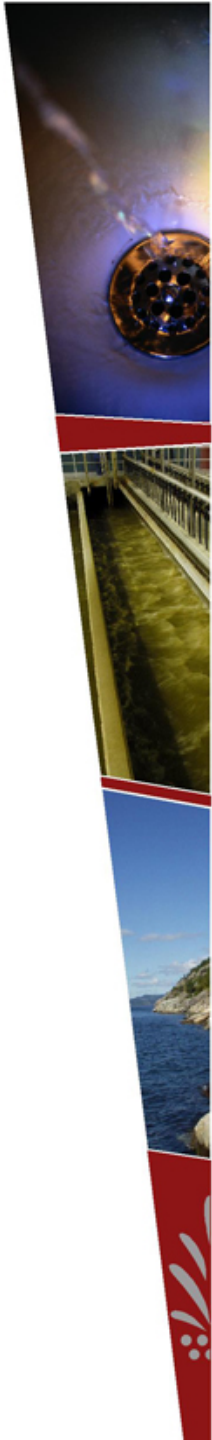


Presentasjon fra spørreundersøkelsen sendt til VA-bransjen

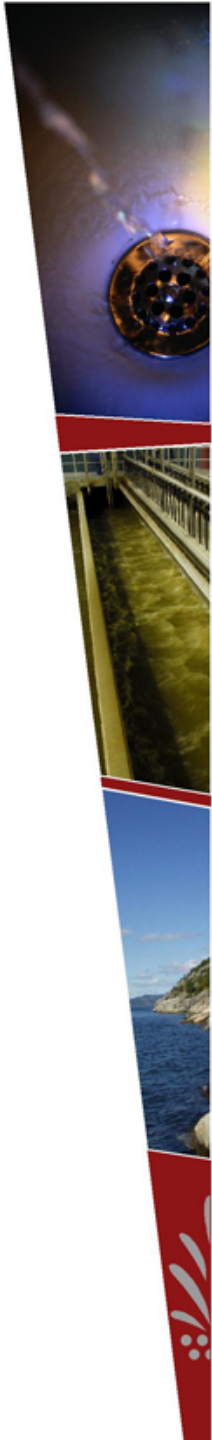
Hva ønsker kundene?

Randi Erdal og Sigrid Teige Øye
Fagdager oktober 2013



Store forventninger!

- VA-etaten ønsker å ha et godt forhold til kundene!
- Vi ønsker å vite hva dere synes om oss og vår service!
- Vi ønsker å tilpasse oss ønsker/behov
- MEN, vi kan nok ikke etterleve alle ønsker!
- Krav i lover og retningslinjer pålegger oss en del!
- Datatekniske utfordringer gir oss andre begrensninger.



Fakta: VA har mange ulike henvendelse og saker, dette tar sin tid!

- Tall pr. 2. tertiale

BMS 2013 OBSERVASJONSDATA					
	Ambisjonsnivå 2013	2010	2011	2012	2013 2. tertial
Infolandhenvendelser om tilknytningsforhold /andel innen frist	<u>95%</u> innen frist på 1-3 virkedager	3804/ 99 %	4607/99 %	4489 /100 %	3268/99 %
Bestilling av grunnlagsinformasjon / andel innen <u>frist **</u>)	<u>95%</u> innen frist på 1-3 virkedager	2698/ <u>99%</u>	2827 /99 %	2504/ 99 %	1940 /99 %
Høringsuttalelser/reguleringsplaner (Antall saker / behandlet innen frist)	<u>85%</u> innen frist	88 / <u>72%</u>	107/ <u>84%</u>	113/ <u>92%</u>	104/ <u>98%</u>
Forhåndsuttalelse om tilknytning / andel komplette saker innen 3 uker (Totalt antall saker behandlet i <u>parantes</u>)	<u>80%</u> innen frist	311/ <u>78%</u> (631)	407 / <u>77%</u> (662)	771/ <u>80%</u> ***)	462/ <u>85%</u>
Ikke søknadspliktige tiltak etter pbl (rørleggermeldinger) Andel innen 3 uker (Antall saker/ <u>%</u> utbedret innen frist)	<u>90%</u> innen frist	265/38 %	407 / <u>69%</u>	243/ <u>69%</u>	466/ <u>93%</u>

