



FORBRUKERRÅDET

Kommunetest 2005 – 2013

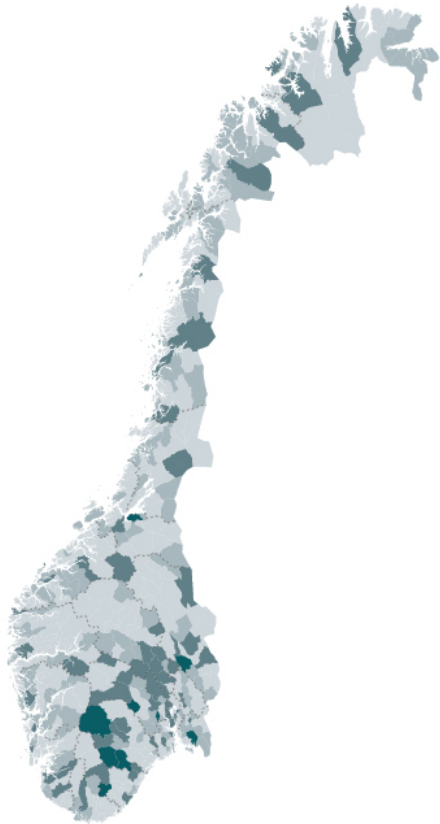
Anne Haabeth Rygg
Fagdirektør,
offentlige tjenester
og samferdsel

Hvorfor tester vi kommunene?



- Innbyggere skal raskt og enkelt få et riktig svar
- Testing fører til forbedring
- ”Sannhetens øyeblikk”

Hvem - hva - hvordan? (2005-13)

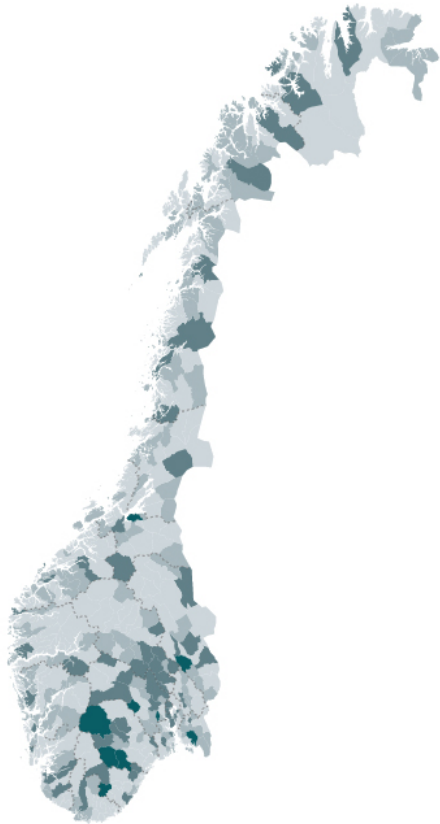


- Vi har testet service, tilgjengelighet og informasjonskvalitet i møte med kommunene.
- Vi har ikke testet tjenestenes innhold og kvalitet.
- Internett, telefon, e-post og chat. Vi henvender oss til førstelinje.
- Karakterskalaen går fra 0 – 100, hvor 100 er best.
- I de seks første testene var 67 poeng godkjent, i år er 75 poeng godkjent.



Mer om kommunetesten 2013

Kommunetesten 2013



- Alle Norges 428 kommuner er testet på service, tilgjengelighet og informasjonskvalitet
- Internett, telefon, e-post
- Totalt over 18 000 sjekkpunkt er vurdert
- Data innhentet i mai og juni
- Hver kommune har fått 19 henvendelser fordelt på seks sektorer. Karakterskalaen går fra 0 - 100, hvor 100 er best.
- 75 poeng er godkjent

Hva har vi testet?



- **Sosiale tjenester**
- Barnevern
- Gjeldsrådgivning

- **Kultur og fritid**
- Idrett

- **Barn og skole**
- SFO
- Barnehage

Hva har vi testet? II



- **Tekniske tjenester**
- Byggesak

- **Pleie og omsorg**
- Sykehjem
- Hjemmehjelp

- **Informasjonstjenester**
- Klagemuligheter

Vi spør på e-post om en byggesøknad:



Hvis jeg må søke: hvor mye koster det å få en byggesøknad behandlet? Og hvor lang tid vil det ta å få svar på byggesøknaden?

