

**Kloakmesterdag 8. Februar 2023**

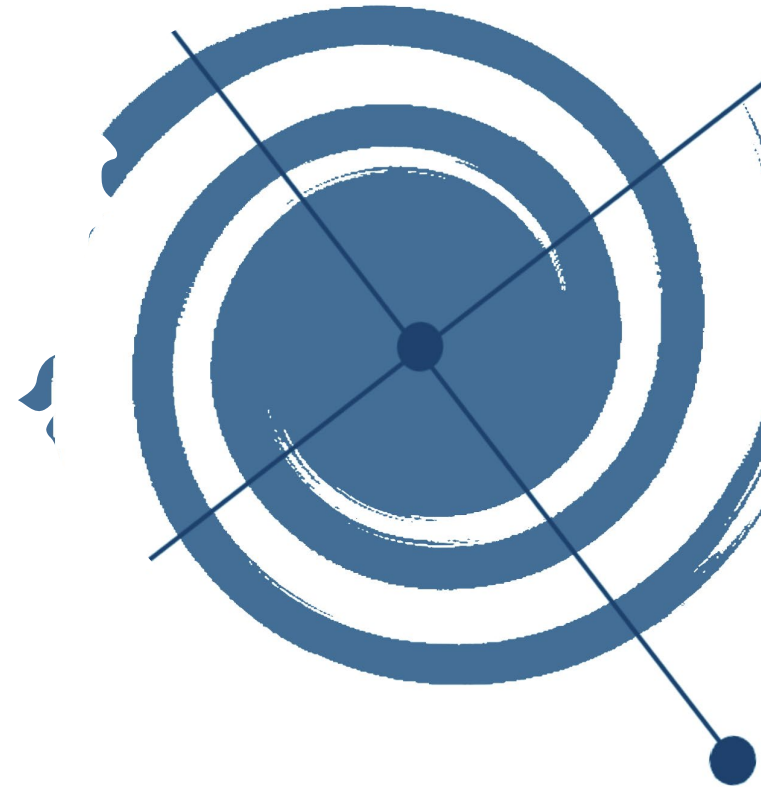
**Kort præsentation**

**Interviews af Kloakmestre**



**FALKONSULT**

Falko Nørr



**Evalueringsrapport**  
**Undersøgelse af kloakmestrenes oplevelse af**  
**”Kloakmesterdag i Aalborg” i årene 2017-2022.**

**Semi-strukturerede interviews**

16 interviews

11. November til 14. december 2022

Tilfældigt udvalgte

Ingen afslog at deltage

Anonyme sammenfatninger

Telefon

**Det overordnede mål:**

- Få indsigt i oplevelsen og forståelsen af formålet med arrangementet.
- Få sat ord på positive og negative forhold i forbindelse med arrangementet.
- Få konkrete forslag til forbedringer af arrangementet.
- Få indsigt i samarbejdet mellem kloakmestrene og forsyningen og kommunen.

## Væsentlige resultater Kloakmesterdagen 1

1. Respondenterne ser først og fremmest Kloakmesterdagen som et oplysningsforum, hvor de også kan stille spørgsmål og diskutere. Og få et indblik i kommende opgaver.
2. Respondenterne ser generelt meget positivt på Kloakmesterdagen: Både ift. at opnå viden om krav, opgaver og værktøjer, blive hørt, komme tættere på kommunen og forsyningen, selve arrangementets omfang og stedet, det afholdes.
3. Respondenterne er nysgerrige og vil gerne følge med. De udtrykker, at udviklingen går hurtig – bl.a. derfor møder de op.
4. Der er generelt forståelse for, at kommunen/forsyningen stiller krav til kloakmestrene.

## Væsentlige resultater Kloakmesterdagen 2

5. Respondenterne er glade for at få sat ansigt på kommunens og forsyningens medarbejdere.
6. Kloakmesterdagen medvirker til, at man lærer hinanden bedre at kende. Det medvirker til et bedre samarbejde.
7. Respondenterne synes, at de har mulighed for at komme til orde – ikke alle gør det, men de har muligheden, og det synes de er fint.
8. Respondenterne mener, at det er kommunen og forsyningen, der skal fastsætte indholdet.
9. De fleste respondenter kommer ikke for at møde andre kloakmestre.

## Væsentlige resultater Samarbejdet

10. Respondenterne synes generelt, at samarbejdet med kommunen og forsyningen er godt. Renata og Pia får helt konkret positiv omtale.
11. Respondenterne har forskellige opfattelser af de digitale værktøjer, som forsyningen og kommunen lægger op til, at kloakmestrene kan og skal anvende.
12. Respondenterne synes, at der er store forskelle på krav og regler fra kommune til kommune, og det lægger især pres på de små kloakmestre.
13. Respondenterne har styr på forskellen mellem kommunens og forsyningens rolle.
14. Respondenterne kan af og til opleve lidt bureaukrati hos kommunen.

