
**VIÐHORFSKÖNNUN
FYRIR**

VEGAGERÐINA

- flutningsaðilar og verktakar -

júní 2008



Samstarf um þekkingaröflun

Klapparstíg 27 · 101 Reykjavík · símar: 568 4801 & 897 7403
www.lausnir.is · lausnir@lausnir.is

Efni

Inngangur	3
Samantekt	4

Flutningsaðilar

1. Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?	6
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?	7
3. Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?	8
4. Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu (snjómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)?	9
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina?	10
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	11
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?	12

Verktakar

1. Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi / viðmót)?	14
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetning útboðsgagna)?	15
3. Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir?	16
4. Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?	17
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða?	18
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	19
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?	20

Inngangur

Viðhorfskönnun þessi var gerð meðal verktaka og flutningsaðila sem stofnunin á samskipti við og fór hún fram sumarið 2008. Hliðstæð könnun var gerð sumarið 2007.

Sem áður var byggt á opnum spurningum og þess gætt í byrjun að greina frá því að könnunin væri gerð í því skyni að Vegagerðin gæti komið betur til móts við viðskiptavinum sína og veitt þeim betri þjónustu. Talað var við samtals 50 aðila; 25 úr hópi verktaka og 25 flutningsaðila og sneri könnunin að hinum ýmsu þáttum þjónustunnar.

Í skýrslunni sem fylgir hér á eftir eru dregnar fram helstu niðurstöður hvað varðar hverja spurningu fyrir sig. Þessar niðurstöður eru settar fram á myndrænan hátt, með súlu- og skífuritum þar sem jafnframt kemur fram samanburður við fyrri könnun frá 2007. Niðurstöðum fylgja einnig athugasemdir og ummæli sem lýsa nánar viðhorfum þeirra sem svöruðu. Í upphafi skýrslunnar er samantekt á niðurstöðum auk ábendinga frá skýrsluhöfundum.

Samantekt

Flutningsaðilar

Þegar spurt er um vegakerfið á Íslandi kemur fram að ánægja flutningsaðila hefur aukist merkjanlega frá síðustu könnun og þeim fækkað sem lýsa óánægju með það. Enn er þó rúmlega helmingur aðspurðra óánægðir eða mjög óánægðir með þennan þátt. Eins og í fyrri könnunum er borið við að vegirnir séu of mjóir og veikbyggðir fyrir stóra bíla, einkum vegna síaukinnar umferðar. Þá er kvartað yfir lélegu viðhaldi malarvega utan aðalvega. Ánægja hefur aukist nokkuð vegna leyfisveitinga og einnig hvað varðar merkingu á vegum. Þegar spurt er um þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu hefur þeim sem lýsa ánægju með þann þátt fjölgað, en einnig hefur fjölgað þeim sem lýsa óánægju. Óánægjan kemur fram í sambandi við hálfuvarnir og snjómokstur, en einnig er kvartað yfir lélegum merkingum vegna viðhalds á vegum og skort á heflun á malarvegum. Töluvert fleiri kváðust hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina en í síðustu könnun eða tæp 80% miðað við rúm 50% í síðustu könnun og jafnframt hefur ánægja minnkað með það hvernig brugðist er við kvörtunum. Er því brugðið við að kvartanir skili litlum árangri, lítið verði úr úrbótum og því sé jafnvel ekki vel tekið ef kvartað er. Rúm 80% aðspurðra lýsa ánægju með símsvörun hjá Vegagerðinni og eru það heldur fleiri en í síðustu könnun.

Verktakar

Rúmir þrír fjórðu viðmælenda úr hópi verktaka lýsa ánægju eða mikilli ánægju með samskiptin við starfsmenn Vegagerðarinnar í sambandi við útboðsverk og er það aðeins minna hlutfall en áður. Nokkuð meira er um að verktakar geri athugasemdir við útboðsgögn en í síðustu könnun. Er meðal annars til tekið að útboðin séu ekki nægilega vel undirbúin og ekki nægilega nákvæm. Nefnd eru dæmi um að í útboðum sé greint frá því að búid sé að semja við landeigendur sem síðan reynist ekki vera og að stundum séu útboðin óljós. Einnig koma fleiri athugasemdir um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir. Nefnt er að ekki sé farið eftir tilgreindum gæðakröfum og að á því skorti eftirfylgni. Þá er nefnt að Vegagerðin geri kröfur til annarra í þessu sambandi en fari ekki eftir sínum eigin gæðakröfum. Svipaður fjöldi aðspurðra kváðst hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða og í síðustu könnun. Þeim sem lýsa óánægju með viðbrögð við kvörtunum hefur fækkað merkjanlega en eru enn rúmlega 40% aðspurðra. Þegar spurt er um reynslu verktaka af símsvörun hjá Vegagerðinni lýsa 96% yfir ánægju eða mikilli ánægju með þennan þátt miðað við 80% í könnuninni sem gerð var 2007.

