

**BOR 52/2006**

---

**BILAG 2**

## Evaluering – mål og resultater

### 1. Borgere og brugere

| Mål   | Resultat  | Bemærkninger                          |
|---|---|---------------------------------------|
| <p>1/3 af borgerne skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens</p>   | <p>14 pct. af borgerne eller under halvdelen af det målsatte kendte til Borgerrådgiveren i februar 2006.</p> <p>I den gruppe der er utilfreds med forvaltningen i kommunen, kendte 22 pct. Borgerrådgiveren.</p>  | <p>Giver anledning til opfølgning</p> |
| <p>- heraf skal halvdelen kende til Borgerrådgiverens opgaver</p>   | <p>60 pct. eller over halvdelen af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, kender også til Borgerrådgiverens opgaver.</p>   | <p>-</p>                              |
| <p>Blandt dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens og opgaver, skal mindst tre ud af fire have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> | <p>80 % af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens og også korrekt har forstået hvad Borgerrådgiverens opgaver går ud på har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed, jf. midtvejsstatus, april 2006, side 9.</p> <p>68 pct. af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> <p>68 pct. af de klagere, der har fået en sag realitetsbehandlet har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> <p>77 pct. af de klagere, der i øvrigt har fået behandlet en sag har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> | <p>-</p>                              |
| <p>Tilfredshed med Borgerrådgiverens vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug og kommunikation om åbningstider.</p>           | <p>79 pct. af dem der har henvendt sig til Borgerrådgiveren, er meget tilfredse eller tilfredse med den behandling de har fået.</p> <p>13 pct. er utilfredse.</p>   | <p>-</p>                              |

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
| - | Der er generelt en høj grad af tilfredshed med Borgerrådsgiverens vejledning.  | -                              |
| - | 86 pct. finder at Borgerrådsgiveren er imødekommende.  |                                |
| - | 83 pct. finder at Borgerrådsgiveren magter at forklare tingene så de er til at forstå.   |                                |
| - | 50 pct. oplevede at Borgerrådsgiveren kendte til det problem klageren henvendte sig om.  | Giver anledning til opfølgning |
| - | 65 pct. fandt at Borgerrådsgiveren kunne hjælpe med svar på klagerens spørgsmål.   | Giver anledning til opfølgning |
| - | 83 pct. var helt eller delvist enig i at sagsbehandlingen var hurtig.  | -                              |
| - | 56 pct. tror på at Borgerrådsgiverens indsats vil medføre en forbedring af kommunens forvaltning. De der ikke tror på det, mener ikke der er ressourcer til en forbedring. | Giver anledning til opfølgning |
| - | 89 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådsgiveren, vil anbefale andre at bruge Borgerrådsgiveren.   | -                              |
| - | 73 pct. af brugerne synes at betegnelsen Borgerrådsgiveren er dækkende.  | -                              |
| - | 96 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådsgiveren, synes alt i alt det er en god ide med en Borgerrådsgiver i Københavns Kommune.                               | -                              |
| - | 89 pct. af de borgere der ikke havde kendskab til Borgerrådsgiveren, synes, når de hører om Borgerrådsgiveren, at det er en meget god eller en god ide.                    | -                              |
| - | 82 pct. er tilfredse med åbningstiden.   | -                              |

## 2. Ansatte

| Mål  | Resultat   | Bemærkninger                   |
|--|--|--------------------------------|
| Alle ansatte i kommunen skal have kendskab til Borgerrådsgiveren.  | Blandt de ansatte i kommunen der indgik i borgerundersøgelsen i februar 2006, var der 16 pct. der havde læst eller hørt om Borgerrådsgiveren.<br><br>I det kvalificerede udsnit af medarbejdere i forvaltningerne der deltog i web-analysen i juli/august, var der 67 pct. der havde læst eller hørt om Borgerrådsgiveren. | Giver anledning til opfølgning |
| Kommunens ansatte skal have respekt for og tillid til Borgerrådsgiverens arbejde.  | 84 pct. af de ansatte svarer at det er en god ide med en Borgerrådsgiver.  | -                              |
| -  | 67 pct. har tillid til Borgerrådsgiverens uafhængighed.  | -                              |
| Forvaltningernes medarbejdere skal opleve at Borgerrådsgiverens konsulentbistand til forvaltningerne er brugbar og kvalificeret. | 70 pct. tror på at Borgerrådsgiverens indsats vil resultere i en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.  | -                              |
| -  | 67 pct. vil selv henvende sig til Borgerrådsgiveren hvis de havde en sag med kommunens forvaltning.  | -                              |