



ODENSE KOMMUNE

Odense Kommune – Byggesagskontoret

Brugertilfredshedsundersøgelse 2011

November 2011



 | Wilke

Indhold

Formål	3
Summary	4
Resultater	7
Baggrund	20
Om undersøgelsen	23
Kontakt	26

Undersøgelsen formål

Odense Kommune – Byggesag, Plan & Byg har ønsket at gennemføre en **tilfredshedsundersøgelse** blandt professionelle erhvervsaktører, som har haft kontakt med Byggesagskontoret.

Undersøgelsen har til formål at evaluere brugernes oplevelse af kontakten til Byggesagskontoret, herunder

- Forløbet af byggesagen
- Kvaliteten af den leverede service
- Byggesagskontorets image

Undersøgelsen er gennemført som en kvantitativ undersøgelse ved hjælp af både telefonisk og internet-indsamling afhængig af deltagerens ønske for gennemførelsesmetode. Langt de fleste har gennemført via telefon.

Målgruppen er professionelle personer, som fx virksomheder eller entreprenører, der har søgt om ny- eller tilbygning og som har haft kontakt med Byggesag for nylig, dvs. i 2010 eller 2011.

Forud for undersøgelsen er der sendt et informationsbrev om undersøgelsen til alle deltagerne. De er herved blevet forberedt på at

der kommer en henvendelse om undersøgelsen. Dette medvirker til at skabe troværdighed og seriøsitet om undersøgelsen, som i sidste ende medvirker til en højere svarprocent.

Bruttostikprøven er på 64 unikke emner.

46 emner har deltaget i undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 72%. Dette er en høj svarprocent i BtB-undersøgelser.

I 2004 blev der gennemført en lignende tilfredshedsundersøgelse blandt professionelle erhvervsaktører, som havde haft kontakt med Byggesagskontoret. Hvor det er muligt, er der i rapporten vist benchmark fra 2004-undersøgelsen.

Summary



Summary / 1

Overordnede konklusioner

- Høj generel tilfredshed med byggesagskontoret, dog nævnes muligheder for forbedringer
- 6 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets sagsbehandling samlet set
- 4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale
- 4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets faglighed.

Aktuelle anbefalinger/tiltag

- Overvej at indføre hurtig tilbagemelding om forventet sagsbehandlingstid – *'instant reply'*
- Overvej et tjek af hjemmeside for indholdsbehov og brugervenlighed

Summary / 2

Forløb af byggesagen

Første henvendelse til Byggesagskontoret er typisk telefonisk eller personligt fremmøde. Få benytter elektronisk henvendelse. Typen af første henvendelse er ligeligt fordelt på forespørgsel og ansøgning. Typen af første henvendelse er siden 2004 ændret i retning af, at flere i dag end tidligere henvender sig med forespørgsler eller ønske om teknisk rådgivning, før de indsender ansøgning om byggetilladelse.

Kun godt hver tiende får tilbagemelding på deres ansøgning inden for en uge. Byggesagskontoret kunne overveje at indføre et 'instant reply' på samme vis, som det er kendt fra kunde-support i andre brancher. Dette støttes op af, at næsten halvdelen af respondenterne foretrækker en hurtig tilbagemelding, om forventet sagsbehandlingstid frem for hurtig byggetilladelse, uden forudgående advisering.

7 ud af 10 ansøgninger resulterer i tilladelse baseret på første ansøgning.

Den samlede sagsbehandlingstid er steget fra 2004 til 2011-undersøgelsen. Andelen, der får afgørelse i sagen indenfor 1-2 uger er faldet, mens andelen, der må vente mere end 4 uger, er steget.

Service

Den overordnede tilfredshed med Byggesagskontorets service er høj. 6 ud af 10 er samlet set meget tilfreds med Byggesagskontorets sagsbehandling. Andelen af ansøgere, der finder byggesagskontorets

sagsbehandling *meget tilfredsstillende*, er steget markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen. Dette er sket selvom sagsbehandlingstiden er steget. Stigningen *kan* hænge sammen med, at flere i dag søger rådgivning hos byggesagskontoret, og at kontoret dermed af ansøgerne opfattes som havende en bredere rolle end tidligere.

4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale, og 4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets faglighed.

Odense Kommunes hjemmeside er flittigt brugt. Halvdelen af dem, der har ansøgt om byggetilladelse i 2010/2011 har søgt information på Odense Kommunes hjemmeside i forbindelse med byggesagen. Kun 13% har dog i meget høj grad fundet det, de søgte. Dette indikerer et behov for en analyse af indholdsbehov og brugervenlighed af kommunens hjemmeside (usability test?).

Image

Byggesagskontorets image er forbedret betydeligt i perioden fra 2004 til 2011. Byggesagskontoret opfattes som venlig, troværdig og faglig dygtig.

Andelen, der finder Byggesagskontoret *fagligt dygtige, fleksible, tekniske og nytænkende* er steget markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen. Modsat er andelen, der finder Byggesagskontoret *rutinepræget, bureaukratisk og langsommelig* faldet markant i samme periode.

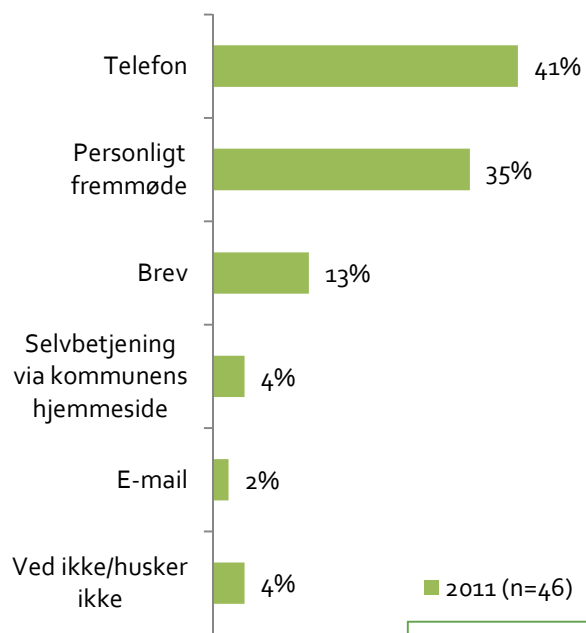
Resultater



Forløb af byggesagen – Første henvendelse:

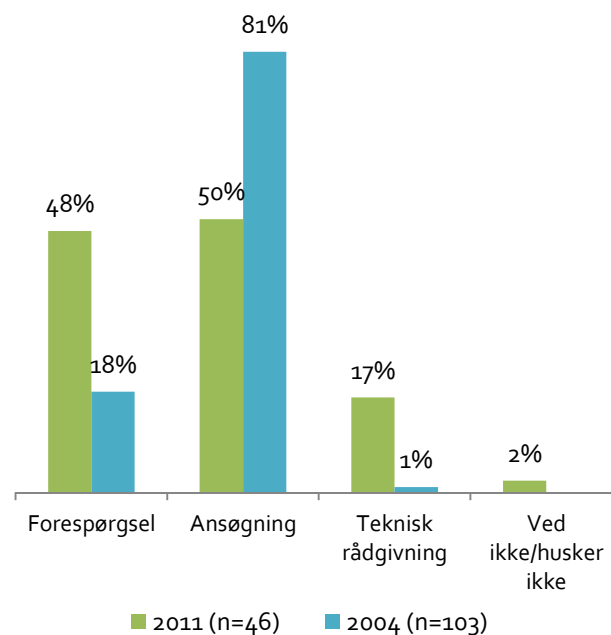
Første henvendelse til Byggesagskontoret er typisk telefonisk eller personligt fremmøde Flere henvender sig i dag end tidligere med forespørgsler inden ansøgning

**Første henvendelsesform til
Byggesagskontoret i forbindelse med den
seneste byggesag**



Base: Alle

**Type af første henvendelse til
Byggesagskontoret i forbindelse med den
seneste byggesag**



Base: Alle

Selvbetjening via kommunens hjemmeside og e-mail er kun i meget få tilfælde anvendt ved den første henvendelse til byggesagskontoret.

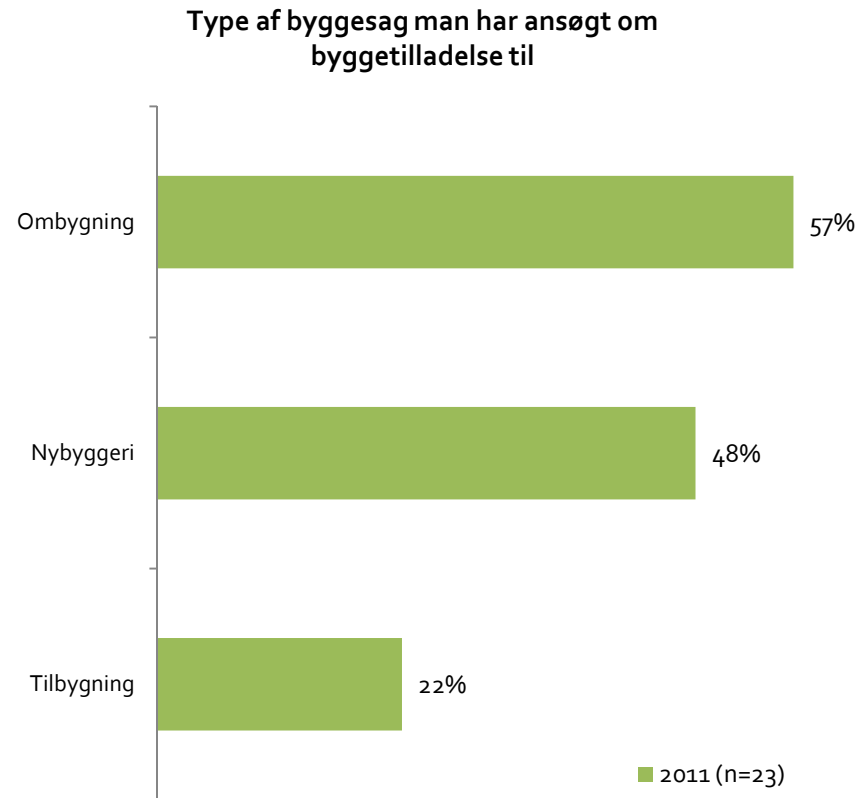
Typen af første henvendelse er ligeligt fordelt på forespørgsel og ansøgning.

Typen af første henvendelse er siden 2004 ændret i retning af, at flere i dag henvender sig med forespørgsler /ønske om teknisk rådgivning, før de indsender ansøgning om byggetilladelse.

Hvordan henvendte I jer første gang til Byggesagskontoret i forbindelse med den seneste byggesag?
Hvilken type sag drejede henvendelsen sig om?

Forløb af byggesagen – Ansøgning:

Ombygning er den hyppigste type byggesag man ansøger om byggetilladelse til

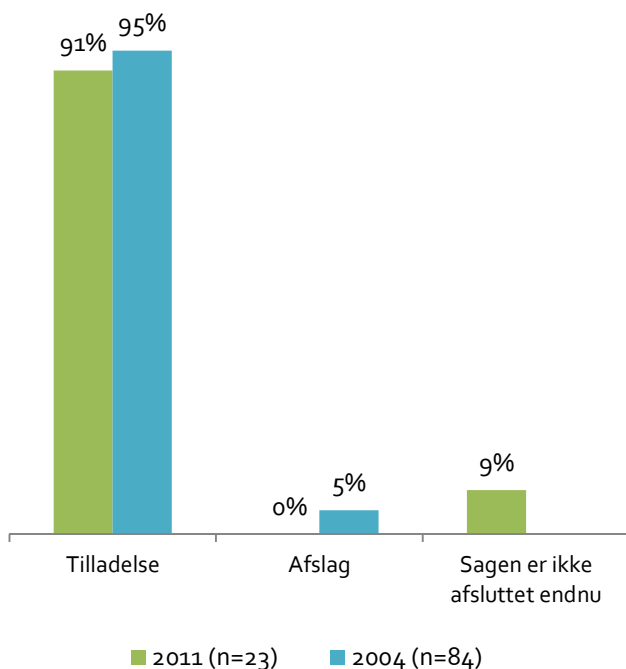


Base: deltagere, der har ansøgt om byggetilladelse

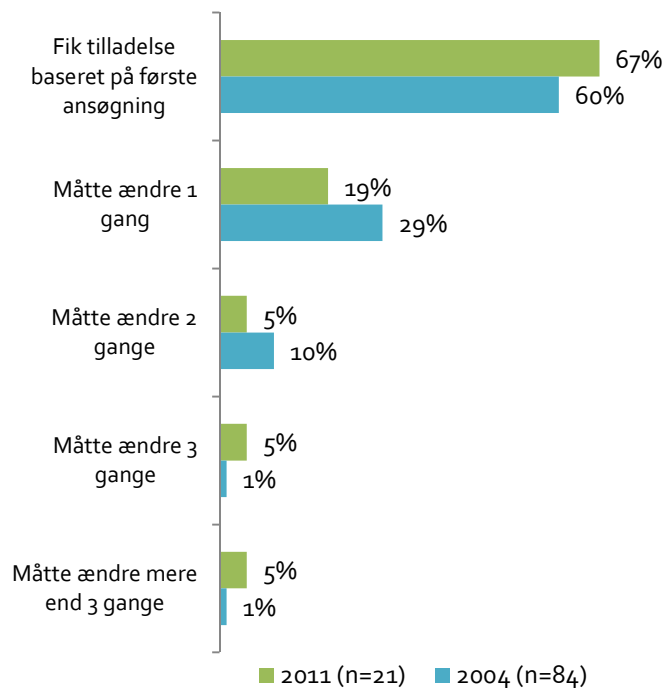
Hvilken type byggesag drejede byggetilladelsesansøgningen sig om?

