

ATTITYDUNDERSÖKNING - BRUKARRELATIONER

Miljö- och hälsoskyddskontoret,
Norrköpings kommun

Författare Martina Norberg

Projektledare Helene Nord

13 December 2007

© 2007 Skill Studentkompetens AB



skill™

Om Skill

Skill Studentkompetens AB grundades 1997 och är en smart länk mellan studenter och näringsliv. Skill erbjuder akademikers kompetens genom rekrytering, uthyrning och undersökning. Varje uppdrag kvalitetssäkras av våra erfarna rekryterare och projektledare.

Om författaren

Martina Norberg

Martina Norberg har en magisterexamen från Miljövetarprogrammet vid Linköpings Universitet, Campus Norrköping.

SAMMANFATTNING

Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun hanterar årligen närmare 3000 ärenden gällande allt från tillsynsfrågor till klagomål och ansökningar. En stor del i hanteringen av dessa ärenden innebär kontakter med de företag och privatpersoner som berörs i respektive ärende. Dessa företag och privatpersoner kallas för brukare, och det är av stor vikt att kontakterna med dem fungerar på ett tillfredställande sätt. För att undersöka detta genomförde Skill Studentkompetens AB hösten 2005 en attitydundersökning mot Miljö- och hälsoskyddskontorets så kallade brukare. Undersökningens syfte var att skapa sig en bild av hur brukarna upplever kontakten med avdelningen, de eventuella brister som finns och vad som skulle kunna förbättras i servicen. Denna uppföljande undersökning syftar till att återigen mäta den uppfattade kontakten och servicen hos Miljö- och hälsoskyddskontorets sk brukare. Det genomförs även en jämförelse med föregående undersökning.

Skill Studentkompetens AB anlitas för att göra en uppföljande objektiv attitydundersökning bland ett urval av Miljö- och hälsoskyddskontorets brukare. För att denna uppföljande undersökning skulle vara jämförbar med föregående undersökning genomfördes totalt telefonintervjuer med 200 brukare. Intervjuerna gjordes under en tvåveckors period i mitten av oktober år 2007. I likhet med föregående undersökning var brukarna uppdelade i 150 företag och 50 privatpersoner enligt önskemål från Miljö- och hälsoskyddskontoret. Intervjuerna fördelades även i Miljö- och hälsoskyddskontorets olika ämnesområden; djurskydd, livsmedel, miljöskydd, hälsoskydd, enskilda avlopp och annat.

Slutsatsen av resultatet visar att de flesta av respondenterna upplevde Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande, liksom kunskaper och kontaktmöjligheter som bra eller mycket bra. I jämförelse med föregående undersökning har resultatet blivit bättre vilket indikerar att servicen har förbättrats. De frågor som har fått högst betyg av brukarna är att den muntliga informationen är lättförståelig samt att det är lätt att få kontakt med handläggare per telefon. Lägst betyg får handläggningstiden. Utifrån de öppna frågorna framgår att respondenterna har många förslag på vad som kan förbättras hos Miljö- och hälsoskyddskontorets bemötande och service. Dessa förslag handlar om tydligheten och verklighetsförankringen i kraven, önskemål om kortare handläggningstider och mer tid för kontroller, samt förbättringsmöjligheter för hemsidan och e-post systemet. När det gäller handläggarens kunskaper går det att utläsa att majoriteten anser att kunskaperna är bra och att de enkelt förklarar saker, dock finns det önskemål om mer specialisering och mer praktisk erfarenhet av olika branscher. Vid frågan om hur respondenterna upplevde beskedet svarade många att de upplevde det som bra eller som förväntat. De förbättringsförslag som respondenterna ger där handlar främst om att förenkla språket, ge mer uppföljning och ge rakare besked exempelvis om vad som är krav eller önskemål i beskedet. De saker som respondenterna har att tillägga utöver intervjufrågorna handlar främst om önskemål om mer marknadsföring av Miljö- och hälsoskyddskontoret, mer rådgivning och handledning samt mer förståelse från handläggarnas sida vid kraven kring livsmedel.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte	1
1.3	Undersökningens genomförande	1
1.4	Urval och kontaktuppgifter	2
1.4.1	<i>Bearbetning av data</i>	2
1.5	Värdering av undersökningsmetod	2
1.5.1	<i>Svarsfrekvens</i>	2
1.5.2	<i>Frågorna och tolkningarna av dessa</i>	3
2	UNDERSÖKNINGENS RESULTAT	4
2.1	Bakgrundsfrågor	4
2.1.1	<i>I vilken typ av ärende hade du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?</i>	4
2.1.2	<i>Vilken kategori gällde din kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret</i>	5
2.2	Om kontakten med Miljö- och hälsoskyddskontoret	6
2.2.1	<i>Hur upplevde du Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande?</i>	6
2.2.2	<i>Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende?</i>	7
2.2.3	<i>Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret?</i>	8
2.2.4	<i>Hur lätt eller svårt var det att förstå det skriftliga material som du fått?</i>	9
2.2.5	<i>Hur lätt eller svårt var det att förstå den muntliga informationen från handläggaren?</i>	9
2.2.6	<i>Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggaren per brev eller e-post?</i>	10
2.2.7	<i>Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggare per telefon?</i>	11
2.2.8	<i>Vad tycker du om handläggningstiden för ditt ärende hos Miljö- och hälsoskyddskontoret?</i>	12
2.2.9	<i>Hur ofta har du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?</i>	13
2.2.10	<i>Jämförelse av medelvärden mellan undersökningarna 2007 och 2005</i>	14
2.3	Öppna frågor	15
2.3.1	<i>Har du några konkreta förslag på vad Miljö- och hälsoskyddskontoret kan förbättra i sin service och bemötande?</i>	15
2.3.2	<i>Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende? Skulle du kunna utveckla ditt svar?</i>	16

2.3.3	<i>Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret? Skulle du kunna utveckla ditt svar?</i>	17
2.3.4	<i>Har du något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer?</i>	17
3	SLUTSATSER	19
4	SKILLS KOMMENTARER	20
4.1	Reflektioner kring resultatet	20
4.2	Reflektioner om tillvägagångssättet	20
	BILAGA 1 – INTERVJUFRÅGOR	21
	BILAGA 2 – UNDERSÖKNINGENS ÖPPNA SVAR	23

1 INLEDNING

I detta avsnitt presenteras först bakgrunden till studien och därefter dess syfte. Efter det skildras hur studien har genomförts och dess urval av respondenter samt slutligen en värdering av undersökningsmetoden.

1.1 Bakgrund

Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun bedriver det dagliga arbetet av tillsyn inom områdena hälsoskydd, miljöskydd, livsmedel och djurskydd i kommunen. Miljö- och hälsoskyddskontoret hanterar årligen närmare 3000 ärenden gällande allt från tillsynsfrågor till klagomål och ansökningar. En stor del i hanteringen av dessa ärenden innebär kontakter med de så kallade brukarna, dvs. de företag och privatpersoner som berörs av respektive ärende. Det är därför av stor vikt att kontorets kontakter fungerar på ett bra sätt. Med denna uppföljande attitydundersökning vill Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun skapa sig en bild av hur brukarna upplever kontakten med avdelningen, de eventuella brister som finns och vad som skulle kunna förbättras i servicen.

1.2 Syfte

Syftet med denna *attitydundersökning* är således att mäta hur brukarna uppfattar kontakten och servicen hos Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun.

1.3 Undersökningens genomförande

Skill Studentkompetens AB har genomfört attitydundersökningen i form av telefonintervjuer som gjordes under en tvåveckorsperiod i mitten av oktober år 2007. Varje enskild intervju tog i genomsnitt fem och en halv minuter att genomföra.

Då en intervjumall redan fanns att tillgå sedan föregående undersökning genomfördes först och främst en revidering i samarbete mellan Skill Studentkompetens AB och Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun. Därefter beslutades det att lägga till några öppna frågor till mallen och även dem utarbetades genom detta samarbete. Intervjumallen (se bilaga 1) utarbetades för att tjäna som samtalsmanus i undersökningens insamlingskede.

Intervjumallen bestod av tio frågor av fast karaktär och fyra frågor av öppen karaktär. De två första frågorna i intervjumallen var främst till för att få en bild av fördelningen mellan olika typer av ärenden och få en bakgrund till varje respondent. Efter detta följde tre frågor där respondenten fick sätta betyg på en skala mellan 1 och 5, där 5 är *mycket bra* och 1 är *mycket dåligt*. För att kunna registrera samtliga respondenter, även om de inte kunde svara på frågan, fanns även 0, med betydelsen *vet inte* med som alternativ. Var och en av dessa tre frågor hade öppna underfrågor för att respondenten skulle kunna vidareutveckla sitt svar. Efter det följde fem frågor av fast karaktär med liknande betygsskala som ovan. Intervjumallen avslutades med en öppen fråga om respondenten hade något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer. I jämförelse med föregående

undersökning fanns det fler öppna frågor i intervjumallen och anledningen till det är att ge möjlighet till ökad insikt i dessa specifika frågor. Skälet till att de fasta frågorna var i majoritet är att Miljö- och hälsoskyddskontoret ville garantera anonymitet hos handläggarna samt för att kunna göra jämförelser över tid mellan olika undersökningar.

1.4 Urval och kontaktuppgifter

Skill Studentkompetens AB erhöll urvalet av respondenter från Miljö- och hälsoskyddskontoret. Urvalsgruppen utgjordes av nyligen avslutade eller fortfarande pågående ärenden från samtliga handläggare på Miljö- och hälsoskyddskontoret för att få en så god bild som möjligt av den verkliga fördelningen mellan olika ärenden. Därmed möjliggjordes en fördelning av ärendena mellan avdelningens olika ämnesområden; *djurskydd*, *livsmedel*, *miljöskydd*, *hälsoskydd* och *enskilda avlopp*.

För att undvika att något ärende inte skulle kunna registreras lades ämnesområdet *annat* till som ett komplement. Urvalet bestod av ca 450 ärenden, varav 380 blev uppringda för att kunna genomföra de sammanlagt 200 telefonintervjuerna. Av dessa intervjuer var 50 med privatpersoner och 150 med företagsrepresentanter. Fördelningen gjordes enligt önskemål av Miljö- och hälsoskyddskontoret.

1.4.1 Bearbetning av data

Alla svar har behandlats helt konfidentiellt, vilket klargjordes för varje respondent innan intervjun inleddes. Svaren sammanställdes i en fil i programmet Microsoft Excel, och samma program användes även senare för att analysera materialet och göra diagram för att redovisa resultatet i rapporten. Analyserna och diagrammen gjordes på likartat sätt som föregående undersökning för att möjliggöra jämförelser av resultatet.

Bearbetningen av de öppna frågorna skedde genom att var och en av de öppna intervjufrågornas svar individuellt analyserades för att dra ut de genomgående ämnena och nyckelorden. Vid denna process användes färgkodning och beskrivande ord i kanten av pappret för att sedan enkelt kunna skriva ner och gruppera upp de olika kommentarerna efter de ämnen som framkom. Därefter gjordes en enkel sammanfattning av varje ämne.

1.5 Värdering av undersökningsmetod

1.5.1 Svansfrekvens

Svansfrekvensen på de fasta frågorna var ganska hög bland de 200 respondenterna som var med i undersökningen eftersom de svarade på de flesta av frågorna. Högst svansfrekvens fick frågan om service och bemötande där det endast var tre respondenter som valde att svara *vet inte* alternativet. Lägst svansfrekvens fick frågan om möjligheten att kontakta handläggarna per telefon, där runt en tredjedel valde att svara *vet inte*. Detta kan bero på att respondenterna inte har haft tillräckligt med kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret för att kunna svara på den specifika frågan.

Bland de öppna frågorna var det flera av respondenterna som valde att svara nej eller inget, vilket kan ha flera orsaker. Det var många, runt tre fjärdedelar, som valde att kommentera handläggarens kunskaper och upplevelsen av beskedet. Däremot på frågan om service var det bara cirka en tredjedel som hade konstruktiv kritik och förbättringsförslag. Den sista öppna frågan om ytterligare

synpunkter eller idéer var det bara en fjärdedel som hade konkreta eller konstruktiva förslag. Att så få svarade på dessa två frågor kan bero på frågornas karaktär eftersom de efterstavar konkreta svar, vilket kan vara svårt att komma på i en intervjusituation då intervjupersonen kan känna sig stressad och inte tar sig tid att fundera ordentligt. Denna omständighet var det även en intervjuperson som påpekade och ett förslag var att Miljö- och hälsoskyddskontoret går ut med information om undersökningen innan så respondenten får tid att fundera över sina svar.

