



## Notat

### Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019

30. juli 2019

#### Baggrund

Sagsnr.  
2015-0071015

Borgerrådgiverudvalget besluttede på møde den 28. marts 2019, at Borgerrådgiveren skulle gennemføre en kendskabsundersøgelse. Afsættet for undersøgelsen var ønsket om en øget synliggørelse, og den deraf følgende viden om, hvor mange internt i Københavns Kommune, der kender Borgerrådgiveren og ved, hvad institutionen tilbyder.

Dokumentnr.  
2015-0071015-7

Sagsbehandler  
Rikke Gredal

Medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren er vigtigt af flere grunde, dels er det en forudsætning for medarbejdernes brug af Borgerrådgiverens konsulentfunktioner, dels for deres forståelse for af Borgerrådgiverens rolle som tilsynsmyndighed. Dertil kommer, at oplyste medarbejdere kan videreformidle viden om Borgerrådgiveren målrettet til de borgere, som er utilfredse eller har behov for vejledning i klagesystemet mv. En stor del af henvendelserne fra borgerne til Borgerrådgiveren kommer via henvisning fra forvaltningernes medarbejdere.

Undersøgelsen var målrettet medarbejdere i Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Baggrunden for valget af respondenter var, at Borgerrådgiveren modtager flest klager fra disse tre forvaltninger.

Kendskabsundersøgelsen er gennemført i programmet SurveyXact. Undersøgelsen er distribueret til 4045 personer og 1317 personer har svaret, hvilket er en svarprocent på 32 %.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

#### Udvalgte resultater

Det fremgår af undersøgelsen, at 66 % af respondenterne har daglig kontakt med borgerne i Københavns Kommune.

Telefon  
3366 1400

Det fremgår videre, at 76% af respondenterne kender Borgerrådgiveren, og at størstedelen af respondenterne er

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

blevet informeret om Borgerrådgiveren enten af ledelsen på arbejdspladsen eller på anden måde gennem arbejdet.

Respondenterne forbinder Borgerrådgiveren med følgende opgaver: vejleder borgerne, understøtter dialogen mellem kommune og borger, behandler klager fra borgerne, er en slags kommunal ombudsmand.

64 % af respondenterne svarer, at de ikke kender Borgerrådgiverlinjen (Borgerrådgiverens hotline for sagsbehandlere), og 84 % at de ikke har været i kontakt med Borgerrådgiveren. 47 % af respondenterne svarer, at de ikke har kendskab til Borgerrådgiverens tilbud om intern rådgivning og bistand, og 84 % svarer, at de ikke kender konceptet Målrettet Indsats.

Kun 28 % af respondenterne kender Borgerrådgiverens tilsyn, mens 37 % ved, at Borgerrådgiveren offentliggør rapporter og afsluttende breve. 65% af respondenterne ved ikke, om Borgerrådgiveren har lavet tilsyn på deres arbejdsområde, og 27 % af respondenterne har læst en eller flere af Borgerrådgiverens rapporter eller afsluttende breve.

32 % af respondenterne kender til Borgerrådgiverens tilbud om mægling.

Borgerrådgiverens årlige beretning er kendt blandt 32 % af respondenterne, mens 24 % kender Borgerrådgiverens guide til kommunens medarbejdere, KlarRet. 45 % kender ikke Borgerrådgiverens nyhedsbrev. Der har i forbindelse med undersøgelsen været mulighed for at tilmelde sig Borgerrådgiverens nyhedsbrev, hvilket 34 % af respondenterne har valgt. Whistleblowerordningen er kendt blandt 66 % af respondenterne.

Der har i forbindelse med undersøgelsen været mulighed for at komme med bemærkninger. Disse bemærkninger kan læses i den vedlagte oversigt over undersøgelsens resultater.

#### *Konklusion*

Kendskabsniveauet blandt kommunens ansatte er højt, men bør udbredes, således at alle ansatte i Københavns Kommune har kendskab til Borgerrådgiveren.

Kendskabsundersøgelsen viser desuden, at der er et stort uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand overfor forvaltningerne. Kendskabet til Borgerrådgiverens forskellige former for bistand, herunder Borgerrådgiverlinjen med tilbud om udvidet juridisk bistand og rådgivning til kommunens forvaltninger og medarbejdere, KlarRet og Borgerrådgiverens Beretning, til forvaltningerne bør udbredes.

Et øget kendskabsniveau blandt kommunens ansatte forventes i et vist omfang at kunne afholdes inden for Borgerrådgiverens eksisterende økonomiske og

ressourcemæssige rammer - herunder kan det fremhæves, at kendskabsundersøgelsen i sig selv har haft en synliggørelseseffekt, hvilket kommentarerne bekræfter - mens en egentlig synliggørelse af Borgerrådgiveren og det tilbud Borgerrådgiveren er til kommunens medarbejdere og borgere vil være forbundet med et øget ressourcetræk. Dels til en informationsindsats, og i forlængelse heraf om nødvendigt øget kapacitet til sagsbehandling, fordi flere borgere bliver henvist til Borgerrådgiveren af kommunens medarbejdere, og dels forventeligt til at kunne imødekomme en øget efterspørgsel på konsultativ bistand fra forvaltningerne.