



TILFREDSHEDSMÅLING

**SAMLEDE RESULTATER AF KL'S
TILFREDSHEDSMÅLING AF
SERVICE I BYGGE- OG
MILJØSAGER**

Ringsted Kommune 2019

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Læsevejledning.....	5
Tilfredsheden ved sagsbehandlingens proces	6
Tilfredsheden ved sagsbehandleren	8
Forhåndsdialog og vejledning - tilfredshed og anvendelse	10
Baggrundsoplysninger	11

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 miljøsager. I alt har 4 kommuner deltaget i tilfredshedsmålingen af den kommunale service i **forbindelse** med bygge- og miljøsagsbehandling i 2019.

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 bliver 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 bygogmiljoe.dk, 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 med denne indsamlingsmetode ikke opnår tilfredsstillende svarrater.

Derfor er alle deltagende kommuner blevet 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 tilbud er der i 2019 ikke nogen kommuner der har valgt at gøre brug af. Det bemærkes at kommuner der gjorde brug af KL's udsendelse i 2018, 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 svarrater.

I 2019 har i alt 220 respondenter gennemført tilfredshedsmålingen.

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 respondenterne uvægtede. Det vil sige, at benchmarkingværdien skal ses som et udtryk for den generelle tilfredshed på tværs af alle kommuner. Det betyder også at kommuner med flere respondenter påvirker middelværdien i højere grad end kommuner med færre respondenter. Derfor skal benchmarkingværdierne 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 alle 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 alle respondenter på tværs af kommunerne.

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 sammenligningsgrundlag på tværs af kommunerne.

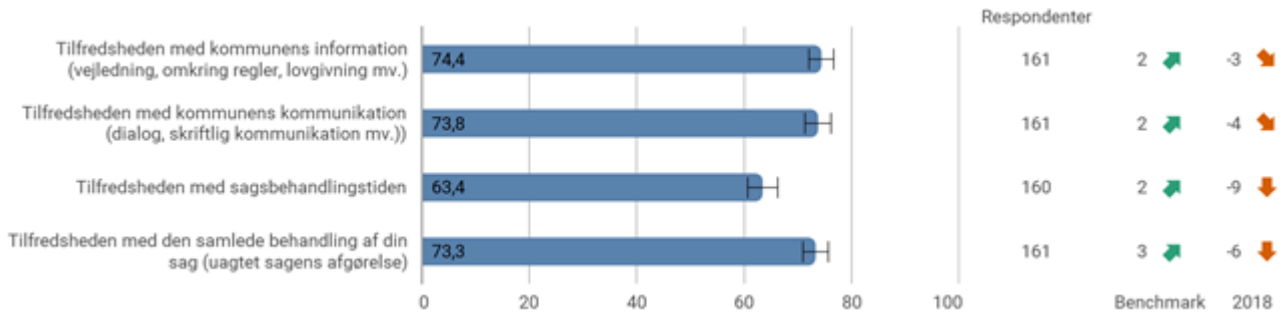
Indeksværdien er beregnet ved at angive den mest positive værdi (meget tilfreds / i meget høj grad) som 100 point, dernæst den næstmest positive værdi som 75 point og så fremdeles, til man når den mest negative værdi (meget utilfreds/ i meget lav grad) som 0 point. Ved at tage gennemsnittet af disse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

Hvor muligt benchmarkes der også i forhold til resultatet af sidste års måling.

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

Tilfredsheden ved sagsbehandlingens proces

Tilfredsheden med kommunens sagsbehandling



Ringsted kommune har i 2019 haft 162 respondenter, der har taget del i tilfredshedsundersøgelsen, hvilket svarer til mere end halvdelen af respondenterne i hele undersøgelsen på tværs af de deltagende kommuner. På trods af at der er tale om en stor andel af de totale besvarelser, er der stadig tale om et lavt antal respondenter i forhold til statistisk usikkerhed, og antallet af respondenter skal ses i lyset af det totale antal behandlede sager i 2019.

