



8. november 2022

## Svar på spørgsmål stillet til Byrådet - torsdag den 3. november 2022

Kære Kim Knudsen

Som lovet på Byrådsmødet torsdag den 3. november 2022 får du her svar på dine spørgsmål.

### Spørgsmål 1:

For en måned siden indkaldte kommunen alle borgere over 18 år til en spørgeskemaundersøgelse om tilfredsheden med betjeningen i kommunen. Hvordan bliver man mødt i skrift, pr. telefon eller ved fysisk kommunikation med en medarbejder i borgerbetjeningen? Borgere omfattet af digital post blev indkaldt via E-Boks, mens borgere fritaget for digital post som jeg, fik et brev tilsendt fra et uvildigt konsulentfirma. Men når man så følger vejledningen i brevet, så bliver man mødt af et dødt link, der blot forkyndte, at der ikke var de nødvendige sikkerhedscertifikater til siden der hostede spørgeskemaet, hvorfor man ikke kunne åbne siden. Det vil sige, at borgere /målgruppen som jeg ikke kunne få til lov at svare på spørgeskemaundersøgelsen.

Hvad mener I om, at man laver sådan et projekt, når de vigtigste borgere ikke får lov til at svare på den?

### Svar på spørgsmål 1:

Borgmesteren svarede følgende på mødet:

Det er ikke godt at udsende en spørgeskemaundersøgelse alle i målgruppen ikke kan svare på. Det er jo ikke meningen med det. Netop sådanne oplevelser skal vi tage med ind i evalueringen af borgerbetjeningen. Det er en udfordring i den måde vi møder borgerne på, hvis vi ikke kan få få svar ind på det.

Administrationen kan tilføje, at vi er rigtig ærgerlige over, at du har haft den nævnte oplevelse. Vi har i udarbejdelsen af spørgeskemaet forsøgt at imødekomme, at ikke alle mennesker har computer

i eget hjem, og vi har derfor netop oplyst i brevet, du har modtaget i forbindelse med undersøgelsen, at såfremt man har ønsket at besvare spørgeskemaet, så har man kunnet låne en computer på biblioteket i såvel Asnæs og Nykøbing Sj. Som det måske er dig bekendt, er der på biblioteket bibliotekarer til stede, som kan hjælpe med at betjene computeren eller betjene den for borgerne. Og denne mulighed har været til stede for dem, der har ønsket at besvare spørgeskemaet. I brevet har vi ligeledes oplyst en kontaktperson, som kunne kontaktes hvis der var problemer med undersøgelsen. Når alt dette er sagt, vil vi som borgmesteren også nævnte, tage dine betragtninger med i evalueringen af denne proces.

**Spørgsmål 2:**

Hvad har undersøgelsen kostet i kroner og ører?

**Svar på spørgsmål 2:**

I lighed med 2021 er det analysefirmaet Ineva, som har foretaget undersøgelsen.

Honoraret til Ineva har udgjort 100.000 kr.

Derudover har der været udgifter forbundet med udsendelsen af spørgeskemaet på i alt 65.346,35 kr.

Den samlede udgift til spørgeskemaundersøgelsen har således været 165.346,35 kr.

Venlig hilsen

Jacob Hvid Nielsen