For å kunne gi et fullverdig svar, må jeg vite hvilken eiendom i kommunen det gjelder fordi det kan være bestemmelser i reguleringsplan eller kommuneplanen som kan variere fra sted til sted... Du opplyser at din mur vil kunne bli inntil 1,8 m høy, følgelig må det sendes inn søknad om tillatelse... For ytterligere informasjon kan undertegnede kontaktes.

Vegårshei kommune

Vi spør på e-post om sykehjem:



Hvor mye koster det for en person å bo på sykehjem per mnd? Er prisen den samme uansett hvor mye penger hun har?

Kostnaden varierer i forhold til ...
Me har ikkje venteliste, men søknad om plass vil fortløpande bli ...
Me byggjer ellers ut sjukeheimane med 25 nye plasser, med planlagt driftsstart i 2014...

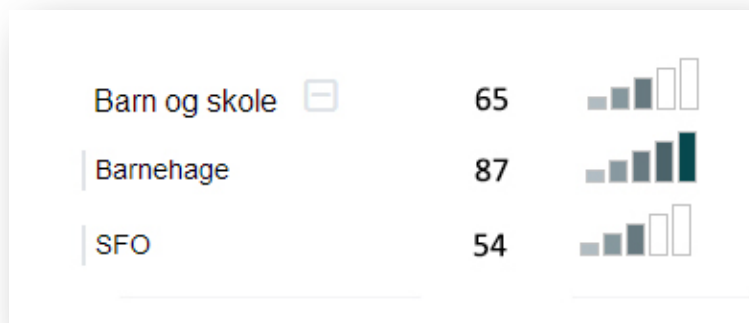
Ring gjerne mobil dersom du ikkje når meg på kontortelefon, så ringer eg opp igjen dersom eg ikkje har høve til å svare med det første...