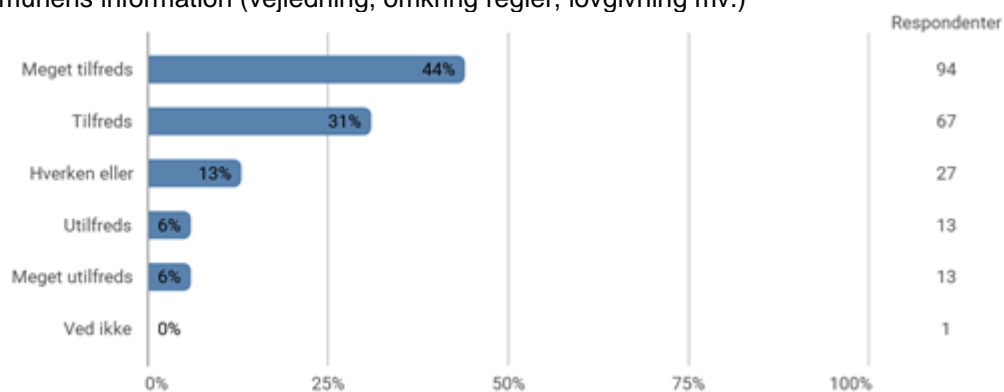
Det er åbenlyst svært at sige noget repræsentativt om tilfredsheden af den kommunale service i bygge- og miljøsager særligt generelt men også i Ringsted Kommune specifikt. Ringsted Kommune har dog stadig oplevet stor fremgang i antal respondenter, i forhold til de 53 respondenter kommunen havde i 2018.

Som man kan se i tabellen ovenfor, ligger tilfredsheden hos Ringsted Kommunes besvarelser over gennemsnittet af besvarelserne blandt de deltagende kommuner på alle fire parametre. Der er dog tale om et fald i tilfredsheden i forhold til forrige år, hvilket dog kan skyldes, at antallet af respondenter er mere end tredoblet. Selvom tilfredsheden var lavere i 2019, end den var i 2018, er tilfredsheden stadig i den høje ende, og det er positivt, at tilfredsheden i Ringsted Kommune ligger over gennemsnittet blandt de deltagende kommuner.

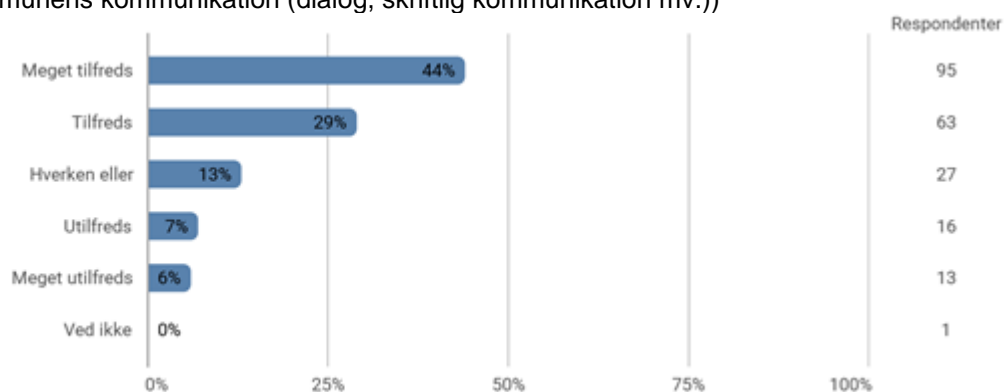
Hvis man kigger på fordelingen af besvarelserne på næste side, så kan man se, at mindst 70 % af respondenterne er enten tilfredse eller meget tilfredse med kommunens information, kommunikation og den samlede behandling. Med hensyn til tilfredsheden af sagsbehandlingstiden, er det cirka 62 % der er enten tilfredse eller meget tilfredse. Dette er for de fleste kommuner normalvis den parameter hvor ansøgerne er mindst tilfredse, så det er ikke overraskende at det også gør sig gældende i Ringsted Kommune.

