



# København Surveyen

Udarbejdet af Borgerrepræsentations Sekretariat

Marts 2019



# Indholdsfortegnelse

<b>INDLEDNING</b> .....	<b>3</b>
HVAD ER EN KØBENHAVNER? .....	3
INDSAMLING OG RESPONDENTER .....	3
DISTRIBUTION.....	3
FORBEHOLD.....	4
<b>OVERORDNEDE POINTER FRA KØBENHAVNERSURVEYEN</b> .....	<b>5</b>
PERSPEKTIVER .....	6
<b>HVEM ER RESPONDENTERNE?</b> .....	<b>8</b>
<b>KØBENHAVNERNES ERFARINGER MED KOMMUNEN</b> .....	<b>14</b>
HVAD HAR FUNGERET GODT/DÅRLIGT I DIALOGEN MED KOMMUNEN? .....	18
<i>Københavnerne positive oplevelser</i> .....	18
<i>Københavnerne negative oplevelser</i> .....	19
<b>HVAD KAN STYRKE DIALOGEN?</b> .....	<b>22</b>
<b>HVAD VIL KØBENHAVNERNE INDDRAGES I?</b> .....	<b>28</b>
<b>INDDRAGELSE I UDVIKLINGSPROJEKTER</b> .....	<b>31</b>
<b>HVORNÅR VIL KØBENHAVNERNE INDDRAGES?</b> .....	<b>41</b>
<b>FORMIDLING AF KØBENHAVNERNES IDÉER</b> .....	<b>42</b>
ALTERNATIVE TILGANGE TIL FORMIDLING AF IDÉER .....	52
<b>HVORDAN ØNSKER KØBENHAVNERNE AT KLAGE?</b> .....	<b>53</b>
<b>PERSPEKTIVER</b> .....	<b>56</b>
ELEKTRONISKE PLATFORME.....	56
<i>Fleksibilitet i online løsninger</i> .....	56
<i>Spørgeskemaundersøgelser som inddragelsesmetode</i> .....	56
<i>Udvikling af app</i> .....	58
<i>Servicetjek af eksisterende portaler</i> .....	59
<i>Anonymitet på nettet</i> .....	60
DET MENNESKELIGE MØDE.....	60
<i>Lokale tilgange</i> .....	61
SKINDEMOKRATI.....	62
EKSPERTINDDRAGELSE.....	63

# Indledning

Københavns Kommune vil gerne blive endnu bedre til dialog og samarbejde med københavnernes. Derfor har Københavns Kommune via en række initiativer undersøgt forskellige københavnernes erfaringer, ønsker og input til dialog og københavnerrinddragelse.

Denne rapport baserer sig på en surveyundersøgelse gennemført af Borgerrepræsentationens Sekretariat i Økonomiforvaltningen for Københavns Kommune primo 2019. Undersøgelsen omhandler dels københavnernes erfaringer med Københavns Kommune og dels københavnernes ønsker og input til dialog og københavnerrinddragelse i fremtiden. Rapportens overordnede pointer kan læses på s. 5-7.

Surveyundersøgelsen tager udgangspunkt i ti overordnede spørgsmål, hvor det i forskellig grad har været muligt for respondenterne at uddybe sin holdning. Spørgeskemaet kan ses i sin fulde længde i Bilag 1. I rapporten inddrages grafer, der viser den statistiske fordeling af respondenternes svar på spørgsmålene. Derudover inddrages der løbende citater fra de kommentarfelter, hvor københavnernes har haft mulighed for at uddybe og begrunde besvarelsen på spørgsmålene. Alle besvarelser og citater er anonyme.

## Hvad er en københavnere?

Når Københavns Kommune arbejder med københavnerrinddragelse, defineres *københavnere*, som en person, der enten bor i København, eller er bruger af byen. I denne undersøgelse er der kun 25 respondenter, der ikke bor i København (svarende til 0 %). Derfor skal undersøgelsen primært ses som et udtryk for holdningen blandt københavnere, der bor i København.

## Indsamling og respondenter

Københavnernes har haft mulighed for at svare på spørgeskemaet i perioden d. 2.-31. januar 2019. I alt har 10.097 respondenter gennemført hele undersøgelsen. Det er udelukkende de gennemførte besvarelser, der danner grundlaget for analysen. De 10.097 respondenter har sammenlagt skrevet 5.565 kommentarer fordelt på undersøgelsens ti åbne kommentarfelter. Alle disse kommentarer er gennemlæst, kategoriserede, og medtaget, hvor det er relevant.

## Distribution

Surveyen er blevet distribueret gennem flere af Københavns Kommunes kanaler. Her har Lokaludvalgene spillet en stor rolle ved at sende spørgeskemaet pr. mail til deres lokale

Borgerpaneler, ligesom undersøgelsen er blevet distribueret via Københavns Kommunes centrale Borgerpanel. Derudover har nogle lokaludvalg distribueret undersøgelsen via Facebook og nyhedsbreve. Linket til spørgeskemaundersøgelsen er også blevet delt på Københavns Kommunes LinkedIn og Facebookside, hvor er brugt finansiering på at booste opslaget, så det er nået ud til flere end Københavns Kommunes knap 80.000 facebookfølgere. Undersøgelsen er også distribueret til en række aktører, som har en position til at videreformidle den til målgrupper, som Københavns Kommune har svært ved at nå på egen hånd. På den måde har Københavns Kommune forsøgt at nå ud via interesseorganisationer, foreninger og uddannelsesinstitutioner. Hvorvidt disse har videreformidlet til deres målgrupper, er uvist.

## **Forbehold**

Undersøgelsen er baseret på frivillige besvarelser, og er udelukkende distribueret elektronisk jf. ovenstående. Det er dermed kun borgere, der er i stand til at bruge computer og internet, der har svaret på undersøgelsen. Der vil muligvis være københavnere, der ikke har internetadgang eller it-kompetencer, der kunne have nogle andre perspektiver på borgerinddragelse end de indhentede. Københavns Kommune har af ressourcemæssige årsager ikke prioriteret at foretage yderligere opsøgende arbejde for at rekruttere respondenter, eksempelvis på plejehjem, uddannelsesinstitutioner, sociale væresteder mm.

Undersøgelsen er således ikke repræsentativ, hverken for københavnere eller for danskerne, og kan således ikke drage konklusioner, der gælder for alle byens borgere. Undersøgelsen kan i stedet bruges til at give nuanceret viden om, hvordan borgere, der dels har haft adgang til undersøgelsen, og dels har prioriteret at svare på den, ser på borgerinddragelse i København. Undersøgelsens konklusioner kan derudover indeholde bias mod, at borgerne, der har svaret på undersøgelsen, givetvis i forvejen har haft en form for interesse i at blive inddraget i Københavns Kommunes arbejde. Dette kommer til udtryk enten ved at de aktivt er en del af et Borgerpanel og/eller ved at de aktivt har svaret på spørgeskemaet. På trods af den manglende repræsentativitet kan undersøgelsen bidrage med viden og input, der er relevant i forhold til Københavns Kommunes fremtidige arbejde med borgerinddragelse.

# Overordnede pointer fra KøbenhavnerSurveyen

I undersøgelsens konklusioner, tages der højde for, at undersøgelsen ikke er statistisk repræsentativ for københavnere. Den generede viden, der er baseret på svar fra mere end 10.000 københavnere, giver dog et omfattende billede af københavnere (der har svaret på undersøgelsen)s ønsker og tanker om borgerinddragelse. Derfor er pointerne fra rapporten centrale i Københavns Kommunes videre arbejde med københavnerrinddragelse. De overordnede pointer fra københavnernes erfaringer, ønsker og input til københavnerrinddragelse i fremtiden, lyder som følger:

- I dag er københavnere primært i dialog med Københavns Kommune via sociale medier. Det er dog ikke her, de ønsker at blive inddraget i konkrete udviklingssager.
- Københavnerne negative erfaringer med Københavns Kommune består primært i oplevelsen af lang ekspeditionstid, bureaukrati, kontaktformularer frem for mennesker, manglende/useriøs tilbagemelding.
- Københavns Kommune skal være bedre til at kommunikere over for københavnere, hvor de skal henvende sig i forbindelse med en konkret sag, samt give dem et samlet overblik over igangværende initiativer, evt. opdelt i områder og interesser.
- Det skal være lettere for københavnere at komme med idéer og forslag til Københavns Kommune. Dette kan evt. ske via crowdsourcing eller digitale platforme, hvor der kan udvikles og stemmes om idéer.
- Københavns Kommune skal være mere opsøgende og inddrage københavnere *on location*, når de bruger de faciliteter inddragelsen omhandler. Dette skal gerne ske på forskellige tidspunkter af døgnet, afhængigt af casen.
- Københavnerne er mest interesserede i at blive inddraget i emner, der vedrører dem personligt. Der er dog generelt stor interesse for at blive inddraget i Københavns Kommunes arbejde. Således ønsker 55 % at blive inddraget i overordnede problematikker; 67 % ønsker at blive inddraget i bydelsbeslutninger; og hele 76 % ønsker at blive inddraget lokale forhold, herunder forhold vedr. veje, daginstitution, bibliotek, etc.

- Københavnerne i surveyen vil gerne inddrages i udviklingsprojekter. Størst tilslutning (79 %) er der ønsker inddragelse tidligt i processen og herefter (58 %) til inddragelse løbende via digitale metoder.
- Der er størst interesse for at blive inddraget via online løsninger, samt mail/e-Boks. Dette gælder både for udviklingsprojekter og når københavnerne har en idé, de ønsker at formidle til Københavns Kommune.
- Ca. en tredjedel er interesserede i inddragelse via medarbejdere og politikere
  - Denne skal gerne ske *on location* og på borgernes præmisser.
  - Idéer vil københavnerne helst udvikle med medarbejdere, der påvirkes af dem.
- Det er vigtigt for københavnerne at idéer tages seriøst, at der lyttes til dem, og at de kan føre til reel forandring, eller at der gives en begrundet forklaring på hvorfor idéen ikke tages videre. Der er generelt lav tillid til Københavns Kommune på dette område.
- Københavnerne ønsker flere forskellige klageindgange, da forskellige typer af klager skal behandles på forskellige måder.

## Perspektiver

- Undersøgelsen identificerer to typer af københavnerengagement, som Københavns Kommune skal kunne rumme:
  - Langvarigt, personligt, forpligtende (primært klassiske analoge metoder)
  - Kortvarigt, digitalt, uforpligtende (primært nye digitale metoder)
  - Københavns Kommune skal være tydelig omkring hvad mulighederne er/hvad det kræver, og hvor man skal henvende sig.

### Perspektiver på klassiske analoge metoder

- Taler mest til ældre.
- Godt til at tage ejerskab og arbejde grundigt med eks. en idé
- Skaber forankring i lokalområdet.
- Virker utilgængeligt og udemokratisk for "det travle stille flertal".
- Dem der har tid og råber højest får indflydelse.
- Problematisk at lokaludvalg har en udemokratisk valgproces.

## **Perspektiver på nyere digitale metoder**

- Taler til de unge og travle.
- Uforpligtende og fleksible.
- Demokratisk (hvis inddragelse sker via en åben platform – ikke sociale medier).
- Kan virke fremmedgørende (upersonligt og kræver IT-kundskaber).
- Kræver udvikling af løsninger hvor man kan være anonym udadtil (Københavns Kommune må gerne kende københavnernes identitet).
- Kræver servicetjek af eksisterende portaler.
- Udvikling af nye platforme – evt. med mulighed for kvalificering af idéer.

## **Andre perspektiver**

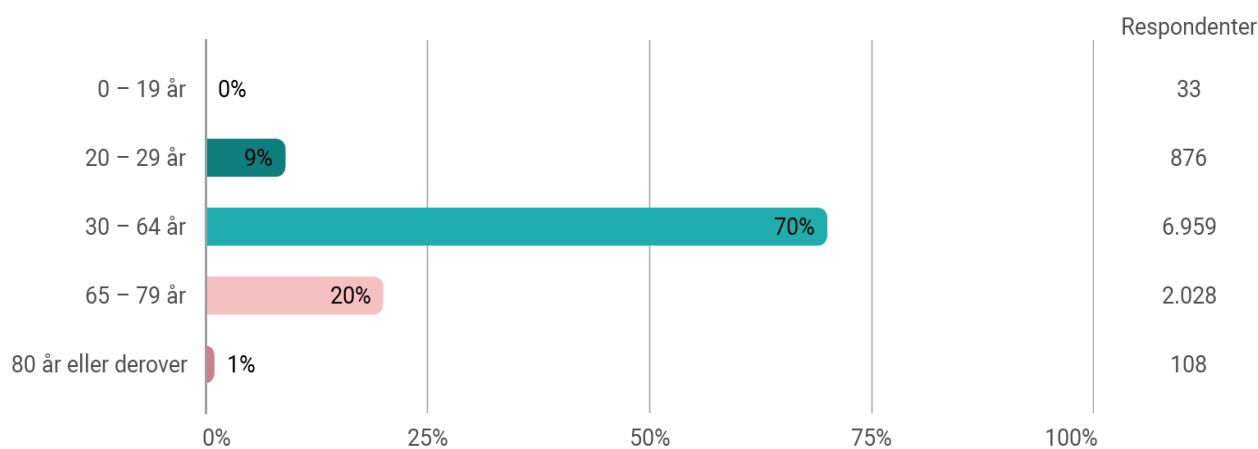
- Københavnerinddragelse er kun en god idé, når københavnernes reelt har mulighed for at få indflydelse, og københavnernes får feedback på deres input.
- Københavns Kommune skal også huske at anvende de eksperter/ansatte, der ved noget om området. Københavns Kommune skal ikke overlade (alle/vigtige) beslutninger til københavnere, der ikke har dybdegående viden på feltet.

# Hvem er respondenterne?

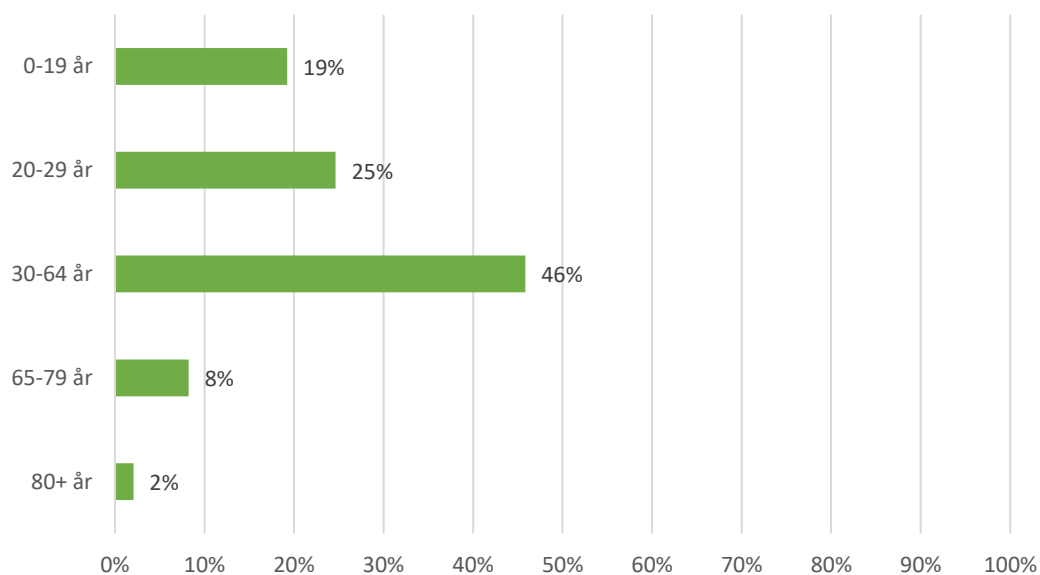
I dette afsnit præsenteres en række demografiske data, der beskriver de 10.097 respondenter, som har gennemført spørgeskemaet. I afsnittet kommenteres der løbende på den demografiske repræsentativitet.

Først undersøges respondenternes alder sammenlignet med københavnernes faktiske alder:

Figur 1: Hvad er din alder?



Figur 2: Københavnerens faktiske alder pr. 1.1.2019



Af figur 1 fremgår det, at aldersfordelingen blandt respondenterne i surveyen ligger således, at kun 33 respondenter (svarende til 0 %) er mellem 0 og 19 år. Sammenholdes det med tallet fra



figur 2 (19 %), er det tydeligt, at denne gruppe er markant underrepræsenteret. Dette skyldes formentlig at størstedelen af gruppen er børn, og at Københavns Kommune ikke har gjort en særlig indsats for at rekruttere denne gruppe til at besvare undersøgelsen. De unge københavnere mellem 20 og 29 år er også markant underrepræsenterede i undersøgelsen, hvor gruppen kun udgør 9 % af respondenterne mod de 25 % af københavnere, som gruppen faktisk repræsenterer. Fordi surveyundersøgelsen har modtaget over 10.000 gennemførte besvarelser, tæller respondenterne i gruppen mellem 20 og 29 år dog stadig knap 900 personer, hvorfor det er muligt for rapporten at give et kvalificeret bud på målgruppens præferencer på baggrund af besvarelserne.

Den største gruppe af respondenter i undersøgelsen er de 30 til 64-årige, der udgør 70 %. Det er en markant overrepræsentation sammenlignet med de 46 %, som gruppen faktisk udgør blandt københavnere. Den store andel kan tolkes som, at netop denne gruppe er særligt aktiv i forhold til at svare på spørgeskemaundersøgelser og deltage i lokale borgerpaneler. Det kan virke voldsomt, at 70 % af respondenterne (og 46 % af københavnere) ligger i én kategori. Her er det dog værd at bemærke, at alderskategorierne ikke er opdelt med lige mange antal år i hver kategori, og at pågældende kategori strækker sig over 34 år (30-64 år).

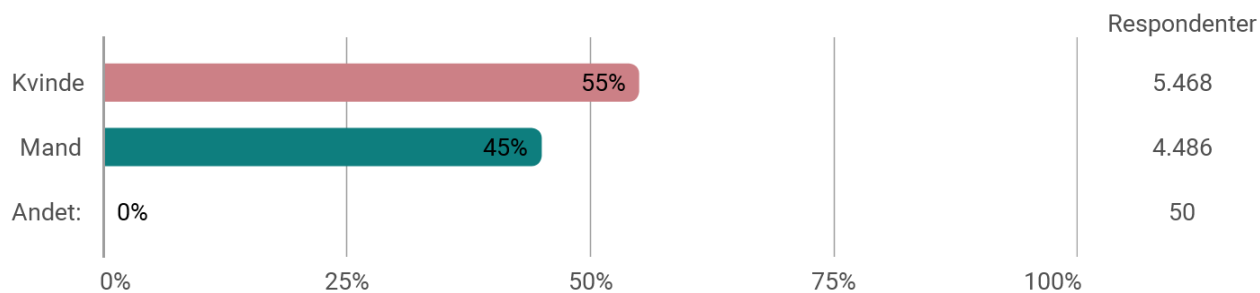
De ældre er også markant overrepræsenterede i undersøgelsen, hvor 21 % er 65 år eller derover. Det er mere end dobbelt så meget som den faktiske andel, grupperne udgør (10 %).

Generelt afspejler respondenternes aldersfordeling altså ikke den faktiske befolknings-sammensætning i København, hvilket undersøgelsen naturligvis tager højde for i resultaterne. For at imødekomme eventuelle skævvridninger i resultaterne i forhold til alder, er samtlige spørgsmål undersøgt for variationer på tværs af alder. For overskuelighedens skyld er der taget udgangspunkt i tre aldersgrupper, defineret som:

<b>Kategori</b>	<b>Procentfordeling</b>	<b>Antal respondenter</b>
29 år og derunder	9 %	909 respondenter
30-64 år	70 %	6.959 respondenter
65 år og derover	21 %	2.136 respondenter

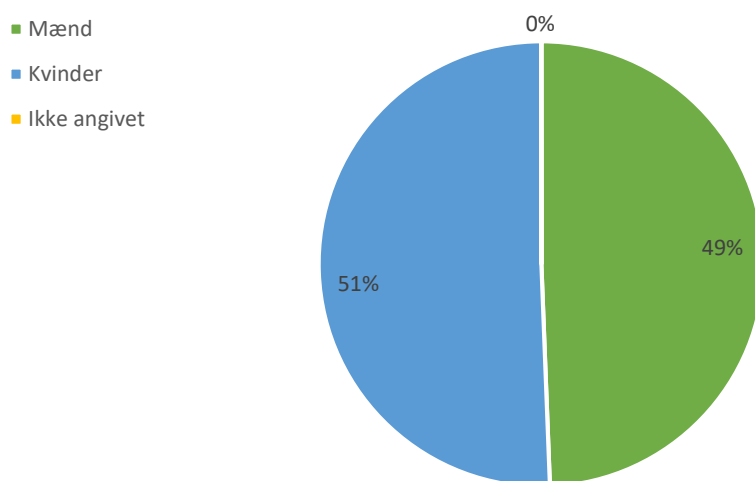
I de tilfælde, hvor der er fundet variation på tværs af alder, er der medtaget en graf, der viser denne.

Figur 3: Hvad er dit køn?



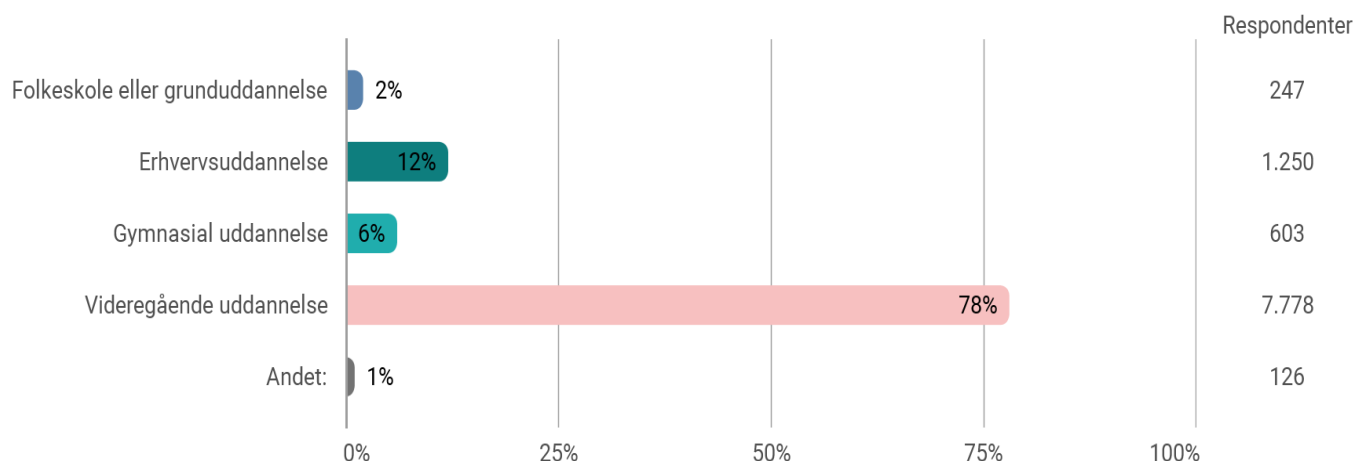
Undersøgelsen har en relativt ligelig fordeling af køn, hvor kvinder dog er en anelse overrepræsenterede sammenlignet med den reelle befolkningssammensætning i Københavns Kommune.

