

**Evaluering af
Borgerrådgiveren i Københavns Kommune**

Midtvejsstatus

Notat til Borgerrådgiverudvalget
April 2006

Indhold

1. Baggrund	5
1.1 Midtvejsstatus i resume	5
1.2 Hovedresultater.....	7
1.2.1 Om undersøgelsen.....	7
1.2.2 Kontakten med Københavns Kommune	7
1.2.3 Manglende tilfredshed.....	7
1.2.4 Kendskab til Borgerrådgiveren	8
1.2.5 Tilfredshed med åbningstiden.....	9
1.2.6 Tillid til uafhængigheden	9
1.2.7 Kendskab og holdninger blandt indvandrere	9
2. Konklusion.....	11
3. Det videre arbejde.....	12
3.1 Interview med kommunalt ansatte.....	12
3.2 Interview med brugere.....	12
3.2.1 Realitetsbehandlede sager	12
3.2.2 Ikke-realitetsbehandlede sager.....	13

1. Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede i januar 2004 at etablere en borgerråd giverfunktion og vedtog ”at der i 2006 gennemføres en evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerråd giverfunktion.” (BR 586/03).

Det samlede evalueringsprojekt som efter en udbudsrunde blev godkendt i efteråret 2005, omfatter ud over en borgerundersøgelse blandt andet en interviewundersøgelse blandt kommunens ansatte og en undersøgelse blandt dem der har benyttet sig af Borgerråd giveren. Jf. IFKA’s oplæg til evalueringen der er vedlagt som Bilag I.

Et element i evalueringsprojektet er at der i marts/april 2006 udarbejdes en midtvejsstatus til Borgerråd giverudvalget om evalueringens fremdrift. Den gennemførte borgerundersøgelse udgør, i overensstemmelse med den godkendte plan for evalueringen, et vigtigt grundlag for denne midtvejsstatus der hermed præsenteres.

1.1 Midtvejsstatus i resume

Evalueringsprojektet er hidtil forløbet i overensstemmelse med det projekt som Borgerråd giverudvalget har godkendt. Den af IFKA nedsatte projektgruppe har fungeret som planlagt med Jørn Thulstrup som projektleder og kontaktperson til Borgerråd giveren. Louise Skjødsholm Clausen er gået på barselsorlov i marts 2006 og derfor udtrådt af projektgruppen. Birgit Ford Holm, der som Louise er sociolog, har taget over.

Efter den aftalte tidsplan er følgende fire delprojekter afsluttet:

- **Baggrundsrapport** der opdaterer og udbygger projektgruppens baggrundsviden om Borgerråd giveren og evalueringen. Rapporten er vedlagt som Bilag II.

Rapporten sikrer at styregruppen og projektgruppen har en fælles forståelse af baggrunden for evalueringsprojektet. Med reference til det udvalgsarbejde der er gennemført i Københavns Kommune inden beslutningen om at etablere Borgerråd giveren, og til andre evalueringsprojekter opstilles en række hypoteser om forholdet mellem Borgerråd giveren på den ene side og borgerne, brugerne, forvaltningerne og politikerne på den anden.

Rapporten fungerer som afsæt for videreudviklingen af evalueringsprojektet, herunder udgangspunkt for udarbejdelse af spørgeramme for de kvalitative interview og for udarbejdelse af spørgekemaet til borgerundersøgelsen.

- **Interview med Borgerråd giveren**, ansatte hos denne og relevante ressourcepersoner i Københavns Kommune. En sammenfatning af interviewene i form af et arbejdsnotat er vedlagt som Bilag III.

Der er i oktober/november 2005 gennemført fire kvalitative interview, heraf tre med ansatte i Borgerråd giveringen og et med den direktør fra Økonomiforvaltningen der har haft ansvaret for det forberedende arbejde i forbindelse med etableringen af Borgerråd giveren.

Målet med disse interview var at sikre projektgruppen yderligere indsigt i baggrund og arbejdsforhold samt bidrage til opstilling af hypoteser om hvordan Borgerråd giveren kan opfylde den målsætning der er med institutionen, herunder hvilke forhold der kan tænkes at fremme henholdsvis begrænse Borgerråd giverens virke. Interviewene har bidraget til udformning af spørgeramme til fokusgruppeinterview og til udarbejdelse af

spørgeskema til borgerundersøgelsen. Forholdene omkring informations- og kommunikations-aktiviteterne er bragt i fokus. Notatet konkluderer at det virker som om der er et fornuftigt samarbejde med forvaltningerne. Dette skal efterprøves i undersøgelserne af holdninger og kendskab til Borgerrådgiveren blandt de ansatte i forvaltningerne. Der er desuden lagt op til en drøftelse af hvorvidt Borgerrådgiveren skal have mulighed for selv at tage sager op på samme vis som Ombudsmanden og kommunens revision kan det.

- **Fokusgruppeinterview** med borgere der har kendskab til Borgerrådgiveren.

Formålet med fokusgruppen var at klarlægge nuancer omkring kendskab og holdning til Borgerrådgiveren til brug for udarbejdelsen af et relevant og dækkende spørgeskema til den repræsentative undersøgelse. Forløbet viste at deltagerne, på trods af at de i en foregående repræsentativ undersøgelse havde sagt at de havde hørt eller læst om Borgerrådgiveren, havde et noget overfladisk kendskab til institutionen som de dog helt overvejende var positive over for. En afrapportering af fokusgruppeinterviewet findes som Bilag IV.

- **Repræsentativ borgerundersøgelse.**

Der er som planlagt brugt en del ressourcer på at udvikle spørgeskemaet til borgerundersøgelsen. Der er således gennemført prøveinterview i flere omgange. I processen med udvikling af spørgeskemaet har der været en tæt dialog med Borgerrådgiveren der har bidraget med konstruktive forslag. IFKA har ansvaret for udformningen af det endelige skema, herunder beslutningen om at identificere indvandrere for at få et indtryk af denne gruppes kendskab og holdning til Borgerrådgiveren. Det bemærkes i den forbindelse at Borgerrådgiverudvalget har tilkendegivet at der inden for den af IFKA angivne budgetramme ønskes gennemført en undersøgelse af svage gruppers forhold til Borgerrådgiveren, herunder kendskabet til muligheden for at klage over diskrimination, jf. BOR 34/2005.

Den repræsentative borgerundersøgelse er gennemført og afrapporteret i marts 2006 i form af en kommenteret tabelrapport. Rapporten suppleret med tabelbilag og det anvendte spørgeskema er vedlagt som Bilag V.

I det følgende sammenfattes rapportens hovedresultater, og der kommenteres uddybende på resultaterne dels i relation til den målsætning der er opstillet for Borgerrådgiveren, dels til evalueringens videre forløb.

Borgerundersøgelsen indeholder enkelte spørgsmål som ikke direkte relaterer sig til Borgerrådgiveren og dennes funktioner. Det gælder nogle indledende spørgsmål om tilfredsheden med forvaltningen hvor de der er utilfredse, spørges uddybende om hvad de er utilfredse med. Der er også spurgt til om borgerne har eller har overvejet at klage over kommunens sagsbehandling.

Svarene på disse spørgsmål gør det muligt at se hvorvidt de utilfredse og de der har klaget, har større eller mindre kendskab til Borgerrådgiveren end andre borgere.

Borgernes grad af tilfredshed med den kommunale forvaltning er et mål for en vigtig del af borgernes sociale kapital. Overordnet set har Borgerrådgiveren en funktion der skal bidrage til at øge borgernes sociale kapital ved at skabe større tillid til og tilfredshed med kommunens forvaltninger.

1.2 Hovedresultater

1.2.1 Om undersøgelsen

Der er gennemført 1003 telefoninterview med et repræsentativt udsnit af kommunens borgere i alderen fra 18 år og derover. Interviewarbejdet er gennemført fra den 1. til den 7. februar 2006 af instituttets egne interviewere. Udsnippet fordeler sig på køn, alder og geografi så det svarer til den voksne del af Københavns Kommunes befolkningssammensætning. 45 pct. af de husstande der blev opnået kontakt med, har deltaget i undersøgelsen. De der ikke ønskede at deltage, har overvejende begrundet det med at de ikke havde tid eller lyst. Nægterprocenten er marginalt højere end hvad vi normalt oplever når vi gennemfører interview om kommunale forhold. Det er vores indtryk at emnet ”kommunens nye servicetilbud” ikke har helt samme interesse som når der interviewes om trafik og miljø, skole eller andet.

1.2.2 Kontakten med Københavns Kommune

Tæt ved halvdelen af respondenterne, 46 pct., har inden for det seneste år rettet henvendelse til kommunen. Det er på niveau med den andel som IFKA har målt i en evaluering af Københavns Kommunes informationsaktiviteter i december 2002 hvor et tilsvarende spørgsmål blev stillet. Den gang havde 50 pct. rettet henvendelse til kommunen inden for et år. Fordelingen på personlige, telefoniske, skriftlige og henvendelser pr. e-mail er også nogenlunde den samme i de to undersøgelser selv om der er godt tre år mellem dem.

