, fler än en gång
- 3 Nej → Fortsätt med fråga 11

6 Fick du information om avstängningen i tillräckligt god tid?  
Tänk på den senaste avstängningen om ditt hushåll blev utan vatten fler gånger

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

7 Fick du information om hur lång tid vattnet beräknades vara avstängt?

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 9
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 9

Kommentar:

.....

.....

.....

.....

8 Varade avstängningen ungefär så lång tid som sades i informationen?

- 1 Ja, det tog ungefär så lång tid eller kortare tid
- 2 Nej, det tog längre tid
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

.....

.....

9 Var de störningar som vattenavstängningen/arna orsakade acceptabla?

- 1 Helt acceptabla → Fortsätt med fråga 11
- 2 Något så när acceptabla
- 3 Inte alls acceptabla
- 4 Vet inte/minns inte → Fortsätt med fråga 11

10 Vad var det som inte var acceptabelt?

.....

.....

.....

11 Innebar arbetet att du fick begränsade möjligheter att komma in på tomten/ i porten

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 17

12 Fick du information om detta i tillräckligt god tid?

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

.....

.....

13 Fick du information om hur lång tid denna begränsning beräknades vara?

- 1 Ja
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 15
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 15

Kommentar:

.....  
.....

14 Varade begränsningen ungefär så lång tid som sades i informationen?

- 1 Ja, det tog ungefär så lång tid eller kortare tid
- 2 Nej, det tog längre tid
- 3 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....  
.....  
.....

15 Var de störningar som dessa begränsningar orsakade acceptabla?

- 1 Helt acceptabla → Fortsätt med fråga 17
- 2 Något så när acceptabla
- 3 Inte alls acceptabla
- 4 Vet inte/minns inte → Fortsätt med fråga 17

16 Vad var det som inte var acceptabelt?

.....  
.....

17 Orsakade arbetet några andra störningar för ditt hushåll?

- 1 Ja, vad .....
- 2 Nej → Fortsätt med fråga 20

18 Var dessa andra störningarna acceptabla?

- 1 Helt acceptabla → Fortsätt med fråga 20
- 2 Något så när acceptabla
- 3 Inte alls acceptabla
- 4 Vet inte/minns inte → Fortsätt med fråga 20

19 Vad var det som inte var acceptabelt?

.....

.....

.....

20 Tog det enligt din uppfattning rimlig tid att genomföra arbetet?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

.....

.....

21 Var arbetsplatsen tillfredställande avgränsad ur säkerhetssynpunkt medan arbetet pågick?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 23
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 23

22 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

.....

.....

23 Var det tillfredsställande städat på arbetsplatsen när personalen åkte därifrån efter arbetsdagens slut?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 25
- 2 Något så när tillfredsställande
- 3 Inte alls tillfredsställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 25

24 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

.....

.....

25 Blev arbetsplatsen återställd på ett tillfredställande sätt när arbetet var slutfört?

- 1 Helt tillfredsställande → Fortsätt med fråga 27
- 2 Något så när tillfredställande
- 3 Inte alls tillfredställande
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg → Fortsätt med fråga 27

26 Vad var det som inte var tillfredställande?

.....

.....

.....

27 Blev arbetsplatsen återställd i ursprungligt skick i rimlig tid?

- 1 Det tog rimligt lång tid
- 2 Det tog något för lång tid
- 3 Det tog alldeles för lång tid
- 4 Vet inte/kommer inte ihåg

Kommentar:

.....

.....

.....

28 Var personalens bemötande serviceinriktat?

- 1 Mycket serviceinriktat
- 2 Ganska serviceinriktat
- 3 Varken eller
- 4 Inte särskilt serviceinriktat
- 5 Inte alls serviceinriktat
- 6 Vet inte

Kommentar:

.....

.....

.....

29 Om du gör en sammanfattande bedömning av hur arbetet genomfördes, hur tycker du då att det fungerade?

- 1 Mycket bra
- 2 Ganska bra
- 3 Varken bra eller dåligt
- 4 Ganska dåligt
- 5 Mycket dåligt

Kommentar:

.....

.....

.....