Bømlo kommune

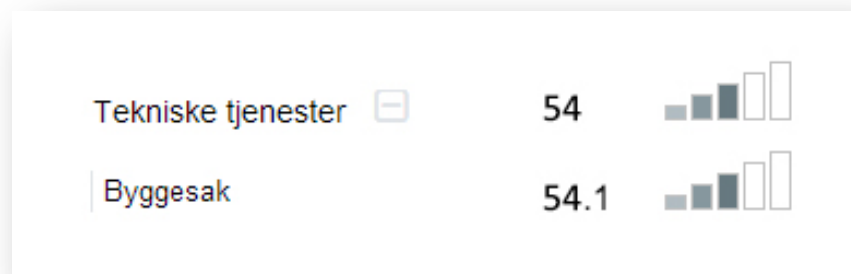
Landsoversikt



Barn og skole



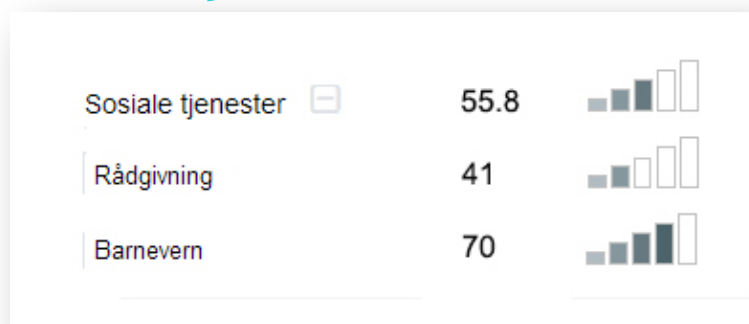
Tekniske tjenester



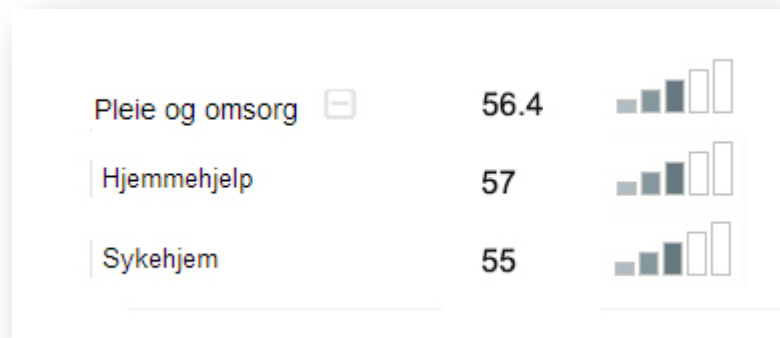
Landsoversikt



Sosiale tjenester



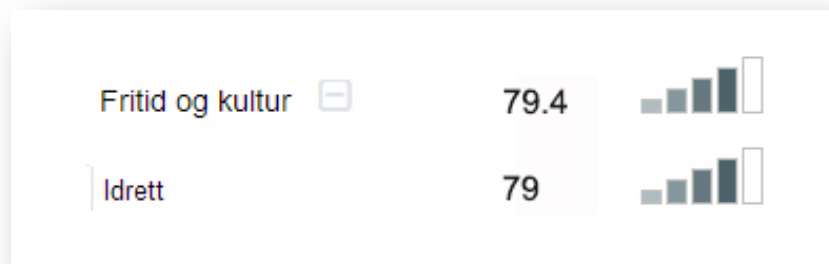
Pleie og omsorg



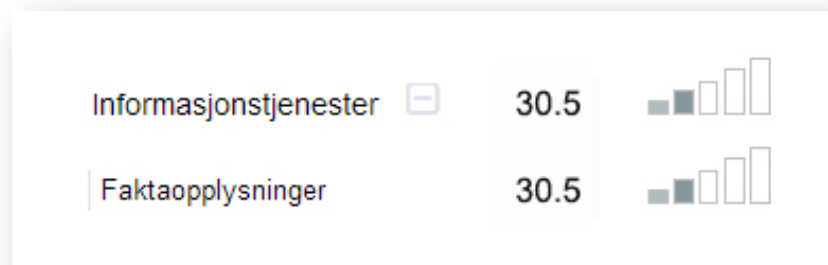
Landsoversikt



Fritid og kultur



Informasjonstjenester



Dårligste kommuner og fylker 2013



426.

- Sirdal 28,4

427.

- Moskenes
28,3

428.

- Aukra 26,8

17.

- Vest-Agder
56,6

18.

- Møre og
Romsdal
55,7

19.

- Nordland
54,5

Beste kommuner og fylker 2013



1.

- Rollag 88,9

2.

- Stange 83,6

3.

- Fyresdal
83,6

1.

- Oslo 68,1

2.

- Telemark
67,6

3.

- Buskerud
67,0

Oppsummering av kommunetesten 2013



- 36 av 428 kommuner i landet får godkjent-karakter av Forbrukerrådet
- Flere dytter tjenester over fra kommunen til staten
- Store kommuner scorer best
- Fra 2005 til 2013 er forskjellene mindre mellom kommunene
- De fleste svarer godt på enkle forespørsler



Alle kommunetesters mor

Vi har samlet følgende kommunetester



| | |
|-------------|--|
| 2013 | Test av alle kommuner på 6 sektorer |
| 2011 | Test av 76 kommuner på 5 sektorer |
| 2010 | Test av tekniske tjenester i 150 kommuner (1 sektor) |
| 2009 | Test av SFO i alle kommuner (1 sektor) |
| 2008 | Test av gjeldsrådgivning i alle kommuner (1 sektor) |
| 2007 | Test av alle kommuner på 6 sektorer |
| 2005 | Test av alle kommuner på 7 sektorer |

Kommunetest 2005-2013



- Hver kommune har vært med på fem, seks eller sju tester.
- Resultatene er delt inn i sju hovedsektorer og 16 undersektorer.
- Vurdert på mellom 156 og 232 vurderingspunkter.
- Til sammen 80 000 vurderingspunkter.

Landsoversikt kommuner, topp 10



| Plassering | Kommune | Fylke | Poengsum |
|------------|-------------------|---------------|----------|
| 1 | Asker | Akershus | 77,54 |
| 2 | Vinje | Telemark | 74,60 |
| 3 | Hamar | Hedmark | 74,54 |
| 4 | Orkdal | Sør-Trøndelag | 74,11 |
| 5 | Fredrikstad | Østfold | 72,02 |
| 6 | Risør | Aust-Agder | 71,42 |
| 7 | Stange | Hedmark | 71,23 |
| 8 | Enebakk | Akershus | 71,10 |
| 9 | Bærum | Akershus | 70,36 |
| 10 | Tynset | Hedmark | 70,06 |
| 214 | Landsgjennomsnitt | | 54,67 |