1.2.3 Manglende tilfredshed

Borgerundersøgelsen viser at lidt under halvdelen, 48 pct., af kommunens borgere synes at forvaltningen fungerer tilfredsstillende. 13 pct. svarer at forvaltningen fungerer utilfredsstillende. 11 pct. har svaret ”hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende”, mens 28 pct. har svaret ”ved ikke”. Utilfredsheden er koncentreret om dårlig service, herunder langsommelig svarbehandling. Det peger på at det mere er sagsbehandlingen end afgørelserne der er et problem, eller at borgerne evner at skelne mellem sagsbehandling og afgørelse. Man kunne have frygtet at borgernes vurdering var styret af en utilfredshed med forvaltningens afgørelser uden hensyn til sagsbehandlingen.

Det generelt målte niveau for utilfredshed er lidt lavere end det niveau på 15 pct. som PLS-Rambøl målte i november 2000. Her blev der spurgt til ”den offentlige service” hvor IFKA har spurgt til ”forvaltningen i Københavns Kommune”. I PLS-Rambøls måling er 55 pct. af respondenterne tilfredse. I en landsdækkende PLS-Rambøl-måling fra sommeren 2000 er 12 pct. af borgerne utilfredse med den offentlige service.

11 pct. af borgerne har inden for de seneste tre år klaget eller har overvejet at klage over sagsbehandlingen i kommunen.

I betragtning af at mindre end halvdelen af de interviewede borgere har rettet henvendelse til Københavns Kommune inden for det seneste år, og kun 40 pct. har benyttet serviceydelser fra en eller flere af de fire forvaltningsenheder der er spurgt direkte til, så betyder det at en væsentlig del af dem der har erfaringer med kommunens forvaltninger, er utilfredse. Det gælder således for 30 pct. af dem der har benyttet Socialforvaltningen,

20 pct. af dem der har benyttet Bygge- og Teknikforvaltningen ((Nu Teknik- og Miljøforvaltningen), og 18 pct. af dem der har benyttet Sundhedsforvaltningen. Det er overvejende sagsbehandlingen, herunder svartiden, der er utilfredshed med. Det tyder på at forvaltningernes sagsbehandling og procedurer er forskellige, og at der er varierende krav til håndtering af klager. Det forhold at Bygge- og Teknikforvaltningen ikke har et klagesystem som der findes på det sociale område, kan forklare nogle af forskellene.

Utilfredshedsniveauerne er på niveau med det IFKA målte i den ovenfor nævnte evaluering af Københavns Kommunes informationsaktiviteter i december 2002. Her var 22 pct. af dem der havde haft personlig kontakt med kommunen inden for det seneste år, utilfredse med den information som de modtog i den forbindelse. Et tilsvarende antal var utilfredse med den skriftlige information, og 25 pct. var utilfredse med informationen i forbindelse med telefoniske henvendelser.

1.2.4 Kendskab til Borgerrådgiveren

For at sikre at respondenterne ikke blander kommunens Borgerservice og Borgerrådgiveren sammen, og for at introducere Borgerrådgiveren som en ombudsmandslignende institution, er der spurgt om kendskab til både Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren.

Flest har hørt om Folketingets Ombudsmand, 75 pct., godt halvdelen om Borgerservice, 54 pct., og 14 pct. har hørt om Borgerrådgiveren. Godt 60 pct. af dem der har hørt om Borgerrådgiveren, har en rimelig god forståelse af hvad der er Borgerrådgiverens opgaver. De åbne svar viser at der er en del navneforvirring omkring Borgerservice og Borgerrådgiver. En forvirring der ikke bliver mindre af den fysiske nærhed mellem de to institutioner.

Kendskabet til Borgerrådgiveren er således generelt set noget lavere end målsætningen ifølge hvilken mindst en tredjedel af borgerne skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens. Derimod er målsætningen opfyldt om at halvdelen af dem der kender Borgerrådgiveren, har kendskab til institutionens opgaver.

Ser man på de personer der inden for det seneste år har benyttet sig af enten Socialforvaltningen eller Bygge- og Teknikforvaltningen, eller på den gruppe der har givet udtryk for utilfredshed med forvaltningen i Københavns Kommune, er kendskabet til Borgerrådgiveren omkring 22 pct. mod kun 13 pct. af dem der er tilfredse med forvaltningen.

28 pct. af de 40 respondenter der er meget utilfredse med forvaltningen, kender til Borgerrådgiveren. Blandt samtlige 1003 respondenter er der dog kun to der har været i kontakt med Borgerrådgiveren. Der er således en tendens til at de der kan have det største behov for at benytte Borgerrådgiveren, har større kendskab til institutionen end andre.

Kendskabsniveauet er størst blandt personer i aldersgruppen 50 til 69 år. Pensionister og personer på efterløn har et lidt højere kendskabsniveau end borgerne som helhed, 18 pct. mod 14 pct. Den gruppe der har det laveste kendskabsniveau, 8 pct., er de 18-29 årige der samtidig er en gruppe der er relativt godt tilfreds med den kommunale forvaltning. *Se i øvrigt krydstabuleringerne på køn, alder og andre kriterier bagest i Bilag V.*

Der er ikke nogen udtalt negativ social bias i kendskabsniveauet, selv om der er en tendens til at personer med længerevarende uddannelse og en høj husstandsindkomst har et højere kendskabsniveau end borgerne som helhed, 20 pct. mod 14 pct. Den ulige fordeling er ikke et problem hvis de ressourcestærke personer, eventuelt gennem Borgerråd-

giveren, påvirker forvaltningerne til fordel for befolkningen generelt, men kan være det hvis de ressourcestærke lægger så stort et beslag på forvaltningerne at ressourcerne i forhold til de svage begrænses.

Set i relation til den korte tid der er gået siden Borgerrådgiverens start og den relativt beskedne informationsindsats, er det lave kendskabsniveau ikke så overraskende. Det ligger endog i overkanten af det niveau på mellem 10 og 15 pct. som Borgerrådgiveren anslog i oktober 2005. Jf. Bilag III.

Når det er sagt, er det også klart at der skal gennemføres en mere aktiv informationspolitik for at sikre et højere kendskabsniveau. Blandt dem der har kendskab til Borgerråd-giveren, har tæt ved halvdelen fået information gennem dagblade eller ugeaviser, en tredjedel gennem tv og radio, syv pct. gennem forskelligt informationsmateriale, otte pct. gennem familie/venner og seks pct. gennem ansatte i kommunen.

1.2.5 Tilfredshed med åbningstiden

Der er en høj grad af tilfredshed med Borgerrådgiverens åbningstid, (hverdage 10-17 eller efter aftale). 82 pct. er tilfredse, og otte pct. utilfredse. De øvrige har svaret ”hverken/eller”, ”ved ikke” eller havde andre kommentarer til spørgsmålet.

1.2.6 Tillid til uafhængigheden

Blandt dem der har ”læst eller hørt om Borgerråd-giveren”, har to tredjedele, 68 pct., tillid til Borgerråd-giverens uafhængighed. 11 pct. udtrykker mistillid, syv pct. svarer ”hverken/eller” på spørgsmålet og 14 pct. ”ved ikke”.

Blandt dem der ikke alene har hørt om Borgerråd-giveren, men også korrekt har forstået hvad Borgerråd-giverens opgaver går ud på, er der omkring 80 pct. der har tillid til Borgerråd-giverens uafhængighed. Dermed er målsætningen om at mindst tre ud af fire af dem der kender Borgerråd-giverens eksistens og opgaver, skal have tillid til at Borgerråd-giverens uafhængighed, opfyldt.

Blandt dem der kender Borgerråd-giveren, svarer 95 pct. at de synes det er en ”god ide” eller en ”meget god ide” med en Borgerråd-giver i København.

Den kvantitative undersøgelse bekræfter hermed de positive holdninger der fremgik af fokusgruppeinterviewet.

1.2.7 Kendskab og holdninger blandt indvandrere

Blandt de 45 respondenter der er indvandret fra ikke-vestlige kulturer, udtrykker fire pct. utilfredshed med forvaltningen i Københavns Kommune. Trods denne lave grad af utilfredshed er der relativt flere af denne gruppe, 13 pct., der har eller har overvejet at klage over den behandling de har fået i Københavns Kommune.

Gruppen af indvandrere fra ikke-vestlige kulturer er hyppigere brugere af især Social- og Sundhedsforvaltningerne end kommunens borgere som helhed.

