

Brugerundersøgelse

Borgerservice i Nykøbing F, Nysted,
Sakskøbing og Stubbekøbing.
Efteråret 2014



Brugerundersøgelsen er udført i et samarbejde mellem de tre borgerforeninger: Fællesrådet for Sakskøbing og Omegn, Liv i Stubbekøbing og Fællesrådet for Nysted og Omegn. Bidrag til Byrådets beslutningsgrundlag vedr. Kommunens Borgerservice

Overdraget Guldborgsund Kommunes Byråd & offentliggjort 11. december 2014

BRUGERUNDERSØGELSE AF BORGERSERVICE I NYKØBING F, NYSTED, SAKSKØBING OG STUBBEKØBING EFTERÅRET 2014

Rapport til Byrådet fra de tre borgerorganisationer Liv i Stubbekøbing, Nysted og Omegns Fællesråd, Sakskøbing og Omegns Fællesråd.

Formålet med undersøgelsen

Formålet med undersøgelsen er at give Byrådet et sagligt bidrag til at vurdere borgernes brug og oplevelse af kommunens Borgerservice, således som den ydes og opleves i efteråret 2014, efter at der i andet halvår af 2014 er gennemført en indskrænkning af borgerservice til en halv dag om ugen i de tre centerbyer: Nysted, Sakskøbing og Stubbekøbing.

Anbefalinger

Nedenfor opregnes 3 anbefalinger til Byrådet baseret på undersøgelsen.

Undersøgelsen præsenteres i den efterfølgende rapport, der bygger på i alt 627 besvarede spørgeskemaer, som er indsamlet på 3 undersøgelsesdage ved hver af de 4 borgerservicer i Nykøbing, Nysted, Sakskøbing og Stubbekøbing.

Anbefaling 1: Det anbefales, at Byrådet er fuldt opmærksom på den store vrede og skuffelse, som borgerne giver udtryk for. De finder, at Byrådet fører en hensynsløs politik over for ældre og svage borgere. De føler sig utrygge. De kan ikke forstå, at de på deres ældre dage skal behandles så ringe. De har dog bidraget til samfundet hele livet og gør det stadig.

Anbefaling 2: Det anbefales, at de decentrale borgerservicer fastholdes og videreføres i et sådant omfang, at de kan imødekomme lokale brugerbehov.

Anbefaling 3: Det anbefales, at digitaliseringen af den offentlige forvaltning også anvendes på forvaltningens egen virksomhed til gavn for borgernære serviceydelser.

Takket være digitaliseringen og de hertil hørende muligheder for netforbundne arbejdspladser kan medarbejderne ved borgerservice i centerbyerne varetage deres baglandsfunktioner lige så godt der, som sad de centralt i Nykøbing.

Det er et godt signal til borgerne, at digitaliseringen ikke blot betyder, at alle borgere skal have og bruge en e-boks. Digitaliseringen betyder også, at forvaltningen kan møde borgeren med personlig betjening, hvor han eller hun er, frem for at alle skal begive sig til kommunens centrum. Derved vil man imødekomme et stærkt følt ønske hos borgerne om nærhed i forholdet til den offentlige forvaltning.

Fra en samfundsmæssig synsvinkel er det desuden mere ressourcebesparende, at nogle få medarbejdere drager ud og bemander de decentrale betjeningssteder, end at alle borgere, som skal bruge deres tjenester, skal rejse ind til ét centralt betjeningssted.

Undersøgelsesmetoden

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse ved de fire borgerservices i tre dage i hver af de 4 borgerservices åbningstid. Det samlede materiale hidrører dermed fra i alt 12 observationsdage.

De besøgende til borgerservice fik spørgeskemaet udleveret ved ankomsten, og besvarelserne kunne afleveres, når borgeren forlod borgerservice. Der blev, hvis ønsket, ydet hjælp til at udfylde skemaet. Kontakten med borgeren gav også anledning til en række mundtlige udvekslinger med borgerne.

