

Borgerpanelundersøgelse

**Om borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19
samt potentialet for delebiler blandt bilejere**





Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Resumé.....	6
3. Analyse del 1: Borgerpanelets oplevelser og erfaringer med Ringkøbing-Skjern Kommunes håndtering af coronakrisen.....	8
❖ 3.1 Borgerne er overvejende tilfredse med kommunens håndtering af og kommunikation til borgerne under coronapandemien.....	9
❖ 3.2 Borgerne efterspørger bedre kommunikation, og ønsker at kommunens efter coronapandemien fastholder muligheden for video- og telefonmøder og høj hygiejnestandard.....	11
❖ 3.3 Borgere eller pårørende til borgere, der under coronapandemien har modtaget eller anvendt en ydelse, er overordnet tilfredse med den service de har modtaget.....	15
❖ 3.4 Borgerne er overordnet set tilfredse med kontakten til kommunen under coronapandemien, og har fået den hjælp, de havde brug for både via telefon og videomøder. Der er dog delte meninger om, hvorvidt videomøder kan erstatte udvalgte møder, og cirka hver fjerde vil foretrække videomøder.....	19
❖ 3.5 Lidt over halvdelen af borgerne har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune vedr. coronapandemien – dette oftest via Dagbladet Ringkøbing-Skjern eller nyhedsbreve og pressemeddelelser fra kommunen, som sammen med SMS-tjenester vil være borgernes foretrukne informationskilde i lignende situationer.....	27
❖ 3.6 Hovedparten af borgerne vidste, at der nogle steder i kommunen har været indført tidsbestilling under coronapandemien - størstedelen oplevede, at de hurtigt og på en nem måde kunne foretage tidsbestilling. Omkring halvdelen synes tidsbestilling skal fastholdes på udvalgte områder.....	33
4. Analyse del 2: Grøn omstilling - Potentialet for delebiler blandt bilejere.....	39
5. Metode.....	46

1. Indledning

Borgerpanelundersøgelse juli 2020



Indledning

Denne borgerpanelundersøgelse handler om 1) borgerpanelets oplevelser og erfaringer med Ringkøbing-Skjern Kommunes håndtering af coronakrisen samt 2) grøn omstilling.

Ringkøbing-Skjern Kommune har gennemført en evaluering af de erfaringer, vi har gjort os under coronakrisen. Det vil sige i perioden fra nedlukningen af store dele af samfundet i marts 2020 til udgangen af 2020.

Coronakrisen har medført nye måder at arbejde på, og formålet med evalueringen er derfor at finde ud af, hvad vi som kommune har lært om blandt andet kommunikationsformer, servicemuligheder og tilgængelighed under coronakrisen, så vi kan drage nytte af erfaringerne – både til hverdag og i en eventuel ny krisesituation.

Alle erfaringer vil blive samlet og drøftet blandt kommunale medarbejdere og ledere, og skal danne grundlag for at

1. kommunen i fremtiden bliver bedre til at håndtere eventuelle krisesituationer som coronakrisen, og
2. kommunen kan yde den bedst mulige service for borgere og samarbejdspartnere.

Data er indsamlet via en spørgeskemaundersøgelse blandt Ringkøbing-Skjern Kommunes Borgerpanel. Du kan læse mere om metodisk fremgangsmåde og overvejelser på side 46.

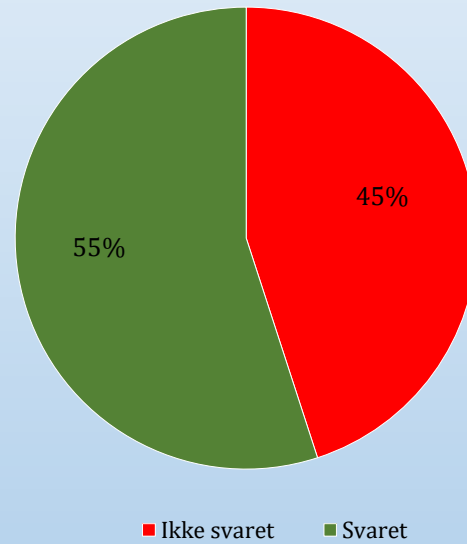
Det har i spørgeskemaet været muligt at angive "Ved ikke", men denne svarmulighed afrapporteres ikke.

Note: I kommenteringen af graferne har vi af hensyn til læsevenligheden afrundet procenterne til nærmeste hele tal.



55 % af borgerne i Borgerpanelet har besvaret spørgeskemaet

Det svarer til 1.023 ud af 1.865 borgere i borgerpanelet.



2. Resumé

Borgerpanelundersøgelse juli 2020



Analyse del 1: Borgerpanelets oplevelser og erfaringer med Ringkøbing-Skjern Kommunes håndtering af coronakrisen

Borgerne er overvejende tilfredse med kommunens håndtering af og kommunikation til borgerne under coronapandemien. Borgerne efterspørger dog bedre kommunikation, og ønsker at kommunens efter coronapandemien fastholder muligheden for video- og telefonmøder og en høj hygiejnestandard

- ❖ Under coronakrisen mener borgerne, at kommunen skulle have haft tidligere, oftere og mere entydig kommunikation til borgerne, holdt genbrugspladserne åbne og fastholdt adgang til og løbende vedligeholdelse af offentlige arealer.

Borgere eller pårørende til borgere, der under coronapandemien har modtaget eller anvendt en ydelse, er overordnet tilfredse med den service, de har modtaget

- ❖ Enkelte borgere angiver dog utilfredshed med lukningen af genbrugspladserne og oplevede en mindre tilgængelighed til kommunens medarbejdere.

Borgerne er overordnet set tilfredse med kontakten til kommunen under coronapandemien, og har fået den hjælp, de havde brug for både via telefon og videomøder. Der er dog delte meninger om, hvorvidt videomøder kan erstatte udvalgte møder, og hver fjerde vil foretrække videomøder fremover

- ❖ 8 ud af 10 er tilfredse med kontakten mellem borgerne og kommunen under coronakrisen.
- ❖ Via telefonisk kontakt til kommunen fik 85,9 % af borgerne den hjælp, de havde brug for. De borgere, som deltog i videomøder, oplevede, at de var nemme og trygge at deltage i, og borgerne fik den hjælp, de havde brug for. 12,8 % oplevede tekniske udfordringer.
- ❖ 63,5 % af borgerne er enige i, at videomøder med fordel kan erstatte udvalgte ansigt-til-ansigt møder mellem borgere og kommunale medarbejdere, men "kun" 27,7 % vil foretrække et videomøde fremfor fysisk fremmøde.

Lidt over halvdelen af borgerne har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune vedr. coronapandemien – dette oftest via Dagbladet eller nyhedsbreve og pressemeddelelser fra kommunen, som sammen med SMS-tjenester vil være borgernes foretrukne informationskilde i lignende situationer

- ❖ De borgere, som har fulgt med i informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under nedlukningen og genåbningen, er overvejende enige i, at den kom på det rette tidspunkt, var relevant, tydelig og klart formuleret samt havde et tydeligt budskab.

Hovedparten af borgerne vidste, at der nogle steder i kommunen har været indført tidsbestilling under coronapandemien - størstedelen oplevede, at de hurtigt og på en nem måde kunne foretage tidsbestilling. Omkring halvdelen synes tidsbestilling skal fastholdes på udvalgte områder

- ❖ Mere end 77 % af de borgere, der havde anvendt tidsbestilling ved kommunen, synes, at de hurtigt kunne få en tid, der passede dem, og at det var nemt at bestille tid.
- ❖ Mere end halvdelen af borgerne er enige i, at det er en god ide at indføre tidsbestilling i henholdsvis Borgerservice, Jobcentret og fagområdet Land, By og Kultur

Analyse del 2: Grøn omstilling – Potentialet for delebiler blandt bilejere

- Potentialet for delebiler skal findes blandt de 9 % af borgerne, som angiver at de ville have en bil mindre, hvis de havde adgang til en delebil i gåafstand fra deres bopæl
- 6 % af bilejerne ønsker at engagere sig i at få en delebil i deres lokalområde, ligesom 14 % mener, at andre i deres lokalområde vil engagere sig for at få en lokal delebil til at lykkes. Der er desuden delte meninger om, hvorvidt de lokale ildsjæle har kompetencerne til at organisere, at en delebil lykkes.
- Engagementet for at få en delebil til at lykkes er større blandt bilejerne bosat i byerne med 200+ indbyggere end blandt bilejere bosat i landdistrikter eller hovedbyer

3. Analyse del 1

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer med Ringkøbing-Skjern Kommunes håndtering af coronakrisen

Borgerpanelundersøgelse juli 2020



NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune

3.1 Borgerne er overvejende tilfredse med kommunens håndtering af og kommunikation til borgerne under coronapandemien

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19



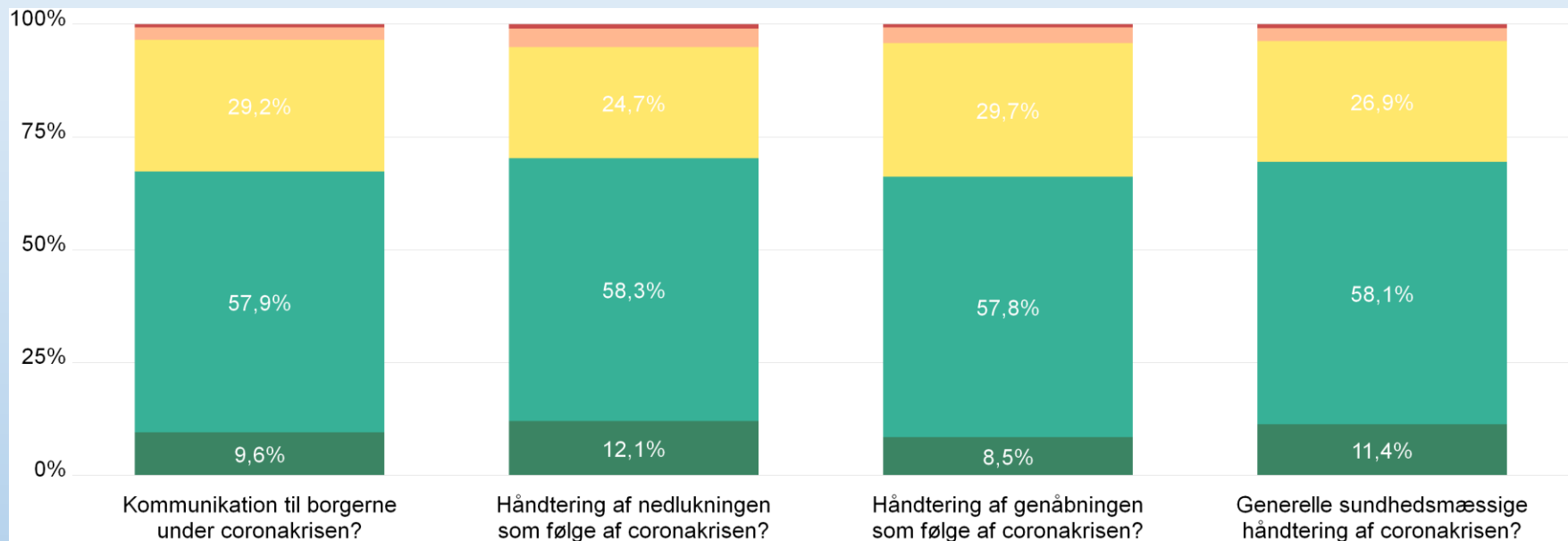
NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune



Borgerne er overvejende tilfredse med kommunens kommunikation til borgerne under coronapandemien, håndteringen af nedlukning og genåbning samt kommunens generelle sundhedsmæssige håndtering af coronakrisen

Få borgere er utilfredse med kommunikationen under og håndteringen af coronakrisen, men knap en fjerdedel af borgerne er hverken tilfredse eller utilfredse.

21. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med Ringkøbing-Skjern Kommunes:



Observationer

Total

814

● Meget tilfreds

● Hverken eller

● Meget utilfreds

● Tilfreds

● Utilfreds

Note: Svarkategorien "ved ikke/Ikke relevant" indgår ikke

3.2 Borgerne efterspørger bedre kommunikation, og ønsker at kommunen efter coronapandemien fastholder muligheden for video- og telefonmøder og høj hygiejnestandard

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19

Under coronakrisen mener borgerne, at kommunen skulle have haft tidligere, oftere og mere entydig kommunikation, holdt genbrugspladserne åbne og fastholdt adgang til og løbende vedligeholdelse af offentlige arealer.



Borgerne har haft mulighed for at angive, hvis der er noget, de mener, at kommunen skulle have gjort anderledes i forhold til kommunens borgere under coronakrisen. Nedenfor angives i parentes antallet af udsagn under hvert tema.