Gruppens kendskabsniveau til Borgerråd-giveren er lavere end blandt borgerne som helhed, syv pct. mod 14 pct. På den baggrund er det ikke sandsynligt at indvandrergruppens kendskab til at der også kan klages over diskrimination er særligt udbredt. Dette er dog nødvendigvis ikke noget større problem da undersøgelsen viser at indvandrergrup-

pen ikke peger på diskrimination som en årsag til utilfredshed. De åbne svar fra indvandrere på spørgsmålene om hvad man er utilfreds med, eller hvorfor man har klaget eller overvejet at klage, går på ydelser eller forsinkelse. Ingen har nævnt diskrimination.

2. Konklusion

Den foreløbige konklusion på basis af evalueringens første fase er at en relativ høj grad af utilfredshed med en eller flere af forvaltningerne peger på at der er et behov for den indsats som Borgerrådgiveren er tildelt, herunder såvel den direkte hjælp til borgerne som det tilsigtede mål om "i systematiseret form at videreformidle borgernes henvendelse til det politiske niveau og kommunens forvaltninger." (BOR 22/2005)

- Kendskabet til Borgerrådgiveren er efter institutionens relativt korte levetid endnu ikke på det målsatte niveau. Det tager tid og kræver en massiv informationsindsats der ikke alene kan klares med annoncer og pjecer.
- Målsætningen om at halvdelen af dem der kender Borgerrådgiveren, har kendskab til dennes opgaver er derimod opfyldt.
- Det samme gælder målsætningen om tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed blandt dem der kender Borgerrådgiverens opgaver.

Den del af borgerne der kender til Borgerrådgiveren, er klart positive over for initiativet. Det samme gælder hovedparten af borgerne når de orienteres om Borgerrådgiveren og institutionens funktioner.

Ud over at pege på et generelt behov for en øget informations- og profileringsindsats tyder borgerundersøgelsen på at der er et behov for en særlig indsats over for indvandrede fra ikke-vestlige kulturer.

Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren sat i relation til det begrænsede kendskabsniveau understreger at der er behov for Borgerrådgiverfunktionen og rejser samtidig et spørgsmål om hvorvidt Borgerrådgiverens kapacitet er tilstrækkelig når kendskabsniveauet øges. Hvis Borgerrådgiverens konsultative funktion i forhold til forvaltningerne slår igennem i sagsbehandlingen, er det dog ikke sikkert der opstår kapacitetsproblemer på længere sigt. Omvendt vil en øget efterspørgsel fra forvaltningerne efter Borgerrådgiverens vejledning og kurser dog lægge beslag på en større del af Borgerrådgiverens ressourcer.

Projektgruppen er opmærksomme på at Borgerrådgiveren har udarbejdet en "Plan for synliggørelse i 2005/2006", og at kommunen har etableret en ny klageportal, www.kk.dk/klage, hvor der også er kontaktoplysninger til Borgerrådgiveren.

3. Det videre arbejde

Evalueringens hidtidige forløb bekræfter vigtigheden af tilbagemeldinger til Borgerråd-giverudvalget og Borgerråd-giveren om erfaringer og holdninger blandt såvel kommu-nalt ansatte som brugere. Det hidtidige forløb har ikke givet anledning til ændringer i tilrettelægningen af det planlagte videre evalueringsforløb. Omfang og metoder fore-kommer dækkende.

Borgerråd-giverudvalget kan dog overveje uddybende analyser i relation til indvandrere og i relation til pressen. Jf. IFKA's samlede projektoplæg hvor sådanne analyser er fo-reslået og beskrevet, men ikke prioriteret.

3.1 Interview med kommunalt ansatte

Evalueringens videre forløb omfatter en serie telefoninterview med 300 kommunalt an-satte om deres kendskab og holdning til Borgerråd-giveren.

Målsætningen lyder: "Alle adspurgte skal have kendskab til Borgerråd-giveren. Kom-munens ansatte skal have respekt for og tillid til Borgerråd-giverens arbejde.

Forvaltningens medarbejdere skal opleve at Borgerråd-giverens konsulentbistand til forvaltningerne er brugbar og kvalificeret."

Det er IFKA's vurdering at respondenterne til interviewundersøgelsen blandt de kom-munalt ansatte, som skitseret i projektoplægget, bør udvælges blandt sagsbehandlere og andre der har kontakt med borgere der henvender sig til forvaltningen.

Spørgeskemaet udarbejdes på basis af de informationer der er indsamlet i det foregåen-de forløb. Desuden tages der afsæt i de høringssvar som de enkelte forvaltninger afgav i forbindelse med beslutningsprocessen omkring Borgerråd-giverens etablering. Der gen-nemføres prøveinterview, og spørgeskemaet drøftes med Borgerråd-giveren/styrings-gruppen.

Dette projekt er planlagt til gennemførelse i maj 2006, men IFKA vil af kapacitetsmæs-sige årsager gerne flytte det så afrapporteringen kommer til at ligge i juni måned.

3.2 Interview med brugere

Målet med denne del af evalueringen er at afdække erfaringer og holdninger til Borger-råd-giveren, herunder tilfredshed med vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mæg-ling, sprogbrug, kommunikation og åbningstider.

3.2.1 Realitetsbehandlede sager

Det er planen at gennemføre en kvalitativ forundersøgelse med personlige interview med otte personer der har fået realitetsbehandlet deres sager af Borgerråd-giveren. Med udgangspunkt i forundersøgelsen gennemføres telefoninterview med 80 til 100 personer der har fået realitetsbehandlet deres sag.

Respondenterne udvælges tilfældigt fra Borgerråd-giverens sagsoversigt.

3.2.2 Ikke-realitetsbehandlede sager

Det er planlagt at gennemføres omkring 300 telefoninterview med personer der har henvendt sig, men ikke har fået realitetsbehandlet deres sag.

Der udarbejdes spørgeskema på basis af den viden der er indsamlet i det foregående. Der gennemføres prøveinterview med åbne spørgsmål der kan fange eventuelle vinkler der ikke er afdækket i de lukkede spørgsmål.

Spørgeskemaet drøftes med Borgerrådgiveren/styregruppen.

Begge delprojekter forventes afsluttet som planlagt ultimo juni 2006.

Bilag I

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Målsætning.....	1
3	Styregruppe	2
4	Baggrundsrapport.....	2
5	Evalueringsprojektet	3
5.1	Interview med Borgerrådgiveren samt ansatte og en medarbejder i Økonomiforvaltningens kontor for Demokrati og serviceudvikling	3
5.2	Interview med Borgerrådgiverudvalget	4
5.3	Fokusgruppe med borgere der har kendskab til Borgerrådgiveren.....	5
5.4	Borgerundersøgelsen.....	6
5.5	Uddybende undersøgelse af indvandreres forhold til Borgerrådgiveren	7
5.6	Interview med virksomheder m.fl.....	8
5.7	Interview med kommunens ansatte/forvaltningerne.....	8
5.8	Interview med brugere af Borgerrådgiveren:.....	9
5.9	Interview med pressen	10
5.10	Afsluttende samlet evalueringsrapport	11
6	Tidsplan og budget.....	12
7	Fakturering og levering.....	13
8	Bemanding	13
9	Baggrundsmateriale	14
10	Bilag.....	15

Evaluering af Borgerrådgiveren i Københavns Kommune

“Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt.”; fra hensigtserklæring ved budgetbehandlingen i oktober 2001 (H 15).

1 Indledning

Efter aftale afgiver Institut for Konjunktur-Analyse, IFKA, hermed tilbud på opgaven ”Evaluering af Borgerrådgiveren i Københavns Kommune”.

I forbindelse med udarbejdelsen af tilbuddet er der nedsat en projektgruppe bestående af fire af instituttets fastansatte medarbejdere med Jørn Thulstrup som projektleder. Desuden indgår Jakob Reddersen, der har erfaring med administrative og sociale forhold i Københavns Kommune, i projektgruppen. Socialdirektør Lene Hald, Lyngby-Taarbæk Kommune, er tilknyttet som ekstern konsulent og sparringspartner.

2 Målsætning

Kernen i tilbuddet er en afdækning af kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren i henhold til de ”Mål og resultatkrav for Borgerrådgiveren” (BOR 2/2005) som Borgerrådgiverudvalget godkendte i januar 2005:

- hos kommunens borgere,
- hos brugere der har henvendt sig til Borgerrådgiveren,
- herunder dem der har fået sager realitetsbehandlet af Borgerrådgiveren,
- hos kommunens forvaltninger og medarbejdere.

Evalueringen tager afsæt i de oprindelige visioner for borgerrådgiverfunktionen, borgerrådgiverudvalgets målsætninger samt Borgerrådgiverens egen dokumentation.

Afdækning af kendskab og holdninger sker ved anvendelse af såvel kvalitative som kvantitative metoder. Data indsamles og bearbejdes så de kan anvendes i en politologisk sammenhæng, herunder de tiltag som i stigende omfang indføres for at sikre borgerne mod magtmisbrug, tilfældige afgørelser og mismanagement i den offentlige sektor.

