



Gentofte
Kommune

BORGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE I GENTOFTE BORGERSERVICE

RAPPORT FEBRUAR 2024

accessnordic

FORORD

ERFARINGER OG LÆRING FRA GENTOFTES BORGERSERVICE

Det har været spændende at sætte vores borgerservice under lup og blive klogere på borgernes tilfredshed med den service vi leverer samt at få adresseret læringspunkter til forbedring. Jeg glæder mig over resultaterne, og den generelle tilfredshed, der er med serviceniveauet, kvaliteten af mødet med os og de konkrete løsninger.

Men vi har potentiale til at gøre det endnu bedre. Derfor har vi allerede taget første skridt mod at styrke serviceoplevelsen. Vi har bl.a. indrettet lokalerne på en ny måde, så borgerne nemmere finder vej og kan få en mere diskret betjening. Vi styrker medarbejdernes kompetencer og øger fleksibiliteten. Samtidig har vi sat os et mål om, at endnu flere borgere booker tid til deres møde, for som undersøgelsen bekræfter, er der nemlig en sammenhæng mellem et booket møde og tilfredsheden. Det handler om, at vi både kan planlægge den rette bemanning og sikre, at alle borgere hurtigt og effektivt får ekspederet deres sag, samtidig med, at vi kan skabe en god ramme for fleksibilitet i opgaveløsningen og i bemanningen til gavn for medarbejderne.

Jeg er stolt af, at vi sammen tager godt imod borgerne, så de føler sig både velkomne og godt hjulpet.

Kasper Tange Jørgensen

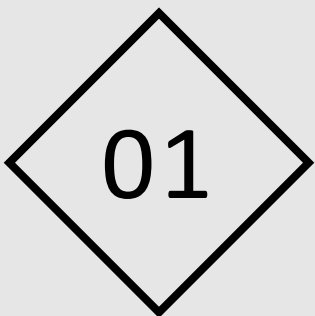
Afdelingschef Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration



INDHOLD

01 OM UNDERSØGELSEN	4
02 KONKLUSIONER & ANBEFALINGER	9
03 RESULTATER	17
04 OM AXCESS NORDIC	29





OM UNDERSØGELSEN

BAGGRUND

Gentofte Kommune ønsker de kommende år at intensivere arbejdet for at øge kvaliteten i mødet mellem borger og kommune. Gentofte Kommune vil sikre, at borgerne oplever nem adgang til service og kommunikation ved henvendelser personligt, telefonisk og når de betjener sig selv digitalt – samt at de får en hurtig og god sagsbehandling.

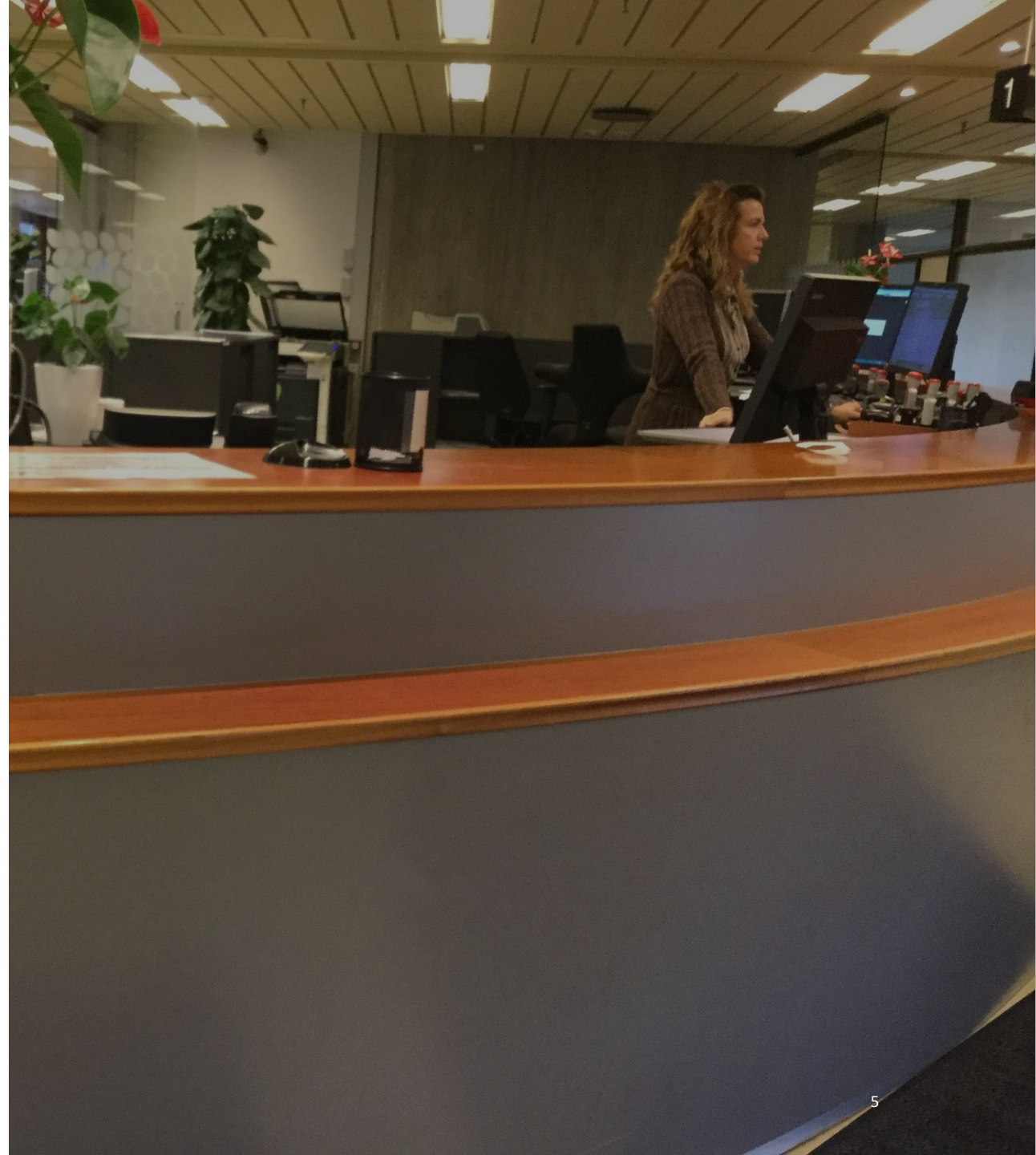
Gentofte Kommune har i den forbindelse valgt at gennemføre en borgertilfredshedsundersøgelse med fokus på servicen ved personlig betjening i Gentofte Borgerservice.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i samarbejde med Axxess Nordic (et teknologi- og konsulenthus) og FrontDesk (leverandør af Gentofte Kommunes kø- og aftalesystem) i perioden fra den 22. november 2023 til den 22. januar 2024.

FORMÅL

Borgertilfredshedsundersøgelsen vil fungere som ”baseline-måling” og har til formål at:

- Dokumentere borgeres tilfredshed med servicen ved personlig betjening i Gentofte Borgerservice
- Levere input til kommende strategiarbejde samt generelle forbedringstiltag
- Bringe den gode service frem i lyset
- Gøre det nemt for borgere at udtrykke deres holdninger og idéer til kommunen (borgerinddragelse)



MÅLGRUPPE

Undersøgelsens målgruppe er alle borgere, der er mødt op fysisk i Gentofte Borgerservice for at få personlig betjening (22.11.2023 - 22.01.2024).

METODE

1. Borgere er rekrutteret til undersøgelsen i forbindelse med online tidsbestilling eller på stander ved ankomst til Borgerservice.
2. Borgere, der har takket "ja" til at deltage i undersøgelsen, har modtaget et online spørgeskema udsendt via SMS. Borgerne har modtaget SMS'en 2 minutter efter endt betjening i Borgerservice.
3. Borgeres feedback er koblet til relevante data fra FrontDesk systemet - fx tidspunkt, ventetid, kø, kategori og betjeningstid.
4. Undersøgelsens resultater er løbende rapporteret i Axxess Nordics online rapporteringsplatform "Verint Experience Management".

Dertil har Axxess Nordic udarbejdet nærværende rapport med konklusioner, anbefalinger og understøttende resultater.



