

VKR's kundeundersøkelse 2025

Oppsummering til kontrollutvalgene

VKR's kundeundersøkelse 2025

- Kundeundersøkelse gjennomført i september 2025.
- Undersøkelsen er sendt til
 - ordførere
 - kontrollutvalg
 - kommunedirektører
 - økonomisjefer
 - regnskapslederei kommunene.

VKR's kundeundersøkelse forts.

- Undersøkelsen omfatter spørsmål knyttet til
 - Kompetanse
 - Kommunikasjon
 - Service og tilgjengelighet
 - Tillit og omdømme
 - Kurs, opplæring og fagutvikling
- Svarprosent 44%, anses bra. Var 47% i fjor, men flere antall svar i år.

VKR's kundeundersøkelse forts.

- Gjennomgående gode resultater
 - Skala 1-6 hvor 6 er best
 - Score over 4 vurderes som bra
 - Score over 5 vurderes som meget bra
 - VKR scorer 5 og bedre på de aller fleste spørsmålene, med enkelte unntak.
- Gode innspill på eksempler på opplæring som VKR bør tilby og andre forhold som våre kunder ønsker at vi skal jobbe videre med.

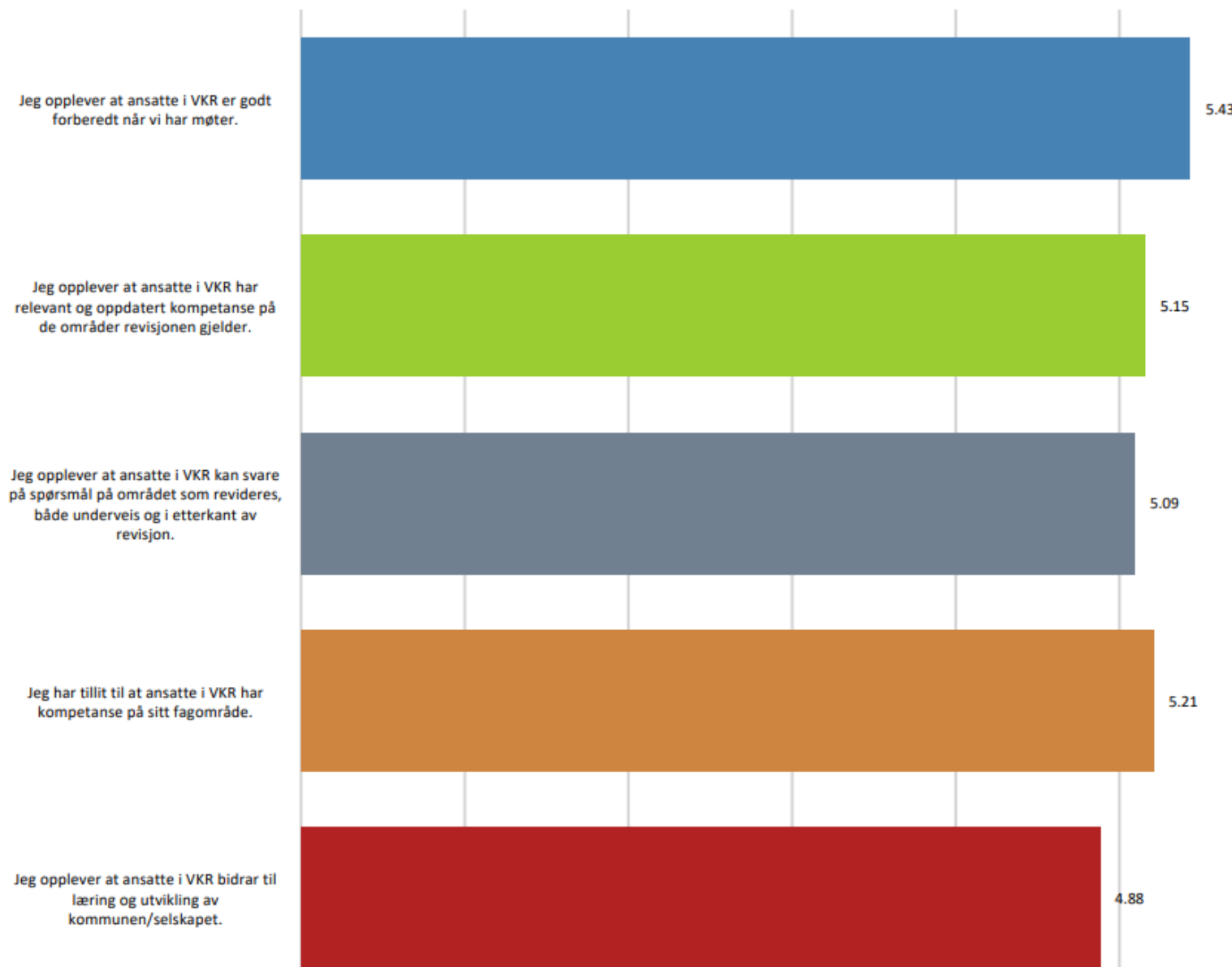


Kompetanse

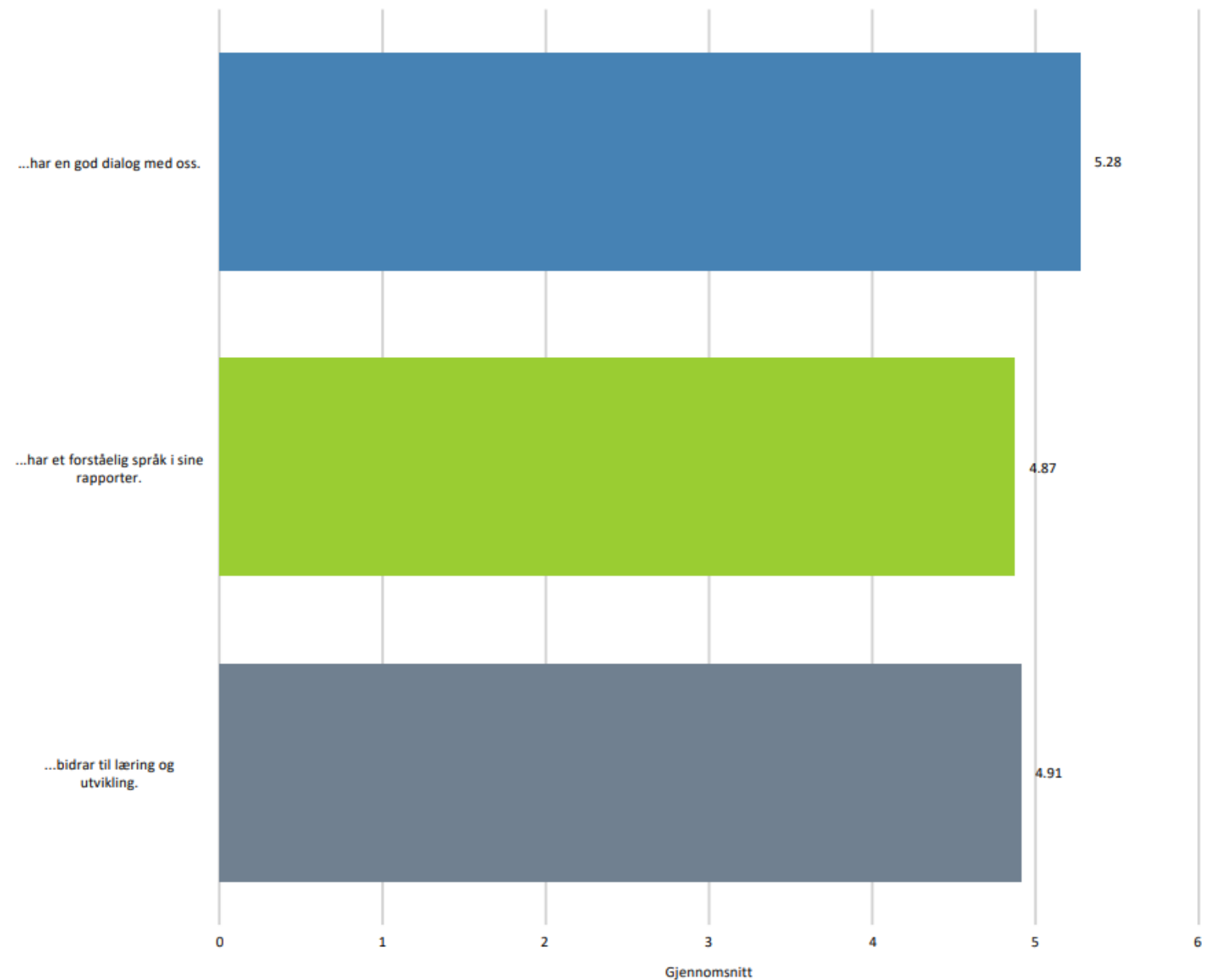
KOMPETANSE

I de følgende påstandene ber vi deg om å ta stilling til hvordan du opplever kompetansenivå og faglig nivå i Viken kommunerevisjon IKS (VKR).

