

Test av service i norske kommuner



En test av servicenivået i 76 norske kommuner viser at flertallet av kommunene nå gir god service på publikumskontakt. 45 av de 76 kommunene (59 prosent) har et godkjent og godt nivå på sin service – og noen kommuner er svært gode.

Aller best er de fire kommunene vest for Oslo: Bærum, Asker, Lier og Drammen, med Bærum som aller best. I disse kommunene får vi i de aller fleste tilfellene god hjelp, enten vi henvender oss på internett, chat, e-post eller på telefon.

Bergen er best av de største byene, mens Oslo og Stavanger ikke har et godt nok servicenivå.

Kommunene er testet på 16 forskjellige punkter, og undersøkelsen viser at de dårligste ikke er direkte dårlige. Oppdal, Harstad og Sømna kommuner er dårligst, men også i disse kommunene får vi hjelp i over halvparten av tilfellene når vi henvender oss til kommunen med spørsmål vi ønsker svar på.

Forbrukerrådet ser en klar tendens i at servicenivået er blitt mye bedre siden vi startet å teste kommunene på service i 2004/2005.

De 76 kommunene har fått totalt 1216 henvendelser. Vi fikk all informasjon om det vi lurte på i 56 prosent av tilfellene (683 ganger), mens vi fikk delvis hjelp i 20 prosent av tilfellene (246 ganger). Totalt betyr det at vi fikk hjelp, helt eller delvis, i 76 prosent av tilfellene da vi henvendte oss til kommunene (929 ganger av 1216).

Kommunenes største utfordring ser ut til å være chat. Stadig flere kommuner har fått chat-løsninger slik at innbyggerne kan stille enkle spørsmål. Men i flere av kommunene fungerer ikke dette tilbudet.



Om testen:



Forbrukerrådet har høsten 2011 gjennomført en ny test av servicenivået på publikumskontakten til norske kommuner. Dette er den sjuende testen av kommunenes servicenivå. De foregående ble publisert i 2005, 2007, 2009 (to tester), 2010 og vinteren 2011.

Denne gangen er det gjort en bred test av servicenivået til 76 kommuner. De 51 største kommunene er testet. Det er alle kommuner med mer enn 20 000 innbyggere. I tillegg er ca. 10 prosent av kommunene med mellom 2000 og 20 000 innbyggere testet.

Vi har testet publikumsservice hos kommunene på fire områder. Dette har vi gjort ved:

- 1) Å sjekke om vi finner konkret informasjon om åtte punkter på kommunene nettsider.
- 2) Å sende fire e-poster med konkrete spørsmål til kommunene.
- 3) Å ringe to telefoner til kommunene med konkrete spørsmål.
- 4) Å chatte med kommunene med to konkrete spørsmål.

Til sammen har vi testet kommunene på 16 punkter. Kun et fåtall kommuner gir innbyggerne mulighet for å ta kontakt på chat eller SMS. Kommuner som ikke har dette tilbudet, har fått til sammen 14 henvendelser.

Undersøkelsen er utført i september-oktober 2011, og de siste testene ble utført 19. oktober.

I kontakten med kommunene har vi fremstått som vanlige innbyggere. Vi har sendt e-post fra tilsynelatende private e-postadresser, og ringt med telefoner med telefonnumre som ikke kan spores tilbake til Forbrukerrådet. Mer om testprosedyre i testfakta, bakerst i testrapporten.



Testresultater

Best i test



Det er to kommuner som er klart best. De to er Bærum og Drammen, som får henholdsvis 89 og 88 poeng av 100 mulige. Bærum er altså så vidt bedre enn Drammen, men i praksis er det nesten ingen forskjell på servicenivået i de to kommunene. Både Bærum og Drammen gir god, informativ og rask hjelp når man henvender seg til de to kommunene.

Ingen kommuner i denne undersøkelsen gir hjelp i alle 16 tilfeller. Bærum og Drammen er de to eneste kommunene som hjelper med 15 av 16 henvendelser.

Det eneste våre testere ikke fikk hjelp til i Bærum og Drammen, er informasjon om hvorvidt barnehagene er åpne i romjula i år.



Bak Bærum og Drammen følger ytterligere to kommuner vest for Oslo; Lier og Asker. Det er svært interessant at de fire kommunene vest for Oslo er de fire beste i vår test.

Lier og Asker får begge 84 poeng av 100 mulige. I begge disse kommunene får vi hjelp med 14 av 16 henvendelser.

Hos Asker fant vi ingen informasjon om fysioterapeuter med kommunal driftsavtale. Vi fikk heller ingen hjelp da vi spurte kommunen på e-post om hvor mange undervisningstimer det er i tredje klasse i grunnskolen.

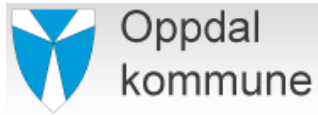
I denne undersøkelsen av servicenivået i norske kommuner har vi for første gang testet kommunenes løsning for chat/sms. 20 av de 76 testede kommunene har en slik løsning.

Men størstedelen har altså ikke dette, og blant disse er Lier. Lier hjelper imidlertid raskt og godt på alle andre henvendelser, og ville ha vært best i test dersom vi ikke hadde testet chat-løsninger.

Bak de fire beste følger kommunene som perler på en snor. Steinkjer, Grue i Hedmark og Gjøvik deler femteplassen.

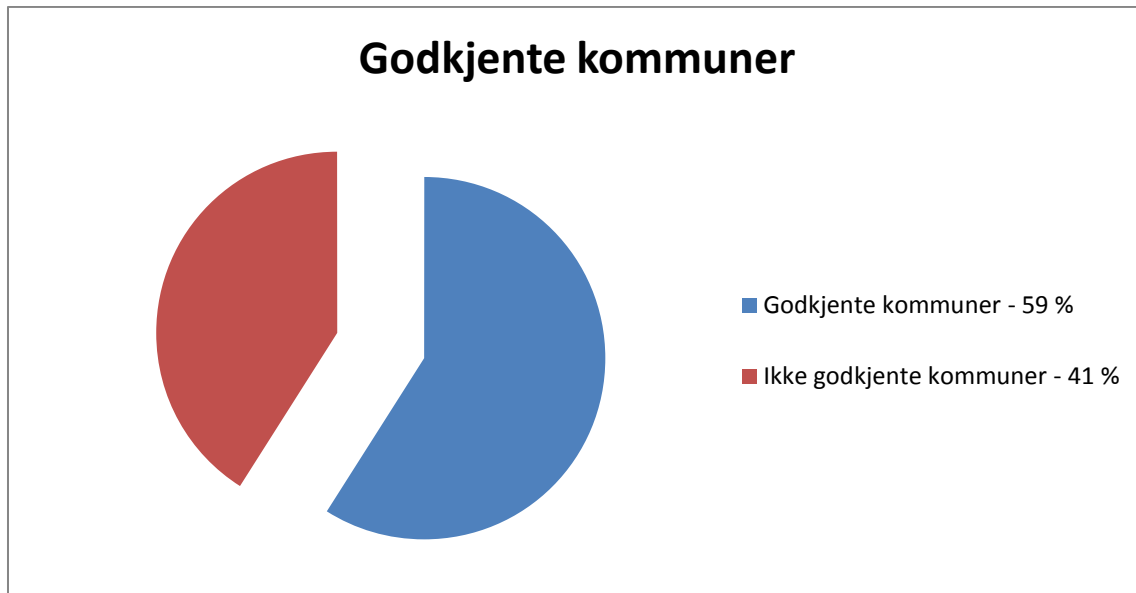


Dårligst på service



Dårligst av de 76 testede kommunene er Oppdal i Sør-Trøndelag, som får 47 av 100 mulige poeng. Det er likevel ikke direkte dårlig, men middels på Forbrukerrådets karakterskala. Men det er ikke et godt nok servicenivå. Kommunen hjelper med ni av 16 henvendelser, som er så vidt over halvparten. Like foran Oppdal er Harstad i Troms og Sømna i Nordland, mens Tromsø er fjerde dårligst med 53 av 100 poeng.

Mer om detaljene i testen for både gode og dårlige kommuner står bakerst i rapporten.

Godkjent for seks av 10

Seks av 10 kommuner (59 prosent) får karakteren godkjent i denne undersøkelsen. Det betyr – grovt sett – at vi får hjelp i minst to tredeler av tilfellene når vi henvender oss til kommunene. 59 prosent er en høy andel. Mange kommuner gir rask og god hjelp når man henvender seg på e-post, chat eller telefon – og mange kommuner har nettsider som er både informative og lette å finne frem på.

Aldri tidligere har en så stor andel kommuner fått karakteren "Godkjent" i Forbrukerrådets tester av norske kommuner.

En klar tendens i våre kommunetester har vært at små kommuner har gjort det dårligere. En årsak til at så mange kommuner får godkjent i denne undersøkelsen, *kan* være at andelen små kommuner er lavt, siden vi kun har testet store kommuner samt et mindre utvalg av de mellomstore og mindre. De aller minste kommunene, med under 2000 innbyggere, er ikke med i undersøkelsen.