1.5.2 Frågorna och tolkningarna av dessa

I de fall då respondenterna på grund av språksvårigheter hade funderingar kring betydelsen av någon av frågorna reddes detta ut vid intervjutillfället. Generellt sett verkade respondenterna inte ha några svårigheter att förstå frågorna. I jämförelse med föregående undersökning har några frågor tagits bort medan andra har lagts till, se Bilaga 2 Intervjufrågor. Med hjälp av erfarenheten från föregående undersökning var det enkelt att göra justeringar och förbättringar av de frågor som tidigare orsakat svårigheter. Detta gjorde att eventuella misstolkningar kunde undvikas till större grad. Den enda frågan som uppkom från några respondenter var att de inte kände till att de varit i kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun. Detta kan bero på urvalet i och med att några ärenden inte hade specifika kontaktpersoner.

2 UNDERSÖKNINGENS RESULTAT

I detta avsnitt presenteras resultatet av intervjuerna. Först redovisas bakgrundfrågorna och dess svar, därefter de fasta frågornas resultat och slutligen en sammanfattning av svaren från de öppna frågorna.

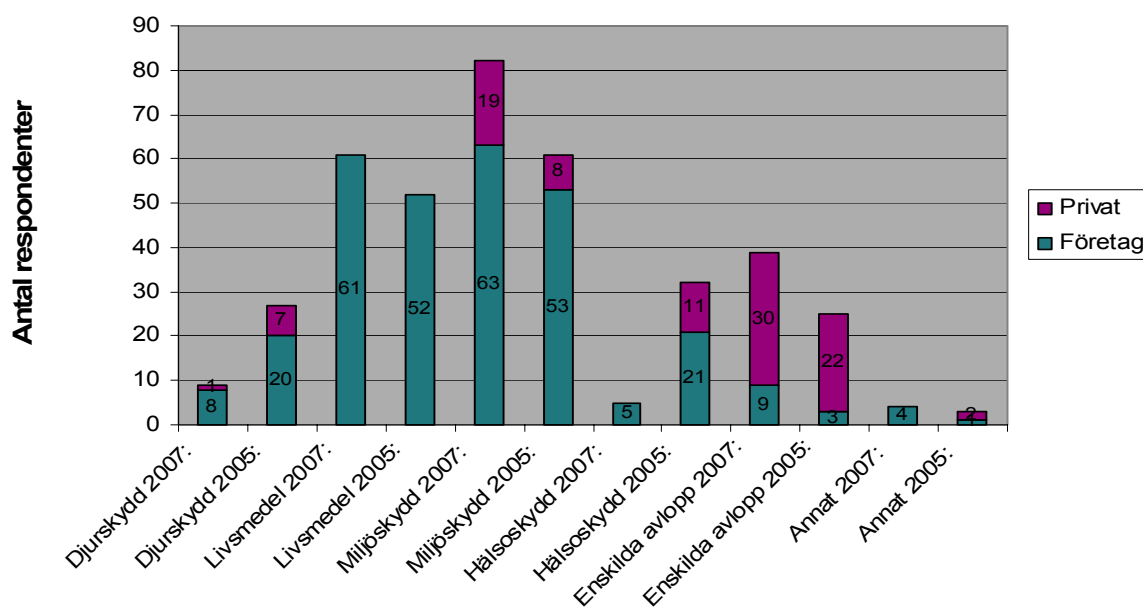
2.1 Bakgrundsfrågor

2.1.1 I vilken typ av ärende hade du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?

Samtliga 200 respondenter svarade på frågan och den slutliga fördelningen av det totala antalet respondenter blev följande för 2007 och 2005 års undersökningar:

	2007	2005
• Djurskydd:	9 stycken	27 stycken
• Livsmedel:	61 stycken	52 stycken
• Miljöskydd:	82 stycken	61 stycken
• Hälsoskydd:	5 stycken	32 stycken
• Enskilda avlopp:	39 stycken	25 stycken
• Annat:	4 stycken	3 stycken

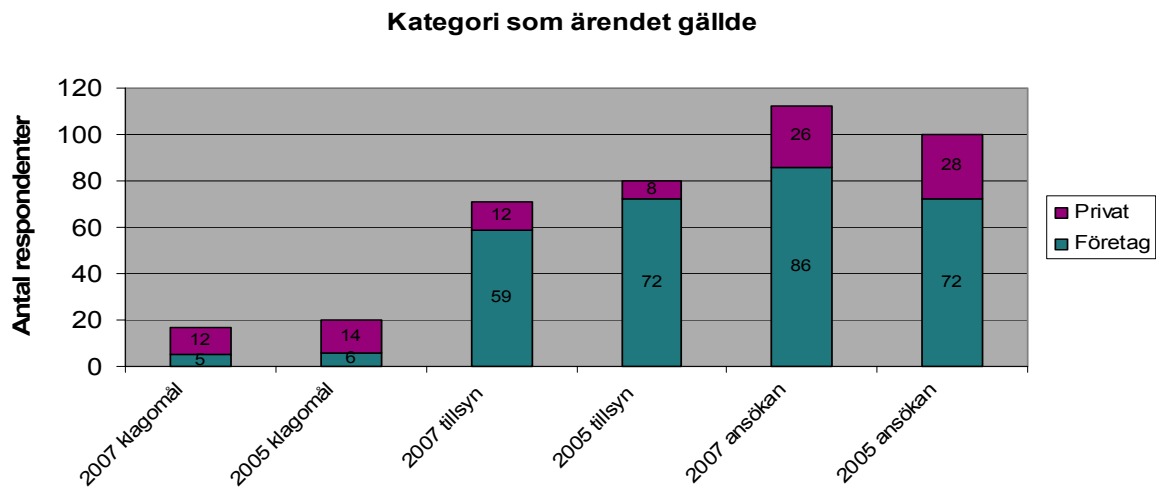
Fördelning mellan ärenden



2.1.2 Vilken kategori gällde din kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret

Samtliga 200 respondenter svarade på frågan om vilken kategori deras kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret gällde. Den slutliga fördelningen blev följande för 2007 och 2005 års undersökningar:

	2007	2005
• klagomål/anmärkning:	17 stycken	20 stycken
• tillsyn/inspektion/mätning:	71 stycken	80 stycken
• ansökan/anmälan/prövning:	112 stycken	100 stycken.

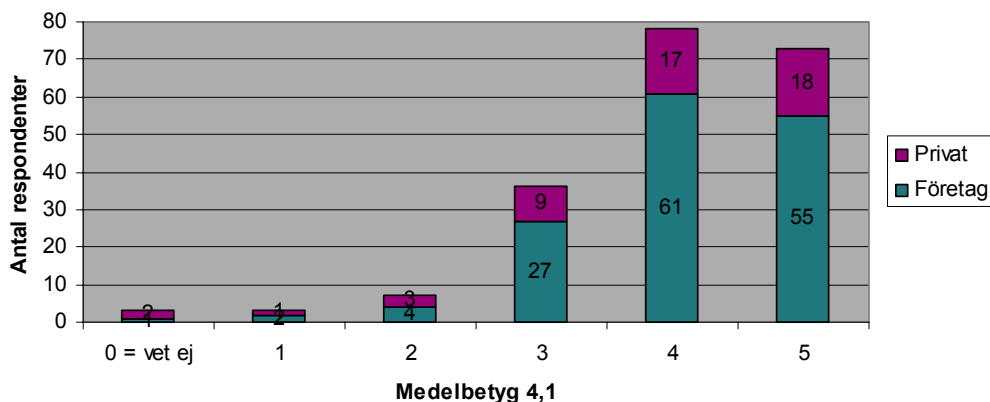


2.2 Om kontakten med Miljö- och hälsoskyddskontoret

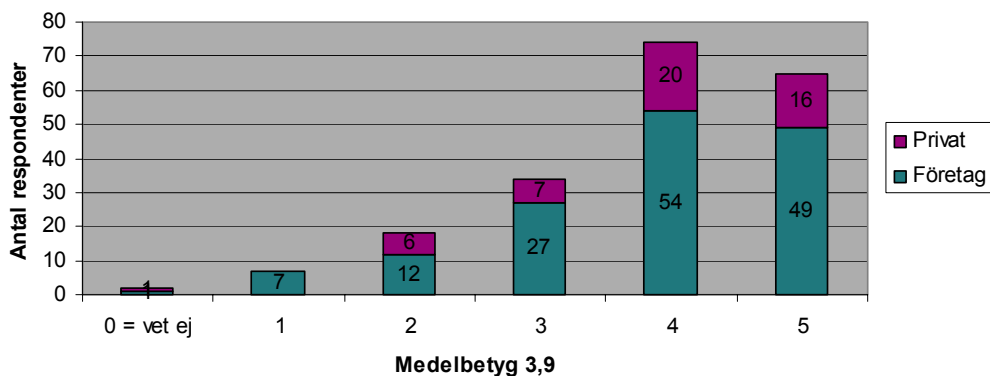
2.2.1 Hur upplevde du Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande?

På frågan om hur Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande upplevdes svarade 197 av respondenterna. Svaren gavs på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet ej är lika med 0. Medelbetyget blev 4,1 och hela 76,6 procent av dem som gav ett svar på frågan upplevde service och bemötande som bra eller mycket bra. Detta kan jämföras med år 2005 då medelbetyget blev 3,9 och 70 procent.

Service och bemötande 2007

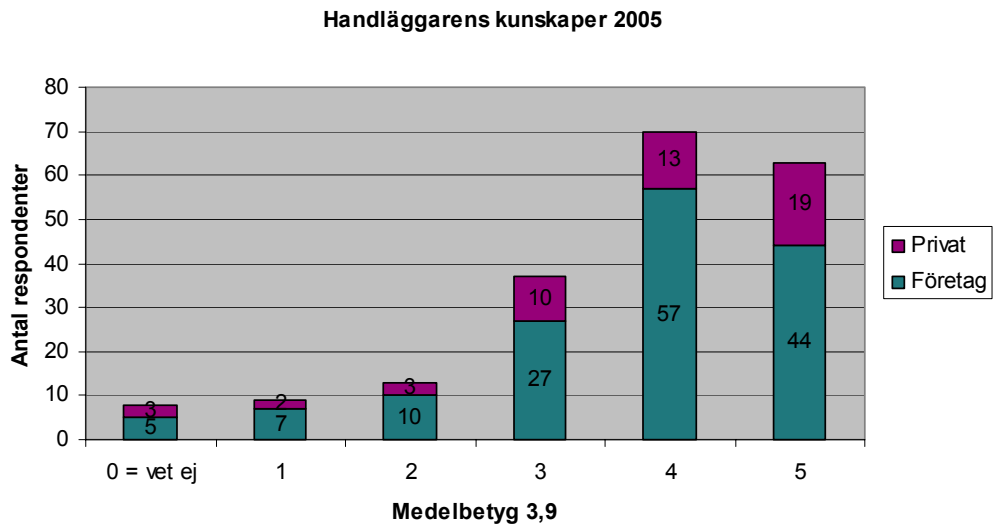
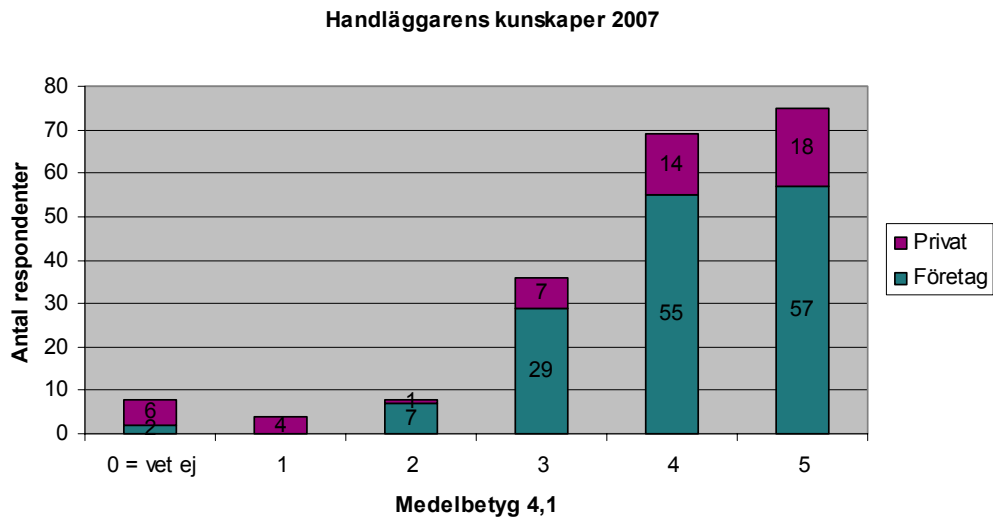


Service och bemötande 2005



2.2.2 Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende?