Udfaldet af de fleste ansøgninger, er tilladelse baseret på første ansøgning

Udfald af ansøgning



Antal ændringer i ansøgning før byggetilladelsen blev givet



Udfaldet af byggetilladelses-ansøgning og processen set i forhold til, hvor mange gange ansøgningen må ændres før der gives tilladelse, har ikke ændret sig markant fra 2004 til 2011 målingen.

De få sager, der ikke er afsluttet endnu, er alle sager startet i 2011.

Hvordan blev udfaldet af ansøgningen?

Fik din virksomhed eller den virksomhed du søgte for, tilladelse til den oprindelige/første ansøgning, eller blev der brug for at ændre i det indsendte materiale (supplerende oplysninger etc.)?

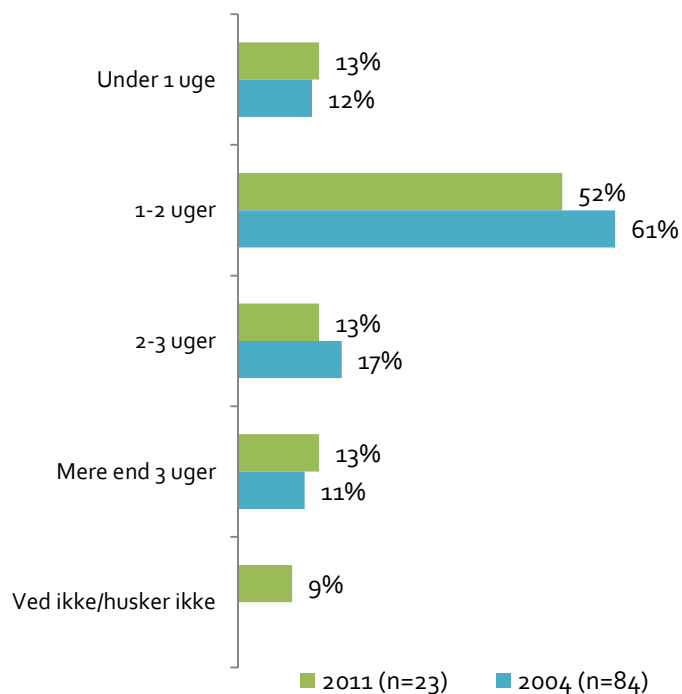
Base: deltagere, der har ansøgt om byggetilladelse

Forløb af byggesagen – Sagsbehandlingstid:

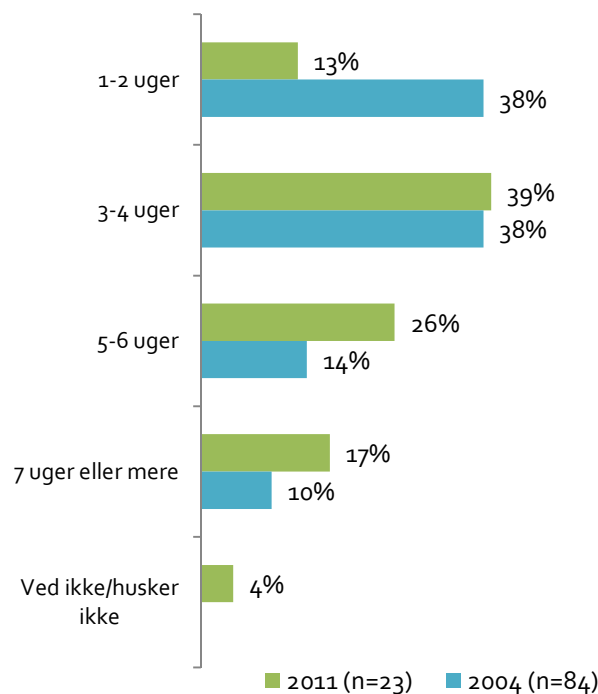
Hver fjerde, får først respons på deres henvendelse efter 2 uger

Andelen af sager, der tager mere end 4 uger inden afgørelse, er steget markant siden 2004

Respons tid på første ansøgning



Samlet sagsbehandlingstid fra indsendelse af ansøgning til afgørelse i sagen



Kun godt hver tiende får tilbagemelding på deres ansøgning indenfor en uge.

Byggesagskontoret kunne overveje at indføre et 'instant reply' på samme vis som det er kendt fra kundesupport i andre brancher – altså en tilbagemelding om modtagelse etc., som sendes til afsenderen inden for få timer/dage.

Den samlede sagsbehandlingstid er steget fra 2004 til 2011-undersøgelsen. Andelen, der får afgørelse i sagen inden for 1-2 uger er faldet, mens andelen, der må vente mere end 4 uger, er steget markant.

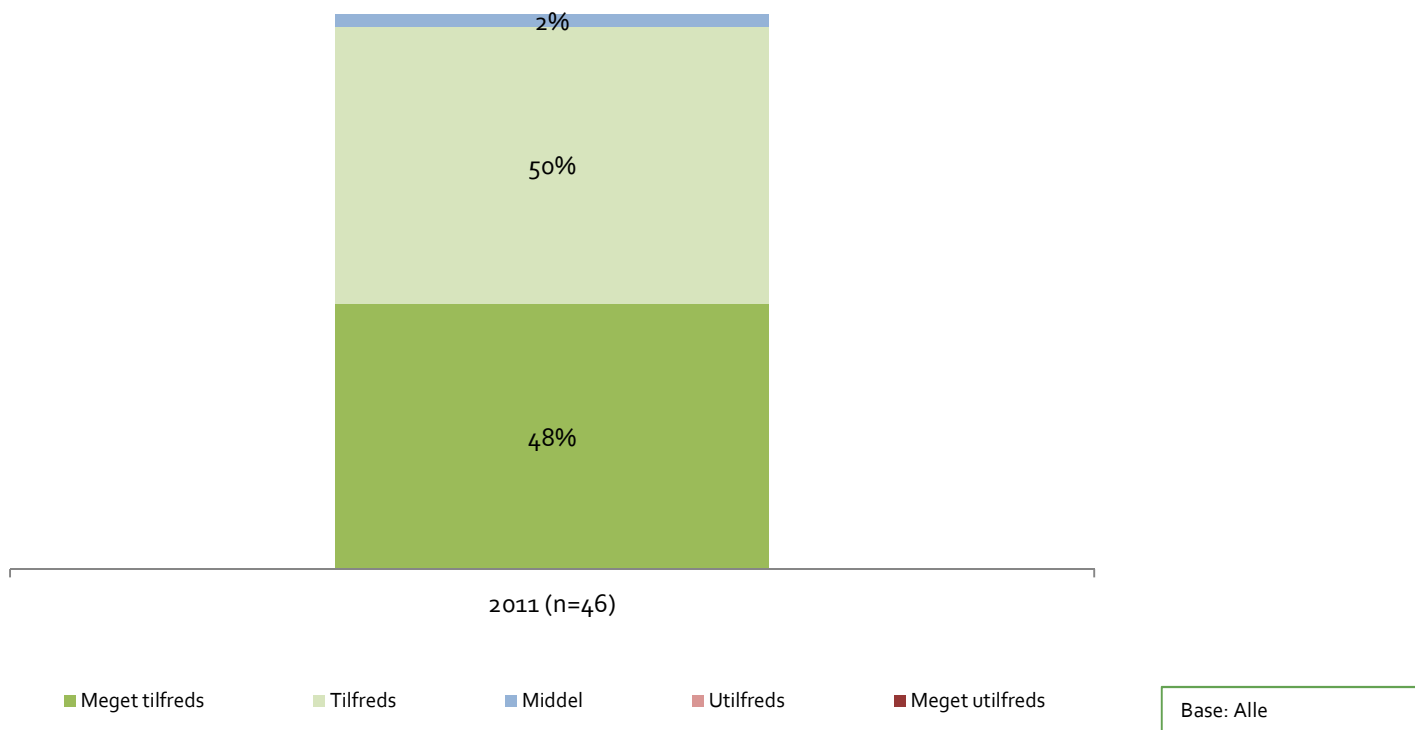
Hvor længe gik der inden du/I fik en tilbagemelding på den første henvendelse/ ansøgning?
Hvor længe gik der, fra du/I indsendte ansøgningen til afgørelsen på sagen kom?

