

1. Har du daglig personlig, skriftlig og/eller telefonisk kontakt med borgere i Københavns Kommune?

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

2. Kender du, eller har du læst/hørt om Borgerrådgiveren?

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

3. Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?

- (1) Informeret på arbejdssted: af leder/chef eller kollega
- (2) Via borgerklage
- (3) Undervisning
- (4) Via opringning fra Borgerrådgiveren
- (5) På anden måde gennem arbejde
- (6) Intranet
- (7) Internet
- (8) Informationsmateriale
- (9) TV/radio/avis
- (10) Gennem familie og venner
- (11) Andet
- (12) Ved ikke

4. Hvilke af nedenstående opgaver forbinder du med Borgerrådgiveren?

- (1) Vejleder borgere
- (2) Vejleder og rådgiver kommunens medarbejdere
- (3) Understøtter dialog mellem kommune og borger
- (4) Behandler klager fra borgere
- (5) Sikrer at klager anvendes til at skabe læring
- (6) Fører tilsyn med kommunens forvaltninger
- (7) Understøtter forvaltningernes arbejde med forbedringer i sagsbehandling og borgerbetjening

- (8) Tilbyder telefonisk intern rådgivning og vejledning for kommunens medarbejdere
- (10) Tilbyder undervisning og konsulentbistand til forvaltninger og medarbejdere
- (12) Tilbyder mægling
- (13) Er en slags kommunal ombudsmand
- (14) Andet
- (15) Ved ikke

5. Borgerrådgiveren tilbyder telefonisk hjælp og vejledning til kommunens medarbejdere via Borgerrådgiverlinjen.

Kender du Borgerrådgiverlinjen?

- (1) Ja, jeg har brugt den
- (2) Jeg kender den, men har ikke brugt den endnu
- (3) Nej

6. Har du været i kontakt med Borgerrådgiveren

- (1) Ja
- (2) Nej

7. Vejleder du borgere om Borgerrådgiveren/henviser du borgere til at kontakte Borgerrådgiveren?

- (4) Ja, når det er relevant i forhold til, hvad Borgerrådgiveren kan hjælpe med
- (6) Ja, altid når en borger er utilfreds
- (7) Nej
- (8) Nej, men det vil jeg gøre fremover
- (9) Ved ikke

8. Benytter du Borgerrådgiverens tilbud om intern rådgivning og bistand, hvis du i dit arbejde får en sag, der går i hårdknude?

- (1) Ja, når jeg ikke kan finde svar ved at spørge en kollega eller chef
- (2) Ja, når jeg er i tvivl og gerne vil have noget bekræftet
- (3) Ja, af andre grunde
- (4) Nej, jeg kan altid finde svar ved at spørge min kollega eller chef
- (5) Nej, jeg klarer det så godt, jeg kan, på egen hånd

- (6) Nej, jeg vidste ikke, at det var en mulighed
- (7) Nej, af andre grunde
- (8) Ved ikke

9. Borgerrådgiveren arbejder uformelt og dialogbaseret sammen med medarbejderne i forvaltningerne ved løsning af borgernes klager. Det sker oftest via Borgerrådgiverens kontaktpersoner i forvaltningerne. Vi kalder det Målrettet Indsats.

Kender du Målrettet Indsats?

- (2) ja
- (3) Nej

10. Borgerrådgiveren kan lave tilsyn i konkrete borgersager på baggrund af en klage fra en borger, men det kan også ske på eget initiativ.

Kender du til Borgerrådgiverens tilsyn?

- (1) Ja, jeg har hørt om det
- (2) Ja, Borgerrådgiveren har lavet et eller flere tilsyn, som er relevante for mit arbejdsområde
- (3) Ja, vi bliver løbende orienteret af ledelsen, når Borgerrådgiveren laver tilsyn, som er relevante for vores arbejde
- (4) Nej
- (5) Ved ikke

11. Borgerrådgiveren offentliggør resultaterne af de væsentligste tilsyn iværksat af egen drift i rapporter og breve på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Vidste du, at Borgerrådgiveren offentliggør rapporter og afsluttende breve i tilsynssager?

- (1) Ja
- (2) Nej

12 Har du viden om, at Borgerrådgiveren har lavet tilsyn, som vedrører dit arbejdsområde?

- (1) Ja
- (2) Nej

13. Hvis ja, hvordan er du blevet bekendt med udtalelser og rapporter af relevans for dit arbejdsområde?

- (1) Via direktionen
- (2) Via min chef
- (3) Via min nærmeste leder
- (4) Via kollegaer
- (5) Via Borgerrådgiverens hjemmeside
- (6) Via Borgerrådgiverens nyhedsbrev
- (7) Jeg har selv fundet informationen

14. Har du læst en eller flere af Borgerrådgiverens rapporter eller afsluttende breve i tilsynssager?

- (1) Ja
- (2) Nej

15. Borgerrådgiveren kan som en uvildig og neutral tredje part mægle mellem borger og kommune i fastlåste konflikter for at genskabe gensidig tillid, respekt og dialog. Vidste du, at Borgerrådgiveren tilbyder mægling mellem borger og kommune?

- (1) Ja
- (2) Nej

16. Borgerrådgiveren afgiver én gang årligt en beretning til Borgerrepræsentationen for at gøre politikerne opmærksomme på, hvor i kommunen der er plads til forbedringer. Kender du Borgerrådgiverens Beretning?

- (1) Ja
- (2) Nej

17. Borgerrådgiveren udgiver tre gange årligt KlarRet, der er en guide til kommunens medarbejdere. Alle udgaver af KlarRet findes på Borgerrådgiverens hjemmeside www.kk.dk/borgerraadgiveren

Kender du KlarRet?

- (1) Ja
- (2) Nej

18. Borgerrådgiveren sender flere gange årligt et nyhedsbrev ud til de medarbejdere, borgere, politikere og øvrige interesserede, som abonnerer på Borgerrådgiverens nyhedsbrev.

Kender du Borgerrådgiverens nyhedsbrev?

Tilmeld dig Borgerrådgiverens nyhedsbrev

- (1) Ja, jeg abonnerer på det
- (2) Ja, jeg kender det, fordi min kollega eller chef har talt om det
- (3) Ja, jeg har hørt det omtalt, men finder det ikke relevant for mig
- (4) Ja, jeg har hørt om det og vil gerne tilmeldes (tilmeld dig via link ovenfor)
- (5) Nej
- (6) Nej, men jeg vil gerne tilmeldes (tilmeld dig via link ovenfor)

19. Medarbejdere og samarbejdspartnere i Københavns Kommune med viden eller begrundet mistanke om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunen kan henvende sig til kommunens whistleblowerordning. Det er Borgerrådgiveren, der varetager whistleblowerordningen.

Få mere information om ordningen på www.medarbejder.kk.dk

Kender du whistleblowerordningen?

- (1) Ja
- (2) Nej

20. Har du andet som du gerne vil dele med Borgerrådgiveren?

- (1) _____