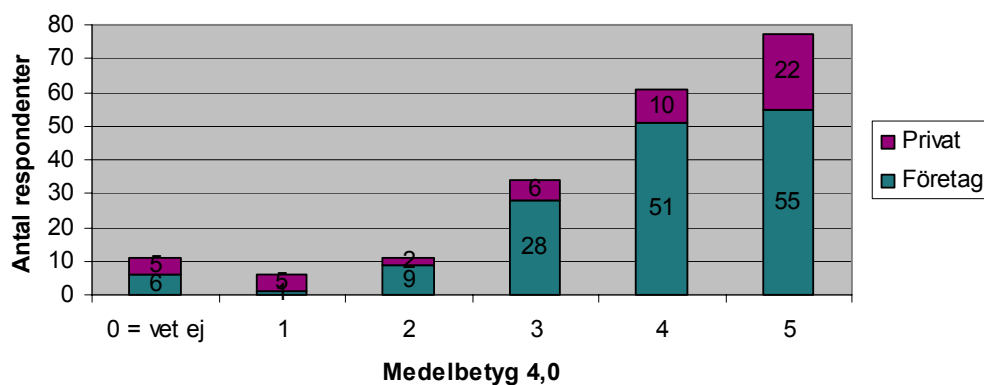
På frågan om vad de tycker om handläggarens kunskaper svarade 192 av respondenterna. Svaren gavs på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet ej är lika med 0. Frågan fick 4,1 i medelbetyg, och hela 75 procent av dem som svarade tyckte att handläggarens kunskaper var bra eller mycket bra. Detta kan jämföras med år 2005 då medelbetyget blev 3,9 och 70 procent.



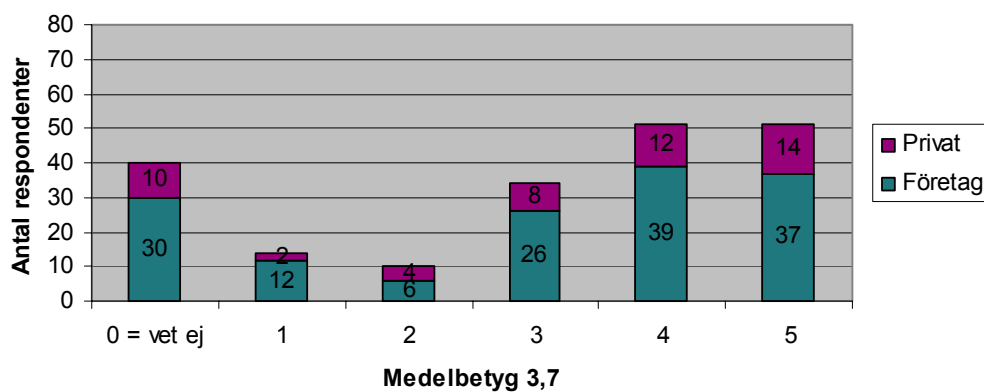
2.2.3 Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret?

På frågan om hur respondenterna upplevde beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret svarade 189 av respondenterna. Svaren gavs på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet ej är lika med 0. Medelbetyget på frågan blev 4,0. Det var emellertid hela 73 procent av de respondenter som svarade som upplevde beskedet som bra eller mycket bra. Detta kan jämföras med år 2005 då medelbetyget blev 3,7 och 64 procent. Denna undersökning var det betydligt färre som inte kunde svara på frågan.

Upplevelse av besked 2007

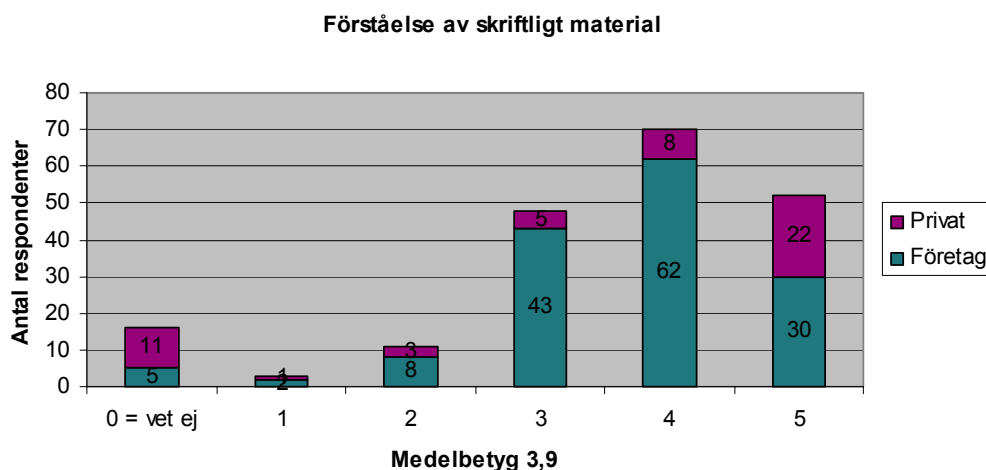


Upplevelse av besked 2005



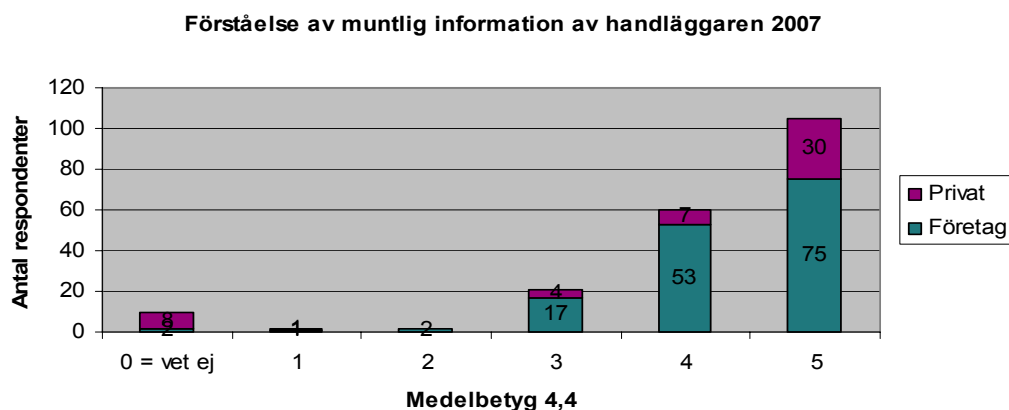
2.2.4 Hur lätt eller svårt var det att förstå det skriftliga material som du fått?

På frågan om hur lätt eller svårt det var att förstå det skriftliga materialet svarade 184 av respondenterna. Här angavs svaren på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet ej är lika med 0. Frågan fick ett medelbetyg på 3,9 och 66,3 procent av dem som svarade tyckte att det var lätt eller mycket lätt att förstå det skriftliga materialet. Denna fråga fanns inte med i den ursprungliga attitydundersökningen och kan därför inte jämföras med 2005.

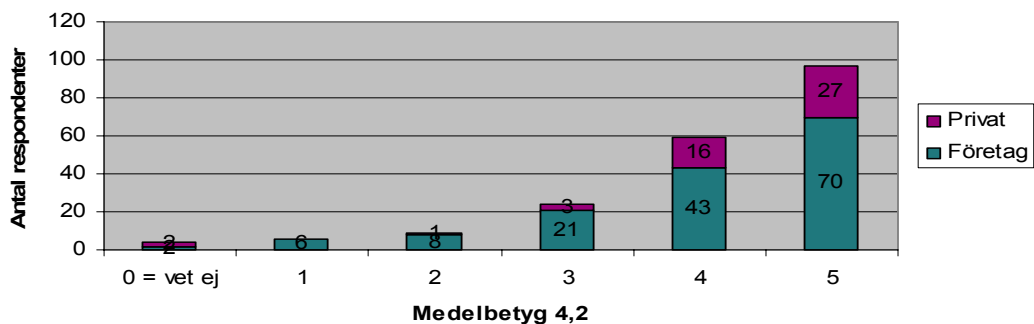


2.2.5 Hur lätt eller svårt var det att förstå den muntliga informationen från handläggaren?

På frågan om hur lätt eller svårt det var att förstå den muntliga informationen från handläggaren svarade 190 av respondenterna. Här angavs svaren på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet ej är lika med 0. Frågan fick ett högt medelbetyg på 4,4 och hela 86,8 procent av dem som svarade tyckte att det var lätt eller mycket lätt att förstå vad den muntliga informationen från handläggaren. Under föregående undersökning löd frågan ”Hur lätt eller svårt var det att förstå vad handläggaren sade?” dvs. den formulerades inte exakt likadant, men innebörden och svarsalternativen var densamma. Därav är resultatet av frågan relativt jämförbart med detta års resultat. År 2005 blev medelbetyget 4,2 och 80 procent av de intervjuade svarade att det var lätt eller mycket lätt att förstå vad handläggaren sade.



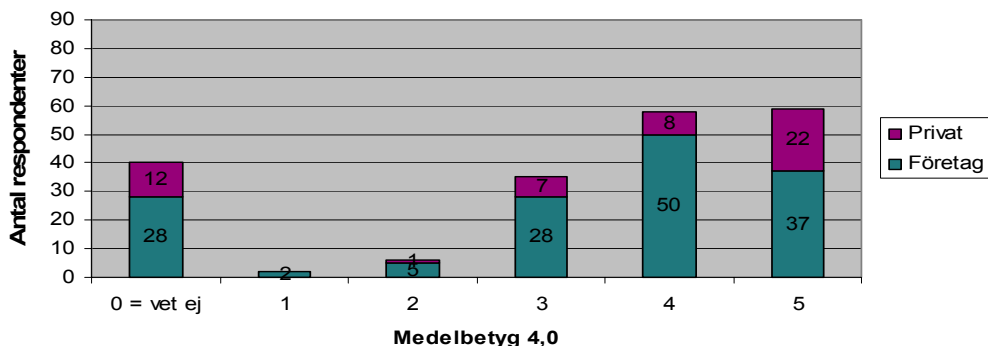
Förståelse av vad handläggaren sade 2005



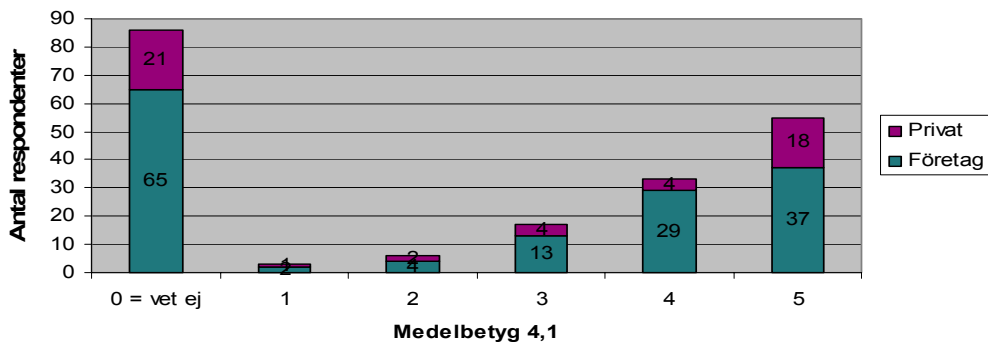
2.2.6 Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggaren per brev eller e-post?

