

# Trosa kommun

## Brukarundersökningar



Building a better  
working world

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande bedömning och rekommendationer .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1. Bakgrund.....	4
1.2. Syfte och revisionsfrågor .....	4
1.3. Revisionskriterier.....	4
1.4. Ansvariga nämnder/styrelser .....	4
1.5. Metod .....	4
<b>2. Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
2.1. Tidigare granskning av brukarundersökningar.....	5
2.2. Kommungemensamt arbete .....	5
2.3. Kommunstyrelsen .....	6
2.4. Humanistiska nämnden.....	6
2.5. Vård- och omsorgsnämnden .....	9
2.6. Samhällsbyggnadsnämnden .....	10
2.7. Miljönämnden.....	11
2.8. Kultur- och fritidsnämnden och teknik- och servicenämnden .....	11
<b>Källförteckning .....</b>	<b>13</b>

## Sammanfattande bedömning och rekommendationer

EY har på uppdrag av kommunens revisorer granskat nämndernas arbete med brukarundersökningar. Granskningen syftar till att bedöma om nämndernas arbete med brukarundersökningar fungerar på ett sätt som gör att nämnderna erhåller underlag för att utveckla ändamålsenlighet i sina respektive verksamheter.

I granskningen konstaterar vi att samtliga nämnder i olika utsträckning arbetar med brukarundersökningar för att utveckla och förbättra verksamheten samt säkerställa att de har underlag för prioritering och beslutsfattande. För alla nämnders verksamhet utom humanistiska nämndens individ- och familjeomsorg finns i budget 2016 tydligt uppsatta mål med definierade mått och mätmetoder. Verksamheterna kopplar sina brukarundersökningar till dessa målskrivningar och har i de flesta fall en god förståelse för målstyrning och korrelationen till användandet av brukarundersökningar. Vi har inte inom ramen för denna granskning identifierat några övergripande målområden där lämpliga brukarundersökningar saknas

Flertalet kontor har valt att genomföra samt utveckla egna årliga brukarundersökningar som baserar sig på de nationella som genomförs mindre frekvent av olika myndigheter. Detta för att få tillförlitlig och jämförbar data som också kan gagna verksamheten genom omedelbara åtgärder. Nämnderna använder även resultaten från de olika brukarundersökningarna till att skatta sig gentemot andra kommuner i landet. Vård- och omsorgskontoret har även identifierat ett område där det hittills saknats nationella brukarundersökningar, vilket föranledde att de utformade en egen enkät för att täcka in detta behov.

I granskningen har det framkommit att kontoren har olika metoder för att kvalitetssäkra brukarundersökningarna samt resultaten, där ett par har särskilda arbetsgrupper eller funktioner inom verksamheterna som arbetar med framtagandet av undersökningar och andra verksamheter även arbetar med olika former av brukarråd. Miljökontoret har tagit hjälp av informationschefen för att säkerställa användarvänlighet i undersökningarna. Här bedömer vi att kontoren i högre grad skulle kunna säkerställa ett mer systematiskt arbete och därmed lära av varandra.

Ett par av kontoren, såsom socialkontoret, samhällsbyggnadskontoret och kultur-, fritids-, teknik- och servicekontoret har funnit att svarsfrekvensen på brukarundersökningar varit låg vilket resulterat i bristande tillförlitlighet. De arbetar aktivt med åtgärder för att komma till rätta med detta. Problemet kunde dock konstateras redan i revisorernas tidigare granskning av brukarundersökningar som genomfördes 2010 och tidigare rekommendation kvarstår därför.

Det finns också vissa skillnader i hur kontoren och nämnderna tar del av och bearbetar resultaten. Skolkontoret tar exempelvis fram en årlig handlingsplan medan socialkontoret arbetar sig igenom resultaten på regelbundna arbetsplatsträffar och bearbetar resultaten i budgetprocessen för kommande år. Överlag är vår bedömning att brukarundersökningarna i kommunen är en levande process som integreras väl i respektive verksamhet och det är tydligt att alla kontor vidtar åtgärder utifrån resultaten av genomförda brukarundersökningar.

I revisorernas granskning av brukarundersökningar från 2010 rekommenderades kommunstyrelsen att på ett bättre sätt redovisa resultatet av de interna kundundersökningarna gentemot berörda. I denna granskning har vi funnit att vård- och omsorgskontoret delger resultaten från sina brukarundersökningar på hemsidan samt skriver ett pressmeddelande, och socialkontoret återkopplar resultaten till brukarna som deltagit i undersökningen. Vi bedömer att denna utveckling är positiv för att öka medborgarnas insyn och delaktighet.