1. Hvor enig er du i følgende påstander om oss når det gjelder kompetanse:



7. Jeg opplever at VKR...



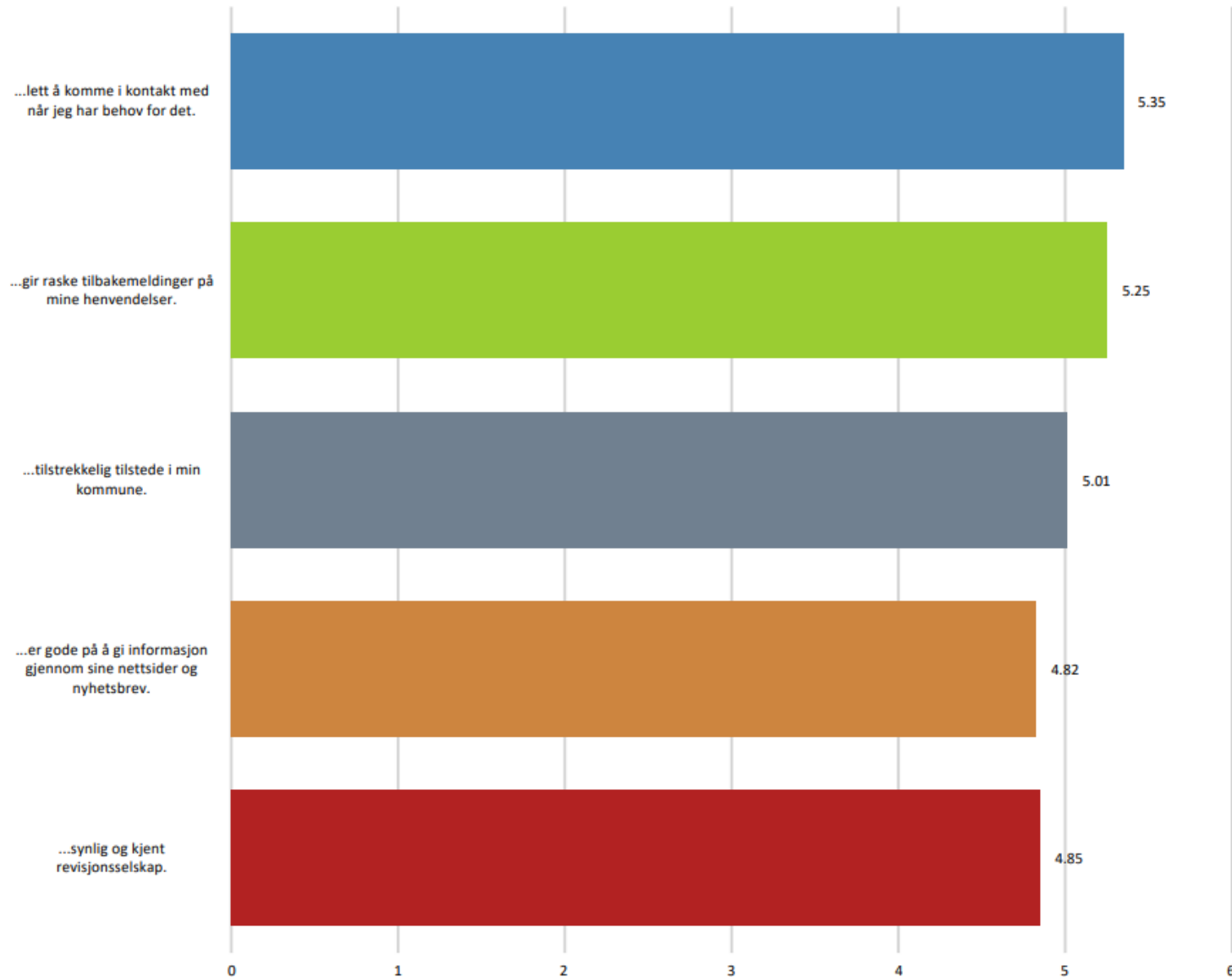
Kommunikasjon

Service og tilgjengelighet

SERVICE OG TILGJENGELIGHET

I spørsmålene som følger er en rekke påstander som omhandler hvordan du opplever at Viken kommunerevisjon (VKR) yter service og er tilgjengelig ved behov.