DATAGRUNDLAG

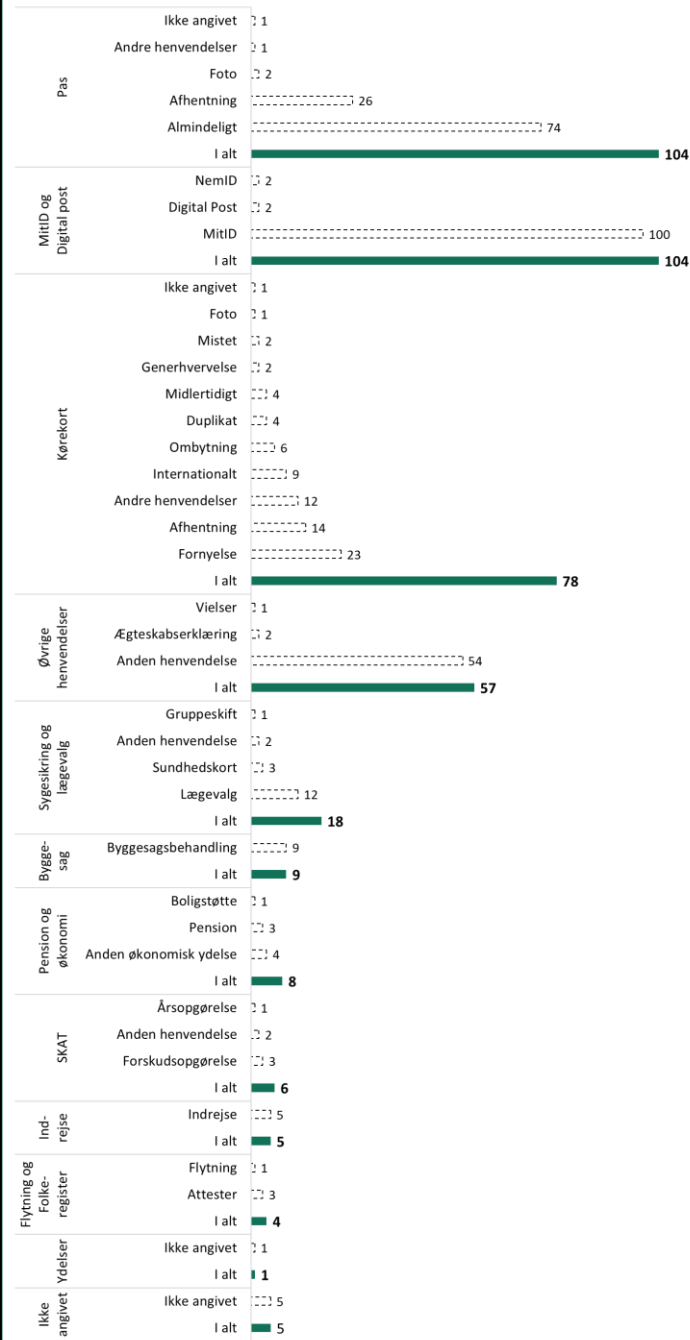
Fra den 22. november 2023 til den 22. januar 2024 har 5.360 borgere fået personlig betjening i Gentofte Borgerservice.

Heraf har 399 borgere valgt at deltage i undersøgelsen (7,4%).

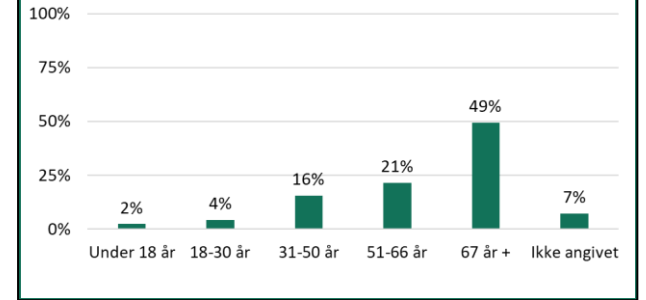
DELTAGERE

- 72% af deltagerne er betjent på køerne "Pas", "MitID og Digital post" og "Kørekort" (hhv. 26%, 26% og 20%).
- 14% af deltagerne er betjent på køen "Øvrige henvendelser".
- De resterende deltagere er betjent på andre køer - se graf til højre. NB: resultater for disse køer vil få begrænset opmærksomhed i denne rapport, da de pågældende resultater er svage tendenser qua få besvarelser pr. kø.
- 49% af deltagerne er 67 år eller derover. Kun 6% af deltagerne er under 18 år eller 18-30 år (hhv. 2% og 4%). De resterende deltagere er 31-50 år eller 51-66 år (hhv. 16% og 21%).
- 82% af deltagerne har angivet, at de bor i Gentofte Kommune. 10% af deltagerne har angivet, at de IKKE bor i Gentofte Kommune og 8% af deltagerne har ikke angivet bopæl.
- 43% af deltagerne har angivet, at de bookede en tid til Gentofte Borgerservice, inden de ankom. 53% af deltagerne har angivet, at de IKKE bookede en tid. De resterende deltagere har ikke angivet, om de bookede tid eller ej (5%).

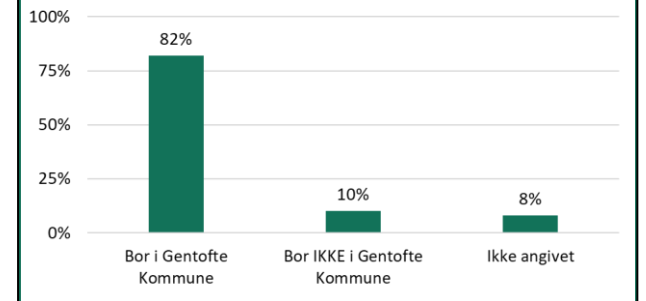
ANTAL DELTAGERE FORDELT PÅ KØER OG KATEGORIER



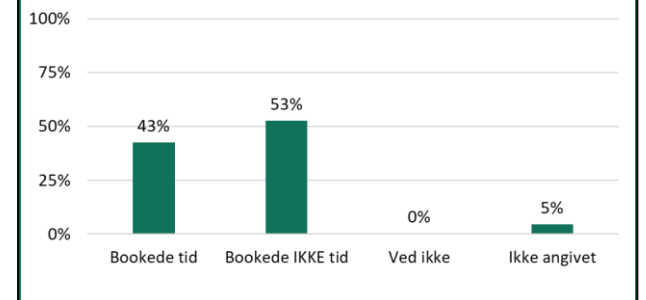
DELTAGERE FORDELT PÅ ALDERSGRUPPER



DELTAGERE FORDELT PÅ BOPÆL



DELTAGERE FORDELT PÅ BOOKEDE / BOOKEDE IKKE TID



SPØRGERAMME

1. OVERORDNET TILFREDSHED

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)

2. LØSNING

Fik du løst det, som du kom for? (Ja I Kun delvist I Nej)

3. IMØDEKOMMENHED

I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen var imødekommende? (1-10 skala)

4. KOMMUNIKATION

I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde? (1-10 skala)

5. OPLEVET VENTETID

Hvordan vil du vurdere ventetiden, inden du blev betjent af en medarbejder? For lang I Lidt lang, men acceptabel I Kort I Ingen ventetid

6. TIDSBESTILLING

6.1: Bookede du en tid til Gentofte Borgerservice, inden du ankom? (Ja I Nej I Ved ikke)

Hvis "Ja" i spg. 6.1 stilles spg. 6.2 og 6.3. Hvis "Nej" i spg. 6.1 stilles spg. 6.4.

6.2: Var det nemt at finde et tidspunkt, der passede dig? (Ja I Kun delvist I Nej)

6.3: Var det nemt at foretage selve bookingen? (Ja I Kun delvist I Nej I Ved ikke)

6.4: Hvorfor bookede du ikke en tid til Borgerservice? Jeg vidste ikke, at man kunne booke tider I Jeg kunne ikke finde en tid, der passede I Det var nemmere bare at møde op I Det var bøvlet at booke tid I Andet _____

7. WAY-FINDING

7.1: Var det tydeligt, hvor du skulle gå hen, da du ankom til Gentofte Rådhus? (Ja I Kun delvist I Nej)

7.2: Var det tydeligt, hvad du skulle gøre, da du ankom til Gentofte Borgerservice? (Ja I Kun delvist I Nej)

8. UDDYBENDE KOMMENTAR

Hvad var godt og mindre godt ved dit besøg i Gentofte Borgerservice _____ (åbent spørgsmål)

9. BAGGRUNDSPØRGSMÅL

9.1: Hvad er din alder? Under 18 år I 18-30 år I 31-50 år I 51-66 I 67 år+

9.2: Bor du i Gentofte Kommune (Ja I Nej – notér venligst, hvilken kommune du bor i _____)

10. OPFØLGNING

10.1: Må vi have lov til at kontakte dig igen, hvis vi har yderligere spørgsmål? (Ja I Nej)

10.2: Hver uge trækker vi lod om 2 biografbilletter. Vil du deltage i lodtrækningen? (Ja I Nej)

Hvis "Ja" i spg. 10.1 og/eller 10.2 bliver respondenter bedt om at indtaste e-mailadresse og telefonnummer. E-mailadresse er tvungen.

