



Samlede resultater af KL's tilfredshedsmåling af kommunal service i bygge- og miljøsager for Ringsted Kommune 2018





Forsidefoto: Thijs van der Weide



Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Læsevejledning.....	4
Tilfredsheden ved sagsbehandlingens proces	5
Tilfredsheden ved sagsbehandleren	7
Forhåndsdialog og vejledning - tilfredshed og anvendelse.....	9
Baggrundsoplysninger.....	10



Indledning

Alle landets kommuner arbejder strategisk med at sikre erhvervslivet de bedst mulige rammer og har fokus på at give en god service og korte sagsbehandlingstider. KL har udviklet og pilottestet denne ensartede måling på tværs af kommuner, der skal undersøge og dokumentere brugernes tilfredshed med den kommunale sagsbehandling på bygge- og miljø-sager. I alt har 19 kommuner deltaget i tilfredshedsmålingen af den kommunale service i forbindelse med bygge- og miljø-sagsbehandling i 2019. Denne tilfredshedsmåling er en del af en strategisk indsats fra KL's side, for både at sikre den enkelte kommune relevant og løbende ledelsesinformation samt at være med til at give et samlet billede af tilfredsheden med den kommunale service.

Beskrivelse af tilfredshedsmålingen

Selve tilfredshedsmålingen består af et standardiseret spørgeskema, hvor man undersøger brugerens tilfredshed med den overordnede service, sagsbehandlerens faglighed og adgangen til forhåndsdialog og vejledning i forbindelse med sagen. Spørgeskemaet bliver udsendt via et modul for brugerundersøgelser i Byg og Miljø-systemet, som automatisk sender spørgeskemaet når kommunen træffer afgørelse i sagen.

Den enkelte kommune har løbende adgang til resultaterne af målingen, idet besvarelserne bliver samlet i en onlinerapport, der blev opdateret for hver enkelt indkomne svar. Denne rapport har til formål at kommentere på disse resultater samt benchmarke dem i forhold til de andre deltagende kommuners resultater.

Vedrørende validiteten

Målingen er blevet distribueret som et link i en e-mail sendt af bygogmiljøe, når der var truffet afgørelser i ansøgernes byggesager. Det har betydet, at de ansøgere der har bedt om at få notifikationer om deres sag via sms, ikke har haft mulighed for at deltage i tilfredshedsundersøgelsen. Derudover blev det midtvejs i 2018 klart, at mange kommuner ikke havde opnået en tilfredsstillende svarrate. Derfor gav KL alle deltagende kommuner mulighed for at trække sig ud af målingen uden fakturering. Denne mulighed benyttede 9 kommuner sig af, mens 19 kommuner valgte at fortsætte.

De 19 kommuner fik tilbudt at underskrive en databehandleraftale med KL, hvorefter KL ville stå for udsendelsen af tilfredshedsmålingen, ved at sende personlige e-mails direkte til alle ansøgere der havde modtaget en afgørelse i deres sagsbehandling. Det var ikke alle kommuner, der ønskede at gøre brug af denne mulighed, og andre kommuner havde ikke mulighed for det, da de ikke kunne sende oplysninger på deres ansøgere til KL af diverse årsager. De kommuner der gjorde brug af KL's udsendelse, havde en markant stigning i antallet af respondenter i forhold til dem, der ikke gjorde - dog med store variationer på tværs af kommuner, og ikke alle nåede tilfredsstillende svarrate trods den ændrede distributionsmetode.

Vigtige forbehold

Målingens resultater, både den indeværende rapport og benchmarkingen, bør grundet den lave svarrate tages med kraftige forbehold, og målingens størrelse relateres til det samlede antal sager der er blevet behandlet i kommunen.

I forbindelse med benchmarkingen er hver kommune vægtet sådan, at en kommune med flere respondenter ikke påvirker resultatet mere end en kommune med få respondenter. Det betyder også at kommuner med få målinger påvirker middelværdien i ligeså høj grad som kommuner med flere respondenter. Derfor skal benchmarking værdierne tages med dette forbehold.