Base: deltagere, der har ansøgt om byggetilladelse

Kvalitet af service – Overordnet tilfredshed:

Den overordnede tilfredshed med Byggesagskontorets service er høj

Tilfredshed alt i alt med den service
Byggesagskontoret har ydet

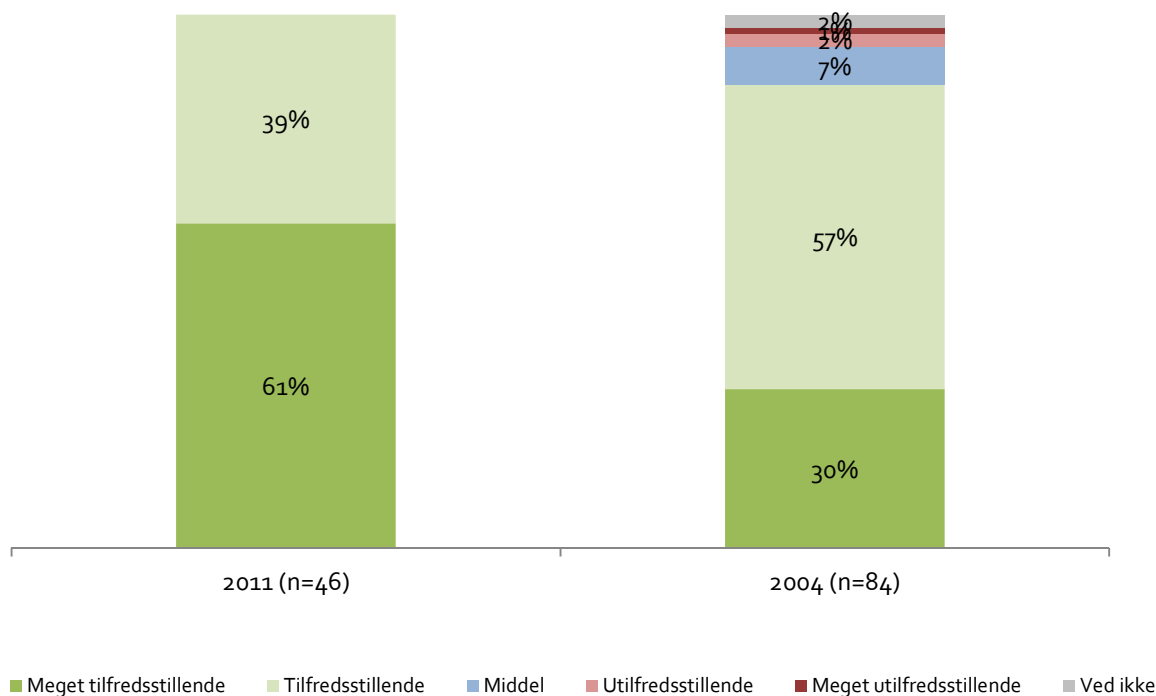


Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den service Byggesagskontoret har ydet i forbindelse med jeres byggesag?

Kvalitet af service:

6 ud af 10 er samlet set meget tilfreds med Byggesagskontorets sagsbehandling

Oplevelse af Byggesagskontorets sagsbehandling samlet set



Andelen af ansøgere, der finder byggesagskontorets sagsbehandling *meget tilfredsstillende*, er steget markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen. Dette er sket selvom sagsbehandlingstiden er steget.

Stigningen *kan* hænge sammen med, at flere i dag søger rådgivning hos byggesagskontoret inden egentlig ansøgning, og at kontoret dermed af ansøgerne opfattes, som havende en bredere rolle end tidligere.

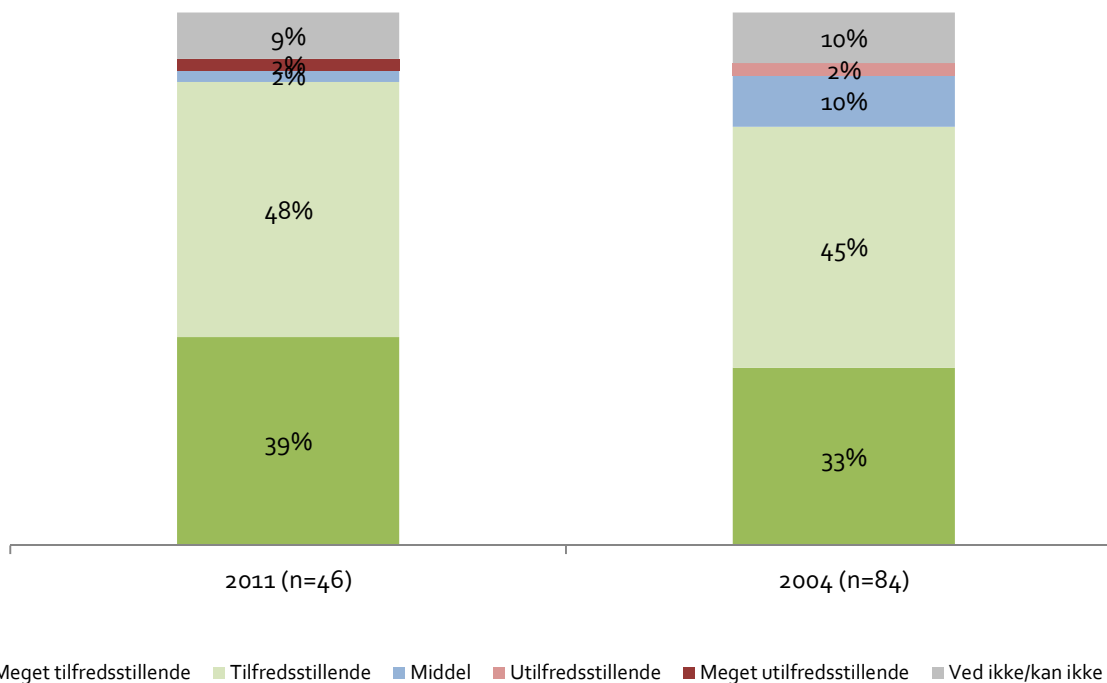
Base: Alle

Hvordan oplevede du Byggesagskontorets sagsbehandling samlet set?

Kvalitet af service:

4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale

Oplevelse af Byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale



Andelen af ansøgere, der finder byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale *meget tilfredsstillende*, er ikke ændret markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen.

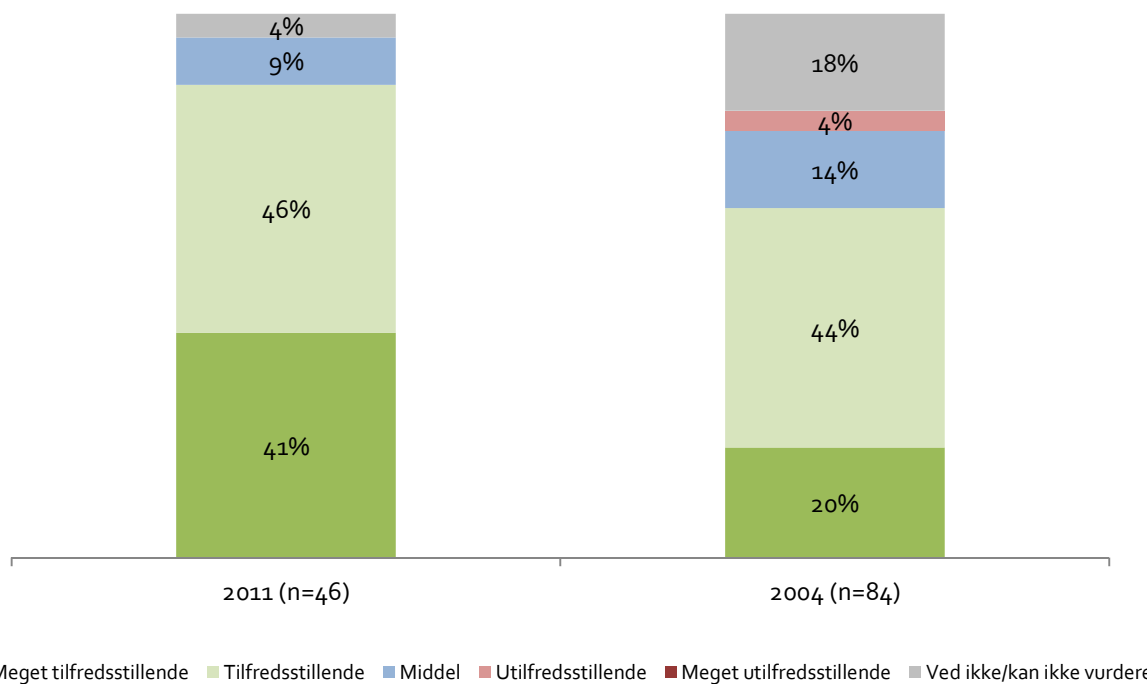
Hvordan vurderer du Byggesagskontorets evne til at formidle det tekniske materiale?

Base: Alle

Kvalitet af service:

4 ud af 10 er meget tilfreds med Byggesagskontorets faglighed

Vurdering af Byggesagskontorets faglighed



Andelen af ansøgere, der finder byggesagskontorets faglighed *meget tilfredsstillende*, er steget markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen.

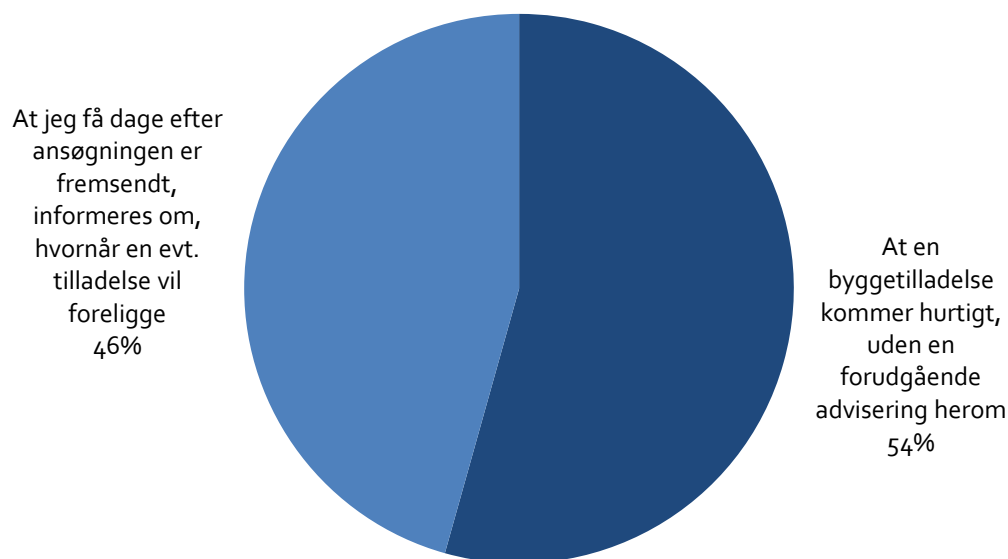
Hvordan vurderer du Byggesagskontorets faglighed?

Base: Alle

Kvalitet af service – Prioritering af servicetype:

Et lille flertal foretrækker hurtig sagsbehandling, frem for hurtig information om tidshorisont på, hvornår tilladelse vil foreligge

Prioritering mellem servicetyper



Interessen for at få information få dage efter ansøgningen er fremsendt om hvornår en evt. tilladelse vil foreligge, er høj taget i betragtning, at respondenterne er blevet bedt om at prioritere mellem dette og hurtig byggetilladelse uden forudgående advisering herom.

Det vidner om, at et tiltag som 'instant reply' bør overvejes at blive indført.

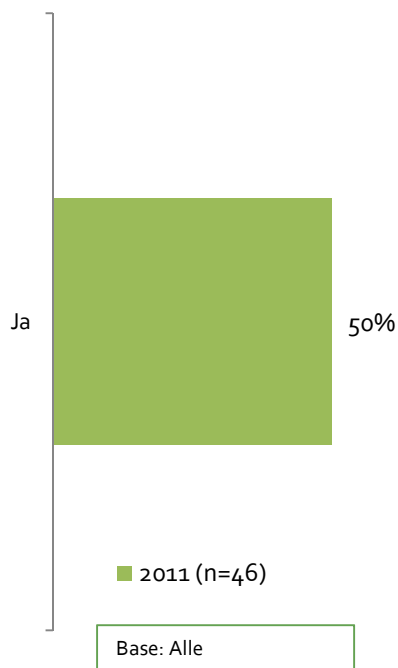
N=46

Base: Alle

Hvad betyder mest for dig af følgende to udsagn i forbindelse med at få tilladelse på en byggesag?

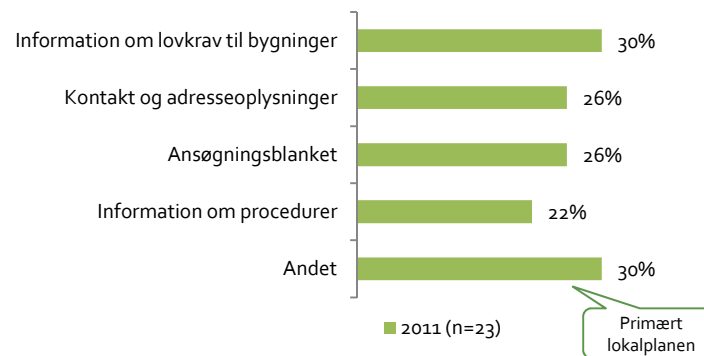
Odense Kommunes hjemmeside er flittigt brugt

Har søgt information på Odense Kommunes hjemmeside i forbindelse med byggesagen

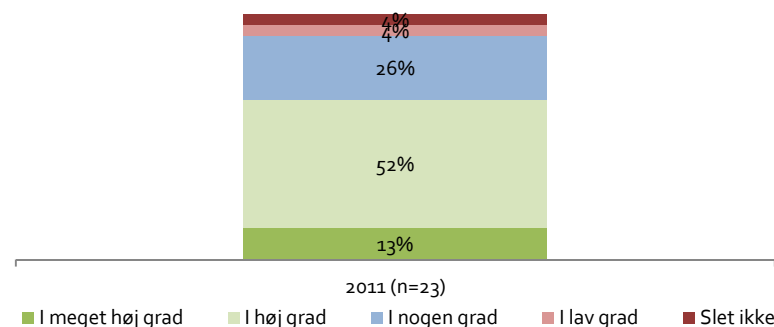


Har du søgt information på Odense Kommunes hjemmeside i forbindelse med byggesagen?
Hvilken type information søgte du? I hvilken grad fandt du de informationer, du søgte?

Type af information man har søgt



I hvilken grad man var i stand til at finde de informationer man søgte



Base: deltagere, der har søgt info på kommunens hjemmeside

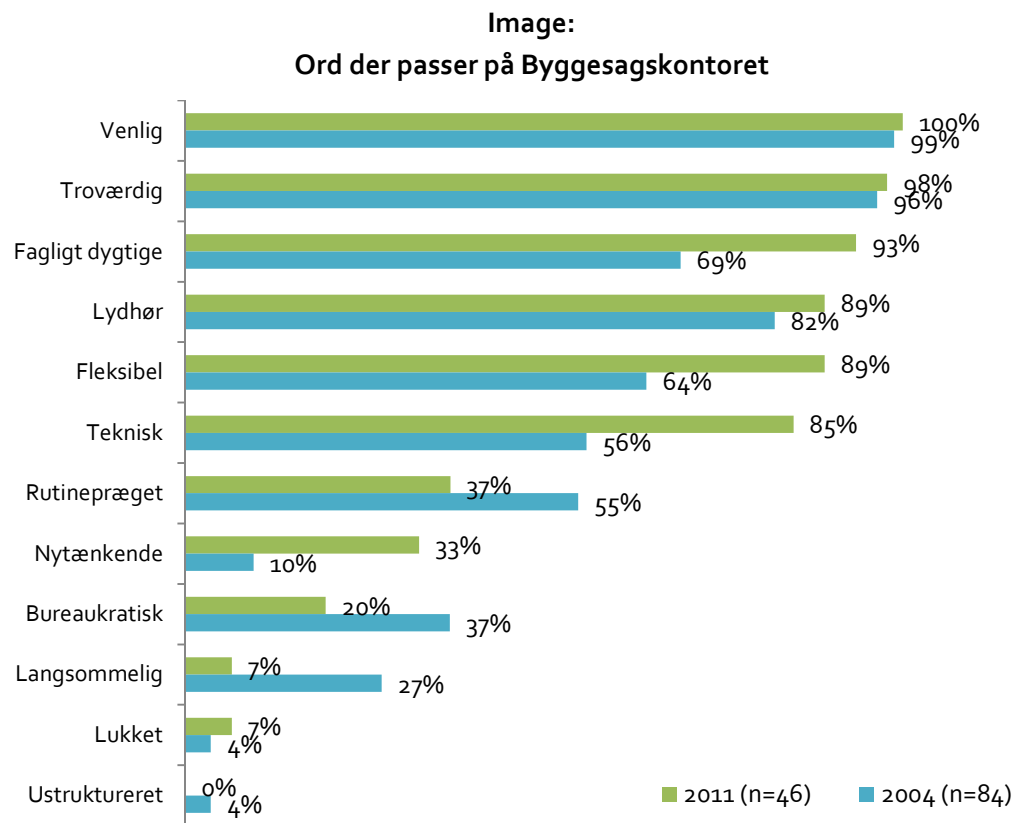
Halvdelen af dem, der har ansøgt om byggetilladelse i 2010/2011 har søgt information på Odense Kommunes hjemmeside i forbindelse med byggesagen.

Kun 13% har dog i meget høj grad fundet det, de søgte.

Som i lignende undersøgelser for Odense Kommune, har der vist sig en afdæmpet vurdering af Odense Kommunes hjemmeside. Den anses for ugenomsigtig og svær at finde rundt i.

Image:

Byggesagskontoret opfattes som venlig, troværdig og faglig dygtig



Byggesagskontorets image er forbedret betydeligt i perioden fra 2004 til 2011.

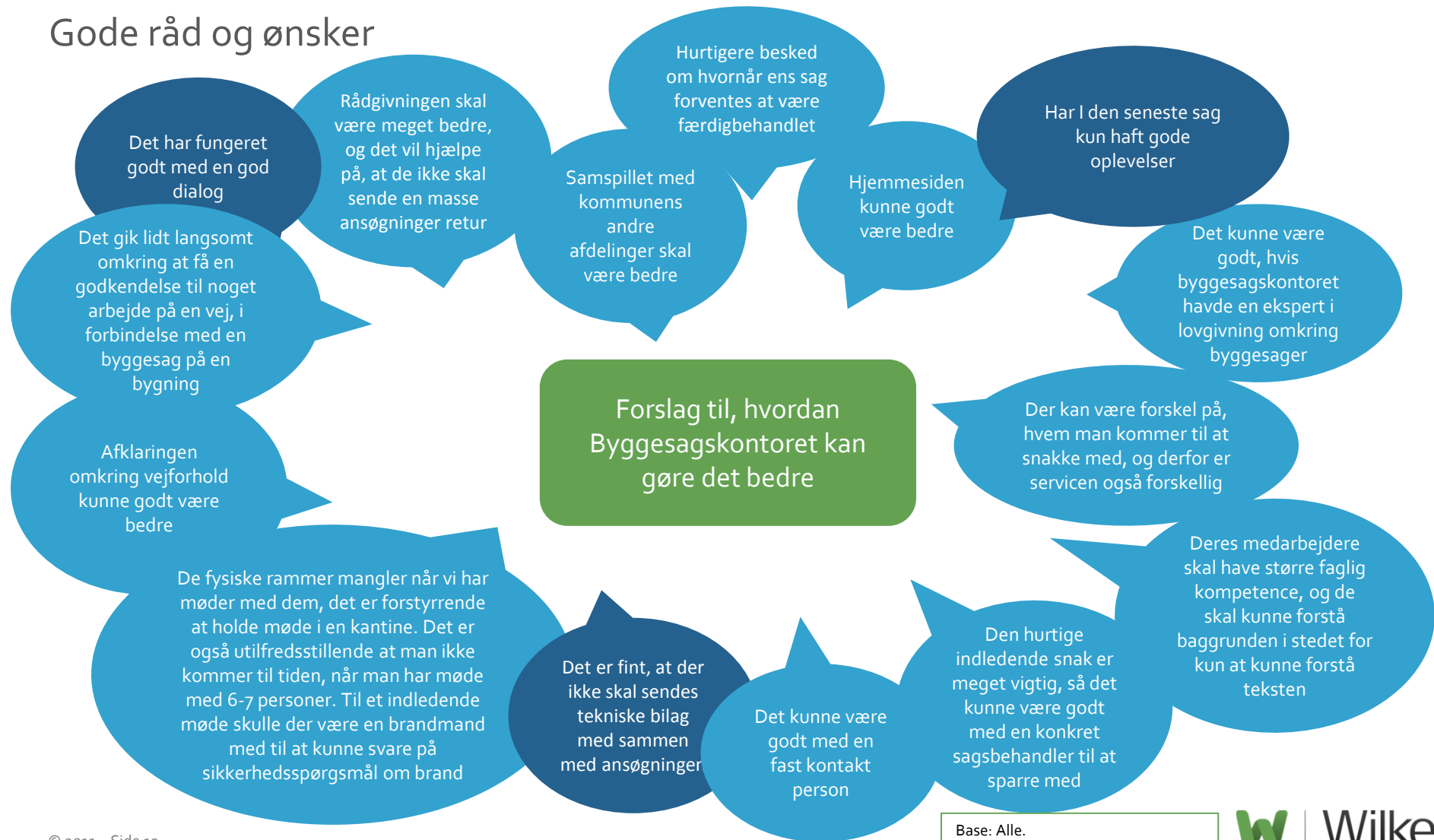
Andelen, der finder Byggesagskontoret *fagligt dygtige, fleksible, tekniske og nytænkende* er steget markant fra 2004 til 2011-undersøgelsen.

Modsat er andelen, der finder Byggesagskontoret *rutinepræget, bureaukratisk og langsommelig* faldet markant i samme periode.

Base: Alle

Hvilke af følgende ord synes du passer på Byggesagskontoret?

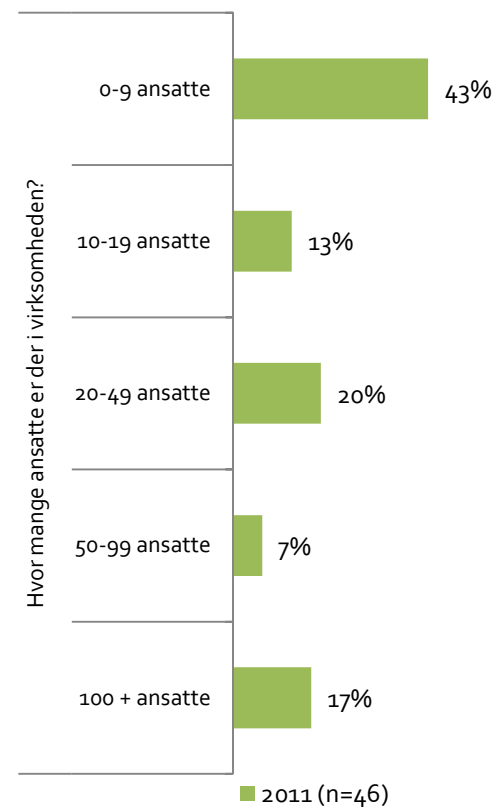
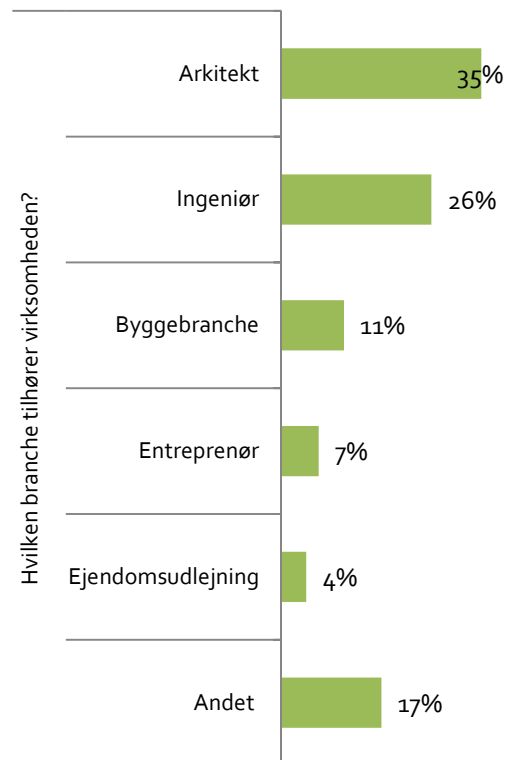
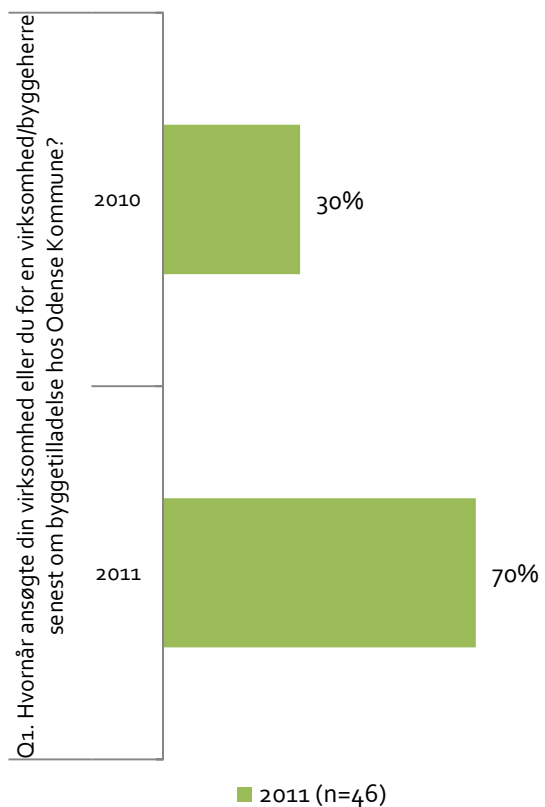
Gode råd og ønsker



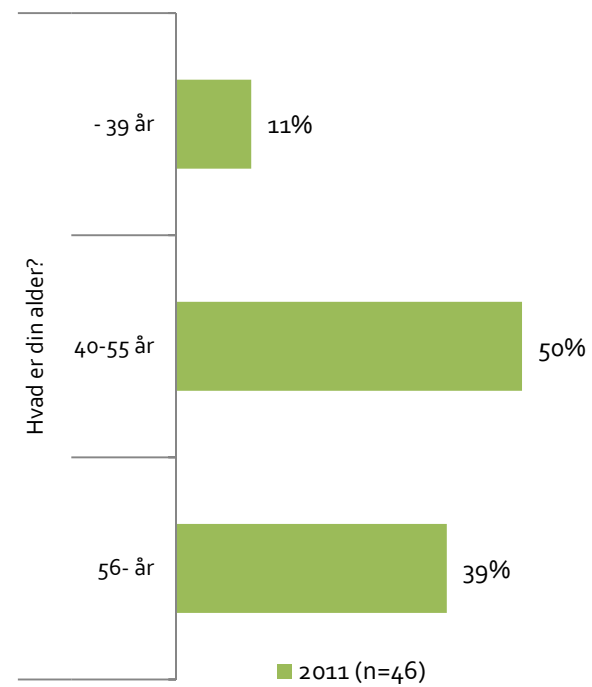
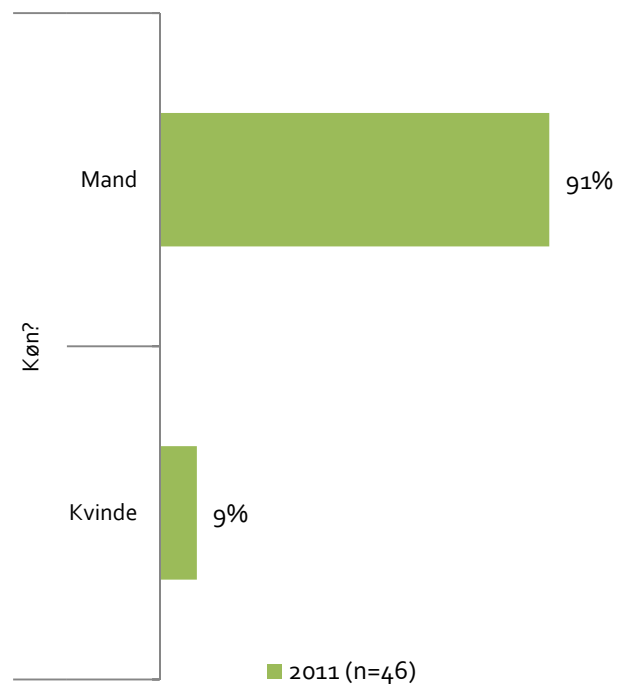
Baggrund



Baggrund



Baggrund



Om undersøgelsen



Projekt fakta - projektet er udarbejdet efter ISO 20252.

Målgruppen	
Planlagt stikprøve	64 modtagne emner fra Odense Kommune
Opnået stikprøve	46
Dataindsamlingsperiode	15-11-2011 til 22-11-2011
Metode for udvælgelse af respondenter	Erhvervsvirksomheder, der har ansøgt Odense Kommune om byggetilladelse i 2010 og 2011
Dataindsamlingsmetode	Mixed mode (telefon, web). Alle er blevet kontaktet telefonisk, og har ved manglende tid til telefonisk deltagelse fået tilbudt muligheden for web-besvarelse – hvilket dog kun 1 enkelt respondent har benyttet sig af.
Vægtningsprocedure	Ingen
Responsgrad	72%
Honoreringsform og beløb	Lodtrækning om 6 gavekort á 500 kr.
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 46 respondenter ud af et univers på 64 emner, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 7,7 %-point på totaler.

Wilkes almindelige forretningsbetingelser

Tekniske ændringer

Wilke forbeholder sig ret til at lave mindre ændringer i specifikationer, som vil forbedre datagrundlaget, uden drøftelser med kunden.

Rettigheder

Rapporter og andre dokumenter med relevans for projektet leveret af Wilke tilhører kunden. Alt andet undersøgelsesmateriale som know-how i research teknikker, tilbud, spørgeskemaer, interviewguider og datamateriale tilhører Wilke.

Ansvar

Brug af undersøgelsesnes resultater er på kundens eget ansvar.

Kvalitetssikring

Undersøgelser gennemføres under hensyntagen til Kodeks for markedsanalyser udstedt af ICC/ESOMAR. [Kodeks kan downloades som PDF her.](#)

Offentliggørelse

Offentliggørelse af rapporter og undersøgelsesresultater skal altid være forsynet med kildeangivelsen:

Kilde: Wilke.

Opbevaring/fortrolighed

Wilke forpligter sig til at opbevare alt undersøgelsesmateriale fra projektet i en periode på to år fra leveringsdatoen. Wilke er i opbevaringsperioden ansvarlig for, at materialet behandles fortroligt. Efter to år destrueres undersøgelsesmateriale.

Lovgivning

Forretningsbetingelserne reguleres af dansk lovgivning.

Kontakt



Kontakt

Odense Kommune – Byggesag
Jeanne Breinholdt Skelmosé
Kontorchef Byggesag, Plan og Byg
Tlf.: 6551 2406
E-mail: jbsk@odense.dk



Wilke
Anders Møller
Senior Consultant og Key Account
Tlf.: 63 13 29 73
E-mail: am@wilke.dk

Wilke
Charlotte Suhr Jørgensen
Senior Research Consultant
Tlf.: 32 64 18 21
E-mail: cj@wilke.dk



Wilke A/S
Tlf. +45 70 10 20 80
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense
Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

København
Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K



Wilke

Asking for growth