Men det viser seg at mellomstore og små kommuner også gjør det bra. Godt over halvparten av små og mellomstore kommuner (56 prosent) får godkjent. Denne andelen er omtrent like stor som andelen godkjente av alle kommunene (59 prosent).

Blant de 10 beste kommunene finner vi dessuten små kommuner som Grue i Hedmark og Hvaler i Østfold.

I gjennomsnitt får de 76 testede kommunene 69 poeng. Det er en meget høy poengsum. I gjennomsnitt får vi hjelp i 12 av 16 tilfeller. Også dette anses for å være meget bra, spesielt siden mange av kommunene ikke har chat-løsninger.



Vi har altså testet kommunene ved å lete etter informasjon på nettsidene, og henvende oss til kommunene på e-post, telefon og chat. Totalt har vi gjort 1216 henvendelser. 929 av disse er besvart helt eller delvis. Det utgjør en andel på 76 prosent.

Som denne tabellen viser, får vi hjelp i de fleste tilfellene når vi henvender oss på telefon. Vi finner informasjon om 86 prosent av det vi leter etter på nettsidene, og 72 prosent av e-postene besvares. Problemet for kommunene er chat.

Når vi ønsker å chatte med Kommune-Norge, får vi gjennomført en chat hvor vi får svar på vårt spørsmål i bare 13 prosent av tilfellene. Det skyldes ikke bare at få kommuner har chat. Men også at mange kommuner med chat ikke greier å drifte dette tilbudet. I bare 48 prosent av tilfellene fikk vi raske og greie svar på våre spørsmål, da vi henvendte oss til kommunene på chat.

	Andel hvor vi fikk all info om det enkelte punkt, antall og prosent		Andel hvor vi fikk delvis info om det enkelte punkt, antall og prosent		Andel hvor vi fikk all eller delvis info om det enkelte punkt, antall og prosent	
608 søkepunkt gjort på internett	377	62 %	147	24 %	524	86 %
304 sendte e-poster	153	50 %	65	21 %	218	72 %
152 gjennomførte telefonsamtaler	121	80 %	28	18 %	149	98 %
152 forsøk på chat	16	11 %	3	2 %	19	13 %
Sum søkepunkt på internett og forsøkte henvendelser på epost, telefon og chat; 1216 stk	683	56 %	246	20 %	929	76 %

Men flere større kommuner gjør det ikke bra. Blant de 10 dårligste finner vi forholdsvis store kommuner som Tromsø med nærmere 70 000 innbyggere samt Halden i Østfold og Ringsaker i Hedmark, begge med rundt 30 000 innbyggere.



Nærmere om deltester:

Vi har altså testet kommunenes publikumsservicenivå ved å ringe til kommunene, sende e-post, chatte og lete etter informasjon på kommunenes nettsider. Her er nærmere informasjon om de fire deltestene:

Best hjelp på telefon



Best hjelp får vi når vi tar kontakt på telefon. Nesten alle kommunene hjalp oss da vi ringte til kommunene. Hver kommune fikk to henvendelser hver.

I 52 kommuner (68 prosent) fikk vi svar på første forsøk på begge våre henvendelser. I 13 kommuner (17 prosent) måtte vi ringe tilbake én gang for å få hjelp, mens vi i 11 kommuner (14 prosent) kun fikk delvis hjelp. (Prosenttall er avrundet).



Telefon 1 - eiendomsskatt:

Vi plukket ut en bolig i kommunen som ligger til salgs, ringte kommunen, og spurte om det er eiendomsskatt på denne boligen. Dersom vi fikk vite at det var slik skatt, spurte vi om satsen.

66 kommuner fortalte om det er eiendomsskatt, og hva satsen eventuelt er. Ni av disse kunne ikke hjelpe på første forsøk, og vi måtte ringe tilbake en andre gang. Dette punktet ga fem poeng (Fire poeng dersom vi måtte ringe tilbake).

Åtte kommuner fortalte at det er eiendomsskatt, men de kunne ikke oppgi satsen. Dette ga to poeng. To kommuner (Sømna i Nordland og Grimstad i Aust-Agder) kunne ikke gi opplysninger eller hjelpe oss – heller ikke da vi ringte tilbake for andre gang.

Det var ikke like enkelt i alle kommuner å ringe for å spørre om størrelsen på denne kommunale avgiften.

Flere ganger opplevde vi at kommunenes medarbeidere helst ikke ønsket å gi oss disse opplysningene. I Kristiansand og Bergen hevdet kommunen at det ikke var lov å oppgi satsen på eiendomsskatt, men de svarte til slutt likevel. I Skien og Harstad sa de at dette er meglers oppgave å svare på, og i Ringsaker mente de dette er unødig ekstraarbeid for dem. I Porsgrunn ville ikke kommunen opplyse annet enn de samlede kommunale avgiftene.

I Rana fikk vi vite at de ikke kan oppgi satsen på grunn av "formelle regler", som de sa. Men kanskje kunne vi få vite det ved skriftlig henvendelse...

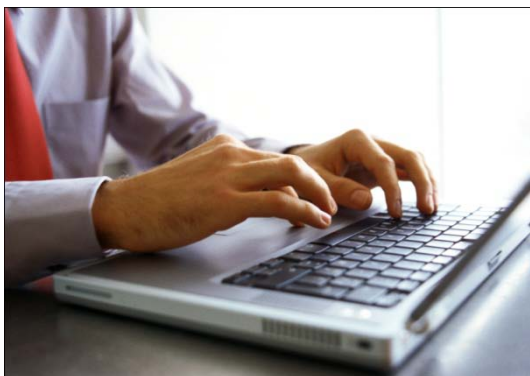
Også i Halden fikk vi beskjed om at kommunen ikke har lov til å opplyse om den kommunale avgiften.

Telefon 2 - møtetidspunkt:

Vi ringte og spurte kommunen om noe så enkelt som når neste kommunestyremøte eller bystyremøte er satt opp.

75 av kommunene svarte på dette. I 11 av disse kommunene måtte vi ringe tilbake en andre gang. Dette ga fem poeng (Fire poeng dersom vi måtte ringe tilbake).

Bare én kommune (Moss) kunne ikke svare oss, til tross for at vi ringte to ganger.

God hjelp på nettsidene

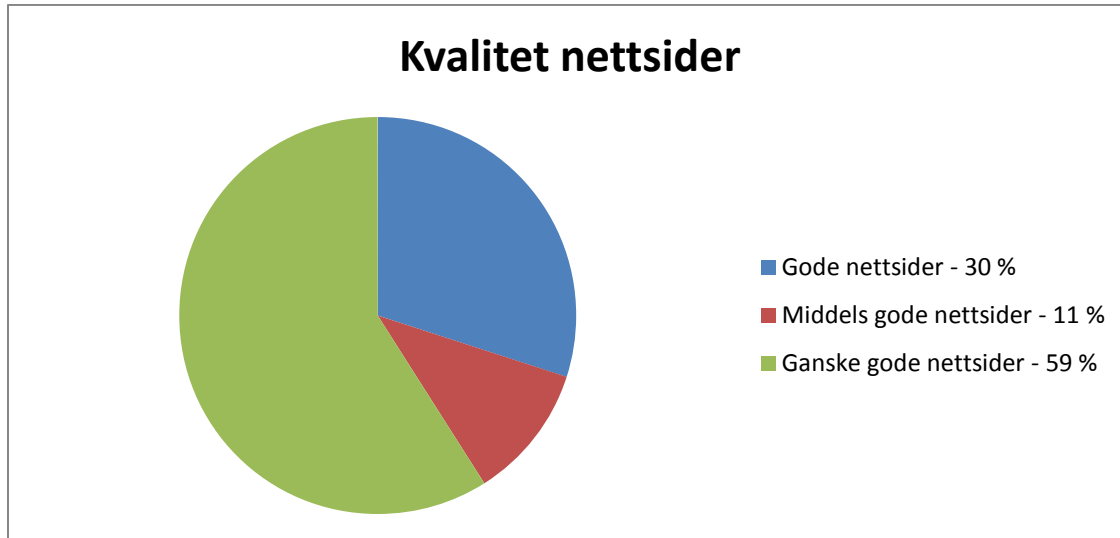
På nettsidene til kommunene fant vi i gjennomsnitt sju av åtte ting som vi lette etter. Hos samtlige kommuner fant vi både søknadsskjema for barnehageplass og skoleruta med oversikt for når det er ferie og fridager for inneværende skoleår. Dette er meget bra!

Vår oversikt viser følgende:

23 kommuner (30 prosent) har gode nettsider – vi finner nesten alt.

45 kommuner (59 prosent) har ganske gode nettsider – vi finner det meste.

Åtte kommuner (11 prosent) har middels gode nettsider – vi finner en god del informasjon.



