


En indgang til kommunen – for virksomheder



Resultater af virksomhedsundersøgelse

Medarbejderfolder

Oktober 2016



Denne lille folder giver dig resultaterne af en mindre virksomhedsundersøgelse, som JYSK ANALYSE A/S har gennemført for Jammerbugt Kommune i august 2016. Undersøgelsen er gennemført i regi af projektet "En indgang til kommunen" og handler om 29 udvalgte virksomheders opfattelse af den service og betjening de får, når de er i kontakt med dig og dine kollegaer.

I folderen kan du også læse om, hvad virksomhederne mener, I er gode til, og hvad I kan blive bedre til for at yde dem en god service og kommunal betjening.

Med udgangspunkt i analysens resultater giver vi et par gode råd med på vejen til, hvor I med fordel kan have fokus i bestræbelserne på at give virksomhederne i Jammerbugt Kommune en service og betjening, der er professionel og løsningsorienteret.

God læse- og arbejdslyst.

JYSK ANALYSE A/S

God service og kommunal betjening

God service og kommunal betjening handler i høj grad om mennesker, men også om systemer og processer. Her er, hvad de adspurgte virksomheder mener, kendetegner en god service og kommunal betjening:

Medarbejderne

- * Kompetente
- * Engagerede
- * Fleksible
- * Beslutningsdygtige
- * Kan sætte sig ind i virksomhedens behov
- * Kender virksomhederne
- * Sparringspartner
- * Vejlede og guide videre via netværk

Kontakt

- * Hurtig afklaring
- * Nemt at finde den rette medarbejder

Efter kontakt

- * Opfølgning
- * Handling
- * Korte sagsbehandlingstider



*At man bliver oplyst om ens muligheder.
At de forstår vores virksomhed og behov, at
det er nogen med kompetencer og erfaring,
der kan bidrage til vores virksomheder.*

Virksomhedernes opfattelse af service og betjening i Jammerbugt Kommune

Der er stor tilfredshed med den service og betjening, virksomhederne får i Jammerbugt Kommune

- » 80% er tilfredse med den vejledning, de får.
- » 80% er tilfredse med muligheden for at finde den rette medarbejder.
- » **Kun 40% er tilfredse med sagsbehandlingstiden.**



Du bliver hurtig sat i kontakt med en lokal rådgiver, en man har kendskab til – man skal ikke rundt i en stor mølle og skal skrive digitalt for at anmode om at få svar på nogle ting – det er ikke så omstændeligt. Det er nært, og det er lokalt. Det betyder rigtig meget for mig. Det betyder, at de kender mig, og jeg kender dem.

- » 63% oplever i meget høj/høj grad, at Jammerbugt Kommune er professionel og løsningsorienteret i sin håndtering af henvendelser og problemstillinger fra virksomheden.
- » 61% oplever i meget høj grad/høj grad, at kommunens medarbejdere er gode til at lytte til deres forespørgsler.
- » 59% oplever i meget høj/høj grad, at Jammerbugt Kommune er gode til at finde den rette medarbejder eller afdeling, der kan løse den specifikke henvendelse eller problemstilling.
- » 54% oplever i meget høj/høj grad Jammerbugt Kommune som en helhed, der i høj grad samarbejder på tværs af de enkelte afdelinger.

Virksomhedernes opfattelse af service og betjening i Jammerbugt Kommune

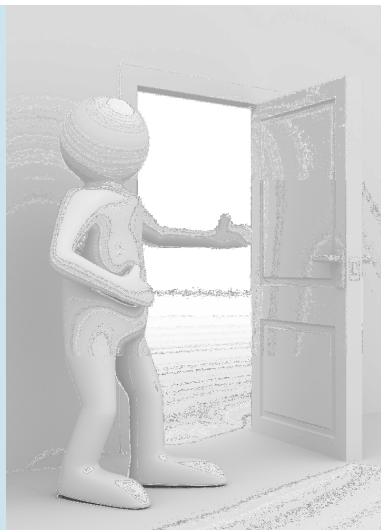
De medvirkende virksomheder er positive overfor den service og betjening de får i Jammerbugt Kommune, fordi:

- » De mødes af kompetente medarbejdere
- » De har kontakt til de samme personer i kommunen
 - » Medarbejderne kender virksomheden
 - » Det er nemt at komme i kontakt med den rette person
- » Medarbejderne er imødekommende

75% af deltagerne er alt i alt tilfredse med den service og betjening, de får i Jammerbugt Kommune.

