



12-05-2014

Orientering til BIU vedr. resultater fra Megafons undersøgelse af erhvervslivets tilfredshed med service og myndighedsbehandling i Københavns Kommune (2014)

Sagsnr.
2014-0094276

For tredje år i træk er der udarbejdet en undersøgelse af erhvervslivets tilfredshed med Københavns Kommune. Den seneste undersøgelse, der er gennemført i januar 2014, omfatter interviews med 564 københavnske virksomheder fra 11 forskellige brancher. Dette notat opsummerer hovedresultaterne.

Dokumentnr.
2014-0094276-1

Sagsbehandler
Anne Lehtonen Due

I undersøgelsen indgår spørgsmål om virksomhedernes overordnede tilfredsheds med Københavns Kommunes indsats og service overfor erhvervslivet, tilfredsheden med sagsbehandlingen på fem myndighedsområder samt tilfredsheden med udvalgte områder, der har betydning for de erhvervsdrivende i kommunen.

Færre utilfredse og lidt færre tilfredse i 2014

Nedenstående skema opsummerer undersøgelsens resultater i forhold til den overordnede tilfredshed med kommunens indsats og service overfor erhvervslivet. Skemaet viser som reference resultaterne på den overordnede tilfredshed fra 2013 og 2012.

2014		2013		2012	
Tilfreds/meg get tilfreds	Utilfreds/meg et utilfreds	Tilfreds/meg get tilfreds	Utilfreds/meg et utilfreds	Tilfreds/meg get tilfreds	Utilfreds/meg et utilfreds
49 %	19 %	50 %	25 %	44 %	30 %

Det er i den seneste undersøgelse brancherne ”fast ejendom”, ”kultur, forlystelser og sport” samt ”pengeinstitut- og finansvirksomhed”, der er mest tilfredse, mens ”detailhandel” er den branche, der er mest utilfredse med kommunens indsats og service overfor erhvervslivet.

Undersøgelsen viser, hvad der skaber tilfredshed

Undersøgelsen viser, at nogle faktorer har en større indflydelse på den overordnede tilfreds med Københavns Kommune end andre. De områder med størst positiv indflydelse er:

- Oplevelsen af Københavns Kommune som professionel og serviceminded
- Oplevelsen af hurtig og kompetent sagsbehandling på de fem udvalgte myndighedsområder
- Oplevelsen af at det er nemt at komme i kontakt med den rette person i kommune
- Oplevelsen af stor beslutningskompetence hos den enkelte sagsbehandler

Erhvervsservice

Njalsgade 13 s sal.
2300 København S

Mobil
2369 4665

E-mail
ald@erhverv.kk.dk

EAN nummer
5798009710895

- Oplevelsen af at kommunens digitale løsninger er brugervenlige og målrettede

Se bilag 1 for udviklingen fra 2013 til 2014 på ovenstående områder.

I forhold til de områder, der påvirker den overordnede tilfredshed mest, er det igen oftest brancherne ”fast ejendom”, ”kultur, forlystelser og sport” samt ”pengeinstitut- og finansvirksomhed”, der er mest tilfredse. Branchen ”detailhandel” er igen den mest utilfredse.

Årsager til utilfredshed

Omvendt er der ligeledes en række områder, der påvirker den overordnede tilfredshed negativt. De virksomheder, der erklærer sig enten utilfredse og meget utilfredse med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet, angiver følgende årsager til deres utilfredshed:¹

- Dårlige parkeringsforhold (30 %)
- Kommunen er tung og ufleksibel (30 %)
- Byudviklingen ikke understøtter erhvervslivet (25 %)
- Behovene som erhvervsdrivende tilgodeses ikke (23 %)
- Skatter og gebyrer er for høje (19 %)
- Informationer fra kommunen er utilstrækkelige (19 %)
- Det er for besværligt at komme i kontakt med den rette (18 %)
- En eller flere sager har været dårligt håndteret (18 %)
- Sagsbehandlingstiden er for lang (15 %)
- Manglende koordination internt i kommunen (14 %)
- Manglende inddragelse af erhvervslivet (13 %)
- Manglende beslutningskompetence hos kommunens medarbejdere (13 %)
- Dårlig attitude overfor virksomhederne (10 %)
- Digitale løsninger er svære at bruge eller imødekommer ikke behov (10 %)

Øvrige resultater

Udover den overordnede tilfredshed og tilfredsheden med sagsbehandlingen på fem udvalgte myndighedsområder er virksomhederne blevet spurgt om tilfredsheden på række områder. Tallene i parentes er resultaterne fra undersøgelsen i 2013.²

- Formidling af væsentlige informationer til virksomhederne
 - 31 % (37 %) af virksomhederne oplever, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til deres virksomhed. 35 % (29 %) oplever i mindre grad eller slet ikke dette.

¹ Dette spørgsmål er stillet *uhjulp*, dvs. uden faste svarkategorier.

² Fremgår der ikke tal i parentes, er spørgsmålet nyt i forhold til 2013 undersøgelsen.

- Dialog med politikere og embedsmænd
 - 24 % (25 %) af virksomhederne oplever i meget høj og høj grad, at de kommunale politikere er villige til at indgå i dialog med erhvervslivet om erhvervslivets interesser. 46 % (42 %) oplever i mindre grad eller slet ikke dette.
 - 22 % (24 %) af virksomhederne oplever i meget høj og høj grad, at de kommunale embedsmænd er villige til at indgå i dialog med erhvervslivet om erhvervslivets interesser. 45 % (35 %) oplever i mindre grad eller slet ikke dette.

- Opsøgende dialog fra kommunen til virksomhederne
 - 51 % af virksomhederne ønsker, at Københavns Kommune aktivt skal opsøge dialog og inddrage erhvervslivet i kommunens erhvervsrettede arbejde.

- Arbejdskraft og tiltrækning af nye virksomheder
 - 57 % (55 %) af virksomhederne oplever i meget høj eller høj grad at have adgang til kvalificeret arbejdskraft. 18 % (21 %) oplever i mindre grad eller slet ikke dette.
 - 34 % (40 %) af virksomhederne er meget tilfredse eller tilfredse med kommunens indsats i forhold til at fastholde og tiltrække nye virksomheder til København. 32 % (19 %) er utilfredse eller meget utilfredse med dette.