Her er oversikten over det vi fant – punkt for punkt, i prosent:

	Vi fant all informasjon	Vi fant delvis informasjon	Vi fant ikke informasjon
Oversikt fysioterapeuter	39	28	33
Kontaktinformasjon til helsestasjonen	46	51	3
Åpningstider biblioteket	47	51	1
Åpningstider barnehagene	17	36	47
Priser vann, avløp, renovasjon	86	5	8
Kontaktinformasjon varaordfører	59	28	13
Barnehagesøknad	100	0	0
Skoleruta for 2011/2012	100	0	0



Størst problemer med å finne informasjon hadde vi da vi lette etter barnehagenes åpningstider i romjula. I år er romjula lang, med mange virkedager, derfor undersøkte vi i hvor mange kommuner det var mulig å finne ut om barnehagene er åpne i denne romjula. Men i 36 av 76 kommuner, nær halvparten, fant vi ingen informasjon om dette.

I 27 kommuner, hver tredje, fant vi informasjon om åpningstider i romjula, men det fremgikk ikke om informasjonen gjelder for årets jul.

Bare i 13 av 76 kommuner fremgikk det at åpningstidene gjelder denne jula.

De to andre tingene vi hadde problemer med å finne informasjon om, var en oppdatert liste over fysioterapeuter med kommunal driftsavtale, samt noe i utgangspunktet så enkelt som kontaktinformasjon til helsestasjonen.

Hver tredje kommune hadde ingen informasjon om fysioterapeuter med driftsavtale. I nesten like mange kommuner fant vi en liste over fysioterapeuter, men det fremgikk ikke om listen var oppdatert. Bare i 30 av 76 kommuner (39 prosent) fant vi en oppdatert liste over fysioterapeuter med driftsavtale med kommunen.

Det vi kanskje er mest overrasket over, er hvor vanskelig det er å finne kontaktinformasjon til helsestasjonene.

Vi trodde de fleste kommunene hadde lagt ut informasjon om noe så enkelt, som også mange har behov for, enten det er småbarnsforeldre eller ungdom som trenger å kontakte helsestasjonen.

I to kommuner (Harstad i Troms og Søgne i Vest-Agder) fant vi ingen kontaktinformasjon til den lokale helsestasjonen. I ytterligere fire kommuner fant vi enten bare et telefonnummer, en e-postadresse eller en gateadresse, men ikke de to andre kontaktpunktene.

Bare 35 kommuner, drøyt halvparten, hadde lagt ut informasjon om både telefonnummer, e-postadresse og gateadresse til helsestasjonen i kommunesenteret.

Våre testere forteller at det spesielt var vanskelig å finne e-postadressen til den lokale helsestasjonen.

I bare én kommune (Hol i Buskerud) fant vi ingen informasjon om åpningstider på biblioteket i kommunesenteret.

I 39 av 76 kommuner, noe over halvparten, fant vi åpningstider. Men det fremgår ikke om informasjonen er oppdatert og gjelder nå for høsten 2011.

I 36 kommuner fant vi oppdaterte åpningstider til biblioteket.

I seks kommuner greide vi ikke å finne prisene for vann, avløp og renovasjon. De seks kommunene som manglet slik vesentlig informasjon er Ørskog og Ulstein i Møre og Romsdal, Bergen, Vågsøy i Sogn og Fjordane, Lillehammer i Oppland samt Tromsø.

I fire andre kommuner fant vi disse prisene, men det fremgikk ikke av prislisten om prisene gjelder for inneværende år eller ikke.

I de resterende 66 kommunene fant vi oppdaterte priser. Det er meget bra at 87 prosent av kommunene har oppdaterte priser for vann, avløp og renovasjon. Men om prislistene stemmer, og om de er forståelige, har vi ikke undersøkt denne gang. Tidligere undersøkelser har nemlig vist at det er vanskelig å forstå hvor mye den enkelte huseier skal betale ut fra type og størrelse på huset.

Det siste av åtte ting vi lette etter informasjon om på nettsidene til kommunene, var navn og kontaktinformasjon til kommunens varaordfører. 10 av 76 kommuner hadde ingen informasjon om varaordføreren sin, mens 21 kommuner hadde navnet på varaordføreren, men ingen kontaktinformasjon.



45 av 76 kommuner (59 prosent) hadde kontaktinformasjon (e-postadresse eller telefonnummer) til kommunens varaordfører.

ASKØY
Kommune

Søk etter...

Kart Ledige stillinger Næringsliv Personalrommet Politikerportalen Rask tilgang til

Næringsliv og regionalt samarbeid

Kommunens tjenester

Omsorgsbolig
Barnehage
 Vannavgift Legetjenesten
Helsestasjon
 Helsestasjon Idrett
SFO Skole
 Sykehjem Boligrådgiving
Renovasjon
 Voksenopplæring Friluftsliv
Kultur Samferdsel
 Barnevern Sosialhjelp
Byggesak Feiing
 Skjenkebevilling

Politikk og kommunale planer

Rask tilgang til

Bedrifter på Askøy
 Dialog innbygger-politiker
 FiksGataMI.no
 Lag og foreninger på Askøy
 Postlister / Postjournal
 Prisliste - Gebyrer og betalingssetser
 Skiema A-Å

Askøy kommunes nettsider.

Best på internett er Askøy i Hordaland. Her fant vi alt vi lette etter, unntatt informasjon om oversikten over fysioterapeuter med driftsavtale er oppdatert eller ikke.

Også Sandnes (Rogaland), Kristiansund, Ålesund og Sula (alle Møre og Romsdal) har gode nettsider hvor vi fant det meste.

Oppdal
kommune

TJENESTER
 SELVBETJENING
 POLITIKK
 ADMINISTRASJON
 OM OPPDAL

NYHETER

TJENESTER

Oppdal kommunes nettsider.

De dårligste nettsidene har Oppdal i Sør-Trøndelag, Leirfjord i Nordland og Rælingen i Akershus. I disse tre kommunene fant vi informasjon om seks av åtte forhold som vi lette etter, men i bare tre av tilfellene fant vi god informasjon. I tre tilfeller, litt forskjellig fra kommunene til kommune, fant vi kun delvis informasjon.

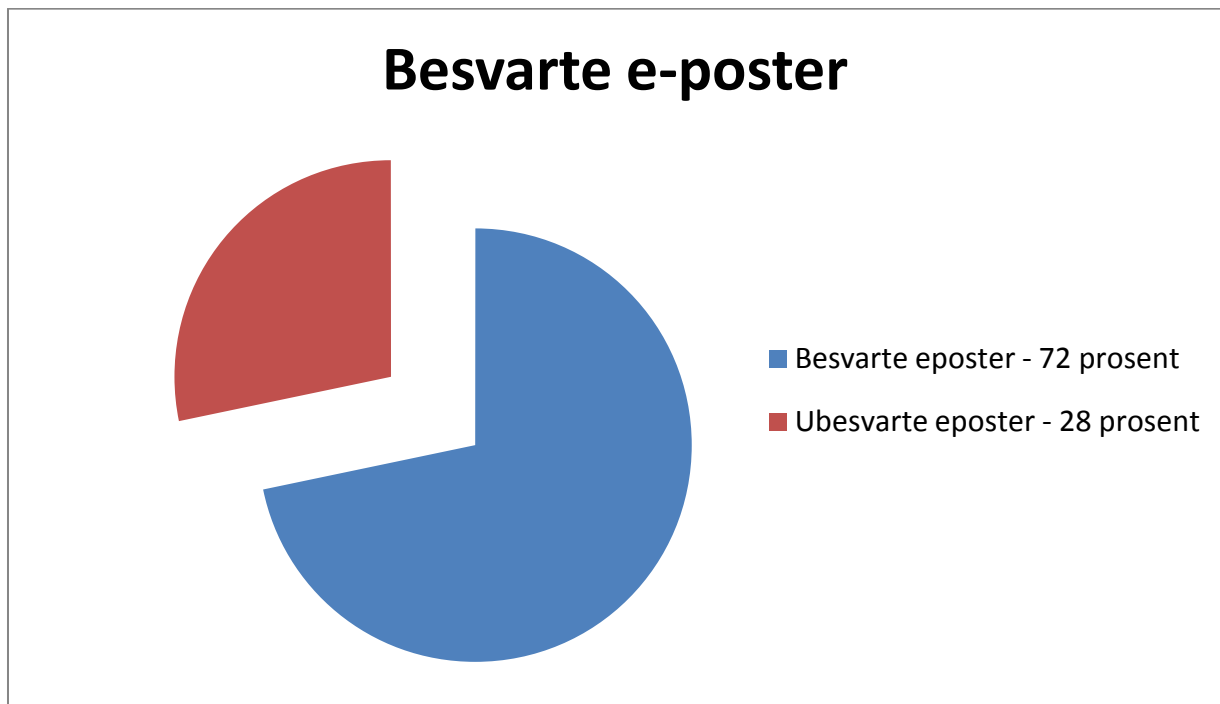
Men de dårligste kommunene er ikke direkte dårlige. Vi finner ofte informasjon, og nettsidene til kommunene har utviklet seg til å bli informative sider med mye og god informasjon. Den gjennomgående mangelen er at prislister, oversikter og åpningstider ikke er oppdatert, eller vi finner ingen informasjon om gyldighetstiden. Vi får altså ikke vite om de oppgitte åpningstidene eller prisene stemmer - og fortsatt er gyldige, eller om de er endret. Dessuten synes våre testere at søkefunksjonen til kommunene fungerer dårlig.