Flest borgere fremhæver, at kommunen skulle have:

- Haft tidligere, oftere og mere entydig kommunikation til borgerne (også på daginstitutions- og skoleområdet samt ældreområdet) (26). Det fremhæves at
 - Informationen på daginstitutions- og skoleområdet var utydelig og dobbelttrettet, hvilket medførte utryghed.
 - Nogle borgere slet ikke modtog information fra kommunen
 - Der manglede brugerrettet information til ældre
 - Informationen kunne med fordel sendes til borgerne via sms
- Holdt genbrugspladserne åbne eller åbnet tidligere, da mange er uforstående overfor nedlukningen (20)
- Fastholdt adgang til og løbende vedligeholdelse af offentlige arealer, herunder offentlige toiletter (10)

Derudover fremhæves det, at kommunen skulle have:

- Igangsat initiativer for alternativ kontakt mellem plejehjemsbeboere og pårørende samt mellem ældre og kommunalt ansatte, da afsavnet er højt (7). Derudover fremhæves muligheden for
 - At lempe reglerne for samvær ved døende
 - Et større fokus på hjælp eller kontakt til ældre i eget hjem fx pr. telefon
- Undladt at hjemsende alle kommunale ansatte, når privatansatte ikke var hjemsendt. Særligt fremhæves det, at det ikke synes nødvendigt at hjemsende medarbejdere fra Vej og Park (6)
- Bedre vilkår for nødpasning (4)
- Haft mere fokus på mængden af værnemidler (4)
- Haft mere fokus på trivsel og læring i daginstitutioner og skoler (3)
- Undgået at give håndtryk (3)
- Været mere kontaktbare pr. telefon (2)
- Haft bedre lægelig praksis for patienter (2)
- Holdt bibliotekerne åbne eller åbnet tidligere (2)
- Fremmet muligheden for nemt at deltage i videomøder (1)
- Igangsat initiativer for socialt udsatte (1)
- Haft et bedre samarbejde mellem kommunale medarbejdere (1)

Borgerne foreslår, at kommunen efter coronapandemien fortsætter med at udbyde muligheden for video- og telefonmøder samt fortsætte den høje hygiejnestandard



Borgerne har haft mulighed for at angive, hvis der er noget, som de har oplevet under coronakrisen, som de ønsker, kommunen skal fortsætte med at gøre, når krisen er ovre. Nogle borgere roser kommunen for arbejdet under coronapandemien.

Neden for angiver tallet i parentes antallet af udsagn under hvert tema. De udvalgte citater repræsenterer hovedtendenserne.

Flest borgere foretrækker, at kommunen fortsætter med:

- ❖ At udbyde muligheden for video- og telefonmøder – både i skolen, kommunale medarbejdere imellem og med borgere (21)

"Videomøder i stedet for personlig fremmøde"

"Telefonmøder, når det er i orden for borgeren"

"Kommunen kan spare meget tid og mange kilometer, hvis man fremover bruger tiden på videomøder, frem for at køre kommunen tynd til møder og det vil spare CO2 udledning"

- ❖ I kommunale- og handelssammenhænge: Fortsatte med høj hygiejnestandard, herunder fokus på og udførelse af god hygiejne og (ekstra) rengøring, samt afstandsmarkering og anvendelse af visir og plexiglas (18)

"Sikre håndsprit på offentlige toiletter og andre offentlige steder"

Derudover foretrækker borgerne, at kommunen også fortsætter med:

- At give kommunalt ansatte mulighed for at arbejde hjemmefra, da det kan medføre større tilfredshed med arbejdet og mindske stress (6)
- Tidsbestilling, særligt i borgerservice og jobcentret, da det giver mere ro og bedre udnyttelse af medarbejderne (4)
- Et højt informationsniveau fx via sms (4)
- Bedre normering i daginstitutioner, så børnene kan deles i mindre grupper. Det har under corona haft en gavnlig indvirkning på mange børn (4)
- Aktiviteter for enlige, børn, unge, ældre og udsatte borgere for at mindske oplevelse af isolation (2)
- At få samfundet og medarbejdere ned i gear (2)
- At have færre elever i klasserne/mindre grupper (2)
- Mere udeliv i daginstitutioner og skoler (1)
- Kortere skoledage (1)



På baggrund af de samfundsmæssige ændringer under coronakrisen, mener borgerne, at kommunen i fremtiden bør fastholde høj hygiejnestandard og afstand, øge muligheden for videomøder samt sikre bedre forhold for personale, børn, ældre og socialt udsatte.

Borgerne har haft mulighed for at angive, hvis der er noget, de mener, at coronakrisen har ændret i samfundet generelt, som Ringkøbing-Skjern Kommune bør tænke ind i sin fremtidige måde at arbejde på. Coronakrisen har medført forskellige tiltag i samfundet. Neden for angiver tallet i parentes antallet af udsagn under hvert tema. De udvalgte citater repræsenterer hovedtenderne.

Flest borgere i Ringkøbing-Skjern Kommune fremhæver, at følgende tiltag kan indtænkes i den fremtidige kommunale praksis:

- ❖ Fastholde hygiejne og afstand, herunder adgang til håndsprit ved ind- og udgange, fokus på håndhygiejne, plexiglas ved skranke, automatisere åbning af døre mm. (28)

"Bibeholde øget fokus på hygiejne - helt fra fødsel og frem - så der bliver indarbejdet gode hygiejne vaner."

"Meget mere opmærksomhed på rengøring på plejehjem, bosteder, skoler og børneinstitutioner."

- ❖ Øge muligheden for videomøder, der hvor det er muligt og giver mening - dog fastholde fysisk fremmøde til dem, der foretrækker det (27)

"Videomøder vil være tidsbesparende for alle parter. Dog bør man tage hensyn til den ældre del af befolkningen, som formentlig gerne vil møde fysisk op."

- ❖ Sikre bedre forhold for personale samt børn, ældre og socialt udsatte, herunder bedre normering, kortere dage, mindre grupper mm. (18)

"Indretning af den måde der drives skoler på - mere personale [...]. Trivslen og dermed læringen er væsentlig forbedret."

Derudover fremhæves det, at følgende tiltag kan indtænkes i den fremtidige kommunale praksis:

- Behov for fortsat kommunikation om afstand, håndhygiejne, sygdomsudbrud, smittetryk fx via sms, e-boks, plakater. Det foreslås, at kommunen udsender en SMS til borgerne med informationer vedrørende vigtige ting fx vedarbejde og sygdomsudbrud (9)
- Fordelene ved hjemmearbejde (4)
- Sikre tilstrækkeligt med værnemidler (4)
- Fokus på ensomhed og isolation (3)
- Færre møder (3)
- Fokus på hensynstagen (2)
- Tidsbestilling samt mulighed for personligt fremmøde (2)

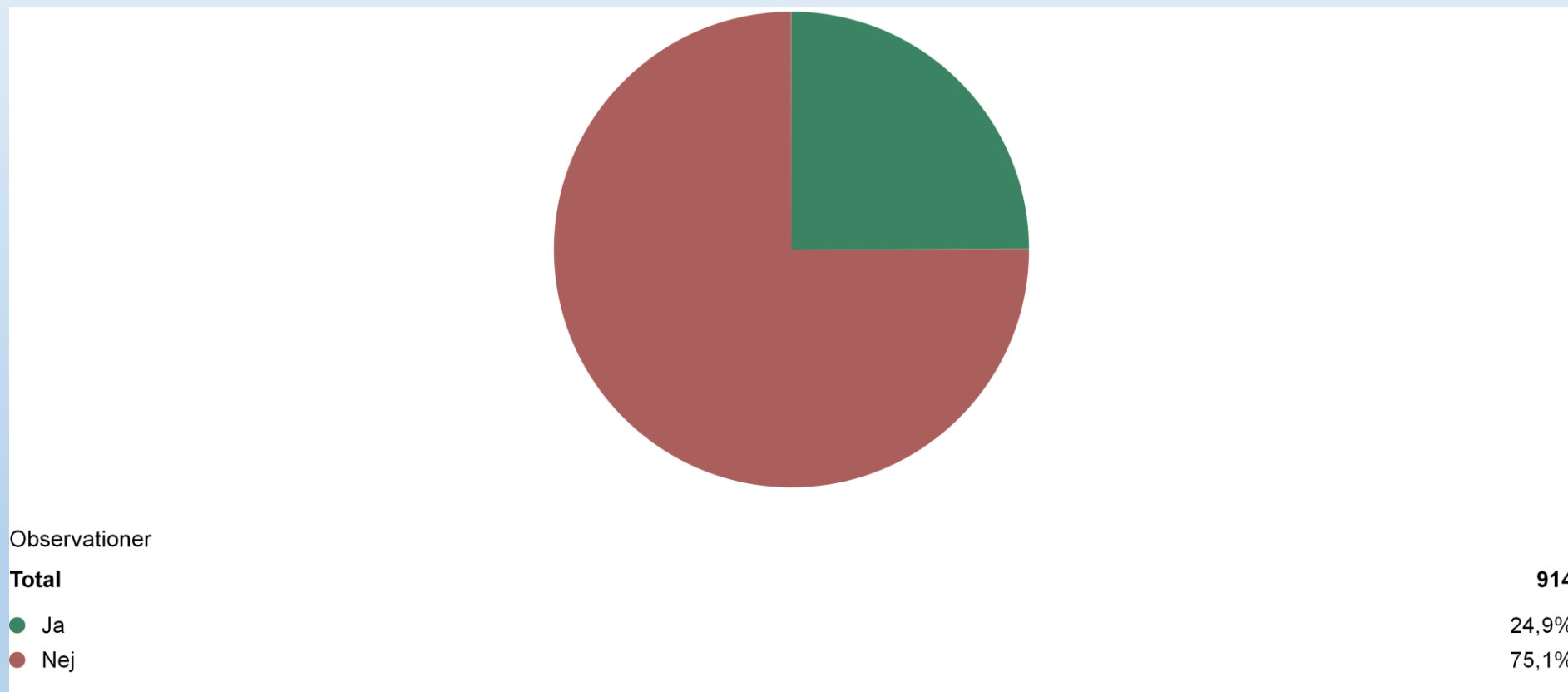
3.3 Borgere eller pårørende til borgere, der under coronapandemien har modtaget eller anvendt en ydelse, er overordnet tilfredse med den service, de har modtaget

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19



Knap hvert femte borger eller deres nærmeste pårørende har under coronakrisen modtaget eller anvendt en ydelse fra Ringkøbing-Skjern Kommune

11. Har du eller dine nærmeste pårørende under coronakrisen modtaget eller anvendt en ydelse fra Ringkøbing-Skjern Kommune?



Der kan være tale om mange forskellige ydelser, som borgerne og deres nærmeste pårørende kan have modtaget eller har anvendt under coronakrisen – og der kan være tale om flere forskellige ydelser. Vi har dog bedt borgerne om at vurdere servicen ud fra en samlet betragtning.



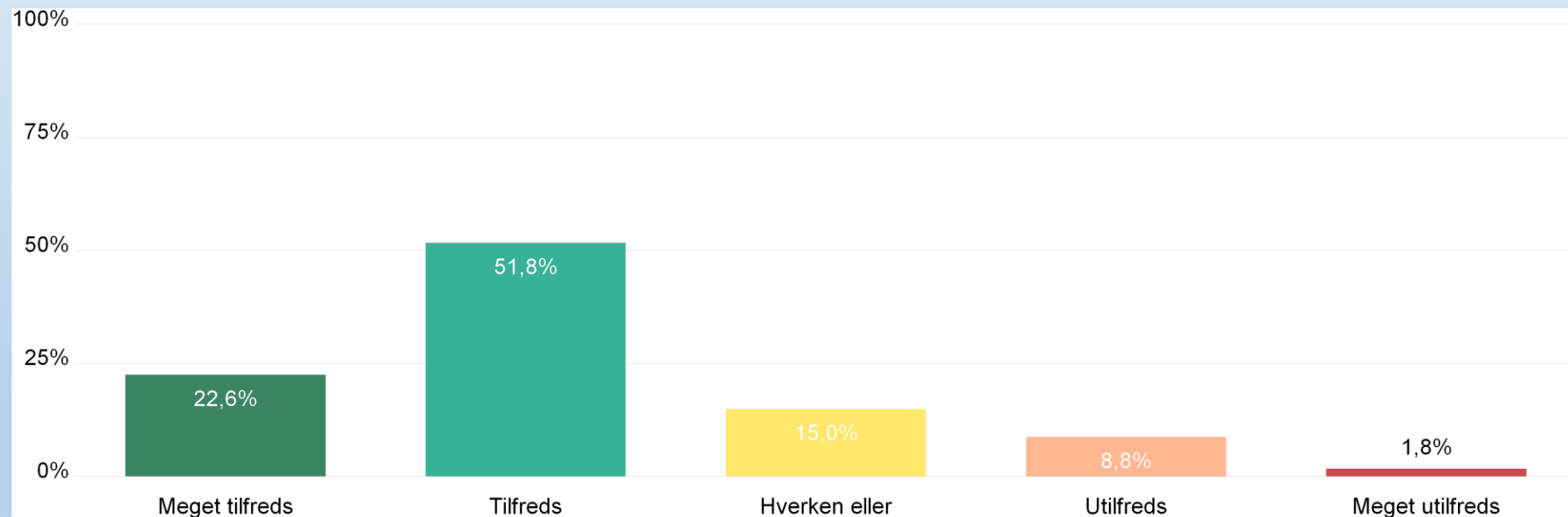
Overordnet tilfredshed med den service, som borgerne eller deres pårørende har modtaget fra kommunen under coronakrisen i forhold til den ydelse, de modtog i perioden

Blandt de borgere, som under coronakrisen har modtaget eller anvendt en ydelse fra Ringkøbing-Skjern Kommune, angiver 74,4 %, at de er meget tilfredse eller tilfredse med den service, de modtog under coronakrisen. 10,6 % af borgerne angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den service, de eller deres pårørende modtog under coronakrisen.