Figur 4: Kønsfordeling i København pr. 1.1.2019



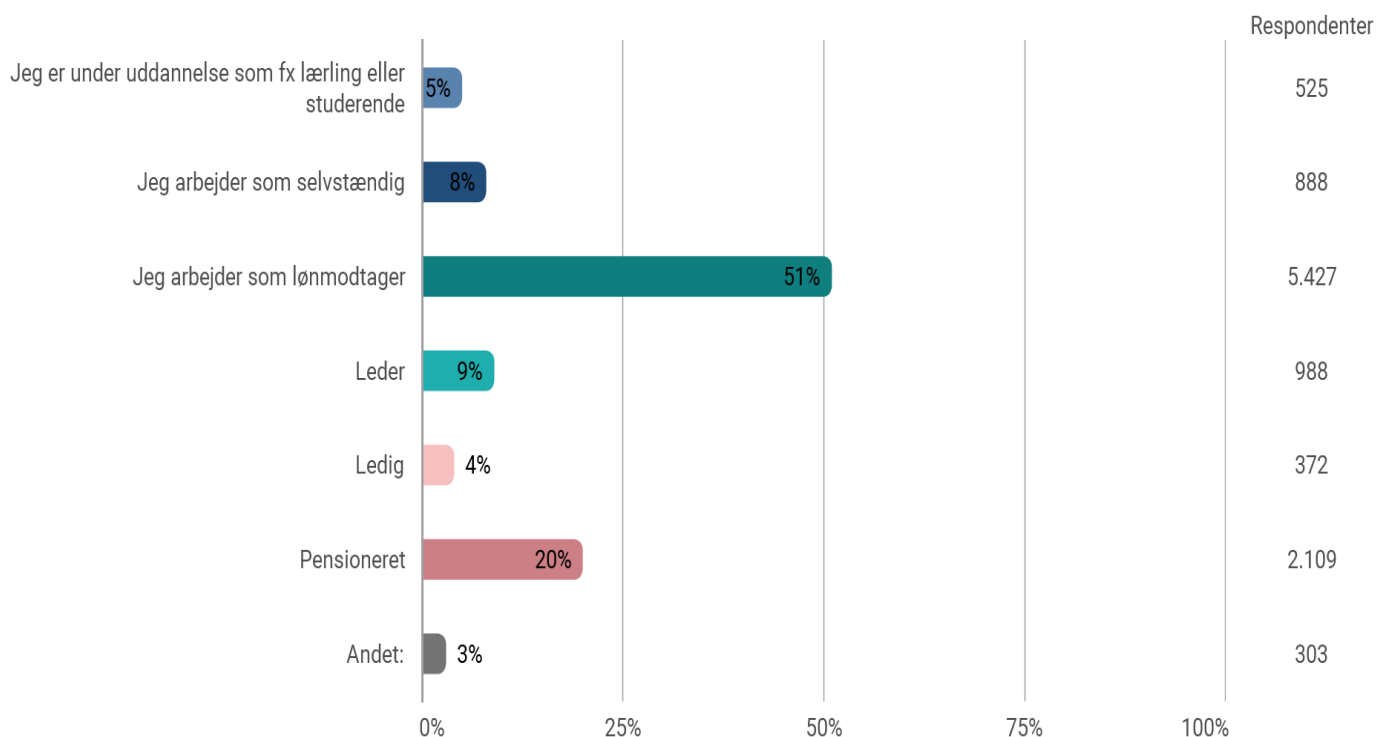
50 personer, svarende til 0 %, har i undersøgelsen valgt ikke at definere deres køn ud fra den klassiske binære kønsopdeling. Ingen af disse har benyttet muligheden for at angive, hvordan de definerer deres køn. I rapporten differentieres der ikke på køn, da variationen i svarene mellem køn er af en uvæsentlig størrelsesorden.

Figur 5: Hvad er din seneste afsluttede uddannelse?



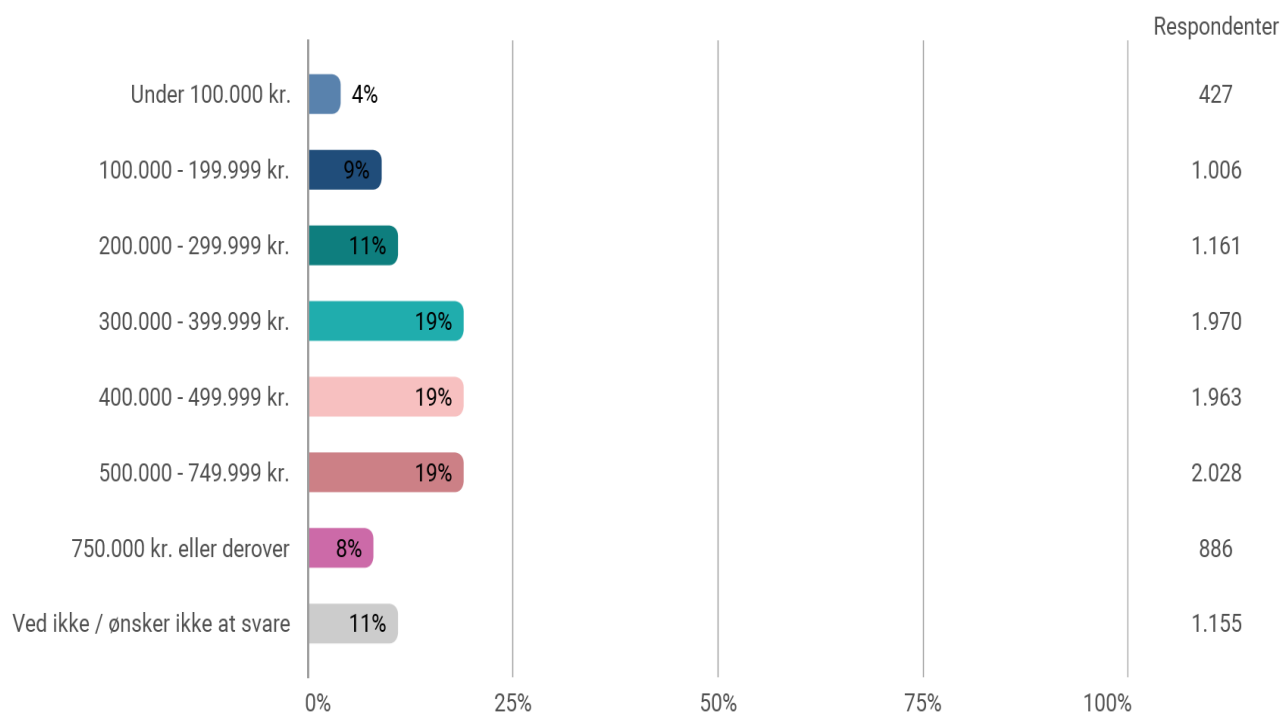
Respondenterne i undersøgelsen er generelt uddannede. Langt størstedelen (78 %) angiver, at de har en videregående uddannelse, mens 12 % har en erhvervsuddannelse. Her skal dog bemærkes, at 'videregående uddannelse' dækker over alle former for uddannelse, der bygger ovenpå en gymnasial uddannelse – både korte, mellemlange og lange.

Figur 6: Angiv den beskæftigelse, som passer bedst på dig



Over halvdelen af respondenterne i undersøgelsen (51 %) arbejder som lønmodtagere, mens 8 % er selvstændige og 9 % har en lederstilling. Den største gruppe efter lønmodtagerne er pensionister (20 %). Meget få af undersøgelsens respondenter (5 %) er under uddannelse. Det er en markant underrepræsentation i forhold til de 14 % af københavnere, der er studerende<sup>1</sup>.

Figur 7: Hvad er din årlige indkomst før skat?



Respondenterne i undersøgelsen ligger meget spredt, når det kommer til indkomst. Indkomstgrupperne 300.000-399.999 kr., 400.000-499.99 kr. og 500.000-749.999 kr. er alle repræsenteret ved 19 %. 8 % tjener 750.000 eller derover, mens sammenlagt 13 % tjener under 200.000 kr., og 11 % tjener 200.000-299.999 kr.

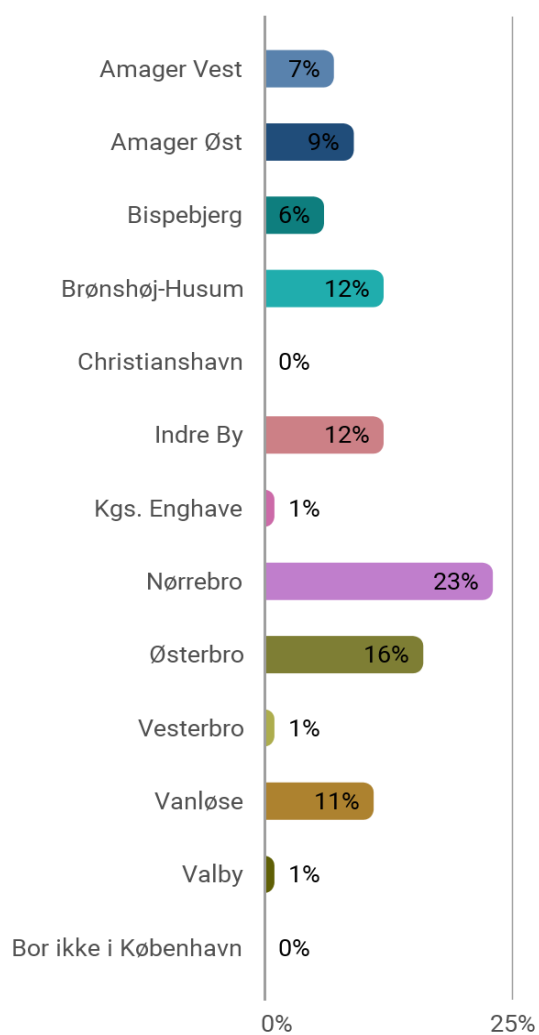
I undersøgelsen har vi differentieret samtlige spørgsmål på indkomstgrupperne:

<sup>1</sup> <http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1680>

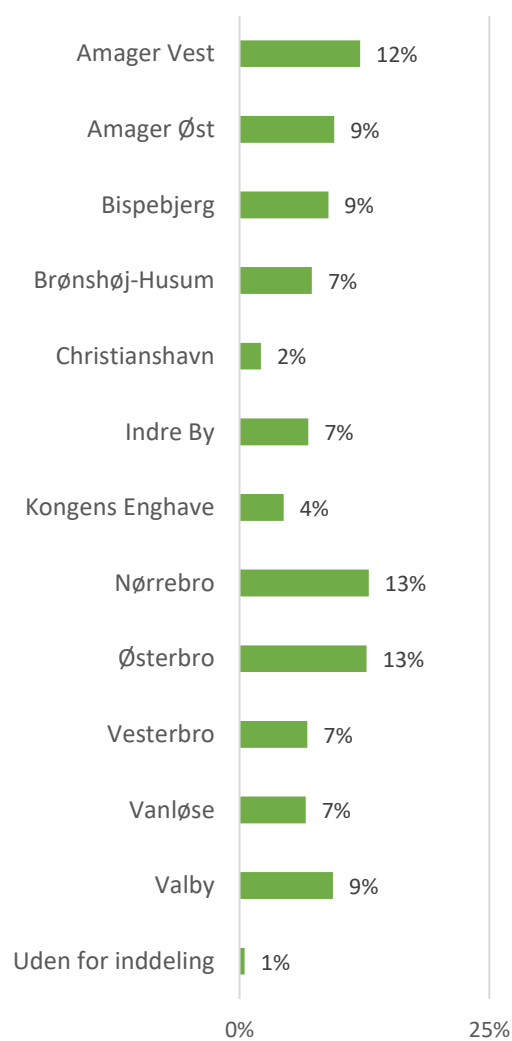
Kategori	Procentfordeling	Antal respondenter
Op til 299.999 kr.	24 %	2.594 respondenter
300.000-499.999 kr.	38 %	3.933 respondenter
500.000 kr. og derover	27 %	2.914 respondenter

I ingen af tilfældene har der været en betydningsfuld variation på tværs af indkomst. Derfor har vi ikke medtaget graferne i rapporten.

Figur 8: Hvilken bydel bor du i?



Figur 9: Faktisk fordeling af københavnere på bydele pr. 1.1.2019



Figur 8 viser, at flest af undersøgelsens respondenter bor på Nørrebro (23 %). Det er højt sammenlignet med, at kun 13 % af Københavns 623.512 borgere<sup>2</sup> bor på Nørrebro, jf. figur 9. At borgerne på Nørrebro i sådan en grad er overrepræsenterede i undersøgelsen, kan indikere, at de er særligt engagerede, når det kommer til at svare på spørgeskemaundersøgelser og deltage i lokaludvalgets borgerpanel. Næstflest af undersøgelsens respondenter (16%) bor Østerbro. Østerbro er dermed en anelse overrepræsenteret, sammenlignet med de 13 % af københavnere, der rent faktisk bor på Østerbro. Det samme gør sig gældende for Brønshøj-Husum og Indre By, der begge har 12 % af undersøgelsens respondenter, mens de i virkeligheden begge huser hver 7 % af københavnere.

Færrest af undersøgelsens respondenter bor på Christianshavn, Kgs. Enghave, Vesterbro og Valby (max 120 respondenter / 1 %). Disse bydele er væsentligt underrepræsenterede i forhold til hvor mange københavnere, der rent faktisk bor de pågældende steder. Eksempelvis bor 9 % af københavnere i Valby, mens kun 1 % af respondenterne i undersøgelsen bor der.

Det er interessant, at netop de områder, der er underrepræsenterede og har færrest respondenter boende (Christianshavn, Kgs. Enghave, Vesterbro og Valby), også er de områder i København, der enten ikke har et lokalt borgerpanel, eller har valgt ikke at sende surveyundersøgelsen ud via deres lokale borgerpanel. Det indikerer, at betydningen af at have et aktivt lokalt borgerpanel er central, når det kommer til at inddrage københavnere via spørgeskemaundersøgelser.

## **Københavnernes erfaringer med kommunen**

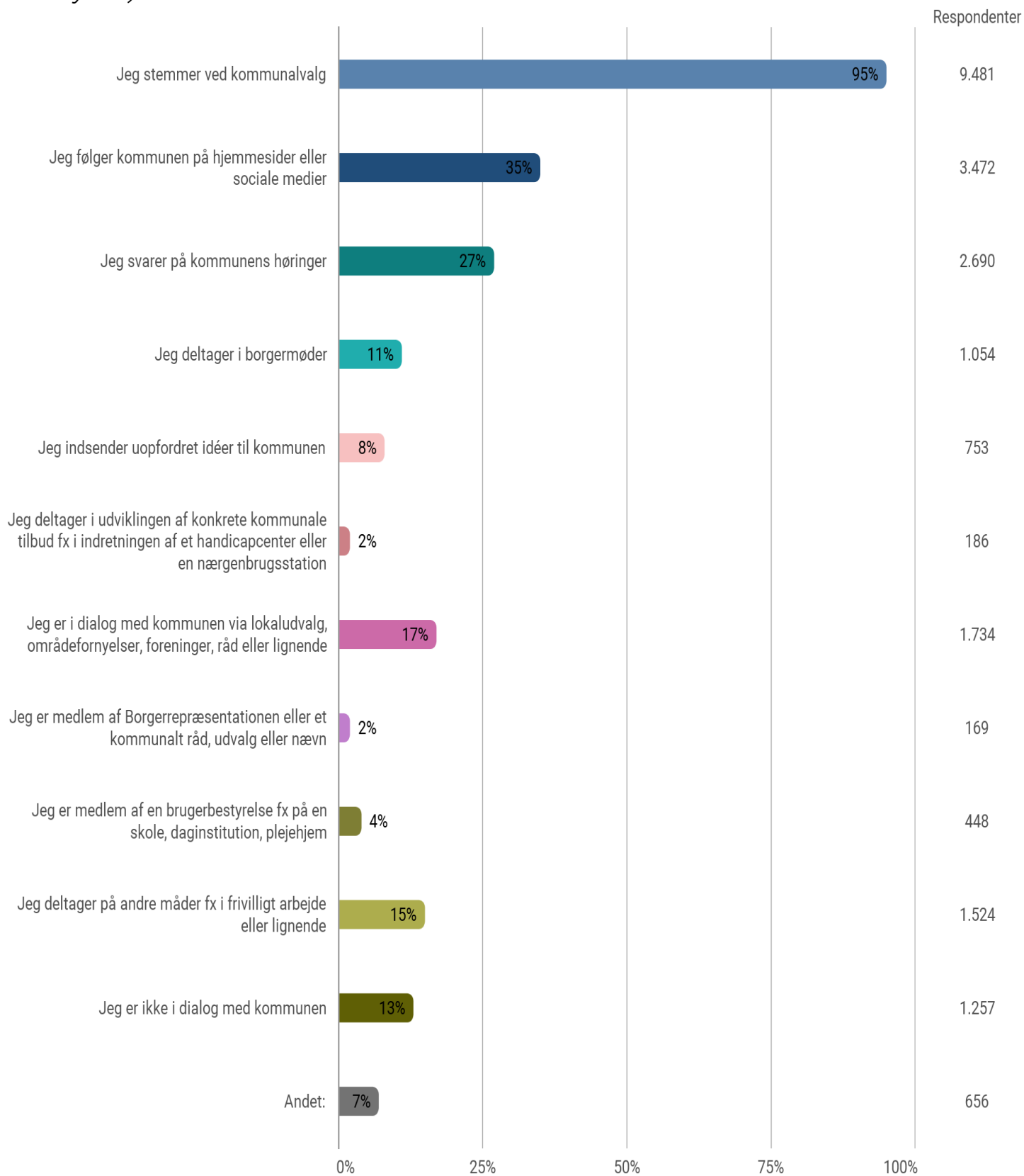
Dette afsnit præsenterer, hvordan københavnere har været i dialog med Københavns Kommune, og hvilke oplevelser og erfaringer, københavnere har fra dialogen med kommunen. Afsnittet tager altså udgangspunkt i konkrete og eksisterende erfaringer.

Figuren på næste side viser, hvordan københavnere hidtil har været i dialog med Københavns Kommune. Det har været muligt at markere flere svar på spørgsmålet. Det betyder, at hver sølje skal aflæses for sig, og kan gå helt op til 100 %.

---

<sup>2</sup> Pr. 1.1.2019

Figur 10: Hvordan har du været i dialog med Københavns Kommune? (sæt gerne flere krydser)



Af figur 10 fremgår det, at langt størstedelen af respondenterne i undersøgelsen (95%) er i dialog med Københavns Kommune, når de stemmer ved kommunalvalg. Det er en stor andel sammenlignet med stemmeprocenten til Kommunalvalget d. 21. november 2017, hvor 61,9 % af de stemmeberettigede Københavnerne afgav deres stemme<sup>3</sup>. Det viser, at de københavnere, der har svaret på denne undersøgelse, i højere grad er aktive og interesserede i kommunalpolitik end den gennemsnitlige københavnere.

Det sted, hvor flest københavnere er i kontakt med Københavns Kommune (udover når de stemmer til kommunalvalg) er, når de følger kommunen på hjemmesider eller sociale medier, hvilket 35% af respondenterne gør.

Færre har været i dialog med Københavns Kommune via de mere traditionelle metoder til borgerinddragelse. Således er det kun 11 % af respondenterne, der deltager i borgermøder, mens godt en fjerdedel (27 %), at de svarer på kommunens høringer. I besvarelserne fra det åbne kommentarfelt fremgår det dog, at ikke alle er klar over, hvordan man svarer på Københavns Kommunes høringer. Kommentarer fra de åbne besvarelser viser desuden, at 124 personer har udspecificeret, at de er i dialog med Københavns Kommune via et Borgerpanel eller ved at svare på spørgeskemaundersøgelser.

Figuren viser også, at 169 personer ud af de 10.097, der har svaret på undersøgelsen, er medlem af Borgerrepræsentationen, kommunale udvalg, råd eller lignende. Fem personer har yderligere kommenteret i de åbne svarfelter at de er medlemmer af Lokaludvalg. Derudover har 55 personer kommenteret, at de er ansat i Københavns Kommune. Det svarer sammenlagt til at 2,3 % af respondenterne i undersøgelsen har en relation til kommunen, der går ud over det at være københavnere. De resterende 97,7 % af respondenterne er københavnere uden en særlig relation til kommunen. Derfor kan det med rette antages, at denne undersøgelse er et udtryk for københavnernes erfaringer, meninger og idéer.

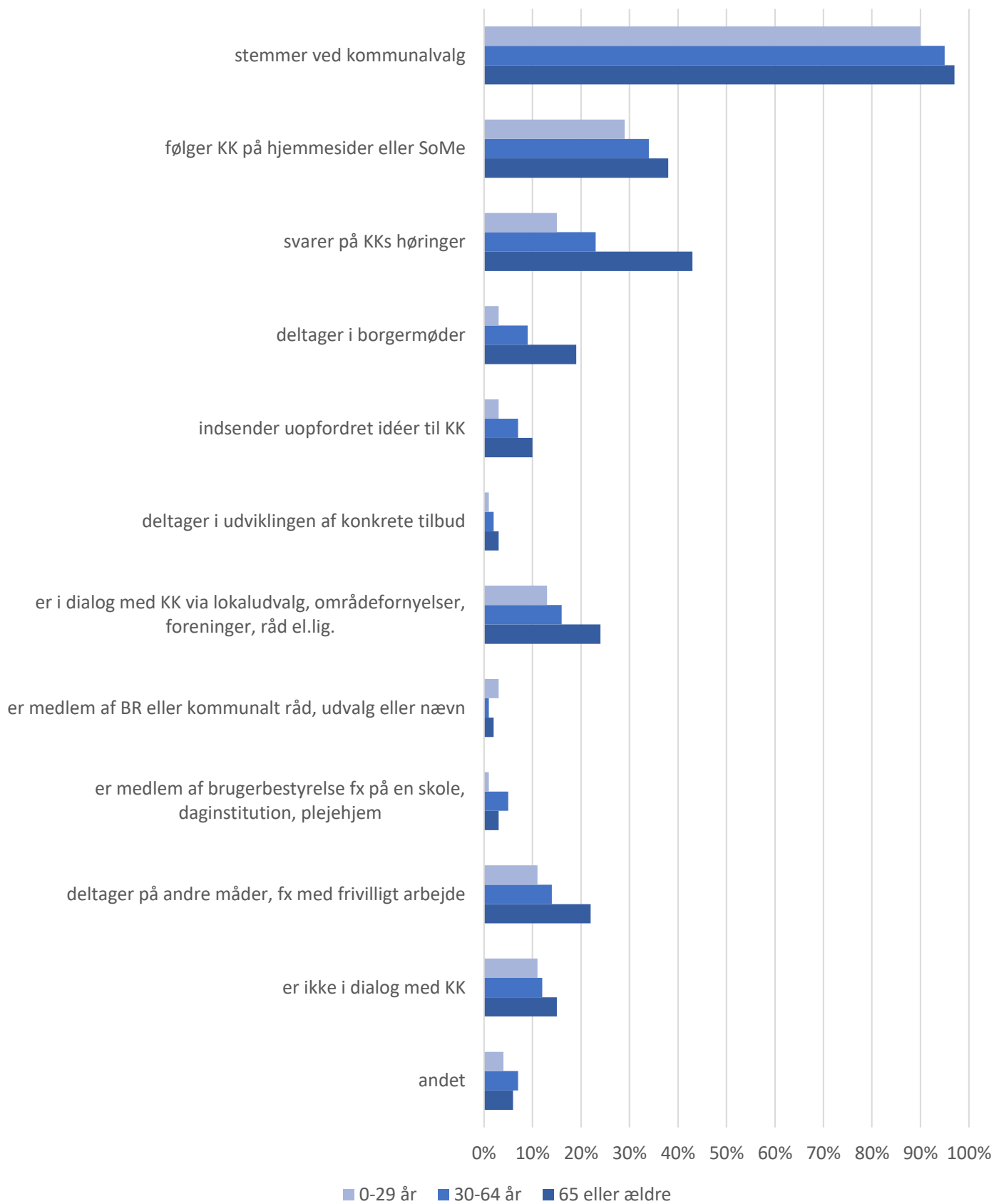
Når spørgsmålet differentieres på alder, viser det sig, at der er forskel på, hvordan københavnere har været i dialog med Københavns Kommune gennem de eksisterende kanaler:

---

<sup>3</sup> <https://www.kmdvalg.dk/kv/2017/k84982101.htm>



Figur 10a: Hvordan har du været i dialog med KK? – Fordelt på alder



Figur 10a viser, at respondenterne over 65 år er de mest aktive på stort set alle punkter. De er særligt overrepræsenterede, når det kommer til at svare på Københavns Kommunes høringer, deltage i borgermøder, være i dialog gennem lokaludvalg, områdefornyelser, foreninger, råd eller lignende, samt deltagelse i frivilligt arbejde. Overrepræsentationen af seniorer kan indikere, at den måde, Københavns Kommune i dag inddrager sine borgere, taler mere til den ældre befolkning end til de yngre. Det er interessant, når man tager højde for, at København er en kommune, hvor næsten halvdelen (44 %) af indbyggerne er under 30 år, og en fjerdedel er mellem 20 og 29 år.