Læsevejledning

Rapporten er opbygget sådan at den primært består af to typer figurer. **Frekvensfigurer** og **Indeksfigurer**.

Frekvensfigurer er anvendt, hvor respondenter har haft mere end 2 svarmuligheder at vælge i mellem. Frekvensfigurerne viser hvordan den procentvise fordeling er på svarkategorierne. Derudover er det absolutte antal respondenter også angivet.

Indeksfigurer er anvendt til at benchmarke kommunen, i forhold til de resterende 18 kommuner der deltog i undersøgelsen. De er fremkommet ved at beregne en indeksværdi for kommunen for hvert af de stillede spørgsmål, og sammenligne denne værdi med gennemsnitsværdien for kommunerne (altså gennemsnittet af hver kommunes indeksværdi, og ikke gennemsnittet af individuelle respondenter).

Resultatet i benchmark kolonnen skal altså læses i forhold til gennemsnitsværdien for kommunerne. Står der f.eks. -5 i benchmark kolonnen (med en nedadpegende rød pil) betyder det at kommunens indeksværdi er 5 point mindre end gennemsnitsværdien, og omvendt betyder 5 (med en opadpegende grøn pil) at værdien er 5 højere end gennemsnittet.

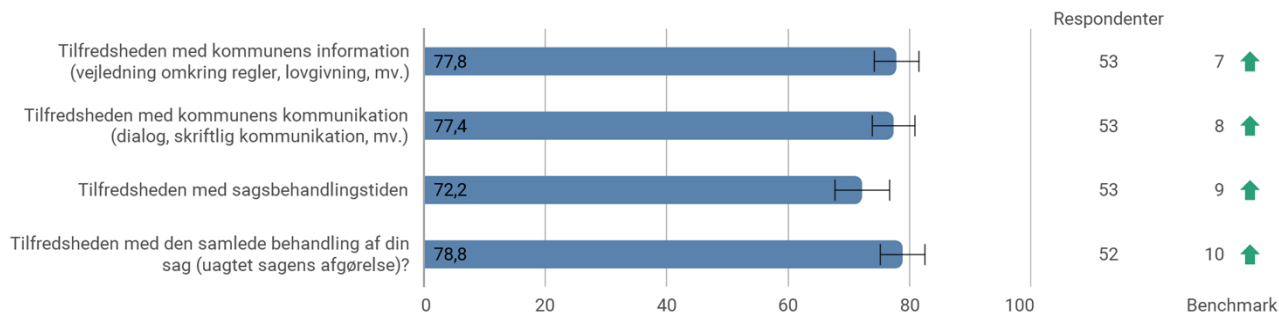
Disse udtryk og værdier er altså **ikke** et udtryk for procentvis tilfredshed, eller at tilfredsheden ligger 5 procent/procentpoint over gennemsnittet eller på anden måde relateret til procent. Indeksværdien har udelukkende til hensigt at give et sammenlignings grundlag på tværs af kommunerne.

Indeksværdien er beregnet ved at angive den mest positive værdi (meget tilfreds / i meget høj grad) som 100 point, dernæst den næstmest positive værdi som 75 point og så fremdeles, til man når den mest negative værdi (meget utilfreds/ i meget lav grad) som 0 point. Ved at tage gennemsnittet af disse værdier, opnår man således en indeksværdi som dermed kan sammenlignes med andre kommuner.

De resterende modeller som ikke har en af disse former, vil blive kommenteret og forklaret når de fremkommer i rapporten.

Tilfredsheden ved sagsbehandlingsproces

Tilfredsheden med kommunens sagsbehandling



Ringsted kommune har i 2018 kun haft 53 respondenter, der har taget del i tilfredshedsundersøgelsen. Det lave antal respondenter gør det åbenlyst svært at drage meningsfulde og repræsentative konklusioner for tilfredsheden af Ringsted kommunes sagsbehandling i bygge- og miljøsager. Mange kommuner har haft lave svarrater, og derfor ligger Ringsted kommune også lidt over det gennemsnitlige antal respondenter blandt de deltagende kommuner. Trods det bør resultaterne inklusiv benchmarkingen tages med forbehold.