Ved at gennemlæse kommentarerne fra respondenterne kan man også læse, at de tilfredse respondenter roser kommunen for den hurtige sagsbehandlingstid, mens de utilfredse ofte klager over en lang sagsbehandling og manglende kontakt til sagsbehandler. Yderligere klager de utilfredse respondenter over skiftende sagsbehandlere, og en oplevelse af at sagen ikke behandles med mindre man rykker telefonisk. Derudover er der ved både de tilfredse og utilfredse respondenter kommentarer om, at sagsbehandlingssystemet er besværligt og bureaukratisk.

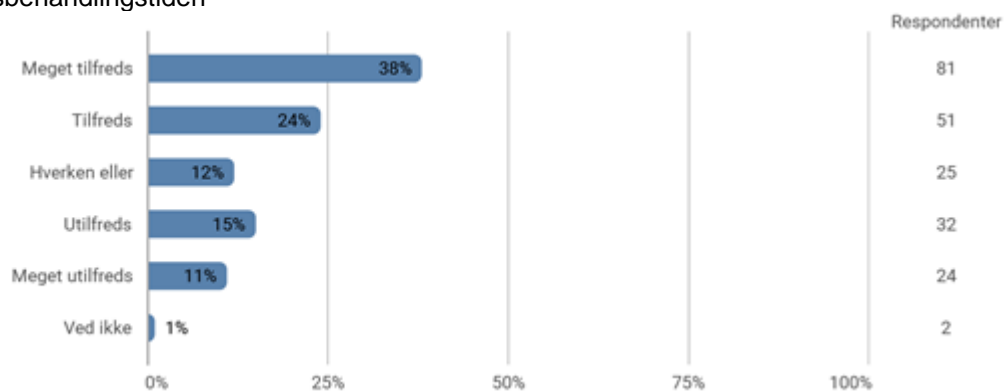
Tilfredsheden med kommunens information (vejledning, omkring regler, lovgivning mv.)



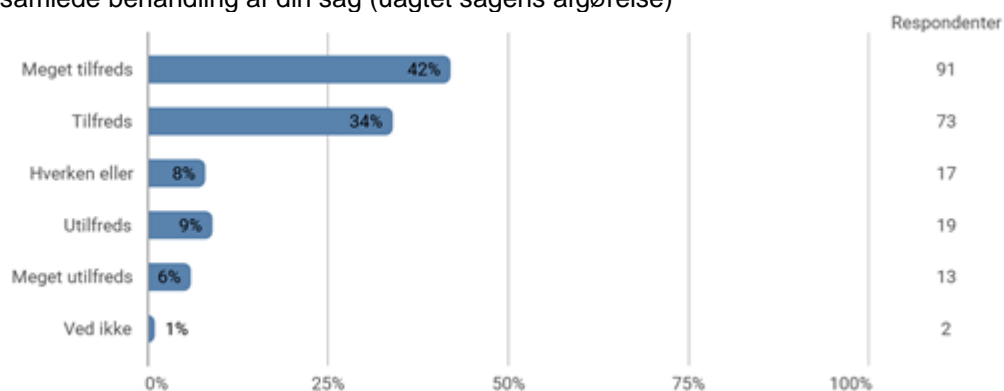
Tilfredsheden med kommunens kommunikation (dialog, skriftlig kommunikation mv.)



Tilfredsheden med sagsbehandlingstiden

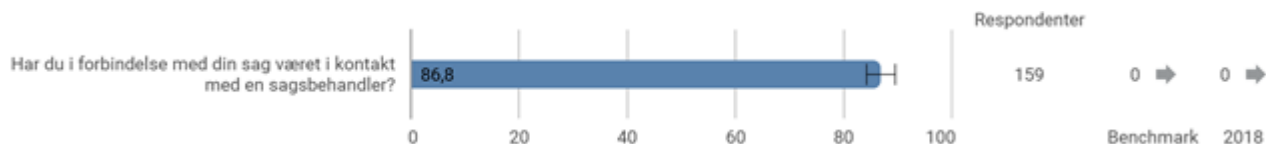


Tilfredsheden med den samlede behandling af din sag (uagtet sagens afgørelse)