Note: De 10 overskrifter er ikke indsat i spørgeskemaet.



KONKLUSIONER & ANBEFALINGER

KONKLUSIONER

BORGERNES TILFREDSHED MED SERVICEN ER HØJ

Borgernes overordnet tilfredshed med servicen ved personlig betjening i Gentofte Borgerservice er høj og i gennemsnit på 8,4 ud af 10 mulige (22.11.2023 - 22.01.2024).

Hovedparten af borgerne i undersøgelsen (84%) er enten ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med servicen.

Borgerne bliver generelt mødt af imødekomende medarbejdere, der formår at udtrykke sig på en forståelig måde og undersøgelsen viser, at størstedelen af borgerne (82%) oplever at få løst det, som de kom for.

Hovedparten af borgerne (84%) oplever slet ingen eller kort ventetid fra de ankommer i Borgerservice til de betjenes af en medarbejder. Kun en mindre andel på 5% oplever, at ventetiden var ”for lang”.

Gentofte Kommune bør imidlertid være opmærksom på, at lidt mere end hver tiende borger i undersøgelsen (12%) udtrykker direkte utilfredshed med servicen i Gentofte Borgerservice.

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)	Gennemsnit	Meget tilfredse (svar 9-10)	Tilfredse (svar 7-8)	Indifferente (svar 5-6)	Utilfredse (svar 1-4)
	8,4 (n=387)	72%	12%	4%	12%

Undersøgelsen peger i øvrigt på, at:

- Tilfredsheden varierer relativt markant over tid (uge 47 – uge 4).
- Tilfredsheden er højere på torsdage og fredage end på ugens øvrige dage.
- Tilfredsheden er relativt stabil i løbet af åbningstiden – dog ses et enkelt negativt udsving fra kl. 14-16.
- Tilfredsheden er høj ved henvendelser vedrørende Pas (8,8), Kørekort (8,7) og MitID og Digital post (8,7).
- Tilfredsheden er markant lavere ved Øvrige henvendelser (7,1). NB: dette er ikke uventet, da ”Øvrige henvendelser” kan være mere komplekse og dækker over mange forskellige typer af henvendelser.
- Tilfredsheden er høj på tværs af aldersgrupper. De 67+ årige synes imidlertid at være noget mindre tilfredse med servicen end de øvrige aldersgrupper.
- Tilfredsheden er højere blandt de borgere, der booker tid til Borgerservice end blandt de borgere, der ikke booker tid.
- Tilfredsheden er markant højere ved ingen eller kort ventetid end ved lang ventetid.
- Tilfredsheden er lavere ved de helt korte ekspeditioner på under 1 minut end ved ekspeditioner med mere normale samt længere betjeningstider.
- Tilfredsheden er en smule højere blandt de borgere, der bor i Gentofte Kommune end blandt de borgere, der ikke bor i Gentofte Kommune.

Dertil er det væsentligt at bemærke, at Gentofte Borgerservice generelt skaber høj borgertilfredshed, når borgerne bliver mødt af imødekomende, kompetente og hjælpsomme medarbejdere, der finder en løsning på det, som borgerne kom for.

TIDSBESTILLING

Blot 45% af borgerne i undersøgelsen angiver, at de bookede en tid til Gentofte Borgerservice, inden de ankom. De resterende 55% bookede angiveligt ikke en tid.

Undersøgelsen viser desuden, at ”manglende tidsbestilling” er mest udbredt ved ”Øvrige henvendelser”. Her er det kun 16% af borgerne, der har booket en tid inden ankomst (MitID og Digital post: 58% | Kørekort: 51% | Pas: 47%).

Andelen af tidsbestillinger tyder i øvrigt på at være lavest:

- Blandt de 67+ årige
- På mandage og tirsdage (til dels også på fredage)
- I tidsrummet fra kl. 11 til kl. 16

NB: Der er ikke tegn på, at tidsbestilling er mere udbredt blandt besøgende fra andre kommuner eller omvendt blandt gentofteborgerne.

Den primære årsag til, at borgere ikke booker tid til Gentofte Borgerservice er, at ”det var nemmere bare at møde op” (62%).

De borgere, der booker en tid, har imidlertid nemt ved at finde et tidspunkt, der passer dem (84%) og langt de fleste har ingen problemer, når de foretager selve bookingen (92%).

Dertil bør det bemærkes, at borgere med tidsbestilling generelt oplever at blive betjent med det samme eller efter kort ventetid og de får oftere løst det, som de kom for i Gentofte Borgerservice.

WAY-FINDING

I undersøgelsen angiver 88% af borgerne, at det var tydeligt, hvor de skulle gå hen, da de ankom til Gentofte Rådhus. De resterende borgere finder det ”kun delvist” eller slet ikke tydeligt (hhv. 10% og 2%).

De 18-30 årige og 31-50 årige synes at have sværest ved at finde frem til Borgerservice (24% har udfordringer – svarende til knap hver fjerde borger). Dertil er der tegn på, at besøgende fra andre kommuner har større problemer med at finde Borgerservice end det er tilfældet for gentofteborgerne.

Ved ankomst til selve Borgerservice finder 87% af borgerne det tydeligt, hvad de skal gøre (10% ”kun delvist” og 3% slet ikke). NB: her er der ingen signifikante forskelle at spore på tværs af aldersgrupper og bopæl.



DE 67+ ÅRIGE

Da knap halvdelen af deltagerne i undersøgelsen (49%) er 67 år eller derover, er der sat ekstra fokus på denne delmålgruppe.

Størstedelen af de 67+ årige oplever, at medarbejderne er imødekomende og udtrykker sig på en forståelig måde og hovedparten oplever også at få løst det, som de kom for i Gentofte Borgerservice.

De fleste finder det er tydeligt, hvor de skal gå hen og hvad de skal gøre ved ankomst til hhv. Rådhuset og Borgerservice og størstedelen oplever at blive betjent med det samme eller efter kort ventetid.

Følgende bør imidlertid bemærkes:

- De 67+ årige er noget mindre tilfredse med servicen end de øvrige aldersgrupper.
- En stor andel af de 67+ årige booker ikke tid til Borgerservice (61%) – primært fordi "det er nemmere bare at møde op" (69%).
- Blandt de, der booker en tid, har 89% nemt ved at finde et tidspunkt, der passer dem, mens 90% har nemt ved at foretage selve bookingen.
- 67+ årige med tidsbestilling er mere tilfredse med servicen end 67+ årige uden tidsbestilling.
- De 67+ årige oplever, at ventetiden er længere end de øvrige aldersgrupper.
- Den hyppigste henvendelsesårsag er MitID og Digital post (30%). Dernæst følger Pas (20%), Øvrige henvendelser (17%) og Kørekort (16%).
- De 67+ årige bliver primært betjent på mandage (25%), onsdage (21%) og torsdage (26%) og i tidsrummet fra kl. 10 til 12 (43%).

ANBEFALINGER

På baggrund af undersøgelsens resultater og konklusioner anbefaler Axxess Nordic følgende initiativer, som forventes at bidrage positivt til, at Gentofte Kommune fremover kan fastholde og evt. forbedre den i forvejen høje borgertilfredshed ved personlig betjening i Gentofte Borgerservice.

1. FORTSÆT DET GODE ARBEJDE I BORGERSERVICE

Gentofte Kommune bør først og fremmest fortsætte det gode arbejde, der i dag pågår i Gentofte Borgerservice.

Hovedparten af borgerne er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med servicen. De bliver mødt af imødekommende og kompetente medarbejdere, der kommunikerer klart og tydeligt og generelt formår at løse det, som borgerne kommer for. Dette er – naturligt nok – afgørende for en positiv oplevelse af besøget i Gentofte Borgerservice.

Når borgere oplever at blive taget godt imod af en imødekommende medarbejder, vil de typisk også være mere forstående over for eventuelle udfordringer under selve betjeningen.

”Jeg oplevede en glad, humoristisk og imødekommende medarbejder.

Gik fra Borgerservice med et kæmpe smil på læberne.”

Citat: Meget tilfreds borger.

”Jeg blev mødt af en yderst venlig og kompetent medarbejder.