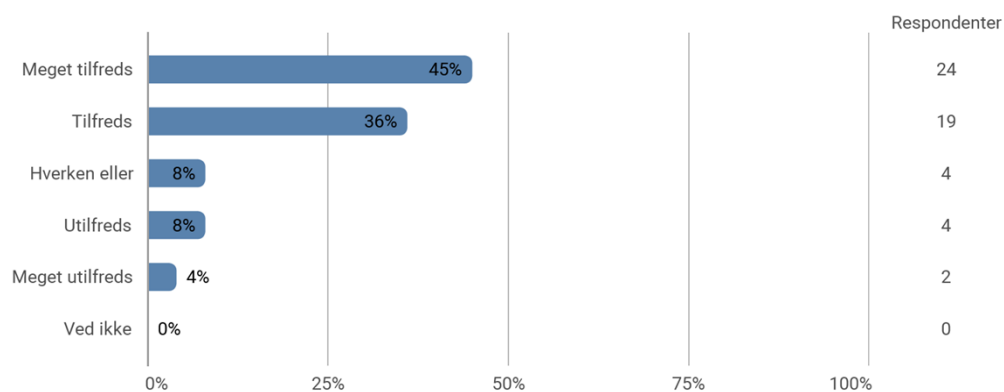
Ved at se på figuren ovenfor kan man se, at tilfredsheden med kommunens sagsbehandling ligger over gennemsnittet blandt de deltagende kommuner. Som det kan ses, er forskellen signifikant, men da der er få respondenter på tværs af kommunerne, er signifikansen ikke fortolkes som en valid forskel. Der er dog stadig tale om et meget positivt resultat.

Ved at se på frekvensfigurerne på næste side, kan man se, at over 43% af respondenterne, altså mindst 23 respondenter, har svaret at de er meget tilfredse i hvert af spørgsmålene om tilfredsheden med sagsbehandlingen. Ovenfor kan man se, at tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er spørgsmålet med den laveste indekssværdi, men trods det spørgsmålet med den næststørste afstand til gennemsnittet. Frekvensfiguren på næste side giver os et indblik i hvorfor. For det første kan man se, at dette spørgsmål har en af de højeste andele af meget tilfredse respondenter, men til gengæld også den største andel af enten utilfredse eller meget utilfredse respondenter.

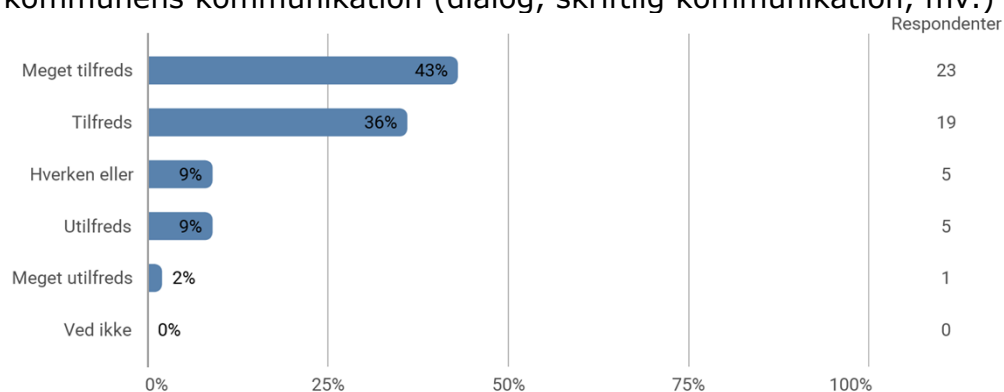
Ved at læse kommentarerne som respondenterne har skrevet til deres besvarelser, kan man se, at mange nævner kort svar- og sagsbehandlingstid som en af grundene til de er tilfredse. Derudover kan man blandt de utilfredse ikke se, at nogen nævner en lang sagsbehandlingstid som en af årsagerne til utilfredshed. Der er dog to respondenter der som yderligere kommentarer skriver at de oplevede lang sagsbehandlingstid eller at den oplyste sagsbehandlingstid ikke blev holdt. Det er meget usædvanligt at så få eksplicit nævner lang sagsbehandlingstid, mens så mange roser sagsbehandlingstiden.