Til trods for at undersøgelsen er anonym, har langt de fleste skrevet deres navn på spørgeskemaet. Det tolker vi som, at borgerne ønsker at stå ved deres meninger.

Det praktiske arbejde er udført af frivillige efter instruktion fra arbejdsgruppen, som har udarbejdet spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har 9 spørgsmål, se Bilag 1.

Spørgsmål 9 er et åbent spørgsmål, hvor borgeren frit har kunnet fremsætte deres kommentarer. Borgerkommentarerne er citeret i den efterfølgende fremstilling af resultaterne.

Besvarelserne fra de enkelte spørgeskemaer er registreret, optalt og inddateret i et regneark, således at det er muligt at sammenligne besvarelserne på tværs af spørgsmål og betjeningssteder. Regnearket giver sammen med kommentarerne til spørgsmål 9 en samlet opgørelse over, hvordan borgerservice bruges og vurderes af borgerne. Tabellen er Bilag 2.

Der er i alt indsamlet 627 spørgeskemaer: 297 fra Nykøbing F, 105 fra Nysted, 138 fra Stubbekøbing og 87 fra Sakskøbing.

Endvidere har Borgerservice Nykøbing venligt oplyst antal besøgende i de 4 borgerservices de 12 undersøgelsesdage. Den gennemsnitlige besvarelsesprocent er på 68.

Gennemgang af besvarelsen af de 9 spørgsmål:

Spørgsmål 1: Hvor kommer du fra?

Spørgsmål 1 registrerer for hvert betjeningssted, hvor borgeren kommer fra. Her opgjort som: Kommer man fra byen, hvor borgerservice ligger, eller kommer man udefra?

Knapt halvdelen af brugerne af borgerservice Nykøbing og Nysted kommer ikke fra byen. I Sakskøbing kommer 40% ikke fra byen, og i Stubbekøbing kommer 29% ikke fra byen. De besøgende i de lokale borgerservicer kommer typisk fra de pågældende centerbyers opland.

Spørgsmål 2: Hvor længe har du været om at komme frem til borgerservice?

Spørgsmålet drejer sig om tid, ikke om rejsens forløb, men det er forløbet og rejsens vilkår, der betyder noget, når man taler med borgerne.

"Hvornår går bussen?", "Kan jeg få naboen til at køre?", "Hvad hvis jeg skal tisse?", "Kan jeg få rollatoren med i bussen?", "Kan jeg parkere nær ved borgerservice?", "Er der ingen ledige parkeringspladser ved borgerservice i Nykøbing, er jeg så nødt til at køre ned mod Inspiration for at undgå Gåbensevej og Brovej", "Hvordan kommer jeg de for mig mange meter til borgerservice?", "Hvis jeg holder på taxipladserne foran borgerservice og skal flytte bilen, mister jeg så min plads i køen i borgerservice?"

Langt flere spørgsmål end blot et spørgsmål om tid. Bekymring, belastning og stress foruroliger brugerne af borgerservice i Nykøbing, mens dette ikke er tilfældet i Sakskøbing, Stubbekøbing og Nysted.

I Centerbyerne lægger borgeren ikke så meget mærke til ventetiden, som de gør i Nykøbing. "Hvor lang tid? Det ved jeg ikke, jeg snakkede jo med dem jeg kender." "En 5-15 minutter tror jeg, det ved jeg ikke, så jeg skriver bare sådan cirka."

42% af brugerne i Nykøbing har brugt mere end 20 minutter på at nå frem til borgerservice, medens det er under 20% af brugerne i Nysted og Stubbekøbing og godt 20% af brugerne i Sakskøbing.

Som det fremgår, savner borgeren af Nykøbing borgerservice parkeringspladser, publikumstoiletter og stole til de ventende. Og de påtaler, at der er ringe diskretion for brugerne i forhold til andre ventende, fordi folk står så tæt på skranken.