Vi har ikke kendskab til borgernes vurdering af den kommunale service under mere normale omstændigheder. Det er derfor ikke muligt at sige, om tilfredsheden er anderledes under coronakrisen i forhold til før. Tallene konkluderer blot på den kommunale service under coronakrisen.

12. Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med den service, som du eller dine nærmeste pårørende modtog under coronakrisen i forhold til de ydelser, du/I har modtaget eller anvendt i perioden?

Spørgsmålet er kun stillet til dem, som under coronakrisen har modtaget eller anvendt en ydelse fra kommunen.



Observationer

Total

226



Service i forhold til ydelser under coronakrisen: Borgerne er utilfredse med lukningen af genbrugspladserne og oplevede, at kommunens medarbejdere var mindre tilgængelige

De borgere, som har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den service de har modtaget under coronakrisen, er blevet bedt om at uddybe, hvad de var utilfredse med under coronakrisen i forbindelse med, at de modtog eller anvendte en ydelse.

Neden for angives antallet af udsagn i parentes ud for hvert tema. De udvalgte citater repræsenterer hovedtendenserne.

Udsagnene kan tematiseres i følgende temaer:

- Lukningen af genbrugspladserne (6)

"Måden man lukkede genbrugspladserne ned. Det var ikke gennemtænkt. Man kunne jo bare fra en start kun tillade et begrænset antal at være på pladsen."

- Mindre tilgængelig (fysisk og pr. telefon) (6)

"Man ikke kunne komme ind til jer [kommunen, red]."

- Mindre hjælp til plejkrævende borgere (2)

"Har ikke haft den hjælp til [min pårørende], som jeg har haft behov for."

- Faldende kvalitet i skoleundervisningen under corona (2)
- Udfald af sagsbehandling (2)
- Manglende reaktion på henvendelser i plejesektoren (1)
- Ikke tilladt med besøg på plejehjem (1)
- Betaling af musikundervisning trods manglende undervisning (1)
- Manglende tilbud fx hjemmebesøg eller anden dialog ved lukning af dagtilbud (1)
- Manglende tilbud til psykisk sårbare i fravær af støttekontaktpersoner fx telefonisk kontakt eller videokonsultationer (1)
- Manglende integration i beskæftigelsestilbud efter genåbning (1)

3.4 Borgerne er overordnet set tilfredse med kontakten til kommunen under coronapandemien, og har fået den hjælp, de havde brug for både via telefon og videomøder. Der er dog delte meninger om, hvorvidt videomøder kan erstatte udvalgte møder, og cirka hver fjerde vil foretrække videomøder

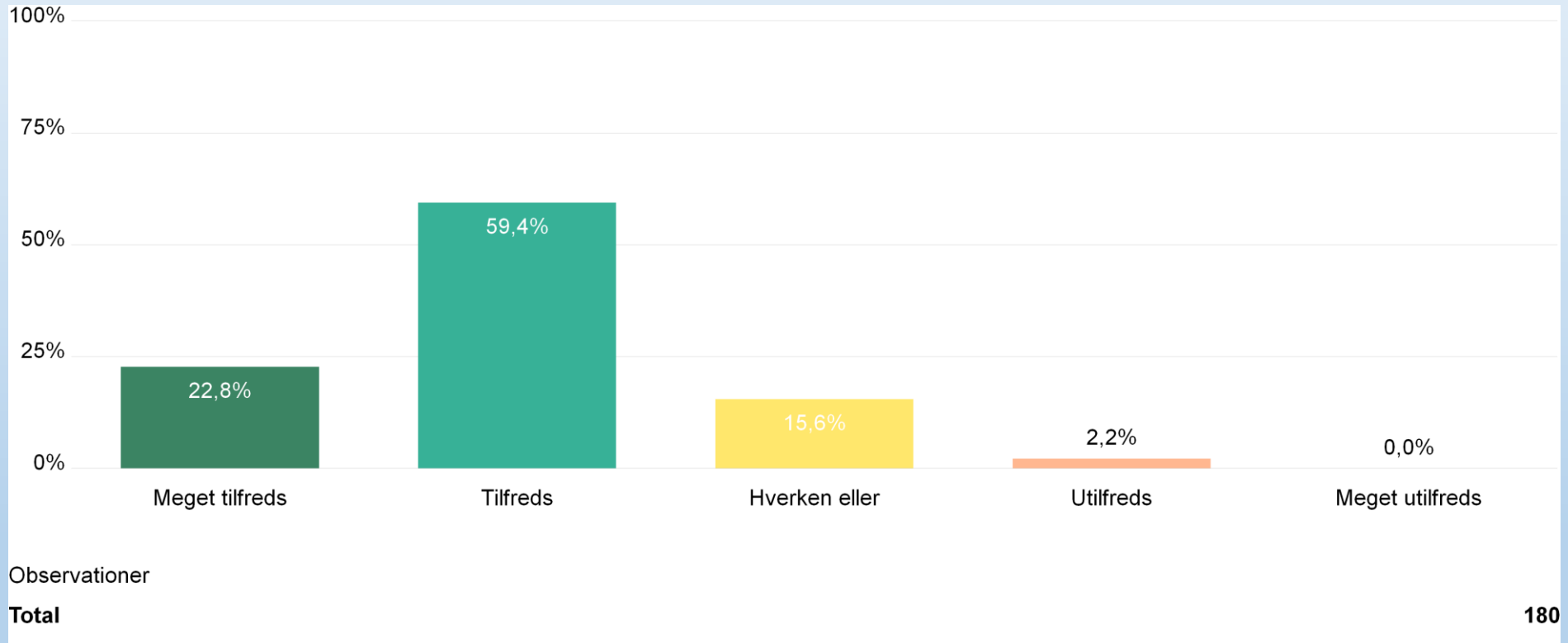
Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19



Mere end 8 ud af 10 er tilfredse med kontakten mellem borgerne og kommunen under coronakrisen

19. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med den kontakt, du har haft med Ringkøbing-Skjern Kommune under coronakrisen?

Spørgsmålet stilles til alle, som har været i kontakt med kommunen under coronakrisen.

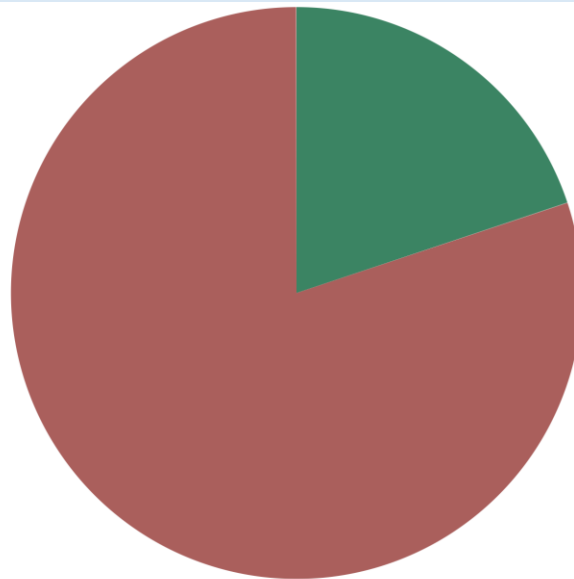


Under coronakrisen har kommunens medarbejdere på mange forskellige områder måttet arbejde på nye måder sammenlignet med før coronakrisen. Det har betydet, at der midlertidigt har været nye rammer for kontakten mellem borgerne og kommunens medarbejdere. Dette afsnit handler om, hvordan borgerne har oplevet de midlertidige rammer.



Hvert femte borger har haft telefonisk kontakt eller et videomøde med en kommunal medarbejder under coronakrisen

**14. Har du under coronakrisen haft kontakt til en kommunal medarbejder i Ringkøbing-Skjern Kommune fx en lærer, socialrådgiver, sagsbehandler mm.?
Med kontakt menes udelukkende telefonisk kontakt og/eller videomøder.**



Observationer

Total

935

● Ja

19,9%

● Nej

80,1%

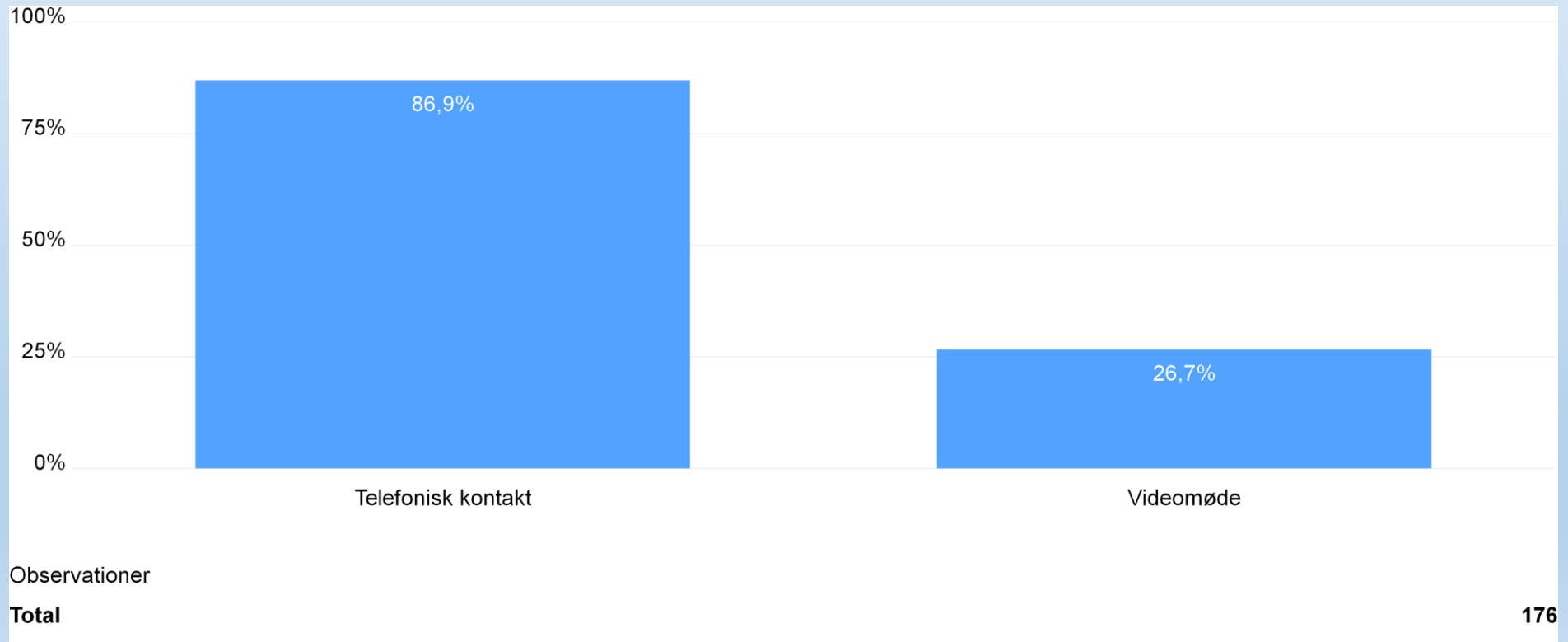


Hovedparten af borgernes henvendelser til de kommunale medarbejdere er under coronapandemien foregået via telefon – men nogle henvendelser er foregået via video

86,9 % af de borgere, som har været i kontakt med en kommunal medarbejder under coronakrisen, har haft en telefonisk samtale, mens 26,7 % har haft et videomøde.

15. Hvordan har du under coronakrisen været i kontakt med en kommunal medarbejder? Det har været muligt at sætte flere krydser.

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til at have været i kontakt med en kommunal medarbejder under coronakrisen, der har fået dette spørgsmål.