Alt i alt virker respondenterne tilfredse med kommunens sagsbehandling. Blot 12% eller 6 respondenter svarer at de er enten utilfredse eller meget utilfredse med den samlede sagsbehandling. Dog tyder en enkelt respondents kommentar om årsagen til vedkommendes utilfredshed at personen i virkeligheden var tilfreds, og måske har misforstået svarmulighederne og derfor valgte forkert, hvorfor der formentlig kun er 5 utilfredse respondenter.

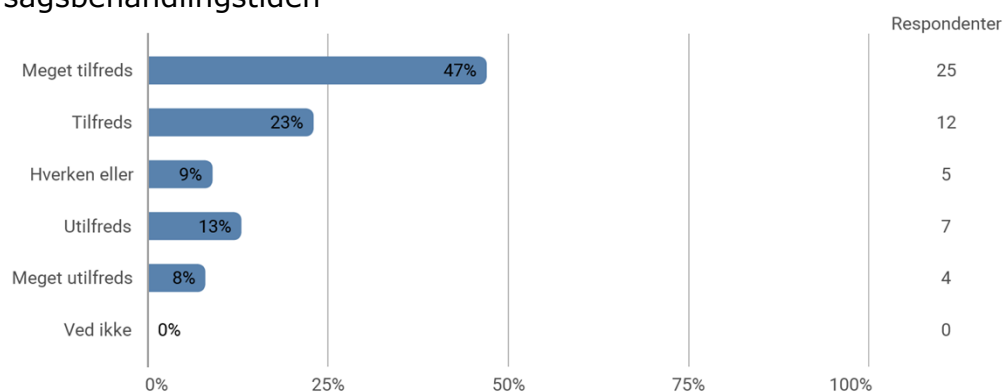
Tilfredsheden med kommunens information (vejledning omkring regler, lovgivning, mv.)



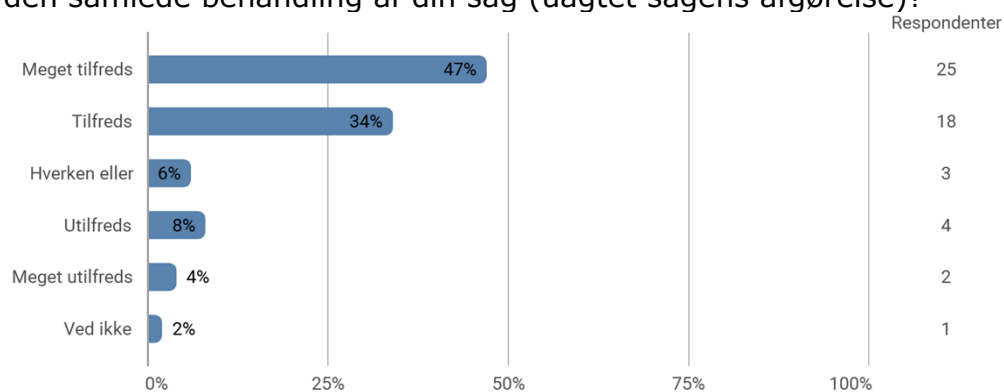
Tilfredsheden med kommunens kommunikation (dialog, skriftlig kommunikation, mv.)