”Jeg vil gerne bevare borgerservice i Sakskøbing. Det ville være rigtig øv at skulle tage helt til Nykøbing.”

Det kan ikke ud fra spørgeskemaet belyses, hvor lang tid borgeren derefter har brugt på hjemturen.

Spørgsmål 3: Har du haft rejseudgifter for at besøge borgerservice?

Det fremgår af borgerens kommentarer, at borgerne finder det stærkt utilfredsstillende, dyrt og besværligt at skulle tage til Nykøbing frem for til den lokale borgerservice. Så meget mere som de faciliteter, borgerne mødes med, er for ringe.

”Når jeg skal komme igen i Nykøbing, fordi jeg skulle have haft nogle flere papirer med, skal jeg med flexbus, det koster 100 kroner hver gang. Tid har jeg masser af, men det kniber med økonomien.”

”Jeg synes simpelthen, at det er urimeligt, at alt nedlægges i de tre yderkommuner, vi betaler også skat som borgerne i Nykøbing.”

”Åh jo, det er nærhed at benytte Nysted, Stubbekøbing eller Sakskøbing, men når jeg skal til Nykøbing, tænker jeg på udgifterne. Og så er det dyrt, når man skal komme igen også.”

”Man kan ikke bo her uden bil, men jeg har da flinke naboer.”

”Indtil nu går det meget godt, men jeg er bekymret over fremtiden. Har jeg kræfterne?”

”Jeg har i hvert fald arbejdet som en god borger og synes, jeg har fortjent en bedre behandling end at skulle tage til Nykøbing.”

Rejsen til Nykøbing er en udfordring for dem, som ikke har bil. Det er i høj grad også en udfordring for mange ældre mennesker, der har bil. De kender deres lokale by og kan sagtens selv køre til den lokale centerbys brugs eller borgerservice. Men der er sket så mange ting med trafikforholdene i Nykøbing, at de ikke længere selv tør køre til Nykøbing.

Spørgsmål 4: Har du haft brug for hjælp fra andre personer for at nå frem?

Det er 12,5% af dem, der bruger borgerservice Nykøbing, som oplyser, at de har modtaget hjælp til at nå frem til borgerservice. For de andre borgerservicer er det 8 til 10 %.

Rejserne med bus har sine udfordringer, idet man i henhold til chaufførens regulativ godt må medtage rollator, hvis man selv kan bringe den ind i bussen eller få hjælp fra en medpassager.

En pendler, som havde forladt sit arbejde 2 timer for at hente en fuldmagt fra sin mor, kom desværre et par minutter for sent. Det kostede hende en tabt arbejdsfortjeneste på 800 kr. samt endnu en tur.

Spørgsmål 5: Hvor længe måtte du vente på at tale med en i borgerservice?

”Det ved jeg ikke, jeg mødte så mange jeg kendte. Så snakkede jeg med dem.” (En bruger af borgerservice i centerby).

”Jeg måtte gå, for køen var for lang.”

”Det er ubehageligt, at der i Nykøbing er så få stole, at man må stå, og at man står tæt på skrankerne og hører private ting.”

”Flere åbningsdage”.

Små 60% af brugerne venter mere end 10 minutter på at blive betjent i Nykøbing, Stubbekøbing og Sakskøbing, mens det er under 50% i Nysted.

Og det er 18% af brugerne, der må vente mere end en halv time i Nykøbing, medens det er 22% i Nysted, 23% i Sakskøbing og 36% i Stubbekøbing.

Spørgsmål 6: Fik du ordnet det, du kom for?

”Ja, men hvis jeg kunne det med nettet, havde jeg ikke behøvet at komme her først, men de er så flinke til at hjælpe, så nu ved jeg, hvad jeg skal have med næste gang.”

”Nej, jeg havde ikke de rigtige papirer med. Men de var meget flinke.”