Analysen vil især forholde sig til tre kernespørgsmål som er rejst i det forberedende sagsarbejde og i den politiske behandling op til beslutningen om at etablere borgerrådgiverfunktionen.

Ordningens succes forudsætter:

- at mindst 1/3 af borgerne kender Borgerrådgiverens eksistens, og halvdelen heraf kender til institutionens opgaver. Heraf skal mindst tre ud af fire have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed af forvaltningerne. Brugere skal være tilfredse med Borgerrådgiveren. Borgerne må ikke opleve at de kastes rundt i klagesystemerne. Der måles specifikt på vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug, kommunikation og åbningstider,
- at der er en god dialog mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne. Det forudsætter at kommunens ansatte har kendskab til Borgerrådgiveren og har respekt for og tillid til dennes arbejde. Det måles der specifikt på,
- at de valgte politikere via det nedsatte udvalg får et mere systematisk overblik over borgernes klager som hermed kan anvendes som led i den politiske styring af forvaltningerne – på samme måde som revisionsbemærkninger kan anvendes i forhold til den økonomiske styring.

Det er et selvstændigt mål med evalueringen at den afsluttende rapport kan lægges til grund for Borgerrådgiverudvalgets opfølgning på evalueringen, herunder indstilling til Borgerrepræsentationen om eventuelle behov for justering af institutionens virksomhed hvad angår organisatorisk indplacering, opgaver, dimensionering samt intern og ekstern kommunikation.

3 Styregruppe

Det forudsættes at der etableres en styregruppe for projektet. Styregruppen og projektgruppen skal efter behov drøfte fremdriften i projektet, udformning af interviewguide og spørgeskemaer samt de eventuelle justeringer og tilpasninger som der kan opstå behov for.

For at sikre størst muligt udbytte af evalueringen forudsættes det at Borgerråd-giveren indgår i styregruppen så der er en løbende dialog uden at der kan stilles spørgsmål ved evalueringens uafhængighed.

4 Baggrundsrapport

Den af IFKA nedsatte projektgruppe har i forbindelse med udarbejdelsen af tilbuddet på evalueringsprojektet orienteret sig om baggrunden for og målsætningen med etableringen af Borgerråd-giveren.

Der er gennemført en litteratursøgning efter evalueringsrapporter af ombudsmandsfunktioner; litteratur, der anvendes som baggrundsviden og inspiration i forbindelse med projektet.

Der er gennemført en vejledende pilotundersøgelse blandt 100 repræsentativt udvalgte borgere i Københavns Kommune om kendskabet til Borgerrådgiveren.

Ved projektstart opdateres og udbygges projektgruppens baggrundsviden og planen for evalueringen revideres i overensstemmelse med de delopgaver som Borgerråd giverudvalget beslutter at lade gennemføre.

Tidsplan

Den indledende baggrundsrapport afsluttes inden for tre uger efter accept af tilbud.

Afrapportering

Baggrundsrapporten udarbejdes i form af et internt arbejdsnotat til styringsgruppen.

5 Evalueringsprojektet

I det følgende beskrives de enkelte dele af det samlede evalueringsprojekt. Der indgår delelementer som ikke kan finansieres inden for den givne budgetramme, men enten kan udgå, udskydes til en senere evalueringsfase eller søges finansieret uden for den fastlagte budgetramme på kr. 450.000.

5.1 Interview med Borgerrådgiveren samt ansatte og en medarbejder i Økonomiforvaltningens kontor for Demokrati og serviceudvikling

Mål:

At sikre projektgruppen yderligere indsigt i baggrund og arbejdsforhold samt bidrage til opstilling af hypoteser om, hvordan Borgerrådgiveren kan opfylde den målsætning der er med institutionen, herunder hvilke forhold der kan tænkes at fremme henholdsvis begrænse Borgerrådgiverens virke.

Metode

Fire uformelle samtaler med Borgerrådgiveren, hans souschef og en tredje medarbejder samt en samtale med Lisbeth Kjær Jensen fra kontoret for Demokrati- og Serviceudvikling, der har været en drivende kraft i det forberedende sagsarbejde.

Der interviewes på basis af en spørgeguide, men det er vigtigt at samtalen er åben og kan berøre aspekter der ikke er med i spørgeguiden. Følgende er et udkast til emner der kan indgå i en spørgeguide:

- Forestillinger om borgernes kendskab og holdning til Borgerrådgiveren
- Vurderingen af informations- og kommunikationsaktiviteterne
- Relationer til medierne
- Relationer til gængse anke- og klagefunktioner
- Risiko for overskridelse af klagefrister
- Kværanterier eller klagejungle
- Dialogen med forvaltningerne
- Interessekonflikter i forhold til forvaltningerne og politikerne
- Uafhængighed
- Ressourcer nu og i fremtiden
- Gode og dårlige erfaringer
- Forslag til forbedringer
- Reaktionen på Årsberetningen
- Effekter af indsatsen i forhold til borgere, forvaltninger og politikere

Af rapportering

Der udarbejdes et resume af hver samtale og en sammenfatning i et arbejdsnotat.

Tidsplan

Gennemføres i oktober/november 2005.

5.2 Interview med Borgerrådgiverudvalget

Dette delprojekt er et af de projekter som ikke prioriteres inden for den givne budgetramme, men som anføres for at vise de muligheder der er.

Hvert af udvalgets medlemmer interviewes. Eventuelt kan der aftales yderligere interview med medlemmer af Det rådgivende Integrationsudvalg for at få af-dækket hvorvidt dette udvalgs særlige ønsker til Borgerrådgiveren er tilgodeset.

Mål

At sikre projektgruppen indsigt i baggrund, forventninger og arbejdsforhold for den politisk valgte. Samtalerne skal på samme måde som samtalerne med Borgerrådgiveren og hans medarbejdere bidrage til opstilling af hypoteser.

Metode

Der gennemføres uformelle samtaler med Borgerrådgiverudvalgets fem medlemmer med det formål at uddybe og nuancere projektgruppens viden og af-dække udvalgets holdninger og forventninger, herunder forventninger til ordningen som led i en systematisk politisk styring af den kommunale service.

Der interviewes på basis af en spørgeguide, men det er vigtigt at samtalen er åben og kan berøre aspekter der ikke er med i spørgeguiden. Følgende er et udkast til emner der kan indgå i en spørgeguide:

- Forestillinger om borgernes kendskab og holdning til Borgerrådgiveren.
- Vurdering af informations- og kommunikationsaktiviteterne.
- Relationer til medierne
- Relationer til gængse anke- og klagefunktioner
- Risiko for overskridelse af klagefrister
- Kværunter eller klagejungle
- Dialogen med forvaltningerne
- Interessekonflikter i forhold til forvaltningerne og politikerne
- Uafhængighed
- Ressourcer nu og i fremtiden
- Gode og dårlige erfaringer
- Forslag til forbedringer
- Reaktioner på Årsberetningen
- Effekter af indsatsen i forhold til borgere, forvaltning og politikere

Afreportering

Der udarbejdes et resume af hver samtale og en sammenfatning i form af et arbejdsnotat.

Tidsplan

Projektet bør hvis det gennemføres, placeres tidsmæssigt i oktober/november 2005 og afsluttes inden kommunevalget.

5.3 Fokusgruppe med borgere der har kendskab til Borgerrådgiveren

Dette delprojekt er en forberedelse til evalueringens hovedprojekt, den omfattende interviewundersøgelse blandt et større antal repræsentativt udvalgte borgere.

Mål

At få klarlagt forhold omkring kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren blandt respondenter der i den allerede gennemførte pilotundersøgelse har tilkendegivet at de kender Borgerrådgiveren.

Metode

Med udgangspunkt i den gennemførte pilotundersøgelse om kendskabet til Borgerrådgiveren rekrutteres deltagere til en fokusgruppe med otte til 10 borgere der har kendskab til Borgerrådgiveren.

Indledningsvis præsenteres deltagerne i fokusgruppen for et mindre spørgeskema med henblik på at få kendskab og holdninger skematisk belyst inden den egentlige fokusgruppe startes.

Der udarbejdes en spørgeguide til brug i fokusgruppen.

Ved fokusgruppens afslutning præsenteres deltagerne for endnu et opfølgende spørgeskema der skal afdække de ændringer i viden og holdninger der måtte være sket i forløbet.

Skemaer og spørgeguide drøftes med Styregruppen/Borgerrådgiveren.

Afrapportering

Fokusgruppen optages på bånd og afrapporteres i et opsummerende arbejdsnotat med en sammenfatning.

Fokusgruppen kan efter aftale optages på video. Der er også mulighed for at en enkelt repræsentant fra Borgerrådgiverens sekretariat kan deltage som observatør, og for at andre sideløbende kan overvære samtalen med fokusgruppen på video.