Tilfredsheden med sagsbehandlingstiden

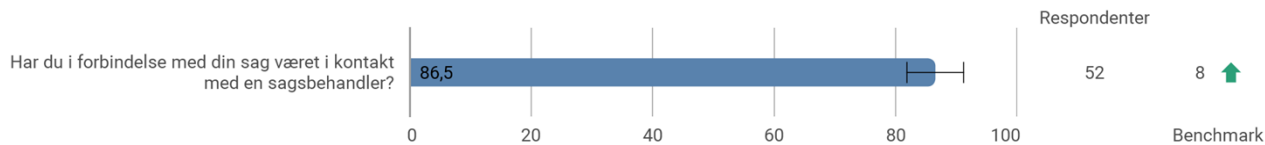


Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)?

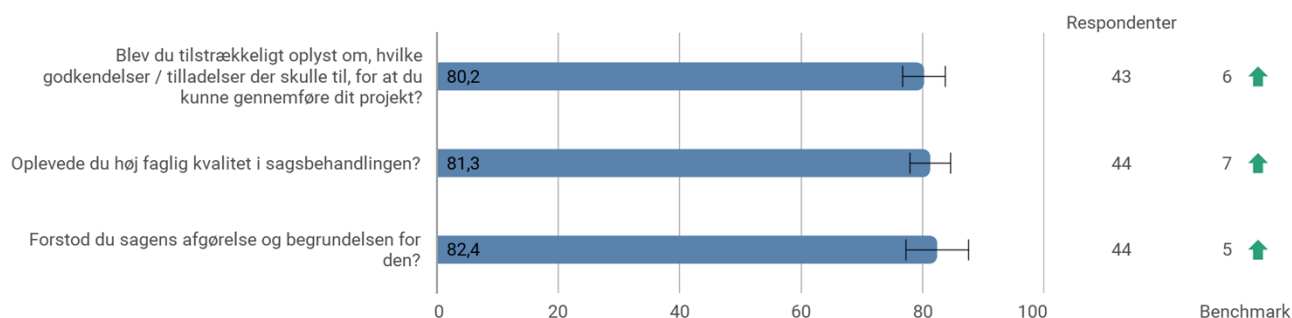


Tilfredsheden ved sagsbehandleren

Andelen af respondenter der har været i kontakt med en sagsbehandler



Tilfredshed hos de ansøgere der har været i kontakt med en sagsbehandler

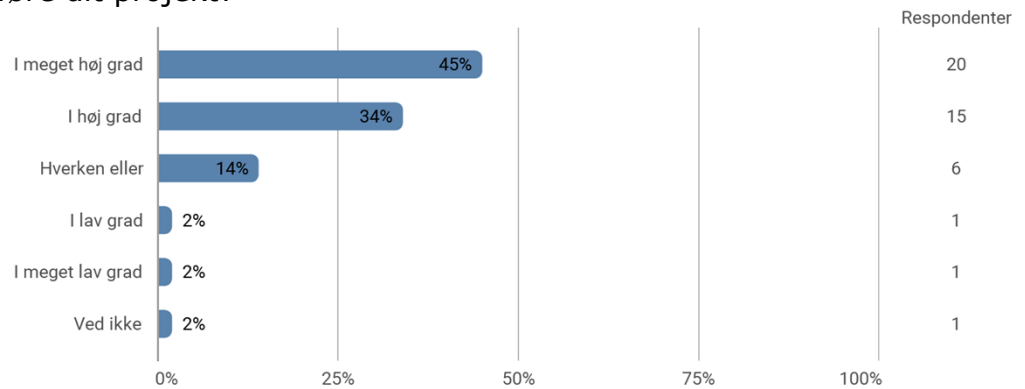


Den øverste figur viser hvor mange procent af ansøgerne, der har været i kontakt med en sagsbehandler i løbet af deres sag. Som det kan ses, er det 86,5% svarende til 44 ud af 52 respondenter, hvilket er 8 procentpoint højere end den gennemsnitlige kommune. At så mange af respondenterne har været i kontakt med en sagsbehandler, er enten et udtryk for, at Ringsted kommune er i kontakt med mange af deres ansøgere, eller at der er en overvægt af ansøgere, der har været i kontakt med en sagsbehandler blandt respondenterne. Hvilken af de to kan man ikke umiddelbart konkludere.