Vår övergripande bedömning är att kommunens arbete med brukarundersökningar i huvudsak är ändamålsenligt.

**Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen ger vi berörda nämnder följande rekommendationer:**

- ▶ Ta fram en kontorsgemensam plan för utförandet av brukarundersökningar och kundundersökningar, oavsett om målgruppen är intern eller extern, för att få ett tydligare arbetsflöde och bättre samordning av såväl genomförande som analys.
- ▶ Kartlägg om nämndens centrala målgrupper omfattas av befintliga brukarundersökningar och ta ställning till om det finns skäl att utöka till målgrupper som ej omfattas.
- ▶ Skapa en gemensam rutin för systematisk kvalitetssäkring av brukarundersökningar.
- ▶ Säkerställ att resultaten av brukarundersökningar inte bara är ett verktyg för måluppföljning utan också en del i varje verksamhets systematiska utvecklingsarbete.
- ▶ Överväg möjligheten att publicera resultat på kommunens hemsida samt att återkoppla såväl resultat som vidtagna åtgärder till berörda.

**Därutöver rekommenderas humanistiska nämnden att:**

- ▶ Utveckla mått och mätmetoder för individ- och familjeomsorgen då detta idag saknas.

## 1. Inledning

### 1.1. Bakgrund

Ändamålet för kommunernas verksamhet är bland annat att skapa väsentliga värden som ytterst motiverar att verksamheten är skattefinansierad. Ändamålet uttrycks ofta i termer av mål. Ett viktigt perspektiv på ändamålet är hur de som verksamheten finns till för upplever den. Ett viktigt inslag i nämndens skötsel är därför att ta reda på hur de som nyttjar kommunernas verksamheter ser på dem. Kommunstyrelsen ska genom sin förvaltning ha uppsikt över nämnderna vilket innefattar att säkerställa att kommunens nämnder och förvaltningar bedriver ett ändamålsenligt arbete. I kommunstyrelsens intresse ligger också att uppmärksamma hur medborgarna upplever kommunens verksamhet och tjänster som helhet.

År 2010 genomförde EY en granskning av kommunens arbete med brukarundersökningar. Syftet var att belysa och bedöma nämndernas arbete med brukarundersökningar som en del i att säkerställa att verksamheten bedrivs ändamålsenligt. Denna mindre granskning syftar till att följa upp samt granska hur nämndernas arbete med brukarundersökningar fungerar idag.

### 1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om nämndernas arbete med brukarundersökningar fungerar på ett sätt som gör att nämnderna erhåller underlag för att utveckla ändamålsenlighet i sina respektive verksamheter.

Granskningen tar sin utgångspunkt i 2010 års granskning samt i följande övergripande revisionsfrågor:

- ▶ Vilka brukarundersökningar genomför kommunen?
- ▶ Hur kvalitetssäkras brukarundersökningar?
- ▶ Hur används resultatet?

### 1.3. Revisionskriterier

- ▶ Kommunallagen
- ▶ Fastlagd kurs för Trosa kommun
- ▶ Budget 2016 med flerårsplan 2017-2018

### 1.4. Ansvariga nämnder/styrelser

Granskningen avser kommunstyrelsen, humanistiska nämnden, vård- och omsorgsnämnden, samhällsbyggnadsnämnden, kultur- och fritidsnämnden, teknik- och servicenämnden samt miljönämnden.

### 1.5. Metod

Granskningens genomförande baseras på en genomgång av måldokument och brukarundersökningar. Telefonintervjuer har genomförts med produktionscheferna vid respektive kontor.

Rapporten är sakgranskad av intervjuade, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrade av de som granskats. Slutsatserna och revisionsbedömningarna ansvarar EY för.

## **2. Granskningsresultat**

### **2.1. Tidigare granskning av brukarundersökningar**

Under 2010 genomförde EY på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna en granskning av brukarundersökningar. Syftet var att belysa och bedöma nämndernas arbete med brukarundersökningar som en del i att säkerställa att verksamheten bedrivs ändamålsenligt. Granskningen omfattade samtliga fem nämnder samt kommunstyrelsen. Granskningen visade att samtliga nämnder arbetar med brukarundersökningar för att utvärdera och utveckla verksamheten. I synnerhet kommunstyrelsen, den humanistiska nämnden samt teknik- och service-nämnden genomförde brukarundersökningar bland nämndernas samtliga målgrupper. De övriga nämnderna täckte inte in alla sina målgrupper, vilket utmynnade i att revisorerna identifierade detta som ett förbättringsområde.