Mer om de beste



- Asker vinner uansett regnemåte.
- Asker er eneste kommune som ville blitt godkjent etter 2013-krav.
- Asker er eneste kommune som har blitt godkjent hver eneste gang.
- Asker er den kommunen med ”beste” dårligste resultat.
- Vinje er den kommunen som har flest topp-ti-plasseringer (4 av 6).
- Hamar er nest best på topp-ti-plasseringer, sammen med Asker og Trondheim (tre ganger).
- Ingen kommuner har to førsteplasser.

Landsoversikt kommuner, bunn 10



| Plassering | Kommune | Fylke | Poengsum |
|------------|-------------------|-----------------|----------|
| 428 | Moskenes | Nordland | 22,51 |
| 427 | Vevelstad | Nordland | 27,09 |
| 426 | Nesna | Nordland | 30,15 |
| 425 | Lødingen | Nordland | 31,94 |
| 424 | Smøla | Møre og Romsdal | 32,83 |
| 423 | Bygland | Aust-Agder | 33,17 |
| 422 | Røst | Nordland | 33,59 |
| 421 | Ibestad | Troms | 34,29 |
| 420 | Frøya | Sør-Trøndelag | 34,96 |
| 419 | Øksnes | Nordland | 35,60 |
| 214 | Landsgjennomsnitt | | 54,67 |

Mer om de dårligste



- Moskenes er blant de dårligste, uansett hvordan man regner.
- Moskenes er blant de ti dårligste, i tre av fem tester.
- Har vært over landsgjennomsnittet én gang.
- Nesna har fire av fem plasseringer blant de ti dårligste.
- Moskenes, Nesna, Solund, Gamvik, Træna og Grue har to siste plasser.

Jevnhet



- Askim er den kommunen som har jevnest score, og den er god.
- Bare Askim og Asker har kun plasseringer bedre enn 100.
- Elleve kommuner havner alltid ”i midten”, dvs de 40 prosentene midt på.
- Fire kommuner har alltid vært dårligere enn 300. plass.
- De to mest ujevne kommunene er Radøy og Hitra.
- Ytterligere fem kommuner har kommet på både første plass og dårligere enn 400. plass.
- Vestre Toten, Nord-Aurdal, Samnanger, Nome, Halså, Steinkjer, Hvaler og Svelvik har både første- og sisteplass.

Landsoversikt fylker



| Plass | Fylke | Poeng |
|-------|---------------|-------|
| 1 | Akershus | 61,73 |
| 2 | Østfold | 61,00 |
| 3 | Buskerud | 60,57 |
| 4 | Hedmark | 59,30 |
| 5 | Telemark | 59,09 |
| 6 | Vestfold | 57,60 |
| 7 | Oppland | 56,93 |
| 8 | Rogaland | 56,87 |
| 9 | Oslo | 56,65 |
| 10 | Vest-Agder | 55,88 |
| 11 | Sør-Trøndelag | 55,13 |

| Plass | Fylke | Poeng |
|-------|-------------------|--------------|
| 12 | Hordaland | 53,57 |
| 13 | Aust-Agder | 53,25 |
| 14 | Møre og Romsdal | 52,40 |
| 15 | Nord-Trøndelag | 52,27 |
| 16 | Sogn og Fjordane | 51,16 |
| 17 | Finnmark | 50,98 |
| 18 | Troms | 50,62 |
| 19 | Nordland | 47,65 |
| - | Landssnitt | 54,67 |

Akershus



1
(1)

- Asker
77,54

2
(8)

- Enebakk
71,10

3
(9)

- Bærum
70,36

20
(241)

- Nittedal
54,03

21
(327)

- Gjerdrum
48,28

22
(355)

- Hurdal
45,89

Østfold



1
(5)

- Fredrikstad
72,02

2
(12)

- Askim
69,75

3
(18)

- Trøgstad
68,87

16
(196)

- Aremark
56,35

17
(232)

- Råde
54,66

18
(408)

- Våler 40,12

Buskerud



1
(11)

- Hol
69,91

2
(27)

- Rollag
67,11

3
(28)

- Ringerike
66,96

19
(230)

- Øvre Eiker
54,70

20
(261)