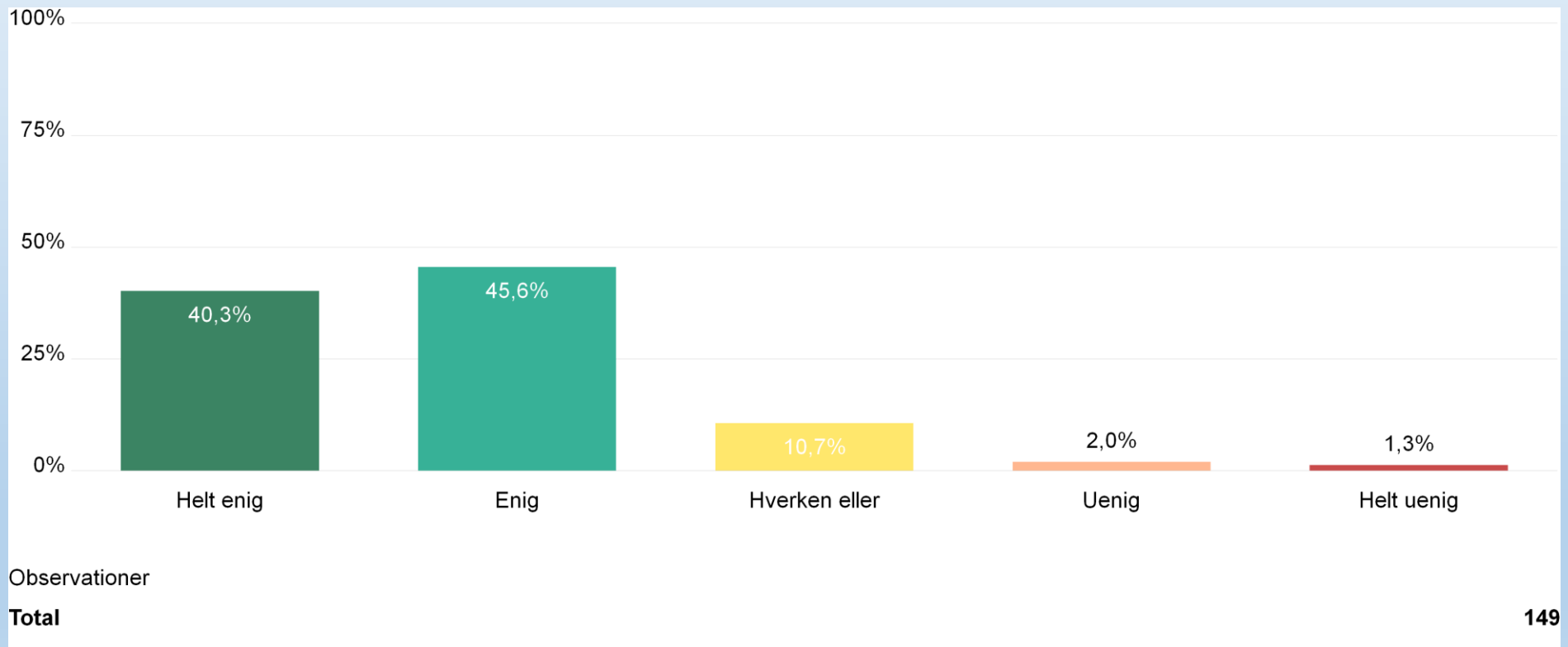




Via telefonisk kontakt til kommunen fik 85,9 % af borgerne den hjælp, de havde brug for

16. Hvor enig eller uenig er du i, at du i din telefoniske kontakt med en kommunal medarbejder under coronakrisen fik den hjælp, du havde brug for? Hvis du har haft mere end én samtale, bedes du give en samlet vurdering af dine telefonsamtaler.

Spørgsmålet er kun stillet til de, som har været i telefonisk kontakt med en kommunal medarbejder under coronakrisen.





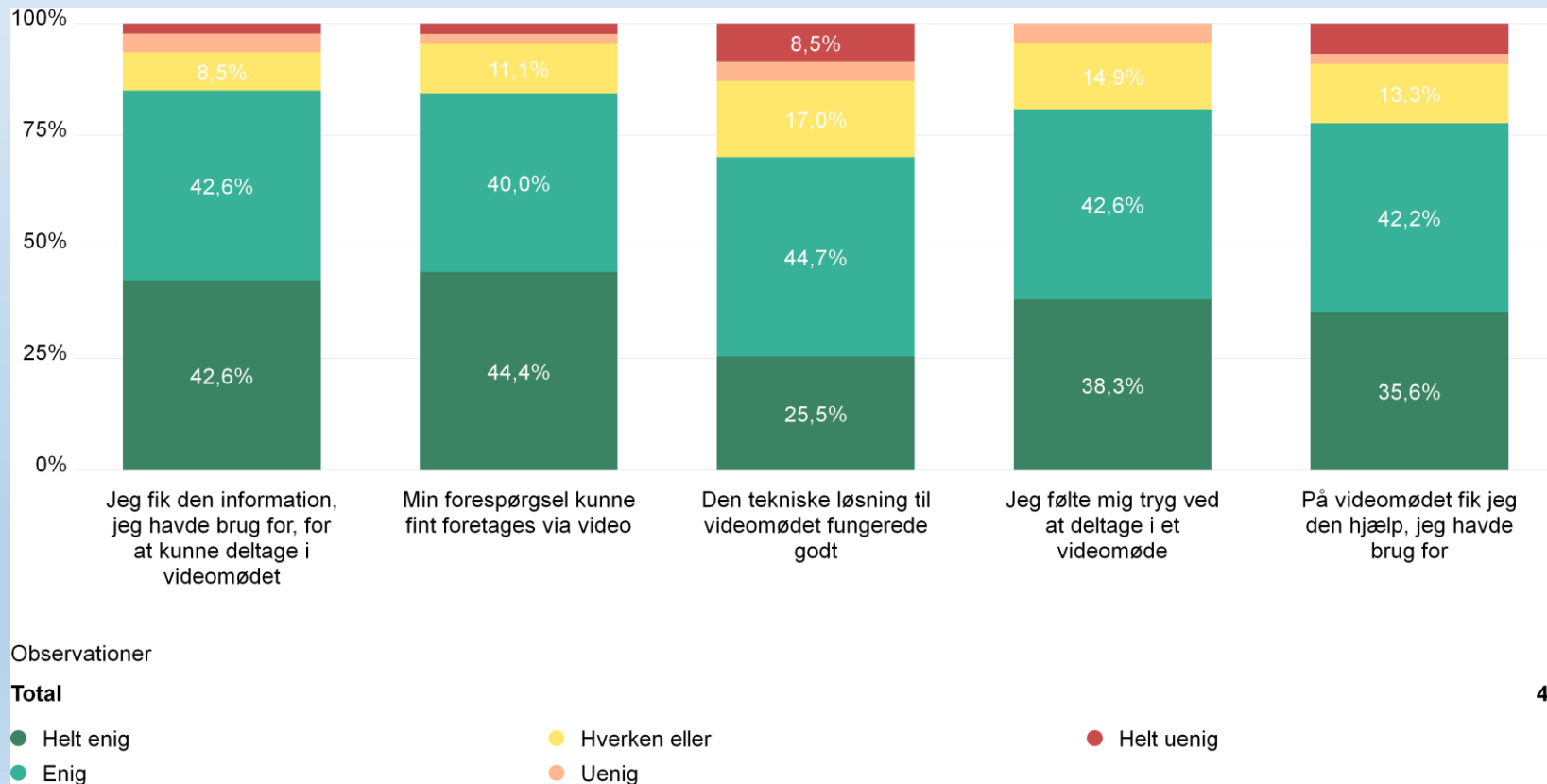
De borgere, som deltog i videomøder, oplevede, at de var nemme og trygge at deltage i, og borgerne fik den hjælp, de havde brug for. Enkelte oplevede tekniske udfordringer.

85,2 % af borgerne, som deltog i et videomøde, er enige eller helt enige i, at de havde den information, der var nødvendig for at deltage. Dog har 12,8 % ikke været tilfreds med den tekniske løsning.

84,4 % af borgerne er enige eller helt enige i, at deres forespørgsel fint kunne foretages video, og 77,8 % er enige i, at de fik den hjælp, som de havde brug for.

17. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring videomøder med en kommunal medarbejder under coronakrisen: Hvis du har haft mere end ét videomøde, bedes du give en samlet vurdering af dine videomøder

Spørgsmålet er kun stillet til de, som har haft en videomøde med en kommunal medarbejder under coronakrisen.





Videomøderne fungerer i mange sammenhænge i kontakten mellem en borger og en kommunal medarbejder, men teknikken kan være en udfordring, ligesom videomøder ikke er den mest hensigtsmæssige tilgang i alle tilfælde

18. Hvis du har kommentarer til, hvad der fungerede godt eller mindre godt ved anvendelse af videomøder i mødet med en kommunal medarbejder under coronakrisen, så kan du skrive dem her:

Spørgsmålet er kun stillet til de, som har haft en videomøde med en kommunal medarbejder under coronakrisen.

Borgerne fremhæver at følgende fungerer godt ift. videomøder:

"Et udmærket medie i mange tilfælde"

"[...] Det fungerede godt"

"Videomøde er en meget fin måde at være i kontakt med kommunen på. Det sparer mange unødvendige km på landevejen"

"Jeg følte, at vi fik vendt de ting, vi også ville have vendt på et fysisk møde. Men alle sparede tid på ikke at skulle transportere sig til et fælles møde."

Borgerne fremhæver, at følgende fungerer knap så godt ift. videomøder:

"Teknikken fungerede ikke"

"For mange tekniske fejl, men øvelse gør mester"

"Videoløsningen fungerer (endnu) ikke optimalt"

"Dårlig forbindelse"

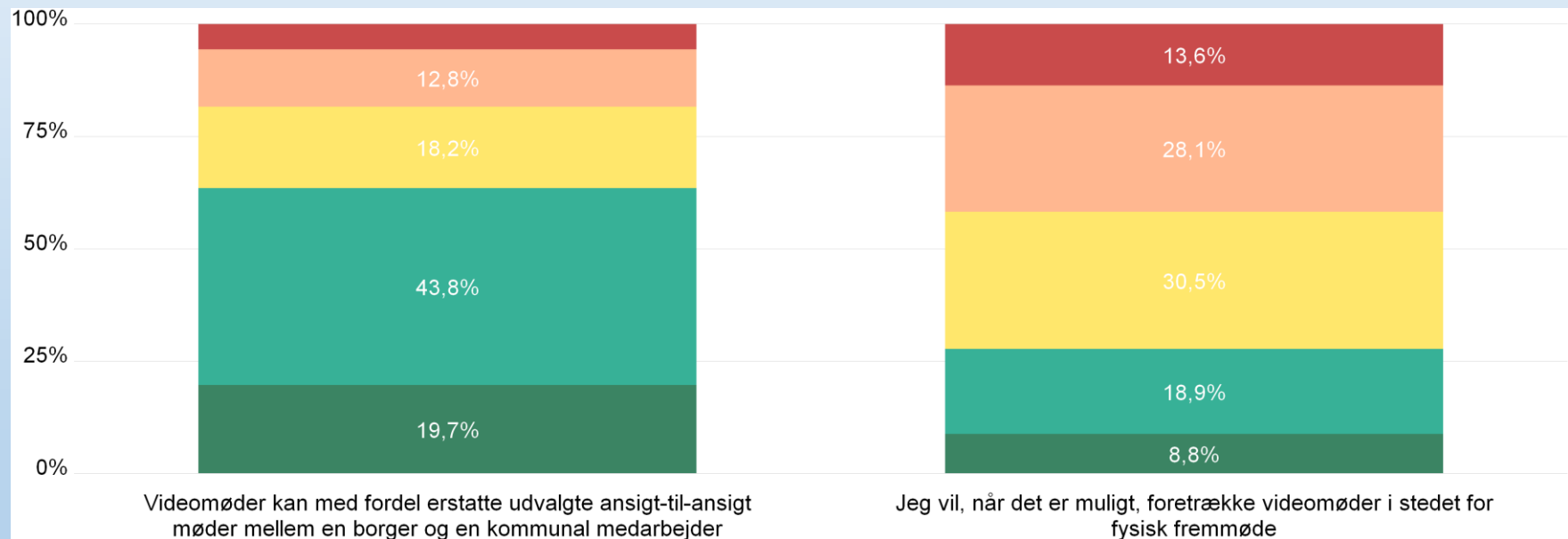
"Det fungerer mindre godt, når flere skal kommunikere sammen"

63,5 % af borgerne er enige i, at videomøder med fordel kan erstatte udvalgte ansigt-til-ansigt møder mellem borgere og kommunale medarbejdere, men "kun" 27,7 % vil foretrække et videomøde fremfor fysisk fremmøde



18,3 % af borgerne er uenige eller helt uenige i, at videomøder med fordel kan erstatte udvalgte ansigt-til-ansigt møder mellem en borger og en kommunal medarbejder, mens 41,7 % af borgerne er uenige eller helt uenige i, at de, når det er muligt, vil foretrække videomøder i stedet for fysisk fremmøde.

20. Selvom du ikke har deltaget i et videomøde med en kommunal medarbejder under coronakrisen, så vil vi gerne vide, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring videomøder:



Observationer

Total

876

- Helt enig
- Enig

- Hverken eller
- Uenig

- Helt uenig

3.5 Lidt over halvdelen af borgerne har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune vedr. coronapandemien – dette oftest via Dagbladet Ringkøbing-Skjern eller nyhedsbreve og pressemeddelelser fra kommunen, som sammen med SMS-tjenester vil være borgernes foretrukne informationskilde i lignende situationer

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19



NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune

Coronakrisen har haft konsekvenser for hele landet, siden statsministeren d. 11. marts lukkede store dele af landet ned. Initiativerne har haft betydning for Ringkøbing-Skjern Kommunes muligheder for kommunikation, service og tilgængelighed i forhold til dig og andre borgere.



