



**YTSKYDDSS
MYNDIGHETEN**

ENKÄTRESULTAT 2026:4

Kundnöjdhet i tillsynen

Resultat av enkäten efter
tillsynsbesök 2023 till 2025

Kundnöjdhet i tillsynen. Resultat av enkäten efter tillsynsbesök 2023 till 2025

Enkätresultat 2026:4

Diarienummer: YSM 2026/1526

Utgivare: Ytskyddsmyndigheten, Box 112, 842 21 Sveg

registrator@ytskyddsmyndigheten.se, ytskyddsmyndigheten.se

Enkätresultat 2026:4. Kundnöjdhet i tillsynen

Utgiven av Ytskyddsmyndigheten, 2026

Publikationen kan laddas ner från ytskyddsmyndigheten.se. Tryckta exemplar kan beställas från registrator i mån av tillgång.
Citera gärna, men ange källan.

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning	5
2 Metod	6
2.1 Genomförande	6
2.2 Svarsfrekvens	6
2.3 Frågor och svarsalternativ	6
3 Resultat	7
3.1 Besök per kategori	7
3.2 Resultat per fråga	7
4 Jämförelse mellan åren	8
5 Analys	9
5.1 Resultat efter utfall	9
5.2 Resultat efter kategori	9
5.3 Det som fortfarande är svagt	9
5.4 Begränsningar	9
5.5 Uppföljning	10

Sammanfattning

Kundnöjdheten i tillsynen mäts med en enkät som besvaras av verksamheter efter tillsynsbesök. Antalet svar var 172 för 2023, 184 för 2024 och 197 för 2025, av 193, 202 respektive 214 tillsynsbesök.

Andelen positiva svar ökade på alla fem frågor under perioden. Helhetsintrycket var 83,2 procent positivt 2025, mot 76,2 procent 2023. Vägledning om åtgärder och tidsfrister hade lägst andel positiva svar 2025, 73,8 procent, och högst andel negativa svar, 11,2 procent.

Verksamheter som fick ett föreläggande eller ett vitesföreläggande var mindre nöjda än verksamheter utan brist. Skillnaden redovisas i avsnitt 5 och är inte en orsaksförklaring.

1 Inledning

Ytskyddsmyndigheten bedriver tillsyn av ytor och redovisar årligen antalet tillsynsbesök och utfallet av dem. Denna publikation redovisar hur verksamheter bedömer tillsynsbesöken. Resultatet avser besök 2023, 2024 och 2025.

Enkäten är en del av uppföljningen av tillsynen. Den ger underlag för att bedöma hur information, bemötande och vägledning fungerar. Den ger inte underlag för beslut i enskilda ärenden.

2 Metod

2.1 Genomförande

Enkäten besvaras av den verksamhet som har fått tillsynsbesök. Den skickas elektroniskt i anslutning till besöket och besvaras inom tio arbetsdagar. Svaren är anonyma i den publicerade statistiken. Varje tillsynsbesök har en enkät, och därför är antalet svar lika med antalet besök.

2.2 Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen var 89,1 procent 2023, 91,1 procent 2024 och 92,1 procent 2025. Bortfallet är de besök där verksamheten inte har besvarat enkäten inom tio arbetsdagar.

Tabell 1. Tillsynsbesök och svar per år

År	Tillsynsbesök	Svar	Svarsfrekvens (procent)
2023	193	172	89,1
2024	202	184	91,1
2025	214	197	92,1

Källa: Tillsynsbesök 2023 till 2025, samma underlag som den publicerade datamängden tillsynsbesök.

2.3 Frågor och svarsalternativ

Varje fråga har fem svarsalternativ: mycket nöjd, nöjd, varken eller, missnöjd och mycket missnöjd. Svaren mycket nöjd och nöjd räknas som positiva. Svaren missnöjd och mycket missnöjd räknas som negativa. Resultaten redovisas som andelar av antalet besök respektive år.

3 Resultat

3.1 Besök per kategori

Tillsynsbesöken fördelas på tre kategorier efter ytans lutning: horisontella ytor, vertikala ytor och ytor i mellanläge. Fördelningen per år framgår av tabell 2.

Tabell 2. Tillsynsbesök per kategori 2023 till 2025

Kategori	2023	2024	2025
Horisontell yta	76	79	68
Vertikal yta	64	59	81
Yta i mellanläge	53	64	65
Totalt	193	202	214

Källa: Tillsynsbesök 2023 till 2025. Antal besök per kategori.