- Hurum
53,05

21
(389)

- Krødsherad
42,94

Hedmark



1
(3)

- Hamar
74,54

2
(7)

- Stange
71,23

3
(10)

- Tynset
70,06

20
(293)

- Os
50,60

21
(334)

- Grue
47,72

22
(400)

- Våler
41,37

Telemark



1
(2)

- Vinje
74,60

2
(52)

- Skien
64,89

3
(55)

- Siljan
64,58

16
(282)

- Bø
51,56

17
(363)

- Hjartdal
44,96

18
(379)

- Sauherad
44,10

Vestfold



1
(15)

- Larvik
69,29

2
(35)

- Andebu
66,24

3
(43)

- Sande
65,47

12
(273)

- Nøtterøy
52,17

13
(315)

- Lardal
49,28

14
(373)

- Tjøme
44,43

Oppland



1
(20)

- Østre Toten
68,62

2
(21)

- Gran
68,36

3
(22)

- Gjøvik
68,32

24
(343)

- Etnedal
47,09

25
(356)

- Vestre Slidre
45,76

26
(403)

- Sør-Fron
40,87

Rogaland



1
(16)

- Sandnes
69,17

2
(24)

- Haugesund
67,27

3
(30)

- Bjerkreim
66,58

24
(350)

- Kvitsøy
46,19

25
(362)

- Utsira
44,96

26
(390)

- Tysvær
42,72

Oslo



1
(187)

- Oslo
56,65

.

.

.

.

.

Vest-Agder



1
(42)

- Kristiansand
65,51

2
(44)

- Lindesnes
65,43

3
(48)

- Kvinesdal
65,18

13
(295)

- Farsund
55,57

14
(314)

- Audnedal
49,29

15
(369)

- Hægebostad
44,66

Sør-Trøndelag



1
(4)

- Orkdal
74,11

2
(14)

- Trondheim
69,52

3
(39)

- Meldal
65,85

23
(397)

- Snillfjord
41,54

24
(412)

- Hitra
39,06

25
(420)

- Frøya
34,96

Hordaland



1
(23)

- Fusa
67,97

2
(49)

- Kvam
65,00

3
(56)

- Stord
64,56

31
(377)

- Lindås
44,26

32
(378)

- Fedje
44,17

33
(404)

- Radøy
40,80

Aust-Agder



1
(6)

- Risør
71,42

2
(96)

- Grimstad
61,41

3
(110)

- Vegårshei
60,84

13
(365)

- Åmli
44,87

14
(371)

- Froland
44,58

15
(423)

- Bygland
33,17

Møre og Romsdal



1
(29)

- Molde
66,76

2
(65)

- Rindal
63,78

3
(74)

- Vestnes
63,08

34
(374)

- Surnadal
44,38

35
(395)

- Stordal
41,65

36
(424)

- Smøla
32,83

Nord-Trøndelag



1
(36)

- Stjørdal
66,01

2
(69)

- Steinkjer
63,41

3
(73)

- Levanger
63,21

21
(385)

- Vikna
43,28

22
(410)

- Snåsa
39,18

23
(415)

- Leka
37,94

Sogn og Fjordane



1
(26)

- Hornindal
67,12

2
(57)

- Høyanger
64,42

3
(104)

- Flora
61,08

24
(411)

- Gaular
39,10

25
(416)

- Solund
37,74

26
(418)

- Selje
36,19

Finnmark



1
(46)

- Alta
65,19

2
(68)

- Hammerfest
63,57

3
(72)

- Måsøy
63,23

17
(407)

- Porsanger
40,28

18
(409)

- Berlevåg
39,66

19
(413)

- Båtsfjord
38,81

Troms



1
(62)

- Salangen
63,89

2
(86)

- Målselv
61,91

3
(94)

- Lenvik
61,44

22
(391)

- Berg
42,69

23
(392)

- Tranøy
42,28

24
(421)

- Ibestad
34,29

Nordland



1
(13)

- Narvik
69,55

2
(51)

- Vefsn
64,96

3
(95)

- Rana
61,43

42
(426)

- Nesna
30,15

43
(427)