Med utgångspunkt i granskningen rekommenderade revisorerna att:

- ▶ Samtliga nämnder bör överväga möjligheten att låta externa marknadsundersökningsföretag genomföra undersökningarna för ökad kvalitetssäkring och objektivitet.
- ▶ Samtliga nämnder bör överväga bortfallsanalyser i de fall då brukarundersökningen har en svarsfrekvens på mindre än 50 procent.
- ▶ Humanistiska nämndens arbetsutskott bör se över möjligheten att rikta någon form av undersökning direkt till barn i förskoleklass och årskurs 1.
- ▶ Kultur- och fritidsutskottet bör överväga möjligheten att genomföra mer regelbundna och jämförbara undersökningar som vänder sig mot brukare av kommunens idrottsanläggningar samt besökare vid kommunens kulturevenemang.
- ▶ Vård- och omsorgsnämnden bör komplettera nuvarande brukarundersökningar med en undersökning som vänder sig mot brukare av sjukvård och hälsovård.
- ▶ Miljönämnden och samhällsbyggnadsnämnden bör sträva efter att genomföra brukarundersökningar riktade mot samtliga målgrupper.
- ▶ Kommunstyrelsen bör överväga hur målet om jämställdhet ska mätas.
- ▶ Kommunstyrelsen bör på ett bättre sätt, gentemot berörda, redovisa resultatet av de interna kundundersökningarna.

I nämndernas svar framkom medhåll till vissa rekommendationer och att de hade avvikande mening gällande andra.

### **2.2. Kommungemensamt arbete**

Det finns ingen central funktion inom kommunen som arbetar med kvalitetssäkring eller utveckling av brukarundersökningar. Undersökningar planeras och genomförs av respektive kontor. För närvarande arbetar kommunikationschefen på kommunkontoret med att ta fram ett e-verktyg som alla kommunverksamheter ska kunna använda sig av i syfte att samordna det tekniska utförandet av brukarundersökningar i kommunen.

Enligt kommunchefen är ett av syftena med brukarundersökningar att tjänstemän och politiker i kommunen ska kunna bedöma huruvida de lever upp till *Fastlagd kurs för Trosa kommuns anda*. Kommunen genomför också brukarundersökningar för att följa upp några av kommunstyrelsens mål. Kanslichefen på kommunkontoret upplever att det finns ett gott ägarskap hos fullmäktige, kommunstyrelsen och nämnderna och att de måna om att använda sig av resultaten i alla genomförda undersökningar när de presenteras kvartalsvis, vid delårsboks slut samt vid årsredovisningen.

Vartannat år genomförs SCB:s medborgarundersökning i kommunen. Senaste gången den genomfördes var 2015, vilket är femte gången i ordningen. Syftet med undersökningarna är att kommuninvånarnas behov ska stå i fokus och att kommunstyrelsen ska få underlag för prioritering och beslutsfattande samt kunna mäta måluppfyllelse på fullmäktigenivå. Fokus i SCB:s medborgarundersökning är att mäta hur nöjda kommuninvånare är att bo och leva i kommunen (Nöjd-Region-Index, NRI), hur nöjda de är med kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index, NMI) och medborgarnas möjligheter till inflytande i sin kommun (Nöjd-Inflytande-Index, NII). Undersökningarna uppges vara viktiga i kommunens kvalitetsarbete för att utveckla en attraktiv kommun med hållbar och stabil tillväxt. Under 2017 ska kommunen genomföra en ny medborgarundersökning i SCB:s regi.

Resultatet av SCB:s brukarundersökning används i olika utsträckning av alla nämnder och utskott. Kommunstyrelsens ekoutskott använder sig till exempel av resultaten för att mäta målet om att ligga bland tio i topp av kommunerna där medborgarna är nöjda med kommunens insatser för att kunna leva miljövänligt. På samma sätt följer ekoutskottet NRI, d.v.s. hur nöjd kommuninvånare är att leva och bo i kommunen, för att bedöma målet om att uppnå ett betygsindex på 8 av 10 på frågan om medborgarna har god tillgång till parker, grönområden och natur.

Flera av kommunens nämnder genomför brukarenkäter eller sammanställer olika former av jämförelsetal som publiceras i SKL:s *Öppna Jämförelser*. Kommunfullmäktige, kommunstyrelsen samt nämnderna i kommunen använder dessa för att jämföra sig med andra kommuner.

### **2.3. Kommunstyrelsen**

Utöver arbete med att analysera SCB:s medborgarundersökning genomför kommunkontoret framförallt internt riktade undersökningar. Det handlar bland annat om en medarbetarenkät med indikatorer för hållbart medarbetarengagemang (HME-index) och interna enkäter mot personal och förtroendevalda som en del i kommunens systematiska kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.