## Overordnede anbefalinger

1. Bevare det nuværende setup for Kloakmesterdagen.
2. Udarbejde og uploade referat på Minkloak.dk.
3. Give kloakmestrene mulighed for at melde emner ind til programmet.
4. Præsentere konkrete cases – det er praktikere, vi har med at gøre.
5. Systematisere det at "sætte ansigt" på kommunens og forsyningens medarbejdere.
6. Sætte et nyt emne på programmet: "Det har vi gjort pba. jeres input på Kloakmesterdagen sidste år".
7. Gøre de digitale platforme og IT-værktøjer så brugervenlige som muligt. Nedsæt evt. en gruppe/afhold et møde med deltagelse af udvalgte kloakmestre for at få input til at optimere.
8. Planlægge tidligere kommunikation, når et separatkloakeringsprojekt startes op.

## Hvorfor Kloakmesterdag? Er du klar over formålet 1

Respondenterne taler især om, at formålet med Kloakmesterdagen er at få information fra Aalborg Kommune og Aalborg Forsyning. De mener, at målet er at blive opdateret, herunder især om nye regler og krav. Flere af respondenterne udtrykker, at det er helt i orden, at der bliver stillet krav til kloakmestrene.

*”Det er reelt det eneste sted, vi har mulighed for at blive opdateret på, hvad der rører sig”*

*Så det handler om, at det er jer, der skal fortælle, hvad vi er oppe imod”*

## Hvorfor Kloakmesterdag? Er du klar over formålet 2

Der er flere, der nævner, at det gælder om at minimere fejkoblinger og at indsende færdigmeldinger. Derudover hæfter de sig ved, at det er forum, hvor det er muligt at stille spørgsmål og diskutere. Respondenterne siger også, at det drejer sig om, at begge parter skal lære hinanden bedre at kende og arbejde bedre sammen. Og endeligt, at det er her, at respondenterne får et overblik over, hvor der er opgaver til dem.

Næsten alle respondenter ved, at der er forskel på en kommune og en forsyning, men flere nævner, at det sikkert er svært at forstå for mange. Der er flere, der ser de to enheder som en helhed. Respondenterne tænker ikke så meget over, om det er den ene eller anden, der står som arrangør.



## Hvornår og hvorfor deltager du? 1

De fleste respondenter har deltaget flere gange og nogen mange gange.

Respondenterne deltager for at få information, holde sig opdateret om nye tiltag, regler, metoder og digitale værktøjer. De ser først og fremmest Kloakmesterdagen som et oplysningsforum. En respondent siger, at kloakmesterdagen er et forum for eksperter, fordi separatkloakering er svært og kræver erfaring.

*”Vi gør det for at forstå procedurerne, fordi der er forskel på kommunerne”*

*”Det er nemmere at komme her end at læse alt muligt hele tiden”*

## Hvornår og hvorfor deltager du? 2

Derudover kommer respondenterne for at opnå fælles billede med kommunen og forsyningen, og for at lære dem at kende og forbedre samarbejdet.

*”Det giver et bedre tillidsforhold”*

Ca. halvdelen kommer også for at få at vide, hvor og hvornår der er opgaver til dem.

*”Det er jo det, vi skal leve af. Jeg kan jo ikke bare sidde i en maskine og grave”*

Langt de flere kommer ikke for at netværke. Det gør de i andre fora som f.eks. Byggeriets Kvalitetskontrol. Ca. en fjerdedel synes dog, at det er vigtigt, fordi de hører om problemstillinger og løsningsmuligheder, som de ikke kender til.

*”Vi snakker så sjældent sammen, fordi vi også er konkurrenter”*

## Positive oplevelser 1

Respondenterne er generelt i høj grad tilfredse med Kloakmesterdagen.

- Indlægsholderne er dygtige, emnerne er relevante, og de får det, som de kommer efter.
- Det er muligt at stille spørgsmål og diskutere, og der bliver lyttet til dem.
- Det er godt at få sat ansigt på dem, som de taler med i hverdagen.
- De får et overblik over, hvor der er opgaver.
- Informationsniveauet og omfanget er passende.
- Nefovej er et godt sted, selvom der også var tilfredshed med Stigsborg Brygge.

## Positive oplevelser 2

Kloakmesterdagen medvirker til at gøre det tydeligt, hvad kommunen og forsyningen vil. Det er forventeligt, at kommunen stiller krav.

Det medfører, at respondenterne ved, hvad der forventes af dem, og hvad de skal sætte sig ind i. Det gælder især færdigmeldinger og de digitale værktøjer.

Arrangementet medvirker til at forbedre samarbejdet .

Der er plads til forskellige holdninger.

.

## Positive oplevelser 3

*"Det er et godt arrangement, det skal I blive ved med"*

*"Man mærker, at det er de rigtige, som er der"*

*"...og sådan ser ham der altså ud, hvor tegningerne skal være  
100 %".*

*"De bestemmer i deres butik, og jeg bestemmer i min. Sådan er  
det"*

*"Det er rart at høre, hvad der skal laves, så jeg kan lave  
reklame i området, inden der startes op"*

*"De kommer ikke, hvis det varer længere".*

## Positive oplevelser 4

Samarbejdet i hverdagen opleves generelt også meget positivt. Medarbejderne beskrives som hjælpsomme og servicemindede, når f.eks. IT driller. Respondenterne nævner, at begge parter kan lære af hinanden.