Tidsplan

Gennemføres i november 2005.

5.4 Borgerundersøgelsen

Dette delprojekt er evalueringens hovedprojekt hvor de mål og resultatkrav der er opstillet, skal afprøves. Der lægges stor vægt på undersøgelsens forberedelse, herunder udviklingen af et relevant, dækkende og velfungerende spørgeskema.

Mål

At afdække kendskab og holdninger hos borgerne samt barrierer for brug af Borgerrådgiveren.

Metode

Med udgangspunkt i den viden der er indsamlet i den foregående fase, udarbejdes et spørgeskema, og der gennemføres telefoninterview i Københavns Kommune med 1.000 repræsentativt udvalgte repræsentanter i alderen fra 18 år og derover. Det giver også i et vist omfang mulighed for at bryde data ned på bydels niveau.

Det store antal interview sikrer at der også på mindre målgrupper, eksempelvis indvandrere og andre socialt svage grupper, kan måles kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren.

Der udarbejdes udkast til spørgeskema der testes i prøveinterview og drøftes med Styregruppen/Borgerrådgiveren der kommenterer og kommer med forslag. IFKA har det endelige ansvar for spørgeskemaets udformning.

Der gennemføres prøveinterview, om nødvendigt i flere omgange, inden det endelige spørgeskema klargøres, og hovedundersøgelsen gennemføres.

Afrapportering

Undersøgelsens resultater fremlægges i en rapport hvor resultaterne præsenteres grafisk og i tabelform med ledsagende kommentarer og en sammenfatning. Rapporten vil udgøre en vigtig del af midtvejsevalueringen i marts måned 2006.

Tidsplan

Gennemføres i januar/februar 2006.

5.5 Uddybende undersøgelse af indvandreres forhold til Borgerrådgiveren

Det er projektgruppens oplevelse at indvandrere kun i beskedent omfang benytter sig af Borgerrådgiveren.

Hvis de data der indsamles i forbindelse med den omfattende borgerundersøgelse, ikke giver et tilstrækkeligt grundlag for at vurdere og forklare indvandrernes forhold til Borgerrådgiveren, gennemføres en uddybende undersøgelse af denne gruppes forhold.

Det er et delprojekt som ikke er prioriteret inden for den givne budgetramme idet der er en forventning om at forholdene omkring indvandrere vil kunne afdækkes inden for de prioriterede analyser. I den store borgerundersøgelse vil respondenter med anden etnisk herkomst end dansk således blive identificeret. I IFKA's stab af interviewere indgår medarbejdere der sprogligt og kulturelt har forudsætninger for at interviewe personer med anden etnisk herkomst end dansk.

Den repræsentative undersøgelse suppleres om nødvendigt på basis af eksisterende viden hos forvaltningerne og gennem eksisterende undersøgelser af indvandreres forhold til forvaltningen.

Mål

At afdække kendskab og særlige holdninger blandt indvandrere i forhold til brug af Borgerrådgiveren.

Metode

Gennemføres som fokusgruppeinterview eller individuelle personinterview, eventuelt suppleret med en mindre spørgeskemaundersøgelse.

Der udarbejdes en spørgeguide i samråd med Borgerrådgiveren/Styregruppen.

Afrapportering

Der udarbejdes et resume af hver samtale samt et sammenfattende arbejdsnotat. Arbejdsnotatet indgår i den endelige afrapportering.

Eventuelle fokusgruppeinterview og spørgeskemaundersøgelse sammenfattes tilsvarende i et arbejdsnotat.

Tidsplan

Gennemføres eventuelt efter nærmere aftale i foråret 2006.

5.6 Interview med virksomheder m.fl.

Der kan aftales interview med virksomheder, institutioner og organisationer i Københavns Kommune. Det er et delprojekt der ikke er prioriteret inden for den givne budgetramme, men foreslås udskudt til næste evalueringsfase.

Mål

At afdække kendskab, holdninger og barrierer for brug af Borgerrådgiveren, herunder behov for en klagefunktion for denne særlige gruppe af kommunens brugere.

Metode

Der gennemføres 100 telefoninterview med virksomheder m.fl. Den nærmere profil på den gruppe virksomheder som interviewes, drøftes med projektets styregruppe. Spørgeskema udarbejdes med udgangspunkt i erfaringerne fra de tidligere faser i analyseforløbet.

Afrapportering

Der udarbejdes et arbejdsnotat.

Tidsplan

Gennemføres efter nærmere aftale i 2006 eller udskydes til næste evaluering.

5.7 Interview med kommunens ansatte/forvaltningerne

Mål

At undersøge om målsætningen om at alle medarbejdere i Københavns Kommune skal have kendskab til, respekt for og tillid til Borgerrådgiveren, er opfyldt.

Metode

Kvantitativ undersøgelse

Målsætningen om at alle kommunens medarbejdere skal kende Borgerrådgiveren, lægger op til at der gennemføres en undersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af samtlige medarbejdergrupper.

Af budgetmæssige årsager anbefales det dog at der vælges et repræsentativt udsnit på 300 personer blandt grupper af medarbejdere der løbende har kontakt med borgerne. Det kan være sagsbehandlere, medarbejdere inden for social- og sundhedsforvaltningen og eventuelt medarbejdere i undervisningssektoren.

Med et sådant selektivt udsnit af medarbejdergrupper frem for en undersøgelse blandt samtlige medarbejdere kan man inden for en given budgetramme gå i dybden med de grupper der prioriteres.

Der udarbejdes spørgeskema på basis af de informationer der er indsamlet i det foregående forløb. Desuden tages der afsæt i de høringssvar som de enkelte forvaltninger afgav i forbindelse med beslutningsprocessen omkring Borgerrådsgiverens etablering. Der gennemføres prøveinterview, og spørgeskemaet drøftes med Borgerrådsgiveren/styringsgruppen.

Dette delprojekt er prioriteret inden for den givne budgetramme.

Kvalitativ undersøgelse

Den kvantitative undersøgelse kan suppleres med en kvalitativ undersøgelse der yderligere kan nuancere og uddybe forvaltningens holdninger til Borgerrådsgiverens rolle. Det kan være interview med nøglepersoner fra de syv forvaltninger samt fokusgruppeinterview med medarbejdere på sagsbehandlerniveau på tværs af de syv forvaltninger.

Opgaven er ikke rammebudgetteret i dette tilbud, men bør gennemføres i næste evalueringsrunde.

Afrapportering

Resultaterne fra den kvalitative undersøgelse præsenteres i en rapport omfattende grafer og tabeller med ledsagende kommentarer og en sammenfatning.

En eventuel kvalitativ undersøgelse vil omfatte et resume af hver samtale med nøglepersoner og en sammenfatning.

Fokusgrupper gennemføres og afrapporteres efter samme retningslinjer som er beskrevet i det foregående.

Tidsplan

Gennemføres oktober/november 2005.

5.8 Interview med brugere af Borgerrådsgiveren:

Borgere der har fået realitetsbehandlet sag

Mål

At afdække erfaringer med og holdninger til Borgerrådsgiveren blandt personer der har været i direkte kontakt med borgerrådsgiverfunktionen.

Metode

Der gennemføres personlige interview med otte personer der har fået realitetsbehandlet deres sager.

Fokusgruppe har været overvejet, men det vurderes at en del sager kan være af en så personlig og følsom karakter at de ikke egner sig til at blive drøftet i en fokusgruppe.

Med udgangspunkt i denne kvalitative forundersøgelse gennemføres telefon interview med 80 til 100 personer der har fået realitetsbehandlet deres sag.

Afrapportering

Der udarbejdes et opsummerende arbejdsnotat med referat af de personlige interview, og der udarbejdes en kommenteret tabelrapport på basis af data fra spørgeskemaundersøgelsen.

Tidsplan

Gennemføres sent i det samlede evalueringsforløb for at opnå så stor en population som muligt – juni 2006.

Borgere der har fået afvist realitetsbehandling af sag

Mål

At afdække erfaringer og holdninger til Borgerrådgiveren hos borgere der har henvendt sig, men ikke har fået realitetsbehandlet deres sag.

Metode

Der gennemføres omkring 300 telefoninterview. Der udarbejdes spørgeskema på basis af den viden der er indsamlet i det foregående. Der gennemføres prøveinterview med åbne spørgsmål der kan fange eventuelle vinkler der ikke er afdækket i de lukkede spørgsmål.

Spørgeskemaet drøftes med Borgerrådgiveren/styregruppen.

Afrapportering

Der udarbejdes en kommenteret tabelrapport med en sammenfatning.

Tidsplan

Gennemføres sent i det samlede evalueringsforløb for at opnå så stor en population som muligt, formodentlig juni 2006.