Kommunkontorets enhetschefer träffas regelbundet och alla resultat presenteras i denna grupp. Resultaten används för att mäta måluppfyllelse i årsredovisningen. Varje enhet arbetar med verksamhetsutveckling utifrån de resultat som berör deras egen enhet. Inför 2017 ämnar kommunkontoret öka sitt fokus på mål- och resultatuppfyllelse.

### **2.4. Humanistiska nämnden**

Humanistiska nämnden (HN) ansvarar över skolkontoret samt socialkontoret och styr således båda dessa verksamheter. Dessa redovisas i separata stycken nedan.

### **2.4.1. Skolkontoret**

På utbildningsområdet har kommunen under 2016 medverkat i genomförandet av Skolinspektionens enkäter. Enkäterna är en del av Skolinspektionens regelbundna tillsyn som kommer genomföras under VT 2017. Enkäterna är webbaserade och frivilliga och vänder sig till föräldrar, elever och personal i skolorna och förskolorna.

Utöver detta så har skolkontoret sedan ett par år tillbaka genomfört egna brukarenkäter för skolan och förskolan. Skolkontorets enkäter grundar sig på Skolinspektionens skol- och förskoleenkät för att på detta sätt kunna följa resultaten på årsbasis samt säkerställa kvalitén och måluppfyllelsen. Den förra tillsynen från Skolinspektionen skedde 2010 och nästa tillsyn ska ske under vårterminen 2017, vilket anses vara för långt emellan intervallerna. Av denna orsak har det beslutats att skolkontoret ska genomföra egna brukarundersökningar varje år. På detta sätt kan skolkontoret också justera och anpassa verksamheten utifrån de resultat de får och på så vis hålla rätt kurs. Undersökningen höstterminen 2016 genomfördes tillsammans med andra mätningar inom kommunen, såsom exempelvis mätningar av barnomsorgstid, tillgänglighet av service m.m., och mätmånaderna var oktober till november.

Skolkontoret utför även en brukarenkät som kallas för *Klassens/lärarens kvalitetsrapport* och består av ett antal frågor som riktar sig till lärare samt elever i åk 5 och åk 8. Frågorna baseras på SKL:s Öppna Jämförelser, som syftar till att kommuner ska lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten. Elevenkäterna genomförs i april varje år och syftar till att tillhandahålla resultat som kan granskas i relation till de mål som HN satt upp samt måluppfyllelsen vid bokslut. Förutom de sju frågor som är direkt relaterade till nämndens måluppfyllelse så ställs vanligtvis ett antal fler frågor i dessa elevenkäter, men det är dessa sju frågor som specifikt plockas ut och jämförs med HN:s mål.

Utöver detta så genomförs även verksamhetsenkäter på skol- och förskolenivå. Dessa enkäter ägs av enheterna och rapporteras inte till huvudmannen.

Inom skolverksamheten finns en grupp tjänstemän som jobbar specifikt med utvärderingar enligt ett uppsatt årshjul som är upprättad för att följa upp och utvärdera verksamheten. Gruppen består av förskolechefer och rektorer i kommunen. Denna grupp utvecklar skolkontorets egen enkät genom att analysera vad HN önskar få svar på enligt årets måldokument och utifrån förbättringsåtgärder. Till stöd för att utveckla enkäten tar gruppen hjälp av brukarna genom att bland annat dra nytta av utfall i elevsamtal men också genom synpunkter från föräldraråd på skolor och förskolor. Genom dessa processer bearbetas enkätfrågorna och en årlig handlingsplan utarbetas.

På skolkontorets arbetsplatsträffar så arbetar personalen sig igenom utfallen och analyserar svarsfrekvenser från enkäterna. Förskoleenkäterna har en betydligt högre grad av svarsfrekvens, mellan 80-100%, medan skolenkäterna har lägre svarsfrekvens. Orsaken till detta är enligt skolkontorets chef troligen att föräldrar med förskolebarn har tätare kontakt med förskoleverksamheten genom daglig hämtning och lämning vilket resulterar i mer engagerade föräldrar.