Reykjavík, 27. júní 2008

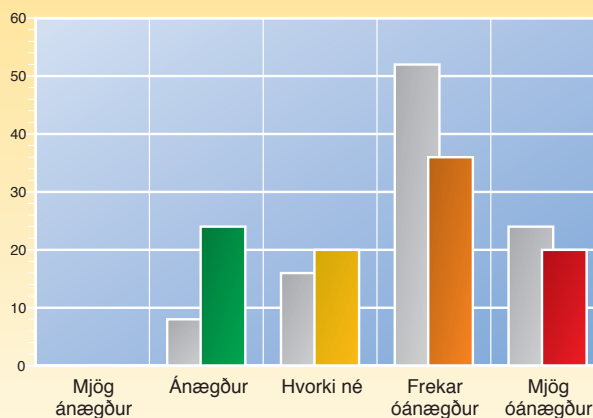
Júlíus Valdimarsson

Flutningsaðilar

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög ánægður	0%	0%
Ánægður	8%	24%
Hvorki né	16%	20%
Frekar óánægður	52%	36%
Mjög óánægður	24%	20%
Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Framfarir gríðarlegar.
- Mætti vera meira viðhald á vegum.
- Vegakerfið er of mjótt.
- Það er mín skoðun eftir langa reynslu að uppbygging vegakerfisins hafi verið stórkostleg ef litið er til baka. Það vantar að gera meira fyrir ferðamannaleiðir. Loksins kominn vegur að Dettifossi, hefur tekið hræðilega langan tíma. Þessar leiðir verða útundan. Er kominn af stað framkvæmd yfir Kjalveg og vonandi verður haldið áfram með hana.
- Fer að lagast, malarvegir hryllilegir og malbikið víða sigið. Mal-

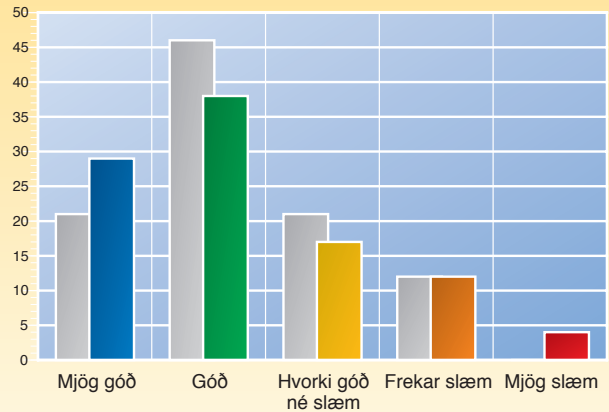
- biksvegir í djúpinu lélegir. Breytist með nýjum vegi.
- Maður finnur til þess á þessum mjóum vegum að þar getur maður varla mætt bíl. Er með stóran vagn.
- Alltof mikill þungi á vegunum. Víða nokkuð gott en annars staðar mjög ábótavant. Fór hringveginn um helgina, fleiri kílómetra röð við Hvalfjarðagöngin.
- Frekar óánægður fyrir Vestfirði, við höfum lélega vegi.
- Hefur skánað.
- Keyri aðallega á Vestfirði og er vegakerfið þar vægast sagt lélegt þótt það standi til bóta.

- Vondir vegir, mjóir og bera ekki umferð. Alltof mikil umferð miðað við gæði veganna.
- Mjög óánægður.
- Við erum látin keyra vegi sem væri lokað erlendis, sérstaklega á ferðamannaleiðum. T.d frá Ásbyrgi upp að Grímsstöðum. Vegagerðin virðist kæra sig kollótta þótt menn verði fyrir tjónum. Líka fyrir neðan allar hellur hinir almennu vegir, ósléttir, mjóir og mikil umferð.
- Þjóðvegur eitt er meira og minna handónýtur og stórhættulegur.

Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	21%	29%
Góð	46%	38%
Hvorki góð né slæm	21%	17%
Frekar slæm	12%	12%
Mjög slæm	0%	4%
Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Gengið vel, skrifinnnska eins og gengur.
- Ekki nægur undirbúningur eins og í sambandi við hvíldartíma og slíkt.
- Hafa ekki verið vandamál.
- Maður þarf að kaupa sér mann fyrir tugi þúsunda til að endurnýja, þyrfti að vera einfaldara.
- Mér finnst of mikil pappírsvinna í þessu.
- Á að vera afrit af rekstrarleyfum í hverjum bíl. Þetta er hallærislegt því þeir eru með allar þessar upplýsingar og geta slegið því

upp í tölvu. Þeir eru örugglega tölvutengdir.

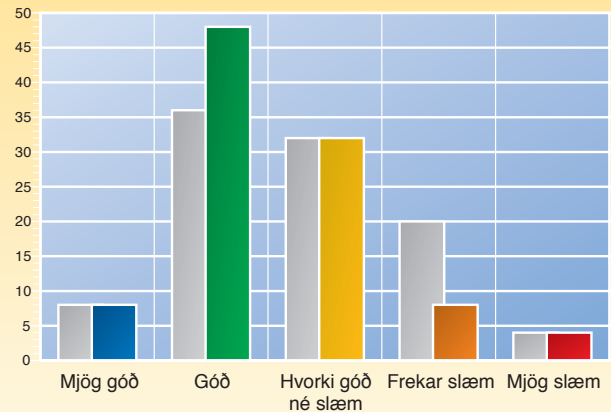
- Ber merki þess að vera á frumstigi, nýbúnir að taka við þessu. Hefði mátt byrja betur.
- Eftirlitsiðnaður af verstu gerð ætti alls ekki að vera í höndum Vegagerðar heldur lögreglu. Vegagerð hefur menn með mismikla þekkingu. Einum um of að stöðva merкта bíla frá merktu viðurkenndu fyrirtæki sem er með miða á um skoðun. Þarf að vera ljósrit af hverju leyfi í hverjum bíl, okkur dettur ekki í hug að fara eftir þessu, þessi skylda er hvergi í lögum.

- Svólítið handahófskennt.
- Háttarni eftirlitsmanna fyrir neðan allar hellur. Til skammar að kosta þetta lið, bílaútgerð og fleira og svo geta þeir jafnvel ekki gefið undanþágur þegar bíllinn er örlítið fyrir ofan venjulega hæð. Þurfa að geta leyst mál á staðnum. Svo er vegaskattur á hálfónýta vegi og olíuskattur.
- Rugl og vitleysa að Vegagerðin sé með þetta. Fæ ekki leyfi nema þeir sjái skattaskýrsluna.
- Vantar liðlegheit.
- Voða þungt og leiðinlegt kerfi.

Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	8%	8%
Góð	36%	48%
Hvorki góð né slæm	32%	32%
Frekar slæm	20%	8%
Mjög slæm	4%	4%
Könnun frá september 2007		



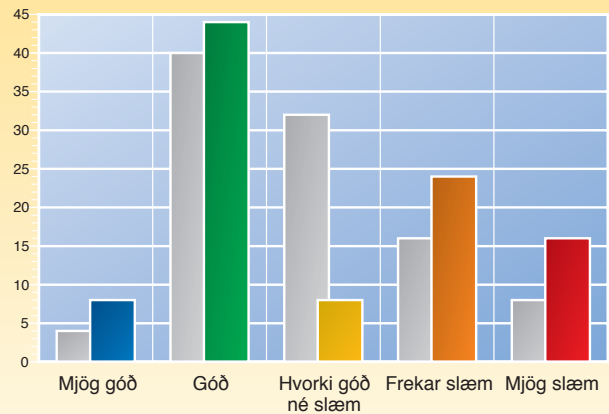
Nokkur ummæli:

- Eingöngu að ökumenn fara ekki eftir merkjunum.
- Eru að verða betri og betri t.d. á beygjum.
- Góð þegar allt er í standi en þegar viðgerðir standa yfir er hún mjög slæm. Undantekning ef gefnir eru fyrirvarar eins og gert er erlendis.
- Sérstaklega verktakar sem merkja illa.
- Mjög óábyggileg, er kannski rétt þar sem hún er en dregst að merkja nýja vegakafla.
- Er að batna töluvert.
- Er alltaf að verða betri. Vantar annað tungumál á skiltin, þarf að sjást meira af því.
- Hefur lagast, var dapurt.
- Vantar merkingar við framkvæmdir. Hraðaskiltin eru sniðug og mættu vera fleiri.
- Þeir taka ekki niður öxulþunga-merki, þeim er bara snúið út í móa. Vegamerkingar um hvert maður er að fara eru finar en þjónusta við merkin fánæg.
- Illu merkt og stundum mega sumir fara en aðrir ekki.
- Hraðamerki eru alltof hátt uppi og stundum alltof langt frá vegi. Hefði viljað miklu meira málað í malbikið, með hinu.

Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu? (snjómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	4%	8%
Góð	40%	44%
Hvorki góð né slæm	32%	8%
Frekar slæm	16%	24%
Mjög slæm	8%	16%
Könnun frá september 2007		



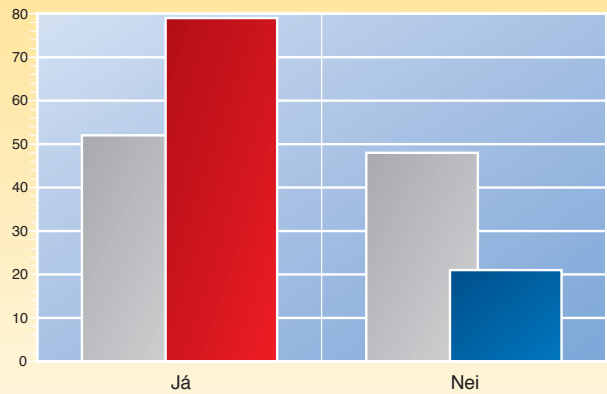
Nokkur ummæli:

- Ekki hægt.
- Er að verða betra og betra.
- Hálkuvarnir í lagi. Þessum fáu stubbum sem eru ómalbikaðir er illa haldið við.
- Svæðið hér á Austfjörðum; þar er alltof lítið af snjóruðningstækjum eða ekki skipulagt nógu vel.
- Vegheflun og hálkuvarnir lélegar og heflun minnkar líka.
- Hálkuvarnir og merkingar lélegar þegar viðhald á vegum er í gangi. Maður keyrir fram á skiltið og þá er maður kominn í lausamöl.
- Heflun og lagfæringar á malarvegum ábótavant og gera alltaf við þegar mest umferð er.
- Málningin er út í Hróa Hött. Heflun og rykbinding á malarvegum fyrir neðan allar hellur. Malarvegir stytta og umferð eykst en heflun er óbreytt.
- Snjómokstur og hálkuvarnir mjög lélegar. Get aldrei treyst því að morgni að þetta sé gert, jafnvel ekki fyrr en einhverjum dögum eftir. Mjög léleg þjónusta og óábyggileg á mínu svæði og stenst ekki staðla.
- Algjört áhugaleysi hjá Vegagerðinni um fjallvegina, eru ekki heflaðir.
- Algjör hörmung, sérstaklega saltmálin; saltað tvisvar á dag löngu eftir að hættan er frá.
- Salta beygjur og brekkur en láta sléttlendi vera. Þjónustan engin.
- Þeir byrja seint á snjómokstri og sinna honum ekki vel.

Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
■ Já	52% . .	79%
■ Nei	48% . .	21%
■ Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Já, yfir snjómokstri.
- Já, ég hef bent á slyshættur vegna viðhaldsleysis.
- Já, hef kvartað yfir vetrarþjónusunni fyrst og fremst.
- Já, sérstaklega vegna snjóruðninga.
- Já, um snjómokstur, hálkuvarnir og heflun.
- Já, fór fram á að Vegagerðin setti upp vindbrjóta á Kjalarnesi. Eins

hef ég kvartað vegna snjómoksturs.

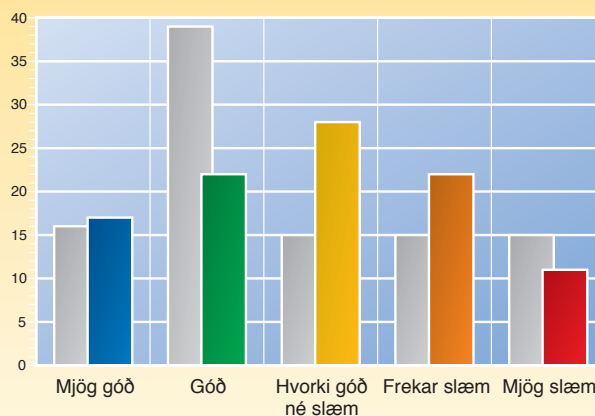
- Já, yfir algjöru áhugaleysi. Þeir gera ekkert fyrir en allt er orðið ófært, aðallega fjallvegirnir.
- Já, yfir ástandi veganna, slæmu viðhaldi á malarvegum sem hafa ekki verið heflaðir.
- Já, yfir hálkuvörnum, maður er kannski í hálfu og óveðri að glíma við það og er þá tekinn fyrir hvíldartímabrot.