Tre av fire e-poster besvares

Vi har sendt totalt 304 e-poster til de 76 kommunene i denne undersøkelsen. Det betyr at hver kommune har fått fire e-posthenvendelser hver.

Opptellingen viser at vi helt eller delvis fikk svar i sju av 10 tilfeller. 218 av 304 e-poster ble besvart innen fem virkedager. Dette utgjør 72 prosent, og er et akseptabelt høyt antall.

Men det betyr også at 28 prosent av e-postene ikke ble besvart i løpet av fem virkedager. Fem virkedager er i praksis en uke, siden vi ikke regner med lørdager og søndager.



20 av 76 kommuner (26 prosent) besvarer alle våre fire e-poster med svar på spørsmålene våre innen maksimalt fem virkedager. Fem av disse kommunene svarer innen 24 timer, som er grensen for å få

full score. De fem er Drammen, Bærum, Bamble i Telemark, Ulstein i Møre og Romsdal og Steinkjer i Nord-Trøndelag.

30 av 76 kommuner (39 prosent) besvarer tre av fire e-poster med svar på spørsmålene våre innen maksimalt fem virkedager. Den fjerde e-posten var ikke besvart i løpet av en uke.

22 av 76 kommuner (29 prosent) besvarer to av fire e-poster med svar på spørsmålene våre innen maksimalt fem virkedager. De to andre e-postene var ikke besvart i løpet av en uke.

Fire av 76 kommuner (5 prosent) besvarer én av fire e-poster med svar på spørsmålene våre innen maksimalt fem virkedager. De tre andre e-postene var ikke besvart i løpet av en uke.

De fire kommunene som unnlater å svare på tre av fire e-poster er Elverum i Hedmark, Fjell i Hordaland, Oppdal i Sør-Trøndelag og Tromsø kommune.

Dårligst av de fire er Oppdal, som brukte to dager på å besvare en e-post om dårlige kommunale veier. De tre andre e-postene svarte de ikke på innen fem virkedager, som i praksis er en uke.

Svarene – e-post for e-post, i prosent:

	Besvart innen en virkedag	Besvart innen tre virkedager	Besvart innen fem virkedager	Ikke besvart innen en uke
E-post om undervisningstimer i grunnskolen	47	11	4	38
E-post om restplasser i kulturskolen	53	9	3	36
E-post om dårlige veier	63	16	3	18
E-post om nyvalgt kommunestyre	66	13	5	16

Oversikten viser altså en stor forskjell i besvarelsen av e-postene. Det er mye lettere å få svar på dårlige veier og nyvalgt kommunestyre enn på ledige restplasser i kulturskolen og antall undervisningstimer i grunnskolen. Når vi spør om kulturskole og skole, forblir mer enn hver tredje e-post ubesvart. Kommunene er mye ivrigere til å svare på spørsmål om dårlige veier og nyvalgt kommunestyre. E-postboksene våre flommet over av oversikter over nye folkevalgte i Kommune-Norge.

Forbrukerrådet forventer at det svares på det som det spørres om. Men akkurat som på telefon, kan svar på e-post være så mangt.

Når vi spør kommunene om hvordan vi går frem for å melde fra om dårlig dekke på en kommunal vei i nærmiljøet, henviser mange kommuner til en nettside hvor man kan melde fra elektronisk. Dette er en grei løsning.

Fra blant annet Larvik kommune får vi en hyggelig e-post om at vi både kan ringe inn feil på telefon og sende e-post. Også det er bra.

I Ringsaker kommune svarer de også på hvordan vi skal gå frem, og således svarer de på spørsmålet vårt. Men i Ringsaker går det hverken an å maile eller ringe inn slike problemer. I Ringsaker krever de papirbrev, sendt til kommunens postboksadresse:



”Du bør sende et skriftlig brev til Ringsaker kommune, teknisk drift, postboks 363, 2381 Brumunddal”, heter det i svaret vi fikk – på e-post.

Når vi spør om det er noen restplasser i den kommunale kulturskolen, svarer Haugesund kommune kort ”Hvor gammel er eleven?”.

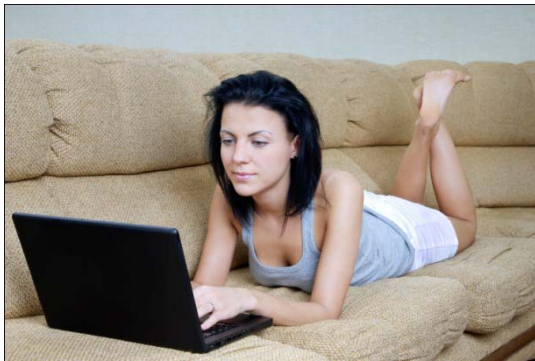
I Hol kommune lurer de også på hvor gammel eleven er, men de ramser samtidig opp hva som er ledig for de forskjellige aldersgruppene. I Hol får vi altså god informasjon, mens vi i Haugesund ikke får vite noe.

Flere kommuner, som Sandefjord, har dessuten lenke til elektronisk søknadsskjema. Det er bra!

Svartid varierer. Vi ser at noen kommuner svarer på e-poster i løpet av få minutter. Andre ganger tar det dager – og uker. Stavanger svarer for eksempel på e-post om kulturskole etter to uker.

Fra Nordre Land kommune fikk vi beskjed om at vår e-post om kulturskole var videresendt en saksbehandler med hennes navn. Men vi hørte aldri noe fra henne...

Varierende på chat

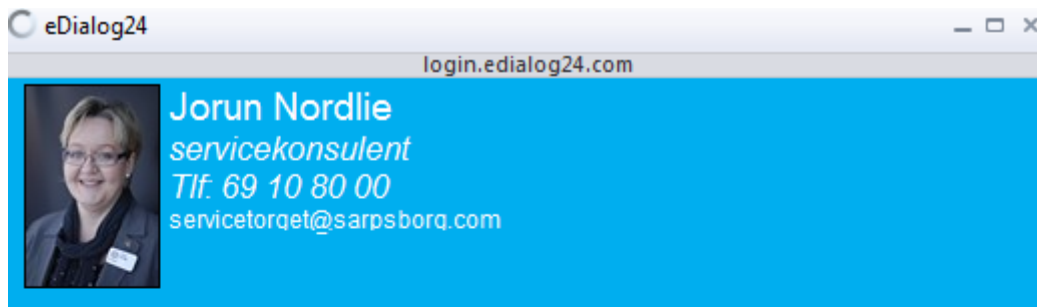


20 av 76 testede kommuner har en løsning hvor innbyggerne kan chatte eller tekste med kommunen. De aller fleste, 17 av 20, har en løsning hvor man kan chatte med kommunen på nettsidene til kommunen, mens tre kommuner har en løsning hvor man kan sende SMS og få raske svar. Men svartiden viste seg å være svært forskjellig, og i flere tilfeller fikk vi ikke svar i det hele tatt.

Tre kommuner har en chatløsning som fungerer. De tre er Asker samt Hvaler og Sarpsborg i Østfold. Disse tre kommunene bruker alle en chatløsning som heter ”Edialog 24”. Man trykker enkelt på et ikon på kommunens nettside, og får straks opp et vindu med chat. Etter bare noen sekunder er en kommunal servicevert pålogget og ønsker deg velkommen.

I begge testene av chat fikk vi i disse tre kommunene umiddelbare svar på våre spørsmål.





i Du er nå koblet opp mot Jorun.

- Jorun:** 9:21:01 Hei, og velkommen til Servicetorget. Du prater nå med Jorun Nordlie. Hva kan jeg hjelpe deg med?
- Jeg:** 9:21:27 Hei, det gikk kjapt. Det sto ventetid tre minutter, men tok jo ikke mer enn tre sekunder.
- Jeg:** 9:21:33 Til saken:
- Jeg:** 9:22:02 Jeg lurer på hvordan man går frem for å få en rullator. Jeg spør for en tante som trenger det.
- Jorun:** 9:24:03 Er det for en kort periode - tar du kontakt med Asvo hjelpemiddelsentral, tlf. 69 10 80 40, mobil 402 89 323,
- Jeg:** 9:24:47 Fint. Det var greit. Tusen takk for hjelpen.
- Jorun:** 9:25:27 ok - da er det ikke noe mer du lurer på ?
- Jeg:** 9:25:36 Nei, takk skal du ha.

Da vi spurte om lån av rullator i Sarpsborg kommune, fikk vi raskt svar på våre spørsmål av servicevert Jorun Nordlie.