Brukarundersökningarna inom skol- och utbildningsområdet kvalitetssäkras bland annat genom brukarråden på förskolorna och skolorna och där skolkontoret regelbundet följer upp dessa. Likaledes arbetar skolkontoret aktivt med att generellt uppnå en hög svarsfrekvens i brukarenkäterna, och i synnerhet att förbättra svarsfrekvensen för skolenkäterna. Vidare följer skolkontorets grupp som specifikt arbetar med brukarundersökningar i skola och förskola



upp enkätfrågornas konstruktion under årshjulet för att på så sätt säkerställa formuleringarna samt ombesörja att nya frågor eller idéer omhändertas och arbetas in i undersökningarna. I enkäterna så återfinns även fritextfält vilket möjliggör för brukarna att komma med förslag eller andra synpunkter som skolkontoret kan fånga upp och ta vidare i framtida verksamhet. Utöver att mäta måluppfyllelse så är resultaten av förskole- och skolenkäten enligt skolkontoret en levande process där resultaten även används till de årliga utvärderingsdagarna med lärarna som sker under senvåren. Likaså använder sig lärarna av resultaten då de återkopplar detta in i verksamheten när skolterminen drar igång på hösten. Resultaten redovisas sedan till HN i augusti och september, och vissa nyckelfrågor redovisas till nämnden vid årsbokslut.

HN:s tillvägagångssätt är att använda de årliga resultaten från denna brukarenkät till att definiera nya, högre målsättningar för kommande år. Med andra ord så jobbar nämnden aktivt med en ambitionshöjning där målsättningen är att varje år förbättra sina resultat.

Skolkontoret använder resultaten från brukarundersökningarna hela arbetsåret, både i budgetprocessen inför kommande verksamhetsår, samt även vid delår- samt helårsbokslut. Då ett av målen för skolkontoret är att ständigt förbättra sin verksamhet så använder de sig av resultaten av undersökningarna för att försäkra sig om att de överträffar tidigare års resultat.

#### **2.4.2. Socialkontoret**

Bland alla nämnder är det endast humanistiska nämndens verksamhet inom individ- och familjeomsorg som i budget 2016 saknar specificerade mått och mätmetoder. Socialkontoret hade påbörjat arbetet med att konkretisera och förtydliga HN:s mål under 2015, men var vid budgetplaneringen inför 2016 inte i hamn med detta. Inför antagandet av budget 2017 var detta ännu inte fastställt. Socialkontoret hade formulerat sju verksamhetsmål för året, men resultatindikatorer var inte specificerade för att mäta måluppfyllelsen av dessa. Då dessa saknats har heller inte någon koppling mellan brukarundersökningar och mål kunnat fastställas.

HN har ett antal specifika mål som de satt upp för socialkontorets verksamhet och som följs upp med brukarundersökningar under året. Bland annat så deltar socialkontoret i SKL:s årliga brukarundersökning för individ- och familjeomsorg (IFO-undersökning). Undersökningen är en del av SKL:s Öppna Jämförelser. Undersökningen mäter fem kvalitetsområden: information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Socialkontoret delar ut enkäterna, som består av 12-15 frågor, till brukare som besöker individ- och familjeomsorgen. Svarsfrekvensen har varit god då brukare förväntas fylla i undersökningen på plats. Undersökningen finns också på flertalet språk vilket underlättar för kommunens alla medborgare, oavsett bakgrund. Däremot så har socialkontoret som sådant inte särdeles många besökare vilket resulterat i att endast ett 30-tal enkäter fylldes i under 2016.

IFO-undersökningarna som genomförts bygger på SKL:s frågor, men det finns utrymme för kommuner att lägga till egna frågor till enkäterna. Då socialkontoret genomför denna undersökning för andra året i rad så har de valt att inte revidera eller lägga till några frågor då de önskar se resultaten först. De överväger däremot att göra så kommande år. Socialkontoret inser svårigheten vad gäller formulering av enkätfrågor och understryker vikten av att hålla dem enkla och förståeliga för att vara användarvänliga samt i syfte att få tillräckligt hög svarsfrekvens. De betonar också vikten av återkoppling gentemot brukare efter genomförda undersökningar. Resultaten från IFO-undersökningen återkopplas i socialkontorets arbetsgrupp. De bearbetar svaren och vidtar åtgärder vid behov. Ser de resultat som sticker ut så

kan det föranleda åtgärder såsom vidareutbildning/ handledning av medarbetare eller förbättrade informationsinsatser.

Utöver detta så genomförs även en brukarundersökning som praktiskt genomförs av Nyköpings kommun. Detta då Trosa kommun sedan tre år har avtal med Nyköping angående köp av familjerådgivning och i det avtalet ingår en årlig uppföljning av brukares kundnöjdhet. Enkäten lämnas ut under en månads tid till alla som besöker familjerådgivningen. Undersökningen innehåller fem frågor om tillgänglighet, personalens kompetens, bemötandet osv. Resultaten har enligt chefen för socialkontoret varit mycket goda vilket gjort att de inte haft anledning att framföra några synpunkter på undersökningen eller efterfråga delaktighet i formulandet av frågorna.

