Stockholm onsdagen den 11 juni 2025

**SKR-mätning: förbättrad kommunal invånarservice för tredje året i rad  
Svenska kommuner blir allt bättre på service och bemötande. Det visar årets nationella servicemätning från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Brilliant Future. För tredje året i rad syns en tydlig förbättring i hur invånarna upplever kontakten med sin kommun, ett kvitto på att arbetet med att lyssna, följa upp och utveckla faktiskt gör skillnad.**

I årets mätning har 95 kommuner deltagit, spridda över hela landet. Över 33 000 invånare har svarat på enkäten, varav 18 000 även lämnat fritextkommentarer. Resultaten visar att kommuner som deltagit i två år eller fler har förbättrat sig mest, ett tydligt tecken på att systematiskt förbättringsarbete ger resultat. Sett över perioden sedan 2022 har både bemötande och enkelhet förbättrats med nästan 3 procentenheter vardera.

*– När service och bemötande prioriteras i hela organisationen, inte bara på pappret, så märks det i resultatet. Det handlar om att skapa en kultur där varje kontakt med invånaren ses som en möjlighet att bygga förtroende. De kommuner som lyckas bäst har vågat göra feedback till en naturlig del av vardagen*, säger Helena Frennmark, affärsområdeschef offentlig sektor på Brilliant Future.

**Stora skillnader mellan ärendetyper och kommunstorlek**

Vad tycker då invånarna? Allra mest nöjda är de med servicefrågor som rör vatten och avfall. Kultur, fritid, skola och barnomsorg får också höga betyg, medan frågor om gata, park och trafik är de områden där missnöjet är störst. Den största ärendekategorin totalt sett är vård- och omsorgsfrågor, som står för 24 procent av alla inkomna kontakter i årets mätning.

Generellt sett har storstäderna större utmaningar än mindre kommuner när det gäller att ge ett enkelt och tillgängligt bemötande.

**Årets topplista, kommunerna med bäst service enligt invånarna**

Bland kommuner med minst 100 inkomna svar sticker fem kommuner ut som toppresterare i årets mätning:

1. Lidingö stad

2.Falkenbergs kommun

3. Härryda kommun

4. Vara kommun

5. Höganäs kommun

*– Vi låg i topp för fyra år sedan, men därefter har resultaten gått nedåt, trots våra insatser. Därför är vi otroligt stolta över att vi nu lyckats vända trenden tillsammans med kollegorna i staden. Genom att involvera många och göra service och bemötande till en naturlig del av vardagen har vi skapat engagemang som märks. Vårt Service- och bemötanderåd har varit en viktig motor i arbetet, och årets mätning visar att det gett resultat, Lidingöborna är tydligt mer nöjda. Vårt tips: engagera brett, håll i, håll ut och tro på att det går att vända utvecklingen,* säger Birgitta Berglund, Chef Kundcenter Lidingö stad

Checklistan för bättre invånarservice, enligt Helena Frennmark på Brilliant Future

1. Mät hur invånarna faktiskt upplever servicen
2. Analysera både siffror och kommentarer
3. Använd digitala verktyg för snabb återkoppling
4. Skapa en kultur av ständig förbättring

*– Vi ser tydligt att kommuner som satsar på bra digitala lösningar också lyckas skapa bättre upplevelser. Mätningen är inte ett mål i sig, det är ett verktyg för att bli bättre och det krävs både mod och uthållighet för att ta tag i förbättringsarbetet,* säger Helena Frennmark.

**Om mätningen**

Den nationella servicemätningen genomförs inom ramen för ett samarbetsavtal mellan SKR och Brilliant Future Sverige AB. Undersökningen möjliggör jämförelser mellan kommuner och bygger på invånarens egna upplevelser efter att de varit i kontakt med sin kommun. Deltagandet är frivilligt. För mer information och statistik, se tillhörande pressunderlag.  
**För mer information, kontakta:**   
Alexandra Vass, presskontakt Brilliant Future  
alexandra@aderstennorlin.com / +46 (0) 70-771 51 65

**Om Brilliant Future**  
Brilliant är en av marknadens främsta plattformar för stärkta kund- och medarbetarrelationer. Med 25 års erfarenhet och 75 anställda förser vi kunder i mer än 50 länder med agerbara insikter som hjälper organisationer att maxa sin fulla potential och stärka relationen till kunder och medarbetare. Det resulterar i faktabaserade beslut, ett helhetsperspektiv och en starkare affär. Läs mer på

[www.brilliantfuture.se](http://www.brilliantfuture.se)