Vi spurte altså om to forskjellige ting på chat og sms. Det første vi spurte om var hvordan vi skal gå frem for å låne en rullator. Her fikk vi god og rask hjelp i 13 av 20 tilfeller.

Verre var det da vi like før skolens høstferie stilte spørsmål om skolefritidsordningen (SFO) er åpen i høstferien. Det var det bare tre av 20 kommuner som kunne gi et raskt og riktig svar på.

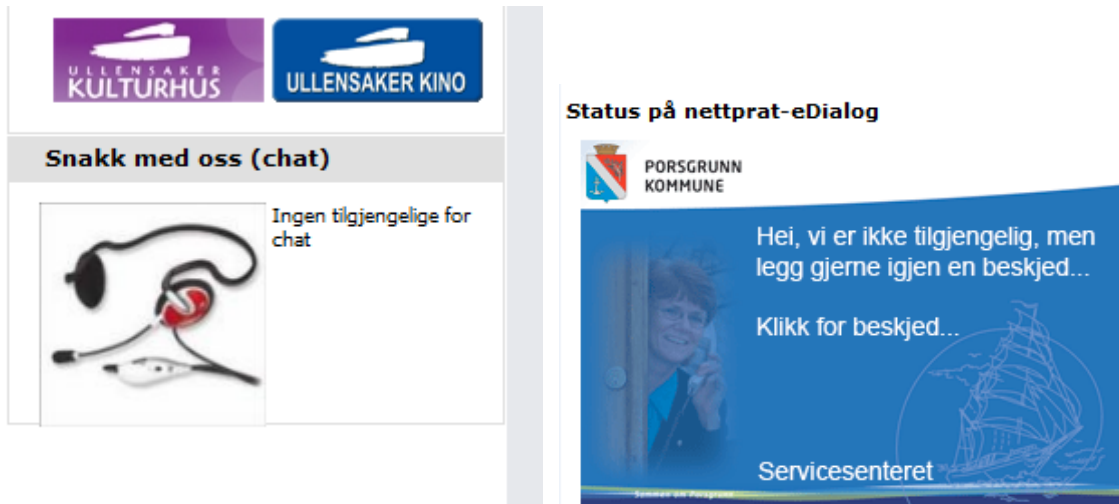
For å få full score på chat og sms, forventer vi svar på vårt spørsmål i løpet av fem minutter. Får vi ikke svar innen 10 minutter, får kommunen ingen poeng, uansett hvor godt svaret er. Chat og sms oppleves som en umiddelbar kommunikasjon, og vi forventer at kommunen håndterer chat og sms på samme måte som telefonhenvendelser.

Dessverre er det ikke alle kommuner som ser slik på det. To av de 20 kommunene, Ullensaker i Akershus og Porsgrunn i Telemark, har begge chatløsninger. Men de var aldri pålogget de fire gangene vi forsøkte å chatte med dem.

Å ha en chatteløsning som ikke fungerer innenfor vanlig kontortid, er som å ha et sentralbord som man ikke kan ringe til. Forbrukerrådet har derfor gitt minuspoeng for dette.

Dersom chatten har vært stengt på første forsøk, har vi forsøkt ytterligere en gang til på hver chattehenvendelse. I Ullensaker og Porsgrunn var chatten stengt alle de fire gangene vi forsøkte. Det er uakseptabelt.





Fire ganger forsøkte vi å chatte med Ullensaker og Porsgrunn kommuner. Alle fire gangene ble vi møtt med denne meldingen; chatten er stengt. Alle fire gangene forsøkte vi i vanlig kontortid.

Også Bamble, Skedsmo, Molde og Rana har chatteløsninger eller SMS-tjenester som ikke fungerer. I Rana i Nordland har kommunen SMS-tjeneste, men på begge henvendelser fikk vi sene svar. Da vi spurte om rullator, fikk vi svar etter 20 minutter, mens kommunen brukte to og en halv time på å svare om SFO er åpen i høstferien.

I Bamble i Telemark var chatten stengt begge ganger da vi forsøkte å stille spørsmål om lån av rullator. Da vi en annen dag spurte om SFO, fikk vi svar først etter 12 minutters venting – noe som vi mener er uakseptabelt lenge.

I Skedsmo fikk vi svar på mandag ettermiddag, over ett virkedøgn etter at vi spurte om lån av rullator fredagen før. Spørsmålet om SFO ble aldri besvart.

I Molde fikk vi svar etter 45 minutter på spørsmål om SFO, mens henvendelsen om rullator aldri ble besvart.

De fleste kommunene har chatteløsningen "Edialog 24". I denne løsningen kan man følge med hva serviceverten gjør, om hun leter etter informasjon eller holder på å skrive en melding til oss. Vi får også opp navn og telefonnummer, og i noen tilfeller et bilde av en smilende medarbeider.

Noen få kommuner har en løsning som heter "CMS echat". Denne er på langt nær så god. Vi ser ikke om kommunen logger seg på, eller hva som skjer. I flere tilfeller endte det med at vi skrev et "Hallo? Er det noen der?".



SFO i høstferien



12.37 Per:
12:37: Halo, er det noen der?
12.39 INFO :
12:39: Hei! Hva kan vi hjelpe deg med?
12.39 INFO :
12:39: Hei! Hva kan vi hjelpe deg med?
12.40 Per:
12:40: Fint, jeg lurer på om SFO på Lø er åpen i høstferien?
12.44 Per:
12:44: Hallo?
12.45 INFO :
12:45: Hei! Ta kontakt direkte med Marit Haugseth, leder på SFO Lø skole, tlf.94 86 67 47
12.46 Per:
12:46: OK. Det var lenge å vente på å få et nummer som jeg må ringe..
12.47 INFO :
12:47: Beklager så mye ventetiden. De andre

Send »

Avslutt samtalen

I Steinkjer har de en chatteløsning med dårlig funksjonalitet. På denne henvendelsen om SFO tok det også tid å få svar. Se på klokkeslettene.



Mer om de 10 beste:



1)

Bærum i Akershus

Bærum er best i test, med 89 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i 15 av 16 tilfeller når vi henvender oss til Bærum.

På internett finner vi all informasjon vi leter etter i sju av åtte tilfeller. Det eneste vi ikke fant, var åpningstidene for barnehagene i romjula.

På telefonen måtte vi ringe tilbake begge gangene for å få svar på det vi lurte på, og Bærum får et lite trekk for det. Men på andre forsøk fikk vi opplysninger om både eiendomsskatt og neste kommunestyremøte.

På chat fikk vi raskt hjelp da vi spurte om lån av rullator, mens det tok litt lenger tid å få svar på om SFO er åpen i høstferien.

På e-post fikk vi fullstendige svar på alle spørsmål innen 24 timer.

2)

Drammen i Buskerud

Drammen er på andreplass, knepent bak Bærum. Men forskjellen er bare ett poeng, og Drammen får 88 av 100 poeng. Vi får hjelp i 15 av 15 tilfeller.

På internett finner vi det vi leter etter i sju av åtte tilfeller. Men informasjonen er noe mangelfull i to tilfeller. I ett tilfelle, om barnehagene er åpne i romjula, fant vi ingen informasjon.

På telefonen fikk vi hjelp i første forsøk begge gangene vi ringte.

På chat fikk vi raskt svar på spørsmål om rullator, mens vi måtte vente litt lenger på svar på SFO.

På e-post ble alle fire e-poster besvart fullstendig i løpet av 24 timer.

3)

Asker i Akershus

Asker er på delt tredjeplass med Lier. Kommunen får 84 av 100 poeng, og vi får hjelp i 14 av 16 tilfeller.

På internett finner vi all informasjon i fem av åtte tilfeller, mens informasjonen er noe mangelfull i to tilfeller. Vi finner ingen informasjon over fysioterapeuter med driftsavtale.

På telefon og på chat får vi raske og gode svar.

På e-post blir tre av fire e-poster besvart innen 24 timer. Den fjerde e-posten fikk vi ikke svar på.



3)

Lier i Buskerud

Lier får 84 poeng og er på delt tredjeplass med Asker. Vi får hjelp i 14 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om alt vi leter etter. Men i to av åtte tilfeller er informasjonen noe mangelfull.

Begge telefoner besvares raskt og greit, og på e-post besvares alle fire henvendelser i løpet av 24 timer. Det ene svaret var noe mangelfullt, og Lier har fått et lite poengtrekk for det.

Lier har ikke chat, og går således glipp av poeng for chat.

5)

Steinkjer i Nord-Trøndelag

Steinkjer får 83 av 100 poeng og deler femteplassen med Grue og Gjøvik. Vi får hjelp i 14 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om sju av åtte ting vi leter etter, men informasjonen er noe mangelfull i tre av tilfellene. Vi fant ingen informasjon om fysioterapeuter. Steinkjers nettsider er totalt sett under gjennomsnittet for de testede kommunene.

På telefon får vi raskt hjelp i begge tilfellene.