- Vevelstad
27,09

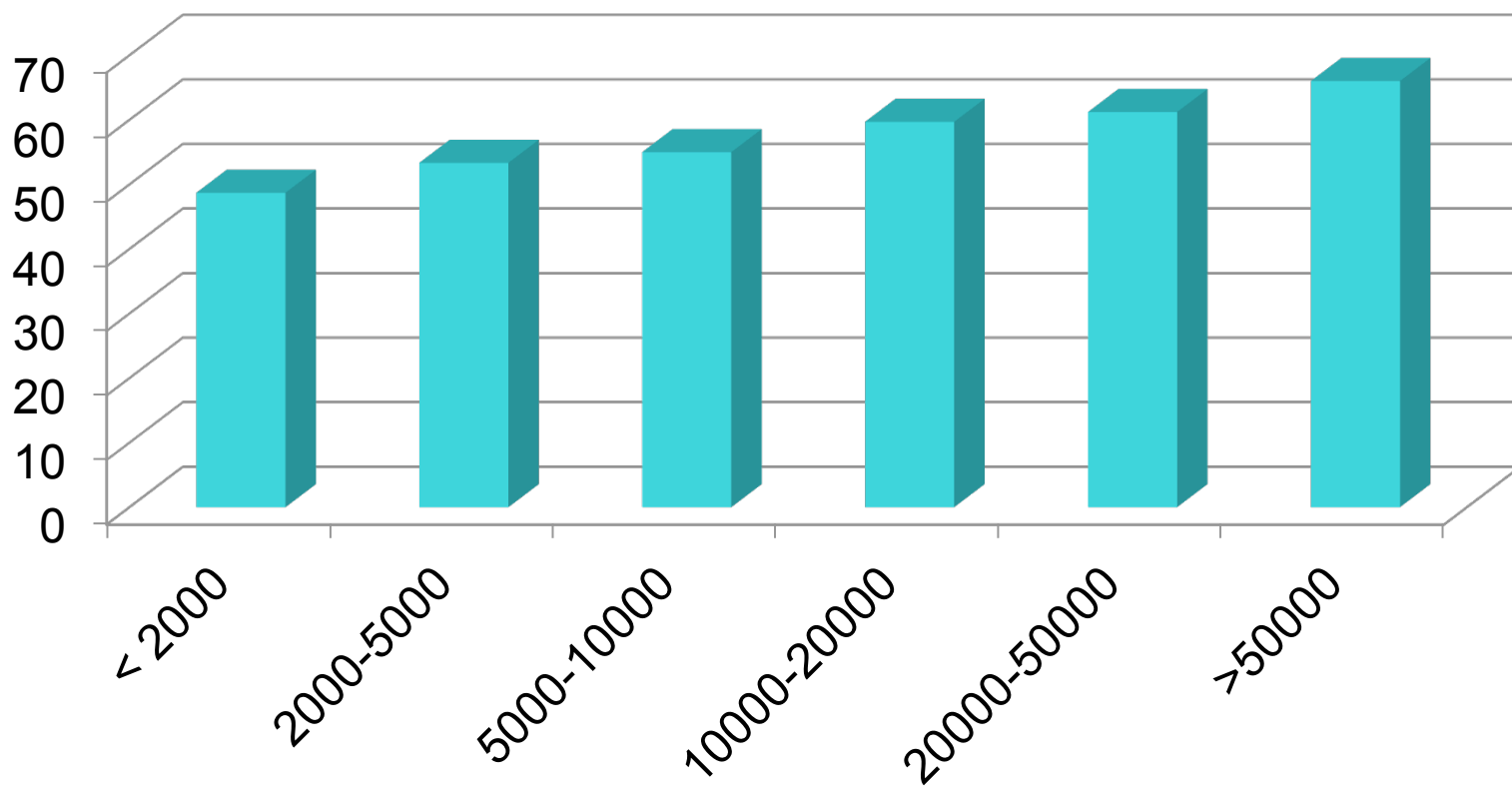
44
(428)

- Moskenes
22,51

Poengsum gjennom sju kommunetester



2005-2013





Kontakt oss | Presse | Sitemap | Other languages | A A A

FORBRUKERRÅDET

HOVEDMENY

Forside > Kommunetesten

Forbrukerrådets kommunetest

Søk kommune

Velg år: 2013 2011 2010 2009 2008 2007 2005

Les mer om kommunetest [her](#)

Norge

Legend:

- Topp 20 %
- 60 – 80
- 40 – 60
- Bunn 20 %
- Ikke testet

Kommuneoversikt

| Kommune | Poeng |
|-------------------|-------|
| 1. Rollag | 88.9 |
| 2. Stange | 83.6 |
| 3. Frysedal | 83.6 |
| 4. Ulssedal | 82.9 |
| 5. Sarpsborg | 82.3 |
| 6. Nedre Eiker | 82 |
| 7. Trondheim | 81.8 |
| 8. Vinje | 81.6 |
| 9. Eide og Homnes | 80.1 |
| 10. Bindal | 79.8 |
| 11. Skedsmo | 79.7 |
| 12. Bærum | 79.4 |
| 13. Hore og Utdal | 79.4 |

Hopp til Fylke: Østfold, Akershus og Oslo, Hedmark, Oppland, Buskerud, Vestfold, Telemark, Aust-Agder, Vest-Agder, Rogaland, Hordaland, Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal, Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag, Nordland, Troms, Finnmark

Kontakt oss
Nettsidekart
© Forbrukerrådet 2012
Ansvarlig redaktør: Irene Solberg
Nettsansvarlig: Målfrid Hansen

Våre nettsider
FINANSPORTALEN
FORBRUKEREUROPA

Følg oss
Facebook
Twitter
Nyhetsfeed

Kontakt oss | Presse | Sámeallu | Other languages | A A A

FORBRUKERRÅDET

HOVEDMENY

Forside » Kommunetesten

Forbrukerrådets kommunetest

Norge / Vest-Agder / Kvinesdal

Velg år: 2013 2011 2010 2009 2008 2007 2005

Søk kommune

Les mer om kommunetest [her](#)

Vest-Agder

Kvinesdal kommune 2013

| | |
|-----------------------|-----------|
| Barn og skole | 94 |
| Tekniske tjenester | 74 |
| Sosiale tjenester | 59 |
| Pleie og omsorg | 80 |
| Helse | Ikke målt |
| Fritid og kultur | 100 |
| Informasjonstjenester | 0 |

| | | |
|-----------|--------------------|-------------------|
| Kvinesdal | Fylkesgjennomsnitt | Landsgjennomsnitt |
| 77.1 | 57 | 60 |

Historikk

Totalt
 Sosiale tjenester
 Fritid og kultur
 Barn og skole
 Pleie og omsorg
 Tekniske tjenester
 Helse
 Informasjonstjenester

Fylkesoversikt - Vest-Agder

| # (N) | # (F) | Kommune | Poeng |
|-------|-------|--------------|-------|
| 24 | 1 | Kvinesdal | 77.1 |
| 105 | 2 | Søgne | 67.3 |
| 107 | 3 | Kristiansand | 67 |
| 176 | 4 | Vennesla | 62.5 |
| 189 | 5 | Hægebostad | 61.9 |
| 196 | 6 | Mandal | 61.5 |
| 210 | 7 | Sonndalen | 60.8 |
| 218 | 8 | Lindesnes | 60.2 |
| 250 | 9 | Lynødal | 57.9 |
| 312 | 10 | Farsund | 54.5 |
| 333 | 11 | Flekkefjord | 51.9 |

Hopp til Fylke: Østfold, Akershus og Oslo, Hedmark, Oppland, Buskerud, Vestfold, Telemark, Aust-Agder, Vest-Agder, Rogaland, Hordaland, Sogn og Fjordane, Mare og Romsdal, Ser-Trøndelag, Nord-Trøndelag, Nordland, Troms, Finnmark



Hva er vi ute etter?



- Innbyggere som henvender seg til kommunene skal få informasjon som er rask, relevant og riktig.
- Rask:
 - På telefon venter vi opptil fem minutter.
 - På e-post vil vi ha svar innen fem arbeidsdager.
 - På internett søker vi i to minutter etter hvert element.
- Relevant:
 - Spørsmålene er konkrete, derfor bør svarene være det også.
 - Ikke svar på ting det ikke er spurt om!
- Riktig:
 - Kunnskapsspørsmål skal besvares med riktige fakta.
 - Er kommunen i tvil skal de finne ut av det.

Lykke til videre med et kjempeviktig arbeid!

Les mer om alle kommunetestene på
www.forbrukerradet.no.