- Er lengur að vegna ólags á vegum og önnur deild tekur mann fyrir hvíldartímabrot.
- Já, yfir holum og hálfu.
- Já, yfir skemmdum í vegköntum og öðru slíku.
- Já, yfir snjómokstri og þegar steypustyrktarjárn stendur upp úr Borgarfjarðarbrúnni, hún er orðin slysigildra.
- Já, yfir undirverktökum þeirra.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun hjá þeim sem kvörtuðu var 95% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	16%	17%
Góð	39%	22%
Hvorki góð né slæm	15%	28%
Frekar slæm	15%	22%
Mjög slæm	15%	11%
Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Hefur verið tekið vel í þetta.
- Virtist vera jákvæð og að það skilaði einhverju.
- Misjöfn viðbrögð.
- Stundum ekki nógu mikill skilningur.
- Stundum engin viðbrögð og stundum slæm.

- Þegar maður hringir í þá eru þeir mjög liprir en svo verður ekki af framkvæmdum.
- Engin viðbrögð.
- Þeir eru ekki sérstaklega hrifnir yfir því að maður kvarti og gera ekkert fyrir en allt er orðið brjáláð.

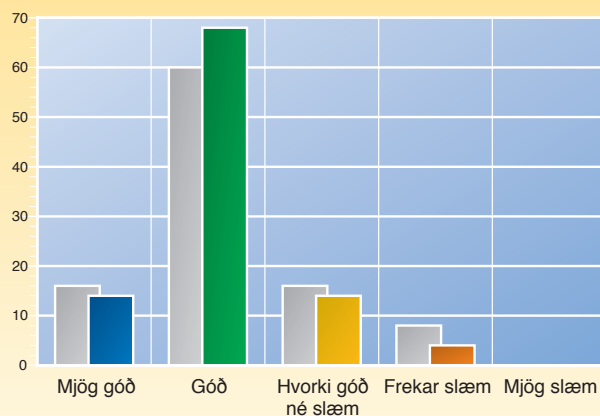
- Þetta er orðið kerfisbákn. Ég varð ekki var við neinar úrbætur, þeir sögðust bara vita af þessu.
- Bara sagt: keðjaðu bara í dag.
- Þeir fara ekkert eftir því sem þeim er bent á.
- Mjög góð, erum í góðu samstarfi.

Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu? (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)

Svörun var 88% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	16%	14%
Góð	60%	68%
Hvorki góð né slæm	16%	14%
Frekar slæm	8%	4%
Mjög slæm	0%	0%

■	Könnun frá september 2007	



Nokkur ummæli:

- Hef alltaf náð í þann sem ég hef þurft að ná í.
- Allt í lagi með það.
- Ef ég þarf að hringja í Vegagerðina á mínu svæði veit ég ekki hvar er svarað. Það er dálítið skrítið en ég þarf ekki að kvarta yfir þjónustunni.
- Ég er með gemsanúmer hjá öllum.

- Gengur almennt vel að ná í menn.
- Gengur vel að ná í menn, ekkert yfir því að kvarta.
- Hefur ekki reynt mikið á það.
- Hringi í beina síma.
- Hef hringt beint í umdæmisstjóra og það gengur.
- Nota mjög mikið textavarpið, hringi ekki mikið.
- Þetta símsvörunarkerfi er komið algjörlega í mola, stutt á einn

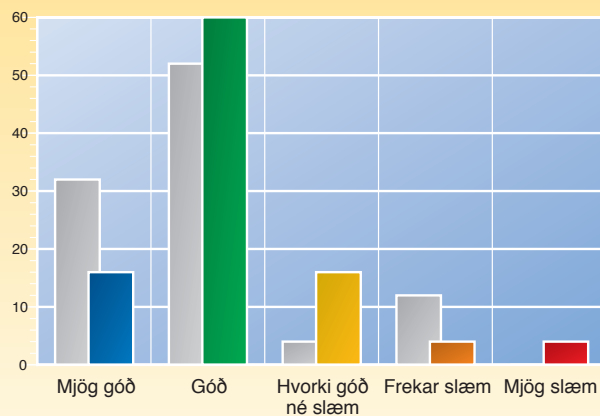
- takka og svo á annan og svo dettur allt út. Spila stanslaust músik, ættu frekar að útskýra tafir í mæltu máli.
- Maður nær ekki tímunum saman í þá sem eiga að ráða einhverju.
- Ég hef ekki reynslu af símsvörun en vil hrósa fyrirtækinu fyrir vefinn þeirra, hann er góður. Upplýsingar um færð og veður sækir ég á netið, það er gott hjá þeim.

