

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for vann- og avløpstjenesten

I samarbeid med Norsk Vann



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	8
Vedlegg	10
Eksempel på informasjonsbrev.....	10
Brukerundersøkelse – vann- og avløpstjenesten	11

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Brukerundersøkelsen for vann- og avløpstjenesten har vært i bruk siden 2008. KS, Norsk Vann og representanter fra pilotkommunene Oslo, Bergen, Larvik, Sandnes, Drammen, Stavanger og Larvik har utviklet verktøyet i et partnerskap.

Det er KS som gjennom bedrekommune.no står ansvarlig for verktøyet. I praksis betyr det at verktøyet er bygd over samme lest som KS' øvrige brukerundersøkelser. Alle våre brukerundersøkelser evalueres og revideres med jevne mellomrom.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for vann- og avløpstjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

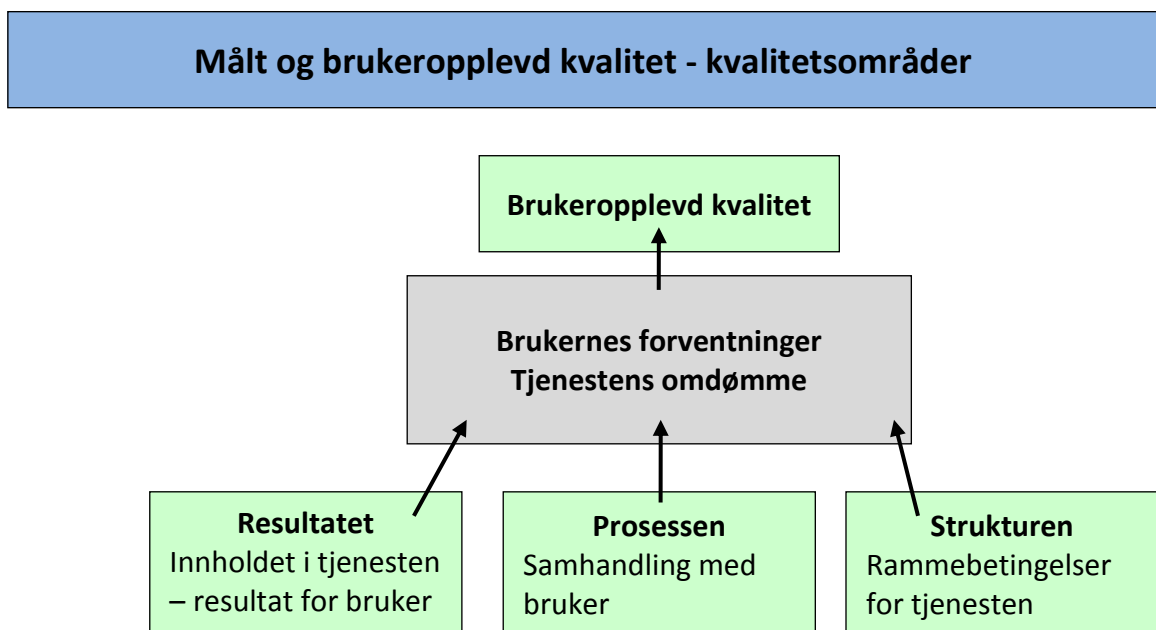
Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for vann- og avløpstjenesten består av 4 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

For vann- og avløpstjenesten kartlegges følgende tre kvalitetsområder:

Resultatet

Resultat for brukeren

Prosesen

Tillit og respekt

Struktura

Service og tilgjengelighet
Informasjon

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for vann- og avløpstjenesten skal gi et inntrykk av hvordan innbyggerne opplever dette tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Som vedlegg til denne veilederen ligger utkast til informasjonsbrev som den enkelte kommune kan tilpasse til egne forhold. Kommunen må selv supplere informasjonsbrevet i lys av eget opplegg, hva undersøkelsen skal brukes til og hvordan resultatene vil bli brukt og publisert. Det anbefales også eget informasjonsbrev til ansatte i tjenestene, bruk av plakater, informasjon på nettet mv. Hensikten med denne informasjonen er å få opp deltakelsen og å skape legitimitet hos brukere/ansatte.

Medarbeidere i tjenesten bør også bidra til at flest mulig brukere svarer på undersøkelsene. Det bør stimuleres til høy svarprosent og/eller stor andel elektroniske svar. Videre bør det vurderes om lokalpresse og andre sentrale instanser bør informeres i forkant.

Spørreskjema

I spørreskjemaene blir brukerne bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er «*svært liten grad*» og 6 er «*svært stor grad*». Det er også mulig å svare «*Vet ikke*».

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bakgrunnsspørsmål

Brukerundersøkelsen for vann- og avløpstjenesten har 6 bakgrunnsspørsmål; alder, type bolig, eierforhold, tilknytning vannverk, tilknytning avløp og pris/avgift per år.

Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å fjerne disse. Beskrivelse av slike og lignende prosedyrer finnes i teknisk brukerhåndbok, se <http://www.bedrekommune.no/veiledning/>

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *vurdering* av om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunen få innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid. Det kan avdekkes om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes. Videre gir bruk av bakgrunnsspørsmål kommunene en bedre mulighet til å avdekke om det er ulik brukertilfredshet mellom forskjellige brukergrupper. Dette kan gi bedre grunnlag for å iverksette riktige tiltak for ulike brukergrupper.

Det er samtidig viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da bruk av slike *kan* føre til tap av anonymitet for brukeren. Selv om kommunen forsikrer seg selv om at brukeren ikke mister sin anonymitet kan det likevel oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer som er brukere av kommunale vann- og avløpstjenester. Spørreundersøkelsen for brukere av vann- og avløpstjenester skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Kun en person fra hver husstand kan besvare spørsmålene i undersøkelsen. Kommunen velger selv om alle brukerne skal spørres, eller om det skal gjøres et utvalg.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Metoder for gjennomføring av undersøkelsen

Svare på internett

Vi anbefaler at brukerne får tilsendt/utdelt spørreskjemaet med engangspassord. Skjemaene skrives ut fra bedrekommune.no. Brukere av vann- og avløpstjenesten vil deretter kunne svare på undersøkelsen på internett. Man går inn på portalen bedrekommune.no ved å trykke på «svare på undersøkelse» og taster inn engangspassordet som står på spørreskjemaet. Når engangspassordet er brukt og skjemaet er sendt, vil det ikke være mulig å bruke passordet om igjen.

¹ Dokumentet finner du på [bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no) under fanen veiledninger.

Denne metoden er den mest tidsbesparende for administrasjonen, men kan føre til lav svarprosent. Det kan derfor være lurt å stille en pc til disposisjon på et egnet sted på servicetorget, biblioteket eller annet egnet sted slik at de som ikke disponerer pc hjemme, også kan besvare spørreskjemaet.

Postal spørreundersøkelse

Ettersom det skal foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte. Når det gjelder vann- og avløpstjenesten anbefales at spørreskjemaene sendes i posten med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Svarkonvolutten skal være adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er brukere i en del av kommunen like fornøyde som brukere i en annen del av kommunen? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg

Eksempel på informasjonsbrev

Til vann- og avløpsabonnentene i

BRUKERUNDERSØKELSE FOR VANN- OG AVLØPSTJENESTEN

Hei!

XX kommune v/Vann- og avløpsetaten leverer vann og behandler avløpsvann fra eiendommene i XX.

Til hjelp i arbeidet med å forbedre våre tjenester trenger vi tilbakemelding fra deg som abonnent. Vi ønsker informasjon om

Hvor fornøyd du er med våre tjenester
Din tillit til oss som leverandør
Hvor flinke vi er til å informere
Din oppfatning om service og tilgjengelighet

Derfor ber vi deg om å svare på noen spørsmål. Dette kan du gjøre ved å fylle ut vedlagte skjema som deretter legges i svarkonvolutten. Konvolutten er frankert og trenger ikke frimerke. Svarfrist er XX.XX

*Du kan også logge deg inn på www.bedrekommune.no og besvare derfra. Vi oppfordrer de som kan til å benytte denne metoden da etterarbeidet blir enklere for oss. Bruk i så fall **engangspassordet** som står øverst på det tilsendte skjemaet.*

Tilbakemeldingene vil brukes til å forbedre vårt tjeneste- og servicenivå. Deretter vil nye undersøkelser vise om vi har lykket i vårt arbeid. Resultatet av dette arbeidet vil vi fortelle om på våre nettsider (og f.eks. i lokalpressen).

Takk for hjelpen!

*Vennlig hilsen
NN*

Brukerundersøkelse – vann- og avløpstjenesten

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om vann- og avløpstjenesten. Med vann- og avløpstjenesten menes levering av drikkevann, bortledning og rensing av avløpsvann/kloakkvann. I tillegg ønsker vi din tilbakemelding om kundebehandlingen og ev. kontakt du har hatt med våre ansatte.

Du skal foreta en rangering på en 6-delt skala hvor 1 er «*svært liten grad*» og 6 er «*svært stor grad*». Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom noen av spørsmålene ikke kan besvares eller at noen av spørsmålene ikke er relevante, så kan du benytte deg av svaralternativet «Vet ikke».

Bakgrunnsspørsmål

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Alder: Hvilken aldersgruppe tilhører du?	Bolig: Hva slags boligtype bor du i?	Eierforhold: Er du selveier eller leietaker?
- 18-49 - 50-69 - 70 år og eldre	Enebolig/tomannsbolig Rekkehus Boligblokk Hybel/leilighet Hytte	Selveier Leietaker

Tilknytning vannverk: Er du tilknyttet kommunalt eller privat vannverk?	Tilknytning avløp: Er du tilknyttet kommunalt eller privat avløp?	Pris: Hvor mye tror du husstanden din betaler for vann- og avløp per år? (Pris per husstand/husholdning)
Kommunalt vannverk Privat vannverk Vet ikke	Kommunalt avløp Privat avløp Vet ikke	Under kr. 3.000 Kr. 3.001 – 4.500 Kr. 4.501 – 6.000 Kr. 6.001 – 7.500 Kr. 7.501 – 9.000 Over kr 9.000

RESULTAT FOR BRUKER

I hvor stor grad:

1. er du fornøyd med smaken på drikkevannet?
2. er du fornøyd med temperaturen på drikkevannet?
3. er du fornøyd med klarheten på drikkevannet?
4. er du fornøyd med vanntrykket?
5. er du fornøyd med renheten på vannet i elver, innsjøer og fjorder i kommunen?
6. er du fornøyd med hvordan avløpssystemet fungerer?
7. er du villig til å betale ekstra for å få sikker vannforsyning, renere vassdrag og fjorder i fremtiden?

TILLIT OG RESPEKT

I hvor stor grad:

8. Drakk du vann fra springen til middag i går?
 Ja
 Nei
9. Når du drikker vann, foretrekker du flaskevann eller vann fra springen?
 Vann fra springen
 Flaskevann
10. opplever du at vann- og avløpstjenesten leverer det de skal?
11. har du tillit til vann- og avløpstjenesten?
12. tror du at kommunen greier å forsyne deg med godt drikkevann i fremtiden?

SERVICE OG TILGJENGELIGHET

Har du henvendt deg

13. Har du henvendt deg til vann- og avløpstjenesten siste 2 år?
 Ja
 Nei

Hvis du har svart «Ja» - i hvor stor grad:

14. er du fornøyd med servicen du fikk?
15. er du fornøyd med muligheten til å få kontakt med tjenesten?
16. Hvis du svarte «Ja»– hva gjaldt henvendelsen?

- Vann (f.eks. vannkvalitet, trykk, avlesning, gebyret)
 Avløp (f.eks. forurensning, vann/flomskade)

Annet

I hvor stor grad:

17. er du fornøyd med håndteringen av henvendelsen din?

INFORMASJON

I hvor stor grad:

18. er du fornøyd med den informasjonen du får fra vann- og avløpstjenesten i kommunen?

19. vet du hvor du kan få informasjon fra vann- og avløpstjenesten?

20. gir fakturaen som du får i posten tydelig informasjon?

21.

22. Hvor får du informasjon om vann- og avløpstjenesten?

På internett

I avisen

I brev/rundskriv fra kommunen

På telefon (samtale med kommunen)

På kommunens servicekontor/-torg

GENERELT

I hvor stor grad:

23. Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med avløpstjenesten?

24. Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med vannforsyningstjenesten?

Har du andre kommentarer til kvaliteten på tjenesten eller er det spesielle områder du mener vann- og avløpstjenesten bør ta tak i nå?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!