Følte mig meget lettet og fik løst mit problem.”

Citat: Meget tilfreds borger.





2. FOKUS PÅ ENSARTET SERVICE I LØBET AF UGEN, GENNEM HELE ÅBNINGSTIDEN OG PÅ TVÆRS AF HENVENDELSESÅRSAGER

Undersøgelsen peger på, at borgernes overordnet tilfredshed med servicen varierer i løbet af ugen (den er højere på torsdage og fredage end på ugens øvrige dage) samt at tilfredsheden tager et dyk i tidsrummet fra kl. 14-16.

Dertil er der tegn på, at den overordnet tilfredshed med servicen er markant lavere ved "Øvrige henvendelser" end ved henvendelser vedrørende "Pas", "Kørekort" og "MitID og Digital post".

Gentofte Kommune bør derfor være nysgerrige på, om servicen kan forbedres på ugens første tre dage, i tidsrummet fra kl. 14-16 og ved "Øvrige henvendelser".

En række interessante indsigter og mønstre kan formentlig tilvejebringes via analyse af rene FrontDesk data.

Hertil kan Gentofte Kommune undersøge, om den lavere tilfredshed ved "Øvrige henvendelser" eventuelt er forbundet med medarbejdernes viden og kompetencer. Er de klædt godt nok på til at håndtere disse typer af henvendelser?

Som supplement til ovenstående kan Gentofte Kommune interviewe de borgere, der i undersøgelsen har sagt ja til at blive kontaktet med opfølgende spørgsmål. 38 borgere betjent på køen "Øvrige henvendelser" har givet samtykke hertil.

3. FOKUS PÅ TIDSBESTILLING

Undersøgelsen viser, at tidsbestilling er afgørende for borgernes overordnet tilfredshed med servicen i Gentofte Borgerservice.

- De borgere, der booker en tid til Borgerservice inden ankomst, er noget mere tilfredse med servicen end de borgere, der ikke booker en tid.
- Borgere med tidsbestilling oplever generelt at blive betjent med det samme eller efter kort ventetid.
- De borgere, der bliver betjent med det samme eller kun oplever kort ventetid, er markant mere tilfredse med servicen end de borgere, der oplever lang ventetid.

Axcess Nordic anbefaler derfor, at Gentofte Kommune arbejder på at få flere borgere til at booke tid til Borgerservice. I den forbindelse er det naturligvis nærliggende at overveje, om tidsbestilling bør være obligatorisk ved alle eller udvalgte henvendelsestyper.

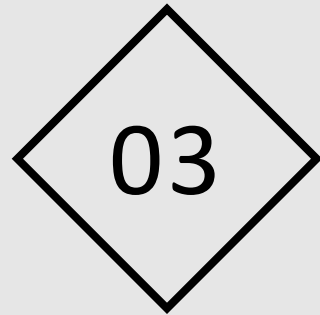
Inspiration til det videre arbejde samt mulige gevinster ved tidsbestilling findes her: [Obligatorisk tidsbestilling i Greve](#) | [Negativ ventetid i København](#)

NB: Manglende tidsbestilling synes at være mest udbredt blandt de ældste borgere på 67 år eller derover samt ved "Øvrige henvendelser".



”Kom til før tid, eksekverede 2 bookinger om kørekort på en gang af meget venlig og behjælpelig medarbejder og var færdig før vores bestilte tid. Wauw!!!”

Citat: Meget tilfreds borger.



RESULTATER

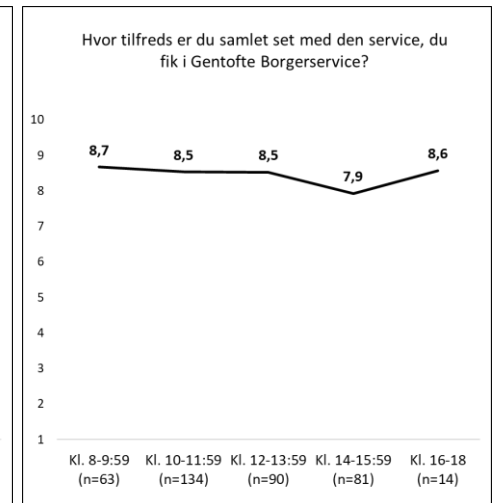
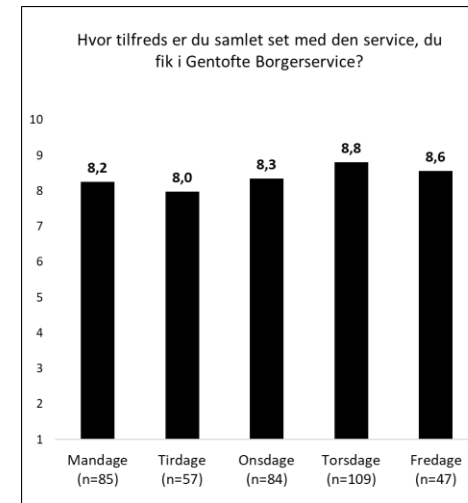
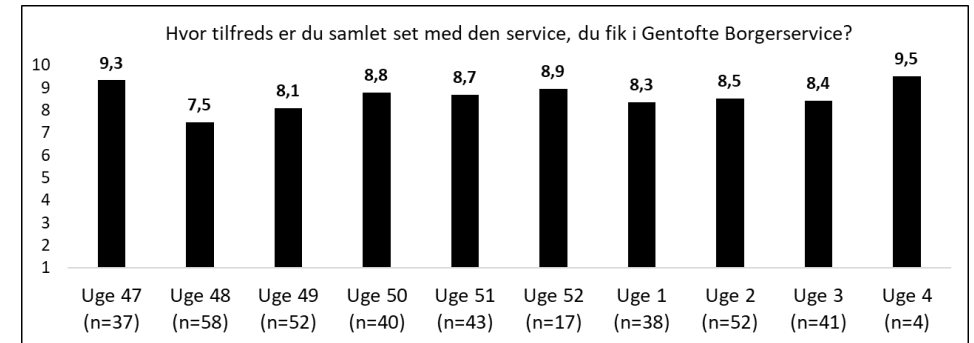
OVERBLIK

OVERORDNET TILFREDSHED: Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)	Gennemsnit	Meget tilfreds (svar 9-10)	Tilfreds (svar 7-8)	Indifferent (svar 5-6)	Utilfreds (svar 1-4)
	8,4	72%	12%	4%	12%
LØSNING: Fik du løst det, som du kom for?	Ja	Kun delvist		Nej	
	82%	12%		6%	
IMØDEKOMMENHED: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen var imødekommende? (1-10 skala)	Gennemsnit	I høj grad (svar 9-10)	I nogen grad (svar 7-8)	Hverken / eller (svar 5-6)	I lav grad (svar 1-4)
	9,2	82%	8%	3%	5%
KOMMUNIKATION: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde? (1-10 skala)	Gennemsnit	I høj grad (svar 9-10)	I nogen grad (svar 7-8)	Hverken / eller (svar 5-6)	I lav grad (svar 1-4)
	9,3	84%	10%	3%	3%
OPLEVET VENTETID: Hvordan vil du vurdere ventetiden, inden du blev betjent af en medarbejder?	Ingen ventetid	Kort	Lidt lang, men acceptabel	For lang	
	38%	46%	11%	5%	
TIDSBESTILLING: Bookede du en tid til Gentofte Borgerservice, inden du ankom?	Ja	Nej		Ved ikke	
	45%	55%		0%	
- Var det nemt at finde et tidspunkt, der passede dig?	Ja	Kun delvist		Nej	
	84%	12%		4%	
- Var det nemt at foretage selve bookingen?	Ja	Kun delvist		Nej	
	92%	6%		3%	
- Hvorfor bookede du ikke en tid til Borgerservice?	Det var nemmere bare at møde op	Andet	Jeg vidste ikke, at man kunne booke en tid	Jeg kunne ikke finde en tid, der passede	Det var bøvlet at booke tid
	62%	17%	10%	7%	4%
WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvor du skulle gå hen, da du ankom til Gentofte Rådhus?	Ja	Kun delvist		Nej	
	88%	10%		2%	
WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvad du skulle gøre, da du ankom til Gentofte Borgerservice?	Ja	Kun delvist		Nej	
	87%	10%		3%	