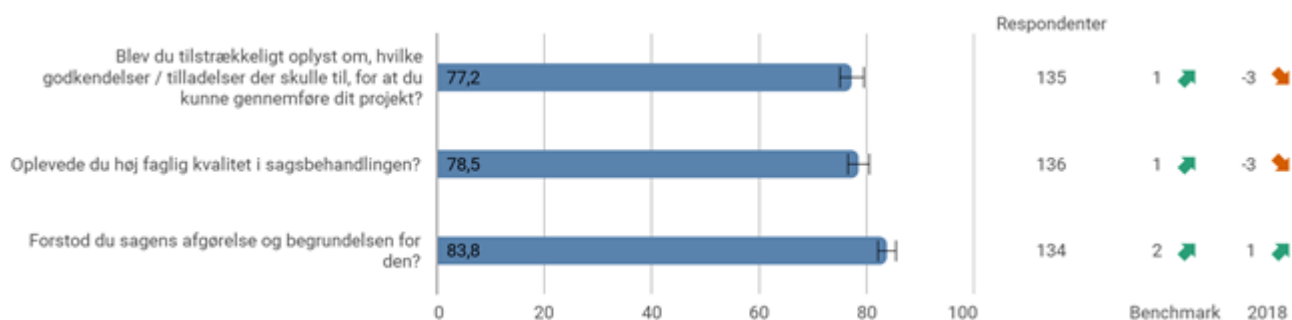


Tilfredsheden ved sagsbehandleren

Andelen af respondenter der har været i kontakt med en sagsbehandler



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



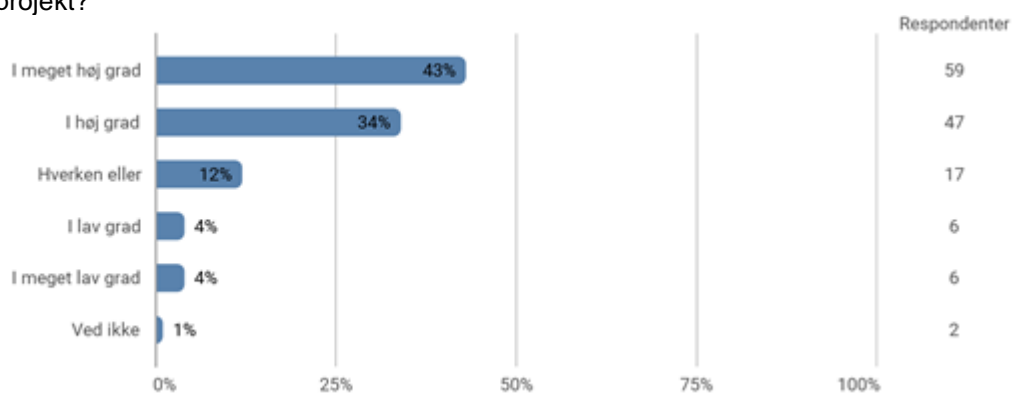
Den øverste figur viser hvor stor en andel af ansøgerne, der har været i kontakt med en sagsbehandler i løbet af deres sag. Som det kan ses på figuren, har 86,8 % af respondenterne været i kontakt med en sagsbehandler, hvilket svarer til 138 ud af 159 respondenter. Som det yderligere kan ses, er det på niveau med andelen i 2018 (som var 86,5) og gennemsnittet på tværs af kommunerne (som samlet set er 86,7). Det må altså generelt vurderes, at mængden af ansøgere, der har været i kontakt med en sagsbehandler i Ringsted Kommune, ikke adskiller sig betydeligt fra andre deltagende kommuner.

