

**EPSI RATING**

# **Kommuner 2017**

Tilfredshed og anbefaling

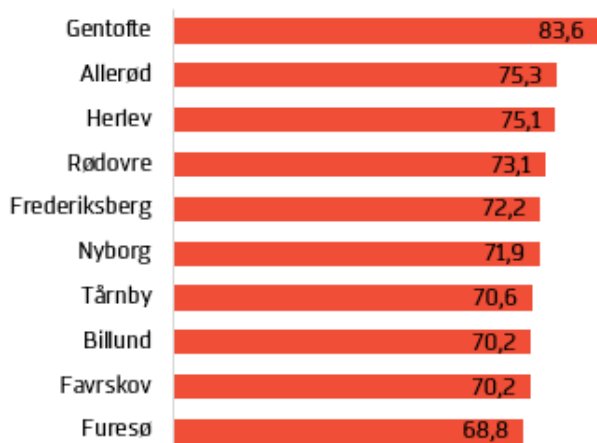


**EPSI Rating**  
[www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org)

## Lav gennemsnitlig tilfredshed, men stigende anbefalingsgrad

EPSI Rating har i forbindelse med en kundeundersøgelse spurgt borgerne i de danske kommuner omkring deres tilfredshed med den kommunale service i deres kommune og om de kan anbefale andre at flytte til kommunen. Undersøgelsen omhandler 83 af de 98 kommuner og baserer sig på mere end 7.500 telefoninterviews udført i perioden august til december 2017. Dette er fjerde gang EPSI Rating har undersøgt området – første gang var i 2014. Herunder præsenteres de 10 kommuner, hvor borgerne er mest tilfredse med den kommunale service (på en skala mellem 0-100), samt de 10 kommuner som flest borgere vil anbefale andre at flytte til.

### Tilfredshed med kommunal service (Indeksværdi 0-100) TOP 10 KOMMUNER



### Spændet mellem top og bund er stort

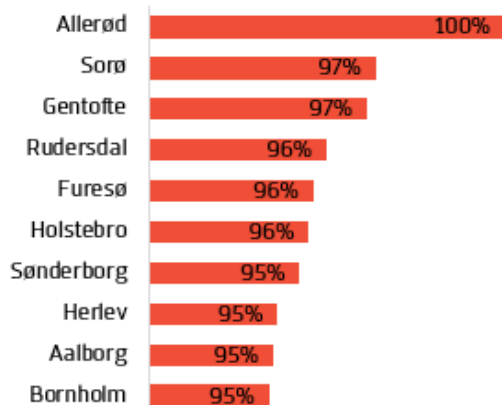
Til spørgsmålet omkring hvor tilfredse borgerne er med den kommunale service ligger Gentofte helt i top. Gentofte kommune lå ligeledes i toppen i undersøgelserne fra 2014 og 2016 og har igen i år oplevet en stigning i tilfredshed.

Seks af kommunerne i årets top-10 var ligeledes en del af top-10 i sidste års måling. Det er Gentofte, Herlev, Rødovre, Frederiksberg, Billund og Furesø.

I målingen er Allerød årets højdespringer – kommunen har opnået en markant forbedring i vurderingen af den kommunale service i forhold til sidste års måling. Modsat er det gået for Holbæk og Fredericia, hvor borgerne er blevet markant mere utilfredse med den kommunale service.

Alt i alt ligger den gennemsnitlige vurdering af tilfredsheden med den kommunale service på 62,4, hvilket er relativt lavt, men dog nogenlunde på niveau med sidste års måling. En score under 60 betragtes som en lav rating, mens scores på 75 og over betragtes som høje. Et kig på top og bund afslører, at der er næsten 40 enheders forskel mellem kommunerne med den henholdsvis højeste og laveste tilfredshed – dette er en stigning i forhold til sidste års måling.

### Anbefaling af kommune (% der vil anbefale) TOP 10 KOMMUNER



### Høj anbefalingsgrad

Til spørgsmålet: "Vil du anbefale nogen at flytte til din kommune?" er der flest borgere i Allerød, Sorø og Gentofte, som svarer ja.

I gennemsnit vil næsten 9 ud af 10 anbefale andre at flytte til sin kommune. Det er en stigning i forhold til sidste års måling, hvor det var 8 ud af 10.

Allerød, Gentofte, Furesø og Herlev kommune er både en del af top-10 i 'Anbefaling af kommune' og 'Tilfredshed med kommunal service'.

\*Grundet decimalafrounding er flere kommuner med en anbefalingsgrad på 95% ekskluderet fra top-10.

## Geografiske forskelle

Undersøgelsen viser, at der er forskel i tilfredsheden med den kommunale service og anbefalingsgraden mellem de fem største byer i Danmark; København, Aarhus, Odense, Aalborg og Esbjerg.



