



Pressmeddelande Måndagen den 7 september 2015

Resultat från servicemätningen Insikt 2015

I arbetet med att skapa ett bättre företagsklimat har Varbergs kommun kontinuerligt deltagit i SKL:s servicemätning Insikt som en värdeområde för utvecklingen. Rapporten för Insikt 2015 offentliggörs idag.

Mätningen baseras på återkopplingar från de företagare som varit i kontakt med kommunen under 2014 och ger signaler på vad företagare är nöjda respektive missnöjda med i kommunens myndighetsutövning. Det totala resultatet på "Nöjd-Kund-Index" (NKI) landar på 63, vilket är under medelvärdet för samtliga deltagande kommuner som landar på 68. Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande, minst nöjda är de med effektivitet.

Då resultaten för serviceområdena jämförs med 2013 års resultat visas negativa tendenser. Samtliga sex områden ges ett lägre betyg i årets mätning. Företagarna i Varbergs kommun ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får serveringstillstånd med 75 och lägst NKI tilldelas brandtillsyn med 49.

- Räddningstjänsten Väst kommer i veckan att analysera materialet och se vilka åtgärder som vi behöver arbeta med, säger Klaus Heinsvig, ställföreträdande räddningschef på Räddningstjänsten Väst.

- Denna undersökning ger inte bara svar på vad företagarna är nöjda respektive mindre nöjda med. Den ger också svar på vilka serviceområden som är viktigast för helhetsbedömningen och vilka områden som vi måste prioritera i vårt förbättringsarbete, säger Jonas da Silva på avdelningen för strategisk utveckling i Varbergs kommun.

- Som en direkt följd av vår önskan att förbättra kommer vi att införa löpande insiktsmätningar för att kunna följa utvecklingen tättare.

I Varbergs kommun anser företagarna att kompetens, effektivitet och bemötande är viktigast.

- Vi har ett tydligt politiskt uppdrag att arbeta med ökad dialog mellan kommun och såväl företagare som invånare. Ett led i att utveckla servicen på dessa områden ytterligare är det arbete som nu genomförs för att utveckla en kundtjänst för att möta behovet av snabb, effektiv och kompetent service till invånare och företagare, säger Jonas da Silva.

För mer information, kontakta:

Jonas da Silva, kommunstyrelsens förvaltning, avdelningen strategisk utveckling, tel 072-150 23 98.

Klaus Heinsvig, stf räddningschef, Räddningstjänsten Väst, tel 070-379 23 36.