90% af brugerne af Nykøbing oplyste, at de fik ordnet det, de kom for. Tilsvarende oplyser 96% af brugerne i Nysted og Stubbekøbing, at de fik ordnet det, de kom for. For Sakskøbing er det 93%.

Spørgsmål 7: Skal du komme igen?

”Ja, jeg havde ikke alle de papirer med, de skulle bruge.”

”Ja, nu jeg skal til Nykøbing.”

”Ja, så er det jo lidt lettere, at man kan komme igen her i Nysted i stedet for at tage til Nykøbing.”

Omkring en fjerdedel af de besøgende skal komme igen: 21% i Nykøbing, 26% i Nysted og Sakskøbing, 30% i Stubbekøbing.

Oplysningerne under spørgsmål 7 er ikke i modstrid med, at 90% af de besøgende under spørgsmål 6 oplyser, at de fik ordnet det, de kom for. En del kom for at få oplyst, hvad de skulle medbringe af papirer etc. for at få deres sag behandlet.

Spørgsmål 8: Var servicen ok?

”De er super.” ”Det er dejligt med den personlige betjening.”

”Ja, den er meget bedre i dag. Det er nok fordi, I står her.” (Nykøbing besøgende)

I Nykøbing er det 93%, der erklærer, at de er tilfredse med personalets betjening. I Nysted og Stubbekøbing er der så godt som 100% tilfredshed, og i Sakskøbing er det 96%. Med de angivne nuancer må det siges, at der er en meget høj grad af tilfredshed med personalets betjening i borgerservice.

Spørgsmål 9: Har du andre kommentarer til borgerservice?

Der er mange borgere, som skriver, at det er meget vigtigt for dem, at borgerservice bevares i de lokale centerbyer Sakskøbing, Stubbekøbing og Nysted.

Neden for gengives andre citater fra besvarelsen af spørgsmål 9:

”Det er helt forfærdeligt, hvad der foregår.”

”Det er vanskeligt at komme til borgerservice, hvis langt væk, da jeg er dårligt gående.”

”Jeg vil ikke udfylde det her. Det er så slemt, hvad der foregår.”

”Hvorfor skal de lokale borgerservices nedlægges, jeg forstår det ikke.”

”Godt der er nogen, der protesterer, men det hjælper nok ikke.”

”Jeg henvendte mig for 4 år siden med en klage over behandlingen af min syge mand og venter stadig på svar.”

”Tak for at I gør det her, tror I det betyder noget for kommunen?”

”Hvis de lukker vores borgerservice, så skifter vi byrådet ud. Vi vil ikke finde os i det.”

Ovenstående kritik er tydeligt nok ikke rettet mod personalet i borgerservice. Kritikken er rettet mod de ansvarlige i kommunen, som borgerne frygter, vil tage den lokale borgerservice fra dem, og vreden er stor.

BERETNING FRA BRUGERKONTAKTEN VED BORGERSERVICE

Borgerne viste stor imødekommenhed over for repræsentanterne fra brugerundersøgelsen. De gav udtryk for, at de var glade for, at de fik lejlighed til at udtrykke deres mening om borgerservice. De håbede også, at undersøgelsen ville medvirke til, at man bevarer og meget gerne udvider den borgerservice, som borgerne anser som et væsentligt bidrag til, at man kan befinde sig godt i en centerby.

Brugerne oplever, at man ignorerer deres basale fornødenheder. Ikke mindst, når de har rejst længe, og der mangler stole, og når toiletter er noget, man skal ud at finde i byen.

Det lille antal parkeringspladser i Nykøbing skaber store spændinger mellem borgere til borgerservice, togpassagerer, der afhentes eller køres til stationen samt de taxachauffører, som råder over et antal pladser, der ikke modsvarer behovet for holdende taxaer.

BILAG:

Bilag 1: Spørgeskemaet

Bilag 2: Tabel på basis af de 627 besvarede spørgeskemaer fra de 4 borgerservicer ved hver 3 dages åbningstid.