## **Hvad har fungeret godt/dårligt i dialogen med kommunen?**

På spørgsmålet om, hvad der har fungeret godt eller dårligt i dialogen eller samarbejdet med Københavns Kommune, har 2.988 respondenter afgivet et skriftligt svar. Svarene kommer vidt omkring, og de beskrives i hovedtræk i nedenstående.

### **Københavnernes positive oplevelser**

Helt overordnet er der mange respondenter (ca. 1.000) som anfører, at de har haft et fint samarbejde med kommunen, og en god dialog med kommunens medarbejdere. Andre anfører i samme ånd, at det har fungeret godt at have den samme embedsmand igennem hele dialog- eller samarbejdsprocessen. De føler sig hørt og / eller har fået et hurtigt svar:

*"Der er blevet lyttet til mine ideer og enten er de blevet indarbejdet i løsningen, eller også har jeg fået en god begrundelse for hvorfor ikke."*

*"Super service fra kompetence personer, både telefonisk og via e-Boks."*

En respondent fremhæver særligt en positiv oplevelse omkring personlig kommunikation:

*"I forbindelse med istandsættelse af privat vej inviterede kommunen til informationsmøde for de involverede grundejerforeninger – det fungerede godt fremfor udelukkende at kommunikere via brev/mail."*

En anden er positiv over kontakten med politikere:

*“Det er lykkedes flere gange at komme i kontakt med politikere, som har taget vores sag alvorligt og lyttet til os – men det har krævet rigtig mange kræfter og at man ved, hvor man skal henvende sig.”*

Selvom respondenterne her er positive over processen, bemærker vedkommende, at det har været en forudsætning for den gode kommunikation, at man har vidst hvor man skulle henvende sig.

### **Københavnerens negative oplevelser**

Et tilsvarende antal respondenter (ca. 1.000) anfører et knapt så positivt indtryk af Københavns Kommune. Gennemgående temaer er oplevelsen af en lang ekspeditionstid, at kommunen er bureaukratisk, og at man ikke får tilbagemeldinger på sin henvendelse. Dette fremgår blandt andet i følgende kommentarer fra københavnerne:

*“Når man skriver til den konkrete afdeling via hjemmesiden, får man aldrig svar!”*

*“Kommunen er åben for at modtage forslag, men deres videre færd er uklar.”*

Det er også et gennemgående tema, at københavnerne føler sig mødt af kontaktformularer fremfor mennesker. Eksempelvis skriver en københavner:

*“Man bliver træt, når man får et svar, der mere end antyder, at man har fokuseret på enkelte overordnede retningslinjer fremfor at udøve egentlig sagsbehandling med udgangspunkt i den konkrete situation.”*

Mens en anden skriver:

*“Reparation af vej: Det er dårligt, at kommunen ikke tager sig tid til at komme ud og fysisk besigtige forholdene. De vil hellere skrive en masse emails end at besøge området og have direkte dialog med beboere. Jeg søger mere fysisk tilstedeværelse ved dialog om området og færre emails.”*

Der er generelt mange, som beskriver utilfredshed med konkrete byggesager eller andre sager i Teknik- og Miljøforvaltningen generelt. Men også respondenter, som modtager overførsels-

indkomster på social- og beskæftigelsesområdet, ytrer utilfredshed med det kommunale system:

*"Borgerinddragelsen har brug for at være en længere, mere personlig proces, hvor der bliver gået i dybden med årsager og behov i stedet for at koncentrere sig om kortsigtede ønsker og holdninger."*

Et stort antal respondenter (ca. 400) beskriver, at de har erfaring med, at kommunen enten ikke svarer tilbage på deres henvendelse; at Københavns Kommune ikke forstår deres henvendelse; at de har modtaget et svar, som de ikke kan bruge; eller at der ikke bliver fulgt op med handling på de svar, kommunen giver. Følgende eksempler fra københavnere:

*"Gjorde indsigelse mod lokalplanændringsforslag, men fik aldrig svar på, hvad der videre skete i sagen."*

*"Det er irriterende ofte at få at vide, at der ikke er ressourcer, når man foreslår at gøre tingene anderledes."*

En københavnere har et forslag, der kan løse den problemstilling:

*"En platform hvor det er muligt at se om og i hvilket omfang der er blevet taget stilling til de indspark borgeren (jeg) er kommet med. Jeg står ofte tilbage med en oplevelse af at være uklar over om min tilkendegivelse er blevet brugt, læst og hvad konsekvenserne/konteksten for mine tilbagemeldinger er."*

En københavnere valgte at gå til pressen med en problemstilling, som vedkommende først havde henvendt sig til Københavns Kommune med, men uden at få svar. Det førte til handling:

*"Busserne kørte over for rødt, når de skulle dreje. Jeg henvendte mig til Teknik- og Miljøforvaltningen og gjorde opmærksom på problemet. Her blev jeg mødt med, at de ikke kunne gøre noget ved problemet. Det endte med at jeg optog en video med de farlige situationer, hvor busserne kørte over for rødt og sendte det til en avis, som skrev en artikel om det. Så fik kommunen ellers travlt med at vaske hænder og optegne en cykelsti, så biler og cyklister var adskilt ved krydset."*

Den manglende tilbagemelding fra Københavns Kommune opleves som et udtryk for, at kommunen ikke er interesseret i reelt at handle på københavnernes input. Som en respondent forklarer:

*"Jeg ville ønske, at kommunen lige ud havde sagt, at 'det gider vi ikke gøre noget ved', og 'det må I leve med', i stedet for den manglende handling og henholdende snak, jeg var udsat for."*

Citatet er et udtryk for, hvordan borgere bliver frustrerede, føler sig ligegyldige, og at deres kræfter er spildt, når Københavns Kommune ikke melder tilbage på deres input.

Der er også en del respondenter (ca. 250) som oplever, at høringer og borgerinddragelse er skinprocesser uden reel borgerindflydelse, hvor beslutningerne er truffet på forhånd, eller hvor der ikke bliver lyttet til borgernes input. I samme kategori er der respondenter som svarer, at der generelt mangler borgerinddragelse i kommunens beslutninger. Således følgende erfaringer fra forskellige københavnere:

*"Følte at man blev hørt, men alligevel druknede det, da det virkede som om beslutningerne var taget på forhånd."*

*"Kommunen har sin egen dagsorden, og det med medindflydelse er et blændværk, der slet ikke findes."*

*"Stramme økonomiske rammer udfordrer muligheden for reel indflydelse."*

Der er også kommentarer, der fokuserer på, hvordan samarbejdet mellem Lokaludvalgene og Rådhuset ikke fungerer optimalt, hvilket er problematisk:

*"Rådhuset lytter ikke til lokaludvalgenes indstillinger om byudviklingen i deres område. Så setup'et om nærdemokrati har fået en del ridser i lakken."*

Et relativt højt antal respondenter (ca. 176) oplever, at det er svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig i kommunen. Mange savner én enkelt indgang, eller at der i højere grad er mulighed for at få mailadresser eller telefonnumre på medarbejdere, så man kan kontakte dem direkte. Det angives af flere respondenter, at de oplever at medarbejderne, som tager telefonerne på kommunens hovednummer (33 66 33 66), ofte stiller borgere rundt i blinde,

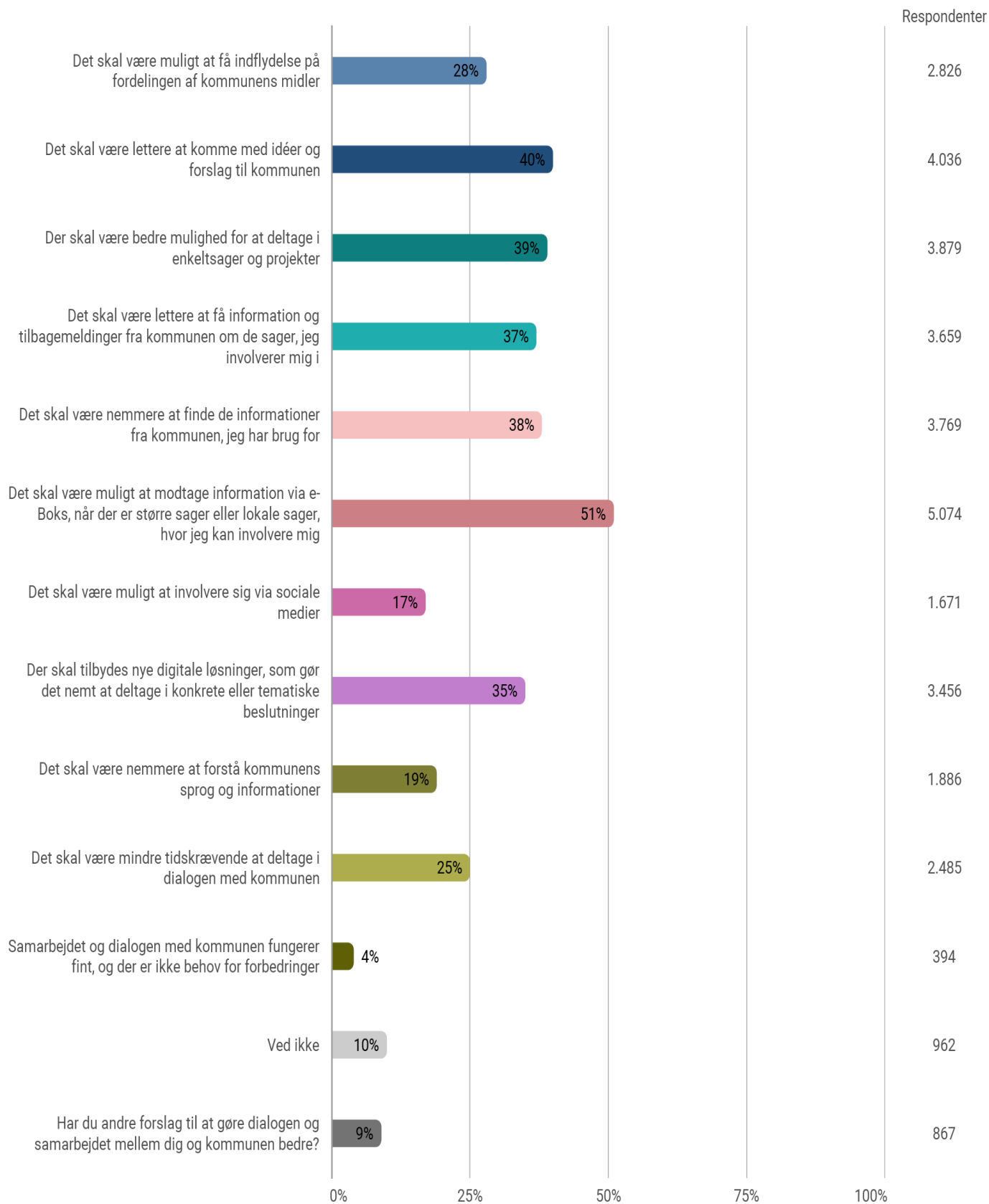
og at borgerne derfor bliver viderestillet adskillige gange. Et mindre antal respondenter (ca. 32) oplever også, at medarbejdere i kommunen mangler faglighed, og at der kan komme forskellige meldinger om en sag / område, alt efter hvilken medarbejder, man har kontakt med. Eksempelvis:

*“Kvaliteten af sagsbehandlingen og den enkelte sagsbehandlers evne til at være imødekommende og løsningsorienteret er meget svingende.”*

## **Hvad kan styrke dialogen?**

Dette afsnit præsenterer københavnernes input til, hvad der kan styrke dialogen mellem københavnere og Københavns Kommune. Afsnittet indeholder en graf over besvarelserne på spørgsmålet *“Hvad kan styrke dialogen og samarbejdet mellem dig og kommunen?”*, hvor respondenterne har haft mulighed for at sætte X ved flere prædefinerede kategorier. Alle søjlerne skal således aflæses hver for sig, og kan alle gå op til 100 %. Derudover har respondenterne haft mulighed for at komme med uddybende kommentarer og andre forslag til hvad der kan styrke dialogen. Disse inddrages hvor det er relevant.

Figur 11: Hvad kan styrke dialogen og samarbejdet mellem dig og kommunen? (sæt gerne flere krydser)



Figur 11 viser, at der er størst tilslutning blandt respondenterne (51%) til *“det skal være muligt at modtage information via e-Boks, når der er større sager eller lokale sager, hvor jeg kan involvere mig”*. Dernæst kommer *“Det skal være lettere at komme med idéer og forslag til kommunen”* (40 %). Derudover er der også stor tilslutning til, at det skal være nemmere at deltage i enkeltsager; det skal være nemmere at finde relevante informationer, og det skal være lettere at få tilbagemelding fra Københavns Kommune.

Interessant er det, at der er lavest tilslutning (4 %) til *“samarbejdet og dialogen med kommunen fungerer fint, og der er ikke behov for forbedringer.”* Det giver en indikation af, at københavnere mener, at der er plads til forbedring, når Københavns Kommune er i dialog med københavnere.

Det samme billede gør sig gældende i de åbne besvarelser, hvor der er mange forskelligartede forslag til, hvordan Københavns Kommune kan styrke samarbejdet mellem københavnere og kommune. Her nævnes blandt andet, at der mangler klarhed over, hvor man skal henvende sig hende i Københavns Kommune; at hjemmesiden virker uoverskuelig; at der skal være mere information på engelsk; og at der mangler informationer om, hvad der sker lokalt. Flere københavnere mener, at der er brug for et bedre overblik over Københavns Kommunes initiativer:

*“Det skal være nemmere at få overblik over hvilke initiativer der er i gang, jeg oplever ofte først at læse om dem i lokalavisen når de er besluttet.”*

Flere københavnere foreslår løsninger, der målrettet deres specifikke interesser:

*“Et sted på nettet hvor jeg kan gå ind og se geografisk, hvor der er sager og beslutninger som vedrører mig”.*

*“Efterlyser et nyhedsbrev, hvor man som modtager får orientering om ønskede emne. Og det skal ikke være bundet op på brug af de sociale medier, tak.”*

Andre ønsker mere fysisk opsøgende arbejde fra Københavns Kommunes medarbejdere:

*“Jeg skal opsøges dér, hvor jeg er. Fx den dag jeg var på blågård bibliotek og en kommunalt ansat kom og interviewede mig ang. mine ønsker til biblioteket. Jeg kunne drømme om at det samme skete en dag jeg gik tur på Rantzausgade eller i Hans*



*Tavsens Park. Så man blev opsøgt og det ikke skulle være så omstændigt med faste tidspunkter. Altså spontane voxpops i forskellige tidsrum."*

En borger foreslår også at "uddanne kommunens folk – så de mere generelt har en positiv holdning til denne dialog."

En anden tendens går på mere teknologisk involvering, som flere respondenter har idéer til:

*"Der findes et stort uudnyttet potentiale i teknologier såsom crowdsourcing, der burde anvendes i dialogen med borgerne. Denne teknologi kan dæmme op for mange af ovenstående problemstillinger."*

*"Man kunne inddrage borgere i beslutninger vedrørende lokale rammer ved at indsamle forslag eller tilbagemeldinger på simple problemstillinger i en form der ligner denne spørgeskemaundersøgelse. Det kunne tage udgangspunkt i en fast metode som fx delphi metoden ([https://en.wikipedia.org/wiki/Delphi\\_method](https://en.wikipedia.org/wiki/Delphi_method))."*

*"En platform hvor det er muligt at se om og i hvilket omfang der er blevet taget stilling til de indspark borgeren (jeg) er kommet med. Jeg står ofte tilbage med en oplevelse af at være uklar over om min tilkendegivelse er blevet brugt, læst og hvad konsekvenserne/ konteksten for mine tilbagemeldinger er."*

Omvendt er der andre, som er imod digitale løsninger:

*"Ikke noget med borgerafstemninger på nettet - det er direkte skadeligt da kun en lille skare engagerer sig på den måde, og dermed er sådanne afstemninger overhovedet ikke repræsentative"*

Andre påpeger, at der skal metoder til, der sikrer, at det *ikke er dem der råber højest*, som bliver lyttet til. Det er en problemstilling, der ofte ses i de traditionelle borgerinddragelsesmetoder, så som høringer og borgermøder.

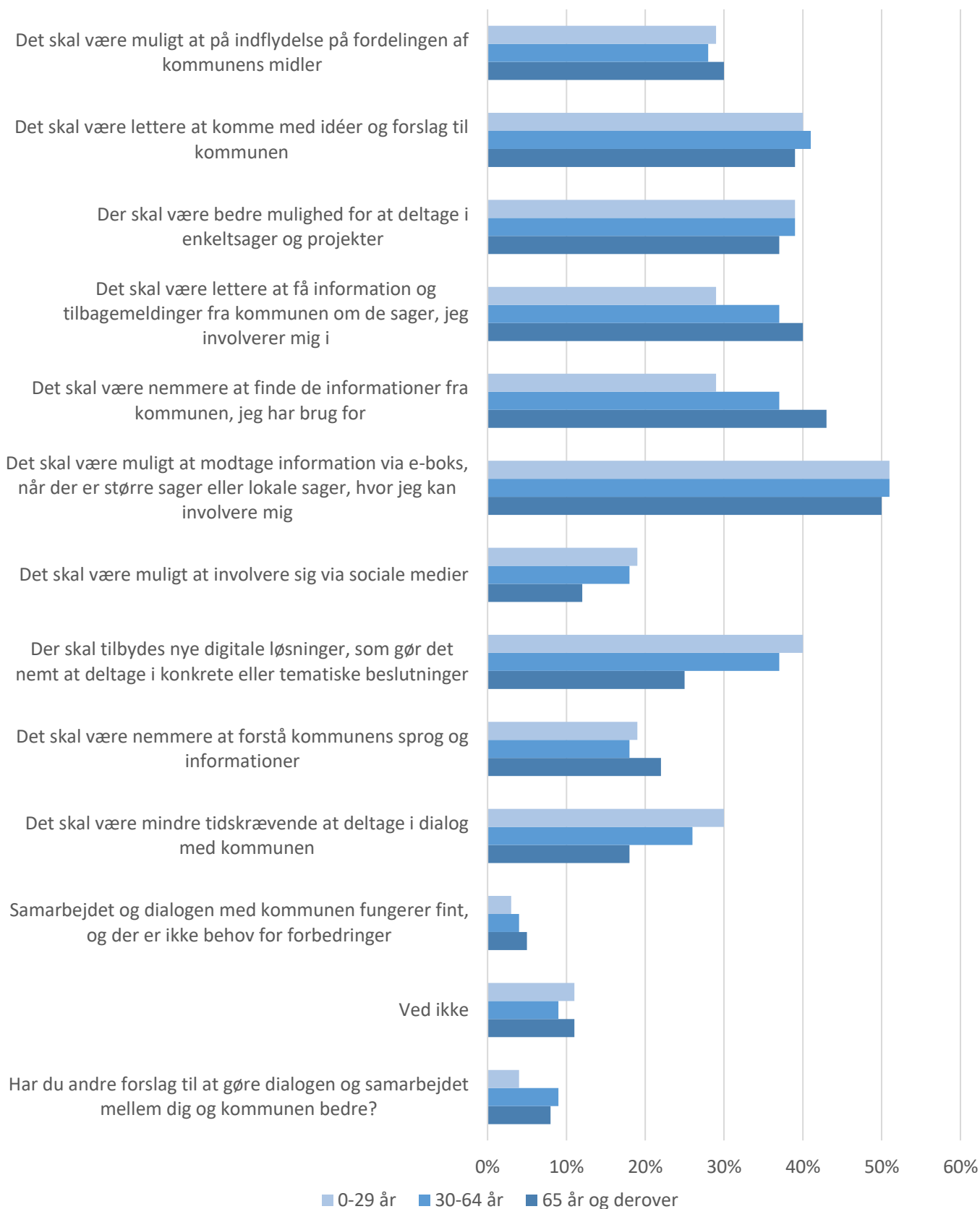
En borger vender hele tilgangen til borgerinddragelse på hovedet, og tager udgangspunkt i, at borgerne skal inddrage kommunen, og ikke omvendt:

*“Det er fint med involvering af borgerne. Men nogle gange er der brug for involvering den anden vej. At borgere kan involvere kommunen i lokale løsninger. Med andre ord: kommunen kunne øve sig i at lade sig involvere og acceptere, at et godt initiativ også kan komme fra civilsamfundet.”*

Københavneren her mener altså, at Københavns Kommune skal gentænke sin rolle i forhold til borgerne, der i højere grad skal kunne fungere som initiativtagere og projektledere.

Der er også forskelle i forhold til, hvordan forskellige aldersgrupper ser potentialet i styrkelsen af dialogen mellem københavnere og kommune. Det viser grafen på næste side. Af den fremgår det, at særligt de ældre ønsker, at det bliver nemmere at finde de rette informationer, mens de ynge ønsker at involvere sig via sociale medier og nye digitale løsninger. Samtidigt er de yngre også overrepræsenterede i forhold til, at det skal være mindre tidskrævende at deltage i dialog med kommunen.