Først litt om spørreundersøkelsen

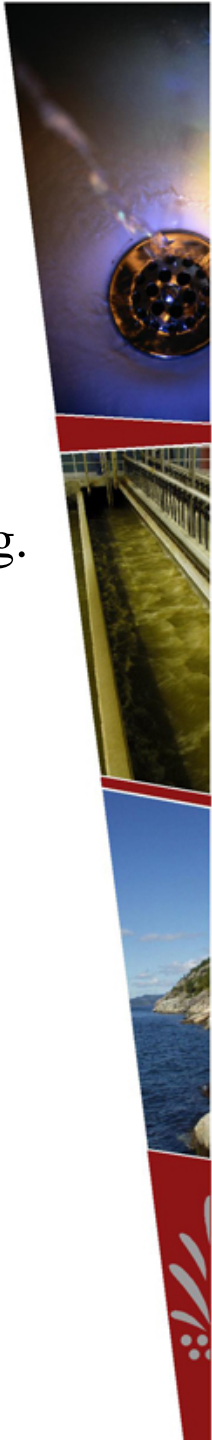
Bakgrunn:

- Utarbeidet for å få tilbakemeldinger fra bransjen.
- Ønske: få konkrete innspill til fagdager i oktober samt til generell forbedring.

- Rapport:** pr. 24.okt.2013
- Undersøkelsesperiode:** 01.okt.2013 - 24.okt.2013
- Grupper:** Svarpersongruppe ut fra kunderegister, sendt ut pr. e-post til alle registrerte.
- Responstrate:** 35 stk.

Nokså få svar! Men de gir oss noen pekepinner!

Takk til alle som har svart!



Hvem har svart?

- 35 stk totalt! Ikke så mange, men det hjelper!

Spørsmål	Rørlegger	Konsulent	Entreprenør/ rørfornyng	Total antall svar
Hva slags firma representerer du?	17	9	9	35

Generelle kommentarer/innspill til VA-etaten?

Har du generelle kommentarer eller innspill til VA-etaten?

- Telefonliste til soneledere.
- Justering av søknadskjema så vi kan gå igjennom vedleggene.
- Dersom de er behov ved søknader, ta kontakt med rørleggerforetak og saker kan oppklares på minutter, eventuelt sende en kort mail. Dette vil avklare til alle sitt beste.
- Har kun positive opplevelser av kontakt med kundesenter og saksbehandlere.
- Nei
- En gang rapporterte jeg en lekkasje jeg oppdaget når jeg drev med en kum registrering av vannsystemet. Jeg fikk aldri en tilbakemelding om dette så jeg kunne ikke vite om det var mottatt/ behandlet.
- En erfaring er at VA-etaten ikke følger sine egne retningslinjer når det er avdeling Teknisk som er oppdragsgiver. Dette har gått på forhold knyttet til blant annet innhold i sluttdokumentasjon.
- Ingen spesielle

Totalt antall svar: 7



Kundeservice?

- Gode tall mht. kundeservice!
- 83% god eller svært god på Kundesenteret
- 63 % god eller svært god på vaktcentralen, men 31% har ikke prøvd

Hva synes du om servicen:							
Spørsmål	Svært dårlig	Dårlig	Middels	God	Svært god	Ikke prøvd	Total antall svar
I Kundesenteret?	0	1	3	7	22	2	35
På Vaktcentralen?	0	0	2	7	15	11	35

Kommentarer til kundeservice:

- **Stort sett gode tilbakemeldinger! Det er veldig kjekt!**

- Generelt raske tilbakemeldinger.
- Samarbeidsvillig og hjelper når de kan
- Muligheter for hurtig stenging av vannledning.
- **DET TAR FOR LANG TID Å FÅ ET SVAR PÅ SAKER**
- En får svar på spørsmål en lurer på. Og får gitt melding om drift eller driftstans på på anlegg eller veg.
- Dersom vedkommende ikke kan svare blir jeg raskt guidet til en som kan. Eneste negativt må være at veldig ofte er gjeldende saksbehandler opptatt i møte/kurs.
- De vi skal ha fatt i er ikke inne, og ingen overlapping.
- Rask tilbakemelding.
- Kundesenter er svært rask til å hente ut info fra rørleggerarkiv ved spørsmål om underlagsinformasjon. - Munter tone :)
- Raske svar og lett tilgjengelige

- **Noen mener saksbehandler ikke alltid er tilgjengelig. Husk at saksbehandlerne har mange saker og møter. Stadige avbrytelser bidrar også.**
- **Legg igjen beskjed eller bestill tid!**
- **Opplever du dårlig service/ikke svar. Ikke gi opp. Ta kontakt og klag!**
- **Vi jobber kontinuerlig med å forbedre og opprettholde god service!**

Hva synes de om informasjonen på våre nettsider www.bergenvann.no

- Nokså fornøyde!