De 138 respondenter, der har været i kontakt med en sagsbehandler, er blevet spurgt ind til deres tilfredshed med sagsbehandleren. Ligesom med tilfredsheden med sagsbehandlingsprocessen er tilfredsheden med sagsbehandleren højere end det generelle niveau blandt de deltagende kommuner, men er faldet en smule på to ud af tre parametre i forhold til 2018. Til gengæld er der større forståelse for sagens afgørelse i forhold til 2018, men da der er tale om en begrænset stigning, må det generelt siges at være på niveau med forståelsen for sagens afgørelse i 2018.

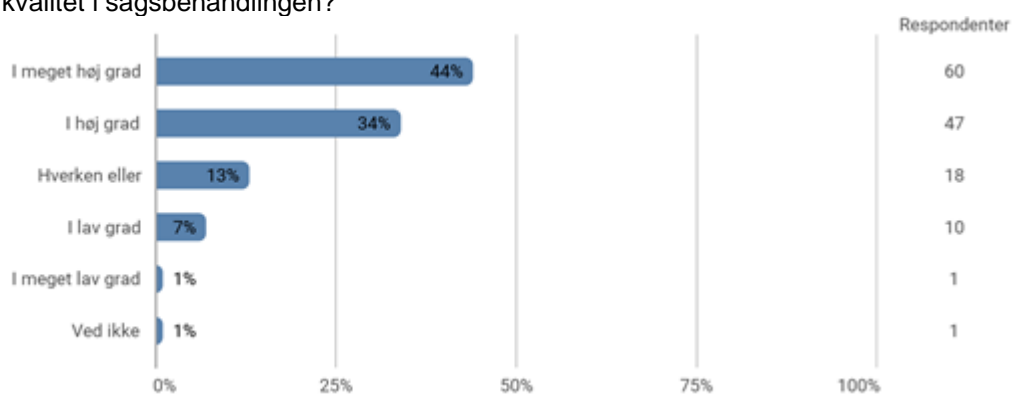
Med hensyn til om respondenterne blev tilstrækkeligt oplyst om hvilke godkendelser og tilladelser der skulle til for at gennemføre projektet og hvorvidt respondenter oplevede høj faglighed, ligger Ringsted Kommune i 2019 en smule over niveauet for de deltagende kommuner, men i en så lille en grad, at det må vurderes at være på niveau med gennemsnittet i undersøgelsen. på niveau med de andre deltagende kommuner.

På næste side kan man se, hvordan svarene har fordelt sig. Her kan man se, at henholdsvis ca. 77 og 78 % enten i høj grad eller meget høj grad henholdsvis følte sig tilstrækkeligt oplyst og oplevede høj faglig kvalitet, i mens hele 88 % forstod sagens afgørelse.

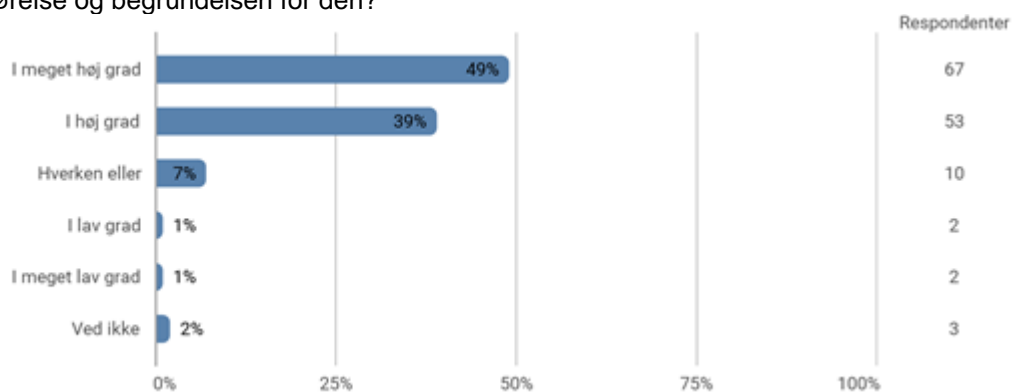
Blev du tilstrækkeligt oplyst om, hvilke godkendelser / tilladelser der skulle til, for at du kunne gennemføre dit projekt?