Vidare har socialkontoret fört dialog med FoU-enheten i landstinget i Sörmland om att i framtiden genomföra en landstingsgemensam undersökning bland alla sina brukare i form av en standardenkät som delas ut efter avslutade insatser, oavsett om brukaren har besökt kontoret eller träffat tjänstemän i annat sammanhang. Inga konkreta åtgärder har vidtagits ännu.

Tidigare har socialkontoret begagnat sig av en extern aktör vid genomförandet av brukarundersökningar men detta har upphört. Dock ingår socialkontoret i SKL:s nätverk för brukarundersökningar.

Resultaten från andra undersökningar i kommunen, såsom tillgänglighetsundersökningar, delas med socialkontoret och resultaten tas upp på arbetsplatsmöten. Svaren från undersökningen som genomförs av Nyköpings kommun tar socialkontoret emot och rapporterar vidare till HN. Dessa resultat, liksom resultaten från IFO-undersökningen tas upp i årsrapporteringen till HN. Det har också hänt att socialkontoret framfört resultat som informationsärenden till nämnden. Enligt chefen för socialkontoret så har nämnden visat stort intresse för undersökningarna vad gäller bemötande och tillgänglighetsfrågor. Vidare finns även ett intresse och en öppenhet hos nämnden att socialkontoret ska utveckla undersökningarna framöver.

## **2.5. Vård- och omsorgsnämnden**

När det kommer till vård- och omsorgsområdet så genomförs varje år en brukarenkät i syfte att mäta kundnöjdhet, trygghet och kundernas självbestämmande. Frågorna som ingår i denna brukarundersökning är tagna bland annat från SCB:s, socialstyrelsens samt Kommunens Kvalitet i Korshets (KKiK) undersökningar.

Vård- och omsorgskontoret genomför även en brukarenkät som grundar sig på Socialstyrelsens undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" som är en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden som genomförs i alla Sveriges kommuner.

Vidare identifierade kontoret för fem år sedan behovet av att genomföra en brukarundersökning gentemot funktionshindrade inom LSS-verksamheten för att mäta kundnöjdhet, då en sådan saknades. Tidigare har det inte funnits enkäter i samma utsträckning som inom äldreomsorgen för målgruppen funktionshindrade, vilket ledde till att kontoret utvecklade en sådan. Detta område omfattas inte av SKL:s Öppna Jämförelser.

Då undersökningen även riktar sig till personer med förståndshandikapp har det varit av stor vikt att göra undersökningen användarvänlig samt lättbegriplig. Med hjälp av personal i verksamheten så har frågorna vid behov lästs upp och förklarats och brukaren har fått ange sitt svar genom att ringa in enkla och tydliga bilder. Med denna metodik har kontoret ombesörjt en hög svarsfrekvens bland brukarna och kundnöjdheten har befunnits vara stor.

Sedan revisorernas granskning av brukarundersökningar 2010 har vård- och omsorgskontoret genomfört ett internt arbete med att kvalitetssäkra brukarundersökningarna som kontoret genomför. En metod- och en kvalitetsutvecklare har utvecklat undersökningarna med fokus på att skapa en konsekvent metod samt säkerställa att resultaten är jämförbara mellan åren.

Resultaten från brukarundersökningarna, inklusive resultaten från SCB:s medborgarundersökning, följs upp på lednings- liksom enhetsnivå och förbättringsåtgärder vidtas vid behov. Då resultaten är starkt knutna till nämndens mål så vidtas åtgärder om kontoret funnit att resultaten sjunkit. Resultaten redovisas genom presentationer för vård- och omsorgsnämnden regelbundet under året. Vissa mått följs upp mer ingående av nämnden då de mäter mål som nämnden satt upp. I synnerhet frågor kring hur brukares självbestämmande, klagomål liksom bemötande samt hur verksamheten upplevs är av stor vikt för nämnden och följs upp noggrant. Vidare brukar vård- och omsorgskontoret skriva ett kort pressmeddelande i samband med att de fått resultaten, som också publiceras på kommunens hemsida. Dock publiceras inte resultaten från LSS-undersökningen på hemsidan p.g.a. sekretesskäl.