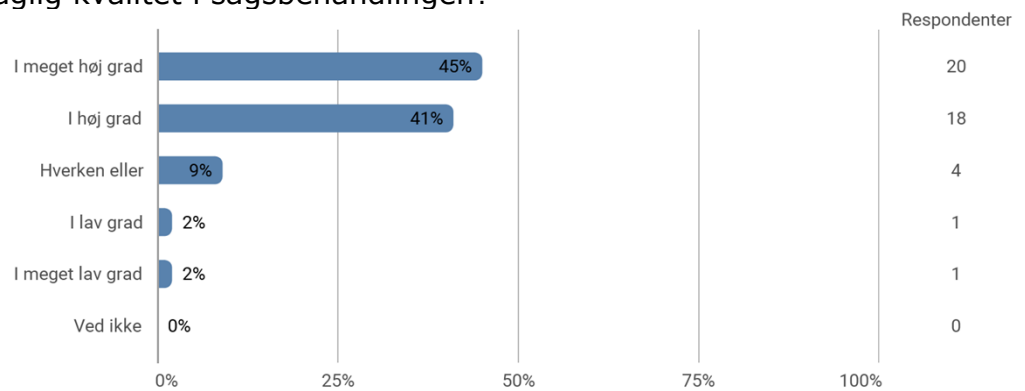
På benchmarking figurerne ovenfor kan man se, at respondenterne i højere grad end gennemsnittet blandt de deltagende kommuner, oplevede at de blev tilstrækkeligt oplyst om godkendelser/tilladelser, oplevede høj faglig kvalitet og i højere grad forstod sagens afgørelse. Igen er forskellen signifikant. Særligt kan man se, at ingen af respondenterne der har været i kontakt med en sagsbehandler i lav – eller meget lav grad forstod sagens afgørelse. Derudover er der også kun to respondenter der i lav grad eller meget lav grad oplevede faglig kvalitet hos sagsbehandlingen og at blive tilstrækkeligt oplyst.

I respondenternes kommentarer kan man læse, at der er mange der er meget glade for kommunens sagsbehandlere, som venlige og hjælpsomme. Særligt roses kommunens sagsbehandlere for deres kommunikation, hvor de tager fat i borgerne telefonisk med spørgsmål, og holder dem opdaterede på status og ændringer i deres sager. Der er dog en enkelt der mener, at kommunen ikke udviser god service ved at informere borgerne om hvilke muligheder de konkret kunne anvende på deres ejendom, formentlig efter et afslag hvor borgeren har fået at vide at dennes forslag ikke kunne anvendes.

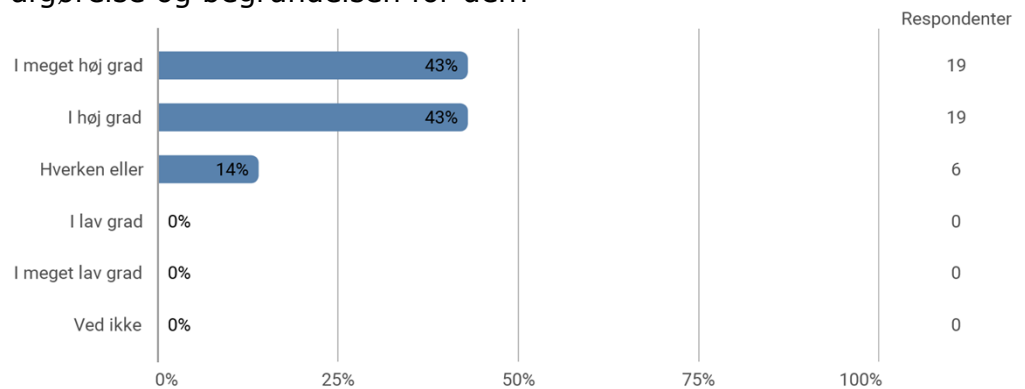
Blev du tilstrækkeligt oplyst om, hvilke godkendelser / tilladelser der skulle til, for at du kunne gennemføre dit projekt?