*"De er flinke, professionelle og hjælpsomme"*

*"Ingen af os bliver aldrig helt udlært. Vi skal lære af fejlene".*

## Positive oplevelser 5

Der er delte meninger om de digitale værktøjer.  
Respondenterne nævner følgende positive karakteristika:

- Færdigmeldinger virker, når man har prøvet det nogle gange.
- Kloakmesterdagen hjælper til med at italesætte og demonstrere IT.
- Minkloak.dk roses af flere, det er bl.a. hurtigt og nemt at bruge vi mobiltelefon.
- Aalborg roses for at være foran.

*”Det er jo den vej, det skal gå”.*

*”Det er der ikke andre kommuner, der har, og det er så nemt at finde rundt i”*

*”Når du kommer uden for Aalborg, er det noget kavn”*

## Negative oplevelser 1

Undervejs i interviewene nævnes bl.a. følgende meget få konkrete negative oplevelser ifm. Kloakmesterdagen, hvilket er naturligt set i lyset af den generelle positive opfattelse af arrangementet.

- Nogle af kollegerne er for hårde ved kommunens og forsyningens folk.  
*"Nogle gange minder det om en børnehave. Der er nogen, der skal feje foran sin egen dør"*
- Dem, som ikke har indlæg, får kloakmestrene ikke sat ansigt på.
- Der er nogen (kloakmestre), som får for meget taletid (men vi skal ikke begrænse dialogen). *"Det får vi andre ud af busken"*.
- Det er svært at netværke pga. de få pauser (men anbefaler ikke at gøre arrangementet længere).
- Der bliver færre og færre guldkorn (gode indlæg).



## Negative oplevelser 2

Selvom samarbejdet som nævnt ovenfor generelt opleves meget positivt, var der undervejs i interviewene også følgende konkrete negative bemærkninger:

- Der skal være bedre forståelse for, at kloakmestrene kan glemme noget (der er meget, som er forskelligt fra kommune til kommune).
- Hvorfor skal en kloakmester besvare samme spørgsmål som almindelige borgere, når han ansøger om noget? (han er jo professionel).
- Nogle gange virker medarbejderne irriterede, når kloakmestrene henvender sig.
- Det er urimeligt, at kloakmesteren skal kortlægge kundernes gamle kloaksystemer, når han separatkloakerer.
- Det opleves, at korrekte tegninger er vigtigere end gode løsninger.

## Negative oplevelser 3

- Det tager for lang tid at komme i kontakt med en medarbejder, når kloakmesteren er ude i marken.
- De to afdelinger i kommunen taler ikke sammen ved færdigmeldinger af en byggesag med nedsivningsanlæg. Kloakmesteren skal indsende ekstra færdigmelding for at få tilladelse til ibrugtagelse.
- Kommunen og forsyningen skal blive bedre til at lægge ændringer hurtigt op på hjemmesiden.
- Hjemmesiden burde fortælle, hvem der arbejder med hvad. Det er svært at vide, hvem man skal have fat i med hvilke problemer.
- Præsenter Grundvandsafdelingen på hjemmesiden.
- Kloakmestrene skal inviteres til informationsmøderne meget tidligere for at komme i kontakt med grundejerne i god tid for at sikre kvalificerede løsninger.

## Negative oplevelser 4

*De skal stole på os, når vi har en autorisation, jeg skal  
behandles som en prof"*

*"Men vi kan ikke vente 24 timer, for så skal vi sende folk hjem  
og ud igen"*

*"Det er en fordel, hvis vi alle er medspillere med det samme  
mål og ikke modspillere"*

## Negative oplevelser 5

Der er som nævnt ovenfor delte meninger om de digitale værktøjer. Udover ønsket om, at kommunerne anvendte ensartede programmer og procedurer, nævner respondenterne følgende negative karakteristika:

- Beregningsprogrammet til faskiner passer ikke med virkelighedens verden.
- Minkloak.dk mangler at blive opdateret med f.eks. oplysninger i den gamle Sejlflod Kommune.
- Der efterlyses et konkret standardskema, som man bare skal afkrydse.
- Tegneprogrammet fungerer ikke i Færdigmeldinger, og tegningsmaterialet er ikke opdateret.
- I Minkloak.dk er tegningerne svære at arbejde med.

*”Når jeg skal udfylde det, så er det som at støde imod en mur”*

*”Det er noget så åndssvagt, det er som om, det bare skal være mere kavt for os”*

## Forbedringsforslag Kloakmesterdage

Respondenterne har følgende forslag til forbedringer til Kloakmesterdagen:

- Kloakmestrene skal kunne komme med input til programmet (det er der andre, som er decideret imod),
- Flere indslag om LAR og regnvand,
- Fortsætte med fokus på vakuumanlæg, for det er den rigtige løsning,
- Der skal udarbejdes et mere udførligt referat. Evt. videofilme seancen og uploade.
- Svarene på spørgsmål, som vi efterfølgende lægger op på Minkloak.dk, skal være mere præcise.