## **2.6. Samhällsbyggnadsnämnden**

Samhällsbyggnadskontoret tar del av SCB:s medborgarundersökning där bland annat utbud och möjligheter att hitta boende i kommunen utvärderas. Samhällsbyggnadskontoret använder sig av SBA:s och SKL:s NKI-undersökning för att undersöka kundnöjdhet utifrån en rad olika perspektiv inom samhällsbyggnadskontorets olika verksamheter. Exempelvis rör det sig om bygglov, miljötillsyn, serveringstillstånd och brandtillsyn. Bemötande- och attitydfrågor är av stor vikt och kontoret arbetar regelbundet med dessa frågeställningar för att förbättra effektiviteten, förkorta handläggningstiden och för att nå nämndens mål.

Tidigare har samhällsbyggnadskontoret genomfört en kundundersökning vartannat år som riktat sig till alla företagare som haft ärenden hos kontoret under det gångna året. Från och med 2016 ämnar samhällsbyggnadskontoret genomföra undersökningen varje år. Kontoret ämnar även komplettera med en brukarundersökning som riktar sig till privatpersoner som sökt bygglov under det gångna året. Detta med syfte att få en mer heltäckande bild, större svarsunderlag samt att kunna kvalitetssäkra resultaten bättre. Initialt skulle denna brukarundersökning ha genomförts under hösten 2016, men på grund av ett stort tryck med bland annat bygglovsansökningar så har kontoret inte mäktat med. Därav har planen förskjutits till efter sommaren 2017.

Kvalitetssäkring är en prioriterad uppföljningsfråga för samhällsbyggnadskontoret då de ser möjligheterna att lära inom och förbättra verksamheten. Resultaten redovisas vanligtvis per verksamhetsområde och analyseras av enhetschefer och medarbetare inom respektive enhet. Resultaten går systematiskt igenom när undersökningarna har genomförts men bearbetas även kontinuerligt under året då exempelvis åtgärder vidtagits samt när åtgärderna följs upp. Ett flertal konkreta åtgärder har vidtagits till följd av genomförda brukarundersökningar, exempelvis har information och kommunikation med medborgare setts över.

Enligt chefen för samhällsbyggnadskontoret så upplevs nämnderna som tveklöst engagerade och följer resultaten och de åtgärder som vidtagits.

## **2.7. Miljönämnden**

Miljökontoret deltar i SBA/SKL:s undersökning kring sammantagen servicefaktor och riktar sig till företag i kommunen för att undersöka deras upplevelse av service. Syftet med denna undersökning är att mäta huruvida Trosa kommun ligger i topp tio i jämförelse med landets kommuner vad gäller information, tillgänglighet, bemötande m.m., vilket är miljönämndens mål för 2016. Undersökningen genomförs årligen.

Generellt är underlaget vad gäller brukarundersökningar inom miljökontorets verksamhet mycket större än inom samhällsbyggnadsverksamheten. Detta säkerställer också en bättre kvalitet och tillförlitlighet i underlaget. Miljökontoret har även funnit att NKI-värdet varit synnerligen stabilt i kommunen under undersökningsåren till skillnad från samhällsbyggnadskontoret där variationerna har varit stora. Chefen för samhällsbyggnadskontoret, som även är chef över miljökontoret, konstaterar att resultaten från brukarundersökningarna inom miljöområdet har en stor igenkänningsfaktor vilket borgar för en god tillförlitlighet till resultaten.

Miljökontorets chef beskriver att kontoret arbetar aktivt med att kvalitetssäkra undersökningarna. Kontoret upplever själva att tillförlitligheten är hög och att de kan förlita sig på resultaten vid planering av förbättringsåtgärder.

Resultatet används som diskussionsunderlag inom respektive verksamhet som sedan vidtar förbättringsåtgärder. Resultaten presenteras även för miljönämnden vid delårs- samt årsbokslut. Enligt chefen för miljökontoret så har nämnden ett stort intresse för brukarundersökningarna samt resultaten då de är måna om att verksamheten ska uppfattas som professionell och rättssäker. Även fortsättningsvis önskar kontoret kunna jämföra sina resultat långsiktigt med andra kommuner på nationell basis, varför de kommer fortsätta på inslagen väg.

## **2.8. Kultur- och fritidsnämnden och teknik- och servicenämnden**

Kultur- och fritidsnämnden och teknik- och servicenämnden har ett gemensamt kontor; kultur-, fritids-, teknik- och servicekontoret, här förkortat KFTS. KFTS tar del av resultaten från SCB:s medborgarundersökning avseende kundnöjdhet inom fritidsaktiviteter och kulturliv, liksom trygghets- och nöjdhetsfaktorer vad gäller service och tillhandahållande av tjänster i kommunen. Då SCB:s medborgarundersökning endast sker vartannat år så har KFTS föreslagit att kundundersökningar ska göras årligen inom deras verksamhetsområde för att på så sätt bättre kunna följa upp verksamheten och måluppfyllelse. Vidare genomförs årligen ett antal brukarundersökningar utifrån respektive verksamhetsområde. Dessa undersökningar baseras på och är nedbrutna från kommunfullmäktiges mål. Syftet med brukarundersökningarna är att se om verksamheterna svarar upp mot de övergripande målen samt även att få svar på verksamhetsspecifika frågor som kontoret infogar i undersökningarna.