På frågan om hur lätt eller svårt det var att få kontakt med handläggare per brev eller e-post svarade 160 av respondenterna. Även här gavs svaren på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt, medan 0 betyder vet ej. Frågan fick 4,0 i medelbetyg och 73,1 procent av dem som svarade tyckte att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt på detta sätt. Av respondenterna var det 40 som aldrig haft någon kontakt med handläggare per brev eller e-post och svarade därför vet inte. År 2005 blev medelbetyget 4,1 och 77 procent av de intervjuade tyckte att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt via brev eller e-post. Dock var det fler (86 st) som inte hade haft kontakt på detta sätt tidigare under 2005.

Kontakt med handläggare via brev/e-post 2007



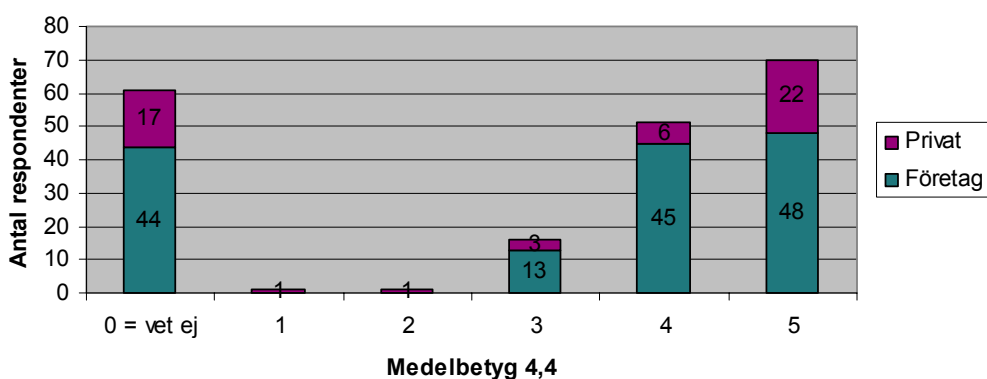
Kontakt med handläggare via brev/e-post 2005



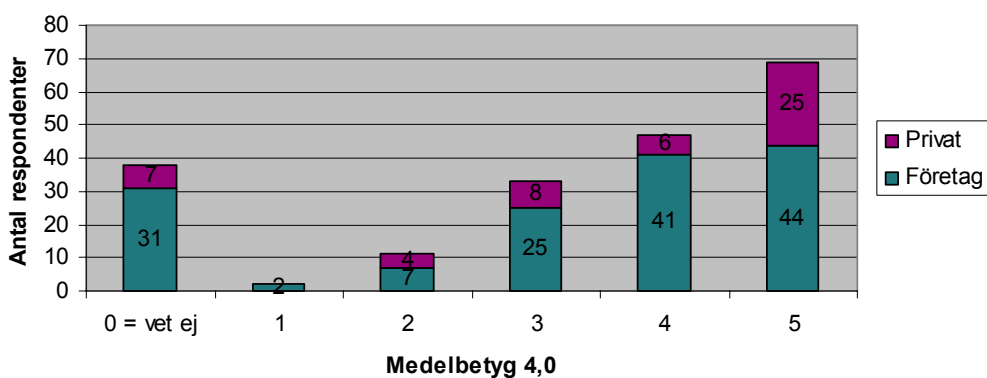
2.2.7 Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggare per telefon?

På frågan om hur lätt eller svårt det var att få kontakt med handläggare per telefon svarade 139 av respondenterna. Svaren gavs på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt, och 0 betyder vet ej. Frågan fick 4,4 i medelbetyg och hela 87 procent av de som svarade på frågan tyckte att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt med handläggare per telefon. 61 av de tillfrågade hade aldrig försökt komma i kontakt med handläggare per telefon och svarade därför vet inte. År 2005 blev medelbetyget 4,0 och 72 procent av de intervjuade tyckte att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt via telefon. Dock var det färre (38st) som inte hade haft kontakt på detta sätt.

Tillgänglighet per telefon 2007

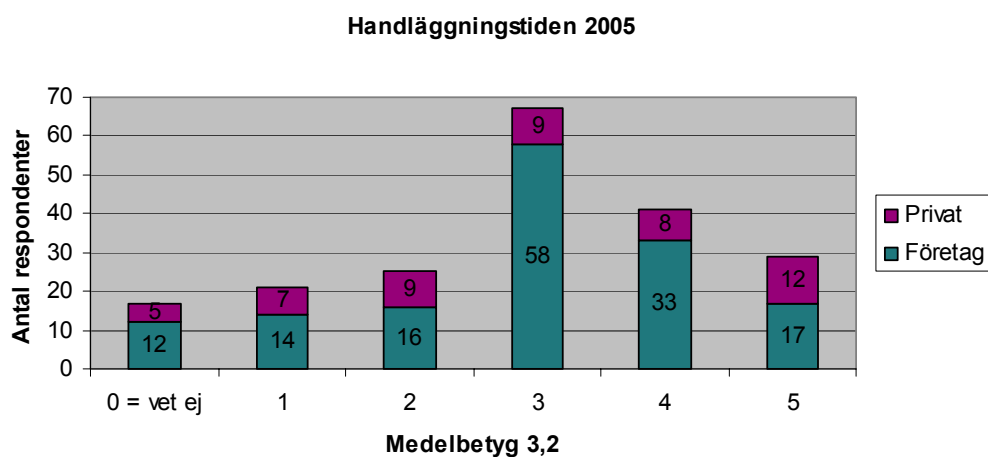
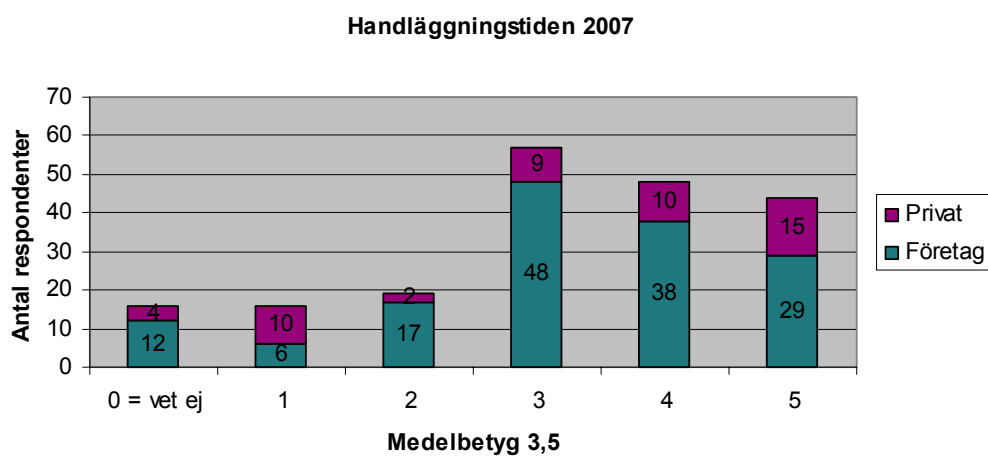


Tillgänglighet per telefon 2005



2.2.8 Vad tycker du om handläggningstiden för ditt ärende hos Miljö- och hälsoskyddskontoret?

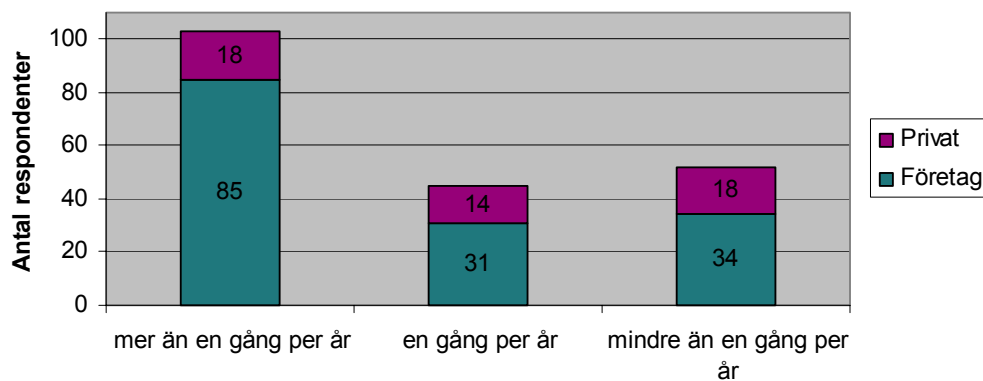
På frågan om handläggningstiden för ärendet hos Miljö- och hälsoskyddskontoret svarade 184 av respondenterna. Svaren gavs på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket kort och 1 är mycket lång. Vet ej är lika med 0. Medelbetyget blev 3,5 vilket är lägst av samtliga frågor. Det var ändå 50 procent av dem som svarade som tyckte att handläggningstiden var kort eller mycket kort. Detta kan jämföras med år 2005 då medelbetyget var 3,2 och endast 38 procent av respondenterna ansåg att handläggningstiden var kort eller mycket kort.



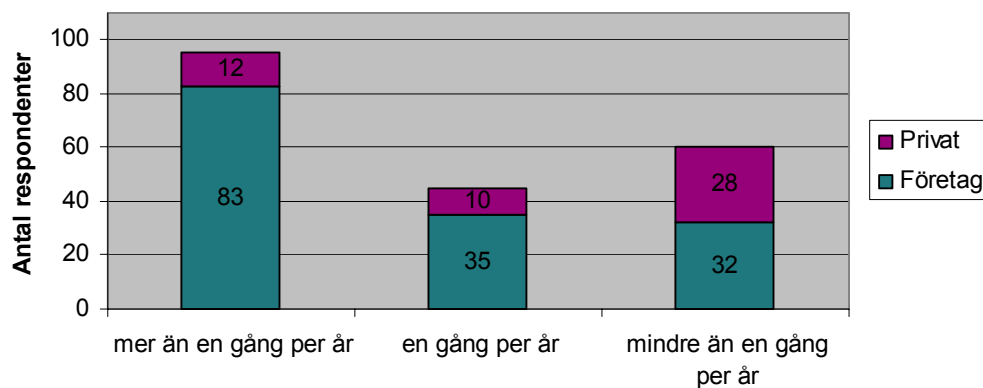
2.2.9 Hur ofta har du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?

På frågan om hur ofta de har kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret svarade samtliga respondenter. Svartalternativen var *mer än en gång per år*, *en gång per år* eller *mindre än en gång per år*. 103 av respondenterna svarade att de har kontakt med miljö- och hälsoskyddskontoret mer än en gång per år, 45 personer svarade en gång per år och 52 personer svarade mindre än en gång per år. Detta kan jämföras med år 2005 då 95 stycken av respondenterna hade kontakt med miljö- och hälsoskyddskontoret minst en gång per år, 45 personer svarade en gång per år och 60 personer svarade mindre än en gång per år.

2007 Kontakttillfällen per år



2005 Kontakttillfällen per år



2.2.10 Jämförelse av medelvärden mellan undersökningarna 2007 och 2005

Frågor	Medelvärde 2007	Medelvärde 2005
Hur upplevde du Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande?	4,1	3,9
Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ärendet?	4,1	3,9
Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret?	4,0	3,7
Hur lätt eller svårt var det att förstå det skriftliga material som du fått?	3,9	-
Hur lätt eller svårt var det att förstå den muntliga informationen från handläggaren?	4,4	4,2
Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggare per brev/e-post?	4,0	4,1
Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggare per telefon?	4,4	4,0
Vad tycker du om handläggningstiden för ditt ärende hos Miljö- och hälsoskyddskontoret?	3,5	3,2

2.3 Öppna frågor

2.3.1 Har du några konkreta förslag på vad Miljö- och hälsoskyddskontoret kan förbättra i sin service och bemötande?

Frågan med öppet svar löd huruvida respondenten hade några konkreta förslag på vad Miljö- och hälsoskyddskontoret kan förbättra i sin service. Av respondenterna var det 84 personer som svarade nej eller inget, och 116 respondenter som valde att nämna något. Av den senare delen var det ca 50 personer som hade kommentarer, men inte några konkreta eller konstruktiva förslag. Nedan följer en sammanställning av förslag som framkom inom några återkommande områden. Även sådana förslag där en förändring inte ligger helt i händerna på Miljö- och hälsoskyddskontoret och dess handläggare finns med i sammanställningen. För samtliga svar, se bilaga 2.

Rådgivning på vägen

Tretton av respondenterna önskade få mer rådgivning och stöd av Miljö- och hälsoskyddskontoret. Respondenterna ville ha förslag på förbättringar, mer rådgivning och att handläggarna skulle vara hjälpsamma på ett mer konkret sätt. Respondenterna ville ha bättre dialog med förslag på relevanta lösningar och förbättringar istället för att enbart kontroller av eventuella fel, brister och kritik. Respondenterna efterfrågar även mer förklaringar till exempelvis vad syftet med besöken är och hur mallarna ska tydas.

Tolkning av regler och krav

Ett tiotal av respondenterna kommenterade tolkningen av regler och krav. Det skulle förenkla för verksamhetsutövarna om kraven var tydligare och om handläggarna var mer flexibla i sina tolkningar. Några respondenter anser att kraven är för hårda och att det ibland blir för detaljerat och att saker dras till sin spets. Det är önskvärt enligt några respondenter med mer verklighetsförankring i kraven och att hänsyn tas till både praktiska funktioner och utomstående faktorer.

Handläggning

Snabbare handläggningstider önskas av tio respondenter och mer tid för kontroller önskas av tre respondenter. Det framkom önskemål om att kunna påskynda ärenden vid tidspress och att få mer återkoppling.

Hemsidan och e-post

Sju av respondenterna kommenterade hemsidan och kontakten via e-post. Det borde finnas mer information på hemsidan med exempelvis informationsbroschyrer, organisationsuppgifter och kontaktuppgifter till handläggare. När det gäller kontakten via e-post handlar det om önskemål om kontinuerlig information om lagförändringar, förenklad mailfunktion med adresser till ansvariga för specifika områden, informationsutskick innan eventuella enkäter, snabbare återkoppling att e-posten kommit fram till handläggaren samt att e-posten bör kunna ta emot fler bilder kring ärenden.

Grundinställning

Ett par respondenter önskade bättre tillgänglighet och mer flexibilitet från handläggarnas sida, dock har de förståelse för att handläggarna har ramar att utgå ifrån och begränsade resurser. Några respondenter ansåg att handläggarna behöver vara mer samarbetsvilliga och ha en mjukare attityd.

2.3.2 Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende? Skulle du kunna utveckla ditt svar?

Frågan med öppet svar löd huruvida respondenten kunde utveckla sitt svar om vad de anser om handläggarens kunskaper i ärendet. Av respondenterna var det 46 personer som svarade nej eller inget, och 153 respondenter som valde att nämna något. Av den senare delen var det en del personer som hade kommentarer, men inte några konkreta eller konstruktiva förslag. Nedan följer en sammanställning av svaren som framkom inom några återkommande områden. För samtliga svar, se bilaga 2.

Bra kunskaper

En stor del av respondenterna, hela 78 stycken, ansåg att handläggarna har bra kunskaper. De kommenterade det på exempelvis följande vis; Bra kunskaper, handläggarna kunde svara på frågor, kan reglerna och lagarna, är insatta i ärendet, har gedigen kunskap, känner till branschen, är kompetenta, visste vad de pratade om, tar reda på saker om de inte vet, kunnig i sitt område. Speciellt det här med att handläggarna är intresserade av att lära sig mer och ta reda på mer om det specifika ärendet är något som 6 respondenter påtalar. Handläggarnas förmåga att förklara saker och föra en dialog samt att komma med förslag och hjälpa till, uppmärksammar 21 stycken respondenter, dock är det en som anser att handläggarna kan var bättre på att föra en dialog. Andra positiva saker som nämns av 5 respondenter är att personalen är tillmötesgående och har förståelse för verksamhetsutövarna. Två respondenter påpekar betydelsen av att vara rättvis och att det är lika för alla.

Otillräckliga kunskaper

En del av respondenterna, ca 27 stycken, anser att handläggarna inte har tillräckliga kunskaper. Av dem är det 17 respondenter som kommenterar exempelvis att handläggarna behöver specialisera sig mer, att de ej har vetat vad lagen säger om vissa områden, kan sitt eget område men inte andra och att handläggarna inte har de detaljkunskaper som i vissa fall behövs. Medan 10 respondenter är mer inne på att handläggarna mestadels har teoretiska kunskaper och saknar kunskaper om det praktiska, exempelvis om verksamheten eller specifika branscher som jordbruk eller att de inte har tillräckligt med kunskap om kundernas behov. Utöver detta är det två respondenter som kommenterar att det kan finnas svårigheter i att göra tolkningar och att olika inspektörer bedömer olika. En respondent saknar återkoppling och riktlinjer för branscher.

2.3.3 Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret? Skulle du kunna utveckla ditt svar?

Frågan med öppet svar löd huruvida respondenten kunde utveckla sitt svar om hur de upplevde beskedet de fick från Miljö- och hälsoskyddskontoret. Av respondenterna var det 55 personer som svarade nej eller inget, och 145 respondenter som valde att nämna något. Av den senare delen var det en del som hade kommentarer, men inte några konkreta eller konstruktiva förslag. Nedan följer en sammanställning av förslag som framkom inom några återkommande områden.

Fått besked eller inte

Av respondenterna svarade 31 stycken att de fått besked i form av ett godkännande, ett tillstånd eller dylikt. Det är även 10 respondenter som svarade att de ännu inte fått besked i sina ärenden.

Förbättringspotential

Bland det som kunde förbättras nämndes följande saker av respondenterna. Språket upplevs av 7 respondenter som är ganska formellt, stelbent och byråkratiskt. Diffusa svar, ärenden som inte åtgärdats och att respondenterna fått trycka på för att få besked är saker som upplevs som problematiskt av 8 respondenter. Mer uppföljning och rakare besked samt att minska olika tolkningar genom att tydliggöra vad som är önskemål och vad som är krav är något som är önskvärt enligt 7 respondenter. Låg kunskapsnivå/kunskapsbrister bland handläggarna och en oförmåga att sätta sig in i företagens situation påtalas av 5 respondenter, detta är dock något som även tas upp under föregående fråga.

Positiva kommentarer

Det var ca 28 respondenter som enbart svarade att upplevelsen av beskedet var bra eller som förväntat. Att ärendet eller beskedet kommit snabbt var det 14 stycken respondenter som påtalade. Handläggare som kommit med lösningar, råd och synpunkter på ett bra sätt var det 7 respondenter som uppmärksammade. Handläggarnas förståelse, lyhörddhet och förmåga att förklara på ett bra sätt var det 7 respondenter som omtalade. Att beskederna och svaren som brukaren fått var fullständiga, tydliga och välmotiverade påtalade 7 respondenter. Även flexibiliteten att exempelvis anpassa tider för besök upplevdes som positivt av 3 respondenter.

2.3.4 Har du något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer?

Frågan med öppet svar löd huruvida respondenten hade något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer. Av respondenterna var det 135 personer som svarade nej eller inget, och 70 respondenter som valde att nämna något. Av den senare delen var det ca 20 personer som hade kommentarer, men inte några konkreta eller konstruktiva förslag. Nedan följer en sammanställning av förslag som framkom inom några återkommande områden. Även sådana förslag där en förändring inte ligger helt i händerna på Miljö- och hälsoskyddskontoret och dess handläggare finns med i sammanställningen. För samtliga svar, se bilaga 2.

Marknadsföring

Fem av respondenter vill att Miljö- och hälsoskyddskontoret marknadsför sig lite mer så att alla vet om att de finns och vad de kan göra för allmänheten och verksamhetsutövare. Det behövs mer information om lagförändringar och om vilka som behöver tillstånd för att bedriva verksamhet. Ett förslag från respondenterna är mer information till de som planerar att starta eget företag.

Rådgivning och handledning

Rådgivning är det fem respondenter som tar upp och menar att det är viktigt med en dialog, tips och idéer från experter för att företagen ska kunna klara att nå upp till de krav som finns. Det finns även förslag på revidering/ny guidad handledning till små företag kring vad de ska göra, eftersom den nuvarande informationen kring hur man går till väga upplevs som rörig av en del respondenter. En respondent tycker att servicen borde vara mera inriktad på att hjälpa verksamheten att bli bättre. En folder med information om enskilda ärenden är ett förslag från en respondent.

Livsmedelskraven

Några respondenter tar upp kraven kring livsmedel och önskar mer förståelse för hur saker och ting praktiskt kan lösas. Brukarna vill att hänsyn tas till faktorer som verksamhetsutövaren ej råder över. De vill ha en öppnare dialog mellan näringsidkare, miljökontoret och polisen.

Ärendet

Lite blandade kommentarer; information om förväntade handläggningstider, mer tid avsatt för inspektioner, gärna vardagsspråk i kommunikationen samt förenklade laborationsrapporter. En respondent menar att det är bra om handläggarna även är insatt i vad som gäller i andra kommuner.

3 SLUTSATSER

Syftet med denna undersökning var att mäta hur brukarna uppfattar kontakten och servicen hos Miljö- och hälsoskyddskontoret i Norrköpings kommun. Slutsatsen av resultatet visar att de flesta av respondenterna upplevde Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande, liksom kunskaper och kontaktmöjligheter som bra eller mycket bra. I jämförelse med föregående undersökning har resultatet generellt sett blivit bättre, vilket kan indikera att servicen har förbättrats.

De frågor som har fått högst betyg av brukarna, hela 4,4 på en skala 1-5, är att den muntliga informationen är lättförståelig samt att det är lätt att få kontakt med handläggare per telefon. Lägst betyg 3,5 får handläggningstiden precis som i förra undersökningen, dock är betyget något bättre än senast.

Från de öppna frågorna kan flertalet slutsatser dras, nedan redovisas de för varje öppen fråga. När det handlar om förbättringsförslag för Miljö- och hälsoskyddskontorets bemötande och service har respondenterna många förslag. Främst handlar det om rådgivning och stöd i form av förbättringsförslag eller relevanta lösningar. Ett annat område som kan förbättras är att handläggarna bör vara tydligare när det gäller krav och att ha mer verklighetsförankring i kraven. Det finns önskemål om kortare handläggningstider och mer tid för kontroller. Hemsidan och kontakten via e-post kan förbättras genom att exempelvis ha mer kontaktuppgifter på hemsidan och ge mer återkoppling att e-post har kommit fram.

När det gäller handläggarnas kunskaper framkommer det ur resultatet att majoriteten ansåg att handläggarna har bra kunskaper och att de är bra på att förklara saker. Dock var det en del som tyckte de inte har tillräckligt med kunskap, framförallt fanns det önskemål om mer specialisering och mer praktisk erfarenhet eller kunskap. Vid frågan om hur respondenterna upplevde beskedet svarade många att de upplevde det som bra eller som förväntat. Flertalet påtalade att de fick snabbt besked och att handläggarna kommit med bra synpunkter och råd. De förbättringsförslag som respondenterna gav handlade främst om att förenkla språket, ge mer uppföljning och ge rakare besked exempelvis om vad som är krav eller önskemål i beskedet. De saker som respondenterna hade att tillägga utöver intervjufrågorna handlade främst om önskemål om mer marknadsföring av Miljö- och hälsoskyddskontoret, mer rådgivning och handledning samt förståelse i kraven kring livsmedel.

4 SKILLS KOMMENTARER

4.1 Reflektioner kring resultatet

Resultatet blev förvånansvärt bra i jämförelse med föregående undersökning och generellt sett verkar brukarna vara nöjda med kontakten och servicen. Alla frågor utom en fick bättre betyg av respondenterna vid denna undersökning och nästan alla betyg hamnade över en 4 på en femgradig skala. Den frågan som fick lägre betyg än tidigare handlar om kontakten med handläggaren via e-post eller brev, vilket är intressant eftersom resultatet påvisar en högre svarsfrekvens än föregående undersökning och det visar att fler av respondenterna har haft kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret på detta sätt.

Handläggningstiden fick lägst betyg (3,5) i denna undersökning, men frågan är: Vart vill Miljö- och hälsoskyddskontoret nå? Alla ärenden kanske inte kan ha mycket kort handläggningstid eftersom ärenden bland annat kan vara beroende av andra instanser. Ett väl genomtänkt och motiverat beslut i ett ärende borde i många fall vara bättre än ett hastigt snabbt beslut.