5.9 Interview med pressen

Det kan aftales at der gennemføres interview med 12 til 15 journalister der arbejder med kommunalstof i København, om kendskab og holdning til Borgerrådgiveren.

Mål

At afdække kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren hos pressen med henblik på at kunne udarbejde forslag til forbedring af Borgerrådgiverens samarbejde med medierne.

Metode

Der udarbejdes et spørgeskema med såvel lukkede som åbne spørgsmål. Interviewene gennemføres pr. telefon med 12 til 15 udvalgte journalister der dækker kommunens forhold, herunder journalister der har skrevet om Borgerrådgiveren og har kontakt med Borgerrådgiveren.

Afrapportering

Der udarbejdes en rapport med en skematisk afrapportering af lukkede spørgsmål og en grupperet udskrift af åbne svar. Rapporten vil desuden indeholde en rekommandation for det videre arbejde med pressen.

Tidsplan

Gennemføres efter aftale sent i evalueringsforløbet, formodentlig juni 2006.

5.10 Afsluttende samlet evalueringsrapport

Den afsluttende rapport vil redegøre for evalueringsprojektets forløb.

Rapporten vil sammenfatte de gennemførte delprojekter og afdække de forhold der er opstillet i evalueringsprojektets målsætninger.

Arbejdsnotater og delrapporter vil i det omfang det skønnes hensigtsmæssigt indgå som bilag i den afsluttende rapport.

Den afsluttende rapport vil fremstå med et indhold og i en form så Borgerrådgiverudvalget kan fremlægge den for Borgerrepræsentationen og offentligheden.

6 Tidsplan og budget

Delprojekt	Tid	Metode	Budget 1.000 kr.
Baggrundsrapport	okt. 05	Desk-research	20
Interview med Borgerrådgi- ren, ansatte, m.fl.	okt./nov. 05	Kvalitative interview med enkeltpersoner	20
Interview med Borgerrådgi- verudvalget – ej prioriteret	okt./nov. 05	Kvalitative interview med enkeltpersoner	(20)
Fokusgruppe med borgere med kendskab til Borgerrådgi- veren	nov. 05	Fokusgruppe	25
Repræsentativ borgerundersø- gelse	jan./feb. 06	Kvantitativ undersøgelse, 1.000 telefoninterview	130
Undersøgelse af indvandreres forhold til Borgerrådgi- veren – ej prioriteret	mar./apr. 06	Kvalitativ undersøgelse evt. suppleret med mindre spør- geskemaundersøgelse	(40)
Interview m. virksomheder – ej prioriteret	mar./apr. 06	100 telefoninterview med ledelsen i udvalgte virk- somheder, organisationer og organisationer	(42)
Midtvejsstatus	mar./apr. 06	Redegørelse for hidtidige forløb og sammenfatning	24
Kommunens ansatte	maj 06	Repræsentativ undersøgelse, 300 telefoninterview	45
– ej prioriteret	maj. 06	Kvalitativ undersøgelse med personlige interview og to fokusgrupper	(60)
Interview med brugere	jun. 06	Personlige interview, reali- tetsbehandlede sager	36
	jun. 06	Realitetsbehandlede sager, ca. 100 telefoninterview	40
	jun. 06	Andre brugere, 300 telefon- interview	50
Interview med pressen – ej prioriteret eller tidssat		12 til 15 interview	(40)
Afsluttende evalueringsrapport	okt. 06		40
Budgetreserve			20
I alt			450

7 Fakturering og levering

Der faktureres a conto beløb i takt med projektets fremdrift således at den seneste fakturering sker når den afsluttende rapport er afleveret og godkendt.

Hver rapport eller arbejdsnotat leveres elektronisk i pdf-format. Desuden leveres 12 eksemplarer trykt. Arbejdsnotater leveres hæftet. Rapporter leveres indbundet. Supplerende oplag leveres efter regning og er ikke med i den angivne budgetramme.

8 Bemanding

IFKA's projektgruppe:

- Cand. polit. Jørn Thulstrup, projektleder

Jørn Thulstrup er instituttets arbejdende bestyrelsesformand. Han har som samfundsforsker og analytiker beskæftiget sig med evalueringsopgaver siden begyndelsen af 70'erne, herunder i de senere år med opgaver for Københavns Kommune.

- Cand. merc., MPhil Charlotte Rassing

Charlotte Rassing er instituttets administrerende direktør. Hun har som forsker og analytiker beskæftiget sig med organisatoriske og arbejdsmarkedsrelaterede evalueringer i en årrække. Herunder opgaver for Københavns Kommune.

- Cand. scient. soc. Louise Skjødsholm Clausen

Louise er ansat som analytiker. Hun har erfaring med gennemførelse af personlige, kvalitative interview samt gennemførelse, analyse og afrapportering af fokusgrupper.

- Cand. scient. adm., lic. scient. pol. Jakob Reddersen

Jakob Reddersen indgår i projektgruppen som ekstern konsulent. Han er tidligere bydelschef i Københavns Kommune. Han har i flere sammenhænge fungeret som formidler af dialog mellem borgere og kommunen og har et godt kendskab til den kommunale forvaltning og til borgere og andre brugeres relationer til kommunen.

- Jette Borchsenius, sekretær

Jette Borchsenius er instituttets regnskabsansvarlige. Hun vil fungere som sekretær for projektgruppen.

- Cand. jur. Lene Hald

Lene Hald er Socialdirektør i Lyngby-Taarbæk Kommune. Hun er tilknyttet projektet som konsulent og sparringpartner. Hun har mange års erfaring med sociale og organisatoriske forhold i kommunalt regi.

Ud over de personer der indgår i projektgruppen vil andre af instituttets medarbejdere blive involveret, herunder interviewafdelingen og edb-folk, der særligt involveres i dataindsamling og behandling.

9 Baggrundsmateriale

Beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion. BR 586/03

Indhentelse af tilbud på evaluering i 2006, J.nr. BOR 22/2005

Borgerrådgiverens Beretning 2004

Inger Abildgård: Den stille revolution, MANDAT – Amternes Politiske Magazin, nr. 8, 2003

Steven E. Aufrecht & Marc Hertogh: Evaluating Ombudsman Systems
s. 389-402

I: Righting wrongs: the Ombudsman in six continents / Roy Gregory, Philip Giddings. International Institute of Administrative Sciences. – Amsterdam : IOS Press, 2000. – xii, 489 sider. – (International Institute of Administrative Sciences monographs ; 13)

Victor Ayeni: Evaluating Ombudsman Programmes s. 169-194

I: The international ombudsman anthology: selected writings from the International Ombudsman Institute / Linda C Reif. International Ombudsman Institute. – The Hague : Boston : Kluwer Law International, c1999. – xxxviii, 745 p. :

Ditte Ehrenreich: Når ret skal være ret – om at sikre retssikkerheden for socialt udsatte, København, VFC 2004.

Jesper Ekroth: JO-ämbetet, en offentlighetsrettslig studie, Stockholm Universitet, Juridiska institutionen, Stockholm, 2001 . - 425 s. ISBN: 91-7265-323-x. Disputats, Stockholm 2001

Barbara Male: Assessing Ombudsman Performance s. 59-77

I: The international ombudsman yearbook. International Ombudsman Institute. - The Hague : London : Kluwer Law International, 2000-. - (The International Ombudsman Yearbook ; Volume 4)

Ole Thomsen: Brugerinddragelse – et socialpolitisk værdibegreb. Uddrag fra Værdier i socialpolitikken – Essaysamling, Socialministeriet, Socialpolitisk-Juridisk Center, 2003, ISBN: 87-7546-204-4

10 Bilag

Borgerdialog om trafik- og miljøplan, Analyse af holdninger til trafik og miljø blandt borgere i Københavns Kommune, August 2002

Rapport udarbejdet af Institut for Konjunktur-Analyse for Københavns Kommune: Bygge- og Teknikforvaltningen, Miljø- og Forsyningsforvaltningen, Økonomiforvaltningen. Rapporten er en afrapportering af en større interviewundersøgelse og viser et eksempel på spørgeskema.

Bilag II

**Evaluering af
Borgerrådgiveren i Københavns Kommune**

Baggrundsrapport

**Internt arbejdsnotat
November 2005**

1. Indledning

I forbindelse med forberedelsen af evalueringsprojektet har den af IFKA nedsatte projektgruppe orienteret sig om baggrunden for og målsætningen med etableringen af Borgerrådgiveren.

Der er gennemført en litteratursøgning efter evalueringsrapporter af ombudsmandsfunktioner; litteratur, der kan anvendes som baggrundsviden og inspiration i forbindelse med projektet.

Der er endvidere gennemført en vejledende pilotundersøgelse blandt 100 repræsentativt udvalgte borgere i Københavns Kommune om kendskabet til Borgerrådgiveren.

