

Spørgeramme – Erhvervstilfredshed TMF

1. Hvilken branche tilhører din virksomhed?

- Landbrug, skovbrug, fiskeri og gartneri
- Industri, råstoffer, forsyning
- Bygge og anlæg
- Handel og transport herunder hoteller og restauranter
- Information og kommunikation
- Finansiering og forsikring
- Ejendomshandel og udlejning
- Erhvervsservice
- Offentlig administration undervisning og sundhed
- Kultur, fritid og anden service

2. Hvor stor er din virksomhed

- Lille (under 10 ansatte)
- Mellemstor (10-50 ansatte)
- Stor (over 50 ansatte)

Du er blevet udvalgt til vores undersøgelse, fordi du har haft en erhvervssag hos Køge Kommune indenfor de sidste 12 måneder

3. Hvilken type sag var det?

- Byggesag
- Miljøsag, f.eks. godkendelse og tilsyn
- Spildevand / kloakforhold
- Affald, opbevaring, sortering, bortskaffelse
- Takster og gebyrer
- Ny lokalplan eller dispensation fra en lokalplan
- Landzonesag
- Vejforhold og skiltning
- Trafiksikkerhed og gravetilladelser
- Klage og aktindsigt

4. Hvordan havde du forberedt dig på at ansøge?

Brugt en rådgiver	<input type="checkbox"/>
Besøgt Køge Kommunes hjemmeside	<input type="checkbox"/>
Ringede til kommunen	<input type="checkbox"/>
Været til formøde med kommunen	<input type="checkbox"/>

Brugt vejledninger	<input type="checkbox"/>
Andet	<input type="checkbox"/>
Ingen forberedelse	<input type="checkbox"/>

5. Hvordan oplevede du arbejdet med følgende:

	1:Meget svært	2: Svært	3: Hverken/eller	4:Let	5:Meget let
• Finde vejledning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Forstå vejledning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Udfylde ansøgningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Afklare hvilken information, der skal indgå i ansøgningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Har du brugt en selvbetjeningsløsning på koege.dk?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

7. Hvor let eller svært var det at benytte selvbetjeningsløsningen?

1:Meget svært	2:Svært	3: Hverken/eller	4:Let	5:Meget let
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvilken selvbetjeningsløsning brugte du?

- Ansøg om byggetilladelse
- Anmeld bygge- anlægsaffald og jord
- Anmeld Bygge- anlægsarbejde
- Anmeld opstart af virksomhed
- Blanketter
- Tip Køge
- Anmeld rotter
- Ret BBR
- Tegningsarkiv
- Kort over kommunen
- Ansøg om gravetilladelse og andet på offentlig vej
- Book en tid

Hvor enig er du i følgende udsagn:

	1:Helt uenig	2:Uenig	3:Lidt uenig	4:Hverken en eller	5:Lidt enig	6:Enig	7:Helt enig	Ved ikke
8. Kommunen gjorde det nemt for dig at få din sag behandlet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Din virksomhed har ikke været "kastebold" mellem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

afdelinger/sagsbehandlere?								
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

10. Hvad var udfaldet af sagen?

- Tilsagn
- Delvist tilsagn
- Afslag

11. Forstod du baggrunden for udfaldet?

- Ja
- Nej

Spørgsmål 20 åbnes kun for virksomheder, der har fået afslag

12. Blev du tilbudt alternative løsninger forud for afslaget?

- Ja
- Nej
- Ved ikke/husker ikke

Hvor tilfreds er du med følgende i relation til din sag, med udgangspunkt i den del som kommunen er ansvarlig for:

	1:Meget utilfreds	2:Utilfreds	3:Lidt utilfreds	4:Hverken eller	5:Lidt tilfreds	6:Tilfreds	7:Meget tilfreds	Ved ikke
13. Forventningsafstemningen forud for sagsbehandlingen (virksomhedens delopgaver, kommunens delopgaver, tidshorisont, muligheden for godkendelse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Muligheden for digital selvbetjening på koege.dk (blanketter, ansøgninger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Dialogen med medarbejderne (imødekommenhed, hjælpsomhed mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Medarbejdernes vejledning af dig i sagsforløbet (viden på fagområdet, forståelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

for virksomhedens vilkår og problemstilling mv.)								
19. Effektiviteten i sagsbehandlingen (den samlede sagsbehandlingstid, overholdelse af deadlines i sagen osv.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Medarbejdernes engagement i sagen (virkede interesserede, behandlede mig ikke bare som ”endnu en sag” mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Fortæl os gerne, hvad der var godt ved sagsforløbet, og hvad der kan forbedres: Ønsker du ikke at svare? Klik blot videre.

23. På hvilken af følgende områder bør Køge Kommune prioritere sin indsats i fremtiden? Du kan vælge flere indsatser:

Forventningsafstemningen forud for sagsbehandlingen (virksomhedens delopgaver, kommunens delopgaver, tidshorisont, muligheden for godkendelse)

Muligheden for digital selvbetjening på koege.dk (blanketter, ansøgninger)

Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)

Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)

Medarbejdernes betjening/dialog af din virksomhed (imødekommenhed, hjælpsomhed mv.)

Medarbejdernes vejledning af dig i sagsforløbet (viden på fagområdet, forståelse for virksomhedens vilkår og problemstilling mv.)

Effektiviteten (den samlede sagsbehandlingstid, overholdelse af deadlines i sagen osv.)?

Medarbejdernes engagement i sagen (virkede interesserede, behandlede mig ikke bare som ”endnu en sag” mv.)

Fritekst, for respondenter, der har prioriteret digital selvbetjening: Hvilke ønsker har du til kommunens digitale selvbetjening?

24. Har undersøgelsen givet dig tanker om erhvervsservice kan du skrive dem her: Tak for din hjælp og tid.