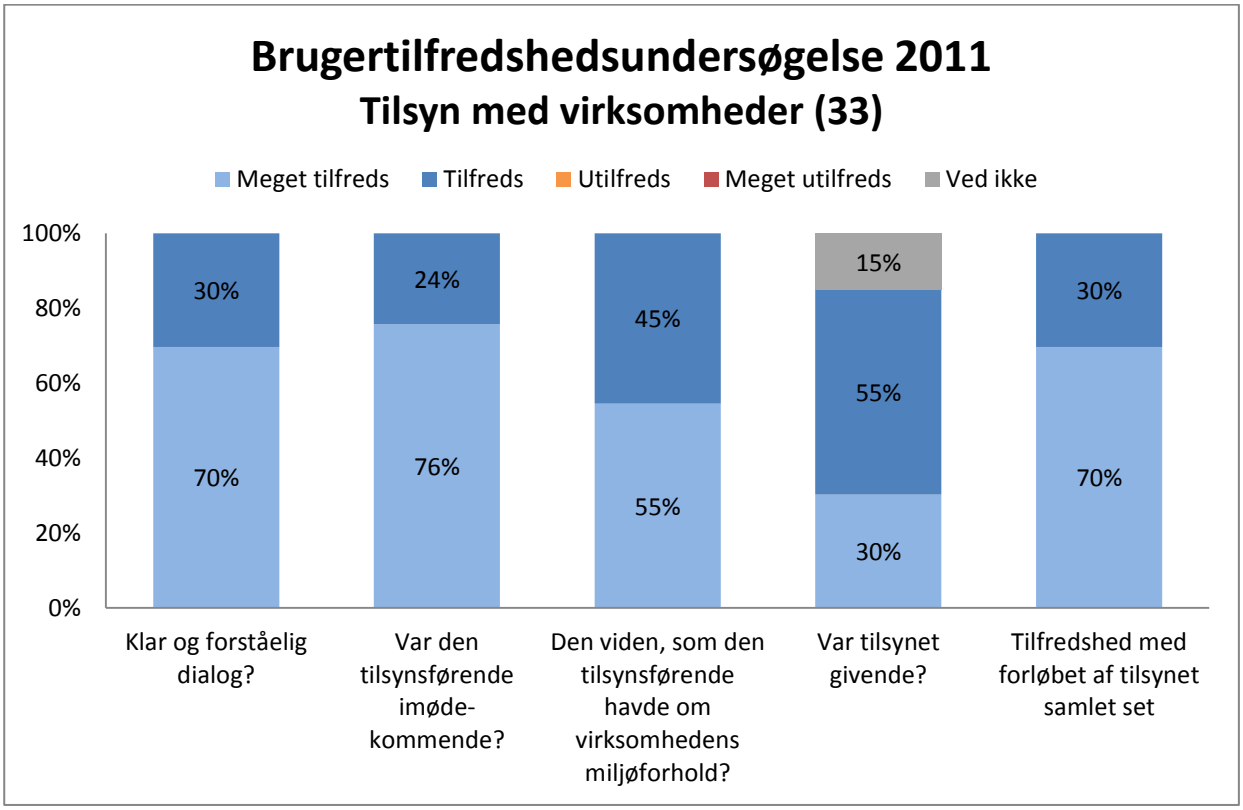
Brugertilfredshedsundersøgelser i 2011

Brugertilfredshedsundersøgelsen for 2011 bestod i, at sagsbehandlerne i Team Virksomhed uddelte et spørgeskema til de virksomheder, som modtog rutinemæssigt miljøtilsyn i 2011. Spørgeskemaet kan ses i bilag 1.

Der er uddelt spørgeskemaer til 37 virksomheder, hvoraf de 33 har besvaret spørgeskemaet. Besvarelsesprocenten er hermed helt oppe på **89 %** og målet på mindst 50 % er således klart nået.

Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen er sammenfattet i nedenstående figur. Som det fremgår af figuren er **100 %** af de 33 virksomheder, som har besvaret det udleverede spørgeskema, tilfredse/meget tilfredse med det kommunale tilsyn. Målet på 85 % er hermed klart nået.



Foruden de svar, der fremgår af figuren, har 21 % oplyst, at de fik rådgivning om andre områder, end hvad der lige vedrørte selve miljøtilsynet. Det drejede sig om emner indenfor byg, energi, spildevand og skadedyr. Team Virksomhed er generelt meget opmærksom på at føre et helhedsorienteret tilsyn, til både virksomhedens og Natur og Miljøs fordel.

Endelig blev der ved brugertilfredshedsundersøgelsen spurgt til generelle bemærkninger og forslag til forbedringer af tilsynet. Svarene på disse er angivet nedenfor:

Bemærkninger angivet:

- Det er rart at vi altid kan ringe og spørge og få nogle gode, brugbare svar.
- God idé med brug af genbrugsplads.
- Fin rådgivning til byg og spildevand.

- Meget fyldestgørende svar.
- God gennemgang.
- I forhold til sidste eftersyn (2007) er tilsynsførende blevet meget bedre klædt på… = selvsikker og med gode råd!
- Hele tilsynet foregik i en behagelig tone.

Forslag til forbedringer af tilsynet:

- Tre år er måske for sjældent.
- Egentlig ikke! Denne gang fik jeg indtryk af sparring og ikke et politibesøg…

Det har været en god oplevelse for TeamVirksomhed at gennemføre brugertilfredsundersøgelsen. Virksomhederne har deltaget aktivt, og det har givet anledning til nogle gode drøftelser med virksomhederne, også i forhold til deres syn på kommunen generelt. Samtidig har undersøgelsen vist, at teamets mål om at føre miljøtilsyn med en serviceorienteret og dialogbaseret tilgang til virksomhederne samtidig med, at det sikres, at lovgivningens krav overholdes, er i overensstemmelse med virksomhedernes opfattelse af miljøtilsynene.