

---



**VIÐHORFSKÖNNUN**  
**FYRIR**

**VEGAGERÐINA**  
*– flutningsaðilar og verktakar –*

september 2005



Klapparstíg 27 · 101 Reykjavík · símar: 568 4801 & 897 7403  
[www.lausnir.is](http://www.lausnir.is) · [lausnir@lausnir.is](mailto: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 (Snómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)? .....	9
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina? .....	10
Ef já: Yfir hverju? Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)? .....	11

## Verktakar

1. Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum? ...	13
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn? .....	14
3. Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir? .....	15
4. Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa? .....	16
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða? .....	17
Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	

## Inngangur

Viðhorfskönnun þessi var gerð meðal verktaka og flutningsaðila sem stofnunin á samskipti við og fór hún fram í júlí og ágúst 2005. Hliðstæð könnun var gerð sumarið 2004 sem var nokkru umfangsmeiri, en þessu sinni voru valdar þær spurningar sem áhugavert þótti að spyrja til þess að fá samanburð frá fyrri könnun.

Sem áður var byggt á opnum spurningum og þess gætt í byrjun að greina frá því að könnunin væri gerð í því skyni að að Vegagerðin gæti komið betur til móts við viðskiptavinum sína og veitt þeim betri

þjónustu. Talað var við samtals 50 aðila úr hópi verktaka og 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, en einnig fylgja athugasemdir og ummæli sem lýsa nánar viðhorfum þeirra sem svöruðu. Í upphafi skýrslunnar er samantekt á niðurstöðum auk ábendinga frá skýrsluhöfundum.

## Samantekt

Skýrslan sem hér fer á eftir sýnir niðurstöður hvað varða þær spurningar sem valdar voru frá fyrri könnun sumarið 2004. Skýrslan talar sjálf sínu máli, en hér á eftir fara nokkrar athugasemdir og ályktanir frá skýrsluhöfundum.

### Flutningsaðilar

Þegar spurt er um vegakerfið á Íslandi kemur fram að óánægja hefur vaxið merkjanlega frá síðustu könnun og er áberandi að viðmælendur telja álag á vegunum orðið mun meira en áður og vegirnir fullnægi ekki þeim kröfum sem þarf að gera fyrir stóra og þunga bíla. Þá gætir sömuleiðis nokkuð meiri óánægju með merkingar á vegum m.a. sem tengjast viðgerðum eða breyttum aðstæðum á akstursleiðum. Einnig gætir sömu þróunar í sambandi við þjónustu við vegina en áberandi er að ástand mála er gjarnan talið vera mismunandi eftir svæðum. Nokkru færri en áður telja sig hafa þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við vegagerðina í hópi flutningsaðila en þeir eru fleiri en áður sem telja að viðbrögðum við kvörtunum sé áfátt.

### Verktakar

Rúmum þrjú fjórðu viðmælenda úr hópi verktaka eru ánægðir eða mjög ánægðir með samskipti sín við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum. Er þetta svipuð niðurstaða og í fyrri könnun. Þegar spurt er um reynslu af útboðsgögnum er einnig um svipaða niðurstöðu að ræða en athugasemdirnar snúast einkum um tæknileg atriði og það þurfi að fylgjast betur með tímanum. Þó kemur fram að Vegagerðin standi sig betur en margir aðrir á þessu sviði og jafnframt að það gæti mismunandi vinnubragða eftir umdæmum. Þegar spurt er um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkfrankvæmdir eru helstu athugasemdir sem áður að menn telja að misræmis gæti, þar sem gerðar séu mismunandi kröfur eftir því hvaða aðili á í hlut. Langflestir viðmælenda úr hópi verktaka, eða tæp 90% telja að Vegagerðin standi sig annað hvort framar eða jafnfætis öðrum verkkaupum og hefur það hlutfall vaxið nokkuð frá fyrri könnun. Meira var um það en áður að viðmælendur töldu sig hafa þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða.