Nettsider : *Skjema og tjenester* ligger på nettsiden vår www.bergenvann.no

Svært dårlig	Dårlig	Middels	God	Svært god	Ikke prøvd	Total antall svar
0	0	8	19	4	4	35

- Kom gjerne med konkrete forbedringer/ønsker!
- Vi jobber aktivt med «klart språk». Gi oss innspill!

Savn på nettsidene?

- Fått noen innspill!
 - Kart med inntegnet rørtraseer ville lettet våres arbeidsdag
 - En side for proff brukere og en side for private.
 - MÅ VÆRE LETT Å FINNE FREM PÅ
 - Har funnet opplysninger eller fått meldt inn om det en lurte på.
 - Mht. tjenester, vanskelig å finne ut hvor ligger etatene. Synes at det burde være en snarvei for det.
 - Det ligger mye nyttig informasjon, men vanskelig å finne frem.
 - Ikke foreløpig
 - Tittel på nett siden er misvisende ettersom den tilsynelatende tilhører Bergen Vann KF

Elektroniske skjema

- Hvordan synes du skjemaene fungerer?

Svært dårlig	Dårlig	Middels	Bra	Svært bra	Ikke prøvd	Total antall svar
0	0	5	16	8	6	35

- Ser ut til at det stort sett går greit!
- Men mange har ikke prøvd de! Vi ønsker at flere skal prøve!
- Konkrete ønsker og innspill tas i mot med takk! Gi beskjed!
- Vi jobber med å lage tekniske løsninger som forenkler utfylling, men for at dette skal skje må skjemaene gjennom pålogging for å identifisere brukerne.

Kommentarer skjema

Se svar i blått!

- Av og til fyller man inn mye, og så forsvinner alt plutselig, slik at man må fylle inn på nytt.. Identifisert som et Google Chrome problem, det skjer ikke med de andre nettleserne. Sannsynligvis en innstilling i Chrome som vi ikke har funnet ut av. Fint å få tilbakemelding på at det faktisk er der de har problem, siden vi ikke har klart å gjenskape det i andre nettlesere.
- Lagring av skjema under utfylling savnes. Det dukker ofte opp behov for å fremskaffe flere opplysninger og da er det viktig å få lagret allerede innlagte opplysninger. Dette vil bli mulig når skjemaene blir lagt bak pålogging. Kommer!
- Skjema fungerer generelt bra. Det som må forbedres er at vi ikke kan gå igjennom vedleggene før vi sender skjema. Dette er viktig da vi må ha en sikkerhet på at vi har lagt inn riktig vedlegg. På sammendragsiden ligger oversikten over alle vedlegg, men det er da viktig at det er brukt fornuftige navn.
- Tilgang på kart av vannledninger. Her er det fremdeles en del tekniske problemstillinger som må løses før dette lar seg gjøre, men vi håper på fremtidige oppdateringer fra vår leverandør som gjør dette mulig.
- LAG SKJEMA LETT Å FYLLE UT – Helt klart. Tips ønskes om konkrete forenklinger!

Kommentarer skjema

- Det fungerer godt at en får direkte melding om en har fylt inn de mest viktige, og at en mottar en kvittering for dette med en gang.
- Lang tilbakemeldingstid.
- Når ein skal spørje om info som gjeld fleire eigedomar.
- Jeg har ikke brukt disse veldig mye, men min erfaring er at de fungerer helt ok. Dette gjelder også innsending av supplerende dokumentasjon.
- Enkle og greie.
- Svarene som legges til Altinn fungerer svært dårlig da det som regel kun er daglig leder som kan logge seg inn for å få tak i brev / info/ godkjenningene i forb. med søknader etc. Det er tross alt en del saksbehandlere som trenger disse papirene og kjenner til søknadene. Jeg vet at vi kan vente på at dere evt. sender dette ut manuelt, men det hender det er ting som haster litt. Dette må foretaket selv besørge. Leder kan legge inn saksbehandlere i gruppe «Offentlig informasjon», dette gjør at saksbehandlere får tilgang til sakene på «Min side». Dette må nesten være slik. Ulikt hva ledelsen ønsker å tillate at ansatte kan lese.