59% kender eller har hørt om "En indgang til kommunen – for virksomheder", men få eller ingen har besøgt hjemmesiden, benyttet En indgang telefonnummeret eller e-mail adressen.

35% mener, at der i meget høj grad/høj grad er én indgang til kommunen.



Hvad er I gode til?

I er gode til at vejlede i forbindelse med virksomhedens forespørgsel

Hovedparten af virksomhederne angiver, at I er gode til at vejlede dem i forbindelse med en forespørgsel.

De giver eksempler, hvor I har gjort lidt ekstra ud af at forklare, hvordan tingene hænger sammen – det giver virksomheden en bedre forståelse for jeres arbejde og arbejdsprocesser.

Det er let at komme i kontakt med den rette af jer

Størsteparten af respondenterne oplever, at det er let at komme i kontakt med den rette medarbejder. Ofte ringer de direkte til den person, som de mener, skal tage sig af sagen.

I kender virksomhederne

Dette er vigtigt for virksomhederne, fordi det letter kontakten med kommunen, at I kender dem, deres forretning og udfordringer. Det betyder, at virksomhederne skal bruge mindre energi i forbindelse med kontakten til jer. Det har en positiv indvirkning på deres opfattelse af Jammerbugt Kommune.



I er kompetente

Der er en oplevelse af, at der er mange kompetente medarbejdere i Jammerbugt Kommune, der gerne vil hjælpe virksomheden med dens problemstillinger. Det er vigtigt for virksomhederne, at de mødes af medarbejdere med høj faglighed.

Hvad kan I blive bedre til?

Kortere sagsbehandlingstider

Virksomhederne efterspørger kortere sagsbehandlingstider. De oplever sommetider at blive forsinkede eller bremset i deres forretninger, fordi de mener, at kommunen bruger for lang tid på at behandle deres sag. Kortere sagsbehandlingstider vil have positiv effekt både på virksomhedernes forretning og på medarbejdere og ledelsens oplevelse af den service, kommunen yder.

Virksomhederne har fokus på, at det skal være hurtigt og effektivt, men det harmonerer ikke med deres opfattelse af lange sagsbehandlingstider, fx i forbindelse med indhentning af tilladelser.

Mere handling og opfølgning

Virksomhederne mener, at I kan blive bedre til at handle på de aftaler, der laves, og generelt følge op på de forskellige tiltag. Mange oplever, at der er velvilje fra kommunens side, men når det kommer til opfølgning og handling kniber det sommetider med at komme i mål. I bør således have mere fokus på målet end processen.

Fokus på de små virksomheder

De små virksomheder, herunder de nyopstartede føler sig i nogen grad oversete. Flere mener, at kommunen bør være bedre til at hjælpe med udvikling af de små virksomheder. Der skal ikke kun være fokus på kommunens største og etablerede virksomheder. Det er positivt, at der arrangeres møder for iværksættere, men der efterspørges mere opfølgning både umiddelbart efter og efter 1-2 år, hvor de nystartede igen har brug for sparring.



Mere professionelle og løsningsorienterede

I kan blive endnu bedre til at lytte til virksomhederne og arbejde professionelt og løsningsorienteret.

Et par gode råd....

- ✓ **Fortsæt det gode arbejde.**
- ✓ Hav fokus på at give virksomheden en god oplevelse, hver gang den er i kontakt med jer—om det er ansigt til ansigt, telefonisk eller skriftlig kontakt.
- ✓ Husk at forventningsafstemme og hold løbende virksomheden orienteret.
- ✓ Følg op på henvendelser og sager.
- ✓ Samarbejd i endnu højere grad på tværs af organisationen, så I sammen på en effektiv måde hjælper virksomheden med dens forespørgsler.



JYSK ANALYSE A/S

Algade 31, 3. sal

9000 Aalborg

☎ 9811 4090

@ info@jyskanalyse.dk

Www.jyskanalyse.dk