OVERORDNET TILFREDSHED

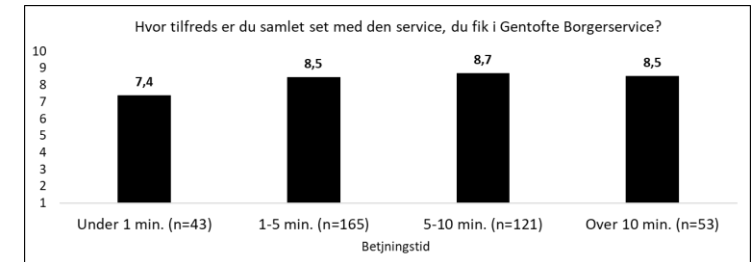
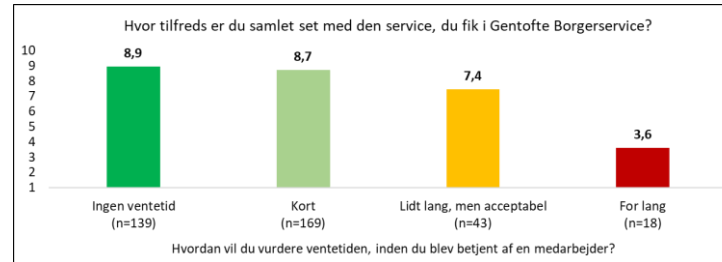
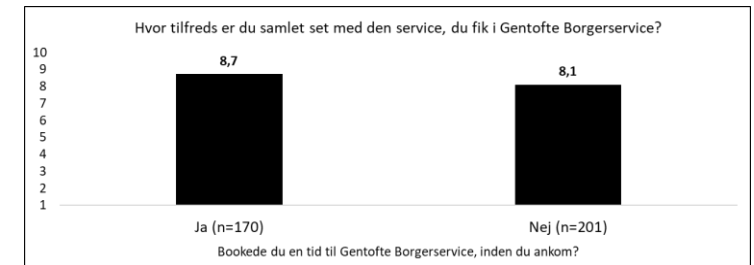
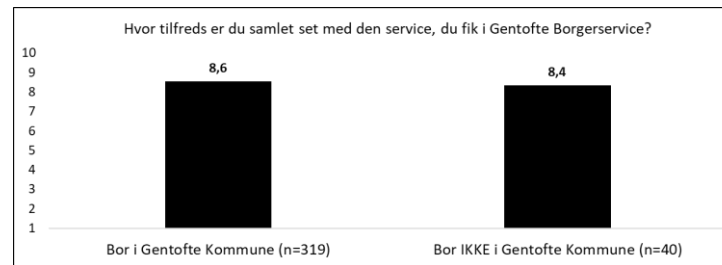
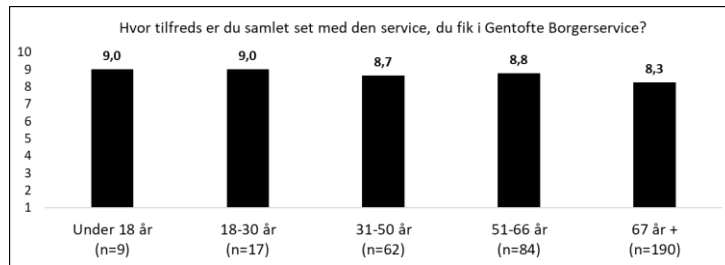
KØ, UGER, UGEDAGE OG TIDSPUNKT PÅ DAGEN

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)					
Kø	Gennemsnit	Meget tilfredse (svar 9-10)	Tilfredse (svar 7-8)	Indifferente (svar 5-6)	Utilfredse (svar 1-4)
Flytning og Folkeregister (n=4)	10,0	100%	0%	0%	0%
Ydelser (n=1)	10,0	100%	0%	0%	0%
Byggesag (n=9)	9,1	89%	0%	11%	0%
Pas (n=101)	8,8	76%	12%	5%	7%
MitID og Digital post (n=100)	8,7	79%	8%	2%	11%
Kørekort (n=77)	8,7	78%	10%	3%	9%
Pension og økonomi (n=7)	8,6	43%	57%	0%	0%
Samlet (n=387)	8,4	72%	12%	4%	12%
Ikke angivet (n=5)	8,2	80%	0%	0%	20%
Indrejse (n=5)	7,8	60%	20%	0%	20%
SKAT (n=5)	7,4	40%	40%	0%	20%
Sygesikring og lægevalg (n=16)	7,2	56%	13%	6%	25%
Øvrige henvendelser (n=57)	7,1	49%	19%	7%	25%



OVERORDNET TILFREDSHED

ALDER, BOPÆL, TIDSBESTILLING, LØSNING, OPLEVET VENTETID, BETJENINGSTID



OVERORDNET TILFREDSHED

OVERBLIK OVER RESULTATER PR. KØ OG KATEGORI

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)		
Kø	Kategori	Gennemsnit
Flytning og Folkeregister	Samlet (n=4)	10,0
	Attester (n=3)	10,0
	Flytning (n=1)	10,0
Ydelser	Samlet (n=1)	10,0
	Ikke angivet (n=1)	10,0
Byggesag	Samlet (n=9)	9,1
	Byggesagsbehandling (n=9)	9,1
Pas	Samlet (n=101)	8,8
	Andre henvendelser (n=1)	10,0
	Foto (n=2)	10,0
	Ikke angivet (n=1)	10,0
	Almindeligt (n=73)	9,0
	Afhentning (n=24)	8,0
MitID og Digital post	Samlet (n=100)	8,7
	NemID (n=2)	10,0
	Digital Post (n=2)	9,5
	MitID (n=96)	8,7
Kørekort	Samlet (n=77)	8,7
	Duplikat (n=4)	10,0
	Foto (n=1)	10,0
	Generhvervelse (n=2)	10,0
	Mistet (n=2)	10,0
	Ikke angivet (n=1)	10,0
	Internationalt (n=9)	9,9
	Fornyelse (n=23)	8,7
	Afhentning (n=13)	8,6
	Ombytning (n=6)	8,5
	Midlertidigt (n=4)	7,8
	Andre henvendelser (n=12)	7,2

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (1-10 skala)		
Kø	Kategori	Gennemsnit
Pension og økonomi	Samlet (n=7)	8,6
	Anden økonomisk ydelse (n=4)	8,8
	Pension (n=3)	8,3
Ikke angivet	Samlet (n=5)	8,2
	Ikke angivet (n=5)	8,2
Indrejse	Samlet (n=5)	7,8
	Indrejse (n=5)	7,8
SKAT	Samlet (n=5)	7,4
	Årsopgørelse (n=1)	10,0
	Forskudsopgørelse (n=3)	8,3
	Anden henvendelse (n=1)	2,0
Sygesikring og lægevalg	Samlet (n=16)	7,2
	Anden henvendelse (n=2)	9,0
	Lægevalg (n=11)	7,6
	Sundhedskort (n=2)	6,0
	Gruppeskift (n=1)	1,0
Øvrige	Samlet (n=57)	7,1
	Ægteskabserklæring (n=2)	10,0
	Vielser (n=1)	9,0
	Anden henvendelse (n=54)	7,0

Note: Borgernes overordnet tilfredshed med servicen ved personlig betjening i Gentofte Borgerservice er i gennemsnit på 8,4 ud af 10 mulige.

LØSNING

KØ, UGEDAGE, TIDSPUNKT PÅ DAGEN, ALDER, BOPÆL, TIDSBESTILLING OG BETJENINGSTID

Fik du løst det, som du kom for?			
Kø	Ja	Kun delvist	Nej
Ikke angivet (n=5)	100%	0%	0%
Kørekort (n=77)	92%	4%	4%
Pas (n=102)	89%	8%	3%
MitID og Digital post (n=102)	86%	10%	4%
Samlet (n=392)	82%	12%	6%
Flytning og Folkeregister (n=4)	75%	25%	0%
Indrejse (n=4)	75%	0%	25%
Øvrige henvendelser (n=57)	68%	18%	14%
Sygesikring og lægevalg (n=18)	61%	17%	22%
Pension og økonomi (n=7)	57%	43%	0%
Byggesag (n=9)	56%	44%	0%
SKAT (n=6)	50%	50%	0%
Ydelser (n=1)	0%	100%	0%