Overordnet set får Aalborg de bedste scores med en vurdering af den kommunale service på 69 og en anbefalingsgrad på 95%. Modsat får Odense de dårligste scores af de fem største byer med en vurdering af den kommunale service på 58 og en anbefalingsgrad på 84%.

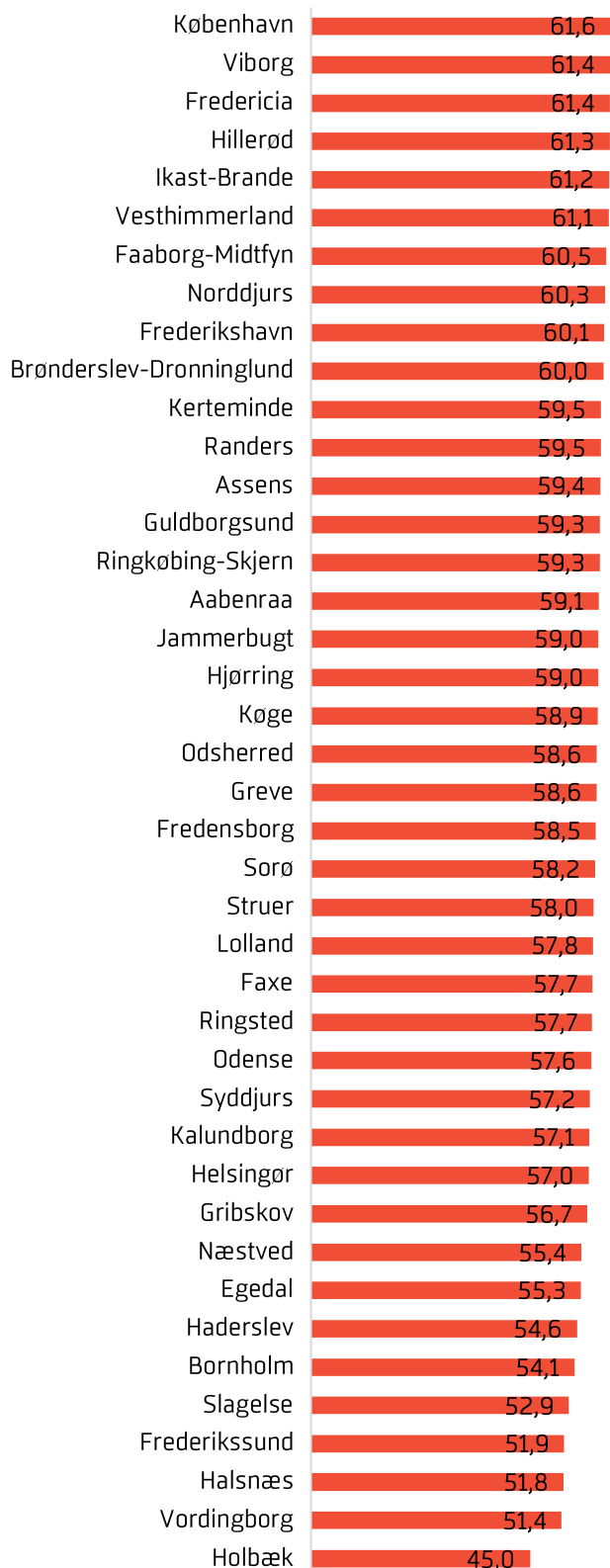
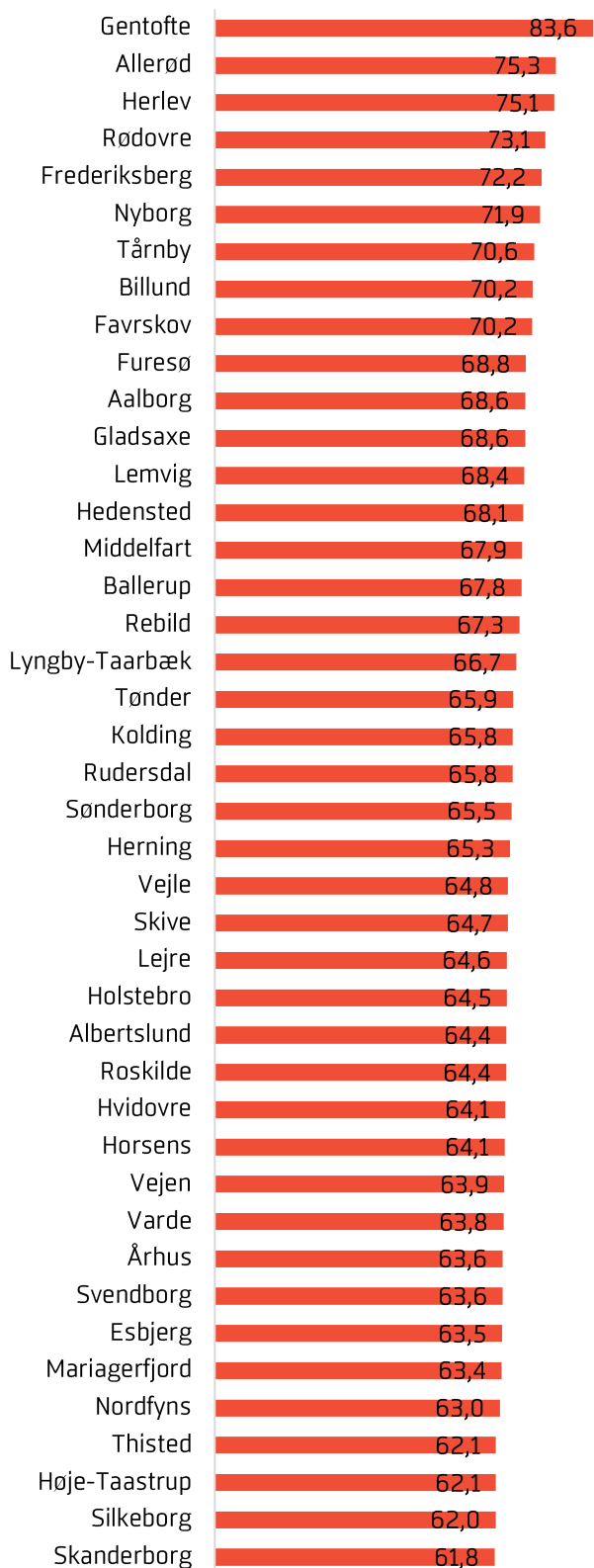
På regionalt niveau er der ikke signifikant forskel i vurderingen af den kommunale service mellem de forskellige regioner – dog med undtagelse af Region Sjælland, som vurderes over 5 enheder lavere i den kommunale service end de andre regioner.