Kundundersökningarna brukar vanligtvis föreslås av KFTS som sedan för upp förslagen till de två nämnderna för beslut. Resultaten återrapporteras sedan till nämnderna vid varje årsbokslut. Enligt KFTS-chefen så finns det en frihet för kontoret att föreslå brukarundersökningar som sedan omsätts på verksamhetsnivå och bryts ned till mätbara frågeställningar.

KFTS olika verksamhetsgrenar genomför årligen två till tre brukarundersökningar. Dessa genomförs i slutet på varje år och resultaten redovisas vid årsbokslut. Brukarundersökningarna

fastställs i varje enhets verksamhetsplan. Exempelvis har biblioteksverksamheten i sin verksamhetsplan fastställt att de ska mäta kundnöjdhet med målet är att åtminstone 90% av biblioteksbesökarna ska vara nöjda med sin upplevelse. En kundnöjdhet om 90% är ett mål som genomsyrar alla brukarundersökningar som görs inom de olika verksamhetsgrenarna.

Teknik- och serviceverksamheten har främst interna kunder och genomför årligen kundundersökningar bland dessa. Exempelvis så genomförs en kundundersökning av kostenheten gentemot skolorna. Genom SCB:s medborgarundersökning så får verksamheten även resultat vartannat år rörande kundnöjdhet i den avgiftsfinansierade verksamheten (såsom tillhandahållande av vatten och avlopp och sophämtning) och i den skattefinansierade verksamheten (såsom trygghet och säkerhet i kommunen och nöjdhet vad gäller gator och vägar).

Under den tekniska enheten så genomförs även en kundundersökning av driftsentreprenören gentemot kommuninvånarna vad gäller kvalitet på gator och vatten.

Resultaten från de olika brukarundersökningarna analyseras och följs upp av varje enhetschef. Enhetschefen ansvarar för att undersökningarna även följs upp på enhetsnivå. Resultatet redovisas därefter till nämnderna tillsammans med förra årets resultat för att på så sätt bättre kunna jämföra förändring över tid.

KFTS arbetar kontinuerligt under året med resultaten från brukarundersökningarna då de arbetar parallellt med budgeten och verksamhetsplanen för kommande år, vilket gör att de regelbundet analyserar resultaten och väver in förslag på förbättringsåtgärder för verksamheterna.

Den största utmaningen för KFTS är de låga svarsfrekvenserna i brukarundersökningarna som resulterar i svårigheten att få statistiskt signifikanta svar. Orsaken till detta tros vara att brukarna anhopas av allt för många enkäter och därför väljer att inte svara på dem. I dagsläget finns ingen samordning av undersökningar inom kommunen. KFTS-kontoret har av denna anledning beslutat sig för att samordna sina undersökningar bättre, både när det kommer till interna undersökningar (d.v.s. mellan verksamheterna) liksom undersökningar till externa brukare.

Produktionschefen för KFTS är den som, tillsammans med ledningsgruppen, formulerar enkätfrågorna till de olika undersökningarna. De använder sig av målformuleringarna som bestämts på högre nivå och försöker bryta ned dessa till lämpliga enkätfrågor. Även kvalitetssäkring av undersökningarna utförs internt inom KFTS.

Över lag så upplever KFTS att KFN och TSN har ett stort engagemang vad gäller genomförandet av kundundersökningar i kommunen då kommunen är väldigt kundorienterad och önskar följa upp och förbättra sin verksamhet. Det finns också en lyhördhet från nämnderna vad gäller initiativ och förslag från KFTS och dess verksamheter när det kommer till utformandet av och genomförandet av kundundersökningar.

Stockholm, 2 mars 2016

Erika Beckman

Johan Perols

## **Källförteckning**

*Budget 2016 med flerårsplan 2017-2018, Trosa kommun.*

*Budget 2017 med flerårsplan 2018-2019, Trosa kommun.*

Enkät svar serviceenheten, 2016

Sammanställning kundenkät, familjerådgivningen Nyköping, 2016

Skolinspektionens hemsida

Skolinspektionens skolenkäter, Trosa kommun, HT 2016

Trivselenkät LSS, 2016