På chat får vi raskt hjelp i første henvendelse, mens vi ble sittende lenge og vente på hjelp i andre henvendelse. Årsaken til ventetiden var ifølge serviceverten mange henvendelser og at hun måtte ta telefonen samtidig. Steinkjer har en chatløsning med dårlig funksjonalitet.

På e-post svarer Steinkjer raskt og godt i alle fire tilfeller.

5)

Grue i Hedmark

Grue får 83 av 100 poeng. Vi får hjelp i 13 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon i sju av åtte tilfeller. Det er bare barnehagenes åpningstider i romjula vi ikke finner.

På telefon får vi raskt hjelp i begge tilfeller, og på e-post blir alle henvendelser besvart innen 24 timer. Den lille hedmarkskommunen har ikke chatløsning, og taper poeng på grunn av det. Men kommunen er best av de små og mellomstore kommunene.

5)

Gjøvik i Oppland

Gjøvik får 83 av 100 poeng. Vi får hjelp i 13 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om alle de åtte tingene vi lette etter. I tre tilfeller er riktignok informasjonen noe mangelfull, men Gjøvik er en av få kommuner hvor vi finner all eller noe informasjon om alle åtte ting.

På telefon og e-post får vi rask og god hjelp. Begge telefonene besvares på første forsøk, og alle fire e-postene besvares innen 24 timer.

Gjøvik har ikke chat, og taper poeng på grunn av dette.

8)

Bamble i Telemark

Bamble får 81 av 100 poeng. Vi får hjelp i 14 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om alt vi leter etter, men informasjonen er noe mangelfull i to av tilfellene.

På telefon får vi god hjelp, og på e-post besvares alle fire e-poster innen ett døgn.

Bambles utfordring er chat, som kommunen får trekk for. Bamble har en chatløsning, men chatten var stengt begge ganger da vi forsøkte å stille spørsmål om lån av rullator. Dette har kommunen fått



poengtrekk for. Da vi en annen dag spurte om SFO, fikk vi svar først etter 12 minutters venting – noe som vi mener er uakseptabelt lenge, og så sent svar gir 0 poeng i vår test.

9)

Askøy i Hordaland

Askøy er på delt niendeplass med 80 av 100 poeng. Vi får hjelp i 13 av 16 tilfeller.

På internett finner vi all informasjon vi lette etter, med et ørlite unntak for at vi ikke fant ut om listen over fysioterapeuter var oppdatert eller ikke. Askøy har de beste nettsidene i denne testen.

På telefon fikk vi raske svar på våre henvendelser.

På e-post fikk vi svar på alle e-poster innen ett døgn. Men på den ene e-posten fikk vi ikke svar på det vi lurte på.

Askøy har ikke chat, og mister poeng på grunn av dette.

9)

Hvaler i Østfold

Hvaler er på delt niendeplass med 80 av 100 poeng. Vi får hjelp i 13 av 16 tilfeller.

På internett får vi hjelp i seks av åtte tilfeller, men informasjonen vi finner er noe mangelfull i det ene tilfellet. Vi finner ingen informasjon om fysioterapi og barnehage.

På telefon og chat får vi svært rask og god hjelp i begge tilfeller. Hvaler er en av svært få mindre kommuner med chatløsning, og kommunen får hjelp av Fredrikstad kommune til å drifte denne tjenesten.

På e-post får vi svar på tre av fire henvendelser innen ett døgn. Den fjerde henvendelsen besvares innen to døgn, men vi fikk ikke svar på spørsmålet.

9)

Sola i Rogaland

Sola er på delt niendeplass med 80 av 100 poeng. Vi får svar i 13 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om sju av åtte ting vi leter etter. Men informasjonen om helsestasjonen er noe mangelfull. Vi finner ingen informasjon om åpningstiden i barnehagene i romjula.

På telefon får vi rask og god hjelp, mens vi på chat får rask hjelp når vi spør om rullator. Når vi spør om SFO, får vi beskjed om at serviceverten skal sjekke opp vårt spørsmål. Deretter blir det stille i 10 minutter. Når vi sier "Hallo?" ut i det store intet, får vi til svar om det er noe vi ønsker å bli hjulpet med.

Det viser seg at vi er blitt logget ut uten at vi har vært klar over det. På andre forsøk får vi riktignok raskt svar, men totalt brukte vi 16 minutter på et enkelt spørsmål – noe som er for dårlig til å gi poeng.

Sola har en chatløsning med dårlig funksjonalitet.

På e-post får vi raske og gode svar på tre av fire e-poster. Den fjerde ble ikke besvart.

9)

Sandnes i Rogaland

Sandnes er på delt niendeplass med 80 av 100 poeng. Vi får hjelp i 13 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om alle åtte ting vi leter etter. Men kontaktinformasjonen til helsestasjonen var mangelfull.

På telefonen får vi rask og god hjelp, og tre av fire e-poster besvares innen ett døgn. Den fjerde e-posten fikk vi ikke svar på.

Sandnes har ikke chatteløsning, og får poengtrekk for det.



Mer om de store byene:

Her er omtale av større kommuner med over 100 000 innbyggere som hverken er blant de beste eller de dårligste.

23)

Bergen i Hordaland

Bergen er på delt 23. plass sammen med Ulstein i Møre og Romsdal, Sarpsborg i Østfold og Hemsedal i Buskerud, og får 74 av 100 mulige poeng. I Bergen får vi hjelp i 12 av 16 tilfeller.

På internett får vi hjelp i seks av åtte tilfeller. I et par tilfeller er informasjonen noe mangelfull. I to andre tilfeller, når vi leter etter åpningstider i barnehagene i romjula og prisene for vann, renovasjon og kloakk, finner vi ingen informasjon. Forbrukerrådet er overrasket over at landets største kommune ikke legger til rette for at man skal kunne finne noe så sentralt som de vanligste kommunale avgiftene på kommunens nettsider.

På telefon får vi rask og god hjelp i begge våre henvendelser.

På chat får vi rask og god hjelp når vi spør om hvordan vi kan låne en rullator. Men når vi spør om SFO, fikk vi ikke hjelp.

Alle fire e-poster besvares innen 24 timer, noe som er bra. Tre av e-postene svarer på spørsmålet, mens vi på den fjerde e-posten ikke får svar.

45)

Trondheim i Sør-Trøndelag

Trondheim er på 45. plass med 67 av 100 poeng. Det er akkurat nok poeng til å bli godkjent som god servicekommune. For å bli det krever Forbrukerrådet at kommunen oppnår minst 67 poeng.

I Trondheim får vi hjelp med 11 av 16 henvendelser. Det er ikke flere enn de dårligste i denne undersøkelsen. Men i Trondheim er det slik at enten får vi god og rask hjelp, eller så får vi ikke hjelp i det hele tatt.

På internett finner vi informasjon om seks av åtte forhold. Vi fant ingen informasjon om fysioterapeuter med kommunal avtale eller hvorvidt barnehagene er åpne i romjula.

Begge telefonhenvendelsene besvares raskt og effektivt, og på chat får vi god og rask hjelp når vi spør om lån av rullator.

Men når vi spør om SFO på chat, får vi ikke hjelp.

E-post er det største problemet i Trondheim. E-posten om antall undervisningstimer i 3. klasse ble ikke besvart. Etter to virkedager fikk vi svar både på e-post om kulturskole og dårlige veier, men vi fikk ikke svar på vårt kulturskolespørsmål.

Den eneste e-posten vi fikk rask og godt svar på, var da vi spurte om å få en oversikt over det nye bystyret. Det kom innen 24 timer.

46)

Oslo

Oslo er på en delt 46. plass sammen med kommunene Bømlo i Hordaland, Eidsvoll i Akershus, Haugesund i Rogaland, Nedre Eiker i Buskerud og Porsgrunn i Telemark.

Oslo får 66 av 200 poeng, og er med det også på plassen bak Trondheim. 66 poeng er akkurat for lite til ikke å bli godkjent som god servicekommune.

I Oslo får vi hjelp med 11 av 16 henvendelser.



Oslo er spesiell på den måten at kommunen sentralt har en del oppgaver, mens bydelene har andre. I denne testen har vi testet kommunen på forhold som er kommunens ansvarsområde, og fire bydeler på områder som er bydelenes ansvarsområder. De fire testede bydelene er Bjerke, Nordstrand, Grünerløkka og Søndre Nordstrand. Resultatene for de fire bydelene er slått sammen til ett resultat som dermed er resultatet for Oslo kommune.

På internett finner vi informasjon om sju av åtte ting vi leter etter. Det eneste vi ikke fant var informasjon om barnehagene er åpne i romjula. På et par andre områder var informasjonen noe mangelfull.

Da vi ringte Oslo kommune, fikk vi rask og god hjelp i begge tilfellene.

På e-post blir tre av fire e-poster besvart innen ett døgn. Men den ene e-posten, om kulturskole, ble ikke besvart med svar på spørsmålet vårt. De to andre ble greit besvart, mens den fjerde e-posten fikk vi aldri svar på.