Nedenfor vises de fulde lister med tilfredshed med den kommunale service og anbefalingsgraden for alle de undersøgte kommuner. Kommunerne er rangeret i faldende rækkefølge.

# Tilfredshed med kommunal service (indeksværdi 0-100)

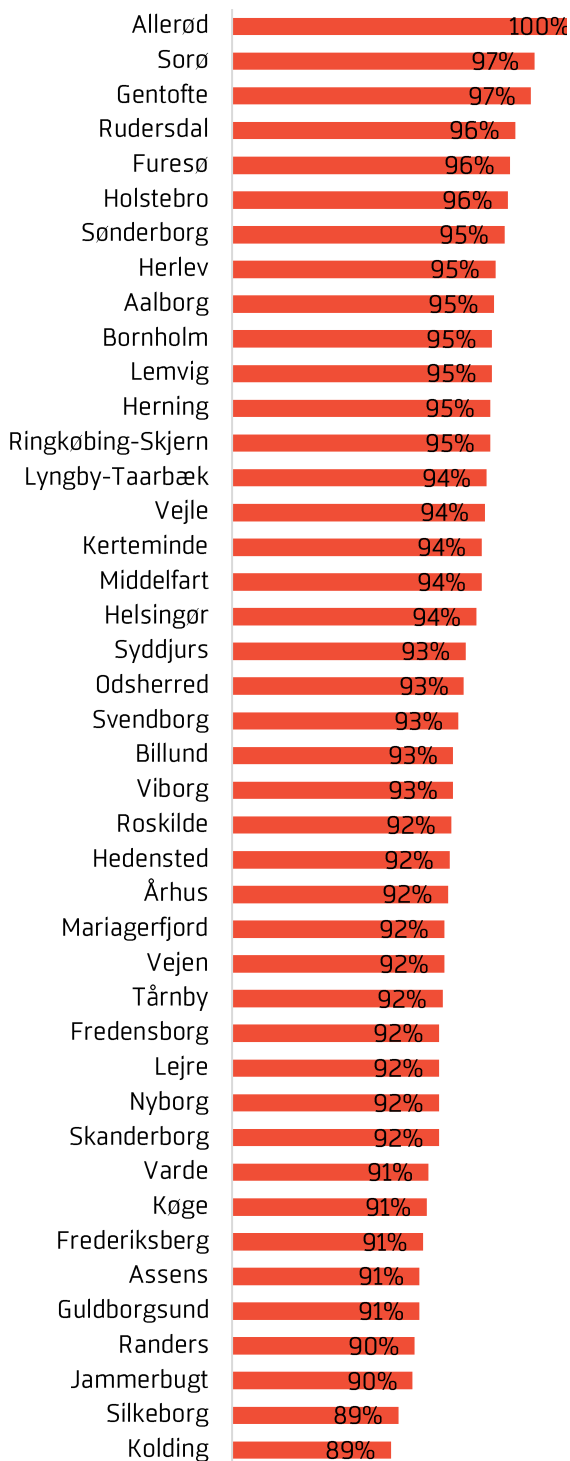
## Kommune nr. 1 - 42

## Kommune nr. 43 - 83

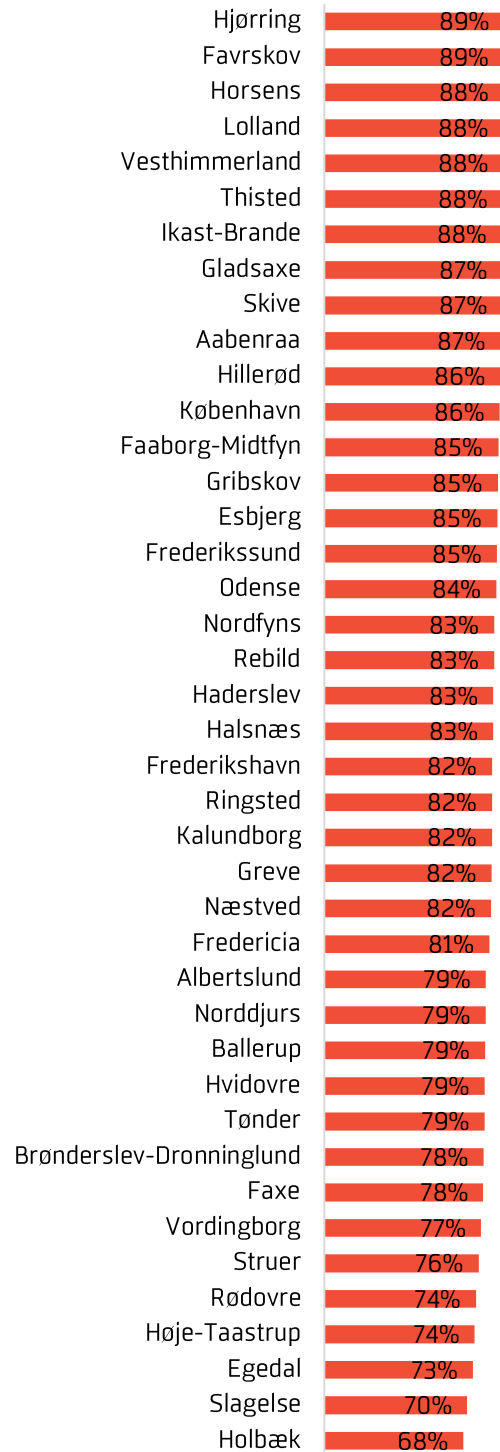


# Anbefaling af kommune

## Kommune nr. 1-42



## Kommune nr. 43-83



# EPSI Rating Kommuner 2017

Undersøgelsen omkring i hvilken grad borgerne vil anbefale andre at flytte til deres kommune og hvordan borgerne oplever den kommunale service, er baseret på følgende to spørgsmål:

- Vil du anbefale nogen at flytte til din kommune?
- Alt i alt, hvor tilfreds er du med den kommunale service som din kommune tilbyder? (Eksempler på kommunale ydelser er: skole, ældrepleje, sociale ydelser, vedligeholdelse af veje, kultur og fritid etc.)

I spørgsmålet omkring anbefaling måles på andelen af borgere, som kan tænke sig at anbefale andre at flytte til deres kommune.

I spørgsmålet omkring borgernes tilfredshed med den kommunale service svarer respondenterne på en skala fra 1-10, hvorefter svarene transformeres om til en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi des bedre har kommunens borgere opfattet servicen. En score under 60 betragtes som en lav rating, mens scores på 75 og over er en god karakter.

Dette er fjerde gang EPSI Rating har undersøgt området – første gang var i 2014. EPSI Rating kan præsentere resultater for 83 af de 98 kommuner. Datagrundlaget er for småt til at kunne inddrage resultater fra de resterende 15 kommuner. I alt er der gennemført omkring 7.500 telefoninterviews i perioden august til december 2017. Respondenterne for undersøgelsen udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark.

## OM EPSI Rating

EPSI Rating indsamler, analyserer og formidler informationer om kunders forventninger, opfattet kvalitet og vurdering af varer og tjenesteydelser. Informationen er vigtig for virksomheder, for branchen og for samfundet.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI). Danmark har gennemført disse målinger siden 1999.

### Kontaktinfo:

For yderligere information besøg vores hjemmeside ([www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org)) eller kontakt:

Helene Söderberg, Direktør

Telefon: 31 75 40 38

E-mail: [helene.soderberg@epsi-rating.com](mailto:helene.soderberg@epsi-rating.com)