Fik du løst det, som du kom for?			
UGEDAGE	Ja	Kun delvist	Nej
Mandage (n=86)	80%	12%	8%
Tirsdage (n=57)	84%	9%	7%
Onsdage (n=85)	85%	7%	8%
Torsdage (n=109)	82%	16%	3%
Fredage (n=50)	80%	16%	4%
TIDSPUNKT PÅ DAGEN	Ja	Kun delvist	Nej
Kl. 8-9:59 (n=63)	90%	10%	0%
Kl. 10-11:59 (n=139)	78%	14%	8%
Kl. 12-13:59 (n=89)	84%	10%	6%
Kl. 14-15:59 (n=82)	82%	11%	7%
Kl. 16-18 (n=14)	79%	14%	7%
ALDER	Ja	Kun delvist	Nej
Under 18 år (n=9)	89%	0%	11%
18-30 år (n=17)	88%	12%	0%
31-50 år (n=62)	82%	13%	5%
51-66 år (n=85)	85%	7%	8%
67 år + (n=193)	83%	13%	4%
BOPÆL	Ja	Kun delvist	Nej
Bor i Gentofte Kommune (n=323)	83%	12%	5%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=40)	95%	3%	3%
TIDSBESTILLING	Ja	Kun delvist	Nej
Bookede tid (n=168)	87%	7%	6%
Bookede IKKE tid (n=208)	79%	15%	5%
BETJENINGSTID	Ja	Kun delvist	Nej
Under 1 min. (n=46)	67%	15%	17%
1-5 min. (n=165)	86%	10%	4%
5-10 min. (n=121)	86%	11%	3%
Over 10 min. (n=55)	75%	18%	7%

TIDSBESTILLING

KØ, ALDER, BOPÆL, UGEDAGE OG TIDSPUNKT PÅ DAGEN

Bookede du en tid til Gentofte Borgerservice, inden du ankom?			
Kø	Ja	Nej	Ved ikke
Indrejse (n=4)	75%	25%	0%
Byggesag (n=9)	67%	33%	0%
MitID og Digital post (n=95)	58%	42%	0%
Kørekort (n=76)	51%	49%	0%
Pas (n=100)	47%	52%	1%
Samlet (n=381)	45%	55%	0%
Ikke angivet (n=5)	40%	60%	0%
SKAT (n=6)	33%	67%	0%
Sygesikring og lægevalg (n=17)	29%	71%	0%
Pension og økonomi (n=7)	29%	71%	0%
Øvrige henvendelser (n=57)	16%	84%	0%
Flytning og Folkeregister (n=4)	0%	100%	0%
Ydelser (n=1)	0%	100%	0%

Bookede du en tid til Gentofte Borgerservice, inden du ankom?			
ALDER	Ja	Nej	Ved ikke
Under 18 år (n=9)	78%	22%	0%
18-30 år (n=17)	59%	41%	0%
31-50 år (n=62)	55%	45%	0%
51-66 år (n=85)	49%	51%	0%
67 år + (n=197)	39%	61%	1%
BOPÆL	Ja	Nej	Ved ikke
Bor i Gentofte Kommune (n=327)	45%	54%	0%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=40)	45%	55%	0%
UGEDAGE	Ja	Nej	Ved ikke
Mandage (n=85)	40%	60%	0%
Tirsdage (n=56)	41%	59%	0%
Onsdage (n=81)	48%	52%	0%
Torsdage (n=105)	48%	51%	1%
Fredage (n=49)	45%	55%	0%
TIDSPUNKT PÅ DAGEN	Ja	Nej	Ved ikke
Kl. 8-8:59 (n=25)	68%	32%	0%
Kl. 9-9:59 (n=37)	62%	38%	0%
Kl. 10-10:59 (n=66)	59%	39%	2%
Kl. 11-11:59 (n=68)	41%	59%	0%
Kl. 12-12:59 (n=42)	10%	90%	0%
Kl. 13-13:59 (n=45)	38%	62%	0%
Kl. 14-14:59 (n=55)	44%	56%	0%
Kl. 15-15:59 (n=26)	35%	65%	0%
Kl. 16-16:59 (n=9)	67%	33%	0%
Kl. 17-18 (n=3)	33%	67%	0%

TIDSBESTILLING

IFT. UDVALGTE MÅLEPARAMETRE

Udvalgte måleparametre	Bookede du en tid til Gentofte Borgerservice, inden du ankom?	
	Ja	Nej
Overordnet tilfredshed: Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice?	8,7	8,1
Imødekommenhed: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen var imødekommende?	9,2	9,1
Kommunikation: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde?	9,4	9,1
Løsning: Fik du løst det, som du kom for?	87% svarer "ja"	79% svarer "ja"
Oplevet ventetid: Hvordan vil du vurdere ventetiden, inden du blev betjent af en medarbejder?	Ingen ventetid: 54% Kort: 39% Lidt lang, men acceptabel: 4% For lang: 2%	Ingen ventetid: 25% Kort: 51% Lidt lang, men acceptabel: 17% For lang: 7%

DE 67+ ÅRIGE

Henvendelsesårsager

Den hyppigste henvendelsesårsag blandt de 67+ årige tyder på at være "MitID og Digital post". Dernæst følger "Pas", "Øvrige henvendelser" og "Kørekort".

MitID og Digital post	Pas	Øvrige henvendelser	Kørekort	Sygesikring og lægevalg	Byggesag	Pension og økonomi	SKAT	Flytning og Folkeregister
30%	20%	17%	16%	7%	3%	3%	3%	1%

Tidsbestilling

"Blot" 39% af de 67+ årige angiver, at de bookede en tid til Gentofte Borgerservice, inden de ankom. De resterende 61% angiver, at de IKKE bookede en tid.

Ugedage og tidspunkt på dagen

De 67+ årige bliver oftest betjent på mandage, onsdage og torsdage og i tidsrummet fra kl. 10 til 12.

Mandage	Tirsdage	Onsdage	Torsdage	Fredage
25%	15%	21%	26%	13%

Kl. 8-8:59	Kl. 9-9:59	Kl. 10-10:59	Kl. 11-11:59	Kl. 12-12:59	Kl. 13-13:59	Kl. 14-14:59	Kl. 15-15:59	Kl. 16-luk
4%	7%	20%	23%	12%	15%	12%	6%	1%

Overordnet tilfredshed

Den overordnede tilfredshed med servicen er høj og i gennemsnit på 8,3 ud af 10 mulige.

Størstedelen af de 67+ årige er enten "meget tilfredse" eller "tilfredse" med servicen (81%).

Det tyder imidlertid på, at de 67+ årige er noget mindre tilfredse med servicen end de øvrige aldersgrupper (se side 20).

Hvor tilfreds er du samlet set med den service, du fik i Gentofte Borgerservice? (n=190)					
Alder	Gennemsnit	Meget tilfredse (svar 9-10)	Tilfredse (svar 7-8)	Indifferent (svar 5-6)	Utilfredse (svar 1-4)
67 år +	8,3	68%	13%	5%	14%

Øvrige måleparametre

- 83% oplever at få løst det, som de kom for
- 91% oplever i nogen eller høj grad, at medarbejderen var imødekommende
- 94% oplever i nogen eller høj grad, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde
- 81% oplever ingen eller kort ventetid - blot 5% oplever en "for lang" ventetid
- 89% af dem, der booker en tid, har nemt ved at finde et tidspunkt, der passer dem
- 90% af dem, der booker en tid, har nemt ved at foretage selve bookingen
- 69% af dem, der IKKE booker en tid, finder det nemmere bare at møde op
- 91% mener, at det var tydeligt, hvor de skulle gå hen, da de ankom til Gentofte Rådhus
- 86% mener, at det var tydeligt, hvad de skulle gøre, da de ankom til Borgerservice

De 67+ årige, der booker tid til Borgerservice, synes i øvrigt at være mere tilfredse med servicen end dem, der ikke booker tid (hhv. 8,5 og 8,1 ud af 10 mulige).