**Tack för hjälpen!**  
Skicka in formuläret till VA-verket i det portofria kuvertet







## Rapporter utgivna i VA-FORSK-serien fr o m 1995

- 1995-01 Ringar på vattnet – VA-verken och Agenda 21, *Anna Helmrot, Gunnel Jonsson, Örjan Eriksson*
- 1995-02 Transport av föroreningar i avloppssystem. Beräkningsmöjligheter med MouseTRAP, *Clæs Hernebring, Cecilia Appelgren*
- 1995-03 Alternativa avloppssystem i Bergsjön och Hamburgsund. Delrapport från ECO-GUIDE-projektet, *Per-Arne Malmqvist, Hans Björkman, Majlis Stenberg, Ann-Carin Andersson, Anne-Marie Tillman, Erik Kärrman*
- 1995-04 Utvärdering av biologisk fosforavskiljning vid Öresundsverket i Helsingborg – Processtekniska och mikrobiologiska aspekter, *Magnus Christensson, Karin Jönsson, Natuschka Lee, Ewa Lie, Per Johansson, Thomas Welanders, Kjetill Østgaard*
- 1995-05 Internkontroll vid VA-verk. Arbetsbok för upprättande och genomförande av internkontrollprogram för arbetsmiljön vid va-verk, *Ingvar Borgström, Anders Karlsson*
- 1995-06 Regional VA-samverkan – Potential och principer, *Lennart Hansson, Ola Mattisson*
- 1995-07 Hårdhetshöjning av dricksvatten med krita-kolsyra, ett alternativ till kalk-kolsyra – Fullskaleförsök vid Öxsjöverket Lerum, *Dan Göthe, Bertil Israelsson*
- 1995-08 Våtmarksrening vid Landsbro ARV, *Leif Lorentzon, Göran Nilsson, Yvonne Gunnevik, Carl Odelberg, Thomas Svensson*
- 1995-09 Tvättmedel – Effekter på reningsverk och miljö, *Cajsa Wahlberg*
- 1995-10 Utvärdering av VAVs läckagestatistik, *Ann-Christin Sundahl, Åse Hasselkvist*
- 1995-11 Trädrötter och avloppsledning. En fördjupad undersökning av rotproblem i nya avloppsledningar, *Örjan Stål, Jörgen Rosenlöf*
- 1995-12 Renovering av vattenledningar. Riktlinjer för metodval, dimensionering och utförande, *Thomas Johansson, Per Romdal, Øistein Torgersen*
- 1995-13 Nya kemikalier – En utmaning för kommunala reningsverk. Förstudie, *Björn Frostell, Bengt Hultman, Jonas Röttorp, Peter Solyom*
- 1995-14 CD-ROM inom VA, *Leif W Linde, Gunnar Petersson*
- 1995-15 Kvalitetssäkerhet och leveranssäkerhet i distributionssystem för dricksvatten, *Bengt Zagerholm, Rolf Bergström*
- 1995-16 Försöksrapport från biologisk fosforavskiljning vid Jämshögs reningsverk, Olofströms kommun, *Carl-Johan Legeth*
- 1996-01 Organiskt avfall som växtnäringsresurs. Potential och förslag till forsknings- och utvecklingsinsatser, *H B Wittgren*
- 1996-02 Rotinfrångång i avloppsledningar. En undersökning av omfattning och kostnader i Sveriges kommuner, *Örjan Stål*
- 1996-03 Källsorterad humanurin i kretslopp – Förstudie i tre delar, *Håkan Jönsson, Anna Olsson, Thor Axel Stenström, Gunnel Dalhammar*
- 1996-04 VA sett på nytt sätt – Driftentreprenader i några kommuner, *Gösta Fredriksson, Bo Lannblad, Bengt Larsson, Åke Mattsson*
- 1996-05 Avrinningsområdesbaserade organisationer som aktiva planeringsaktörer, *Jan-Erik Gustafsson*
- 1996-06 Bedömningsgrunder för ovidkommande vatten i avloppsnät. Metodikmanual, *Ann-Marie Gustafsson, Gilbert Svensson*
- 1996-07 Snösmältningspåverkan på avloppssystem inom urbana områden, *Clæs Hemebring*
- 1996-08 Rening av avloppsslam från tungmetaller och organiska miljöfarliga ämnen, *Erik Levlín, Lars Westlund, Bengt Hultman*
- 1996-09 Kemikaliers effekter i VA-sammanhang. En datasammanställning, *Ingemar Dellien*
- 1996-10 Syrgas i kombination med luftinblåsning vid pilotförsök med kväverening vid Västerås reningsverk, *Hermann Wiklund, Kjell-Ivar Dahlqvist, Bernt Ericsson*
- 1996-11 Export av svenskt kommunalt VA-kunnande, *Gösta W Fredriksson, Åke Mattsson*
- 1996-12 Litteraturlöslösning för grundvatten i urban miljö på Internet, *Chester Svensson*
- 1996-13 Konkurrensutsättning av VA-verksamheten, *Stig Tunestål*
- 1997-01 Utvärdering av VA-lösningar i ekobyar, *J-E Haglund, B Olofsson*
- 1997-02 Aktivt stöd till fastighetsägare vid nybyggnad av VA-nät, *Roland Strandberg, Märten Wärnö*
- 1997-03 Dosering av biokultur i en igensatt infiltrationsanläggning – En utvärdering, *Jenny Holmgren*
- 1997-04 Biogasanläggningar i Sverige, *Anna Lindberg*
- 1997-05 VA-försörjning i ny skepnad – Om konkurrens och strukturomvandling i Vaxholm, *Ola Mattisson*
- 1997-06 Fosfors växttillgänglighet i olika typer av slam, handelsgödsel samt aska, *Kersti Linderholm*
- 1997-07 Dricksvatten och korrosion – En handbok för vattenverken, *Bo Berghult, Ann Elfström Broo, Torsten Hedberg*
- 1997-08 Alternativa avloppssystem i Bergsjön och Hamburgsund. Sammanfattande slutrapport från ECO-GUIDE-projektet, *Per-Arne Malmqvist, Majlis Stenberg*
- 1997-09 Analys av avloppssystem med datormodeller. Tillämpningsexempel med MOUSE-systemet, *Bo Granlund, Mats Andréasson*
- 1997-10 Läckökningsmetod med hjälp av tryckslagsmätningar – Transientmetoden, *Lennart Jönsson, Anders Svensson*
- 1997-11 Modellering av ekologisk dagvattenhantering, *Cecilia Wennberg*
- 1997-12 Avvattning av avloppsslam med naturlära metoder – Erfarenheter från ett fullskaleförsök i Lövånger, *Daniel Hellström, Elisabeth Kvarnström*
- 1997-13 Sambandet mellan kostnader och avgifter inom kommunal VA-verksamhet, *Torbjörn Tagesson*
- 1997-14 Kundorienterad kvalitetsutveckling i VA-verksamhet – Rapport från en förstudie, *Patrik Larsson, Saara Isaksson*
- 1997-15 Läck- och dräneringsvatten i spillvattensystem, *Hans Bäckman, Bengt Göran Hellström, Anders Jaryd, Åke Jonsson*
- 1997-16 Avvattningsslaguner för slam från enskilda brunnar, *Erik Brydolf, Eric Rönnols*