54)

Stavanger i Rogaland

Stavanger er på delt 54. plass sammen med Bodø i Nordland og Sula i Møre og Romsdal. Stavanger får 64 poeng, like under kravet for å få godkjent i denne testen. I Stavanger får vi hjelp med 12 av 16 henvendelser.

På nettsidene til Stavanger finner vi informasjon om sju av åtte punkt. To av punktene er litt mangelfulle. Vi finner ingen informasjon om barnehagene i romjula.

På telefon får vi vite at Stavanger har eiendomsskatt, men vi får ikke vite satsen. Når vi spør om tidspunkt for neste møte i bystyret, må vi ringe kommunen to ganger for å få vite dette.

Vi får svar på alle e-poster. Men en av dem bruker kommunen 10 virkedager, eller to uker, på å besvare. Dette var en e-post med et enkelt spørsmål: Er det noen restplasser i kulturskolen?

To av e-postene ble fint besvart innen 24 timer, mens den fjerde e-posten ble besvart innen to virkedager.

Stavanger er blant landets største kommuner, men har ingen chatløsning å tilby sine innbyggere.



Mer om de 10 dårligste:



67)

Halden i Østfold

Halden er sammen med fire andre kommuner 10. dårligst med 55 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i 11 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om sju av åtte ting vi leter etter. Dette er bra. Men informasjonen var noe mangelfull i tre av tilfellene. Vi fant ingen informasjon om fysioterapeuter med driftsavtale. På telefonen fikk vi vite at kommunen har eiendomsskatt, men vi fikk ikke vite satsen. Vi måtte dessuten ringe tilbake en gang for å få vite når neste kommunestyremøte er.

På e-post ble tre av fire e-poster besvart innen ett døgn. To av svarene var svar på det vi spurte etter, mens det tredje svaret ikke ga oss svar på spørsmålet. Den fjerde e-posten, hvor vi ba om å få en oversikt over det nye kommunestyret, ble ikke besvart.

Halden har ikke chat, og får poengtrekk for det.

68)

Rana i Nordland

Rana er sammen med fire andre kommuner 10. dårligst med 55 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i 11 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon i seks av åtte tilfeller. Men i to av tilfellene er informasjonen noe mangelfull. Vi finner ingen informasjon om fysioterapi og barnehage.

På telefonen får vi vite at kommunen har eiendomsskatt. Men vi får ikke vite satsen. På den andre telefonhenvendelsen får vi greit svar.

Rana har SMS-chat, men på begge henvendelser fikk vi sene svar. Da vi spurte om rullator, fikk vi svar etter 20 minutter, mens kommunen brukte to og en halv time på å svare om SFO er åpen i høstferien. Forbrukerrådet setter som krav at vi skal få svar på chat og SMS innen 10 minutter da vi oppfatter dette som en umiddelbar tjeneste.

Bare to av fire e-poster ble besvart. Disse to hadde imidlertid gode og konkrete svar på våre spørsmål.



68)

Kongsvinger i Hedmark

Kongsvinger er sammen med fire andre kommuner 10. dårligst med 55 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i 10 av 16 tilfeller.

På internett får vi hjelp i sju av åtte tilfeller, og bare i to av de sju tilfellene er informasjonen vi finner noe mangelfull. Det eneste vi ikke finner på nettsidene til Kongsvinger, er informasjon om barnehagenes åpningstid i romjula.

På telefon får vi grei hjelp, mens vi på e-post får svar på bare to av fire e-poster. Den ene e-posten besvares først etter fem virkedager, som i praksis er en uke. Den andre e-posten bruker Kongsvinger nesten to døgn på å besvare. Dette er for dårlig.

Kongsvinger har ikke chat, og mister poeng på dette.

68)

Ringsaker i Hedmark

Ringsaker er sammen med fire andre kommuner 10. dårligst med 55 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i 11 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om seks av åtte forhold som vi leter etter. I tre av tilfellene er informasjonen noe mangelfull. Vi finner ingen informasjon hverken om barnehagenes åpningstid i romjula eller kommunens varaordfører.

På telefonen får vi vite at kommunen har eiendomsskatt. Men vi får ikke opplyst satsen. På spørsmål om når neste kommunestyremøte er, får vi greit svar.

Vi får svar på alle de fire e-postene. Men på to av e-postene bruker kommunen fire virkedager, som er nesten en hel uke, på å besvare våre enkle spørsmål.

Ringsaker har ikke chat, og mister poeng på dette.

68)

Fjell i Hordaland

Fjell er sammen med fire andre kommuner 10. dårligst med 55 av 100 mulige poeng. Vi får hjelp i ni av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om seks av åtte ting, men informasjonen er noe mangelfull i to av tilfellene. Vi finner ingen informasjon om varaordfører og barnehagenes åpningstider i romjula.

På telefon får vi rask og god hjelp, mens vi på e-post får dårlig hjelp. To av e-postene besvares riktignok innen 24 timer. Men det ene svaret er ikke svar på vårt spørsmål.

Den tredje e-posten ble ikke besvart, og på den fjerde e-posten fikk vi først svar på etter 13 virkedager. Kommunen brukte altså nærmere tre uker på å besvare en enkel e-post om hvor mange undervisningstimer det er i tredje klasse i grunnskolen.

Fjell har ikke chat, og mister poeng på grunn av dette.

72)

Grimstad i Aust-Agder

Grimstad får 54 av 100 poeng. Vi får hjelp i 11 av 16 tilfeller.

På internett får vi hjelp i sju av åtte tilfeller. Informasjonen er mangelfull om helsestasjonen og biblioteket. Vi finner ingen informasjon om barnehagenes åpningstid.

På telefon fikk vi ikke hjelp i det hele tatt da vi ringte og lurte på om det er eiendomsskatt i Grimstad, og hva satsen eventuelt er. Vi fikk imidlertid hjelp da vi spurte om når neste bystyremøte er.

Vi fikk svar på alle e-postene. Men i alle tilfeller tok det mellom to og fire virkedager å få svar på våre spørsmål. Det ene svaret var dessuten ikke svar på spørsmålet. Grimstad bør få bedre rutiner for besvarelse av e-post.

Grimstad har ikke chat.



73)

Tromsø i Troms

Tromsø får 53 av 100 poeng. Vi får hjelp i ni av 16 tilfeller. Tromsø er den dårligste av landets aller største kommuner.

På internett får vi hjelp i seks av åtte tilfeller. Informasjonen er noe mangelfull om helsestasjonen og biblioteket. Vi finner ingen informasjon om barnehagenes åpningstid i romjula eller hva prisene er for vann, renovasjon og kloakk. Våre testere fant ikke prislister for dette, til tross for at dette er en tjeneste alle boligeiere må betale for.

På telefon fikk vi god hjelp, mens den var svært dårlig på e-post. Tre av fire e-poster ble besvart. Men to av de tre svarte ikke på spørsmålet vi stilte. Den fjerde e-posten ble aldri besvart.

Tromsø har ikke chat.

74)

Sømna i Nordland

Sømna får 52 poeng av 100 mulige, og er med det tredje dårligste kommune. Vi får hjelp i 10 av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om seks av åtte ting vi leter etter. I to av tilfellene er informasjonen mangelfull. Vi finner ingen informasjon om kommunale fysioterapeuter med driftsavtale og heller ingen informasjon om barnehagenes åpningstid i romjula.

På telefon fikk vi ikke hjelp da vi ringte og lurte på om det er eiendomsskatt i Sømna, mens vi fikk god hjelp i den andre telefonen.

På e-post ble alle e-postene besvart. To av e-postene ble besvart raskt med svar på spørsmål innen 24 timer. De to andre e-postene brukte kommunen fire virkedager, i praksis nesten en uke, på å besvare.

Sømna har ikke chat.

75)

Harstad i Troms

Harstad får 49 poeng av 100 mulige, og er med dette nest dårligste kommune. Harstad er dårligst av de 51 kommunene i Norge med mer enn 20 000 innbyggere. I Harstad fikk vi hjelp i ni av 16 tilfeller.

På internett finner vi informasjon om fem av åtte punkter. Vi finner ikke kontaklinformasjon til helsestasjonen i kommunesenteret. Vi finner heller ikke ut om barnehagene er åpne i romjula, eller navn og kontaklinformasjon til kommunens varaordfører.

På telefon får vi vite at kommunen har eiendomsskatt. Men vi får ikke vite satsen. Vi får derimot uten problemer vite når neste kommunestyremøte er.

Tre av fire e-poster besvares. Men den ene svarer ikke på spørsmålet, og den andre får vi først svar på etter tre virkedager. En av e-postene besvares innen 24 timer, mens den siste aldri ble besvart.

Harstad har ikke chat.

76)

Oppdal i Sør-Trøndelag

Oppdal får 47 av 100 mulige poeng, og er med dette dårligste kommune i denne testen. Når vi henvender oss til Oppdal får vi hjelp i ni av 16 tilfeller.