Efter projektstarten er denne baggrundsviden udbygget og opsummeres hermed i form af et arbejdsnotat til styregruppen.

Baggrundsnotatets formål er at sikre at styregruppen og projektgruppen har en fælles forståelse af baggrunden for evalueringsprojektet. Det er også et afsæt for videreudvikling af evalueringsprojektet, herunder udgangspunkt for udarbejdelse af spørgeskema til borgerundersøgelsen.

2. Baggrund for beslutningen

Københavns Kommune er en offentlig servicevirksomhed. Kommunens opgave er at yde en service over for borgere og virksomheder som gør det attraktivt at bosætte sig og investere i byen. Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Fra Københavns Kommunes værdigrundlag

Den 23. august 2004 åbnede Københavns Kommunes Borgerrådgivning, en institution som blev endeligt vedtaget af Borgerrepræsentationen den 15. januar 2004 (BR 586/03) efter indstilling fra Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling og Økonomiudvalget.

Borgerrådgiveren er etableret som en uafhængig enhed med direkte reference til Borgerrepræsentationen med den opgave ”at behandle klager over kommunen, udarbejde årsberetning, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne inden for de nærmere formelle rammer... ”.

Hermed blev der etableret en 'ombudsmandslignende' institution under Borgerrepræsentationen.¹ Initiativet skal ses som et af flere som blev sat i værk efter afslutningen af bydelsforsøget som i perioden fra 1996 til 2001 var en satsning i Københavns Kommune med den ambition at udvikle kommunens service tæt på byens borgere.

I 1998 vedtog Københavns Kommune et værdigrundlag der aktivt formulerede at kommunen var en servicevirksomhed der skulle udvikle sin service i et tæt samspil med brugere og borgere. Efter bydelsforsøgets afslutning ved udgangen af 2001 blev spørgsmålet om fremtidens inddragelse og dialog med borgerne i udvikling af den kommunale service sat på dagsordenen.

Borgerrepræsentationen vedtog således i forbindelse med budgetbehandlingen i oktober 2001 en hensigtserklæring (H 15) hvoraf det fremgår at Økonomiudvalget skal vurdere mulighederne for at etablere en uafhængig klagefunktion, og at formålet med en uafhængig klagefunktion bl.a. er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og at sikre at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt. Men også en række andre forslag som vedrørte udviklingen af demokrati og/eller service i mødet mellem borger og kommune kom under overvejelse. Nogle af forslagene havde indholdsmæssige overlap, mens andre hang naturligt sammen. Borgerrepræsentationen besluttede derfor den 6. december 2001 at oprette Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling og videre overvejelser om en uafhængig klagefunktion blev henlagt til dette udvalg. Der blev etableret et sekretariat til at betjene udvalget.

Udvalgets opgave var at forberede Borgerrepræsentationens beslutning om *en koordineret indsats på området*. Følgende opgaver skulle behandles:

- initiativer til udvikling af nærdemokratiet
- forslag til etablering af en uafhængig klagefunktion
- forslag til etablering af servicecentre.

Udvalget skulle:

- sikre sammenhæng i alle tiltag vedrørende byens overordnede udvikling af demokrati og service
- sikre inddragelse af og dialog med brugere, borgere og andre interessenter i det sagsforberedende arbejde om demokrati og service i udvalgets funktionsperiode.

¹ Titlen 'ombudsmand' må ikke anvendes af Borgerrådgiveren

Med en formulering fra en kommunal rapport fra 2003 var formålet med at udvikle hverdagens demokrati ”at sikre at de politiske prioriteringer afspejler borgernes/brugernes faktiske ønsker og behov, og at borgerne/brugerne er inddraget i beslutningsprocesserne og herved får indflydelse og lyst til at engagere sig i udvikling af den kommunale service.”² Den kommunale service skal altså svare til (respondere til) de faktiske ønsker og behov.

I et bredere perspektiv kan bestræbelserne på at omstille den offentlige sektor til en responsiv stat sammenfattes som den tendens hvor kvalitetskravene til de offentlige ydelser ikke udelukkende kan fastlægges af de professionelle eksperter, men i stigende grad udvikles i dialog med brugerne/borgerne.

Udviklingen afspejler sig i en række bestemmelser i gældende lovgivning med etablering af f.eks. skolebestyrelser og daginstitutionsbestyrelser, bestemmelser i forvaltningsloven om partshøring, etablering af centrale forsøgspuljer til udviklingsinitiativer, bestemmelser i lov om retssikkerhed på det sociale område, §4, om at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, forvaltningslovens bestemmelser om begrundelse og klagevejledning samt et øget krav om etablering af fritvalgsordninger hvor borgeren selv kan vælge udbyder af den ydelse de har krav på.

Alle disse bestemmelser og ordninger har til hensigt at øge borgernes inddragelse i den løbende udvikling og tilpasning af den offentlige service.

Et klagesystem som *borgerrådgiverinstitutionen* følger sig ind i denne kæde af initiativer som en sidste instans/garant for at de intentioner som ligger bag alle disse ’responsive tiltag’, faktisk udmøntes i den daglige forvaltning og serviceproduktion, og den beskrives da også i den internationale litteratur på følgende måde: – ”ombudsmandsinstitutionen spiller en vital rolle i at sikre en responsiv myndighed/stat ved at udvide vejene til større adgang for befolkningen til de offentlige forvaltninger.”³

En række af disse tendenser har forskningsmæssigt været behandlet tematisk som udvikling af nye demokratiformer med udgangspunkt i ’hverdagslivet’ og ’forandring fra nedan’⁴ – en forskning som bl.a. har været inspirationskilde for arbejdet i Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling i Københavns Kommune.

Etablering af borgerrådgiverfunktionen skal ses som et led i en samlet indsats for at udvikle den kommunale service – om end som en sidste udvej for borgeren der kan klage sin nød til en uafhængig instans hvis alle andre påvirkningsmuligheder ikke har virket.

² Hverdagens demokrati, Sekretariat for Demokrati- og Serviceudvikling, Københavns Kommune 2003

³ Barbara Male: Assessing Ombudsman Performance, Kluwer Law International, 2000

⁴ Se f.eks. Center for demokratisk netværksstyring på RUC

3. Etablering af Borgerrådgiverinstitutionen

Borgerrådgiverinstitutionen blev etableret i nyindrettede lokaler på en central og lettilgængelig adresse i Indre By, Vester Voldgade 2A, og har en samlet årlig bevilling på ca. 5,1 mio. kroner og en normering på syv årsværk. Borgerrådgiverens virksomhed følges af et Borgerrådgiverudvalg nedsat af Borgerrepræsentationen.

Der blev ved oprettelsen lagt vægt på Borgerrådgiverens uafhængighed af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Missionen for Borgerrådgiveren er formuleret på følgende måde:⁵

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen at klage og sikre at klager bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiverens vision er i sagsfremstillingen formuleret på følgende måde:

Borgerrådgiverens brugere skal opleve Borgerrådgiveren som løsningsorienteret og som en nyttig vejviser samt en garant for en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiverens viden om sagsbehandling og god forvaltningsskik skal være eftertragtet af forvaltningerne. Samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog.

Borgerrådgiveren skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning.

Borgerrådgiveren skal have en høj grad af troværdighed – sammenlignelig med den der nydes af Folketingets Ombudsmand.

Københavns Kommunes Borgerrådgiver skal stå som forbillede for andre kommuners ønske om en borgerrådgiverfunktion.

Ordningen skal, set fra borgernes synspunkt, indebære en række gevinster, og der er opstillet følgende mål for hvad borgerne skal kunne få ud af Borgerrådgiveren:⁶

- Borgerne skal have ét sted hvor de kan få hjælp til at bruge det kommunale klagesystem

⁵ Borgerrådgiverudvalget: Dagsordenspunkt 5: Mål og resultatkrav for Borgerrådgiveren – den 28. januar 2005

⁶ Formuleret af Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling 17. juni 2002 (DS 17/2002) og anvendt som baggrund for beslutning om borgerrådgiver i Borgerrepræsentationen

- Borgernes klager over kommunen skal undersøges uafhængigt og uvildigt
- Borgeren skal gives bedre muligheder for at komme med forslag til forbedringer
- Borgerne skal blive mere tilfredse med kommunens betjening
- Borgerne skal blive mere tilfredse med kommunens sagsbehandling.