Oplevede du høj faglig kvalitet i sagsbehandlingen?

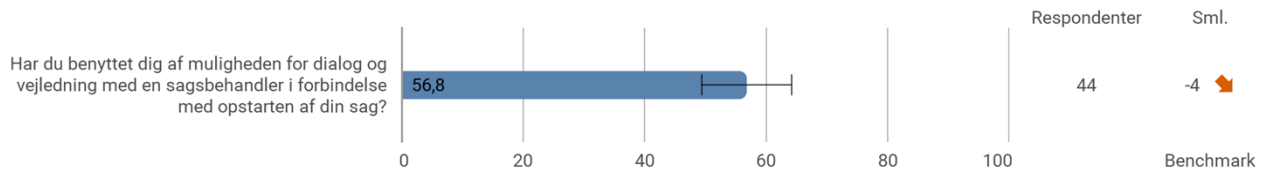


Forstod du sagens afgørelse og begrundelsen for den?

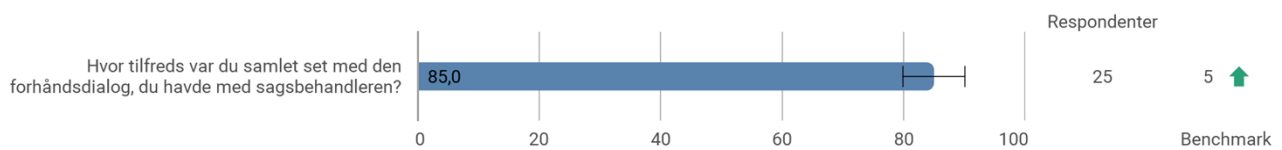


Forhåndsdialog og vejledning - tilfredshed og anvendelse

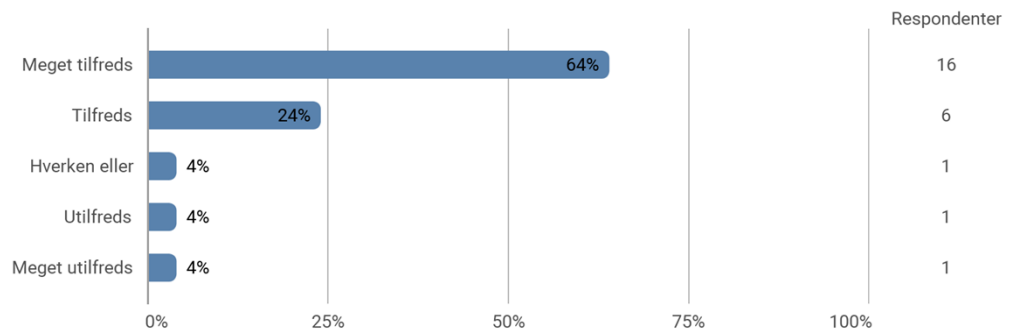
Andelen af ansøgere der gjorde brug af forhåndsdialog



Tilfredsheden med forhåndsdialogen



Hvor tilfreds var du samlet set med den forhåndsdialog, du havde med sagsbehandleren?



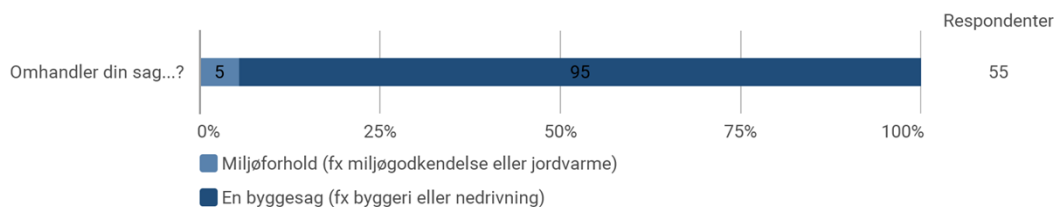
Den øverste figur viser, hvor mange procent der har benyttet sig af muligheden for forhåndsdialog og -vejledning med en sagsbehandler. Det er 56,8%, altså 25 ud af de 44 respondenter der har været i kontakt med en sagsbehandler, der har benyttet sig af muligheden for forhåndsdialog. Det er 4 procentpoint lavere end gennemsnittet blandt de deltagende kommuner, men til gengæld har flere af respondenterne været i kontakt med en sagsbehandler, så andelen i forhold til antallet af behandlede sager, er nok omtrent den samme.