Likheterna mellan undersökningarna är många eftersom tillvägagångssättet var detsamma, men det finns även en del olikheter. Denna undersökning hade fler öppna frågor som gav lite fördjupade svar på varför resultatet blev högt på vissa frågor och lägre på andra. De öppna frågorna fick ganska korta sammanställningar för att inte ta upp för mycket plats i rapporten och kunde givetvis ha analyserats och redovisats mer detaljerat, men eftersom alla svaren finns bifogade är det även upp till läsaren att dra sina egna tolkningar. Något som är återkommande i de öppna frågornas svar i båda undersökningarna är emellertid önskemålen om mer rådgivning och handledning. Det är intressant att så många av respondenterna väljer att kommentera och ge förbättringsförslag vid de öppna frågorna, eftersom det kan tolkas som att engagemanget är stort och att många vill uttrycka sin åsikt. Detta underlättar förbättringsarbetet och leder förhoppningsvis till nöjdare brukare.

4.2 Reflektioner om tillvägagångssättet

De tvåhundra intervjuerna som genomfördes kan beaktas som ett stickprov bland Miljö- och hälsoskyddskontorets brukare, vilket ger en indikation om vilka områden som kan förbättras och hur brukarna ser på dem i dagsläget. Urvalet av dessa brukare är en påverkansfaktor som inte kan förbises. En intressant aspekt var att fördelningen mellan ämnesområdena blev ganska annorlunda jämfört med föregående undersökning. Anledningen till att det blev så kan bero på urvalet, men kan även bero på att vid denna undersökning var det ingen som räknade antalet intervjuer i varje ämneskategori förrän efter alla intervjuer var klara. Detta är en aspekt som kan ha påverkat resultatet. I jämförelse med föregående undersökning ställdes denna gång fler följdfrågor till de fasta frågorna, vilket gav relativt många kommentarer från brukarna om möjliga förbättringar. Eftersom brukare har olika kopplingar till Miljö- och hälsoskyddskontoret varierade svaren väldigt mycket på de öppna frågorna, vilket i sin tur komplicerade analyseringen och sammanfattningen av dessa. Men svaren på de öppna frågorna gav en fördjupad inblick i varför resultatet ser ut som det gör och fler konkreta förslag på förbättringar.

BILAGA 1 – INTERVJUFRÅGOR

1. I vilken typ av ärende hade du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?

- a) Djurskydd
- b) Livsmedel
- c) Miljöskydd
- d) Hälsoskydd
- e) Enskilda avlopp
- f) Annat? (öppet svar)

2. Vilken av följande kategorier gällde din kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret?

- a) Klagomål, anmärkning (t.ex. störande buller)
- b) Tillsyn/inspektion/mätning
- c) Ansökan/tillstånd/prövning

3. Hur upplevde du Miljö- och hälsoskyddskontorets service och bemötande?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet inte = 0.

- Har du några konkreta förslag på vad Miljö- och hälsoskyddskontoret kan förbättra i sin service och bemötande? (öppen fråga)

4. Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet inte = 0.

- Skulle du kunna utveckla ditt svar? (varför du anser att kunskaperna var bra/dåliga?)

5. Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket bra och 1 är mycket dåligt. Vet inte = 0.

- Skulle du kunna utveckla ditt svar? (varför var innehållet bra/dåligt?)

6. Hur lätt eller svårt var det att förstå det skriftliga material som du fått?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet inte = 0.

7. Hur lätt eller svårt var det att förstå den muntliga informationen från handläggaren?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet inte = 0.

8. Hur lätt eller svårt var det att få kontakt med handläggare?

a) per brev/e-post

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet inte = 0.

b) per telefon

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket lätt och 1 är mycket svårt. Vet inte = 0.

9. Vad tycker du om handläggningstiden för ditt ärende hos Miljö- och hälsoskyddskontoret?

Svara på en skala mellan 1 och 5, där 5 är mycket kort och 1 är mycket lång. Vet inte = 0.

10. Hur ofta har du kontakt med Miljö- och hälsoskyddskontoret? (om fråga, de senaste 12 månaderna)

a) mer än en gång per år

b) en gång per år

c) mindre än en gång per år

11. Har du något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer? (öppen fråga)

BILAGA 2 – UNDERSÖKNINGENS ÖPPNA SVAR

Nedan redovisas de öppna frågornas svar, dock samtliga med stavningsjustering samt anonymisering av namn och kön, exempelvis har ordet HAN eller HON byts ut mot inspektören.

Fråga 3b - Har du några konkreta förslag på vad Miljö- och hälsoskyddskontoret kan förbättra i sin service och bemötande?

- 1 Alla fakta kommer inte fram. Inga klara besked - lite dubbelmoral. Detta måste bli bättre. Man måste ha koll på vad den andre gör från deras sida.
- 2 Att de är mer rådgivande i enskilda ärenden. Säger att de inte får säga hur jag ska göra, är inte bra.
- 3 Att hitta relevanta lösningar.
- 4 Att man får mer information per mail eller brev, gällande regel-/lagförändringar.
- 5 Blir lite stelbent med en myndighet ibland.
- 6 Bra kontakt. Men de ska följa ordning och regler, kan ibland bli att de drar saker till sin spets, man kan tycka att det går för långt. Blir övertydligt, hamnar i petitesser. Vilket ger fel fokus till vissa i butiken.
- 7 Bra om de tänker in i individernas situation. Ta hänsyn vid t.ex. förseningar. Ta hänsyn till utomstående faktorer.
- 8 Bullerplank
- 9 Byta ut personalen! De är alldeles för inkompetenta! De vet inte vad dom håller på med!
- 10 Bättre dialog, mer dialog.
- 11 De kan ge förslag till förbättringar och hur man ska lösa problem.
- 12 De kunde själva ha bättre information och inte bara hänvisa till Livsmedelsverket. Anordna kurser i livsmedelshygien, blev hänvisade till konsulter.
- 13 De måste göra skillnad på vad som är bra att göra och vad som måste göras. Svårt att skilja för mig som näringsidkare. Måste vara tydliga med att skilja på detta.
- 14 De ska ha en bättre mailfunktion som man kan se vem som ansvarar för de olika områden och dels att dom ska kunna ta emot fler bilder på ärendet
- 15 De ska mer aktivt jobba för att myndigheterna ska få upp ögonen för vad bil återvinning innebär, producenterna mörkar kostnaderna.
- 16 De ska ta egen kontakt och rekommendation till förbättringar. Väldigt anonyma för oss. Behöver ha stöd för att inte känna sig osäker.
- 17 De ska vara lite mjukare, på alla sätt. Saker och ting måste ske på rätt sätt. Ibland är kraven för hårda.
- 18 De som jobbar ska få tid att göra sina årliga besök som man får betala för, även om de inte kommer.
- 19 De särbehandlar, och det är inte bra!
- 20 De är omständiga. Man borde titta på hur det funkar i verkligheten och inte bara titta i reglerna.
- 21 Det skulle förenkla om dom var tydligare i sina krav.
- 22 Det tog lång tid innan de tog tag i problemet.
- 23 Det var länge, länge.
- 24 Det är krångligt med all dokumentation.

- 25 De kan förbättra attityden. Mer samarbetsvilliga.
- 26 De kan vara mer rådgivande istället för att agera poliser, att de istället kan tala om vad de tycker.
- 27 Dra fram kommunalt vatten och avlopp.
- 28 Förbättra hemsidan!
- 29 Förbättra sina kunskaper, om bl.a. de grundläggande frågor som berör dom.
- 30 Förbättra sättet att kommunicera med sina uppdragsgivare, tillgänglighet. Följer upp och informerar om resultat. Bara besked om att oacceptabel nivå, men inga värden angivna, vilket skulle skickas hem dvs. vad de kom fram till.
- 31 Ge mera råd till de som hanterar livsmedel. Inte skicka vidare till andra företag, t.ex. Anticimex för råd. Som skor sig på oss.
- 32 Gratis
- 33 Handläggningstider.
- 34 Har inte fått något svar.
- 35 Hur man tolkar regler och rutiner, vara tydligare hur man vill ha det. Blir enklare för oss att tillmötesgå.
- 36 I andra kommuner har man färdigställda egenkontrollprogram, det finns inte i Norrköping. Kan lösas enklare och göra människor mer positivare till miljö och hälsa. Mer hjälpsamma på konkret sätt.
- 37 Informationsbroschyrer, deras organisation och uppgifter, kontaktinformation.
- 38 Innan en sådan här enkät skicka ut ett brev en vecka innan, så kan man förbereda sig och tänka igenom.
- 39 Jag tycker att de borde förklara syftet med sina besök tydligare. Jag har inte alltid fått veta varför de har varit här. Man kan vara mera hjälpsam vid rådfråga vid ansökan
- 40 Kan vara lite mer flexibla, men de har sina ramar att gå på.
- 41 Klarare direktiv, svammel mot utbildning.
- 42 Kortare väntetid. Jag fick vänta på mitt ärende.
- 43 Kunde vara ute oftare.
- 44 Kunna göra som andra myndigheter, påminna när det är dags att söka nya tillstånd.
- 45 Kunskapsmässigt kan man förbättra sig. Snabbare handläggning.
- 46 Inspektören jag hade kontakt med var hjälpsam och snabb
- 47 Lite avigt bemötande.
- 48 Lite flexibilitet vore önskvärt. Man tittar inte från fall till fall vad man kan göra.
- 49 Lättare tillgång per telefon. Mer information på hemsidan
- 50 Någon gång kan man organisera ett möte för att kunna diskutera i lugn och ro för nybörjare.
- 51 Organisationsanpassning, mer specifika när det gäller kunskap om olika branscher. Blir lättare för oss att jobba mot dem.
- 52 Påskynda ärenden när man har bråttom.
- 53 Räckt med en skiss, istället för inspektion.
- 54 Servicen är bra. Kan alltid bli bättre. Mer tid att kontrollera.
- 55 Skulle kunna vara mer flexibla, tolkningar. Mer mänskliga.
- 56 Släng inte ut en massa frågor på fakturor. En faktura är en faktura! Ställ frågor på ett annat sätt, kanske på ett enskilt papper.
- 57 Snabbare återkoppling
- 58 Snabbt återkopplande via mail så att man ser att ens mail kommit fram.

- 59 Säg till vad vi kan förbättra istället för att bara hitta fel. Mera dialog än bara kritik.
- 60 Ta reda på fakta bättre, kontrollera sina källor ordentligt.
- 61 Vara mer tillgängliga. De är alltid underbemannade.
- 62 Vara trevligare
- 63 Vet inte om de tar hänsyn till vissa praktiska funktioner. Det går inte alltid lösa via mallen även om man sköter sig. Krävs mer förklaringar.
- 64 Vi har inte fått så mycket respons från de.
- 65 Åkt ut och markerat på plats, istället för att skicka kartor
- 66 Ärendena kan gå lite fortare

Fråga 4 b - Vad tycker du om handläggarens kunskaper kring ditt ärende? Skulle du kunna utveckla ditt svar?

- 1 Allmänskunnig.
- 2 Behöver specialisera sig, vissa måste jobba med vissa branscher. Blir olika oavsett vad de säger beroende på vilken handläggare man har.
- 3 Bra att de anammar alla nya grejer snabbt. Men de har inte tilldelats tid i allt.
- 4 Bra att de kom ut på en gång och kollade. Tog inte så lång tid för svaret.
- 5 Bra att ha kontakt med. Dåligt; inte så praktiska svar, för mycket regelboksstyrt. Inte alltid det praktiskt bästa. Har inte alltid tillräcklig kunskap om det praktiska.
- 6 Bra dialog.
- 7 Bra kunskaper. Kan reglerna.
- 8 Bra: att i mitt fall, man har gjort en välvillig tolkning. Dålig: ganska krånglig lagstiftning för inspektören att ta ställning till/tolka. Öppen tolkningsfråga, olika inspektörer tolkar lagen olika.
- 9 De förstod oss
- 10 De har bara krav men inga förslag på åtgärder.
- 11 De har bra en bra allmän kunskap.
- 12 De har gedigna kunskaper om det de gör
- 13 De har inte alltid vetat vad lagen säger, har haft svårt att ge direkta besked på frågor. Får vänta på svar.
- 14 De har kunskap om det de ska kunna.
- 15 De har kunskap, men de måste veta hur våran verksamhet fungerar för att få en helhetsbild.
- 16 De kan sin sak.
- 17 De kan sina ärenden men är dåligt pålästa om andra lagområden de kommer i kontakt med
- 18 De kunde vad de skulle
- 19 De känner till branschen vilka kontroller de ska göra. Men måste aktivera bättre mot myndigheterna.
- 20 De saknar grundkunskaper. De måste förbättras
- 21 De undersökte inte tillräckligt mycket.
- 22 De var väldigt kunniga.
- 23 De vet vad de gör. Gör ett jättebra jobb.
- 24 De vet vad de pratar om. Kommer med förslag för att förbättra min hantering av livsmedel.
- 25 De visste vad de snackade om.
- 26 De är dukiga och insatta. Vet hur avloppen ser ut. Vet vad de pratar om.