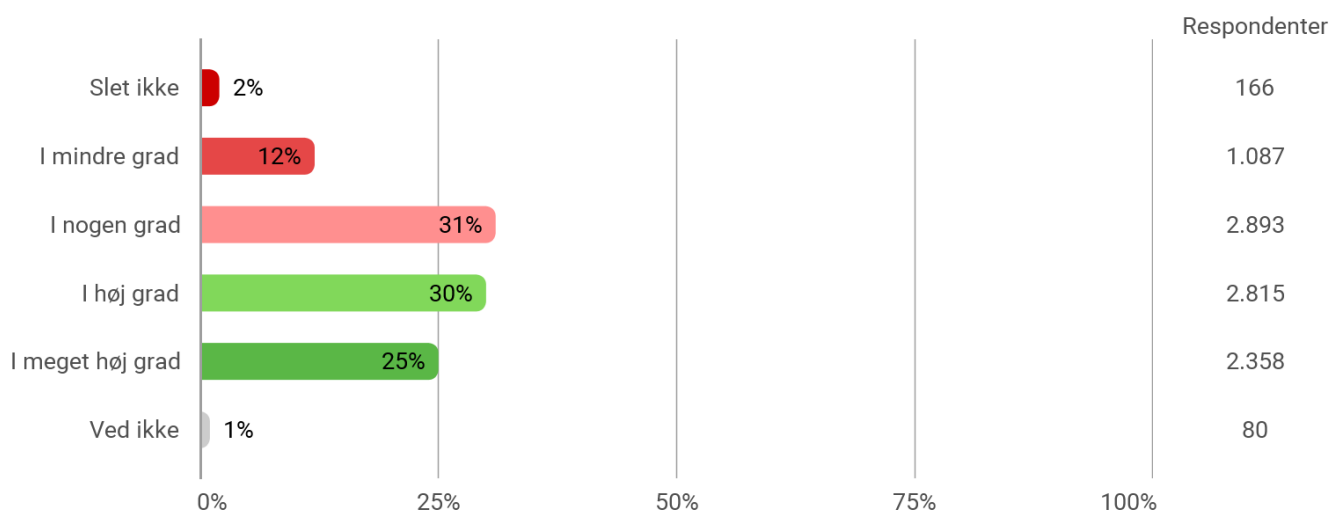
Figur 11a: Hvad kan styrke dialogen og samarbejdet mellem dig og kommunen? – Fordelt på alder



## Hvad vil københavnernerne inddrages i?

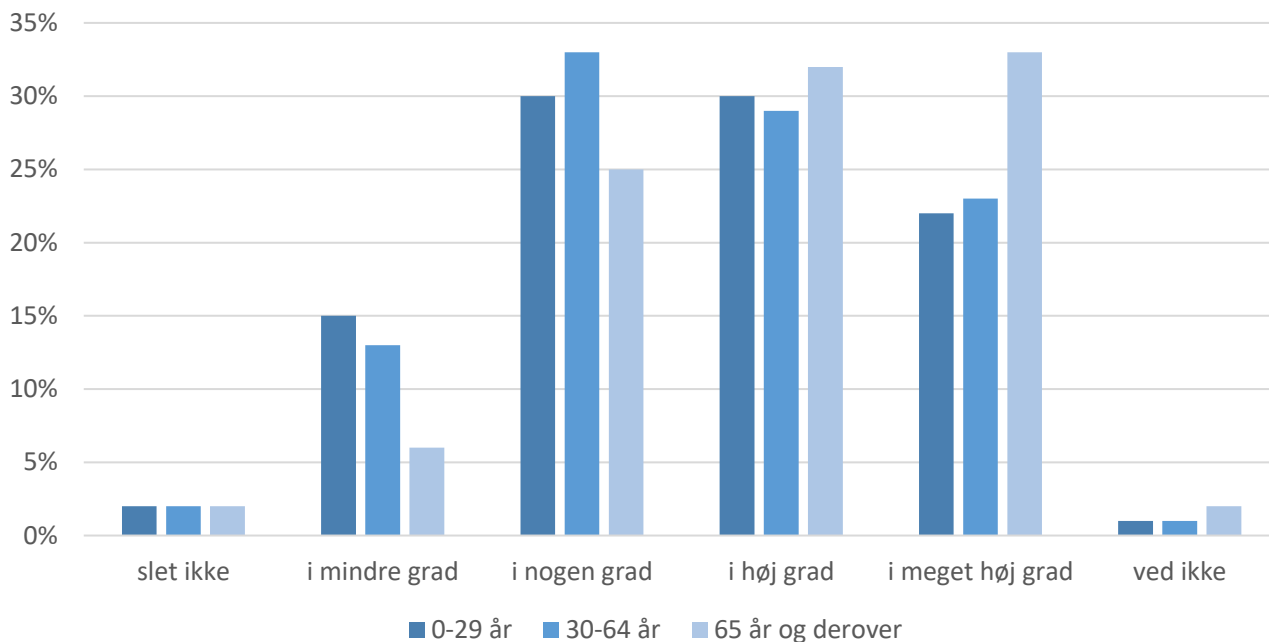
Dette afsnit omhandler i hvor høj grad københavnernerne ønsker at blive involveret i forskellige aspekter af byens udvikling. Københavnerne har forholdt sig til i hvor høj grad, de ønsker at blive involveret i beslutninger vedrørende temaer på tre forskellige niveauer – fra det helt overordnede til det helt nære.

Figur 12: I hvor høj grad vil du gerne involveres i drøftelser af overordnede problematikker i kommunen, fx om utryghed, boligmangel, ældrepolitik eller luftforurening?



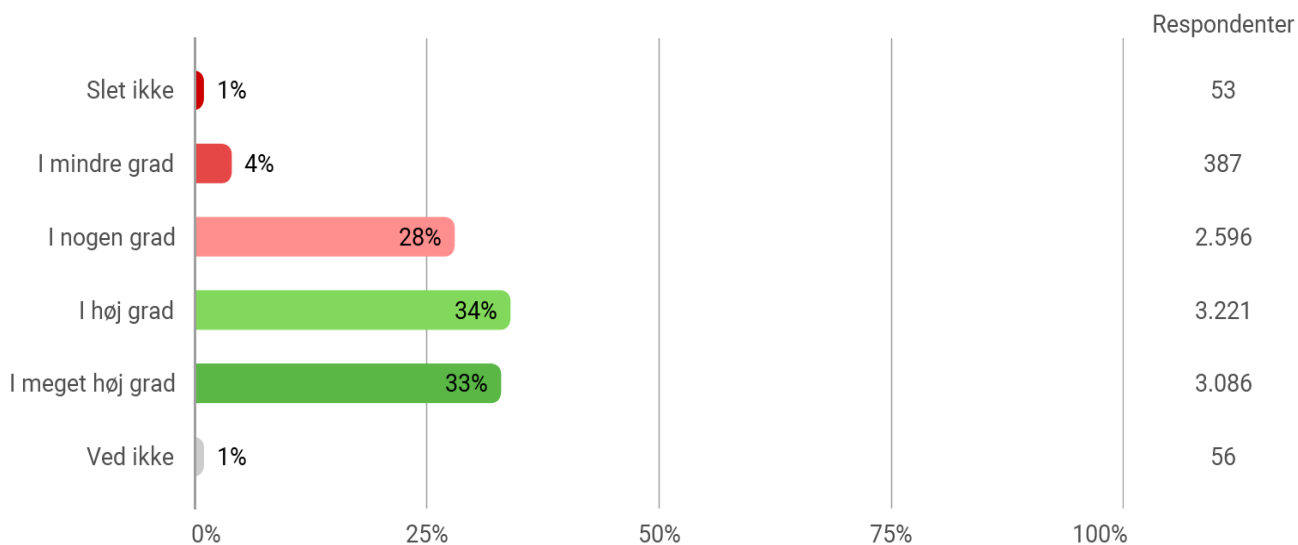
Figur 12 viser, at over halvdelen (55 %) af respondenterne i høj grad eller i meget høj grad er interesserede i at blive involveret i drøftelser af overordnede problematikker i kommunen, så som luftforurening og boligmangel, mens knap en tredjedel (31 %) er interesserede i nogen grad. Kun en lille del af respondenterne (14 %) er interesserede i mindre grad eller slet ikke. Det viser, at københavnernerne generelt er interesserede i at blive inddraget i de overordnede problematikker i kommunen. Når der differentieres på alder, er særligt de ældre i meget høj grad er interesserede i at blive inddraget i drøftelser af de overordnede problematikker:

Figur 12a: : I hvor høj grad vil du gerne involveres i drøftelser af overordnede problematikker i kommunen, fx om utryghed, boligmangel, ældrepolitik eller luftforurening?



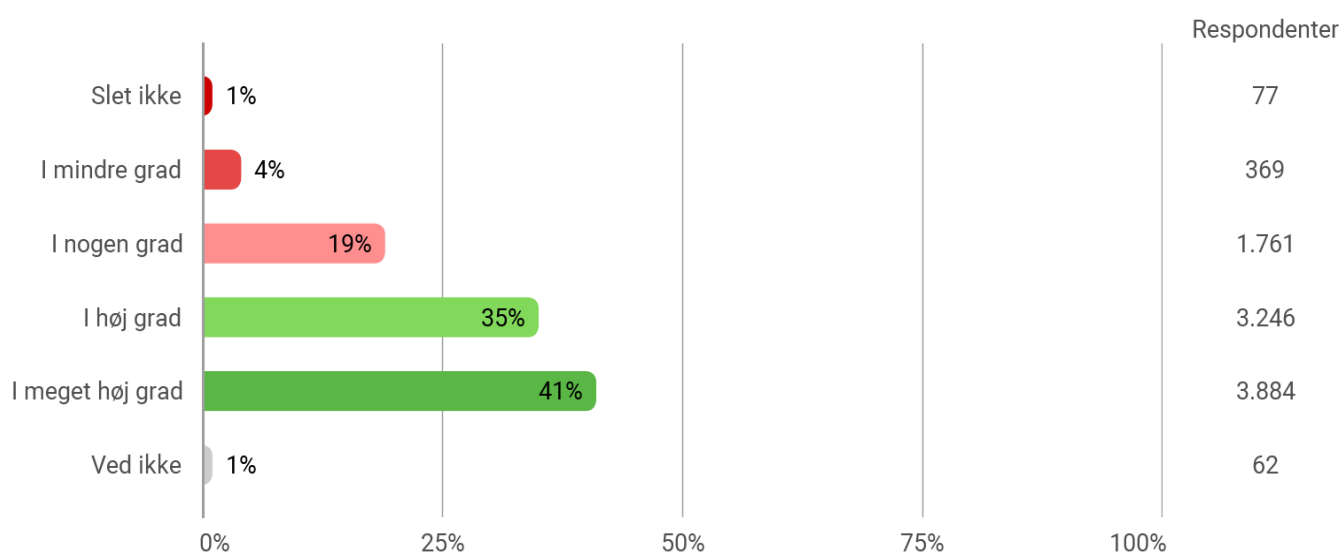
Samtidig viser grafen, at de yngre er mindst interesserede i at drøfte problematikker af overordnet karakter. Det samlede billede er dog stadig, at der generelt er høj interesse for det.

Figur 13: I hvor høj grad vil du gerne involveres i beslutninger, der vedrører din bydel?



Figur 13 viser, at respondenterne i undersøgelsen også gerne vil involveres i beslutninger, der vedrører deres bydel. Kun en meget lille andel (5 %) af respondenterne svarer, at de slet ikke eller i mindre grad ønsker at blive involveret i den slags beslutninger. Størstedelen (67 %) svarer, at de ønsker at blive inddraget i høj grad eller i meget høj grad, mens lidt over en fjerdedel (28 %) ønsker at inddragelse i nogen grad. Beslutninger, der vedrører lokalområdet, er altså noget respondenterne i undersøgelsen meget gerne vil inddrages i. Det samme gør sig gældende for beslutninger, der vedrører den nære hverdag, som ses i figuren nedenfor:

Figur 14: I hvor høj grad vil du gerne involveres i lokale forhold, der fx angår din vej, daginstitution, bibliotek mv.?

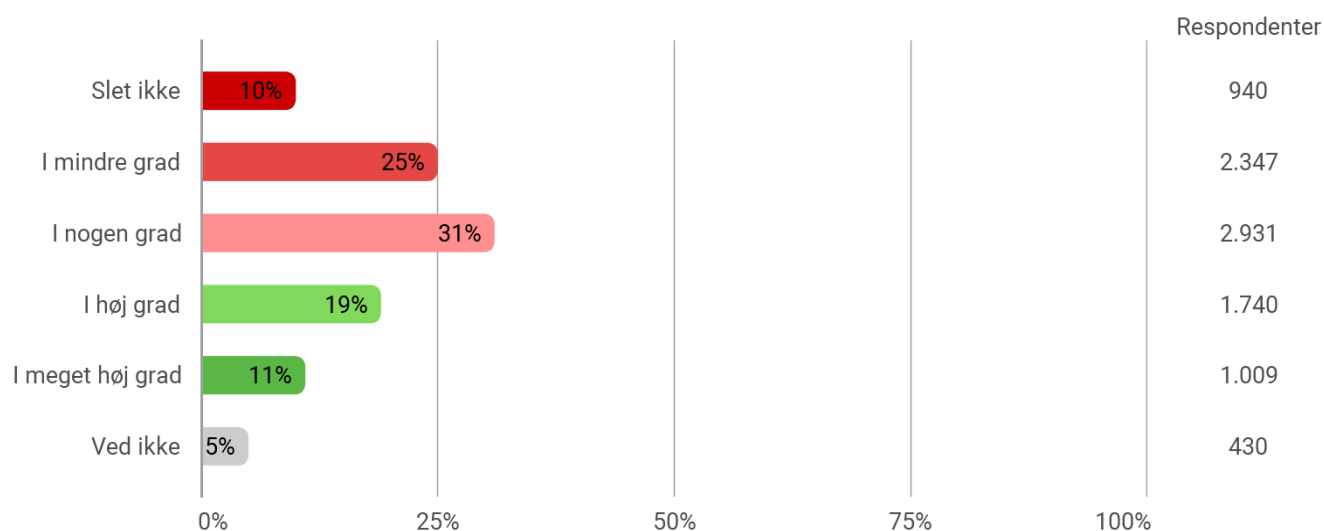


Figur 14 viser, at der er stor interesse for involvering i lokale forhold, der f.eks. angår ens vej, daginstitution, bibliotek, mv. Det er det område, hvor flest af respondenterne (76 %) er interesserede eller meget interesserede i at blive involveret. Kun en meget lille andel (5 %) er i mindre grad eller slet ikke interesserede i at blive involveret. Det viser, at beslutninger der vedrører den helt nære hverdag, har størst interesse blandt københavnere. Der er dog grundlæggende en stor interesse for at blive involveret i byens udvikling – uanset om det gælder det helt nære, beslutninger vedrørende lokalområdet, eller mere overordnede problematikker i kommunen.

# Inddragelse i udviklingsprojekter

Dette afsnit omhandler, hvordan københavnernes foretrækker at blive involveret i udviklingsprojekter. Her har københavnernes forholdt sig til spørgsmålet: "Hvis du ønsker at blive inddraget i et udviklingsprojekt i kommunen om fx en ny skole eller en ny busrute, hvordan foretrækker du så at være involveret i projektet?" De har forholdt sig til seks forskellige former for inddragelse, på en skala der går fra slet ikke til i meget høj grad. Derudover har de afslutningsvist haft mulighed for at komme med kommentarer til andre måder, de ønsker at blive involveret i udviklingsprojekter på.

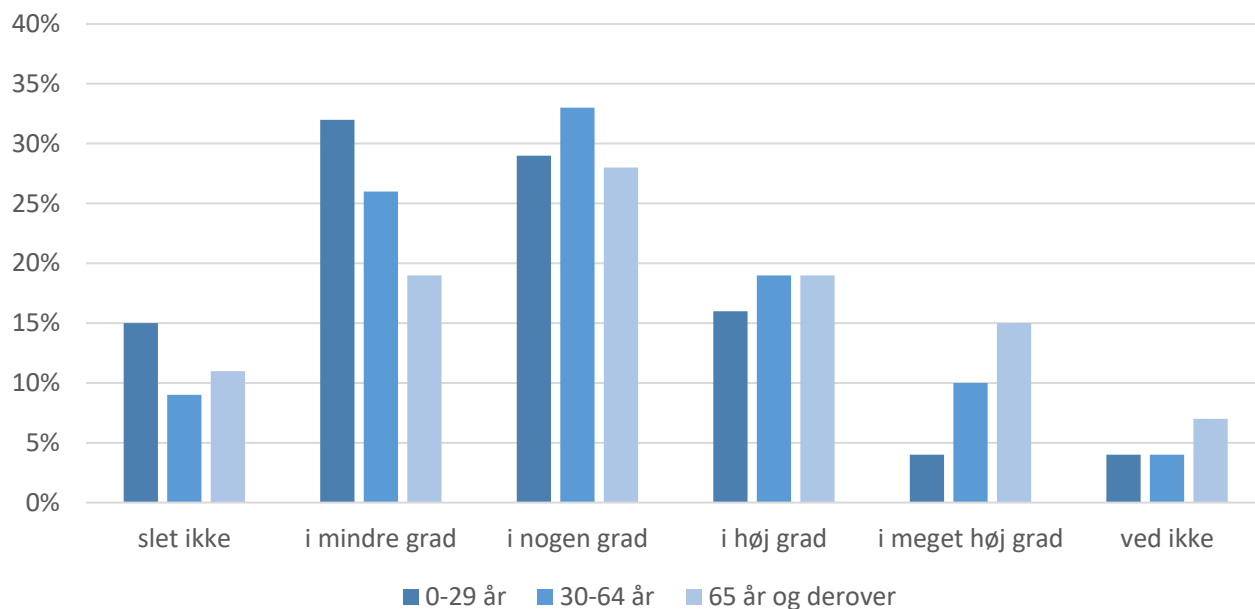
Figur 15: Jeg foretrækker at kunne mødes med kommunens medarbejdere og politikere



Af figur 15 fremgår det, at det langt fra er alle, der er interesserede i at mødes med kommunens medarbejdere og politikere i forbindelse med inddragelsen i et udviklingsprojekt. Således ønsker godt en tredjedel (35 %) slet ikke eller i mindre grad at kunne mødes med medarbejdere og politikere. Der er dog nogen interesse for det, da knap en tredjedel (30 %) foretrækker det i høj grad eller meget høj grad.

Hvis spørgsmålet differentieres på alder, tegner der sig et blandet billede:

Figur 15a: Jeg foretrækker at kunne mødes med kommunes medarbejdere og politikere - Fordelt på alder



Figuren viser, at især de yngre i mindre grad er interesserede i den personlige kontakt, mens de ældre i højere grad er interesserede i det personlige møde.

Af de åbne besvarelser fremgår det, at der er et mindre antal respondenter (ca. 10), der ønsker samarbejde gennem dialog og ved at drøfte dilemmaer på møder med relevante forvaltninger. De foretrækker en åben linje til en ansvarshavende og dialog med nogen, der reelt kan gøre noget.

*"Det er vigtigt at møde politikere i starten af projektet for at høre om og diskutere rammerne. Når de er sat, kan efterfølgende arbejde i højere grad gøres via mail og andre medier."*

Nogle respondenter (ca. 28) fremhæver, at de gerne vil inddrages via orienteringer/ borgermøder/åbne høringer, som kommunen inviterer til. De må gerne være placeret i det område i byen, som projektet vedrører. I samme ombæring bliver det pointeret, at der gerne må laves tydeligere reklame for borgermøder m.v., og denne information skal ud i god tid til alle i lokalområdet.



Atter andre nævner at samarbejdet gerne må foregå via lokaludvalg / lokalråd (ca. 23) og et mindre antal (ca. 4) nævner samarbejdet med områdefornyelserne.

*"Hvis det var mere tydeligt, hvordan man kunne involvere sig i lokaludvalgene, ville der nok være flere borgere, som lagde nogle kræfter der."*

*"Reel indflydelse via lokale initiativer, lokalt selvstyre a la den borgernærhed, der opleves i områdefornyelserne."*

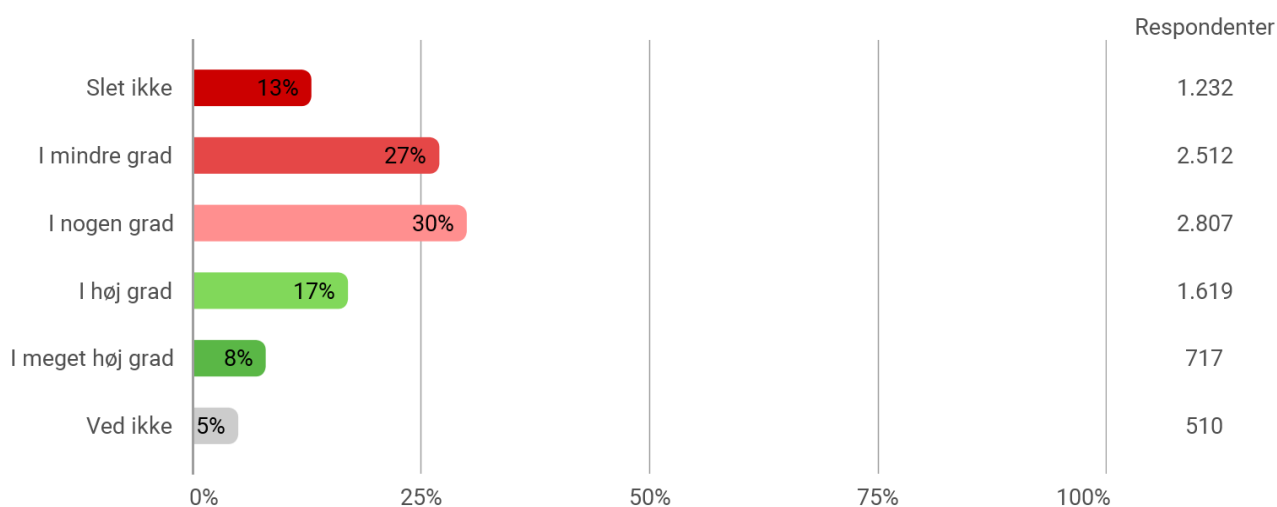
Et mindre antal (ca. 19) nævner relevansen i, at kommunen samarbejder via opsøgende arbejde på borgernes præmisser. Kommunen skal tage ud og tale med de mennesker, som findes de steder, der skal træffes beslutninger om.

*"Det kunne være meget pædagogisk at være med på steder, hvor man ønsker at bygge eller snakke om et projekt."*

*"Små, lokale kaffemøder i berørte områder i sportshaller og biblioteker og forsamlingshuse med information og mulighed for at komme med input og forslag."*

*"Og skal der ske noget ved vej Y eller klub X, så let jer fra kontorstolene og tag ud og tal med de mennesker, der findes der. Ofte vil I også undgå krakilere og kværunter, og få feedback fra dem, der normalt ikke har tid til at give feedback, fordi de har travlt i hverdagen."*

Figur 16: Jeg foretrækker at deltage i en borgergruppe/arbejdsgruppe, hvor vi arbejder for egne ønsker til udviklingsprojektet



Figur 16 viser, at der er stor spredning i forhold til hvorvidt respondenterne ønsker at arbejde med udviklingsprojekter ved at deltage i en borgergruppe/arbejdsgruppe. Størstedelen af respondenterne (40 %) foretrækker det slet ikke eller i mindre grad, mens en fjerdedel (25 %) foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad.