Veilederen?

- VA-etaten har laget en veileder til bruk ved søknader/meldinger til etaten. Hva synes du om veilederen?

Svært lite informativ	Lite informativ	Middels	Informativ	Svært informativ	Ikke lest	Total antall svar
0	0	3	15	5	12	35

- 57% synes den er bra, men hele 34% har ikke lest den.
- Vi har mange på lager! Ta kontakt og du skal få!

Er det noe du savner i veilederen?

- **Kommentarer til veileder!**
 - IKKE LETT Å FINNE FREM I (Ment som et oppslagsverk).
 - Lenge sidan eg har lese den...
 - En godt gjennomarbeidet veileder som blir flittig brukt.
 - Står ikke så mye i fht. nødvendig innhold/dokumentasjon til VA-rammeplaner.
- Nei



Søknadsbehandling

- Hvordan synes du søknadsbehandlingen fungerer fra VA-etaten sin side?

Svært dårlig	Dårlig	Middels	Godt	Svært godt	Total antall svar
0	1	12	20	2	35

- 63% synes det er godt eller svært godt, 34% synes det er middels.
- En del av dette går på behandlingstid. Ellers så jobber vi med mottakskontroll, info, forutsigbarhet.

Utdyp hva du synes fungerer spesielt bra/dårlig.

Konkrete innspill til forbedringer?

- Ønsker kjappere behandlingstid
- I en byggefase dukker det ofte opp ting som krever en rask avklaring. En oppdager ting under graving som gjør at planer må endres. Enkelte saksbehandlere har forståelse for dette og håndterer dette raskt, mens andre henviser til normal saksbehandlingstid.
- DET TAR FOR LANG TID Å FÅ SVAR
- Rask og effektiv veiledning og behandlingstiden er kort, skulle ønske jeg kom noe som kan forbedres men det gjør jeg ikke.
- Har ikke erfaring
- Opplever at det til tider er uforutsigbar saksbehandling. Saksbehandlerene har ulikt fokus på hva som er viktig, og hvilke dokumentasjon som skal vedlegges søknad.
- I forhold til VA-rammeplaner kreves det nå svært mye detaljer. Eks skal ledningsanlegg dimensjoneres, selv om reuleringsplan ikke nødvendigvis er veldig klar på hvor stor utbygging som ønskes.

Saksbehandlingstid

- Private anlegg og rørleggermelding: 3 uker
- Offentlige anlegg 4 uker
- Løper fra komplett søknad
- Sluttdokumentasjon

	Ambisjonsnivå 2013	2010	2011	2012	2013 2. tertial
Høringsuttalelser/ reguleringsplaner (Antall saker / behandlet innen frist)	85% innen frist	88 /72%	107/84%	113/92%	104/98%
Forhåndsuttalelse om tilknytning / andel komplette saker innen 3 uker (Totalt antall saker behandlet i parantes)	80% innen frist	311/78% (631)	407 / 77% (662)	771/80% ***)	462/85%
Rørleggermeldinger Andel innen 3 uker (Antall saker/% utbedret innen frist)	90% innen frist	265/38 %	407 / 69%	243/69%	466/93%

Bestilling av arbeid

- Hvordan synes du bestilling av arbeid i tilknytning til VA-nettet fungerer?

Svært dårlig	Dårlig	Middels	Godt	Svært godt	Ikke prøvd	Total antall svar
0	0	2	19	8	6	35

- 77% sier det fungerer godt eller svært godt.

Hva er det ved bestillinger du synes fungerer/ikke fungerer?

- **Kommentarer**

- Dette fungerer generelt godt. Savner en telefonliste til soneledere for evt. spesifikke spørsmål vedrørende stedlige forhold.
- Ikke fungerer : vedlegg som må sendes med, kart av rørledninger/tomt (må bestilles på forhånd. Slik løsning får vi ikke på plass ennå).
- Har som regel direkte kontakt for bestilling eller over mail.
- I forbindelse avdekking av brudd på vannledninger er det viktig at det reageres raskt dersom det er behov for avstenging. I denne forbindelse har vi reagert på at enkelte saksbehandlere har vært en "propp". Etter at dette er diskutert med etaten, så fungerer systemet utmerket.
- Ved bestilling før kl. 10:00 blir arbeidet utført dagen etter, veldig bra!
- Har ikke erfaring.
- Grei ekspedering.