Reykjavík, 14. september 2005

---

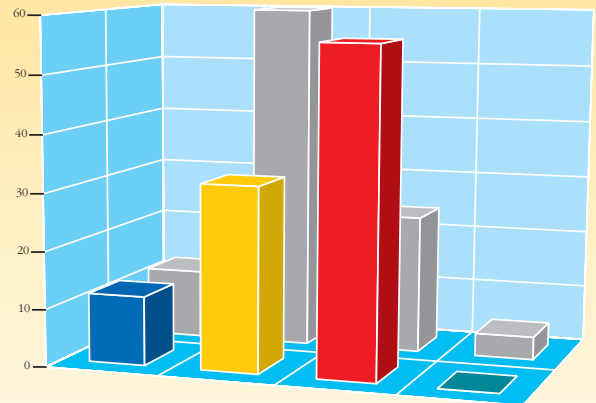
Júlíus Valdimarsson

## **Flutningsaðilar**

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörin var 100% og skiptust svörin þannig:

- Ánægð(ur) . . . . . 12% . . (12%)
- Þokkalega Ánægð(ur) . . 32% . . (60%)
- Óánægður . . . . . 56% . . (24%)
- Veit ekki . . . . . 0% . . (4%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



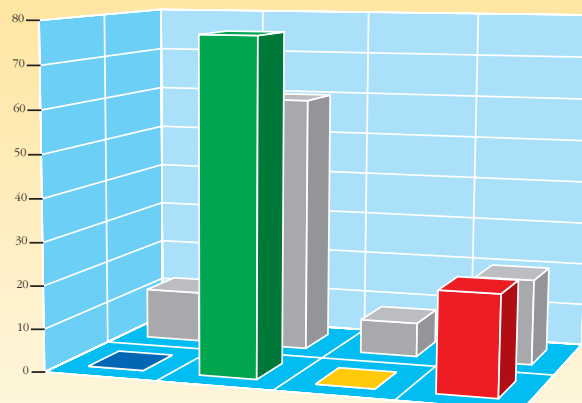
**Nokkur ummæli:**

- Afar dapurt, allavega þjóðvegur eitt.
- Ábótavant, þarf mikið að taka á því.
- Ánægður miðað við hvað þeir hafa úr að spila.
- Ekki ánægður, en mikil breyting frá því sem var, en nú svo mikill þungi að vegirnir bera það ekki.
- Ekki ánægður, hringvegurinn er barn síns tíma, ófullkominn og leynast margar hættur fyrir fólksflutninga og stóra bíla yfirleitt.
- Ekki ánægður, vegakerfið þolir ekki svona mikla umferð, vantar breiðari vegi.
- Misjafnt, en hefur farið stórlega batnandi og ég ætlast til að sá bati haldi áfram.
- Mjög óánægður í heildina.
- Óánægður, of mjóir axlalausir vegir. Þungaflutningar sem níðast á vegunum. Vegagerðin er aftan við merina í þessum efnun.
- Ónýtt að stórum hluta. Það sem hefur verið að endurbæta hefur tekist vel. Leiðin Húsavík til Reykjavík er að stórum hluta ónýtt.
- Þokkalega ánægður með það sem er að gerast en margt má betur fara. Ekki óánægður með Vegagerðina en erum bara á þessum á stað í þróunninni og margt eftir að gera. Vantar að leggja nógu breiða vegi fyrir stóra bíla, eru metri of mjóir, hrikalega slæm breidd.
- Þokkalega ánægður, þetta er til betri vegar.

## Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 88% og skiptust svörin þannig:

<span style="color: blue;">■</span> Mjög góð . . . . .	0%	. . (12%)
<span style="color: red;">■</span> Góð . . . . .	77%	. . (60%)
<span style="color: yellow;">■</span> Þokkaleg . . . . .	0%	. . . (8%)
<span style="color: red;">■</span> Ábótavant . . . . .	23%	. . (20%)
<span style="color: grey;">■</span> Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)		



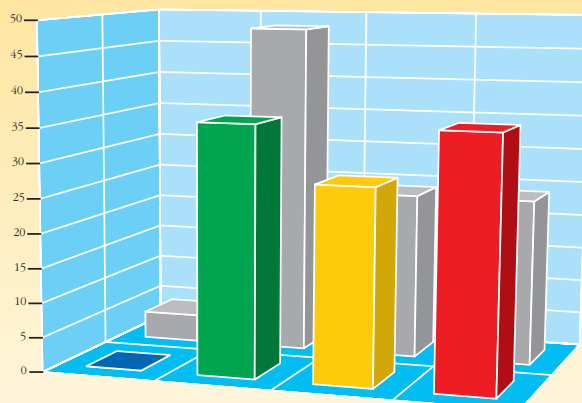
### Nokkur ummæli:

- Alveg út í hött í sambandi við leyfisveitingar. Fóru úr böndun-um. Var ekki sami skilningur hjá öðrum sem sóttu námskeiðin um þau, var ekki farið eftir reglum og leyfum deilt úr. Þarf að taka upp aftur og laga.
- Ekki ánægður, orðið of mikið bákn og of mikil skriffinska.
- Óánægður, ekkert að marka. Það á að veita leyfi eftir ströngum reglum og fylgja eftir að þeir sem ekki hafa leyfi séu stoppaðir.
- Óánægður, smásmugulegir í sambandi við opinber gjöld. Þeir ættu ekki að vera með vegaeftirlit heldur ætti lögreglan að sjá um þetta. Stöðva vegna sömu hlutanna, tékka oft á leyfi yfir hringferðina. Lögreglan er ekki með þeim lengur og það er ótækt að þeir séu bara uppá sína.
- Vel og illa, Vel gagnvart okkur, en þeir hafa hlaupið yfir markið og ekki farið eftir lögum um leyfisveitingar. Veita mörgum leyfi sem ættu ekki að fá leyfin. Jafnvel sorphirðumenn, sem ég sé ekki af hverju ættu að fá leyfi til vöruflutninga.

## Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

<span style="color: blue;">■</span> Mjög góð . . . . .	0% . . . (4%)
<span style="color: green;">■</span> Góð . . . . .	36% . . (48%)
<span style="color: yellow;">■</span> Þokkaleg . . . . .	28% . . (24%)
<span style="color: red;">■</span> Ábótavant . . . . .	36% . . (24%)
<span style="color: gray;">■</span> Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)	



### Nokkur ummæli:

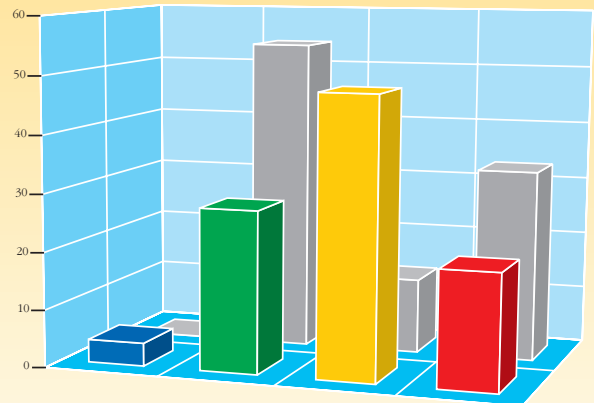
- Ábótavant t.d. varðandi lokanir á vegum. Fjallvegur lokaður en ekki varað við því.
- Ábótavant, fullt af vegum merktir til að keyra á 90 kílómetra hraða sem eru ekki búnir til þess að hægt sé að keyra svo hratt.
- Ábótavant, í sambandi við brýr.
- Ábótavant, óánægður að ekki skuli vera sett biðskyldumerki á smávegi.
- Ágæt en stór munur eftir umdæmum, er að lagast.
- Ekki nógu góð, vantar dálítið af merkingum.
- Góðar, en í sambandi við brekkur þá koma þau merki of seint, sérstaklega þegar maður er á stórum bíl.
- Mætti vera betri.
- Slæm, t.d. þorpið í Reykjahlíð ætti að vera merki þegar maður beygir inn í þorpið. Eins og gert er við Hólmavík. Ekki farið eftir merkjum um að keyra á 50 km hraða, betra að vara við með gangbrautarmerkjum. Vantar uppá í sambandi við merkingar vegna viðgerða ekki endurnýuð eða tekin niður þegar viðgerð er lokið.
- Þokkaleg, en fer batnandi. Merkingar á framkvæmdum hjá verk-tökum fyrir neðan allar hellur.
- Þokkaleg, hafa farið batnandi, t.d. nýju leiðbeiningar um hraða. Má bæta merkingar fyrir útlandinga á erlendu máli.
- Þokkaleg, má þó vera betri, sérstaklega að aðvaranir eru alltof nálægt því sem er verið að vara við. Þyrfti að vera aðdragandi með for viðvörðunum. Einnig merking vegna nýrra slitlaga, að hafa fyrirvara um hraðabreytingar í tíma.