Mange respondenter (ca. 61) forholder sig i kommentarfelterne positivt til dialog via fokusgrupper / borgergrupper / arbejdsgrupper med kommunen, partierne og medlemmer af Borgerrepræsentationen. Flere ønsker, at samarbejdet skal foregå i små fora, ikke store dialogforsamlinger. Det kan også foregå ved lokale vandring, hvor kommunen snakker med lokale beboere om konkrete sager. Nedenfor fremgår konkrete input til metoder til københavnerinddragelse:

*"Hvis man skal deltage i borgergrupper, bør der være repræsentanter fra kommunen eller lokalrådet med."*

*"På stedet vandring, snak med lokale, ideer belyses med konsekvenser."*

*"Jeg kunne tænke mig, at en fornuftig dialogform ville være et borgerudvalg, der så gennem en talsperson kommunikerer direkte med beslutningstagerne – dette ville spare mellemlid og spildtid i form af gentagne møder etc."*

*"Hvis muligt, ville det være spændende at kommunen nåede ud til de borgere, som ikke aktivt engagerer sig. Det kunne være rundspørger og interviews foretaget på forskellige samlingssteder, hvor man når en mere divers gruppe borgere: de lokale barer i Brønshøj, busstoppesteder, torve, kirker, moskeer, biblioteker osv."*

*"Kom ud på gaden, når der er noget relevant at involvere sig i. Invester fx i nogle mobile homes og parker forskellige steder i det kvarter, projektet vedrører."*

*"Det ville være bedst med dialoggrupper borgerne imellem, men desværre er der tit store grupper af befolkningen i København, der ikke har tid pga. arbejde, børn m.m., og derfor er de mennesker, der tit møder frem og derved bliver hørt et meget bestemt segment, fx folk der ikke er på arbejdsmarkedet mere. Hvilket ikke giver nuancerede holdninger til de forskellige mulige tiltag i kommunen."*

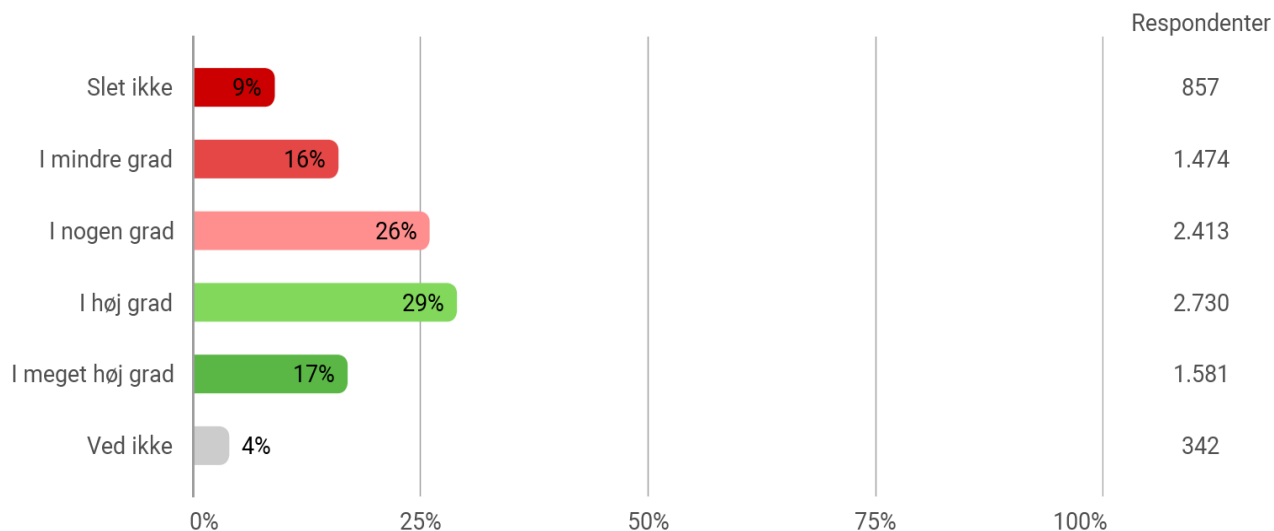
*"Kommunen fremstår som en bureaukratisk og langsommelig kæmpe, som jeg nærmest ikke orker at komme i dialog med. Kommunen skal spørge mig som borger, der hvor jeg er. Jeg har en travl hverdag, enlig mor, karrierejob. Jeg har ikke tid til at bruge timer på 1:1 møder. Det skal være nemt. Og så kan enkelte borgermøder godt ske. Men i hverdagen er nemhed vigtig. Hvis der er nemt, vil jeg gerne involvere mig i alt muligt."*

*"Bispehaven (i Aarhus) havde et godt projekt, hvor der sad en arkitekt eller antropolog helt lokalt i en skurvogn, som man kunne besøge og tage en kop kaffe med, tegne på kort, svare på spørgsmål, fortælle om behov osv."*

*"Borgere med faglig baggrund skal have større indflydelse på de enkelte områder. Fx skal en lærer have mere indflydelse på en skole end en ny busrute, mens en bygningsingeniør/arkitekt skal have mere indflydelse på byudvikling og byggeri. Lav evt. grupper, hvori der er fagligheden, der vægtes højt. Ærligt, så findes der ikke noget værre end at sætte inkompetente mennesker sammen, som har holdninger uden faglig baggrund eller ekspertise. Eksempelvis når der skal drøftes økonomiske konsekvenser ved fx en ny cykelsti, og den eneste baggrund personen har i gruppen er at han/hun er cyklist."*

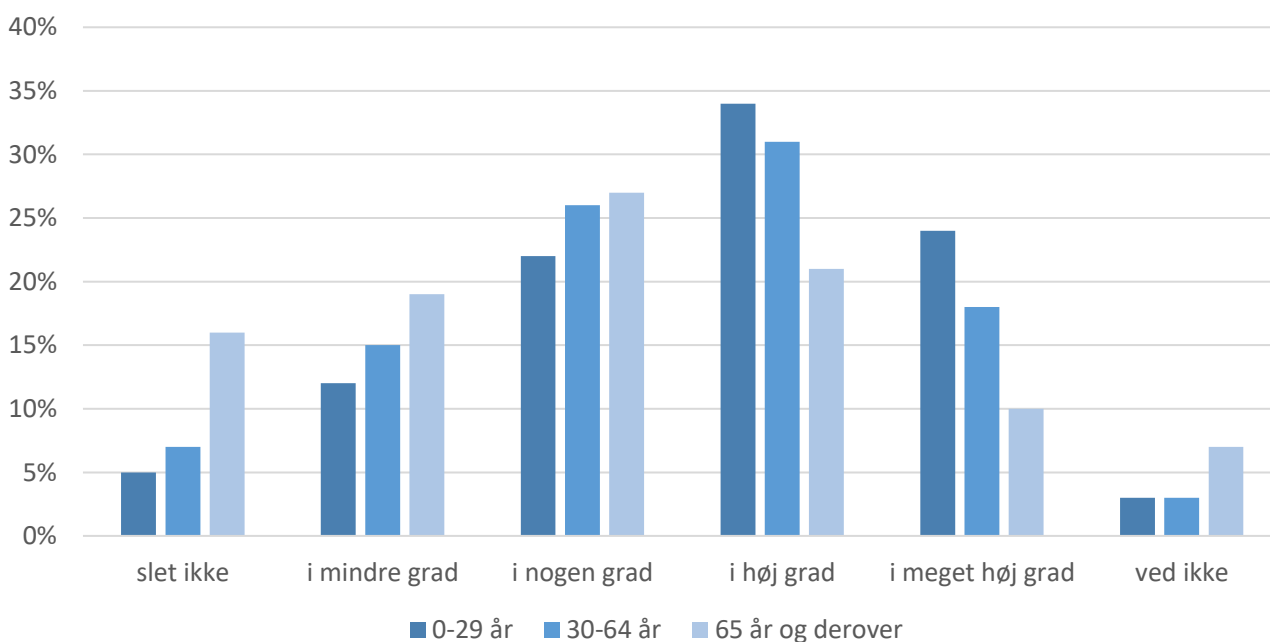
Et mindre antal respondenter (ca. 14) angiver, at samarbejdet bør foregå gennem foreninger / bestyrelser. Ca. 9 respondenter skriver, at inddragelsen kan foregå via biblioteket.

Figur 17: Jeg foretrækker at blive inddraget via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider



Figur 17 viser, at der umiddelbart er stor tilslutning til at blive inddraget via online løsninger, hvilket næsten halvdelen (46 %) foretrækker i høj grad eller i meget høj grad, mens godt en fjerdedel (26 %) foretrækker det i nogen grad. Den sidste fjerdedel (25 %) foretrækker det i mindre grad eller slet ikke. Dette er et billede, som viser sig differentieret i forhold til alder:

Figur 17a: Jeg foretrækker at blive inddraget via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider - Fordelt på alder



Figur 17a tegner et billede af, at de ældste har flest forbehold, når det kommer til inddragelse via online løsninger. Her er ca. 35 % slet ikke interesserede eller interesserede i mindre grad. Omvendt er de yngste mest positive over for idéen om online løsninger med ca. 58 %, der foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad.

Online inddragelsesmetoder er et tema, der går igen i de åbne kommentarfelter, hvor det blandt andet nævnes af ca. 40 respondenter, at inddragelsen med fordel kan foregå via online spørgeskemaer:

*"Spørgeskemaer som dette er også en rigtig god idé, hvis den bliver fulgt op af en rapport, der lander i min e-Boks, så jeg kan se, tage stilling til og kommentere besvarelsene (i anonymiseret form)."*

*"Lav afsluttende spørgeskemaer til borgerne omkring deres oplevelser af en høringsrunde (som denne)."*

Der er ca. 40 respondenter, som ønsker inddragelse via en åben internetbaseret platform, som ikke skal være Facebook eller lign. Der er respondenter, som nævner webseminar / webinar / crowdsourcing:

*"Hvis kommunen havde en åben internetbaseret platform til diskussion af ideer og problematikker, ville det være godt. NB! Facebook og lignende platforme er ikke åbne platforme."*

*"Digitale løsninger, men ikke hvor det er koblet til fx ens Facebook-profil og dermed ikke er anonymt. Også gerne så man selv kan vælge om man vil stå frem som afsender på en kommentar, eller blot vil logge ind, så kommunen kender / kan bekræfte ens identitet. Nogle holdninger er måske ikke så populære blandt naboer, og så er det rart at kunne være anonym."*

*"Borgerinddragelse vha. crowdsourcing hvor, for mig, relevante emner behandles, er vejen frem."*

Der er også modsatte holdninger, idet der er respondenter, som foreslår ikke-digitale løsninger såsom forslag på papir af hensyn til dem, der ikke har IT-kendskab, eller en folder / pjece / plakat / opslagstavle / plancher om relevante arrangementer. Eller en flyer i postkassen.

*"Er det projekter helt tæt på boligen, er en husmoderlig folder god."*

Samtidigt er der respondenter, der nævner mere traditionelle medier. Således skriver ca. 23, at de ønsker informationer via lokalaviserne.

Ca. 15 respondenter nævner, at inddragelse kan foregå via afstemninger og ca. 4 respondenter nævner borgerforslag. Et lille antal respondenter (ca. 6) foreslår udvikling af en app, hvor Civitist app'en og Giv et præj nævnes.

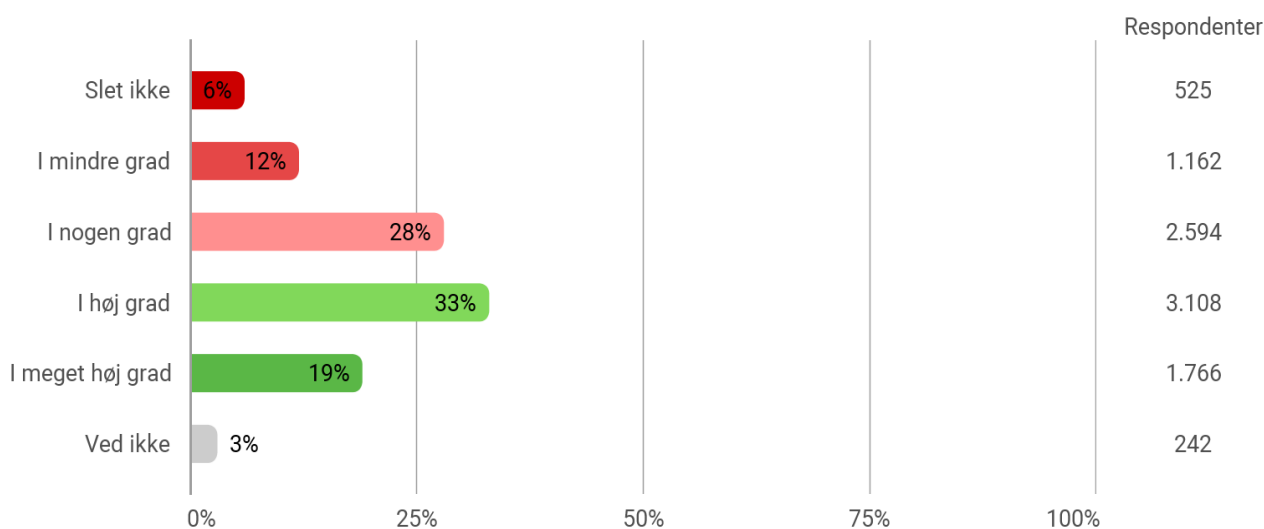
*"En app a la Giv et præj. Giv lyd-app'en."*

Ca. 11 respondenter foreslår at modtage informationer via hjemmesiden, fx med et kort over kommunens projekter, med angivelse af hvordan man får indflydelse som borger.

*"Onlineløsning hvor man kan tilmelde sig fx via en mailadresse, som kun bruges til at informere om hvilke projekter, som ønsker borgerinddragelse."*

Et fåtal (ca. 3) nævner mulighed en for brug af videokonference / skype / podcast.

Figur 18: Jeg foretrækker at blive inddraget pr. mail eller via e-Boks



Figur 18 viser hvordan størstedelen af respondenterne (52 %) fortrækker mail og e-Boks i høj grad eller i meget høj grad, mens knap en femtedel (18 %) slet ikke foretrækker det eller foretrækker det i mindre grad.

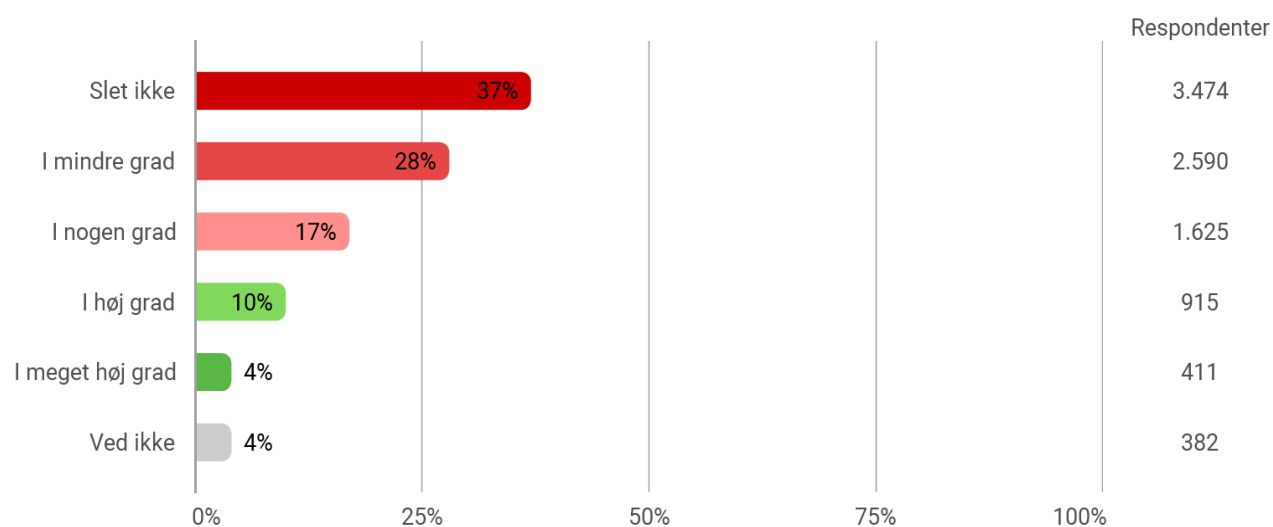
Mange (ca. 52) skriver, at de gerne vil have informationer via e-mail, fx i form af nyhedsbreve. Her må der gerne være mulighed for at krydse af hvilke nyheder, man ønsker at modtage om. Det kan eksempelvis være sager, projekter, borgermøder, lokale høringer eller forslag til ændringer i deres nærområde.

*“Jeg kunne ønske mig at man kunne tilmelde sig en service, hvor der løbende kom informationer om status for et specifikt projekt. Fx skal der bygges en daginstitution i mit nærområde. Alle har hørt rygter om alt muligt, men der er ikke nogen, der ved hvornår der sker noget. Det ville være dejligt at kunne følge med i form af løbende konkret information fra kommunen.”*

Der er respondenter, som nævner, at de gerne vil have beskeder/nyheder via e-Boks (ca. 10), mens andre (ca. 21) specifikt nævner, at de ikke ønsker, at kommunen benytter e-Boks.

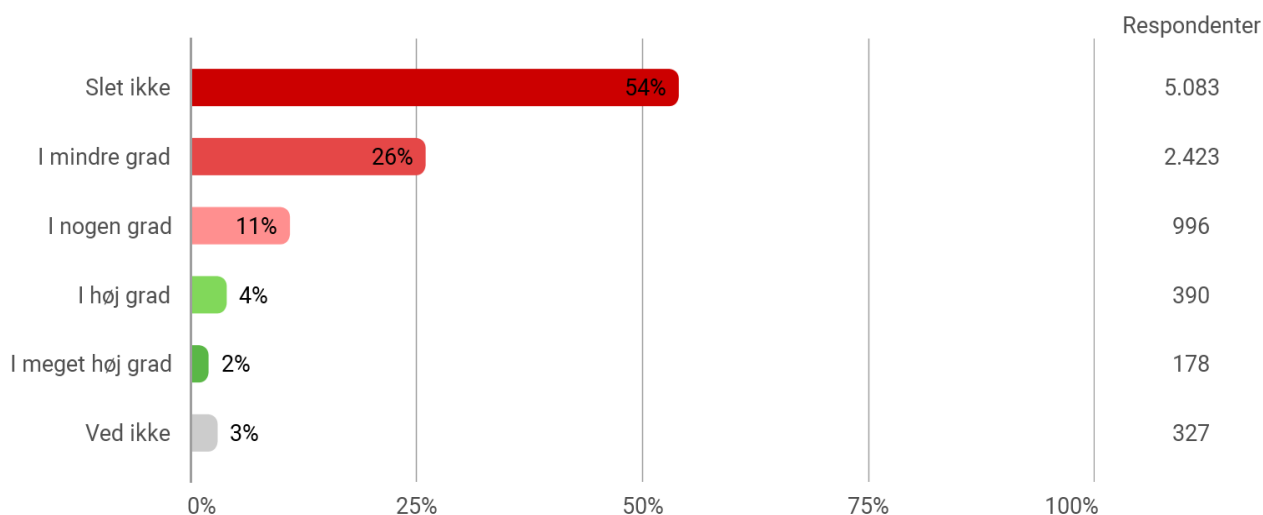
*“Borgere, der bliver direkte berørt af planer og projekter i lokalområdet, bør adviseres via e-Boks.”*

Figur 19: Jeg foretrækker at blive inddraget pr. SMS



Det ser omvendt negativt ud, når det kommer til inddragelse via SMS. Figur 19 viser, at størstedelen (65 %) af respondenterne er overvejende negative over for idéen om at blive inddraget via sms. Kun få af respondenterne (14 %) foretrækker sms i høj grad eller i meget høj grad. Det samme negative billede tegner sig, når det kommer til inddragelse via telefon:

Figur 20: Jeg foretrækker at blive inddraget pr. telefon



Af figur 20 fremgår det, at lang størstedelen af respondenterne (80 %) er overvejende negative over for tanken om at blive inddraget via telefon. Det er den inddragelsesform hvor flest respondenter (54 %) svarer *slet ikke*. Kun en meget lille andel (6 %) foretrækker inddragelse via telefon i høj grad eller i meget høj grad.

Nogle respondenter er kommet med forslag til inddragelse via kanaler, der ikke er nævnt i ovenstående. Få respondenter (ca. 5) nævner, at dialogen skal foregå ikke-skriftligt, ikke læsetungt og gerne visuelt.

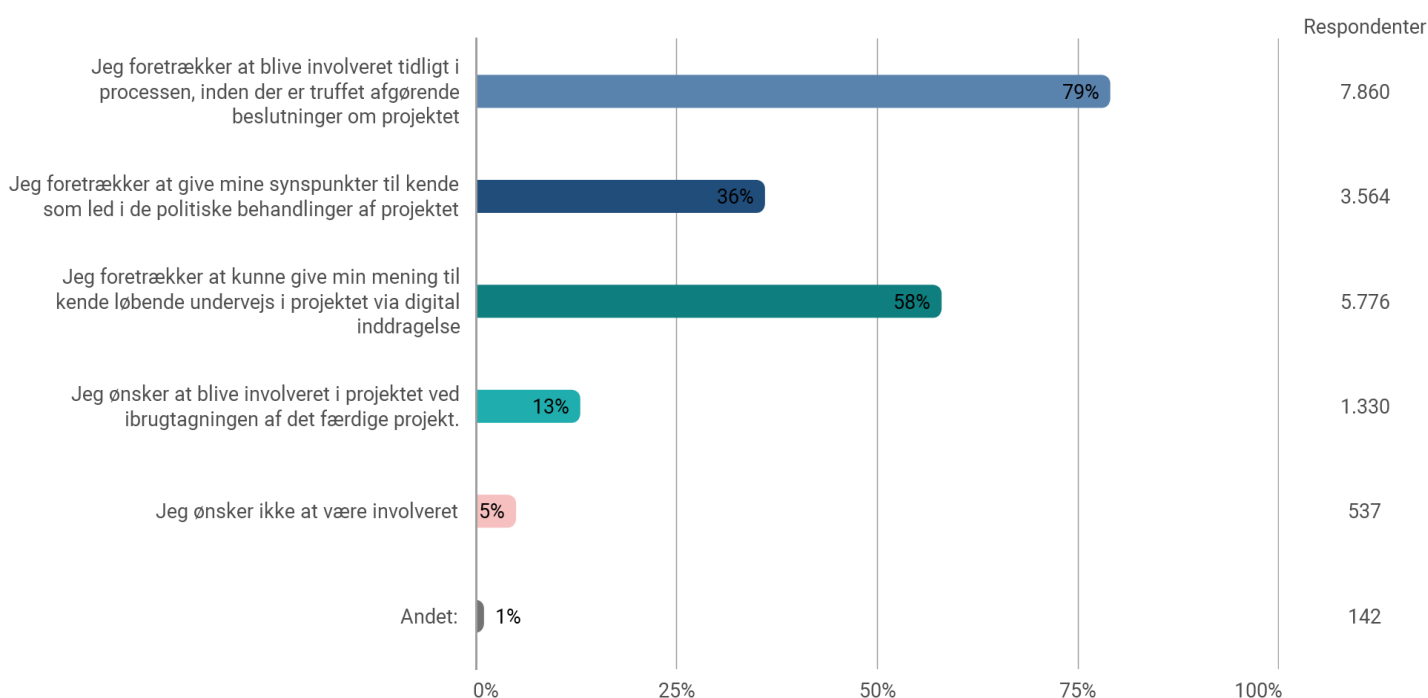
*“Via kreative udtryksmidler som fx skitser af ideer og stemningstegninger.”*



## Hvornår vil københavnernes inddrages?

Dette afsnit omhandler *hvornår* københavnernes ønsker at blive inddraget i udviklingsprojekter i kommunen. Københavnerne har kunnet svare ud fra en række prædefinerede kategorier, hvor det har været muligt at sætte flere X'er. Det betyder at hver søjle skal aflæses hver for sig, og kan gå op til 100 %. Derudover har man kunne lave en uddybende kommentar under *andet*.