Oplevede du høj faglig kvalitet i sagsbehandlingen?

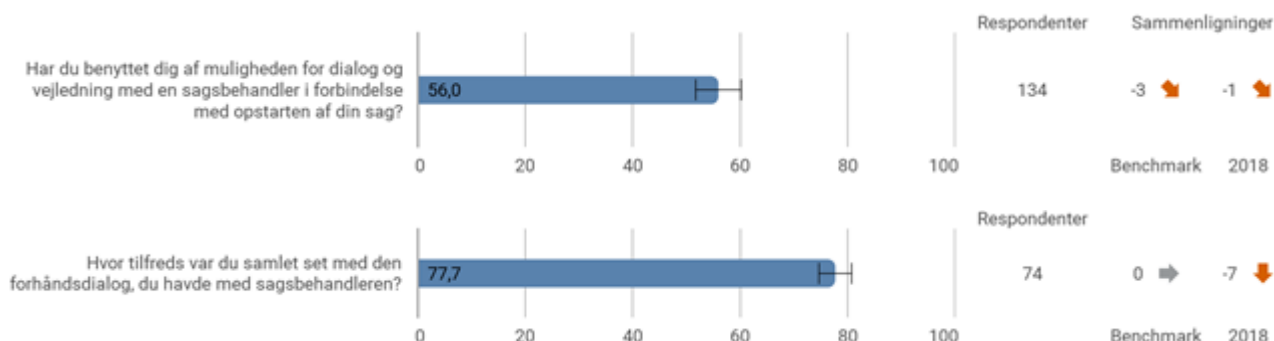


Forstod du sagens afgørelse og begrundelsen for den?

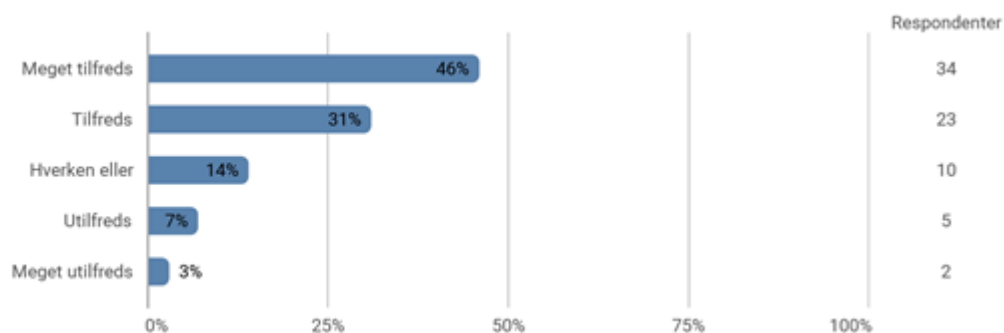


Forhåndsdialog og vejledning - tilfredshed og anvendelse

Andelen af ansøgere der gjorde brug af forhåndsdialog



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



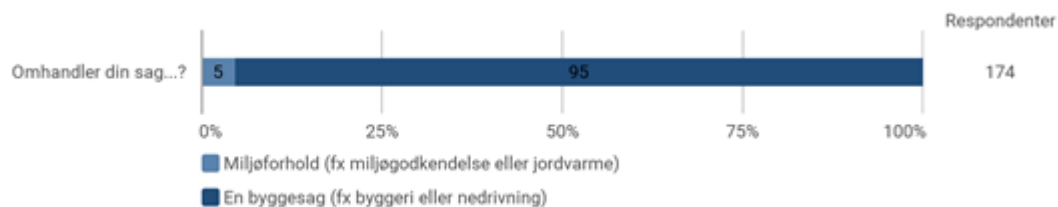
Den øverste figur viser, hvor stor en andel af de respondenter der har været i kontakt med en sagsbehandler i løbet af sagsforløbet, der har gjort brug af muligheden for forhåndsdialog. Det har 56 %, svarende til 75 ud af de 134 der har været i kontakt med en sagsbehandler i forløbet. Dette er en smule under gennemsnittet blandt de deltagende kommuner og i forhold til 2018, men må generelt siges at være på niveau med både andre kommuner og forrige år.