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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Mjög góð . . . . . 4% . . . (0%)
- Góð . . . . . 28% . . (54%)
- Þokkaleg . . . . . 48% . . (13%)
- Ábótavant . . . . . 20% . . (33%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



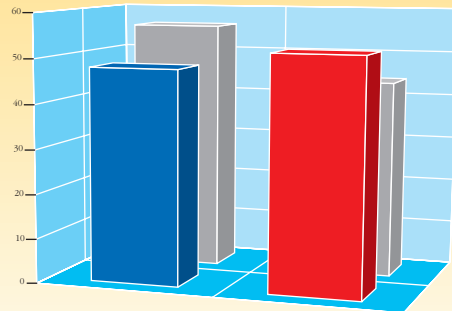
**Nokkur ummæli:**

- Alveg djöfulleg, hefur þó batnað aðeins. Fyrir neðan allar hellur á Austurlandi. Almenn betra í öðrum umdæmum, t.d. í Hornafjarðarumdæmi er þetta miklu betra, þeir eru einstakir.
- Ábótavant, hafa meiri hálkuvarnir. Á Vestfjörðum er þetta mjög lélegt.
- Ábótavant í snjómokstursruðningi fyrir skólábílana, Snæfelssnesi.
- Ábótavant, sérstaklega í sambandi við hálkuvarnir.
- Ábótavant, verð lítið var við það.
- Góð reynsla nema hálkuvarnar, en mér skilst að eigi að bæta það í vetur.
- Góð, er alltaf að lagast.
- Góð, nema heflun, mættu hefla oftar og bera oftar ofaní. Malarvegur getur verið góður vegur ef þessu er sinnt.
- Hvorki né, mjög óánægður með að ekki er sett meira af stálhandriðum þar sem bratt er framaf.
- Misjöfn, mesta furða hvað þeir reyna að halda opnu. Heflun er alltaf vandræði og má virkilega gera betur. Þegar stuttir kaflar eru á milli varanlegs slitlags t.d. á Lyngdalsheiði. Þar eru fáir kílómetrar inn á milli sem er ekki hugsað vel um.
- Mjög ánægður, og vilji vegagerðarmanna til að gera vel er mikill.
- Nokkuð ánægður, en það mætti sandbera meira.
- Þokkaleg, ákveðnir þættir ekki nógu góðir. Malarvegirnir fyrir neðan allar hellur, en þeir eru nokkuð góðir í sambandi við málningu. Hálkuvörn er ekki góð úti á landi.
- Þokkaleg, en erfitt að svara, á ákveðnum svæðum mjög góð en hörmuleg einnig víða.
- Þokkaleg, en mjög misjöfn eftir svæðum. Margir eiga hrós skilið fyrir hálkuvarnir og hreinsun. Þegar komið er útúr norðursvæðinu á Austursvæðið er þetta orðið til skammar. Akureyringar hafa staðið sig með sóma. Slæmt ástand í því umdæmi sem stýrt er frá Hvammstanga.
- Þokkaleg, menn eru að átta sig á því að það er að breytast veður. Snjópeningar þurfa að fara í hálkuvarnir, vaka vel yfir því, umferð hefur aukist gífurlega mikið.
- Þokkaleg, mjög auðvelt að gagnrýna vegna veðurfars en ekki sanngjart að dæma þetta hart.
- Þokkaleg, Vegagerðin fer eftir EES staðli og hún segir, þú átt ekki að þurfa að setja keðjur á bíl, en það er ekki í samræmi við Íslenskar aðstæður. En þeir sem hafa séð um snjómokstur á ákveðnum svæðum utan Vegagerðarinnar hafa yfirleitt staðið sig mjög vel, nema á Austurlandi.
- Þokkalega, Autofirðir afar neðarlega, eru þó eitthvað aðeins að bæta sig, var skelfilegt.
- Þokkleg, en slæmt hvernig hálkuvarnir eru unnar. Get aldrei treyst þegar ég kem út á veg að búið sé að gera það sem gera þarf. Stundum, þegar verið er að byggja vegi líður langur tími t.d. þar til slitlag er málað.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Já ..... 48% .. (56%)
- Nei ..... 52% .. (44%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