47 poeng er ikke dårlig. Men det er langt fra godkjent, og ingen får altså færre poeng enn Oppdal av de 76 testede kommunene.

På internett får vi hjelp i seks av åtte tilfeller. Men på tre av punktene er informasjonen vi finner mangelfull. Vi finner ingen informasjon om hverken fysioterapi eller barnehage.



På telefon får vi god og rask hjelp i begge henvendelsene. Det samme kan vi ikke si om e-post. Av fire e-poster ble bare én besvart. Denne ble besvart etter to virkedager.

Også en av de andre e-postene ble besvart, men det skjedde etter hele 11 virkedager, over to uker, noe som er altfor sent for å få poeng.

Oppdal har ikke chat-løsning, og fikk dermed heller ikke poeng for dette.



Testfakta:



Hvem er testet

76 kommuner er testet.

Alle kommuner med mer enn 20 000 innbyggere er testet. I tillegg har vi testet 15 prosent av de 59 kommunene med 10 000-20 000 innbyggere (ni kommuner), 10 prosent av de 88 kommunene med 5000-10 000 innbyggere (ni kommuner), samt fem prosent av de 136 kommunene med 2000-5000 innbyggere (sju kommuner). Utvalget av kommuner med 2000-20 000 innbyggere er trukket ut. Kommuner med under 2000 innbyggere er ikke testet, da det er for vanskelig å gjennomføre tester av kommuner med så få innbyggere. Forbrukerrådet anser at det er en stor fare for at kommunens ansatte i de minste kommunene kan mistenke at det blir gjennomført testing når tilsynelatende ukjente henvender seg til kommunen.

I Oslo er kommunen testet på områder som kommunen har ansvaret for. På områder som bydelene har ansvaret for, har vi testet bydelene Bjerke, Grünerløkka, Nordstrand og Søndre Nordstrand. Disse bydelene ble trukket ut ved loddtrekning.

Resultatet for disse bydelene er slått sammen, slik at karakteren for Oslo kommune er en felles karakter for testresultatene for kommunen samt de fire bydelene.

Hvordan er det testet

Kommunene er testet gjennom henvendelser på internett, e-post, telefon og på chat eller SMS.

Internett:

To testere har lett etter informasjon om seks konkrete ting uavhengig av hverandre og på forskjellig tidspunkt. Testerne har lett etter den aktuelle informasjonen i inntil to minutter. Dersom testerne ikke klarer å finne informasjonen de leter etter innen disse to minuttene, avbrytes letingen og kommunen gis null poeng. Etter Forbrukerrådets mening bør det være mulig å finne konkret informasjon innen denne tidsfristen.

Dersom de to testerne kom til forskjellig resultat på de enkelte punkt, gjennomførte en tredje tester en tredje test, og det ble gitt poeng i henhold til hva flertallet av de tre fant.



I tillegg har et dataprogram som er utviklet til å lete etter konkrete ting på en nettside, sjekket om kommunene har informasjon om to konkrete ting (barnehagesøknad og skolerute). I tilfeller hvor dataprogrammet ikke fant den etterspurte informasjonen, ble det gjort en ekstra manuell test. Dette er første gang Forbrukerrådet har brukt et dataprogram til å teste om det er informasjon om konkrete forhold på en nettside.

E-post:

Vi har sendt fire e-poster til kommunene fra vanlige private e-postadresser. E-postene er sendt til den adressen som kommunen oppgir som sin hoved-e-postadresse. Som oftest er dette "post" eller "postmottak".

Svartiden måles ut fra antall virkedager. Lørdager og søndager regnes følgelig ikke med.

Telefon:

Vi har ringt to telefoner innenfor tidsrommet kl. 09.00-15.00 på hverdager. Vi har ringt kommunens sentralbord, og stilt spørsmålet, og vi har latt det være opp til den ansatte som tar telefonen om vedkommende vil svare selv, eller sette telefonen videre.

Dersom vi ikke har fått hjelp på første forsøk, har vi forsøkt ytterligere en gang – men med to forsøk er det gitt et mindre poengtrekk.

Telefonsamtalene er gjort med telefonnumre som ikke kan spores tilbake til Forbrukerrådet.

Chat:

Vi har sendt kommunene to chat-henvendelser innenfor tidsrommet kl. 09.00-15.00 på hverdager. Vi har spurt om konkrete forhold fremstilt som privatpersoner.

Til kommuner som ikke har chat-løsning, men SMS-tjeneste, har vi testet denne på samme vilkår som chat.

Dette er første gang Forbrukerrådet har testet henvendelser på chat eller SMS.

Testen er utført i perioden september-oktober 2011, og de siste testene ble gjort 19. oktober. Unntaket er deltest av barnehagesøknad, som ble gjennomført i juli 2011.

Hva er testet

Kommunene er testet på 16 konkrete punkt. Åtte på internett, fire på e-post, to på telefon samt to på chat (SMS).

På kommunenes nettsider har vi lett etter følgende:

1. Har kommunen/bydelen en oppdatert liste med fysioterapeuter med driftsavtale, med navn og kontaktinfo (e-post og/eller telefon)?
2. Er det kontaktinfo til helsestasjonen (i kommunesenteret, i Oslo: bydelen)?
3. Er det oppgitt åpningstider for biblioteket i kommunesenteret (i Oslo: i bydelen)?
4. Er det informasjon om de kommunale barnehagene er åpne i romjula 2011?
5. Har kommunen lagt ut prisoversikt for de vanligste kommunale gebyrene (vann, kloakk/avløp og renovasjon)?
6. Er det navn og kontaktinformasjon (direkte e-post og/eller direkte telefon) til kommunens varaordfører (i Oslo: Oslo kommunes varaordfører)?
7. Har kommunen lagt ut skjema for barnehagesøknad?
8. Finnes skoleruta for skoleåret 2011/2012?



På e-post har vi spurt kommunene om følgende:

1. "Hvor mange undervisningstimer er det i uka i tredje klasse?"
2. "Er det noen ledige restplasser i kulturskolen i høst?"
3. "Jeg lurer på hvordan jeg går frem for å melde om dårlig dekke på kommunale veier?"
4. "Kan jeg få tilsendt en oversikt over det nye kommunestyret (i Oslo: bydelsutvalget). Hvem som er valgt og deres partitilhørighet?"

På telefon har vi spurt kommunene om følgende:

1. Er det eiendomsskatt på en konkret bolig som er til salgs på www.finn.no, og ved svar på dette: Hva er satsen for denne boligen?
2. Når er neste møte i kommune/bystyret?

På chat (alternativt SMS) har vi spurt kommunene om følgende:

1. Hvordan går jeg frem for å få en rullator?
2. Er SFO på skolen åpen i høstferien? (Vi har spurt om en av de større skolene i kommunesenteret).

Karaktergivning

De testede kommunene har fått karakterer etter hva slags svar vi får, eller hva slags informasjon vi finner på nettsidene. For henvendelser på e-post og chat (alternativt SMS) er poenggivningen også avhengig av hvor raskt vi får svar.

På chat (SMS) er kravet for full poenguttelling svar innen fem minutter, og for halv poenguttelling svar innen 10 minutter. Svar etter 10 minutter gis ikke poeng. Kommuner som har chat, men som ikke var pålogget på testtidspunktet eller som svarer senere enn tre døgn etter at vi har sendt sms, har fått poengtrekk på 1,25 poeng i total karakteren per tilfelle. Kommuner som ikke hadde pålogget chat, eller ikke svarte innen tre døgn på sms-henvendelser, kan altså få minus 2,5 poeng.

En e-post som sendes torsdag kl. 12.00, må besvares innen fredag kl. 11.59 for at det skal bli maksimal poeng. Lørdager og søndag regnes ikke som virkedager, slik at en e-post sendt fredag kl. 12.00, må besvares innen mandag kl. 11.59 for maksimal poeng. Det gis redusert poeng for besvarelse innen henholdsvis tre virkedager og fem virkedager. Svar etter fem virkedager gis ikke poeng, og regnes som ikke besvart.

På telefon gis poeng avhengig av om vi får svar på våre spørsmål. Må vi ringe tilbake en andre gang, trekkes kommunen ett av fem poeng.

På internett gis poeng avhengig av om vi finner det vi leter etter. Finner vi alt vi leter etter, gis full pott. Finner vi deler av det vi leter etter, gis redusert poengsum. Finner vi ingen informasjon i løpet av to minutter, avbrytes letingen og kommunen gis 0 poeng.

Prosjektledelse og finansiering:

Undersøkelsen er finansiert av Forbrukerrådets forbrukerpolitiske avdeling.

Fagansvarlig for undersøkelsen er seniorrådgiver Geir Røed i Forbrukerrådet. Testene er utført av Røed, samt et team på fire testmedarbeidere og firmaet Tingtun, som har utviklet og gjennomført de automatiske testene.

Lillehammer/Oslo, 19. oktober 2011

Geir Røed