Verktakar

Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum? (aðgengi/viðmót)

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	32%	16%
Góð	52%	60%
Hvorki góð né slæm	4%	16%
Frekar slæm	12%	4%
Mjög slæm	0%	4%
Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Allt mjög til batnaðar eftir að þessi gæðastjórnun kom, einhvern veginn betri samskipti á eftir, ekki bara á annan veginn.
- Ágæt þegar útboðið er komið á hreint.
- Gott, það sem snýr að okkur.
- Höfum komist bara vel af með samskipti við þá.
- Misjöfn, alltof margir smákóngar, mætti fækka toppunum. Þetta eru samt fínustu menn upp til hópa.
- Uppgjörsmál fyrst og fremst.
- Vanþekking á sínum eigin útboðsgögnum á þeim málum sem eru í gangi. Verðbótamál að undanfögnu, skilningsleysi.

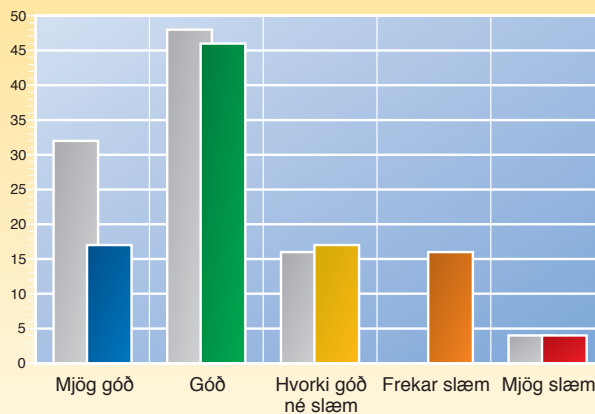
Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn? (aðgengi og framsetning útboðsgagna)

SPURNING

2

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	32%	17%
Góð	48%	46%
Hvorki góð né slæm	16%	17%
Frekar slæm	0%	16%
Mjög slæm	4%	4%
Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Alveg til fyrirmyndar.
- Er orðið mjög gott.
- Þrýðileg reynsla.
- Engin algild regla en góð reynsla miðað við aðra.
- Í flestum tilfellum ágæt.
- Þeir eru oft ekki búnir að vinna sína heimavinnu, afla námuréttinda og slíkt.
- Mættu standa sig betur, stundum slæm, sérstaklega varðandi for-

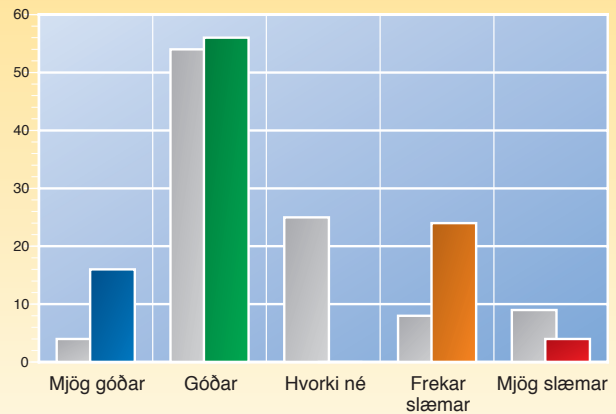
- vinnu t.d. vegna samninga við landeigendur. Þú getur ekki alltaf treyst því sem stendur á blaðinu.
- Þeir sjá ekki um það nema í stærri verkum.
- Ekki nógu nákvæm eða rétt uppsett.
- Vantar að hægt sé að ná í þau á netinu. Þarf alltaf að sækja öll útboðsgögn á viðkomandi stað. Orkuveitan lætur þetta í té á netinu.

- Þarf að vinna þau betur - alltof margir óljósir punktar - þarf að hanna þetta betur.
- Þau eru oft á tíðum ekki rétt og erfitt að fá upplýsingar.
- Mjög misjöfn en oftast stórgölluð, sömu gallar ár eftir ár þó maður bendi þeim á. Lítil metnaður að vanda sig til verka. Þeir gera kröfur á verktaka en ekki til sjálfra sín.
- Breytilegt eftir umdæmum, vantar samræmingu.

Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög ánægður	4%	16%
Ánægður	54%	56%
Hvorki né	25%	0%
Frekar óánægður	8%	24%
Mjög óánægður	9%	4%
■ Könnun frá september 2007		



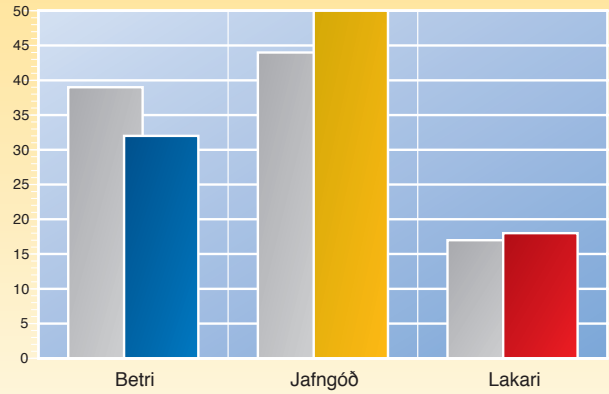
Nokkur ummæli:

- Ganga vel frá gögnum.
- Mjög ánægður með það. Hef verið fylgjandi góðum úttektum og eftirliti, maður á ekki að komast upp með annað en að vinna vel.
- Eru edlilegar gæðakröfur og þeir fylgja því eftir.
- Reynslan af Vegagerðinni yfirleitt mjög góð.
- Sanngjarnar kröfur.
- Engar úttektir.
- Starfsmenn sem þeir ráða eru vanhæfir, þekkja ekki viðfangs efnið.
- Þeir eru með kröfurnar skrifaðar niður en eftirfylgni er engin.
- Mikið skrifað og ekkert gert og ekkert farið eftir því sem búið er til. Fallett á pappír en þarf að fylgja því eftir.
- Auglýsa gæðakerfi og svo er ekkert farið eftir því. Menn koma sér upp rándýrum gæðakerfum og Vegagerðin fer ekki eftir sínum eigin gæðakerfum.
- Er stór aðili í útboðum, mætti vera meira um fundi og innsýn milli verktaka og Vegagerðar. Mættu vera meira með okkur í þessu.
- Meira í orði en á borði. Kröfur á blaði en þær skila sér ekki. Er verið að tala um gæðaflokkunar verktaka. Verktakar komast í endurtekin verkefni þótt þeir hafi ekki staðið sig í því síðasta.

Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?

Svörun var 88% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
■ Betri	39% . .	32%
■ Jafngóð	44% . .	50%
■ Lakari	17% . .	18%
■ Könnun frá september 2007		



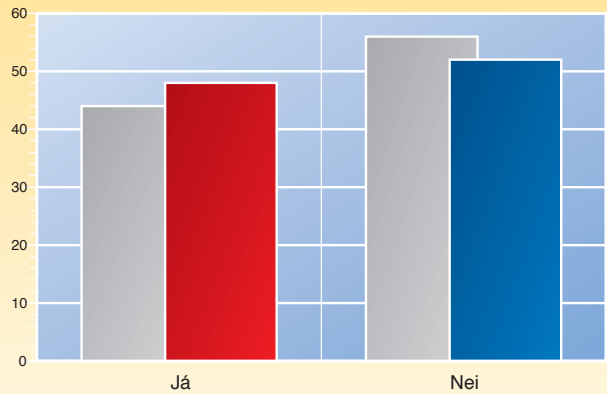
Nokkur ummæli:

- Greiðslufyrirkomulag betra hjá Vegagerðinni en öðrum.
- Hef unnið mikið fyrir þá, þeir eru með skilvirkara eftirlit.
- Hefur farið aftur seinni árin miðað við aðra verkkaupa.
- Þeir eru mun lakari, því miður.
- Vegagerðin þarf að gera breytingar, vera með tryggð verkefni til eins árs eða skemur. Vera með þau fullverðtryggð, verktakinn er látinn taka fyrstu 3%. Ekki ástæða til að verktaki setji tryggingar fyrir virðisaukaskatti.

Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
■ Já	44%	48%
■ Nei	56%	52%
■ Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

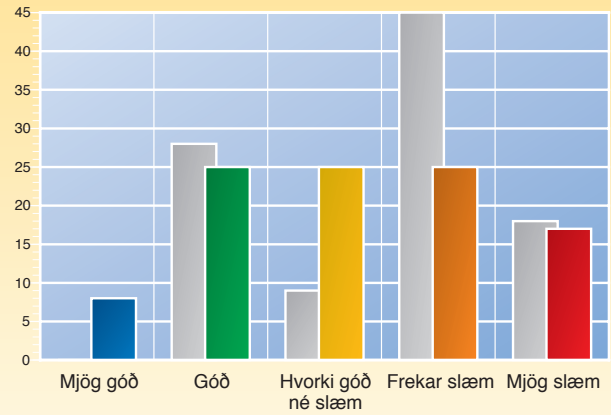
- Já, varðandi val á verktökum og ákvarðanir þeirra um töku tilboða sem mætti endurspeglast meira af gæðum. Þeir kanna ekki hvort verð og kostnaður er raunhæfur, stundum glórulaust verð sem stenst svo ekki.
- Já, ef þeir eru ekki búnir að vinna heimavinnu sína, fá samþykki landeigenda fyrir efnistöku.
- Já, hef gert athugasemdir við hönnunarferlið. Hönnuðirnir kynna sér ekki nógu vel land og annað. Þeir fást ekki út á svæðið en sitja bara og teikna - en það er ekki svo einfalt.
- Já, í sambandi við verðtryggingu og verðbætur.
- Já, varðandi yfirferð á reikningum og slíkt.
- Já, yfir ósamræmi í teikningum og slíkt, mannlegir hlutir.
- Já, yfir samskiptaleyzi.
- Já, yfir skilningi á útboði og að þeir fara ekki eftir útboði.
- Já, þeir hafa tekið ódýrari kost sem er lakari á heildina litið.
- Nei, veit ekki við hvern á að kvarta.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun var 100% hjá þeim sem kvörtuðu og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	0%	8%
Góð	28%	25%
Hvorki góð né slæm	9%	25%
Frekar slæm	45%	25%
Mjög slæm	18%	17%

■ Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

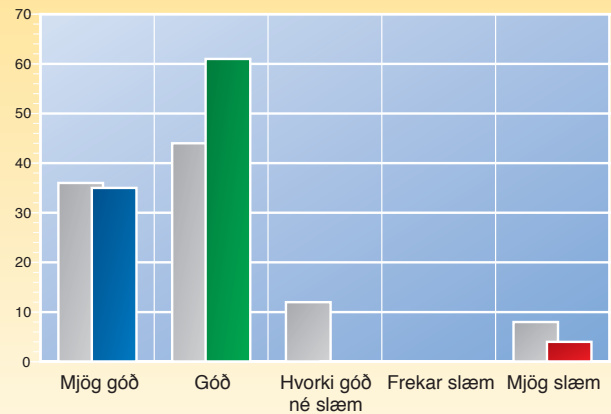
- Eru að skoða sín mál.
- Góð hjá öllum nema hönnuðum. Það gengur illa að tjónka við þá hvort sem það eru verktakarnir eða vegagerðarmennirnir.
- Viðbragðsleysi, bregðast seint og illa við.
- Viðurkenna engin mistök.
- Ekkert hlustað.
- Góð, hafa lagað hlutina og sýnt gott viðmót.
- Hálfgerð tómlæti, hlusta en þetta skilar sér ekki. Eiginhagsmunagæsla fremur en hagsmunir verksins.
- Misjöfn viðbrögð, sumir standa sig vel og leysa málin en aðrir eru eins og nátttröll.

**Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu?
(hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)**

Svörun var 92% og skiptust svörin þannig:

	sept. '07	júní '08
Mjög góð	36%	35%
Góð	44%	61%
Hvorki góð né slæm	12%	0%
Frekar slæm	0%	0%
Mjög slæm	8%	4%

■ Könnun frá september 2007		



Nokkur ummæli:

- Er bara helv... góð.
- Eru bara eldfljótar að gefa mér samband.
- Gengur mjög vel að ná í menn.
- Allir orðnir með gema og maður hefur þessi númer.
- Er með beint númer á þá kalla sem ég þarf að ná í.
- Hefur verið allt í lagi með það.
- Hringi mikið í þá og það gengur mjög vel.
- Kerfið hefur virkað ágætlega. Menn eru mikið á fundum og stundum erfitt að ná í þá þess vegna.
- Maður talar orðið í gema.
- Næ þeim sem ég þarf að ná í.
- Það gengur bara mjög vel að ná í menn.
- Það hefur verið mjög gott, ekkert út á þetta að setja.
- Fer mann fram af manni þar til þú nærð sambandi við þann sem þú þarft. Færð alltaf samband við Ísafjörð, var betra þegar maður gat hringt beint á staðina og þá þekkti maður mann, var persónulegra.