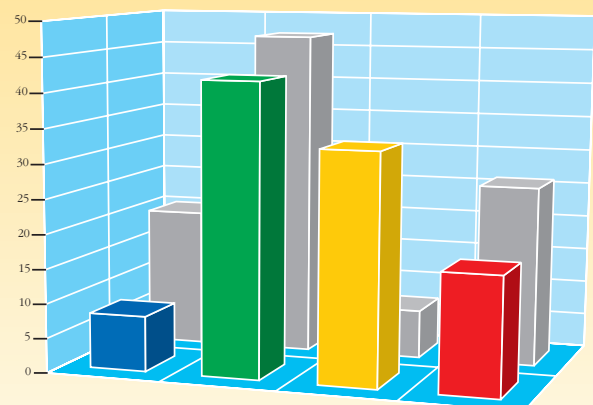
### Nokkur ummæli:

- Já, undan þjónustunni við vegina að vetri til.
- Já, um hálkuvarnir, var tekið á því seinni part síðasta vetrar.
- Já, vegna vegaeftirlitsmannanna.
- Já, yfir hálkuvörnum og snjó-mokstri á Austfjörðum. Eins og að koma í annan heim þegar maður kemur þangað frá Eyja-firði og Þingeyjasýslum.
- Já, Snjómokstur, heflarnir standa ryðgaðir.
- Já, yfir snjómokstri.

## Ef já: Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Mjög góð ..... 8% .. (20%)
- Góð ..... 42% .. (47%)
- Þokkaleg ..... 33% ... (7%)
- Ábótavant ..... 17% .. (26%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



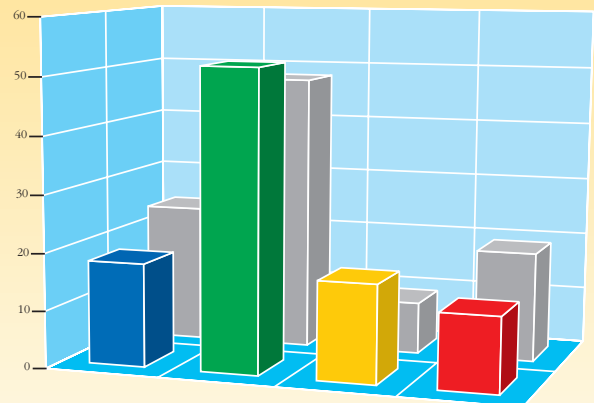
### Nokkur ummæli:

- Ágæt, en minna um framkvæmdir.
- Ekki góð, nánast að manni komi þetta ekki við.
- Gerist lítið.
- Góð, helst eitt umdæmi, á Hvammstanga, þar hafa viðbrögð verið frekar neikvæð.
- Góðar, gott viðmót, við höfum átt gott samstarf við vegagerðina.
- Vel, taka því en gerist lítið.
- Þokkaleg, en það er bara vísað Suður í toppana í Reykjavík.
- Þokkaleg og fer batnandi.
- Þokkaleg, en ekki nógu vel tekið undir það.

Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu?

Svörun var 92% og skiptust svörin þannig:

- Mjög góð . . . . . 18% .. (24%)
- Góð . . . . . 52% .. (48%)
- Þokkaleg . . . . . 17% . . . (9%)
- Ábótavant . . . . . 13% .. (19%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



**Nokkur ummæli:**

- Ábótavant, gengur illa að ná í menn, gefið á milli hundrað manna áður en maður nær í þann rétta.
- Ábótavant, meðan skiptiborð er opið er hægt að ná. En utan þess er útilokað að ná, mikil leit að hver er á vakt.
- Frekar slæm, seint svarað og erfitt að ná mönnum, mikil fundarhöld þarna hjá þeim
- Mjög ánægður með það.
- Mjög góð, maður fær bara afskaplega góða þjónustu.
- Mjög góð, mjög gott system.
- Mjög vel, gengið ágætlega að ná í menn.
- Gengur vel þegar maður er með GSM númerin.
- Gengur vel en stundum ekki allveg nógu góðar upplýsingar.
- Hefur gengið vel að ná í fólk.
- Þegar ég fékk réttu númerin gekk þetta vel.
- Þokkaleg, en ég forðast að hafa samband, mér finnst manni ekki alltaf vel tekið. Slæmt að geta ekki haft samband við starfsemi
- Þokkaleg, en misjafnlega erfitt að ná í menn eftir að þessi heildræna svörun komst á.
- Þokkaleg, en ég vil hrósa þeim fyrir upplýsingarnar sem þeir eru með á netinu í sambandi við veður og vinda.
- Þokkaleg, en misjafnlega erfitt að ná í menn eftir að þessi heildræna svörun komst á.
- Þokkaleg, en ég vil hrósa þeim fyrir upplýsingarnar sem þeir eru með á netinu í sambandi við veður og vinda.

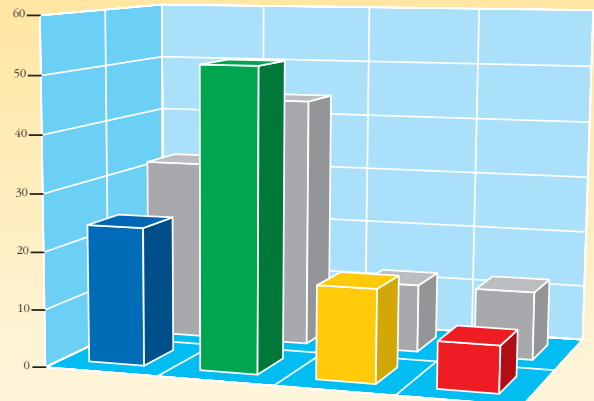
## **Verktakar**

**Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum?**

**SPURNING 1**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Mjög góð . . . . . 24% .. (32%)
- Góð . . . . . 52% .. (44%)
- Þokkaleg . . . . . 16% .. (12%)
- Ábótavant . . . . . 8% .. (12%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



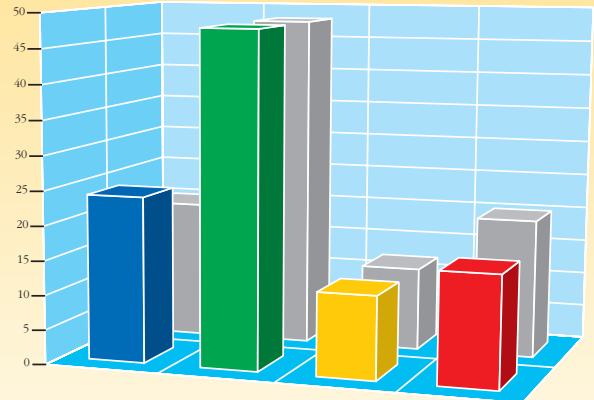
**Nokkur ummæli:**

- Góð almennt, aðeins misjöfn milli einstaklinga.
- Góð, en það eru göt á því.

**Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn ?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Mjög góð . . . . . 24% .. (20%)
- Góð . . . . . 48% .. (48%)
- Þokkaleg . . . . . 12% .. (12%)
- Ábótavant . . . . . 16% .. (20%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



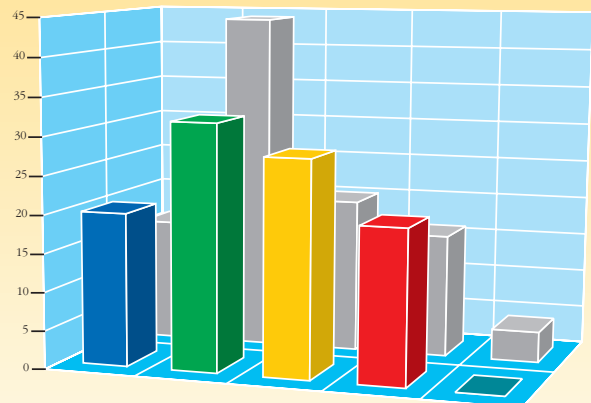
**Nokkur ummæli:**

- Alltof mikið um bölváða vitleysu í útboðsgögnum.
- Ábótavant, ég vil fá meira í tölvutæku formi. Menn eru alltof aftarlega í þessum efnunum, töflur o.s.frv.
- Gott, mjög mismunandi, eru nokkur umdæmi og hvert umdæmi vinnur sér og mjög mismunandi.
- Góð, en misjöfn, stundum ansi ófullnægjandi.
- Góð, en mætti samt vera meira aðgengilegt á netinu, of mikill pappír.
- Góð, furðu gott miðað við það sem maður rekst á annars staðar.
- Góð, nokkurn vegin í lagi þótt alltaf séu einhverjir hnökror.
- Mjög góð, ef Vegagerðin sér um það sjálf.
- Slæm, ennþá á 17. öldinni.
- Til fyrirmyndar.
- Þokkaleg, gæti verið betra, þetta Alverksplagg er alveg skelfilegt plagg, ég veit ekki hver hefur samið það. Mjög erfitt að vinna eftir því, en að öðruleyti í lagi.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

- Mjög ánægð(ur) . 20% . . (16%)
- Ánægð(ur) . . . . . 32% . . (44%)
- Þokkalega . . . . . 28% . . (20%)
- Ábótavant . . . . . 20% . . (16%)
- Veit ekki. . . . . 0% . . (4%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