Figur 21: Hvis du ønsker at blive inddraget i et udviklingsprojekt i kommunen om fx en ny ældrepolitik eller en ny park, hvornår foretrækker du så at blive involveret i projektet? (sæt gerne flere krydser)



Figur 21 viser, at langt størstedelen (79 %) af respondenterne i undersøgelsen foretrækker at blive involveret tidligt i processen, inden der er blevet truffet afgørende beslutninger om projektet. Det er også et tema der fremgår af de uddybende kommentarer:

*"Vil gerne involveres løbende og undervejs, fx ved personligt fremmøde. Men processerne for, hvordan Københavns Kommune inddrager, er vildt svære at forstå. Virkelig med mange lag og forskellige folk involveret i forskellige delprocesser."*

*"Jeg mener at det er for sent kun at involvere borgere i den politiske beslutningsproces. Borgerinddragelse bør være en løbende proces fra start til slut for at sikre, at det endelige outcome bedst muligt matcher borgernes ønsker."*

Over halvdelen (58 %) vil gerne give deres mening til kende løbende af digital vej:

*"Jeg mener, at processen skal sættes i gang ved at mødes, derefter kan opfølgning være en blanding af fysiske og digitale møder. Det er for uforpligtigende at gøre alt digitalt."*

*"Evt. før [projektopstart] og så løbende via spørgeskemaer som dette."*

Godt en tredjedel (36 %) foretrækker at give deres synspunkter til kende som led i de politiske behandlinger af projektet. En lille andel (13 %) ønsker at blive involveret ved den færdige ibrugtagning af projektet.

*"Jeg synes det er vigtigt, at man inddrager i evalueringen af et projekt, og man skal have mulighed for at få ting ændret efter det er sat i gang."*

*"Jeg ønsker at blive involveret i opfølgningen på projektet. Blev det godt?"*

Kun 5 % slet ikke ønsker at blive involveret.

## **Formidling af københavnernes idéer**

Dette afsnit omhandler, hvordan københavnernes ønsker at formidle deres idéer til Københavns Kommune. Københavnerne har forholdt sig til spørgsmålet: *"Forestil dig, at du har en idé til en forbedring af kommunens service, fx en nemmere måde at sortere affald, en smartere arbejdsgang i hjemmeplejen, eller en idé til byens udvikling generelt. I hvor høj grad foretrækker du at..."* og vurderet en række inddragelseskanaler og -metoder på en skala, der går fra *slet ikke* til *i meget høj grad*. Derudover har de haft mulighed for at uddybe deres besvarelser, og kommentere på andre måder, de ønsker at formidle deres idéer på.

Et gennemgående tema i de åbne besvarelser er, at idéerne tages seriøst, at der lyttes til dem, og at det kan føre til reel forandring. Som en københavner kommenterer:

*"Det væsentlige er ikke hvordan det er muligt at formidle idéen. Det væsentlige er hvordan der følges op på ideen. Hvis jeg ved, at der sidder en i den anden ende, som læser / lytter / er nysgerrig på min oplevelse som borger, kan jeg formidle ideen på alt fra et stykke papir til en sms."*

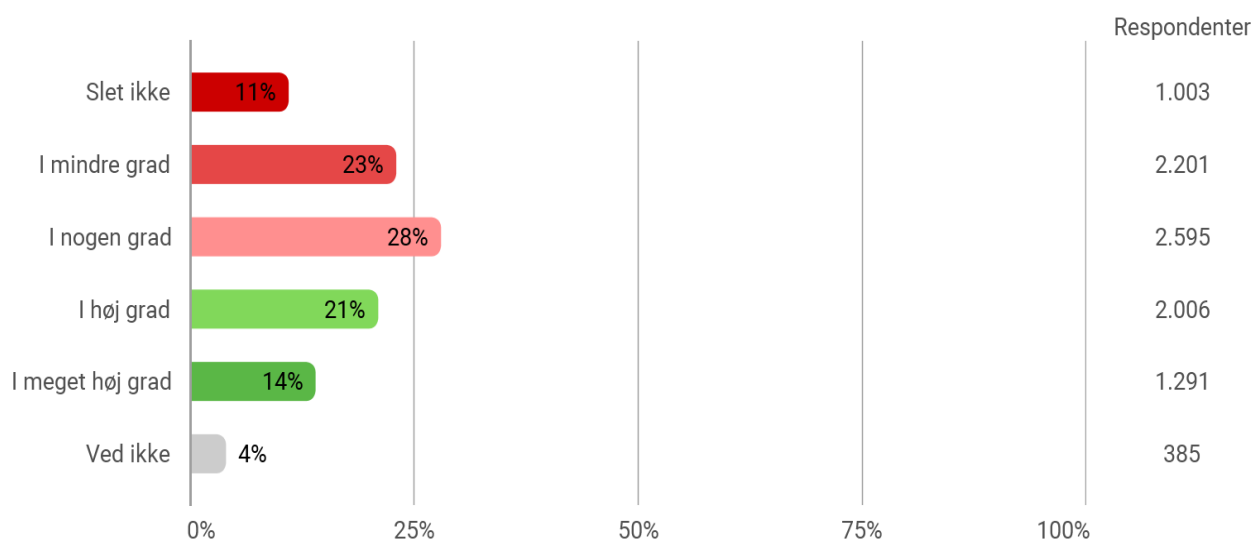
En stor del af disse kommentarer udtrykker en lav tillid til, at Københavns Kommune vil lytte, tage idéen seriøst, og at det kan føre til reelle forandringer:

*"Jeg forventer egentligt ikke at kommunen vil lytte til borgeren, og slet ikke i Teknik og Miljø."*

*"Jeg stoler ikke på at kommunen kan forvalte gode ideer, så det er spild af god tid."*

Det er pointer, der er værd at tage med i vurderingen af de forskellige tilgange til formidling af købehavernes idéer.

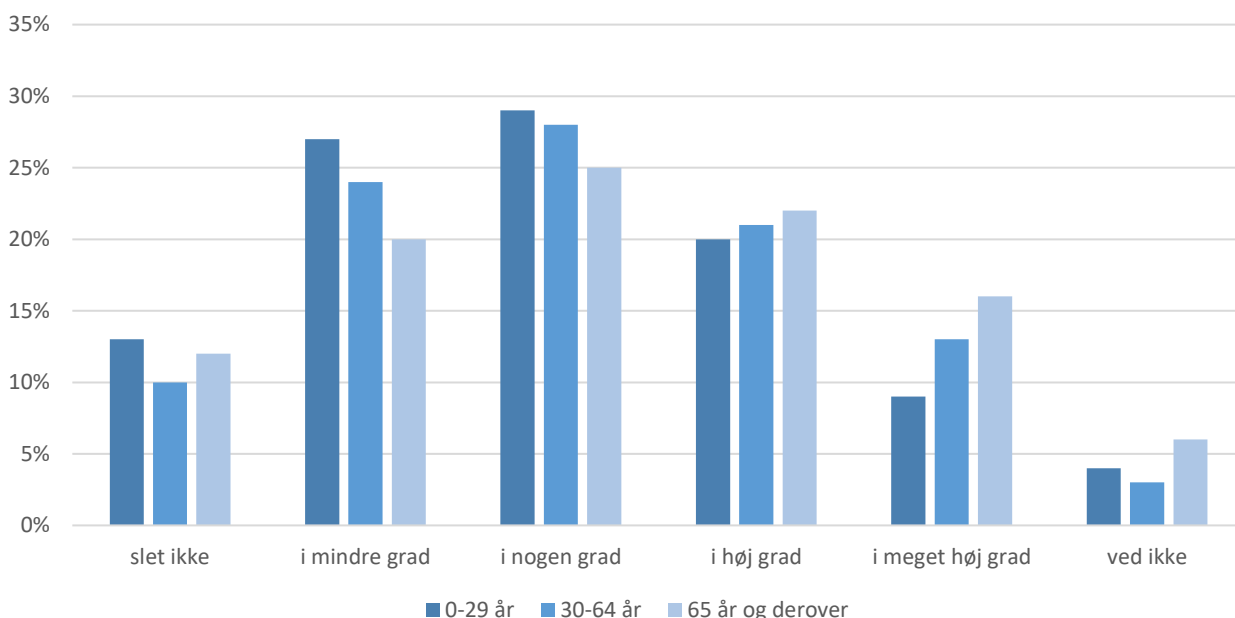
Figur 22: Jeg foretrækker at kunne mødes med kommunens medarbejdere og politikere om idéen



Når det kommer til at mødes med medarbejdere og politikere er billedet meget blandet. Godt en tredjedel (34 %) er slet ikke interesserede eller foretrækker det i mindre grad. Næsten samme andel (35 %) foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad. Den sidste tredjedel har ikke nogen klar holdning. Nogle af respondenterne (ca. 5) har i det åbne kommentarfelt specificeret, at de gerne vil diskutere idéer med politikere og via politiske partier, men ikke ønsker at diskutere dem med Københavns Kommunes medarbejdere.

Differentieres tallene på alder, tegner der sig et billede, hvor de ældre er mere interesserede end de yngre:

*Figur 22a: Jeg foretrækker at kunne mødes med kommunes medarbejdere og politikere om idéen - Fordelt på alder*



Af figuren fremgår det, at respondenterne over 65 år er de mest begejstrede, mens de 0 til 29-årige er mindst begejstrede for at mødes med medarbejdere og politikere for at diskutere idéen. Alle alderskategorier er dog repræsenteret i alle holdninger.

I de åbne kommentarer har flere (ca. 5) kommenteret, hvordan de foretrækker at formidle deres idéer på stedet, og til de mennesker, der arbejder med det på daglig basis/hvis hverdag idéen vil komme til at påvirke. En københavner fortæller, hvordan vedkommende har haft to af kommunes medarbejdere på besøg i hjemmet:

*"Har haft to interviewere hjemme omkring affaldssortering. Havde mange ideer, som jeg følte blev hørt"*

Andre foreslår uformelle træffetider og mulighed for at præsentere idéen for de ansvarlige:

*"Måske kunne 'kommunen' have en træffetid fx på et bibliotek, så man uformelt kunne tale med 'kommunen'."*

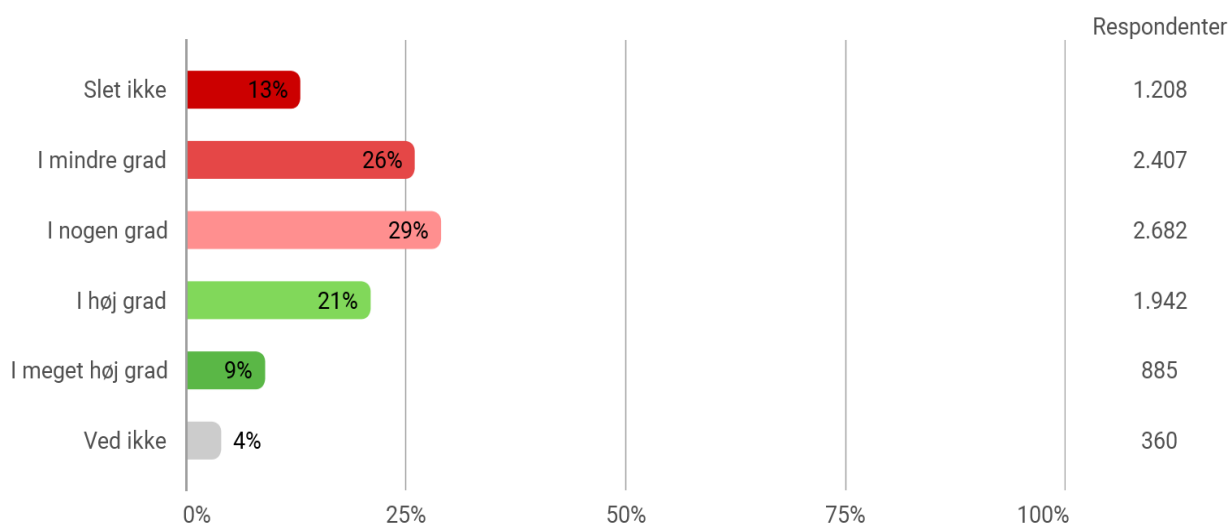
*"[...] i det omfang at nogen oprigtigt har en god idé, så er det bedst, at det bliver præsenteret direkte for de, som er ansvarlige for at implementere nye tiltag."*

En tredje københavner bemærker, hvordan kommunen skal huske at tage højde for, at ikke alle har tid og mulighed for at deltage i møder med medarbejdere:

*"Igen tror jeg at der er værd at tage til indsigt, at et bestemt segment med en meget travl hverdag, med børn arbejde mm tit ikke har tid til at møde op til møder mm. Dette er dog en gruppe gør brug af en masse offentlige ting, så som vuggestuer, børnehaver, infrastruktur, hospitaler mm, og derfor muligvis også lægger inde med en masse brugbar viden."*

Dette er et gennemgående tema i hele undersøgelsen, hvor flere fokuserer på at inddragelse skal være: *"Så nemt som muligt da jeg selv har en travl arbejdsdag"*.

Figur 23: Jeg foretrækker at deltage i en borgergruppe/arbejdsgruppe, hvor vi arbejder med idéen



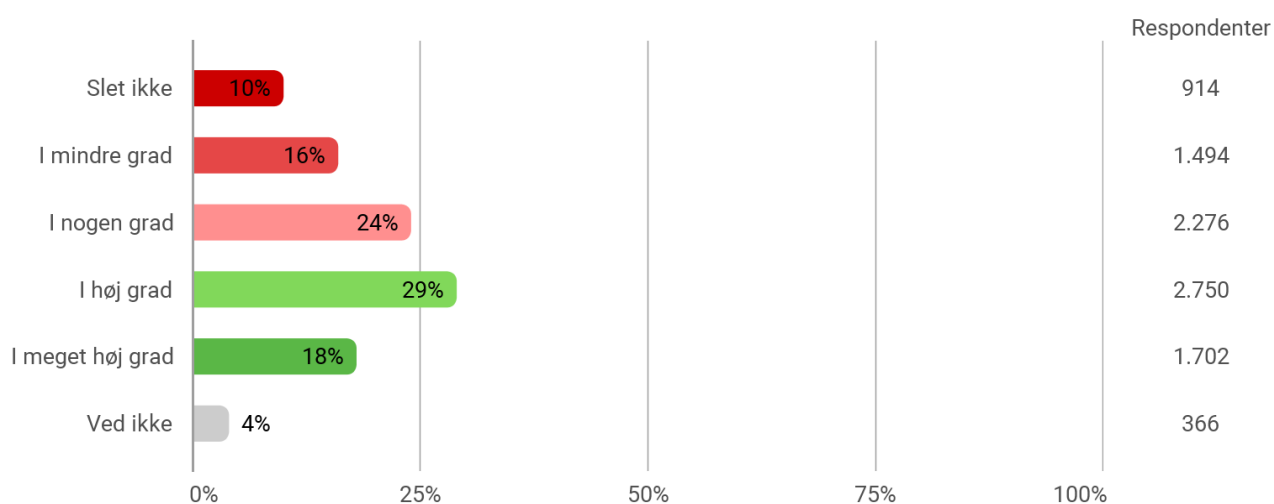
Når det kommer til at arbejde med idéen i en borgergruppe/arbejdsgruppe, er billedet heller ikke entydigt. En stor del (39 %) af respondenterne foretrækker det slet ikke eller i mindre grad, mens en lidt mindre del (30 %) foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad. Flere københavnere kan altså se værdien i at arbejde sammen med andre om idéen. Som en københavnere skriver:

*“Jeg vil foretrække at tale ideen igennem med flere andre, så kommunen først får ideen, når den er gennemtænkt fra flere vinkler.”*

En anden københavnere foreslår først at sende nogle idéer ind, og efterfølgende arbejde med dem i en borgergruppe/arbejdsgruppe:

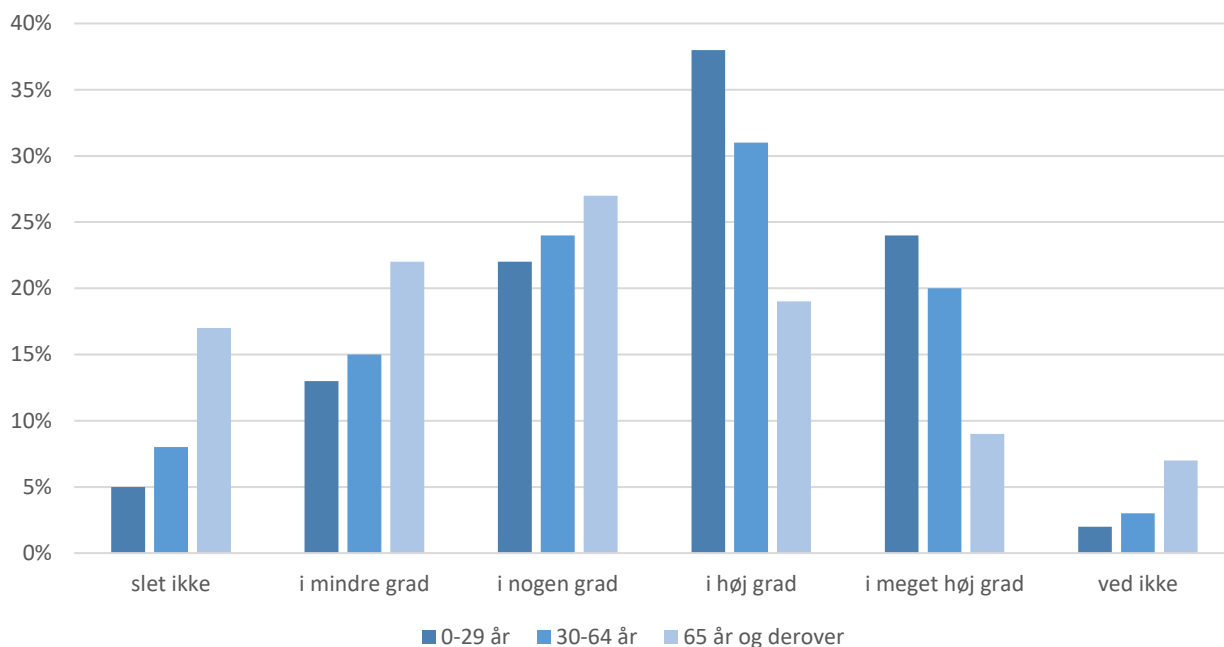
*“Det ville formentlig være værdifuldt først at sende nogle idéer ind på eget initiativ for derefter at mødes i borgergruppe eller arbejdsgruppe med andre, der havde gjort det samme, for at arbejde videre med idéen. Derved er der også en vis form for kvalitetssikring af gruppen.”*

Figur 24 : Jeg foretrækker at formidle idéen til kommunen via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider



Af figur 24 fremgår det, at næsten halvdelen (47 %) af respondenterne i høj grad eller i meget høj grad foretrækker at formidle idéen via online løsninger. En fjerdedel (25 %) foretrækker det i mindre grad eller slet ikke. Differentieres der på alder, ses tydelige forskelle:

Figur 24a: Jeg foretrækker at formidle idéen via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider – fordelt på alder



Af figuren fremgår det, at borgere over 65 år er overrepræsenterede i forhold til slet ikke eller i mindre grad at foretrække at formidle idéen via online løsninger. Samtidigt er de helt unge (0-29 år) markant overrepræsenterede i forhold til at foretrække formidling via online løsninger i høj grad eller i meget høj grad.

I de åbne kommentarer kommer flere borgere med konkrete forslag til, hvordan borgerne i Københavns Kommune kan bruge online platforme til at formidle deres gode idéer:

*"Alle forvaltninger burde have en "Gode ideer" fane på deres hjemmeside, hvor borgere uopfordret kunne sende gode ideer ind."*

Nogle borgere oplever dog, at de eksisterende platforme er problematiske at bruge:

*"Hjemmesiden ville være oplagt; jeg har dog tidligere oplevet (angående en cykelsti, der blev ændret u hensigtsmæssigt) at det var meget svært at kommunikere via hjemmesiden fordi valgene var så specifikke at det ikke passede til min henvendelse."*

*"Helt klart igen online. Men frygter at det kun er kommunikationsafdelingen som ser svarene, og dermed ryger tingene pt. ikke videre til nogen som rent faktisk kan handle på det."*

Flere københavnere (ca. 7) nævner muligheden for at udvikle *Giv et præj-appen* til at kunne bruges til andet end de eksisterende standardformuleringer. Nogle københavnere foreslår andre eksisterende platforme, eks. Civist og Yambla, der kan bruges til at foreslå og kvalificere idéer:

*"Har kommunen overvejet at bruge eksisterende platforme til at samle og afprøve ideer? Et eksempel er Yambla: en platform lavet af en belgisk virksomhed. Man kan komme med ideer, og ens direkte kollegaer (eller medborgere, i denne situation) kan komme med direkte feedback. Når en ide har samlet nok opbakning, gives det videre til nogle med mere beslutningskraft (nogle i kommunen, hans eller hendes chef, chefens chef, osv.). Se <https://www.yambla.com/>"*

Gennemgående er temaet crowdsourcing, som dog ikke skal foregå via de sociale medier:

*"Crowdsourcing = live digital høring af borgere om, for dem, relevante emner/politiker"*

*"Det ville egentlig være rart med en slags afstemning. Man beskrev en idé, som andre kunne stemme på, som en kommunal gruppe derefter ville tage op og arbejde videre med."*

*"Kunne man have en hjemmeside platform, hvor ideer kunne stå og andre borgere kunne vælge til at de har tænkt på det samme og gerne vil være med til at udvikle det? Så kunne det blive til frivilligt arbejde på en ide, der kan blive til en sag, der kan blive til en løsning. Det er godt at få flere borgere samlet før leddet med medarbejdere og politikere. "*

Det er dog ikke alle respondenter der forholder sig positivt til brugen af online platforme i de åbne kommentarer, hvor flere (ca. 8) taler direkte imod anvendelsen af sociale medier:

*"Jeg er ikke tilhænger af sociale medier som primær kontaktkilde. Det er min erfaring at relation og kommunikation bliver upersonlig, og de befolkningsgrupper der ikke*



deltager på sociale medier, får ofte en sekundær stemme. Jeg er for at bruge tid og ressourcer til de personlige møder i livet - derfor også i mødet med min by."

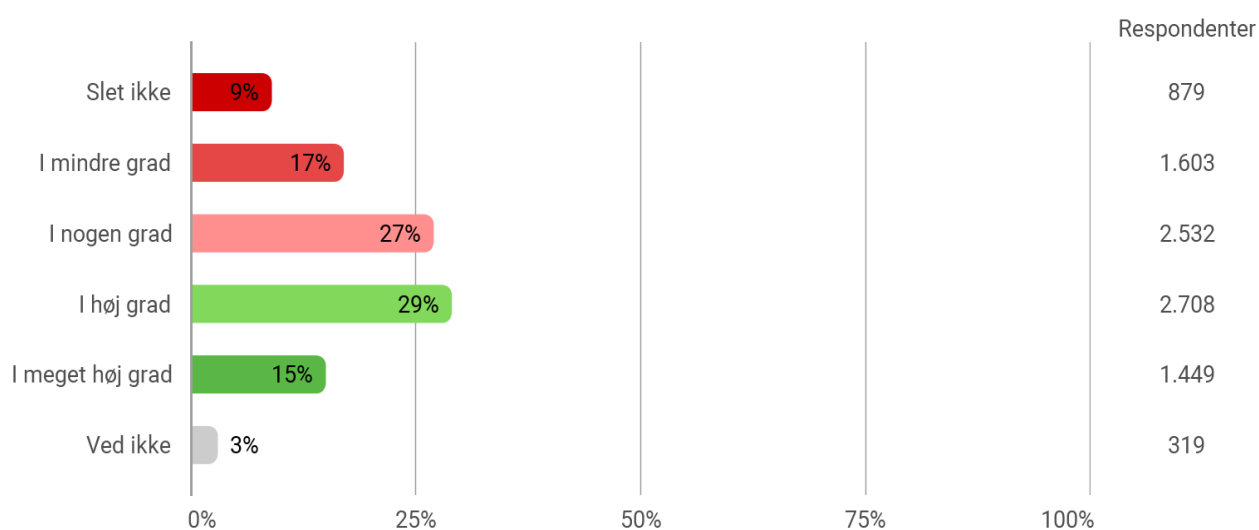
"Jeg finder det vigtigt at det ikke er et enkelt socialt medie eller en app som kun virker under iOS eller kun under Android etc."