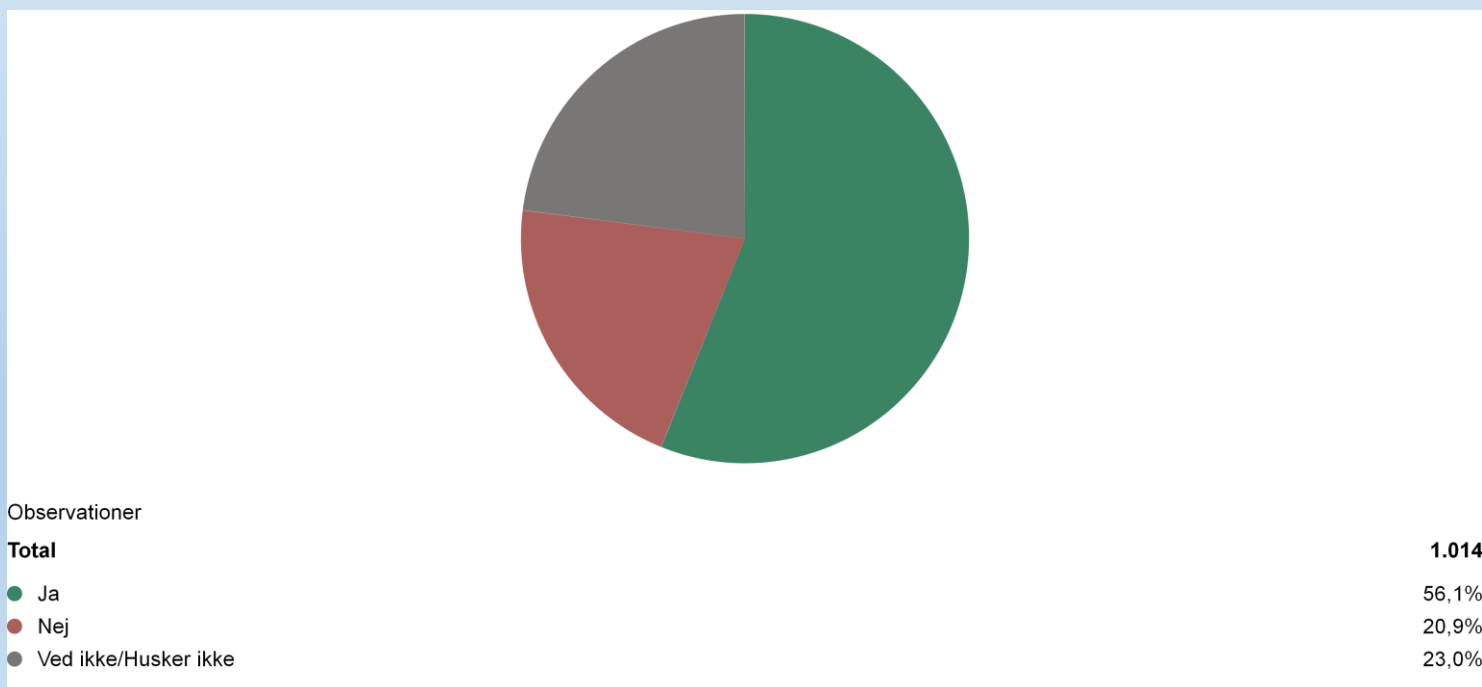
Ringkøbing-Skjern Kommune har løbende under coronakrisen kommunikeret til kommunens borgere om både nedlukning og genåbning af kommunale funktioner, og hvordan borgerne skal forholde sig, hvis de vil i kontakt med medarbejdere i kommunen. Det næste afsnit handler om de kanaler, som kommunen anvender til at kommunikere til borgerne.

Lidt over halvdelen af borgerne har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune om coronakrisen

56 % af borgerne har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune om coronakrisen, mens 21 % ikke har. De resterende 23 % kan ikke huske, om du har set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune.

Yderligere analyse viser, at 1) kvinder i lidt højere grad end mænd har set informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune og 2) at jo ældre man er, desto mere har man fulgt med i informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune.

1. Har du under coronakrisen, i perioden fra d. 11. marts til i dag, set information fra Ringkøbing-Skjern Kommune om coronakrisen?

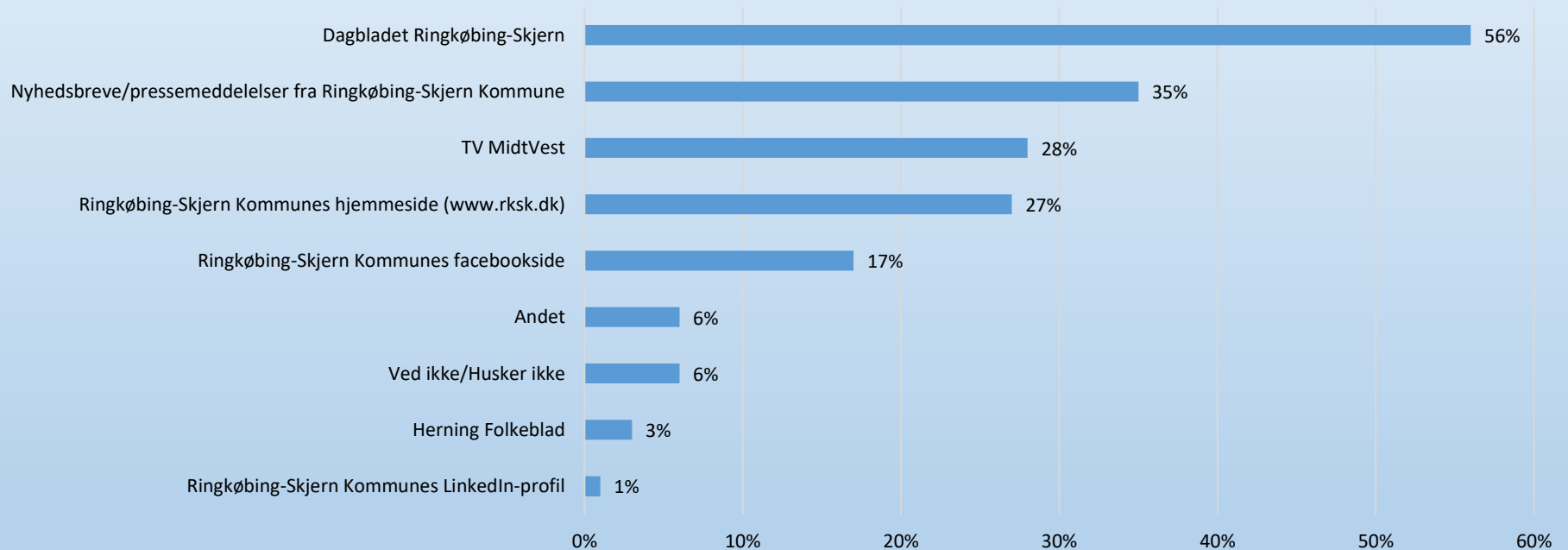




Borgerne har oftest fulgt kommunens informationer om coronapandemien via Dagbladet, nyhedsbreve og TV Midt/Vest

2. På hvilke af følgende kanaler har du set kommunens information om coronakrisen (Det har været muligt at sætte flere krydser):

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til, at de har set information fra kommunen under coronakrisen, der har fået dette spørgsmål (564 besvarelser).



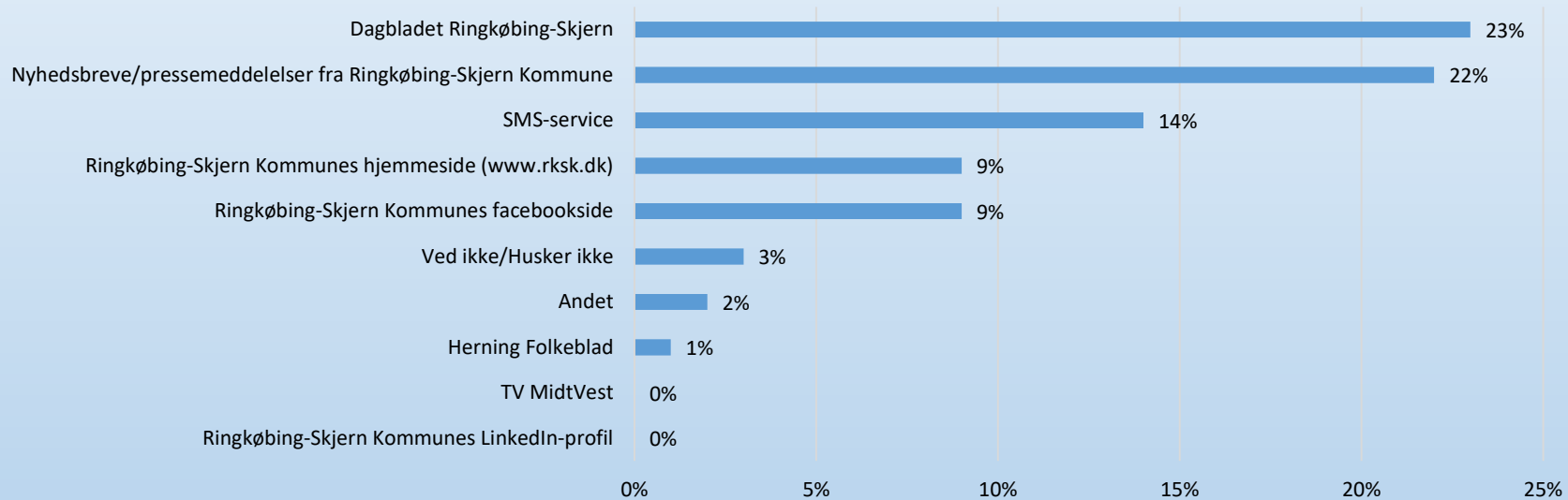
Under 'Andet'-kategorien nævnes følgende:

Arbejdsplads (11), offentlige instansers hjemmeside, facebookside samt nyhedsmails (12), trykte lokalmedier (6), plakater (5), familie og venner (1), lokalradio (1)



Borgerne foretrækker at følge lokale krisesituationer via Dagbladet, nyhedsbreve og SMS-service

3. På hvilken af følgende informationskanaler vil du foretrække at læse/høre om lignende krisesituationer i Ringkøbing-Skjern Kommune? (1.003 besvarelser)



Under 'Andet'-kategorien nævnes følgende:

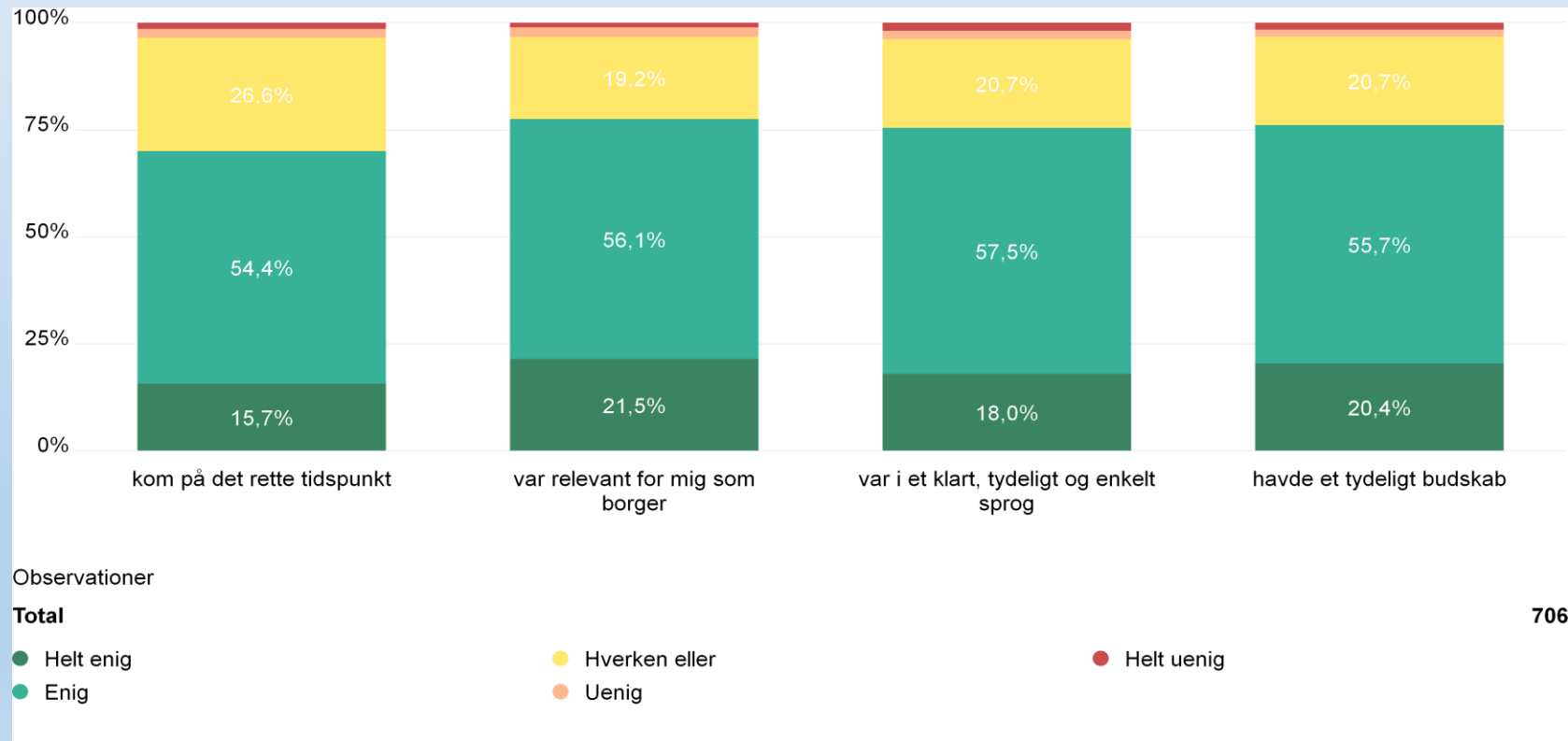
Lokale aviser, tv-kanaler og radiostationer (6), e-boks (6), mail (2), facebook (1), arbejdsplads (1), nationale nyhedskanaler (1)



De borgere, som har fulgt med i informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under nedlukningen, er overvejende enige i, at den kom på det rette tidspunkt, var relevant, tydelig og klart formuleret samt havde et tydeligt budskab

77,6 % af borgerne er enige eller helt enige i, at informationen om nedlukningen var relevant, mens 76,1 % er enige i, at informationen omkring nedlukningen havde et tydeligt budskab.

4. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg har oplevet, at informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under nedlukningen generelt...



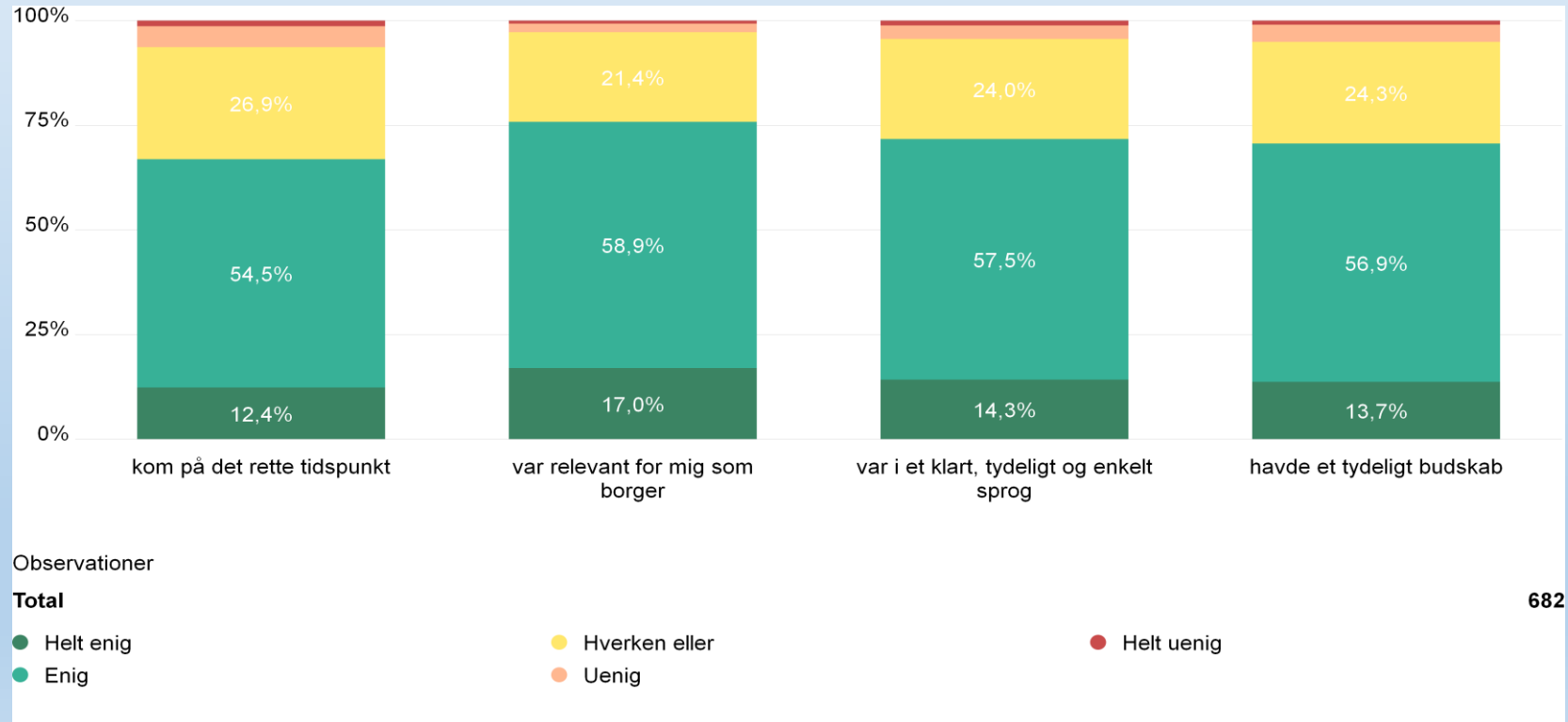
Note: Note: Svarkategorien "ved ikke" og "Jeg har ikke fulgt med i kommunikationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under nedlukningen" indgår ikke

De borgere, som har fulgt med i informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under den løbende genåbning, er overvejende enige i, at den kom på det rette tidspunkt, var relevant, tydelig og klart formuleret samt havde et tydeligt budskab



75,9 % af borgerne er enige eller helt enige i, at informationen om genåbningen var relevant, mens 71,8 % er enige i at informationen omkring genåbningen var i et klart, tydeligt og enkelt sprog.

5. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg har oplevet, at informationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under genåbningen generelt...



Note: Note: Svarkategorien "ved ikke" og "Jeg har ikke fulgt med i kommunikationen fra Ringkøbing-Skjern Kommune under genåbningen" indgår ikke

3.6 Hovedparten af borgerne vidste, at der nogle steder i kommunen har været indført tidsbestilling under coronapandemien - størstedelen oplevede, at de hurtigt og på en nem måde kunne foretage tidsbestilling. Omkring halvdelen synes, at tidsbestilling skal fastholdes på udvalgte områder

Borgerpanelets oplevelser og erfaringer under COVID-19



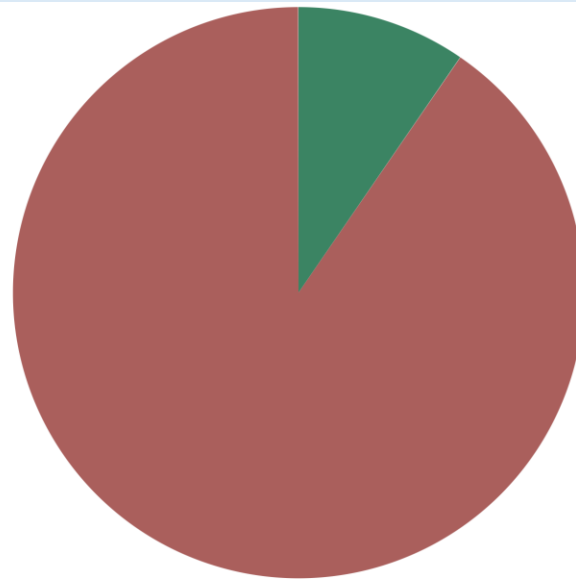
NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune



På nogle områder har det under coronakrisen været nødvendigt midlertidigt at indføre tidsbestilling for fysiske henvendelser for at mindske smitterisikoen. Der har blandt andet været indført midlertidig tidsbestilling i Borgerservice, Jobcentret og fagområdet Land, By og Kultur, som f.eks. varetager bygge- og miljø-sager. Vi har spurgt borgerpanelets deltagere om deres generelle mening om indførelsen af den midlertidige tidsbestilling.

1 ud af 10 har haft et ærinde ved kommunen i de områder, hvor der har været indført tidsbestilling

6. Har du i perioden fra starten af juni og indtil nu haft et ærinde ved kommunen, hvor der har været indført tidsbestilling?



Observationer

Total

927

● Ja

9,6%

● Nej

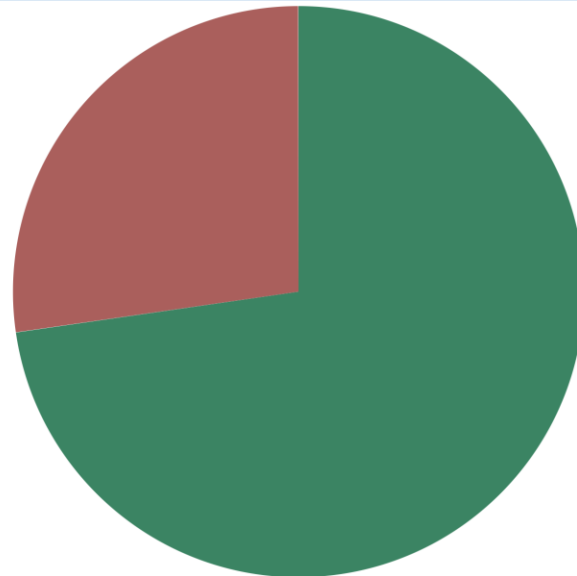
90,4%



72,7 % af dem, som havde et ærinde i et af de områder med tidsbestilling, vidste, at der var indført midlertidig tidsbestilling

7. Vidste du, inden du mødte op, at der var indført midlertidig tidsbestilling?

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til at have haft et ærinde ved kommunen i en af de forvaltninger, hvor der under coronakrisen har været indført tidsbestilling, der har fået dette spørgsmål.



Observationer

Total

● Ja

● Nej

88

72,7%

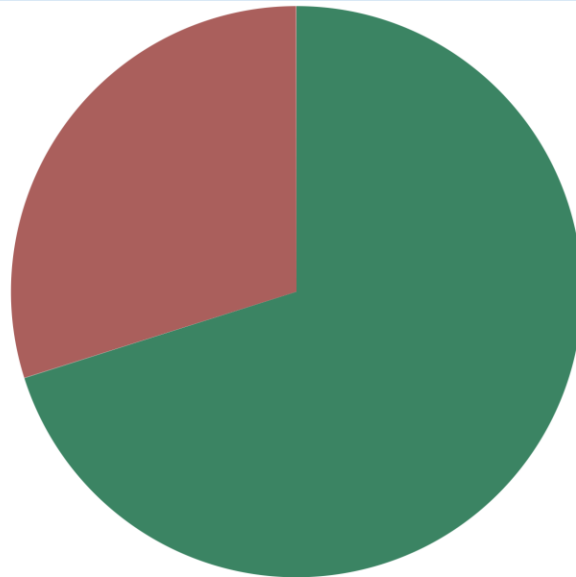
27,3%



70,1 % af dem, som havde et ærinde i et af de områder med tidsbestilling, havde bestilt en tid inden de mødte op

8. Havde du inden dit fremmøde bestilt en tid?

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til at have haft et ærinde ved kommunen i en af de forvaltninger, hvor der under coronakrisen har været indført tidsbestilling, der har fået dette spørgsmål.