## Rapporter utgivna i VA-FORSK-serien

- 1998-01 Tryckslag i vattenledningsnät – några exempel, *Johan Spännare*
- 1998-02 Tryckslags inverkan på vattenledningsnät, *Jakob Büchert, Anders Svensson*
- 1998-03 Analys av redovisade kostnader enligt DRIVA Kostnadsjämförelser för åren 1993-1995, *Gilbert Svensson, Annika Malm*
- 1998-04 Långsamfilters reningspotential, *Essie Andersson*
- 1998-05 Kontaktfiltrering av ytvatten – en teknik på frammarsch, *Maria Byström*
- 1998-06 Utvärdering av WEFs CD kurs "Operations Training – Wastewater Treatment Course"  
*José-Ignacio Ramírez*
- 1998-07 Nordisk konferens om kväverening och biologisk fosforering – 1997, *Bengt Göran Hellström, Anders Finnson*
- 1998-08 Toluen i avloppsslam – En studie av Lingsheds reningsverk, *Thomas Hellström, Hans Hedvall*
- 1998-09 Långtidseffekter av storskalig avloppsinfiltration – Erfarenheter från Berlin–Brandenburg,  
*Per-Arne Malmqvist, Viveka Ramstedt, Hans Björkman*
- 1998-10 Struktur för ledningssystem VA, *Gunnar Mellström, Jan Adamsson*
- 1998-11 Ozonbehandling följt av långsamfiltrering vid dricksvattenframställning, *Anette Seger*
- 1998-12 Nitrifikationshämning i svenska kommunala avloppsvatten – Undersökningar med screeningmetoden och renkulturer av nitrifikationsbakterier, *Karin Jönsson, Camilla Grunditz*
- 1998-13 Katjoniska polyakrylamider – Inverkan på markens mikrobiologi, *Mats Johansson, Nicklas Paxéus, Cajsa Wahlberg, Lennart Torstensson*
- 1998-14 Miljöledningssystem för avloppssystem – En handledning, *Ann-Carin Andersson, Ann-Charlotte Bauer*
- 1998-15 Dricksvattensituationen i Sverige, *Anders Hult*
- 1998-16 Systemanalys VA – Hygienstudie, *Ann Albihn, Thor Axel Stenström*
- 1998-17 Hur tolkas en LCA-rapport? *Göran Svensson*
- 1999-0 VA-FORSK-rapporter 1992–1998
- 1999-01 Internationell sammanställning av erfarenheter med ekologisk dagvattenhantering,  
*Janusz Niemczynowicz*
- 1999-02 Miljöföroreningar i dricksvatten, *Olof Bergstedt, Nicklas Paxéus, Henrik Rydberg*
- 1999-03 Processmodell för vattenverk – Tillämpning av Weasel på sju svenska vattenverk,  
*Claes Hernebring, Bengt Zagerholm*
- 1999-04 Kundenkäter inom VA – handledning och förslag till frågeformulär, *Jan Lille*