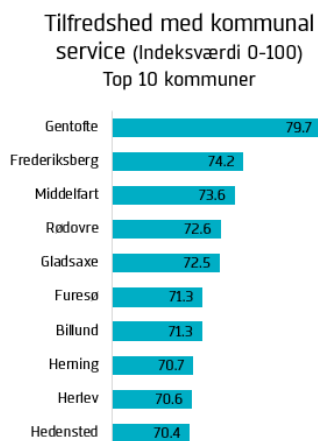


Tilfredshed og anbefaling af danske kommuner 2016

Borgernes tilfredshed med kommunernes service er relativ lav, men trods det er der høj anbefalingsgrad blandt borgerne. De mest tilfredse er de unge og gamle og mest tilfreds er de i Gentofte, Middelfart og Frederiksberg kommune.

EPSI Rating har i forbindelse med kundeundersøgelser spurgt borgerne i de danske kommuner omkring deres tilfredshed med den kommunale service i deres kommune, og om de kan anbefale andre at flytte til denne kommune. Dette er tredje gang EPSI Rating har undersøgt området – første gang var i 2014. Undersøgelsen omhandler 86 af de 98 kommuner og baserer sig på mere end 7.500 telefoninterviews i perioden august til midt december 2016.



Stor forskel i tilfredshed med kommunal service

Borgerne i Gentofte, Frederiksberg og Middelfart kommune er mest tilfredse med den kommunale service. Gentofte og Frederiksberg lå ligeledes i toppen i 2014-undersøgelsen, mens Middelfart har oplevet en markant stigning. Dette er en stor forskel til de kommuner der ligger i bunden -forskellen mellem den højeste og laveste score er næsten 30 enheder.

Forbedring siden 2014

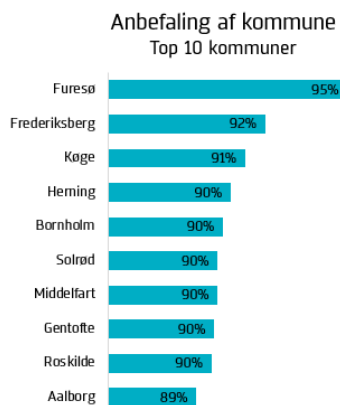
Vurderingen af den kommunale service i 2016 er relativ lav med et gennemsnit på 63.1 enheder (på indeks 0-100). Dette er dog en stigning på 2.6 enheder i forhold til 2014.

Størst tilfredshed blandt unge og ældre

På demografisk niveau giver borgere, som tilhører aldersgruppen 18-29 år og 60-79 år, en højere rating af den kommunale service. Især kvinder mellem 18-29 år giver høje ratings, men generelt er der dog ingen signifikante forskelle mellem kvinders og mænds svar.

Regionale forskelle

På regionalt niveau er der ikke signifikant forskel mellem de forskellige regioner; Nordjylland, Midtjylland, Syddanmark, Sjælland og Hovedstaden. Region Sjælland får dog den laveste score blandt borgerne, mens region Hovedstaden er repræsenteret med 6 kommuner i top 10.