Observationer

Total

87

● Ja

70,1%

● Nej

29,9%

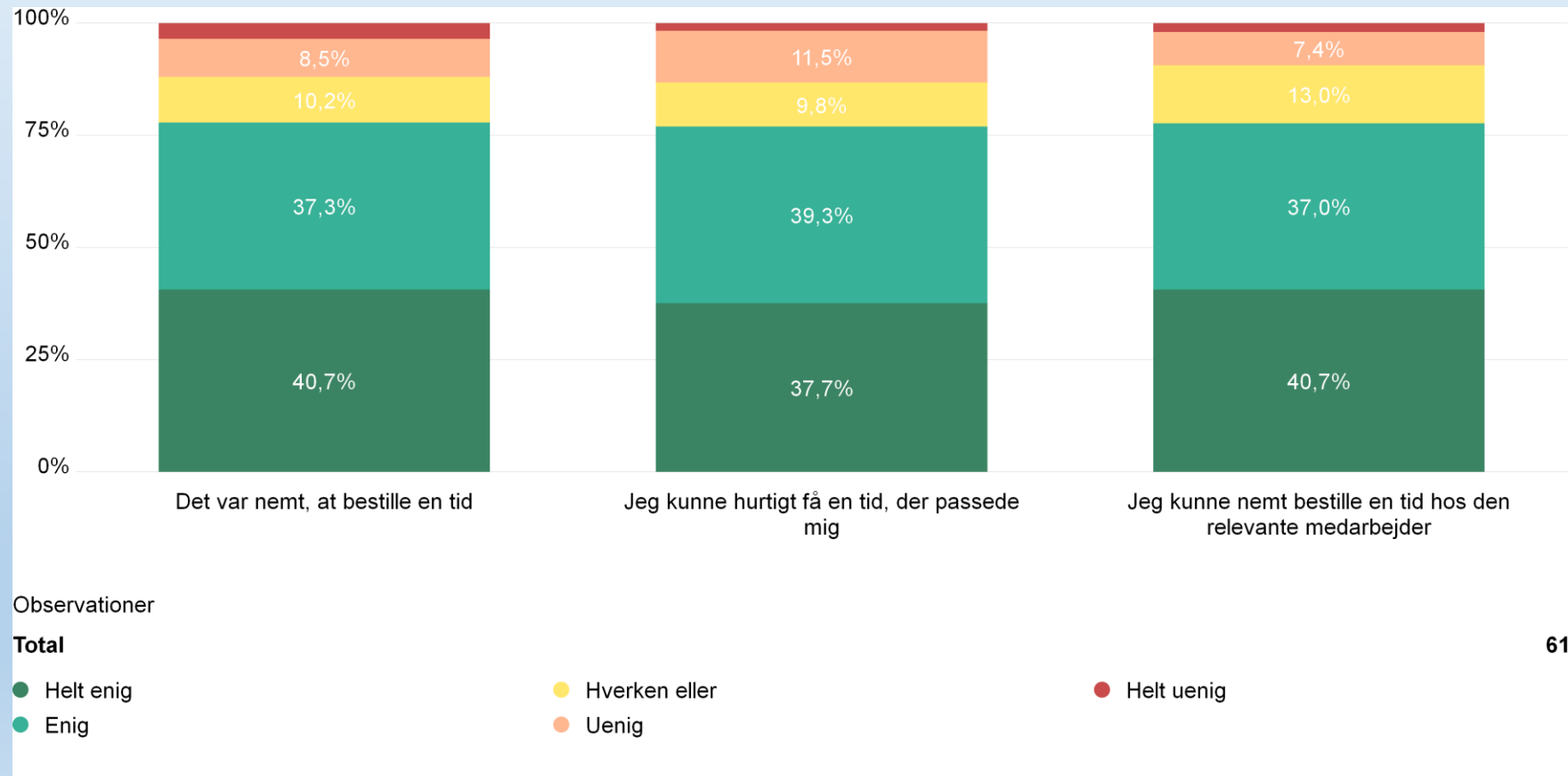


Knap 78 % af de borgere, der havde anvendt tidsbestilling ved kommunen, synes, at de hurtigt kunne få en tid, der passede dem, og at det var nemt at bestille tid.

77 % af borgerne er enige i, at de hurtigt kunne få en tid, der passede dem. 78 % enige i, at det var nemt at bestille en tid, mens 77,7 % er enige i, at det var nemt at bestille tid hos den relevante medarbejder.

9. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring tidsbestilling:

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til at anvende tidsbestilling ved kommunen under coronakrisen, der har fået dette spørgsmål.

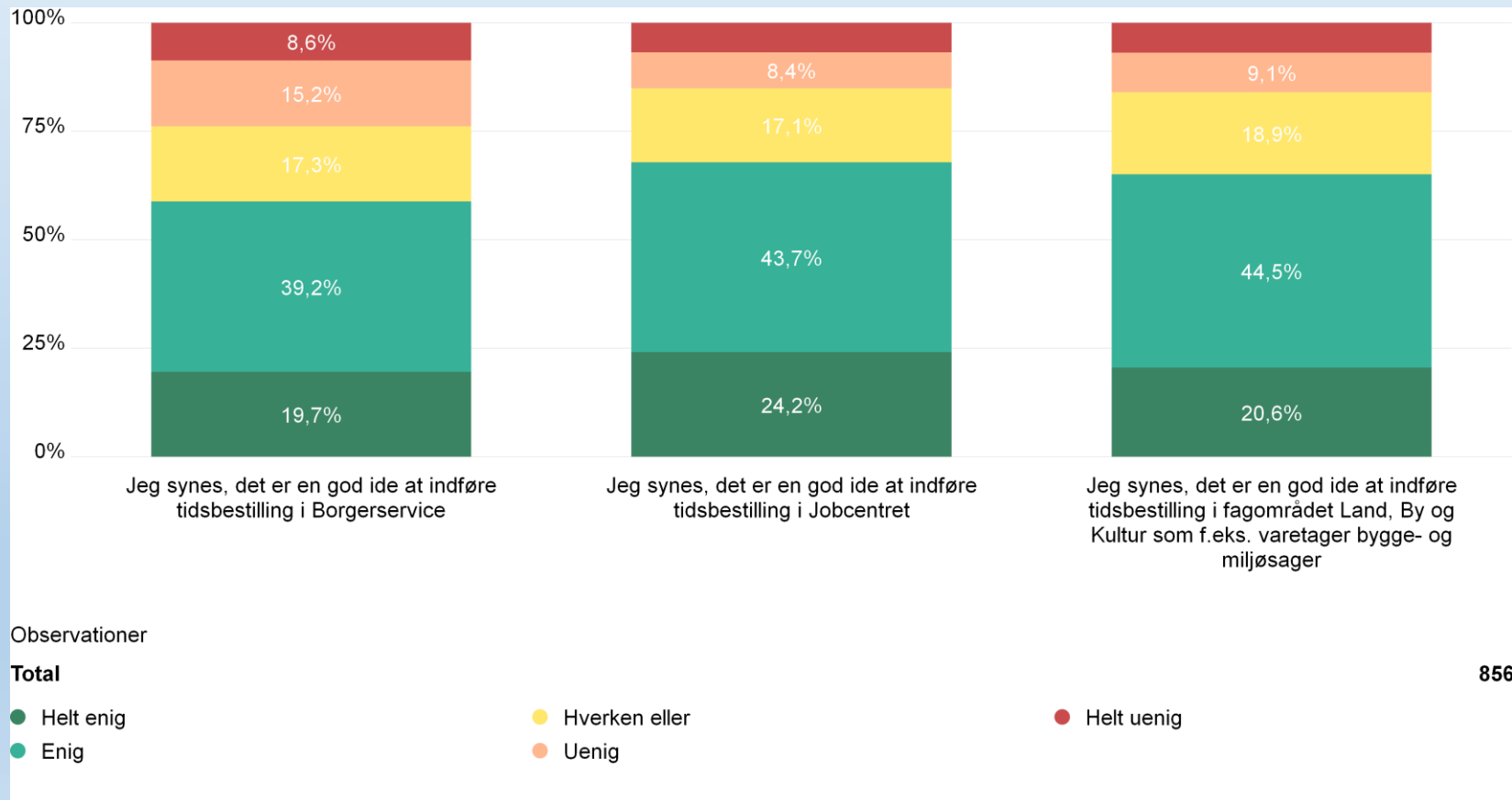




Mere end halvdelen af borgerne er enige i, at det er en god ide at indføre tidsbestilling i henholdsvis Borgerservice, Jobcentret og fagområdet Land, By og Kultur

58,9 % af borgerne er helt enige eller enige i, at det er en god idé at indføre tidsbestilling i Borgerservice. 65,1 % er enige i, at det er en god ide at indføre tidsbestilling i fagområdet Land, by og kultur, mens 67,9 % synes, at det er en god idé i Jobcentret.

Borgernes generelle holdning om tidsbestilling



4. Analyse del 2

Grøn omstilling – Potentialet for delebiler blandt bilejere

Borgerpanelundersøgelse juli 2020



NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune



Grøn omstilling - Potentialet for delebiler

Det næste afsnit handler om delebiler, som er biler, der deles mellem flere mennesker. Delebiler kan deles i privat regi eller lejes gennem firmaer eller foreninger.

Med disse data forsøger vi at afdække potentialet for delebiler blandt bilejere i Ringkøbing-Skjern Kommune.

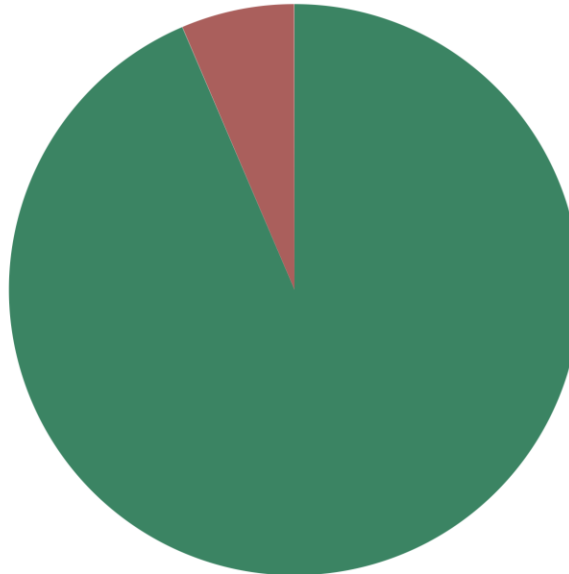


94 % af borgerne ejer en bil

Yderligere analyser viser, at 67 % af de 18-23 årige ejer en bil, mens mere end 90 % af borgerne over 23 år er bilejere. Når vi kigger på typen af geografisk område, som borgerne er bosat i, herunder landdistrikt, hovedby eller byer, så er der kun mindre forskelle på, hvorvidt borgerne ejer en bil. Det viser sig, at 9 ud af 10 borgere i hver af disse områder ejer en bil.

Der findes flest bilejere blandt de borgere, som bor sammen med en samlever/ægtefælle – 95 % af dem, som bor med en samlever eller ægtefælle, er bilejere, mens dette gør sig gældende for 87 % af de borgere, som bor alene.

25. Ejer du en bil? (Det gælder både eje og leasing)



Observationer

Total

934

● Ja

93,6%

● Nej

6,4%

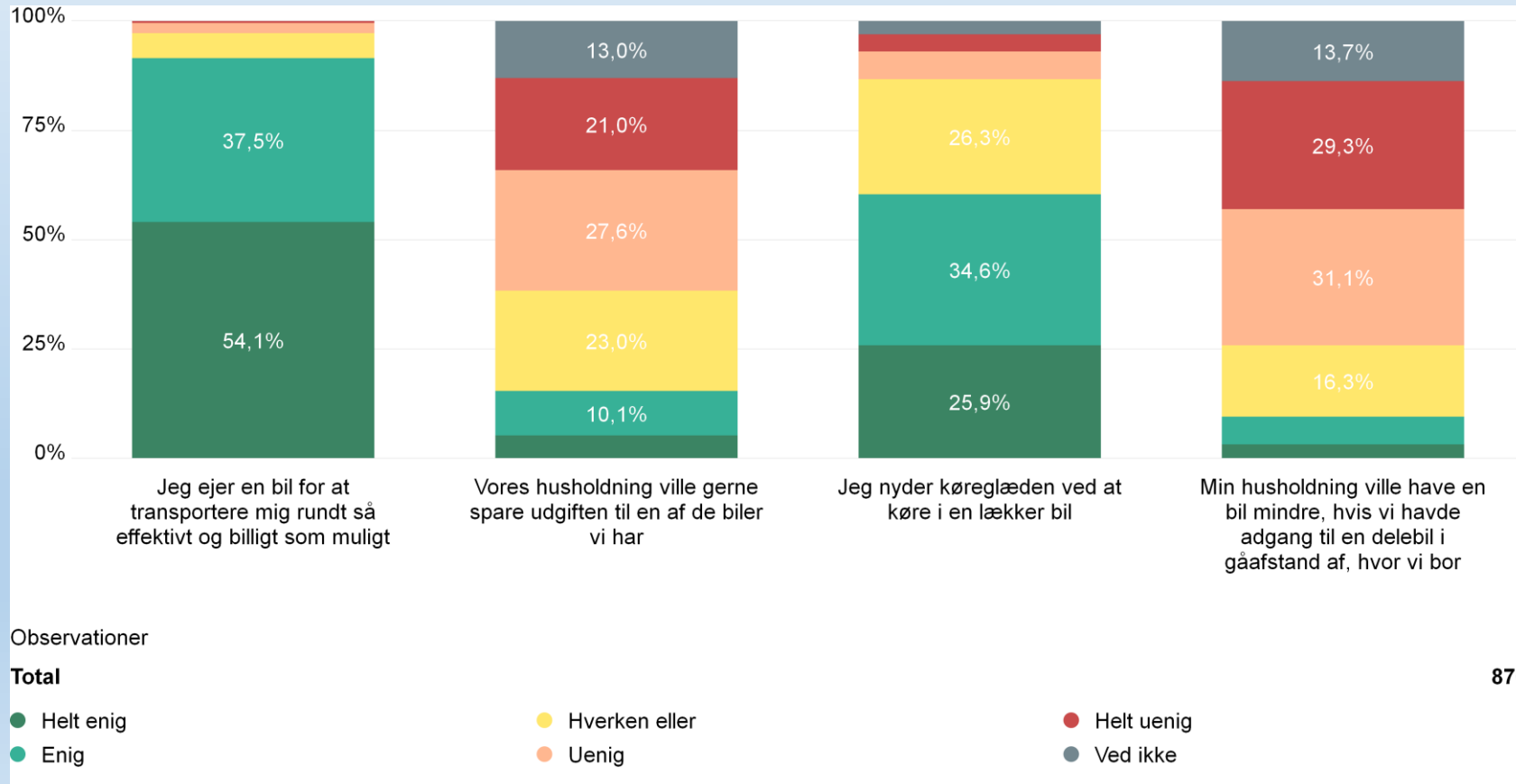


Potentialet for delebiler skal findes blandt de 9 % af borgerne, som angiver at de ville have en bil mindre, hvis de havde adgang til en delebil i gåafstand fra deres bopæl

Yderligere analyser viser, at en tredjedel af de bilejere, som gerne vil spare udgiften på en af deres biler, vil have en bil mindre, hvis der i gåafstand er adgang til en delebil. Bilejerne har hovedsagligt en bil for at sikre effektiv og billig transport. 61 % af bilejerne nyder køreglæden ved at køre i en lækker bil.