DE 67+ ÅRIGE

LØSNING: Fik du løst det, som du kom for? (n=193)	Ja		Kun delvist		Nej	
	83%		13%		4%	
IMØDEKOMMENHED: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen var imødekommende? (n=191)	Gennemsnit	I høj grad (svar 9-10)	I nogen grad (svar 7-8)	Hverken / eller (svar 5-6)	I lav grad (svar 1-4)	
	9,1	85%	6%	4%	6%	
KOMMUNIKATION: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde? (n=178)	Gennemsnit	I høj grad (svar 9-10)	I nogen grad (svar 7-8)	Hverken / eller (svar 5-6)	I lav grad (svar 1-4)	
	9,2	83%	11%	3%	3%	
OPLEVET VENTETID: Hvordan vil du vurdere ventetiden, inden du blev betjent af en medarbejder? (n=193)	Ingen ventetid		Kort	Lidt lang, men acceptabel		For lang
	36%		45%	14%		5%
TIDSBESTILLING: Bookede du en tid til Gentoftte Borgerservice, inden du ankom? (n=197)	Ja			Nej		
	39%			61%		
- Var det nemt at finde et tidspunkt, der passede dig? (n=75)	Ja		Kun delvist		Nej	
	89%		8%		3%	
- Var det nemt at foretage selve bookingen? (n=64)	Ja		Kun delvist		Nej	
	90%		6%		4%	
- Hvorfor bookede du ikke en tid til Borgerservice? (n=119)	Det var nemmere bare at møde op	Andet	Jeg vidste ikke, at man kunne booke en tid	Det var bøvlet at booke tid	Jeg kunne ikke finde en tid, der passede	
	69%	15%	9%	4%	3%	
WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvor du skulle gå hen, da du ankom til Gentoftte Rådhus? (n=193)	Ja		Kun delvist		Nej	
	91%		6%		3%	
WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvad du skulle gøre, da du ankom til Gentoftte Borgerservice? (n=177)	Ja		Kun delvist		Nej	
	86%		9%		5%	

ØVRIGE RESULTATER

IMØDEKOMMENHED: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen var imødekommende?					
ALDER	Under 18 år (n=9)	18-30 år (n=17)	31-50 år (n=62)	51-66 år n=85)	67 år + (n=191)
Gennemsnit	8,8	9,4	9,2	9,3	9,1
BOPÆL	Bor i Gentofte Kommune (n=321)			Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=40)	
Gennemsnit	9,2			9,3	
OPLEVET VENTETID	Ingen ventetid (n=138)	Kort (n=173)	Lidt lang, men acceptabel (n=43)	For lang (n=18)	
Gennemsnit	9,5	9,3	8,7	6,1	
BETJENINGSTID	Under 1 min. (n=38)	1-5 min. (n=150)	5-10 min. (n=111)	Over 10 min. (n=52)	
Gennemsnit	8,2	9,3	9,3	9,4	

KOMMUNIKATION: I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen udtrykte sig på en forståelig måde?					
ALDER	Under 18 år (n=8)	18-30 år (n=17)	31-50 år (n=59)	51-66 år n=80)	67 år + (n=178)
Gennemsnit	8,8	9,8	9,3	9,4	9,2
BOPÆL	Bor i Gentofte Kommune (n=303)			Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=36)	
Gennemsnit	9,3			9,6	
OPLEVET VENTETID	Ingen ventetid (n=133)	Kort (n=165)	Lidt lang, men acceptabel (n=35)	For lang (n=17)	
Gennemsnit	9,6	9,4	9,0	5,8	
BETJENINGSTID	Under 1 min. (n=38)	1-5 min. (n=150)	5-10 min. (n=111)	Over 10 min. (n=52)	
Gennemsnit	8,1	9,5	9,3	9,5	

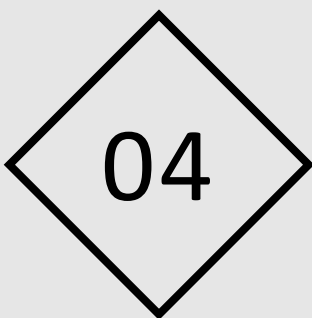
OPLEVET VENTETID: Hvordan vil du vurdere ventetiden, inden du blev betjent af en medarbejder?				
ALDER	Ingen ventetid	Kort	Lidt lang, men acceptabel	For lang
Under 18 år (n=9)	56%	33%	11%	0%
18-30 år (n=17)	35%	65%	0%	0%
31-50 år (n=62)	55%	34%	8%	3%
51-66 år (n=85)	31%	56%	11%	2%
67 år + (n=193)	36%	45%	14%	5%
BOPÆL	Ingen ventetid	Kort	Lidt lang, men acceptabel	For lang
Bor i Gentofte Kommune (n=234)	36%	49%	12%	4%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=39)	62%	31%	5%	3%
UGEDAG	Ingen ventetid	Kort	Lidt lang, men acceptabel	For lang
Mandage (n=84)	40%	39%	13%	7%
Tirsdage (n=55)	42%	40%	9%	9%
Onsdage (n=81)	35%	51%	11%	4%
Torsdage (n=105)	39%	45%	15%	1%
Fredage (n=48)	31%	56%	4%	8%
TIDSPUNKT PÅ DAGEN	Ingen ventetid	Kort	Lidt lang, men acceptabel	For lang
Kl. 8-9:59 (n=62)	48%	47%	5%	0%
Kl. 10-11:59 (n=131)	34%	47%	10%	8%
Kl. 12-13:59 (n=87)	38%	45%	13%	5%
Kl. 14-15:59 (n=81)	37%	43%	15%	5%
Kl. 16-luk (n=12)	25%	42%	33%	0%

ØVRIGE RESULTATER

WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvor du skulle gå hen, da du ankom til Gentofte Rådhus?			
ALDER	Ja	Kun delvist	Nej
Under 18 år (n=9)	89%	11%	0%
18-30 år (n=17)	76%	24%	0%
31-50 år (n=61)	75%	21%	3%
51-66 år (n=84)	93%	5%	2%
67 år + (n=193)	91%	6%	3%
BOPÆL	Ja	Kun delvist	Nej
Bor i Gentofte Kommune (n=322)	89%	8%	2%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=39)	82%	15%	3%

WAY-FINDING: Var det tydeligt, hvad du skulle gøre, da du ankom til Gentofte Borgerservice?			
ALDER	Ja	Kun delvist	Nej
Under 18 år (n=9)	100%	0%	0%
18-30 år (n=17)	88%	12%	0%
31-50 år (n=61)	84%	15%	2%
51-66 år (n=78)	90%	8%	3%
67 år + (n=177)	86%	9%	5%
BOPÆL	Ja	Kun delvist	Nej
Bor i Gentofte Kommune (n=304)	87%	10%	3%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=36)	86%	8%	6%

BETJENINGSTID				
ALDER	Under 1 min.	1-5 min.	5-10 min.	Over 10 min.
Under 18 år (n=9)	11%	33%	44%	11%
18-30 år (n=17)	12%	53%	29%	6%
31-50 år (n=61)	11%	44%	28%	16%
51-66 år (n=83)	8%	49%	35%	7%
67 år + (n=195)	12%	40%	30%	18%
BOPÆL	Under 1 min.	1-5 min.	5-10 min.	Over 10 min.
Bor i Gentofte Kommune (n=322)	11%	43%	31%	15%
Bor IKKE i Gentofte Kommune (n=40)	13%	45%	33%	10%
TIDSBESTILLING	Under 1 min.	1-5 min.	5-10 min.	Over 10 min.
Bookede tid (n=168)	11%	42%	30%	17%
Bookede IKKE tid (n=207)	12%	44%	31%	13%



OM AXCESS NORDIC

ACCESS NORDIC

VI GØR DE BEDSTE BEDRE

TRYGHED

+ 20 års erfaring med feedback-løsninger

Referencer blandt de mest krævende virksomheder i Norden

Alle indgåede aftaler er kommet i drift de seneste 10 år

Sektorerfaring fra kommuner, regioner, styrelser m.m.

Markedsledende løsninger fra Axxess Nordics teknologipartnere

RESULTATER

Resultater ses i driften, samarbejdet på tværs i kommunen og kontakten til borgere, brugere og virksomheder

Klare bundlinjer i form af kvalitet, styring og reduceret tidsforbrug

Højere tilfredshed – både internt og eksternt

Grundlag for resultater er indsigt via suite af løsninger tilpasset den moderne kommune

KOMPETENCER

Erfarne og certificerede konsulenter – både med forretningsforståelse og tekniske kompetencer