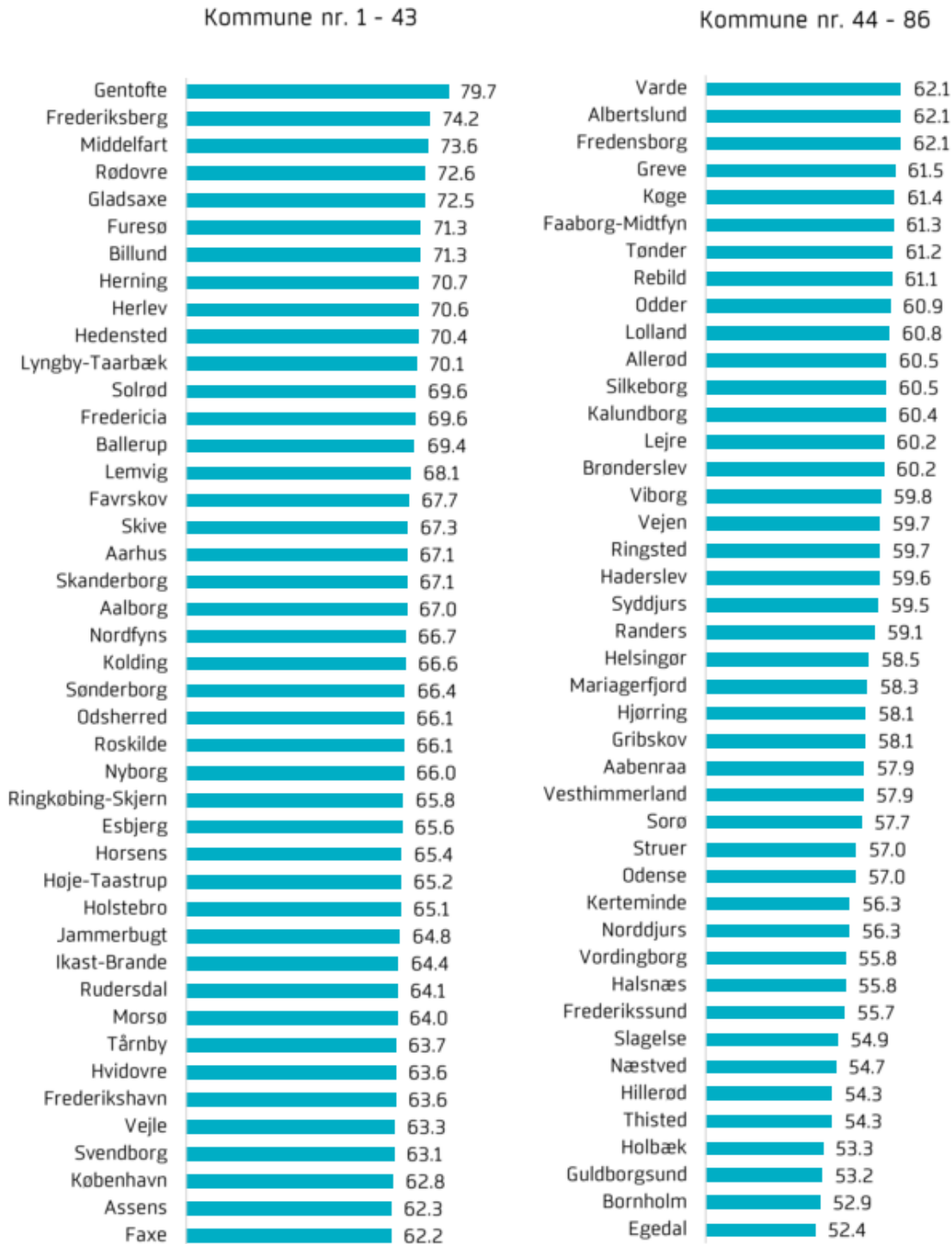


Høj anbefalingsgrad

Mens borgernes vurdering af den kommunale service på tværs af landet er relativ lav, er der en stor del af borgerne, som vil anbefale andre at bo i sin kommune. I gennemsnit vil mere end 8 ud af 10 danskere anbefale andre at flytte til sin kommune. Furesø, Frederiksberg og Køge er de kommuner, der får den bedste anbefaling af sine borgere.

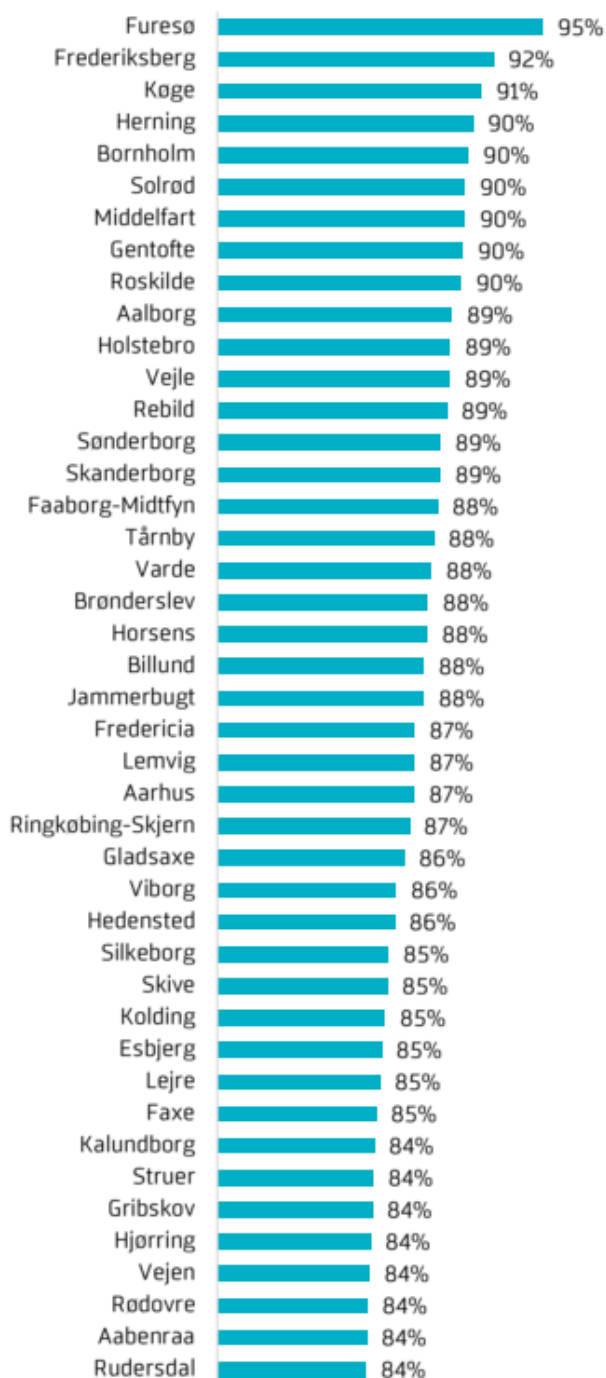
Nedenfor vises de fulde lister med tilfredshed med den kommunale service og anbefalingsgraden for alle de undersøgte kommuner. Kommunerne er rangeret i faldende rækkefølge.