- 27 De är duktiga, har bra kompetens. Kan känna ibland att de inte riktigt alltid kan omsätta lagarna i verkligheten, den praktiska tillämpningen. Svårt att se företagets sida. Kör sitt race.
- 28 De är insatta i frågorna. Känner till våra villkor som vi har i föreningen.
- 29 De är inte så insatta i min verksamhet.
- 30 De är intresserade och kollade runt. Lärde sig om hygien. Verkade kunniga.
- 31 De är kompetenta.
- 32 De är säkert kunniga. Man får vad man förväntar sig.
- 33 Den jag pratade med var väldigt insatt i det jag pratade med henne om
- 34 Deras bedömning av ärendet var efter hur angeläget det var. Grottar inte ned sig i bagateller.
- 35 Det blev lite problem, för att man missförstod varandra lite. Det blev lite komplicerat.
- 36 Det funkar bra samarbetsmässigt.
- 37 Det gick fort och smidigt
- 38 Det gick snabbt och enkelt, trevliga
- 39 Det jag inte vet tar jag reda på, dom är jätte bra!
- 40 Det var bra det också
- 41 Dom behöver lära sig lite mer tycker jag
- 42 Dom hade god kunskap tycker jag
- 43 Dom var bra
- 44 Dom visste vad dom höll på med så att säga
- 45 Dom visste vad dom skulle göra
- 46 Dom är väl pålästa men tycker dom borde haft mer praktik kring ämnet.
- 47 Dåliga på att återkoppla. Riktlinjer, normer saknas på hemsidan. Mer information.
- 48 Erfaren. Har fått hjälp med det jag har frågat om.
- 49 Fick goda råd! Var en positiv inställning
- 50 Fick svar på mina frågor.
- 51 Finns vissa tillstånd man inte kan få.
- 52 Fått de svar man behövt. Vetat vad de pratat om.
- 53 Fått information om det vi skulle använda.
- 54 Förklarade bra hur vi skulle göra.
- 55 Förklarade bra och enkelt
- 56 Förstående handläggare.
- 57 Förstår att de inte hade detaljkunskap.
- 58 Gjorde vad dom skulle
- 59 Hade inga kunskaper.
- 60 Hade kunskaper
- 61 Halvdålig. Kunskap begränsad. Mycket teoretiska kunskaper och lite praktiska kunskaper.
- 62 Inspektören hade kunskap om området.
- 63 Inspektören har varit väldigt insatt. Kompetent och trygg.
- 64 Inspektören kom med förslag och var proaktiv
- 65 Inspektören kunde svara på de frågor jag hade
- 66 Inspektören tog reda på det som behövdes för att kunna svara på mina frågor
- 67 Inspektören tog sig tid, lyssnade ordentligt. Visste vad de gjorde, förklarade hur de gick tillväga och mätte.
- 68 Inspektören var trevlig och kunnig.

- 69 Inspektören visste vad det handlade om, var bra på sitt jobb.
- 70 Har ingen tillräcklig kunskap om vår bransch, oljeindustrin.
- 71 Har inte haft några bekymmer. Gått smidigt tillväga.
- 72 Har kunnat diskutera med varandra. Bra att man går efter reglerna, lika för alla, men ibland kan det bli stelbent.
- 73 Hela inspektörens kompetens och sätt att jobba med oss var jättebra.
- 74 Helheten kändes mycket bra.
- 75 Inspektören sätt att ge råd till vissa lösningar. Lätt att förstå, försöker förklara för att lösa problem.
- 76 Inspektören berättade konkret vad som krävdes. Gick igenom papper. Inga oklarheter.
- 77 Inspektören hade insikt i det hela och hjälpte till att fylla i ansökan rätt. Inga oklarheter.
- 78 Inspektören har vetat vad de har pratat om. Bra dialog.
- 79 Inspektören kunde allt utantill
- 80 Inspektören kunde lagstiftningen men förklarat den bättre. Jobbar effektivt och fort.
- 81 Inspektören kunde väl det den ska kunna
- 82 Inspektören lärde mig hur saker och ting fungerade. Personen hade en kompetent utbildande konsultroll! Kunde tona ner dennes myndighetsutövning.
- 83 Inspektören var bra på att förklara vad som gällde
- 84 Inspektören var insatt i verksamheten. Trevlig och glad. Inga krångligheter.
- 85 Inspektören var insatt.
- 86 Inspektören var kunnig, kunde förklara. Förklarade tågordningen i det. Vanlig människa som förklarade bra. Gick att diskutera vanligt samtal, inget krångligt.
- 87 inspektören var ny så det kanske var därför.
- 88 Inspektören var påläst om oss, god kunskap om de kemiska medlen vi använder.
- 89 Inspektören var tillmötesgående.
- 90 Inspektören var väldigt trevlig. Kunnig på området, visste vad som gällde. Smidig.
- 91 Inspektören var öppen, klar, tydlig. Förklarade allt. Hur man kan få information. Det man behöver. Duktig.
- 92 Inspektören visste inte så mycket på vissa saker
- 93 Inspektören visste vad den pratade om
- 94 Inspektören visste vad den pratade om.
- 95 Inspektören är kanske lite för petig men den är duktig
- 96 Inspektören är väldigt kunnig om det den pratar om. Kommer tips, enkla och självklara som man inte själv tänker på.
- 97 I huvudsak bra. Har kompetens. Tar reda på om man inte har.
- 98 Inga problem. Kan regelverket, hjälper mig.
- 99 Inget dåligt än. Bra att de säger att man kan ringa och har alltid tid att prata med.
- 100 Inget speciellt. Vi har för lite kontakt med dem. Ligger på oss, vi har bara skyldigheter. Dialogen kan fungera bättre.
- 101 Inte tillräckligt med kunskaper!
- 102 Intresse och ett bra engagemang och en vilja att hjälpa till. Kom även med gynnsamma förslag som var fördelaktiga.
- 103 Jag fick bra information, tips och råd, jag fick reda på det jag ville!
- 104 Jag fick höra mig för bland grannar.

- 105 Jag fick mitt tillstånd, och det gick fort att få det
- 106 Jag var inne och ställde frågor och jag fick alla de upplysningar jag behövde.
- 107 Jämfört med mina kunskaper förutsätter jag att de är duktigare.
- 108 Kan för lite om lantbruk.
- 109 Kan föra en dialog, fått hjälp med vad jag ska göra. De ser var jag vill komma, kan träffas på mitten.
- 110 Kanon
- 111 Koll på sakkunskap.
- 112 Kunde inte så mycket från början men har satt sig in i den.
- 113 Kunde sin sak
- 114 Kunde svara på det jag undrade över
- 115 Kunnat diskutera, verkat insatta.
- 116 Kunnig i sitt område, hjälpsam, tog sig tid.
- 117 Kunnig och bra. Har fått svar på frågor.
- 118 Kunnig på sitt område. Stor kunskap. Tillmötesgående.
- 119 Kunnig.
- 120 Kunniga handläggare.
- 121 Kunskapen är god för att värdera ärendet från kommunens sida.
- 122 Kunskaperna kunde ha varit bättre
- 123 Inspektören jag hade kontakt med var hjälpsam och snabb och gav ett snabbt besked.
- 124 Lite okunskap, inspektören kan inte allt.
- 125 Lyhörd, snabb och trevlig.
- 126 Man får bra svar och handledning om det man frågar om.
- 127 Mer kunskap om de olika kundernas behov, det är skillnad på restaurangverksamhet och kök i kommunal verksamhet. Ökad dialog och förståelse.
- 128 Mitt ärende var relativt nytt, man var därför nog inte så insatt.
- 129 Märks att inspektören visste vad den pratade om. Kompetens. Förståelse för att det kan ta tid.
- 130 Märkt att kunskapen inte alltid är så bra. Försöker att bjuda in en handläggare en gång per år för att öka på kunskapen.
- 131 Nej, inget särskilt. Bra dialog.
- 132 När jag hörde av mig fick jag fel ärendenummer. Betala för granskning som redan var gjord. Rörigt.
- 133 Personalen var mycket flexibel!
- 134 Pålästa. Har givit oss möjlighet att pröva olika lösningar, visar intresse. Haft dialog. Har inte styrt.
- 135 Rättvist. Lika för alla.
- 136 Smidigt bemötande, kort behandlingstid.
- 137 Svårt att säga. De handlade ärendet bra.
- 138 Svårt att sätta sig in i kundens sätt. De tänker inte alls, det är skrämmande. De skrämmer upp folk!
- 139 Svårt att utveckla. Kan inte vara insatta i allt.
- 140 Tack vare de tips jag fick
- 141 Tillmötesgående, snabba. Tar tag i problemen
- 142 Tyvärr kan de mer än vad jag kan ibland.

- 143 Varit kunniga. Har sin uppgift. Inga bekymmer.
- 144 Verkade ha koll.
- 145 Verkar kunnig och pragmatisk, inte bara enligt mig.
- 146 Vi jobbar i en speciell bransch, fullt tillräckliga kunskaper.
- 147 Vissa är mer teoretiskt utbildade, dom borde ha mer verklighetssyn på det hela.
- 148 Visste vad det handlade om. Kunnig. Kunde samarbeta. Rapporten kanske inte alltid överensstämde med det vi kommit överens om.
- 149 Visste vad inspektören gjorde.
- 150 Väl insatt i mitt ärende.
- 151 Väldigt insatt och oerhört kunnig. Fokus låg på rätt sakfrågor. Professionell och kunnig.
- 152 Väldigt lätt att hantera. Kompetens inom mitt område.
- 153 Ödmjuk och hjälpsam, även om det inte ingick i inspektörens tjänsteroll. Gjorde mer än vad tjänsten kräver. De ska kunna ge hjälp.

Fråga 5 b - Hur upplevde du beskedet från Miljö- och hälsoskyddskontoret? Skulle du kunna utveckla ditt svar?

