



Handläggare: Johan Brisvall  
Region Innerstad  
Tel: 508 262 30  
Johan.brisvall@gfk.stockholm.se

2005-03-16

Dnr 02-600-2727

Till  
Gatu- och fastighetsnämnden

### **Leverantörernas syn på gatu- och fastighetskontoret som beställare**

#### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Gatu- och fastighetsnämnden godkänner kontorets redovisning av leverantörsenkäten 2005.

Göran Gahm  
tf

Bertil Strid  
stf

#### **SAMMANFATTNING**

Gatu- och fastighetskontoret har genom TEMO frågat ett stort antal av de två senaste årens konsulter och entreprenörer hur nöjda eller missnöjda de är med kontoret som beställare. En enkät av detta slag, där leverantörerna själva ger sina omdömen, är ett värdefullt komplement till den mer formella granskning som kan utföras av revisorer.

Totalt sett får Gfk ett mycket gott omdöme. 76 procent av leverantörerna anger som helhetsbetyg att de är nöjda med Gfk som beställare. Endast 7 procent är missnöjda. Konsulterna är något mer nöjda än entreprenörerna.

Resultatet är något bättre än år 2002, då andelen nöjda var 73 procent. Enligt TEMO kännetecknar ett betyg med över 70 procent nöjda ett väl utvecklat och fungerande förhållningssätt gentemot leverantörerna.

Betydande insatser har gjorts för att kvalitetssäkra upphandlingarna och det är därför positivt att även leverantörernas omdömen inom alla delområden förbättrats.

Samtidigt visar enkäten att det fortfarande finns förbättringsbehov. Detta motiverar fortsatta satsningar på att höja de nya kontorens kompetens att upphandla. Förmågan att följa upp leveranserna bör samtidigt vidareutvecklas.

## UTLÅTANDE

TEMO har på uppdrag av gatu- och fastighetskontoret frågat de senaste två årens konsulter och entreprenörer hur nöjda eller missnöjda de är med kontoret som beställare. 560 st leverantörer har besvarat enkäten. Svarefrekvensen är 58 procent ( år 2002: 59 procent), vilket enligt TEMO är ett bra utfall i denna typ av enkät.

Totalt sett får Gfk ett mycket gott omdöme.

Leverantörerna är på det hela taget mycket nöjda med Gfk som beställare. Som helhetsbetyg anger 76 procent av leverantörerna att de är nöjda med Gfk som beställare. Endast 7 procent anger att de är missnöjda. Konsulterna är något mer nöjda än entreprenörerna.

Resultatet ligger något över mätningen år 2002, då andelen nöjda var 73 procent.

TEMO utför partnerundersökningar även för andra offentliga organisationer. I dessa undersökningar ligger andelen nöjda ofta mellan 50 och 55 procent. Enligt TEMO kännetecknar ett betyg runt 70 procent nöjda ett väl utvecklat och fungerande förhållningssätt gentemot leverantörerna.

### Sju delområden

Leverantörerna har ombetts att bedöma Gfk utifrån delområdena:

- ? Projektledning
- ? Förhållningssätt mot leverantör
- ? Anbudsförfarande
- ? Anbudsutvärdering
- ? Hantering av kritiska synpunkter
- ? Kunskapsutbyte och samverkan
- ? Utveckling och förnyelse

För varje delområde ställs ett antal frågor och efter att ha svarat på dessa frågor ombeds leverantören sammanfattningsvis ange hur nöjd/missnöjd man är med Gfk's hantering av delområdet.