"At være inviteret via borgerpanelet virker meget mere appellerende end f.eks. sociale medier. Dvs. delvist lukkede forum vil få mig mere til deltage i dialog, end i et åbent forum, hvor man kan komme til at stå for skud blandt til tider usaglige indlæg."

En københavner påpeger også, at det er problematisk, at man ikke kan være anonym, når man giver sin mening til kende via Københavns Kommunes hjemmeside:

"Tidligere har jeg som arkitekturinteresseret ind i mellem givet min mening til kende i forbindelse med lokalplaner o.lign., men jeg er et meget privat menneske - og eftersom man i dag lægger f.eks. indsigelser eller kommentarer ud på kommunens hjemmeside er jeg holdt helt op med at give min mening til kende. [...] Kunne man ikke give bidragsydere mulighed for ikke at blive lagt ud på kommunens hjemmeside med kommentarer?"

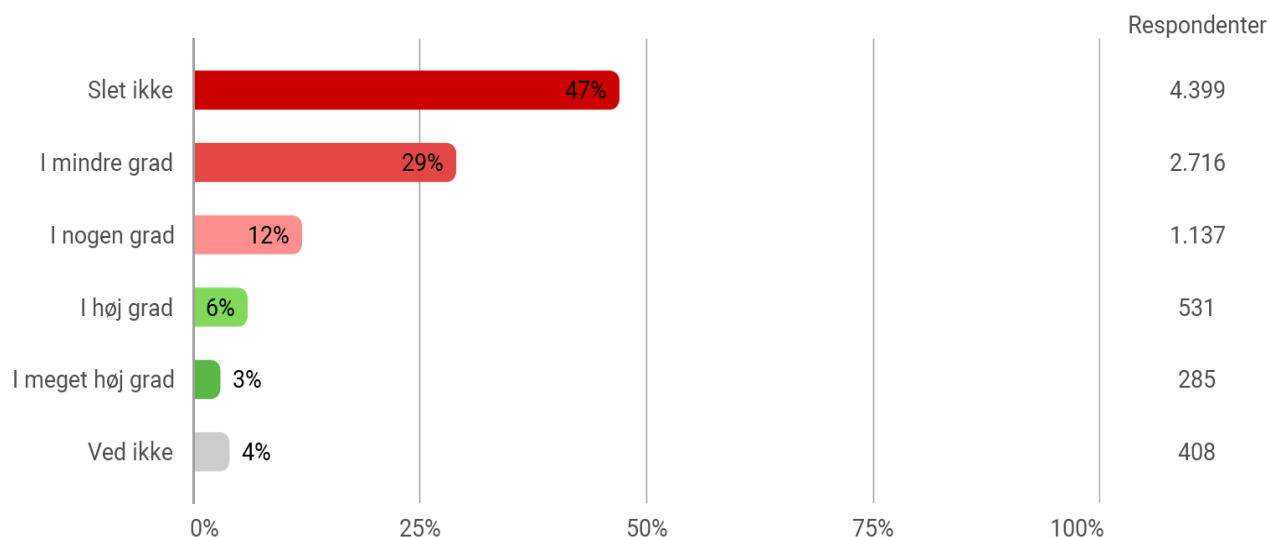
Figur 25: Jeg foretrækker at formidle idéen til kommunen pr. mail eller via e-Boks



Respondenterne er delte, når det kommer til at formidle deres idéer via mail eller e-boks. Knap halvdelen (44 %) foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad, mens godt en fjerdedel (26 %) foretrækker det i mindre grad eller slet ikke. 8 personer kommenterer, ligesom under inddragelse i udviklingsprojekter, at de foretrækker mail, men ikke e-boks. En respondent påpeger, at kontaktformen skal være brugervenlig:

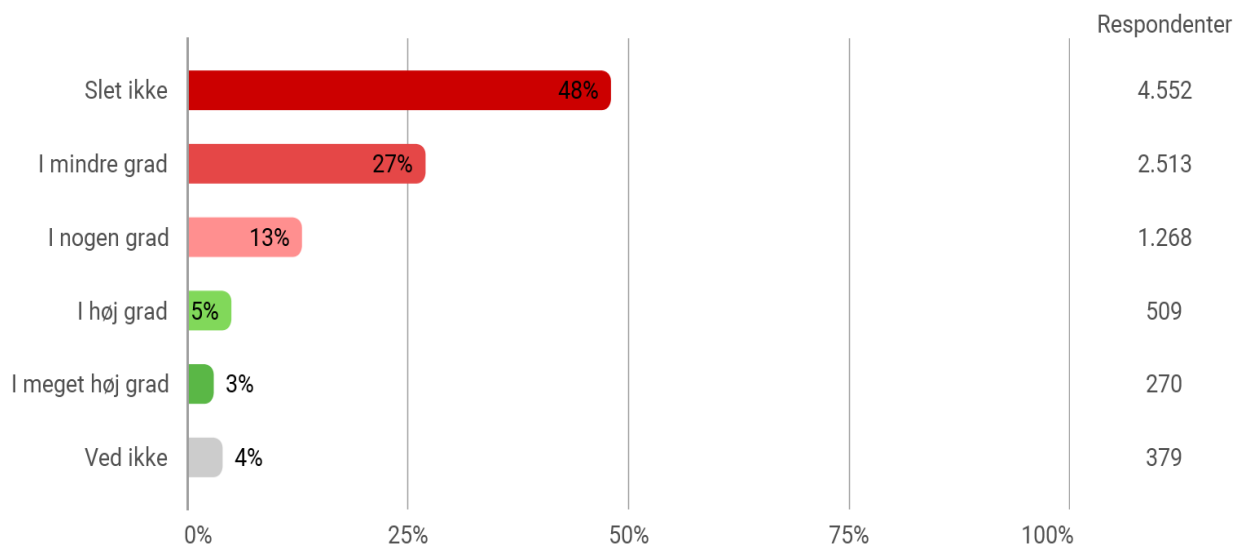
*“Jeg vil meget gerne kunne sende ideen på en nem måde - og ikke via et interaktivt kort eller lignende “smart” løsning (som i “giv et præj”) - men evt. bare sende til en mailboks og få en bekræftelse på, at det er modtaget”*

Figur 26: Jeg foretrækker at formidle idéen til kommunen pr. SMS



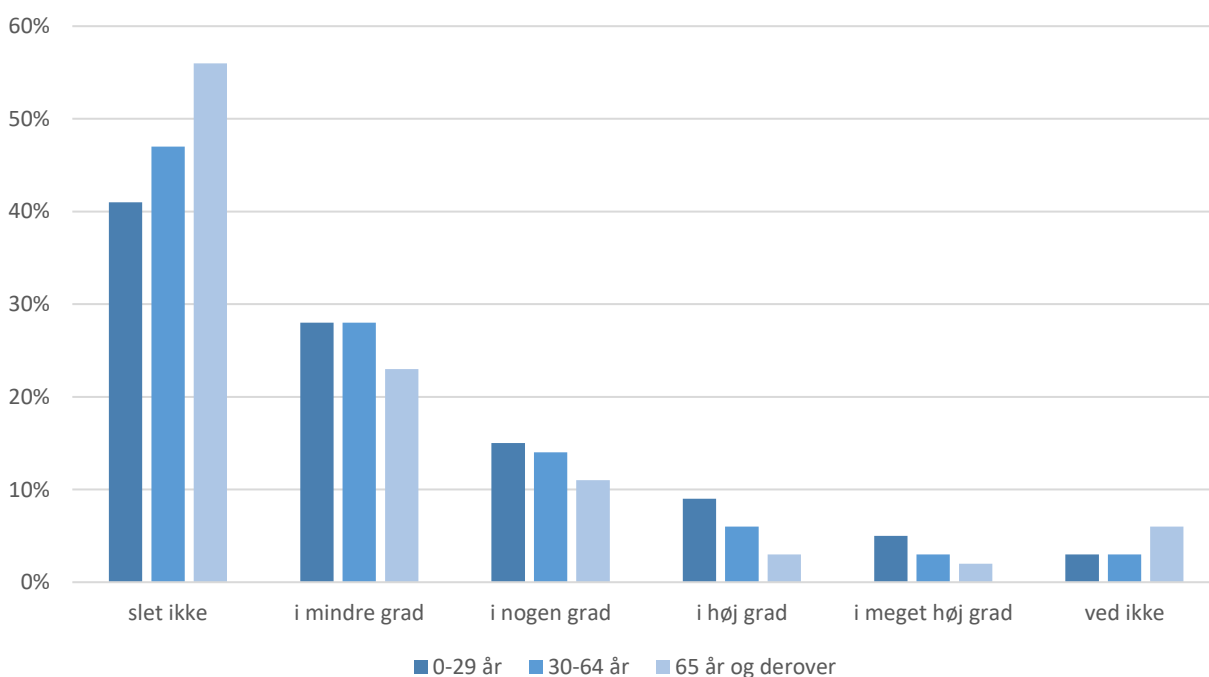
Figur 26 viser, at der er meget lav tilslutning til at anvende sms som kommunikationsform. Over tre fjerdedele (76 %) foretrækker det således slet ikke eller i mindre grad, mens kun 9 % foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad. Samme tendens gør sig gældende, når det kommer til brugen af telefon som kommunikationsmiddel til at indsende idéer til kommunen:

Figur 27: Jeg foretrækker at formidle idéen til kommunen pr. telefon



Her er der også tre fjerdedele (75 %), der er skeptiske over for anvendelsen af telefon, som kommunikationsmiddel til at formidle idéer til Københavns Kommune. Kun 8 % foretrækker det i høj grad eller i meget høj grad. Tendensen er yderligere interessant, når vi differentierer på alder:

Figur 27a: Jeg foretrækker at formidle idéen til kommunen pr. telefon - Fordelt på alder



Figur 27a viser, at den ældste borgergruppe er dem, der er mest skeptiske over for at formidle idéer til kommunen via telefonen, mens de ynge er dem, der er mindst skeptiske. Det gælder dog på tværs af aldersgrupperne, at telefonen ikke er at foretrække som kommunikationsform.

## Alternative tilgange til formidling af idéer

Københavnerne har rigtigt mange input, når det kommer til alternative måder at formidle idéer til Københavns Kommune på. Vigtigst er det dog, som tidligere nævnt, at idéerne tages seriøst, at der lyttes til dem, og at det kan føre til reel forandring. Samtidigt er det vigtigt, at man som borger kan være sikker på at idéen ender i de rette hænder og man ved, hvor man skal henvende sig. Som en københavner kommenterer:

*"Lige nu ved jeg overhovedet ikke, hvor jeg skal henvende mig. Mon omstillingen på KK ved det..?"*

Det er også et gennemgående tema i kommentarerne (ca. 20), at der gives en kvittering for modtagelsen, og at der forholdsvis hurtigt gives feedback på idéen:

*"Det væsentlige vil være om jeg tror min ide kommer til rette sted, bliver hørt af dem der kan bruge ideerne, og at jeg får bekræftelse på at den er modtaget"*

*"Det er håbløst at få lov at tale med et menneske i kommunen, hvis man er en almindelig borger. Alt foregår pr. mail, og man får nogle "ikke-svar" fra medarbejdere, der helt tydeligt ikke har den faglige kompetence til at give eller man skal melde ind på hjemmesider, der er så fastlåste i sine svarmuligheder, at man ikke kan få formidlet det man ville. Man er nødt til at blive medlem af et lokaludvalg eller lignede for at kunne blive hørt."*

Nogle borgere ønsker at gøre brug af de eksisterende politiske kanaler, herunder formidling via Borgerrepræsentationens medlemmer, lokale vælgerkredse og Lokaludvalg. Andre foretrækker at formidle idéen til dem, der rent faktisk arbejder med den. Flere nævner også, at tilgængelighed er centralt:

*"Det skal være så let tilgængeligt som muligt. Du skal kunne give din mening til kende hurtigt og let og føle at du bliver hørt. En app lyder fint."*

Andre igen påpeger, at måden de ønsker at formidle deres idé, afhænger af, hvor engagerede de er i den, og hvor i processen de er i forhold til bearbejdning af idéen:

*“Måden vil nok afhænge lidt af, hvor meget jeg brænder for den konkrete idé - og dermed også hvor meget tid jeg vil investere i at se den realiseret. Nogle gange kunne det måske bare være at sende et tip via en funktion på hjemmesiden. I andre tilfælde kunne det være interessant at være med til at realisere idéen.”*

*“Det kommer an på hvor i processen, man er. Synes det er ok at præsentere en ide først via mail, men hvis kommunen ønsker at gå videre med ideen, vil det klart være bedst at mødes og drøfte mulighederne.”*

*“Vi har alle sammen gode idéer hele tiden, men for at de bliver til noget handler det jo om at selv involvere sig i tilblivelsen. Jeg er igen farvet af at være foreningsaktiv, men seriøst gode idéer skal bæres igennem foreningslivet.”*

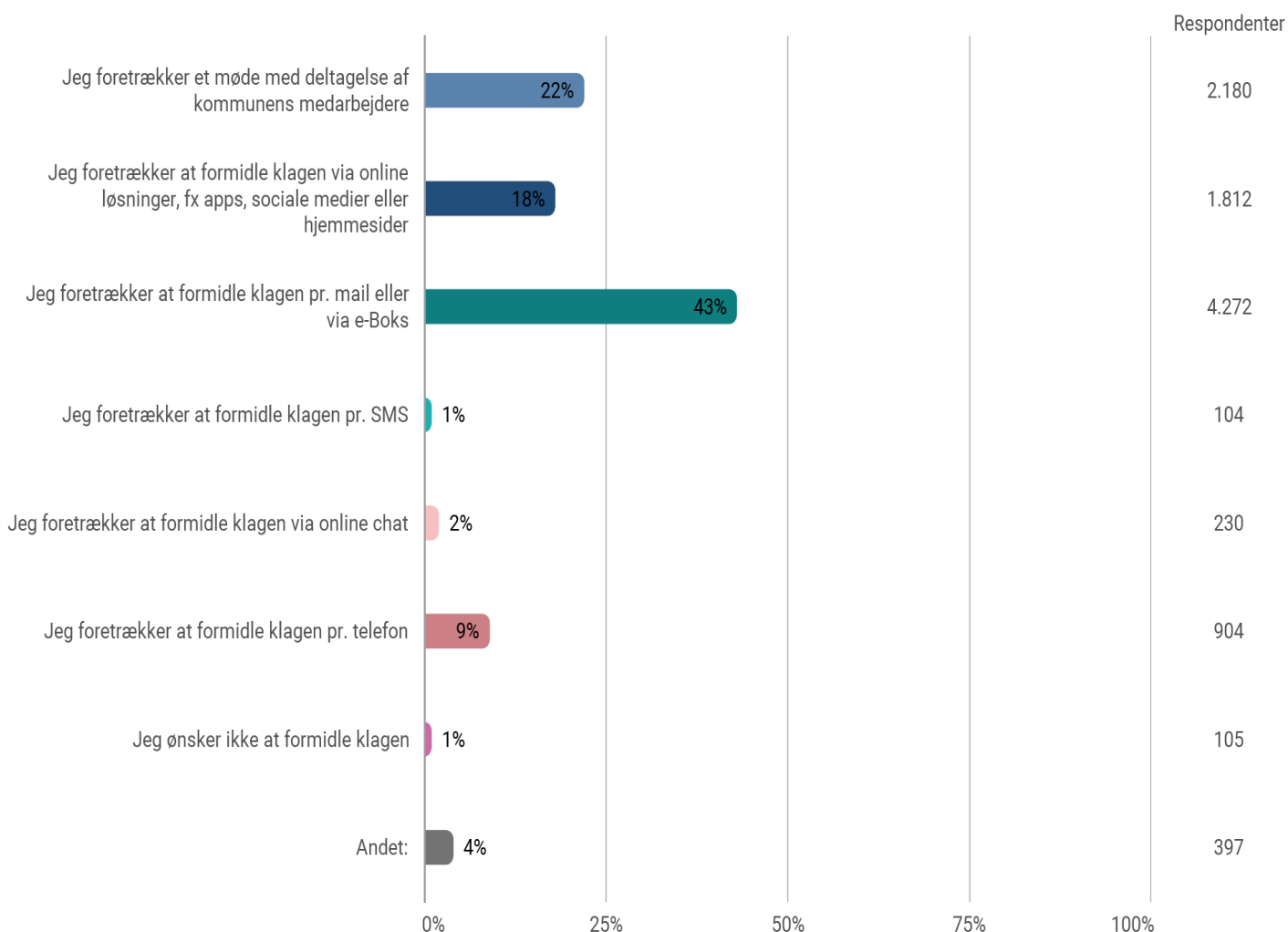
Københavns Kommune kunne overveje, om der skal være forskellige metoder til at foreslå idéer, afhængigt af hvor involverede københavnere, der foreslår idéen, ønsker at være. I den forbindelse ville det være nødvendigt med klare retningslinjer for, på hvilke platform en idé skal præsenteres, afhængigt af borgerens ønske om og mulighed for efterfølgende engagement. Det kan eksempelvis være svært at engagere sig i eksekveringen af udbedringen af et hul i en vej, mens det giver mere mening i forbindelse med etableringen af en byhave. Hvis Københavns Kommune arbejder videre med en elektronisk platform til præsentation af idéer, kunne borgeren samtidigt med præsentationen af idéen, angive hvordan og i hvor høj grad vedkommende ønsker at arbejde med at realisere idéen.

## **Hvordan ønsker københavnere at klage?**

Dette afsnit handler om, hvordan københavnere foretrækker at klage til Københavns Kommune. I relation til dette emne, har københavnere forholdt sig til spørgsmålet *“Forestil dig, at du ønsker at klage over kommunen i en sag, fx afslag på en ansøgning om byggetilladelse eller for lidt personale i vuggestuen. Hvordan foretrækker du at formidle klagen?”* – dette ud fra en række prædefinerede forslag, samt en mulighed for at komme med yderligere forslag og uddybende kommentarer.

I framingen af dette spørgsmål har der stået, at respondenterne gerne måtte sætte flere X'er. Men ved en fejl har det kun været muligt at sætte ét kryds. Det har affødt 206 kommentarer af forskellige karakter, omhandlende dette emne. Et gennemgående tema i kommentarerne er, at det ikke er nok med én klageindgang. Figur 28 nedenfor skal derfor ses som et udtryk for, hvordan respondenterne ønsker at klage, såfremt de kun kan vælge én mulighed. Det betyder at søljerne i diagrammet skal ses som en helhed og til sammen giver 100 %

Figur 28: Forestil dig, at du ønsker at klage over kommunen i en sag, fx afslag på en ansøgning om byggetilladelse eller for lidt personale i vuggestuen. Hvordan foretrækker du at formidle klagen?



Der er flest respondenter (43 %), som angiver, at de foretrækker at klage pr. mail eller e-Boks. Hernæst kommer videregivelse af klage på et møde med kommunens medarbejdere (22 %) samt at klage via online løsninger (18 %). De resterende løsninger har alle hver fået under 10 %s tilslutning.

Det er et gennemgående tema i kommentarerne, at det ikke er nok med én måde at klage på, da det afhænger af sagens karakter. Således er der forskel på, om man ønsker at klage over noget, der har personlig karakter eller ej. Som en københavnner påpeger:

*"Hvis det omhandler mig personligt, er det åbenlyst, at dialogen skal foregå i et system, som opfylder lovens krav til sagsbehandling."*

Der er også et behov for at få en opfølgning fra kommunen på klagen. En københavnner foreslår i den forbindelse følgende onlinefunktionalitet:

*"Jeg foretrækker hvis man kan følge sin klage i systemet - sådan lidt trouble-ticket agtigt - eller lige som track-and-trace."*

En anden københavnner reflekterer over, at de forskellige klagemuligheder taler til forskellige borgergrupper:

*"Det skal være muligt at anvende alle muligheder. Ældre kan nok ikke bruge onlineløsninger, telefonen kan lønmodtagere ikke anvende inden for kommunens åbningstider, og de har nok heller ikke tid til at møde nogle fysisk i åbningstiderne."*

Der er også flere københavnere, der tager højde for Københavns Kommunes prioritering af arbejdstimer i deres besvarelse:

*"Jeg ville i princippet helst have et møde, men føler at det er forkert prioritering af arbejdstimer for medarbejderne i kommunen, så mail eller telefon er at foretrække"*

De åbne kommentarer viser altså, at der er et gennemgående ønske om, at det skal være muligt at klage via forskellige platforme, afhængigt af klagens karakter, og borgernes præferencer og tekniske kunnen.

# Perspektiver

I dette afsnit indgår de refleksioner, som gennemgangen af data har afstedkommet. Refleksionerne er dels et resultat af konkrete input fra kommentarfelterne, dels perspektiver angående betydningen og konsekvenserne af respondenters kommentarer. Perspektiverne er ikke nødvendigvis afstedkommet ud fra en stor kvantitet i kommentarerne, men ud fra en kvalitativ vurdering af pointer, der har givet anledning til uddybning og refleksion.

## Elektroniske platforme

Et gennemgående tema i de åbne besvarelser er brugen af elektroniske platforme, som københavnere både forholder sig positivt og kritisk til.

## Fleksibilitet i online løsninger

En del respondenter (ca. 40) fremhæver, hvordan brugen af online løsninger er en meget tilgængelig og fleksibel form for borgerinddragelse. Eksempelvis:

*“Jeg er med i borgerpanel. Godt at jeg kan deltage, når det passer mig.”*

*“Jeg har en travl hverdag, enlig mor, karrierejob. Jeg har ikke tid til at bruge timer på 1:1 møder. Det skal være nemt.”*

Online inddragelse kan altså række ud til nogle af de københavnere, som ikke har tid til at sætte flere timer af til møder ude i byen om kommunale tiltag. Online løsninger er også foretrukket af de yngre borgere, og således peger data på, at de yngre københavnere og børnefamilierne, som kommunen ellers har svært ved at nå ud til, kan opnå en øget inddragelse med øget brug af online løsninger. At de online løsninger især tiltaler det yngre segment er interessant, når man tager højde for, at København er en kommune, hvor en fjerdedel af befolkningen er mellem 20 og 29 år. Det er derfor værd at overveje, om Københavns Kommune skal være bedre til at bruge digital inddragelse i fremtiden.

## Spørgeskemaundersøgelser som inddragelsesmetode

Som undersøgelsen tidligere har nævnt, så er der flere københavnere der fremhæver spørgeskemaundersøgelser, som en god og fleksibel inddragelsesmetode. Men der også københavnere, som rejser kritik af, at disse undersøgelser kan misbruges:



*"Jeg er også aktiv i forhold til Københavns Borgerpanel, men finder, at visse surveys er meget manipulerende, og kun egnede til at belyse et på forhånd bestemt resultat."*

Organisatorisk set er udarbejdelse og databehandling i forhold til spørgeskemaundersøgelser ikke forankret et fast sted i Københavns Kommune. For at opnå en styrket professionel tilgang til formulering af spørgsmål og efterfølgende behandling af data, bør det overvejes, om Københavns Kommune skal prioritere en samlet forankring af de medarbejderressourcer i kommunen, som har kompetencer til at udarbejde og behandle datasæt med udgangspunkt i kommunens aktuelt benyttede spørgeskemasystem, SurveyXact.