Tilfredshed med kommunal service (indeksværdi 0-100)

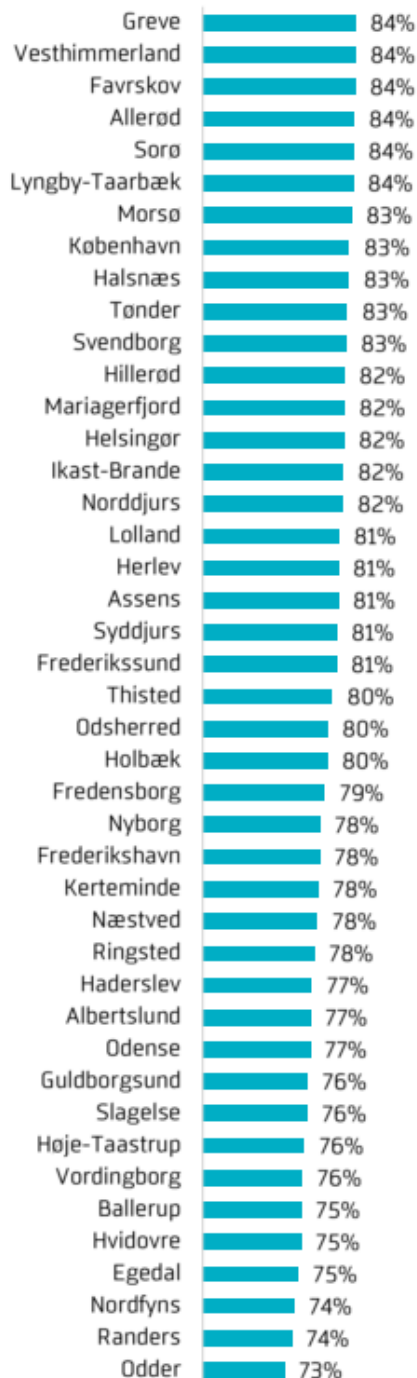


Anbefaling af kommune

Kommune nr. 1 - 43



Kommune nr. 44 - 86



EPSI Rating Kommuner 2016

Undersøgelsen omkring i hvilken grad borgerne vil anbefale andre at flytte til deres kommune og hvordan borgerne oplever den kommunale service, er baseret på følgende to spørgsmål:

- ✓ Vil du anbefale nogen at flytte til din kommune?
- ✓ Alt i alt, hvor tilfreds er du med den kommunale service som din kommune tilbyder? (Eksempler på kommunale ydelser er: skole, ældrepleje, sociale ydelser, vedligeholdelse af veje, kultur og fritid etc.)

I spørgsmålet omkring anbefaling måles på andelen af borgere, som kan tænke sig at anbefale andre at flytte til deres kommune.

I målingen af borgernes tilfredshed med den kommunale service opgøres svarene på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi des bedre har kommunens borgere opfattet servicen. Et indeks under 60 betragtes som en lav rating, mens indeks på 75 og over er en god karakter.

EPSI Danmark kan præsentere resultater for 86 af de 98 kommuner. Datagrundlaget er for småt til at kunne inddrage resultater fra de resterende 12 kommuner. I alt er der gennemført omkring 7.500 telefoninterviews i perioden august til midt december 2016. Respondenterne for undersøgelsen udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark.

OM EPSI Rating

EPSI Rating indsamler, analyserer og formidler informationer om kunders forventninger, opfattet kvalitet og vurdering af varer og tjenesteydelser. Informationen er vigtig for virksomheder, for branchen og for samfundet.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI). Danmark har gennemført disse målinger siden 1999.