- 1 Bara att acceptera svaret.
- 2 Bara ja eller nej. Går inte att gradera.
- 3 Blev godkänd.
- 4 Blivit godkända.
- 5 Bra
- 6 Bra att kunde anpassa tiden för besöket.
- 7 Bra tips
- 8 Bra, man får det snabbt.
- 9 Bra.
- 10 De gav oss lite mera frihet än EU-direktivet.
- 11 De gör inget för att jävlas, följer lagen. Förklara varför.
- 12 De var lyhörda!
- 13 De är lätta att förstå.
- 14 Deras svar sammanförde med min uppfattning.
- 15 Det blev godkänt.
- 16 Det blev som jag ville
- 17 Det finns saker vi inte riktigt fått svar på.
- 18 Det gick bra.
- 19 Det gick skapligt snabbt.
- 20 Det gick snabbt och det var lätt
- 21 Det har varit bra
- 22 Det mesta var bra. Jag var tvungen att ändra lite mycket
- 23 Det sätt som inspektören skött det på.
- 24 Det tog för lång tid och inga konkreta svar hade dom heller
- 25 Det tog tid innan man fick svar, lång handläggningstid.
- 26 Det var bara bra helt enkelt
- 27 Det var bra

- 28 Det var bra bara
- 29 Det var bra för min del. Lokalen blev godkänd.
- 30 Det var efter förväntan
- 31 Det var inga problem
- 32 Det var på ett trevligt sätt.
- 33 Det var riktigt, korrekta uppgifter.
- 34 Det var som jag förväntat mig
- 35 Det var som man kan förvänta sig.
- 36 Det var vad ja hade förväntat mig
- 37 Det var väntat
- 38 Det är bra, men det blev för dyrt.
- 39 Diffusa svar.
- 40 Direkta besked. Fick tillståndet.
- 41 Dokumentationen innehöll det vi kommit överens om. Fullständigt.
- 42 En dålig utredning.
- 43 Enkelt.
- 44 Ett dåligt besked, ett trauma.
- 45 Fick allt nerskrivet på papper, alla regler.
- 46 Fick bara tillfälligt tillstånd.
- 47 Fick den information jag ville ha och det gick relativt fort
- 48 Fick godkänt.
- 49 Fick godkänt.
- 50 Fick inget besked
- 51 Fick ringa själv. Ta mera kontakt.
- 52 Fick skriftligt på det vi pratat om.
- 53 Fick som jag ville
- 54 Fick tillståndet som jag ville ha
- 55 Fick tillståndet.
- 56 Fick tillståndet.
- 57 Fick tillståndet. Inte svårt att förstå.
- 58 Fick trycka på för att få besked.
- 59 Fullständiga. Lite stelbenta.
- 60 Funkade bra.
- 61 Får de svar vi har efterlyst.
- 62 För att det inte fanns tillräckliga kunskaper om området
- 63 För mycket jobb för ett så litet företag.
- 64 För mycket text.
- 65 Generellt är man inte alltid överens, tolkar olika.
- 66 Gick i vår syn.
- 67 Gick snabbt att få svar.
- 68 Godkänt.
- 69 Gör så gott de kan.
- 70 Hade redan granskat när jag tog över. Fick svar direkt.
- 71 Har ej fått besked

- 72 Har ej fått något.
- 73 Har förklarat.
- 74 Har inte fått beskedet än.
- 75 Har inte fått beskedet ännu.
- 76 Har inte fått beskedet.
- 77 Har inte fått nått besked
- 78 Har inte sett något besked.
- 79 Ingen kunskap - inga riktiga beslut, hänger ihop.
- 80 Inget besked än.
- 81 Jag fick det beskedet jag förväntade mig
- 82 Jag fick det svaret jag förväntade mig
- 83 Jag fick handläggning godkänd. Det jag ville.
- 84 Jag har fått som jag vill.
- 85 Jag tycker de förklara varför man ska titta ytterligare på något.
- 86 Jättenöjd, fick det jag behövde. Något krånglig kanslisvenska.
- 87 De hade synpunkter som jag kunde ta fasta på och göra bättre
- 88 De har ingen kunskap. Saknar förmåga att sätta sig in i kundens situation. Det är tur att det finns folk som sitter över dom, exempelvis länsstyrelsen.
- 89 De har inte åtgärdat det ärendet som nu har tagit ett halvår, man lever i ovisshet, inga klara besked
- 90 De har lite förslag på förbättringar för oss. Något byråkratiskt språk ibland.
- 91 När man diskuterar lite med dom så kan det ordna sig ibland ifall beskedet inte var bra
- 92 De tog tag i ärendet det! Skulle dock behöva följa upp att det blev färdigställt. Uppföljning saknas!
- 93 Det var bra för jag fick veta vad som krävdes för att jag skulle driva mitt eget. Man kan resonera sig fram med dom och dom ställer rimliga krav.
- 94 Dom läser för mycket i paragrafer och så. Det kunde varit ett smidigare handläggningssystem.
- 95 Dom visste vad dom sysslade med. Bra kontakt med varandra. Det får ta den tid det tar, bara man får det genomfört. Det är bra att inspektören var så flexibel!
- 96 Formellt och stelt. Många paragrafer men det måste vara så. Inget språk man själv använder. För vissa är det svårt att förstå.
- 97 Inspektören både ringde och mailade. Förklarade ordentligt hur den hade mätt, bifogade kurvorna på det som mättes.
- 98 Jag fick ju svar på min fråga. Fick veta hur de tänker. De löste det så kallade "problemet" med fakturorna, på den senaste fakturan var det inga frågor med.
- 99 Det skriftliga besked har inte speglat det man pratat om på plats. De har blivit bättre en period men på senare tid har de använt en elektronisk formulär. Den är mindre tydlig.
- 100 En av få saker som är bra. Lite väl byråkratiskt språkmässigt. Problem med att man inte säger klart ut vad de vill att du ska göra och vad som önskas, krav och önskemål.
- 101 Har inte fått något svar på 10 till 15 år angående kommunalt vatten och avlopp, de senaste åren har det varit mycket aktuellt. Ett besök av kommunalordförande men inget är gjort.
- 102 Utifrån dialogen med inspektören vid besöket skilde det i tolkningen i det skriftliga beskedet. Mer klart i beskedet till vår nackdel. Ändrade sig under resans gång. Bättre att vara raka direkt vid besöket, gör det lättare för oss att åtgärda.

- 103 Vi var överens om vissa saker, som vi pratat ihop om. Vad som behövdes ordnas. När rapporten kom var det ytterligare grejor, som nog inte var fel men inspektören hade kunnat påpeka innan.
- 104 Dålig koll på läget från deras sida.
- 105 De tog inte tag i ärendet
- 106 Klara och distinkta.
- 107 Kom snabbt.
- 108 Kommer ej ihåg, bara att det blev godkänt.
- 109 Kommer inte ihåg. Helheten var mycket bra.
- 110 Lätta att förstå
- 111 Löste bara problemet tillfälligt
- 112 Man kommer med bättre lösningar med tiden.
- 113 Mer tydligt besked.
- 114 Mest kontakt med Länsstyrelsen.
- 115 Mycket bra.
- 116 Måste göras.
- 117 Nej, det jag förväntade mig kom. Inga överraskningar.
- 118 Nej. Det vart bra.
- 119 Klara besked. Vet vad svaret betyder.
- 120 Positivt besked. Så jag är nöjd.
- 121 Positivt besked. Visste de delar jag skulle titta på.
- 122 Positivt svar, lättförståeligt.
- 123 Precis som jag ville.
- 124 Rak information.
- 125 Raka besked, fick svar på det jag undrade.
- 126 Relevanta synpunkter. Inget att klaga på.
- 127 Sakligt svar, men de kunde ha varit lite tuffare
- 128 Samtycker med Länsstyrelsen
- 129 Ska bära sig åt på ett bättre sätt. Ta reda på saker och ting
- 130 Snabba besked ibland.
- 131 Snabba besked.
- 132 Snabbt handlagt
- 133 Snabbt, korrekt och bra samarbete
- 134 Svar på allting, vi kunde diskutera fram en lösning.
- 135 Tiden inspektören skickade ut passade mig osv.
- 136 Tillmötesgående.
- 137 Tydligt.
- 138 Var glad att få mitt besked
- 139 Vi blev godkända.
- 140 Vi fick det besked vi ville efter ett tag
- 141 Vi fick svar snabbt, smidigt.
- 142 Vi fick våra tillstånd. Blev klara.
- 143 Vi åkte på mer jobb.
- 144 Viktigt att man får svar snabbt.

145 Välgrundat och välmotiverat.

Fråga nr 11 - Har du något ytterligare att tillägga exempelvis synpunkter eller idéer?

- 1 Alla vet nog inte om dem. Att man behöver tillstånd.
- 2 Allt var suveränt! Men det skulle vara att få lite mer information om nya regelverk och så. Att uppdatera sin hemsida.
- 3 Allt har varit jätte bra och smidigt skött, mycket hjälpsamma inspektörer.
- 4 Använd ett vardagsspråk i er kommunikation. Förenklar samarbetet. Förstår inte alltid vad de själva menar.
- 5 Att alla ska följa de nya reglerna gällande djurtillstånd
- 6 Att dom ska vara mer insatta för vad som gäller för olika kommuner
- 7 Att få reda på vad dom sysslar med, vad man kan få hjälp av dom med
- 8 Att man ger information om att man finns. Alla vet inte.
- 9 Beslut om urinseparering är till ingen nytta.
- 10 Bra att de finns. Miljön är viktig.
- 11 Byråkratin krånglar till även de simplaste saker, frågan är om det verkligen är nödvändigt då det i slutändan är väldigt kostsamt för den enskilda individen. Varför ta bort saker som fungerar bra så som med tanken. Är det så viktigt att få det miljövänligt så skulle priset vara lägre för då skulle fler välja det miljövänliga alternativet. Att betala 3 - 3500 för att få ett godkänt är inte rimligt.
- 12 Bättre samarbete och dialog.
- 13 De har inte tillsyn över sin egen verksamhet, tex. hantering av slam och avloppsvatten.
- 14 De måste kunna få vara rådgivande. Viktigt, kan inte ställa krav utan att tala om hur vi ska gå tillväga.
- 15 Det funkar bra. Kan vara smidigare.
- 16 Det kanske borde finnas mer reklam för dom som ska starta eget företag att man ska ansöka tillstånd hos dom för det var lite svårt att veta att man skulle göra.
- 17 Det måste finnas lite mer smidighet från deras sida.
- 18 Det skulle vara bra med tex. en folder för enskilda ärenden.
- 19 Det är jobbigt med buller och avgaserna.
- 20 Dialog, tips och idéer från experter som är användbara. Stöd till oss i butik.
- 21 Dom måste skärpa till sig! Skaffa riktig personal, sluta använda sig utav en massa vikarier! Det måste ske en lämplig förändring!
- 22 Sluta skrämna upp människor!!
- 23 Efterlyser bättre dialog så myndigheterna får upp ögonen för att bil producenterna mörkar de faktiska kostnaderna för återvinning av bilar.
- 24 En gång vartannat år skulle räcka.
- 25 Flexibelt och bra med inspektören
- 26 Får utbilda sig och skaffa mer personal.
- 27 Förbättra nätsidorna. Ha en uppföljning på ärendena, så de bevakar dom. Och en återkoppling till personen, så den får en feed back.
- 28 Ganska hög kostnad för ett sånt snabbt ärende.
- 29 Göra rapporterna lättlästa, laborationsrapporterna
- 30 Ha förståelse för hur funktionsdugligt köket är i förhållande till deras krav.

- 31 Inget annat än jag sagt. Behöver vara ute lite till.
- 32 Jag tycker att det är larvigt med hygienkrav på toalett, uppdelning personal- och kundtoalett, byråkratiskt.
- 33 Lite tuffare i beslut mot ex. fastighetsägare.
- 34 Lång handläggningstid generellt.
- 35 Man skulle kunna ta ut dom mer i rådgivande syfte.
- 36 Mer info kring handläggningstid i förutseende till kunden så att kunden vet vad de kan förvänta sig i väntetid.
- 37 Mera anställda för att få mer tid för inspektioner. Inget att klaga på. Det enda kan vara krångliga ord men de kan förklara. Mer fria händer vore bra.
- 38 Miljö och hälsokontoret är ju bara en liten del i ärendet. Man vet aldrig vilka befogenheter de inblandade har vilket leder till svårigheter i gången och kommunikationen. Dokumentationen och informationen är brisfällig, åtminstone har jag inte fått någon del av den.
- 39 Måste bli mer öppen dialog mellan näringsidkare, miljö- och hälsovård och polisen. Tydligare lagstiftning.
- 40 Nej, ingenting. De är alldeles för petiga ibland. Ska inte drabba.
- 41 När man har små företag kunde man få guide med handledning, vad man ska göra, etc.
- 42 När man ska besöka dem är det svårt att hitta parkering.
- 43 Okomplicerat.
- 44 Projekteringsplanen och informationen kring det hur man ska gå tillväga upplevdes rörigt, svårt att förstå utan hjälp.
- 45 Service borde vara mera inriktad på att hjälpa verksamheten att bli bättre. Man borde fokusera mer på förbättringar av verksamheten.
- 46 Skaffa bättre lösningar på vart man kan slänga avfall. De får gärna kontakta mig på telefon!
- 47 Ta hänsyn faktorer som jag inte kan påverka.
- 48 Tror att de är på väg att hitta rätt samarbetsformer.
- 49 Vi ska samma förmåner som i stan.
- 50 Vi är överens. Ömsesidigt förhållande.