Der er endvidere en pointe i, at flere respondenter efterlyser opfølgning på deres deltagelse i spørgeskemaundersøgelser (og for den sags skyld øvrige høringer, henvendelser m.v.):

*"Som deltager og bidragsyder til høringerne kunne det også være interessant at se resultaterne af høringerne. Som det er i dag, leverer paneldeltagerne kun høringssvar og data til embedsmændene. Det ville forbedre borgerdialogen og forståelsen for de politiske beslutninger, hvis resultaterne af panelhøringerne blev offentliggjort."*

Det kan således overvejes, om konklusionerne og det videre arbejde med datasæt fra spørgeskemaundersøgelser kan formidles bredt, og som minimum til de respondenter, som har udfyldt spørgeskemaet.

Derudover giver surveyundersøgelser større mulighed for, at øge repræsentativiteten i københavnerinddragelse. Denne undersøgelse er som nævnt indledningsvist ikke repræsentativ for københavnere generelt, fx når man ser på alder og bydel. Men man kunne i fremtiden arbejde mere strategisk med at øge repræsentativiteten:

*"I det hele taget er det et problem at tillægge såkaldt direkte demokrati indflydelse, da det meget sjældent er repræsentativt. Spørgeskemaundersøgelser fra et stort repræsentativt udsnit af befolkningen er en bedre form for dialogværktøj."*

En løsning på dette problem kunne være direkte udpegning af respondenter i Borgerpanelerne, så det kun er direkte inviterede københavnere, med den rette sammensætning i forhold til variabler som fx alder, køn, indkomst, bydel, uddannelse mv., der svarer på specifikke undersøgelser. Det har dog den konsekvens, at ikke alle københavnere får mulighed for at give

deres mening til kende. Hvad der er den bedste tilgang vil kræve en konkret faglig vurdering fra sag til sag.

## **Udvikling af app**

Flere respondenter foreslår en udvidelse af *Giv et praj*-appen, som er benyttet af Teknik- og Miljøforvaltningen til at lade borgerne meddele fejl eller mangler på byens gader og veje:

*"En app a la Giv et praj, men for ideer til byudvikling og projekter"*

*"Der kunne godt bruges flere elektroniske systemer til orientering fra kommunen, måske via en app, og ikke kun e-Boks, når kommunen vil i dialog."*

*"Digitale løsninger, hvor man kan følge forløbet/sagen, er i min optik vejen frem."*

Principperne for brugen af *Giv et praj*-appen kunne danne grundlag for udarbejdelse af en app, som giver borgerne mulighed for at melde forslag, idéer, fejl og mangler ind på samtlige af Københavns Kommunes forvaltningsområder. Der vil i givet fald skulle allokeres ressourcer dels til udvikling af en ny app, og dels medarbejderressourcer til at håndtere de indmeldte praj. Prajene skal sendes videre til rette afdeling, og der skal være en gennemsigtighed i systemet, så borgeren, der har indsendt et praj, kan følge med i, hvor prajet er henne i kommunens behandling af prajet. Endelig skal der være en konkret tilbagemelding til borgeren om, hvad der er sket med prajet, dvs. om det bliver løst, håndteret eller afvist med en konkret begrundelse.

## **Internetbaseret platform til afstemninger og drøftelser**

Der er respondenter, som efterlyser en internetbaseret platform, hvor københavnere kan komme med forslag, drøfte idéer og stemme om forslag.

*"Hvis kommunen havde en åben internetbaseret platform til diskussion af ideer og problematikker, ville det være godt. NB! Facebook og lignende platforme er ikke åbne platforme."*

Det understreges i flere svar, at det er vigtigt, at platformen er ejet af Københavns Kommune, og dermed ikke tvinger borgere, som er interesserede i online dialog med kommunen og andre

borgere, over på privatejede foretagender såsom Facebook, hvor kommunen ikke har kontrol med eller ejerskab over IT-løsningen og/eller de data, som lægges op.

### **Service tjek af eksisterende portaler**

Der er ca. 34 respondenter som skriver, at hjemmesiden og kommunens brugerportaler er besværlige og ikke-brugervenlige at finde rundt på, og ikke giver den nødvendige information. Eksempelvis:

*“Lokalebooking: Virkelig ringe IT og langsommelige omstillingsprocesser.”*

*“Pladsanvisningen. Systemet er indrettet på kommunens præmisser, ikke borgernes.”*

For at øge borgernes tilfredshed, kunne Københavns Kommune foretage et service tjek af de eksisterende portaler og arbejde mere systematisk med brugerundersøgelser, som vurderer brugertilfredsheden af systemerne ud fra brugernes behov.

### **Elektroniske løsninger skaber afstand**

Der er københavnere, som mener, at elektronisk borgerinddragelse kan være problematisk:

*“Jeg vil gerne have en mere direkte dialog med kommunen. Brugerundersøgelser og digitale platforme skaber afstand og misforståelser.”*

*“Det er forkert, at alting skal ud på sociale medier og digitalt. Det er den personlige kontakt, der tæller, i alle tilfælde for de ældre. Jeg har nærmest fornemmelsen af, at man er ligeglad med de ældre eller helst vil af med dem.”*

*“Det virker som om man har en hel kommunikations-afdeling, der udelukkende poster ting på Facebook, og så tror, at de har lavet kommunikation. Mit indtryk er, at man med digitale medier faktisk er begyndt at lave mindre kommunikation end man gjorde tidligere, hvor man var nødt til at få fingeren ud og henvende sig mere direkte og fysisk til borgerne.”*

Kommunen skal derfor være påpasselig med at rulle elektronisk borgerinddragelse ud, og konkludere, at det er en fyldestgørende indsats, som rammer alle københavnere. Særligt ældre københavnere ønsker personlig kontakt fremfor elektroniske løsninger, og der er således behov

for metodisk alsidighed i københavnerinddragelsen. Den elektroniske kommunikation kan også ses som værende i opposition til det udbredte ønske om, at kommunen kommer ud og møder borgerne på deres præmisser og i deres nærområde.

## **Anonymitet på nettet**

Flere af respondenterne nævner, at det er problematisk, at deres navn fremgår i forbindelse med indsendelse af hørings svar på Bliv Hørt og at Facebook ikke giver mulighed for anonymitet i ytringerne.

*“Det er ikke tidssvarende, at fulde navn fremgår af hjemmesiden. Selvfølgelig skal det opgives, så rådet [kommunen] ved, at det er rigtige mennesker bag svarene, men jeg så gerne, at man kunne gøre det uden at naboforeningen, postmanden og den lokale bager kan se, hvem der har skrevet hvad.”*

*“Digitale løsninger, men ikke hvor det er koblet til fx ens Facebook-profil og dermed ikke er anonymt. Også gerne så man selv kan vælge om man vil stå frem som afsender på en kommentar, eller blot vil logge ind, så kommunen kender / kan bekræfte ens identitet. Nogle holdninger er måske ikke så populære blandt naboer, og så er det rart at kunne være anonym.”*

Ved eventuel udvikling af en app eller internetbaseret platform, hvor borgere kan indgive forslag og drøfte disse mv., kan det således overvejes, om der skal gives mulighed for at afgive kommentarer og forslag anonymt. Der er dog ikke modstand med at Københavns Kommune kender borgernes identitet, men det bør overvejes, om borgere skal have mulighed for at blive anonymiserede, når de indgiver hørings svar som privatpersoner til fx lokalplaner.

## **Det menneskelige møde**

Besvarelserne og kommentarerne i undersøgelsen viser generelt, at selvom københavnerne har en stor interesse for de digitale metoder til inddragelse, så kan disse ikke stå alene. Der er stadig brug for det menneskelige møde – i visse tilfælde mere end andre. Men det er et problem, at de klassiske tilgange til borgerinddragelse, eksempelvis borgermøder, er uflexible:

*“Møder kræver, at man møder op på bestemte tidspunkter. Hvis man har små børn, kan det være svært også at få tid til møder efter arbejde. En ide: møder med*

*fællesspisning og børnepasning i et andet rum, så vil flere småfamilier måske kunne overskue at deltage."*

Et gennemgående tema er også problematiseringen af, hvordan inddragelsesmetoder som borgermøder og høringsrunder udemokratiske og kun til for dem, der har tid og ressourcer til at møde op og råbe højest. Eksempelvis:

*"Det er en udvalgt skare, som har indflydelse, "eliten". Mens "almindelige" travle borgere ikke høres, da de ikke har tiden / ressourcerne / overskud til at deltage i debatter."*

*"Det er et større arbejde [for borgerne] at skulle sætte sig ind i alverdens forhold, og har man overskuddet og energien til det?"*

For nogle er løsningen fokus på det repræsentative demokrati:

*"Inddragelse gennem valgte medlemmer af Borgerrepræsentationen og deres politiske partier! Kommunen skal ikke undergrave partiernes rolle, men prioritere / støtte de politiske partiers rolle i udformning af kommunale projekter."*

*"Vi stemmer, og det skal ikke kun være dem, der råber op, som får indflydelse."*

Det er således en afvejning, om Københavns Kommune ønsker give plads til, at ildsjæle med tid og energi til at udbrede deres holdninger og arbejde for deres forslag, skal have mulighed for det, eller om der skal fokuseres bredere på en mere repræsentativ inddragelse af borgere. I den forbindelse er det relevant at overveje, hvorvidt forskellige metoder til københavner-inddragelse skal bruges på forskellige måder, og om nogle metoder i højere eller mindre grad er egnede til inddragelse – både i forhold til omfang og område.

## **Lokale tilgange**

Respondenterne vil gerne engageres i forhold, som angår det nære lokalområde. I den sammenhæng bliver lokaludvalg og områdefornyelserne nævnt af flere københavnere.

*"Det der fungerer rigtig godt er, når de enkelte forvaltninger i Københavns Kommune involverer medlemmer fra fagudvalgene i lokaludvalgene, når der skal sagsbehandles på nye projekter."*

Omvendt nævner andre (ca. 8), at de synes, at lokaludvalgene fungerer dårligt, og at det er svært at give sin mening til kende og blive hørt, hvis ens holdning strider imod den herskende i lokaludvalget. Det anføres også, at lokaludvalgene ikke er repræsentative for borgerne. Her bliver valgproceduren til lokaludvalgene fremhævet som udemokratiske.

*“Lokaludvalgene garanterer på ingen måde et repræsentativt valg. Valgproceduren er helt åben for manipulation, som demonstreret ved de valg, jeg har deltaget i.”*

*“Jeg opdagede til min store forundring, at deltagelse i lokaludvalgsarbejde ikke bare kræver en forening som grundlag for at blive opstillet, men også selve afstemningen om kandidater kræver, at man er medlem af en forening. Det er i mine øjne ikke demokrati i forhold til den enkelte borger. Jeg har talt med andre om dette, og alle har været lige så overraskede som jeg over denne del af beslutningsgrundlaget for valg til lokaludvalg. Lokaludvalgsarbejdet burde være et godt udgangspunkt for deltagelse i udviklingsprojekter men her er et problem ift. rekruttering af lokaludvalgsmedlemmer.”*

Disse kommentarer giver kan give anledning til overvejelser omkring, hvorvidt Københavns Kommune skal revidere procedureerne for valg til lokaludvalg.

### **Skindemokrati**

Et andet gennemgående tema i undersøgelsens åbne besvarelser er, at inddragelsen ikke blot skal være skindemokrati og bureaukrati, hvilket er opfattelsen blandt mange i dag, men at kommunen skal agere som en reel samarbejdspartner. Som et par københavnere eksempelvis skriver:

*“Jeg vil kun inddrages, hvis det faktisk kan gøre en forskel. Det er spild af tid med borgerhøring, hvis man alligevel ikke vil ændre et projekt.”*

*“Jeg vil opfatte det som rent tidsspille at mødes med kommunens folk. De vil i sagens natur være lydhyre, det er de ligesom tvunget til, men at skulle tage brugerne med ind i en endelig beslutning tænker jeg ikke har sin gang på jorden. Slet ikke i en enhed af størrelse som Københavns Kommune. Hvis man skal - og det skal vi jo evindeligt - spare alle vegne, er en masse ekstra møder nok heller ikke lige vejen.”*

På de områder, hvor kommunen aktivt vælger at inddrage københavnernes i udviklingen af kommunens services mv., er det afgørende, at indflydelsen også er reel. Det er en åbenlys pointe, men ikke desto mindre et forhold, som et stort antal respondenter er utilfredse med, idet de finder deres deltagelse i borgerinddragelsesprocesser forgæves og spild af tid.

### **Ekspertinddragelse**

Det er ikke alle københavnere, der synes, at københavnerrinddragelse (ubetinget) er en god idé. Nogle af respondenternes kommentarer argumenterer direkte imod borgerinddragelse:

*"Jeg er ikke den store tilhænger af inddragelse af borgerne i det brede hele, da jeg mener, det kun er relevant i det omfang, borgerne har ekspertviden på området."*

*"Det er vigtigt, at vi borgere ikke får indflydelse på endelige beslutninger, hvis vi ikke kender til de større sammenhænge og hensyn, det være sig miljømæssige, økonomiske, hensyntagen til andre forhold eller grupper. Det er af yderste nødvendighed, at beslutninger ikke bliver en populistisk proces, og at beslutningstagerne har en ærlig, personlig, høj troværdighed, og ikke bare får det til at se ud som en sådan."*

*"Vi skal f.eks. ikke til at inddrage folk, som er uddannet pædagog til at udvikle miljøpolitik - det har vi uddannet administration med vejledning fra eksperter til at gøre."*

*"Man kunne jo inddrage kommende brugere og ikke mindst fagpersoner og eksperter."*

Det er altså en pointe, at københavnernes ikke ønsker inddragelse i hvad som helst og for enhver pris. Nogle gange giver det mest mening, at eksperter på området laver faglige vurderinger og træffer valg. Københavns Kommune kan således overveje en balanceret tilgang til københavnerrinddragelse, hvor københavnernes ikke skal træffe direkte beslutninger om alle forhold i kommunen.

## **Bilag 1 - spørgeskema**

Kære københavnere

I Københavns Kommune vil vi gerne blive endnu bedre til at være i dialog med dig om kommunens arbejde med at udvikle byens indretning, services og tilbud.

Vi vil derfor gerne vide, hvad du mener om kommunens københavnerdialog. Hvad gør vi godt? Og hvordan kan vi blive endnu bedre til at være sammen om byen og involvere københavnere i udviklingen af byen?

Besvarelsen tager ca. 10 minutter. Du kan være venlig, konstruktiv eller kritisk. Bare du er ærlig.

Dine svar vil blive brugt til at udvikle nye metoder for kommunens dialog og samarbejde med københavnere, som skal behandles af Borgerrepræsentationens politikere i efteråret 2019.

Hvem er københavnere?

Med "københavnere" mener vi alle jer, som har en interesse i Københavns udvikling. Det er både dig, der bor, arbejder, har virksomhed eller studerer i København. Eller det kan være dig, der jævnligt bruger Københavns tilbud.

Hvad mener vi med dialog og samarbejde?

Begrebet dialog og samarbejde skal i undersøgelsen forstås bredt, og dækker fx over informationsudveksling, samtaler og samarbejde.



Med venlig hilsen

Økonomiforvaltningen i Københavns Kommune

### Invitation til konference

Københavns Kommune afholder en konference om københavnerinddragelse d. 30. januar 2019 kl. 16:30 – 20:00 på Københavns Rådhus. Hvis du ønsker at modtage en invitation, kan du indtaste din e-mailadresse i boksen nedenfor (du er fortsat anonym i udfyldelsen af spørgeskemaet, selvom du angiver din mailadresse i dette felt).

---

### Hvordan har du været i dialog med Københavns Kommune? (sæt gerne flere krydser)

- (1)  Jeg stemmer ved kommunalvalg
- (2)  Jeg følger kommunen på hjemmesider eller sociale medier
- (3)  Jeg svarer på kommunens høringer
- (4)  Jeg deltager i borgermøder
- (5)  Jeg indsender uopfordret idéer til kommunen
- (6)  Jeg deltager i udviklingen af konkrete kommunale tilbud fx i indretningen af et handicapcenter eller en nærgenbrugsstation
- (7)  Jeg er i dialog med kommunen via lokaludvalg, områdefornyelser, foreninger, råd eller lignende
- (8)  Jeg er medlem af Borgerrepræsentationen eller et kommunalt råd, udvalg eller nævn
- (9)  Jeg er medlem af en brugerbestyrelse fx på en skole, daginstitution, plejehjem

- (10)  Jeg deltager på andre måder fx i frivilligt arbejde eller lignende
- (11)  Jeg er ikke i dialog med kommunen
- (12)  Andet: \_\_\_\_\_

### I hvor høj grad vil du gerne involveres i...

	Slet ikke	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad	Ved ikke
beslutninger, der vedrører din bydel	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
lokale forhold, der fx angår din vej, daginstitution, bibliotek mv.	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
drøftelser af overordnede problematikker i kommunen, fx om utryghed, boligmangel, ældrepolitik eller luftforurening	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### Har du haft en dialog eller et samarbejde med kommunen?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

**Beskriv hvad der har fungeret godt eller dårligt i dialogen eller samarbejdet med kommunen:**

---

---

---

---

---

---

---

**Hvad kan styrke dialogen og samarbejdet mellem dig og kommunen? (sæt gerne flere krydser)**

- (1)  Det skal være muligt at få indflydelse på fordelingen af kommunens midler
- (2)  Det skal være lettere at komme med idéer og forslag til kommunen
- (3)  Der skal være bedre mulighed for at deltage i enkeltsager og projekter
- (4)  Det skal være lettere at få information og tilbagemeldinger fra kommunen om de sager, jeg involverer mig i
- (5)  Det skal være nemmere at finde de informationer fra kommunen, jeg har brug for
- (6)  Det skal være muligt at modtage information via e-Boks, når der er større sager eller lokale sager, hvor jeg kan involvere mig
- (7)  Det skal være muligt at involvere sig via sociale medier
- (8)  Der skal tilbydes nye digitale løsninger, som gør det nemt at deltage i konkrete eller tematiske beslutninger
- (9)  Det skal være nemmere at forstå kommunens sprog og informationer
- (10)  Det skal være mindre tidskrævende at deltage i dialogen med kommunen
- (11)  Samarbejdet og dialogen med kommunen fungerer fint, og der er ikke behov for forbedringer
- (12)  Ved ikke
- (13)  Har du andre forslag til at gøre dialogen og samarbejdet mellem dig og kommunen bedre? \_\_\_\_\_

Hvis du ønsker at blive inddraget i et udviklingsprojekt i kommunen om fx en ny skole eller en ny busrute, hvordan foretrækker du så at være involveret i projektet?

	Slet ikke	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad	Ved ikke
Jeg foretrækker at kunne mødes med kommunens medarbejdere og politikere	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg foretrækker at deltage i en borgergruppe/arbejdsgruppe, hvor vi arbejder for egne ønsker til udviklingsprojektet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg foretrækker at blive inddraget via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg foretrækker at blive inddraget pr. mail eller via e-Boks	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg foretrækker at blive inddraget pr. SMS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg foretrækker at blive inddraget pr. telefon	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Er der andre måder, du ønsker at blive involveret i projektet på? Notér her:

---

---

---

---

---

---

---

Hvis du ønsker at blive inddraget i et udviklingsprojekt i kommunen om fx en ny ældrepolitik eller en ny park, hvornår foretrækker du så at blive involveret i projektet? (sæt gerne flere krydser)

- (1)  Jeg foretrækker at blive involveret tidligt i processen, inden der er truffet afgørende beslutninger om projektet
- (2)  Jeg foretrækker at give mine synspunkter til kende som led i de politiske behandlinger af projektet
- (3)  Jeg foretrækker at kunne give min mening til kende løbende undervejs i projektet via digital inddragelse
- (4)  Jeg ønsker at blive involveret i projektet ved ibrugtagningen af det færdige projekt.
- (5)  Jeg ønsker ikke at være involveret
- (6)  Andet: \_\_\_\_\_

Forestil dig, at du har en idé til en forbedring af kommunens service, fx en nemmere måde at sortere affald, en smartere arbejdsgang i hjemmeplejen, eller en idé til byens udvikling generelt. I hvor høj grad foretrækker du...

	Slet ikke	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad	Ved ikke
at kunne mødes med kommunens medarbejdere og politikere om idéen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
at deltage i en borgergruppe/arbejdsgruppe, hvor vi arbejder med idéen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
at formidle idéen til kommunen via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
at formidle idéen til kommunen pr. mail eller via e-Boks	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
at formidle idéen til kommunen pr. SMS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
at formidle idéen til kommunen pr. telefon	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**Foretrækker du at formidle idéen på andre måder? Notér her:**

---

---

---

---

---

---

---

**Forestil dig, at du ønsker at klage over kommunen i en sag, fx afslag på en ansøgning om byggetilladelse eller for lidt personale i vuggestuen. Hvordan foretrækker du at formidle klagen?**

**(sæt gerne flere krydser)**

- (1)  Jeg foretrækker et møde med deltagelse af kommunens medarbejdere
- (2)  Jeg foretrækker at formidle klagen via online løsninger, fx apps, sociale medier eller hjemmesider
- (3)  Jeg foretrækker at formidle klagen pr. mail eller via e-Boks
- (4)  Jeg foretrækker at formidle klagen pr. SMS
- (5)  Jeg foretrækker at formidle klagen via online chat
- (6)  Jeg foretrækker at formidle klagen pr. telefon
- (7)  Jeg ønsker ikke at formidle klagen
- (8)  Andet: \_\_\_\_\_

For at få et indtryk af, om denne undersøgelse repræsenterer københavnernes generelt, vil vi nu bede dig svare på et par spørgsmål om din baggrund.

### Hvad er din alder?

- (1)  0 – 19 år
- (2)  20 – 29 år
- (3)  30 – 64 år
- (4)  65 – 79 år
- (5)  80 år eller derover

### Hvad er dit køn?

- (1)  Kvinde
- (2)  Mand
- (3)  Andet: \_\_\_\_\_

### Hvad er din seneste afsluttede uddannelse?

- (1)  Folkeskole eller grunduddannelse
- (2)  Erhvervsuddannelse
- (3)  Gymnasial uddannelse
- (4)  Videregående uddannelse
- (5)  Andet: \_\_\_\_\_

### Angiv den beskæftigelse, som passer bedst på dig:

- (1)  Jeg er under uddannelse som fx lærling eller studerende
- (2)  Jeg arbejder som selvstændig
- (3)  Jeg arbejder som lønmodtager
- (4)  Leder



- (5)  Ledig
- (6)  Pensioneret
- (7)  Andet: \_\_\_\_\_

### Hvad er din årlige indkomst før skat?

- (1)  Under 100.000 kr.
- (2)  100.000 - 199.999 kr.
- (4)  200.000 - 299.999 kr.
- (9)  300.000 - 399.999 kr.
- (5)  400.000 - 499.999 kr.
- (6)  500.000 - 749.999 kr.
- (7)  750.000 kr. eller derover
- (8)  Ved ikke / ønsker ikke at svare

### Hvilken bydel bor du i?



- (1)  Amager Vest
- (3)  Amager Øst
- (5)  Bispebjerg
- (7)  Brønshøj-Husum
- (9)  Christianshavn
- (11)  Indre By
- (13)  Kgs. Enghave
- (15)  Nørrebro
- (17)  Østerbro
- (19)  Vesterbro
- (21)  Vanløse
- (23)  Valby
- (24)  Bor ikke i København

**Tak for dine svar. Har du lyst til at blive en del af Københavns Kommunes Borgerpanel, og ikke allerede er det, så skriv venligst din e-mailadresse her, så vi kan sende dig en invitation:**

\_\_\_\_\_