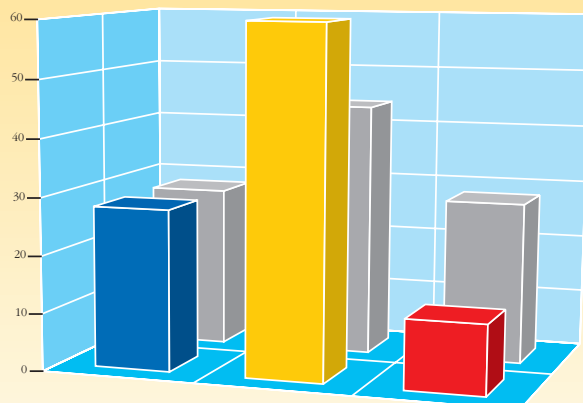
**Nokkur ummæli:**

- Ábótavant, er ekki fylgt eftir.
- Ábótavant, ákvarðanir koma seint og ekki alltaf skriflega eins og ætti að vera.
- Ábótavant, þarf samræmdari kröfur milli umdæma.
- Mjög ánægður, allt slíkt af hinu góða.
- Mjög gott en götótt, afar misjafnt, fer eftir hentugleikum Vegagerðarinnar.
- Mjög slæm, afleit, fer persónulega eftir matsmönnum sem mismuna verktökum eftir því sem þeir vilja hygla eða refsa að eigin geðþótta.
- Mjög ánægður, hefur farið mjög batnandi.
- Ánægður, en misjafnt eftir mönnum.
- Þokkalega ánægður, mjög misjafnt eftir verktökum. Verktakar hafa komist upp með hluti sem manni dytti ekki til hugar að komast upp með.
- Þokkalega ánægður, stundum misræmi á milli verktaka, sumir komast upp með hluti en aðrir þurfa að vanda sig betur, vantar samræmingu.

**Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

<span style="color: blue;">■</span> Fremri . . . . .	28%	.. (28%)
<span style="color: yellow;">■</span> Jafngóð. . . . .	60%	.. (44%)
<span style="color: red;">■</span> Lakari . . . . .	12%	.. (28%)
<span style="color: gray;">■</span> Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)		



**Nokkur ummæli:**

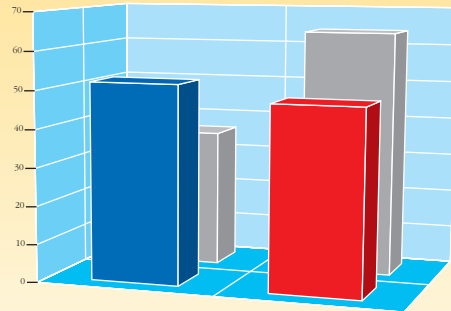
- Betri en margir aðrir.
- Betri og stendur mjög framarlega meðal annarra ríkisfyrirtækja, ég treysti Vegagerðinni.
- Betur að mörgu leyti, miklu verra að eiga við ýmsa aðra, eru reyndari í bransanum.
- Lakari, ekki samkeppnishæfir.



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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

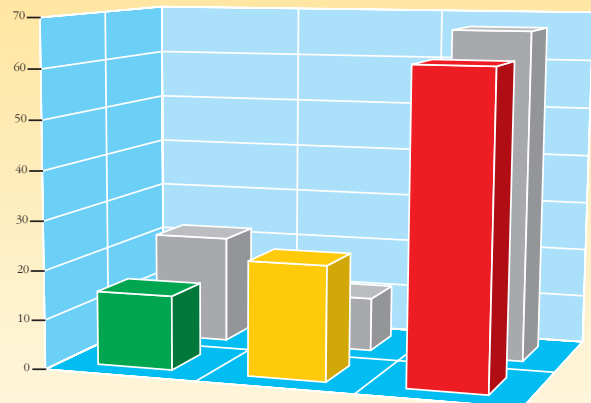
- Já ..... 52% .. (36%)
- Nei ..... 48% .. (64%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



**Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?**

Svör þeirra sem kváðu já við spurningu 5 skiptust þannig:

- Góð ..... 15% .. (22%)
- Þokkaleg ..... 23% .. (11%)
- Ábótavant ..... 62% .. (67%)
- Könnun frá ágúst 2004 (í svigum)



**Nokkur ummæli:**

- Ábótavant, þumbaraleg viðbrögð, en fór svo í ákveðinn farveg.
- Ánægður, en okkur greinir ansi oft á eins og eðlilegt er.
- Ekki ánægður með viðbrögð sem ég hef fengið.

- Ekki góð, menn fara alltaf út í þetta persónulega.
- Lítil viðbrögð.
- Mjög misjöfn, verða jafnvel alveg brjálaðir ef kvartað er yfir starfsmanni, hef verið skammaður fyrir að kvarta.

- Slæm, kvörtunum ekki svarað og seint.
- Þokkaleg, misjöfn, sumt tekið vel í og sumt þvert, í mati hvers eftirlitsmanns.
- Ægilega þunglamaleg viðbrögð, stofnanalegt og staðnað.