11. Jeg opplever at revisor (VKR) er...

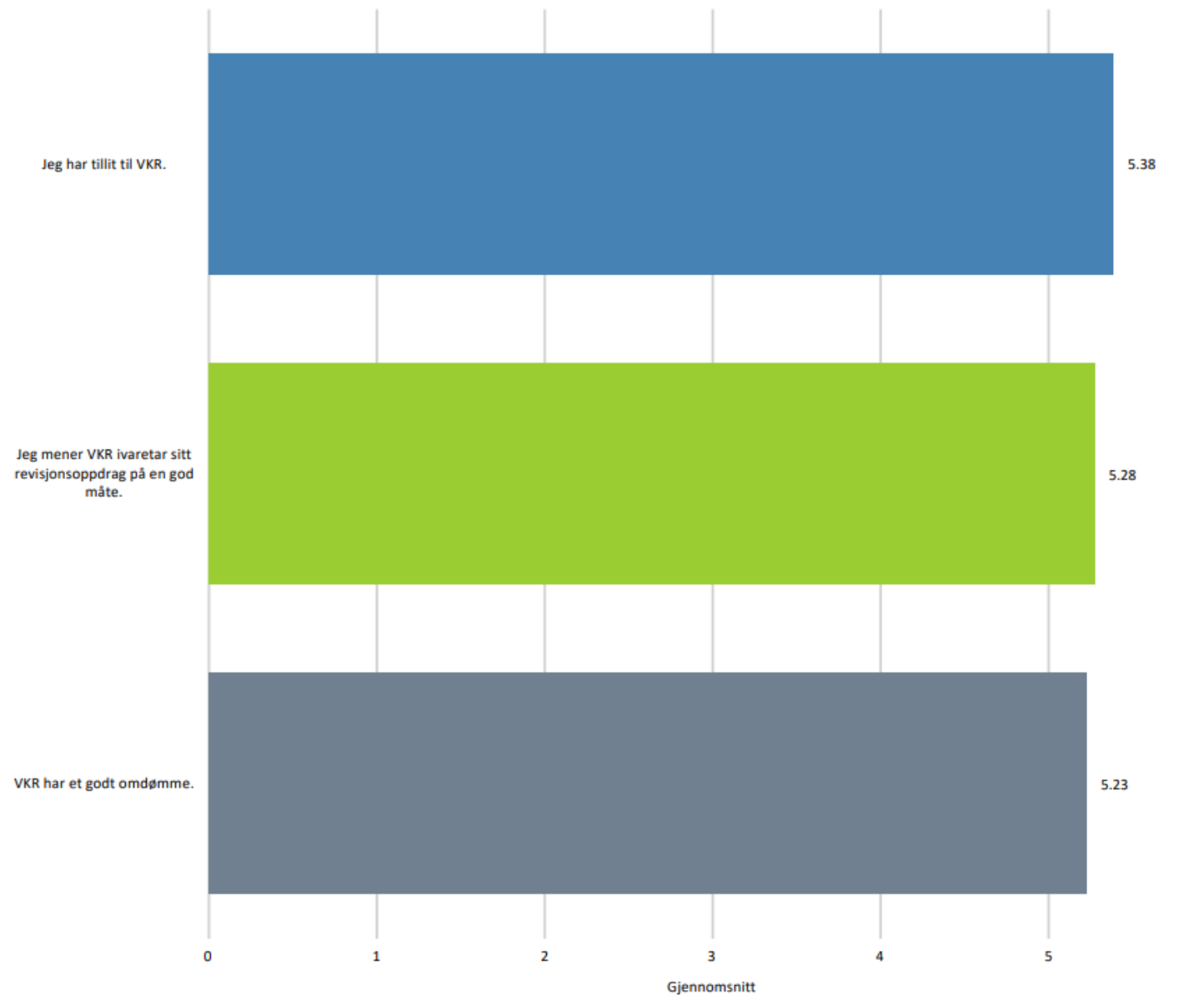




TILLIT/OMDØMME

Viken kommunerevisjon (VKR) er opptatt av at våre kunder skal ha tillit til oss generelt og til at revisjonsoppgavene løses på en god måte. Vi ber deg derfor ta stilling til følgende påstander.