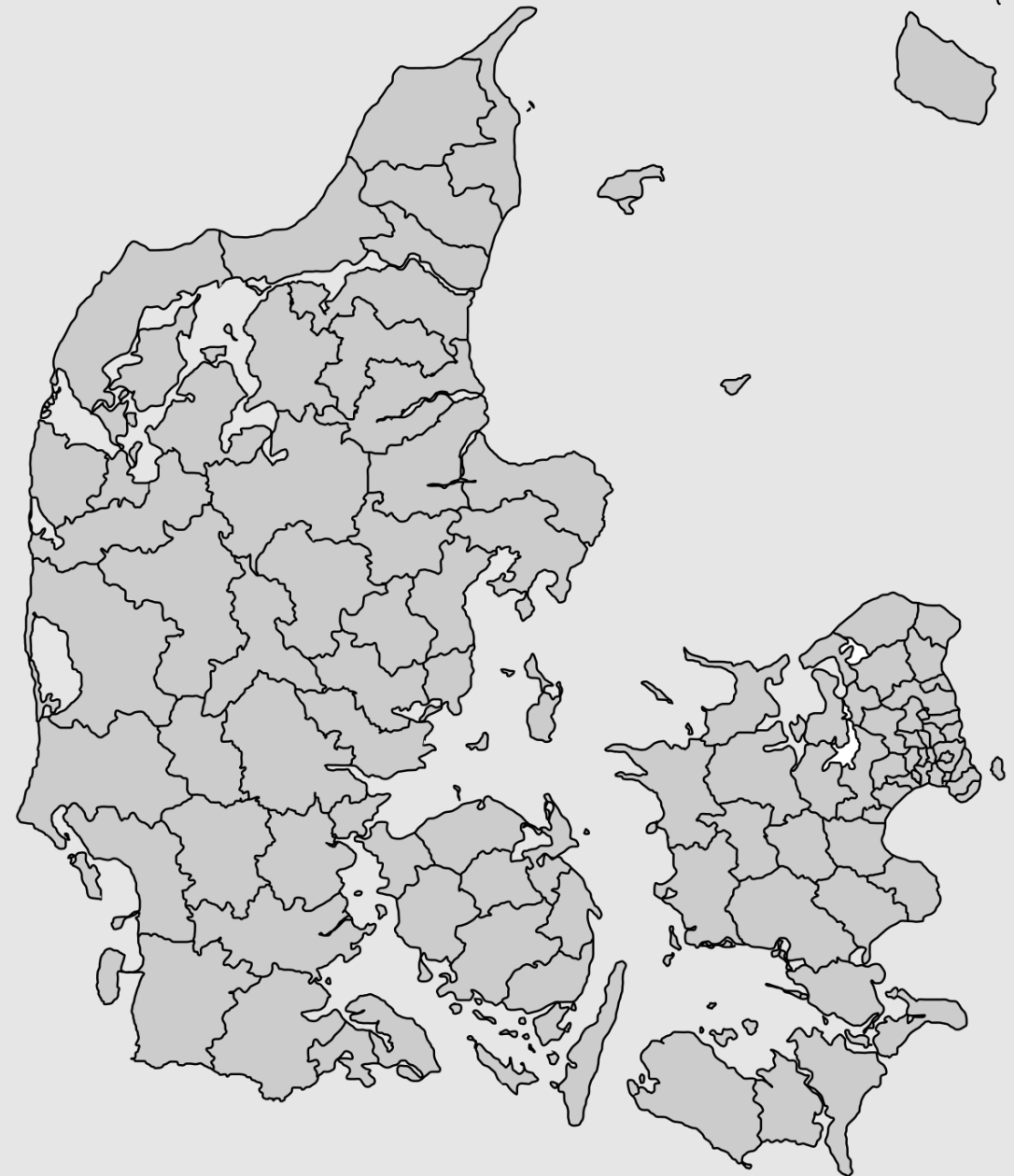
Support, træning og organisatorisk forankring på højt niveau

Proaktiv, rådgivende og inspirerende samarbejdspartner

Ovenstående aflæses i Axxess Nordics egne kundetilfredshedsmålinger

VORES AMBITION FOR KOMMUNERNE

- ✓ Vi vil gerne hjælpe kommuner med at evaluere deres service samt inddrage borgere, brugere og virksomheder i prioriteringen af svære beslutninger.
- ✓ Vi vil gerne gøre det nemt for borgere, brugere og virksomheder at udtrykke deres holdninger og idéer til kommunen – de pågældende skal føle sig hørt.
- ✓ Vi vil levere en tryk og sikker løsning med en fleksibilitet, der sikrer besparelser på kommunens konsulent- og licensomkostninger.



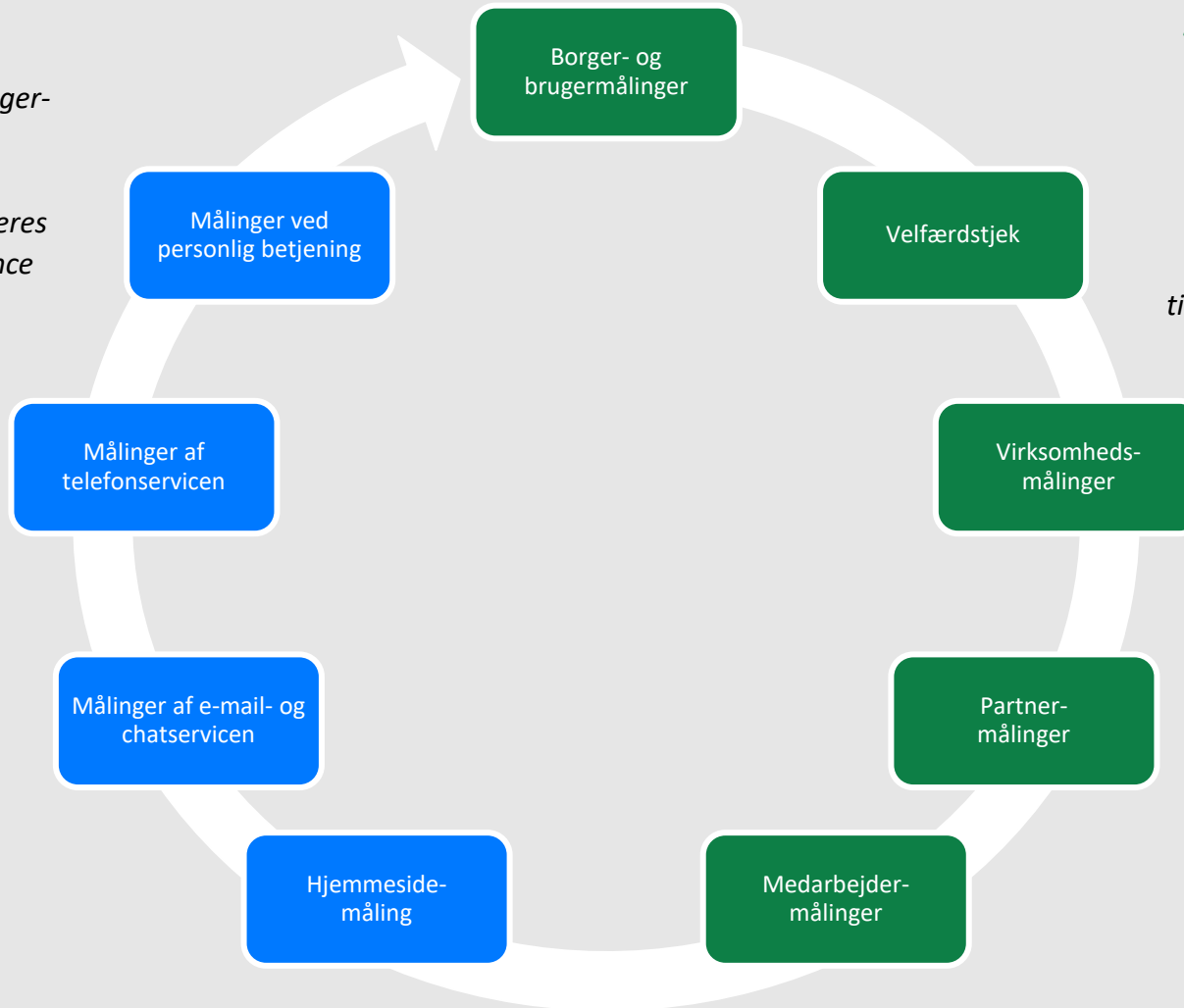
FEEDBACK-MÅLINGER I KOMMUNER

360 GRADER SETUP

Løbende målinger holder en 'finger på pulsen' af den daglige borger-, bruger- og virksomhedskontakt.

Målingerne sikrer, at servicen løbende evalueres og kan blandt andet understøtte rette balance mellem effektivisering, digitalisering og god borgerservice.

Oftentimes vil de løbende målinger indeholde integration til kommunens driftssystemer, f.eks. telefonsystem eller FrontDesk.



Temperaturmålinger dokumenterer effekten af kommunens indsatser på et givent område.

Dertil leveres anbefalinger til handlinger og strukturer, som vil forbedre målgruppens tilfredshed med kommunen. Gennemføres årligt eller hvert andet år.



FOR SPØRGSMÅL TIL RAPPORTEN

KONTAKT VENLIGST:

Morten Carlsson | Business Consultant og Customer Feedback Specialist hos Axxess Nordic A/S

Telefon: +45 23 29 26 99 | E-mail: mca@axcessnordic.com

axcessnordic