26. Hvor enig eller uenig er du i følgende spørgsmål?

Det er kun de borgere, der har svaret "ja" til at de ejer en bil, der har fået dette spørgsmål.



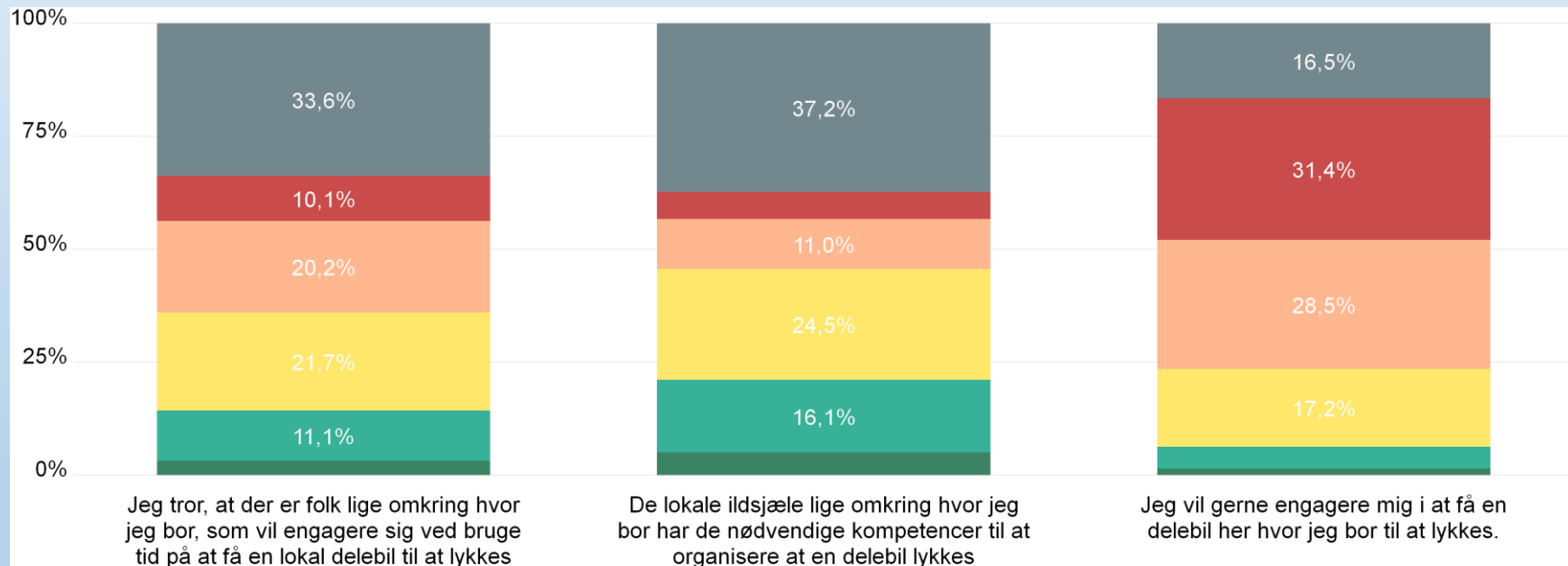


6 % af bilejerne ønsker at engagere sig i at få en delebil i deres lokalområde, ligesom 14 % mener, at andre i deres lokalområde vil engagere sig for at få en lokal delebil til at lykkes. Der er desuden delte meninger om, hvorvidt de lokale ildsjæle har kompetencerne til at organisere, at en delebil lykkes.

Knap en tredjedel af borgerne er i tvivl om, hvorvidt folk i deres lokalområde vil engagere sig ved at bruge tid på at få en lokal delebil til at lykkes, mens en anden tredjedel er uenige eller helt uenige i dette.

Mere end en tredjedel er i tvivl om, hvorvidt de lokale ildsjæle i lokalområdet har de nødvendige kompetencer til at organisere, at en delebil lykkes, mens 21 % % mener, at de lokale ildsjæle har de nødvendige kompetencer. 17 % er uenige i dette udsagn.

27. Hvor enig eller uenig er du i følgende spørgsmål?



Observationer

Total

925

- Helt enig
- Enig

- Hverken eller
- Uenig

- Helt uenig
- Ved ikke



Engagementet for at få en delebil til at lykkes er større blandt bilejerne bosat i byerne med 200+ indbyggere end blandt bilejere bosat i landdistrikter eller hovedbyer

Når vi ser nærmere på de områder som bilejerne bor i, så viser det sig, at bilejerne som er bosiddende i byer med 200+ indbyggere i højere grad end i landdistrikterne og hovedbyerne mener, at folk vil engagere sig i at få en delebil til at lykkes og at de lokale ildsjæle har de nødvendige kompetencer. Vi ser nemlig

- at 17 % af bilejerne i byerne med 200+ indbyggere er helt enige eller enige i, at folk vil engagere sig, mens dette gør sig gældende for 15 % af bilejerne bosat i landdistrikterne og 13 % bosat i hovedbyerne.
- at 27 % af bilejerne i byerne med 200+ indbyggere er helt enige eller enige i, at de lokale ildsjæle har de nødvendige kompetencer til at organisere at en delebil lykkes, mens dette gør sig gældende for 25 % af bilejerne bosat i landdistrikterne og 16 % bosat i hovedbyerne.
- at 8 % af bilejerne i byerne med 200+ indbyggere er helt enige eller enige i, at folk vil engagere sig, mens dette gør sig gældende for 5 % af bilejerne bosat i henholdsvis landdistrikterne og hovedbyerne.

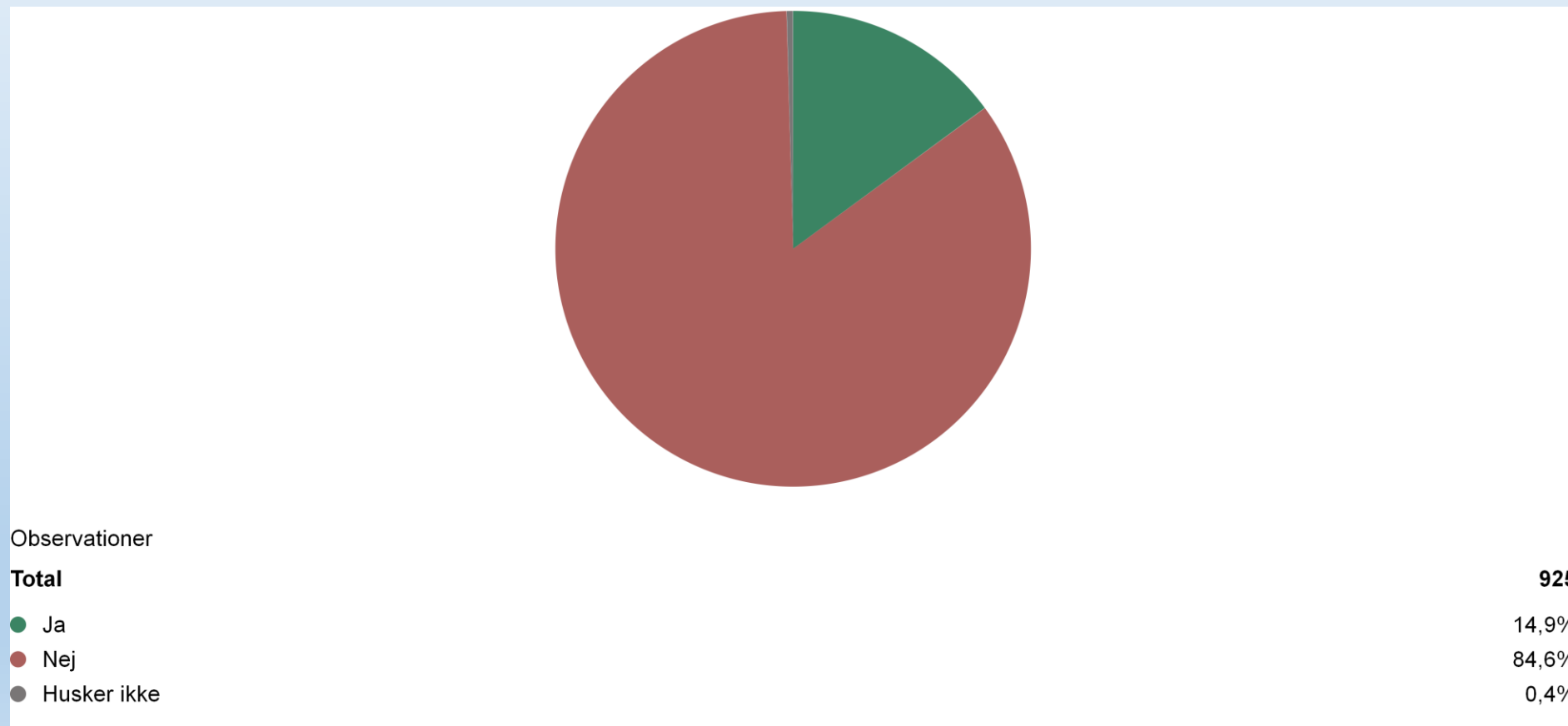
Delebilisme er én måde at nedbringe CO2-udledningen på, mens elbiler er en anden. Derfor har vi undersøgt, hvor stor en andel af borgerne, der har prøvet at køre i en elbil.



15 % af borgerne har prøvet at køre en elbil på en almindelig køretur

Yderligere analyser viser, at det i højere grad er mænd end kvinder, der har prøvet at køre en elbil.

28. Jeg har prøvet at sidde bag rattet af en elbil på en almindelig køretur i almindelig trafik.



5. Metode

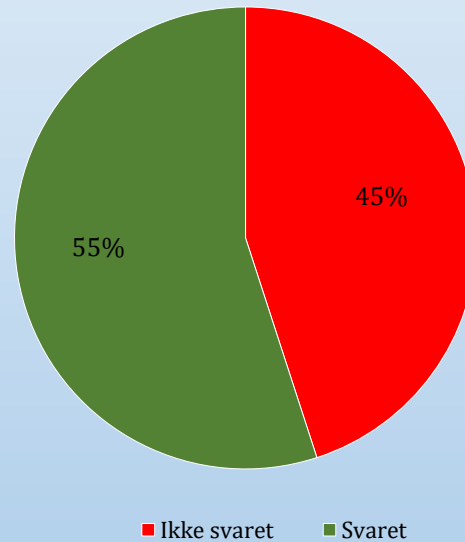
Borgerpanelundersøgelse juli 2020



Metode

Om borgerpanelet

- Borgerpanelet i Ringkøbing Skjern Kommune består af ca. 2.000 borgere over 18 år, som udgør et repræsentativt udsnit af befolkningen i kommunen på køn, alder og geografi. På næste side kan du læse mere om undersøgelsens repræsentativitet, dvs. om undersøgelsens resultater på udvalgte baggrundsvariabler afspejler befolkningen.
- Undersøgelsen sendt ud til 1.947 borgere, men er pga. mail-fejlleveringer nået ud til 1.865 personer, hvoraf 1.023 helt eller delvist har besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 55 procent. Nedenstående figur viser undersøgelsens svarstatus.





Metode

En bortfaldsanalyse viser, at de 1.023 besvarelser stemmer rimeligt overens med Ringkøbing-Skjern Kommunes befolkning i henhold til køn og geografi. På alder er der større eller mindre afvigelser i de fire alderskategorier, hvor de 19-29 årige er underrepræsenteret, mens de 50-69 årige er overrepræsenteret. Det er undersøgt, hvorvidt en vægtning af data ændrer resultaterne, men vægtningen ændrede kun resultaterne marginalt. Derfor anvendes data uvægtet i analysen.

Alder	Besvarelser		Population i Ringkøbing-Skjern Kommune	
	Antal	Procent	Antal	Procent
18-29 år	70	6,8 %	7.044	15,8 %
30-49 år	261	25,5 %	12.659	28,3 %
50-69 år	472	46,1 %	15.599	34,9 %
70 år eller derover	220	21,5 %	9.369	21,0 %
Geografi				
Hovedbyer (2.000+ indbyggere)	536	52,4 %	22.998	51,5 %
Byer (200-1.999 indbyggere)	202	19,7 %	9.191	20,6 %
Landdistrikter (0-199 indbyggere)	285	27,9 %	12.482	27,9 %
Køn				
Kvinder	509	49,1 %	21.951	49,1 %
Mand	514	50,9 %	22.720	50,9 %

Populationen er hentet fra CPR-registret pr. 01.07.2020