Med hensyn til tilfredsheden med forhåndsdialogen, er denne lavere end ved målingen i 2018, men er til gengæld på niveau af den generelle tilfredshed med forhåndsdialogen i de deltagende kommuner. Selvom dette er en del lavere end indekssværdien for tilfredsheden med forhåndsdialogen på 85, som Ringsted Kommune havde i 2018, er der stadig tale om et højt niveau for tilfredshed. Som det også kan ses ovenfor, er mere end tre ud af fire enten tilfredse eller meget tilfredse med forhåndsdialogen.

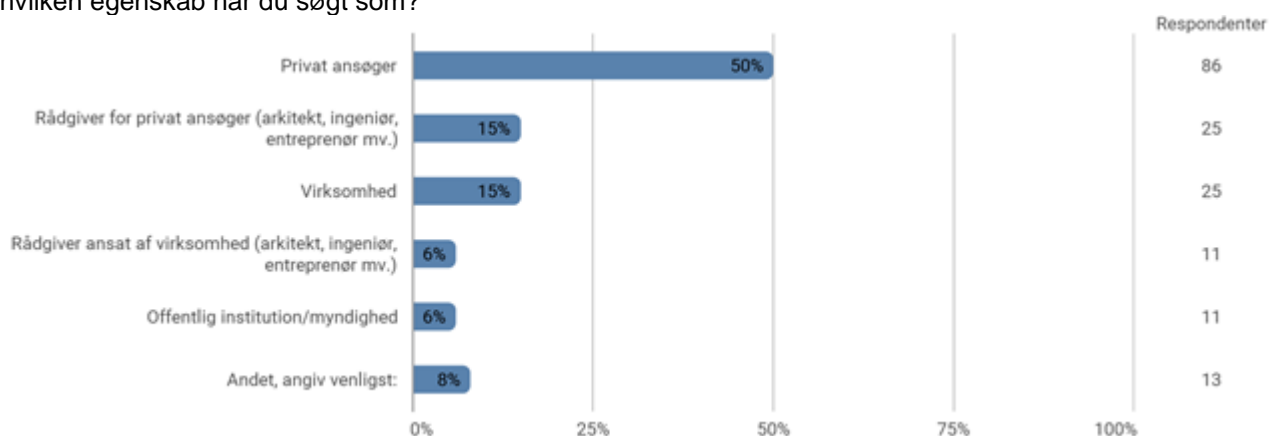
På næste side kan man læse nogle af baggrundsoplysningerne på respondenterne. Her kan man bl.a. se at der er 13 respondenter der er faldet fra, efter at have angivet hvorvidt de søgte en bygge- eller miljøssag. Yderligere skal det bemærkes at 95 % af respondenterne har ansøgt om en byggesag, og målingen derfor i meget lille grad siger noget om tilfredsheden i forbindelse med ansøgninger angående miljøforhold. Ca. to-tredjedele af respondenter er private ansøgere eller rådgiver for sådan, mens kun ca. 21 % er en virksomhed eller rådgiver for en sådan. Derudover kan man se at kun 2 ud af 169 respondenter modtog et afslag på ansøgningen, og det kan selvfølgelig påvirke tilfredsheden.

Baggrundsoplysninger

Omhandlede ansøgningen en miljø- eller en byggesag?



I hvilken egenskab har du søgt som?



I hvilken egenskab har du søgt som? - Andet, angiv venligst:

- Selvejende, offentligt finansieret institution
- landinspektørfirma
- Andelsboligforening rækkehuse
- På vegne af idrætsforening og dennes bestyrelse
- andelsboliger
- Andelsboliger
- boligselskab
- Andelsboliger
- Forening
- Lions Ringsted
- Afholdelse af arrangement
- forening
- Afholdelse af arrangement
- Forening (humanitær)
- På vegne af idrætsforening
- Forening (humanitær)

Har du modtaget ...?