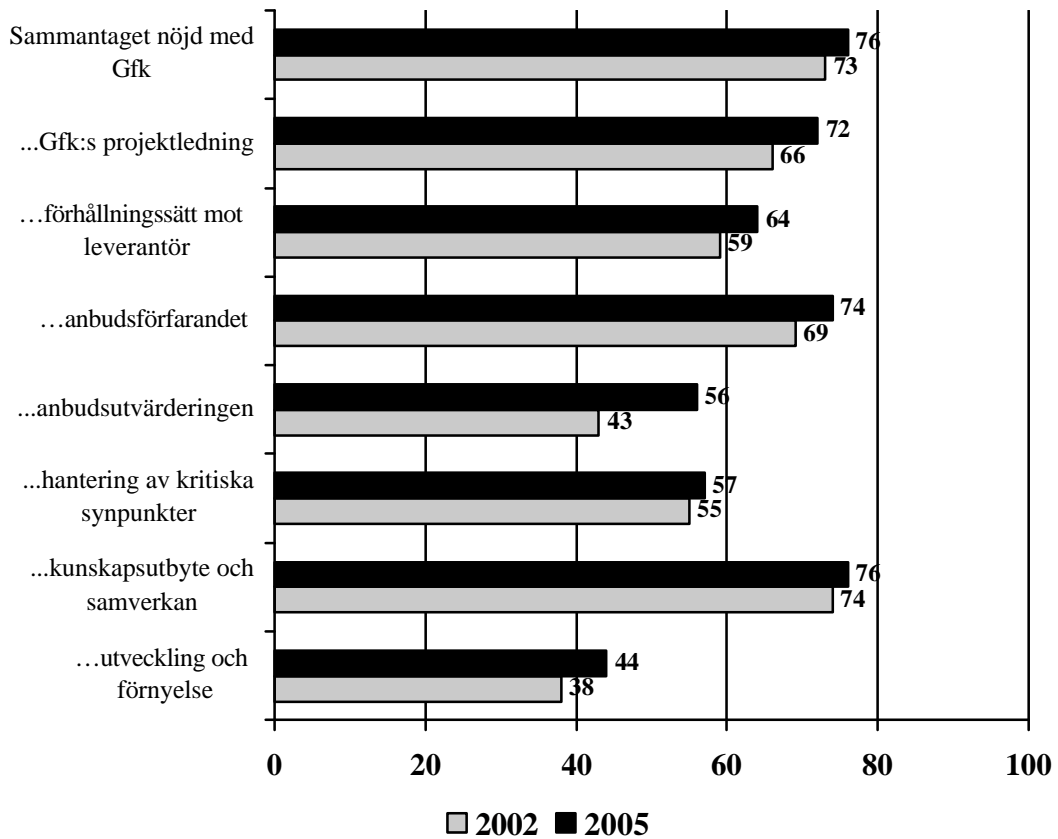
### Helhetsbetyg

Slutligen ombeds leverantören ange hur nöjd eller missnöjd man sammantaget är med Gfk som beställare, dvs ett helhetsbetyg.

### Resultat

De sammanfattande omdömena framgår av diagrammet på nästa sida. Den fullständiga rapporten finns under rubriken "Branschinformation" på kontorets del av stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

## Hur nöjd är Du som leverantör med ...



### TEMO's kommentarer

- ? Mätningen visar att leverantörerna genomgående har blivit nöjdare med Gfk som beställare. Jämfört med föregående mätning har samtliga områden som utvärderingen belyst förbättrats.
- ? Till Gfk's styrkor hör viktiga områden som hur kontorets personal agerar i sin projektledarroll, förhållningssättet gentemot leverantörerna samt anbudsförfarandet.
- ? Särskilt positivt är att för delområdet anbudsutvärdering har andelen nöjda ökat markant - från 43 till 56 procent. Det bör dock fortfarande ses som ett förbättringsområde.
- ? Leverantörerna uppskattade redan i föregående mätning Gfk's förmåga till samverkan och kunskapsutbyte och området ligger högt även denna gång.
- ? Mindre nöjda är leverantörerna med Gfk när det gäller utveckling och förnyelse, även om resultaten har förbättrats från 38 till 44 procent.

### **Kontorets synpunkter**

Lagen om offentlig upphandling (LOU) har som ett av sina främsta rättesnören att säkerställa en tydlig och rättvis behandling av leverantörerna. En enkät av detta slag, där leverantörerna själva ger sina omdömen, är därför ett värdefullt komplement till den mer formella granskning som kan utföras av revisorer.

Med tillfredsställelse konstaterar kontoret att denna enkät anses visa på ett väl utvecklat och fungerande förhållningssätt gentemot leverantörerna.

Mellan undersökningarna år 2000 respektive år 2002 förbättrades leverantörernas omdömen om Gfk, vilket stödde uppfattningen att det lönar sig att kvalitetssäkra upphandlingarna. Betydande insatser har därför gjorts även efter 2002. Det är då särskilt positivt att leverantörernas omdömen nu förbättrats ytterligare.

Samtidigt påvisar enkäten att det fortfarande finns förbättringsbehov. Detta motiverar fortsatta satsningar på att höja de nya kontorens kompetens att upphandla. Särskilt bör fortsatt utveckling av anbudsutvärderingen prioriteras.

En bra upphandling är ett nödvändigt, men inte tillräckligt, villkor för en bra leverans. Det är angeläget att beställaren även har en god förmåga till uppföljning och kontroll så att leveransen säkerställs. Även i detta avseende krävs ett långsiktigt och uthålligt utvecklingsarbete inom de nya kontoren.

**SLUT**