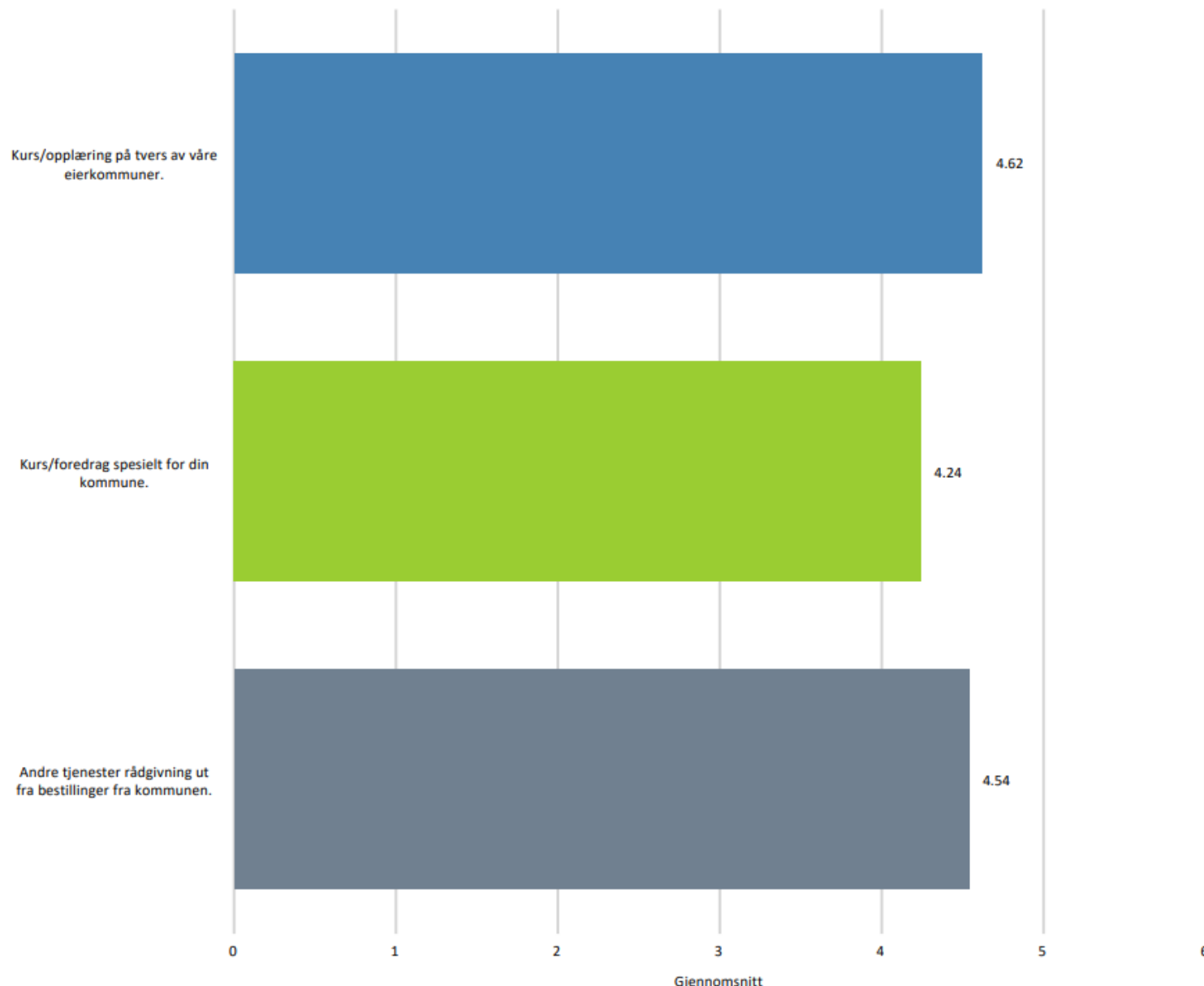
17. Hvor enig er du i følgende påstander?



Tillit/omdømme

Kurs, opplæring, fagutvikling

21. I hvor stor grad bør VKR tilby opplæring eller tjenester?



Andre innspill

- Ønske om kurs i budsjett, budsjettpremisser og kommuneregnskap (til kontrollutvalgene)
- Informasjon/innføring i nytt regelverk, standarder og nye regnskapsprinsipper til kommunene. VKRs årlige årsoppgjørsmøter anses nyttige.
- Opplæring i internkontroll og personvern
- Ønske om mer kurs og opplæring hvert valg (ivaretas av kontrollutvalgssekretariatet, VKR bidrar på opplæringene)
- Kurs i gjennomføring av god eieroppfølging

Andre innspill forts.

- Informasjon om hva/hvilke områder kontrollutvalget må være oppmerksom på av områder, f.eks.
 - Vold i skolen, sikkerhet i samfunnet
 - Bygg, vei og anlegg
 - Risiko en kommune kan bli utsatt for, virkninger av demografien
- Mer info om rollen som politiker og medlem av kontrollutvalget
- Mer info om balansegangen mellom å følge opp temaer i en kommune uten å blande seg inn i saksbehandling og politikk

Andre innspill forts.

- Når og hvordan kontakte VKR
- Bør forvaltningsrevisjoner ha et blikk på hvordan kommunen kan løse oppgaver som revideres sett i lys av at kommunen skal levere billigere tjenester til innbyggerne?



Vi kan kommuner

Tillit | Integritet | Kompetanse