3.2 Resultat per fråga

Tabell 3 visar andelen positiva och negativa svar för varje fråga, uttryckt som positiva procent och negativa procent av antalet besök. Den sista kolumnen visar förändringen av de positiva svaren mellan 2023 och 2025 i procentenheter.

Tabell 3. Positiva och negativa svar per fråga 2023 till 2025 (procent)

Fråga	2023	2024	2025	Förändring positiva 2023 till 2025
Information inför besöket	77,7 / 7,3	79,7 / 5,9	81,8 / 5,1	+4,1
Bemötande under besöket	87,0 / 4,7	88,1 / 4,0	88,8 / 2,8	+1,7
Tydlighet i besked om resultatet	72,0 / 13,0	73,8 / 10,4	76,2 / 8,9	+4,1
Vägledning om åtgärder och tidsfrister	67,9 / 16,1	72,3 / 12,9	73,8 / 11,2	+6,0
Helhetsintryck av tillsynen	76,2 / 9,3	79,2 / 7,9	83,2 / 6,5	+7,0

Källa: Kundnöjdhetenkäten 2023 till 2025. Cellerna anger positiva procent / negativa procent.

4 Jämförelse mellan åren

Andelen positiva svar ökade på samtliga fem frågor mellan 2023 och 2025. Störst ökning hade helhetsintrycket, med 7,0 procentenheter, följt av vägledning om åtgärder och tidsfrister, med 6,0 procentenheter. Andelen negativa svar minskade på alla frågor under perioden.

Antalet tillsynsbesök ökade från 193 till 214 under perioden. Resultatet förbättrades samtidigt, och det finns inga tecken på att fler besök har försämrat upplevelsen.

5 Analys

5.1 Resultat efter utfall

Tabell 4 visar helhetsintrycket 2025 uppdelat på utfallet av tillsynsbesöket. Verksamheter utan brist var mest nöjda, med 91,7 procent positiva svar. Verksamheter med ett föreläggande eller vitesföreläggande var minst nöjda, med 62,2 procent positiva svar.

Tabell 4. Helhetsintryck 2025 efter utfall av tillsynsbesöket (procent)

Utfall	Besök	Positiva	Negativa
Ingen brist	133	91,7	4,5
Åtgärd krävs	44	75,0	9,1
Föreläggande och vitesföreläggande	37	62,2	10,8
Totalt	214	83,2	6,5

Källa: Kundnöjdhetenkäten 2025 och tillsynsbesök 2025.

5.2 Resultat efter kategori

Tabell 5 visar helhetsintrycket 2025 per kategori. Skillnaderna mellan kategorierna är små, och ingen kategori sticker ut. Resultatet ger inte underlag för slutsatser om någon särskild typ av yta.

Tabell 5. Helhetsintryck 2025 per kategori (procent)

Kategori	Besök	Positiva	Negativa
Horisontell yta	68	82,4	5,9
Vertikal yta	81	81,5	6,2
Yta i mellanläge	65	86,2	7,7

Källa: Kundnöjdhetenkäten 2025 och tillsynsbesök 2025.

5.3 Det som fortfarande är svagt

Vägledning om åtgärder och tidsfrister har lägst andel positiva svar 2025, 73,8 procent, och högst andel negativa svar, 11,2 procent. Tydligheten i besked om resultatet har 8,9 procent negativa svar 2025. Frågorna berör hur myndigheten förklarar vad verksamheten ska göra och när.

5.4 Begränsningar

Undersökningen visar samband och inte orsaker. Att verksamheter med brist är mindre nöjda kan bero på att brist är ett obehagligt besked, och inte på hur tillsynen genomförts. Enkäten fångar inte vilka åtgärder som vidtagits efter besöket. Antalet besök per kategori är litet för vissa år, och skillnader bör läsas med försiktighet.

5.5 Uppföljning

Resultatet används i myndighetens uppföljning av tillsynen. Avdelningen för regler och tillsyn bedömer frågor om vägledning och tidsfrister utifrån resultatet. Myndigheten återkommer med resultat för kommande år i den ordinarie publiceringen.

Resultaten i denna publikation avser verksamheter som fått tillsynsbesök och redovisas utan uppgifter som kan identifiera enskilda verksamheter.