Som det kan ses på den midterste figur ovenfor, er tilfredsheden en smule over den gennemsnitlige tilfredshed blandt de deltagende kommuner, men dog ikke nok til at være signifikant. Tilfredsheden med forhåndsdialogen er til gengæld udpræget høj på tværs af de deltagende kommuner. Så selvom tilfredsheden ikke er meget højere end gennemsnittet af de deltagende kommuner, er det svært at forestille sig et mere positivt billede, som man også kan se på frekvensfiguren nederst.

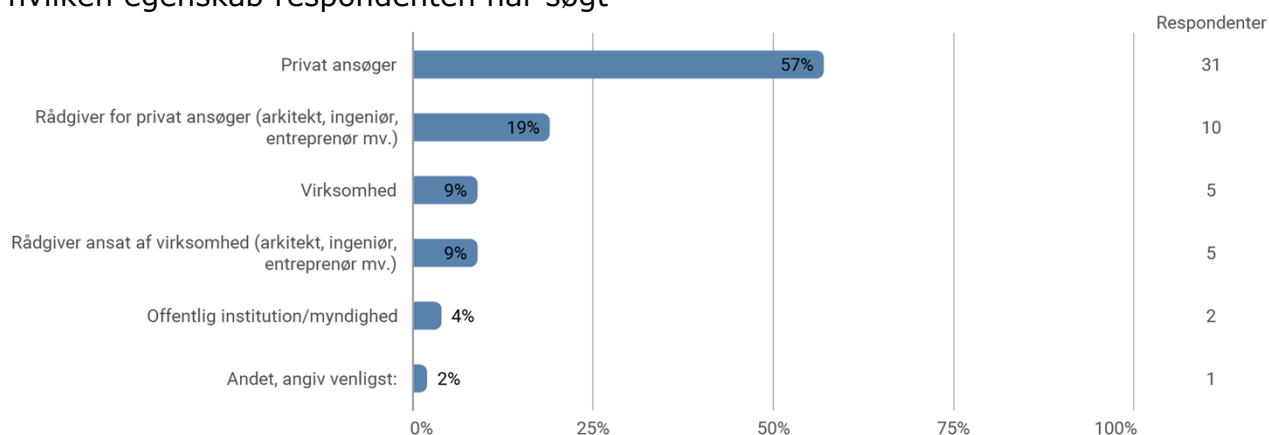
På næste side findes en række baggrundsplysninger på respondenterne. Her kan man se at 47 ud af 52 respondenter fik en tilladelse, hvorfor tilfredsheden med sagsbehandlingen naturligt kan være påvirket af dette. Derudover er 95% af sagerne i undersøgelsen byggesager. Derfor kan man ud fra undersøgelsens resultater naturligvis ikke kan sige noget om tilfredsheden med sagsbehandling i sager vedr. miljøforhold. Da 76% af respondenterne er private ansøgere eller rådgivere for private ansøgere, er undersøgelsens resultater hovedsageligt et udtryk for deres oplevelser, og dermed er virksomheders og offentlige institutioners holdninger underrepræsenteret i undersøgelsen.

Baggrundsplysninger

Omhandlede ansøgningen en miljø- eller en byggesag?



I hvilken egenskab respondenterne har søgt



Dem der har angivet deres egenskab som andet, har i stedet skrevet:

- Selvejende, offentligt finansieret institution
- Landinspektørfirma

Ansøgningen endte med:

