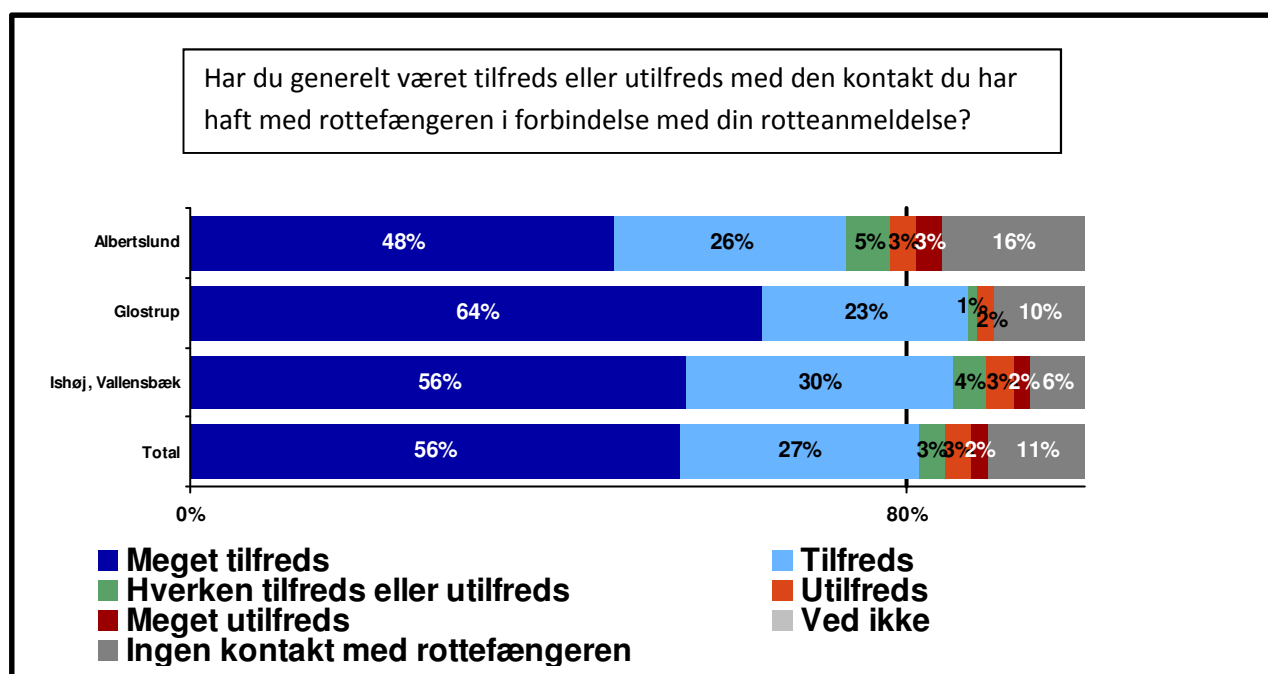


Brugertilfredshedsundersøgelse vedr. rottebekæmpelse

Stor tilfredshed med rottebekæmpelsen i Glostrup Kommune

Som en del af kvalitetsstyringssystemet i Glostrup Kommune har vi i samarbejde med 3 andre kommuner gennemført en undersøgelse af tilfredsheden blandt borgere og virksomheder vedrørende rottebekæmpelse. Undersøgelsen er udført i april 2012 ved at MEGAFON telefonisk har interviewet 320 borgere og virksomheder (heraf 100 i Glostrup Kommune), der har anmeldt rotter det seneste år.

Der er blevet spurgt ind til tilfredshed/utilfredshed i kontakten med både kommune, rottebekæmperen og årsagerne til denne tilfredshed/utilfredshed. Desuden er der spurgt ind til selve rottebekæmpelsen og formidling herom samt, hvordan anmeldelsen af rotter er sket.



Generelt er der stor tilfredshed med rottebekæmpelsen i Glostrup Kommune. Både rottebekæmperen og de kommunale medarbejdere opfattes som venlige og servicemindedede med stor faglighed, og det tillægges – ikke overraskende – stor vægt, at rotterne blev bekæmpet hurtigt. Ganske få har været utilfredse med rottebekæmpelsen, primært fordi kommunikationen med rottefængereren og/eller kommunen ikke har været optimal. De fleste har anmeldt rotter telefonisk. Kun 24 % har anmeldt forekomst af rotter elektronisk på kommunes hjemmeside. 55 % var ikke klar over, at man kunne anmelde rotter på nettet.

På baggrund af resultaterne af undersøgelsen ønsker Glostrup Kommune at udvikle kommunens hjemmeside, så det er lettere at anmelde rotteforekomster elektronisk. Det skal også blive lettere at finde oplysninger om, hvordan man selv kan forebygge rotter og hvordan rottebekæmpelsen foregår.

Undersøgelsens resultater vil Glostrup Kommune bruge i forbindelse med det fremtidige arbejde med rottebekæmpelse således, at den nuværende høje kvalitet fastholdes. Resultaterne vil også blive brugt i det kommende arbejde med udarbejdelse af den lovpligtige handleplan for forebyggelse og bekæmpelse af rotter. Handleplanen skal være endelig godkendt inden 1. januar 2013.

*Center for Miljø og Teknik
28. august 2012.*