4. Opgaver

Borgerrådgiverens primære opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og den faktiske forvaltningsvirksomhed.⁷

1. Klager over sagsbehandlingen består af klager over at kommunen ved behandling af konkrete sager ikke har fulgt de forvaltningsretlige spilleregler, herunder de uskrevne regler om god forvaltningsskik og de skrevne regler i offentligheds- og forvaltningsloven eller de politisk eller administrativt udstukne retningslinjer for sagsbehandling og kommunens værdigrundlag.
2. Klager over personalets optræden forstået som klager over at kommunens ansatte i mødet med borgeren ikke har optrådt passende ud fra gængse normer, herunder sager om diskrimination.
3. Klager over kommunens faktiske forvaltningsvirksomhed hvormed forstås al den servicebetonede virksomhed som går ud på at levere praktiske ydelser.
4. Borgerrådgiveren kan fungere som vejviser i klagesystemet og følge op på eventuel mangelfuld klagevejledning, men kan ikke behandle sager hvor der er et særligt klageorgan.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser, ligesom klager over det politiske vedtagne serviceniveau er undtaget. Borgerrådgiveren kan endvidere ikke behandle klager som kan indbringes for et lovfæstet klageorgan, eller klager som er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene. Endelig skal Borgerrådgiveren udvise tilbage-

⁷ Eksempler på klager for hver klage type fremgår af Bilag 2 til Sagsfremstillingen BR 586/03

holdenhed med at behandle spørgsmål som er taget op politisk, svarende til den praksis der er hos Folketingets Ombudsmand.

5. Hypoteser og spørgsmål

Den overordnede hypotese bag etablering af borgerrådgiverfunktionen er altså at kommunen som servicevirksomhed med dette initiativ styrker dialogen mellem borgere og politikere, og at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt. Det forudsætter:

- at borgerne klager når de møder urimeligheder
- at en systematisk vejledning og opfølgning vil få forvaltningerne til at tilpasse adfærd og hermed forbedre kvaliteten af den kommunale service – også hvad angår respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Det er derfor afgørende at Borgerrådgiveren nyder den respekt og troværdighed som er afgørende for samspillet mellem de tre ”målgrupper”:

- Borgerne, brugerne og de erhvervsdrivende
- Forvaltningerne
- Politikerne.

Borgerne

Den første og grundlæggende forudsætning for ordningens succes er at borgerne kender til ordningen, at de har tillid til den, og at de mener at det nytter noget. Det skal afdækkes hvem der kender til ordningen, hvor de kender ordningen fra og hvem der anvender ordningen.

Målsætningen er at 1/3 af de adspurgte i en repræsentativ undersøgelse skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens – heraf skal halvdelen have kendskab til Borgerrådgiverens opgaver og tre ud af fire af dem skal have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed

- Hvilken betydning for serviceudviklingen har det hvis det er bestemte grupper der kender til og anvender ordningen?

Flere undersøgelser viser at det typisk er den mere resursestærke del af borgerne der optræder på borgermøder eller bliver valgt til skolebestyrelser m.v. Gælder denne tendens også for klagesystemet? Desuden viser undersøgelser at de som kender ’systemets logik’, bliver behandlet bedre og har lettere ved at komme igennem med krav og klager end de som ikke kender logikken.

- Har de der bruger ordningen, generelt tillid eller mistillid til den offentlige forvaltning?
- Hvorfra kender borgerne til ordningen, og har de i givet fald tillid til ordningen?
- Kan borgerne finde rundt i klagesystemerne, og kan borgerne overskue det samlede klagesystem?

Flere forvaltninger rejste i deres høringssvar spørgsmålet om hvorvidt Borgerrådgiveren gør klagesystemet mere uoverskueligt. Spørgsmålet bør rejses i såvel borgerundersøgelsen som undersøgelsen af forvaltningerne.

- I hvilket omfang bliver ordningen brugt som en ekstra mulighed for ”kværuanter”, og kan borgerne skelne mellem afgørelser som de generelt er utilfredse med, og de mere processuelle forhold som lægger op til afgørelsen, og kan de forstå det når de får det forklaret?

Socialministeriet⁸ gennemførte i 2004 en større undersøgelse af retssikkerhedslovens §4 i 12 kommuner. Undersøgelsen viste bl.a. at der eksisterer en forskel mellem sagsbehandlerens vurdering af hvorvidt borgeren føler sig inddraget og brugerens egen oplevelse.

I retssikkerhedslovens § 4 hedder det:

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandling af sin sag. Kommunen og amtskommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Da ændringer i det yderste led i den offentlige service er afhængig af selvforståelse og kulturopfattelse hos sagsbehandlerne, betyder det at der ikke er en simpel relation mellem borgernes kendskab og tillid til borgerrådgivningen og de faktiske ændringer i den daglige forvaltningspraksis.

Retssikkerheden for de allersvageste grupper har været drøftet mellem interesseorganisationer og Socialministeriet. Der har især været drøftet eksempler hvor de svageste grupper ikke får den hjælp som de har ret til fordi de ikke passer ind i systemerne. F.eks. nævnes psykisk syge stofmisbrugere der ikke får

⁸ Socialministeriet: Undersøgelse af retssikkerhedslovens § 4, april 2004 – undersøgelsen omfatter tre forvaltningsområder inden for det sociale område – ældre, voksenhandicap samt børn og unge

hjælp i det psykiatriske system fordi de er misbrugere og ikke får hjælp i misbrugssystemet fordi de er psykisk syge.

Den måde som institutionerne er bygget op på, og den sektordeling som ligger bag, kan gøre det vanskeligt for disse grupper at få den fornødne hjælp. Klagesystemet er ikke anvendeligt for denne gruppe af borgere.

Brugerne

Der er ikke formuleret særlige målsætninger for graden af brugertilfredsheden når borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Men der skal måles på parametrene synlighed og tilgængelighed, let forståelig kommunikation, imødekommenhed og forståelse, svarparathed, højt fagligt niveau, effektivitet samt kvalificeret mægling og konfliktløsning.

Brugertilfredshed er imidlertid ikke kun et spørgsmål om synlighed, professionalisme osv., men er i lige så høj grad et spørgsmål om forventninger til såvel det offentlige system som helhed som til Borgerrådgiveren, herunder graden af mistillid til "systemet".

Forvaltningerne

Hvis borgerrådgivningen i væsentligt omfang skal medvirke til at ændre den forvaltningsmæssige praksis og serviceproduktion, er det afgørende *at forvaltningerne og de enkelte ansatte har kendskab, respekt og tillid til Borgerrådgiveren. Desuden skal Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningerne opleves som brugbar og kvalificeret af forvaltningens medarbejdere.* (Målsætning for Borgerrådgiveren).

Forvaltningerne er formelt opbygget som rationelt velorganiserede enheder, men flere studier viser at de enkelte enheder er udsat for et mere eller mindre kontant krydspres med forskellige dagsordener, økonomiske hensyn, organisatoriske omlægninger, ledelsesskift, efteruddannelsesbehov m.m.

Der skal konstant prioriteres, og der kan ikke være fokus på alle forhold i en organisation. I beslutningsteorien betegnes situationen som "garbage-can" i organisationer. Det kan beskrives som en række af konkurrerende dagsordener og en række beslutningsanledninger. Set i dette lys, er en sikring af retssikkerheden og dennes procesretslige regler blot en af mange problemstillinger der skal håndteres i en situation med knappe resurser.

Ovennævnte undersøgelse fra Socialministeriet konkluderer om forvaltningens enkelte led:

De administrative ledelser

Den administrative forvaltningsledelse udviser ikke et særligt fokus på retssikkerhedslovens indhold og lokale implementering. Styringsinstrumenter som politikker og retningslinjer, samt interne kontrolprocedurer tager kun i begrænset omfang højde for bestemmelser i retssikkerhedslovens § 4, og det overlades generelt til mellemliderniveauet og sagsbehandlerne praksis at udmønte bestemmelserne.

Mellemlidderne

Undersøgelsen viser også at mellemlidernes fokus på procesretslige forhold er begrænset hvilket bl.a. skyldes manglende prioritering af dette område fra den øverste politiske og administrative ledelse.

Sagsbehandlerne

Undersøgelsen viser at sagsbehandlerne i en række tilfælde ikke udfører deres arbejde i overensstemmelse med retssikkerhedslovens bestemmelser.

Ikke at det nødvendigvis er udtryk for en bevidst taktik fra sagsbehandlerne side, men nærmere at sagsbehandlerne ikke har kendskab nok til lovgivningen, ikke er tilstrækkeligt bevidste om borgernes ønsker og behov og oplever at være under et resurcepres.

Sagsbehandlerne vægter de matrielretlige forhold stærkere end de procesretlige. F.eks. angiver 19% af de adspurgte sagsbehandlere at de i ringe grad havde tid til at sikre at borgeren medvirkede i egen sag i henhold til lovgivningen.⁹

Udførerne

Udførerne, f.eks. hjemmehjælpere, har generelt et begrænset kendskab til retssikkerhedsloven. Denne mangel på kendskab står i kontrast til deres frekvente, brede kontakt og ofte store viden om borgernes ønsker og behov.

6. Sammenfatning

Socialministeriets undersøgelse viser at kommunens aktive formulering af værdier og politikker på retssikkerhedsområdet har betydning for den administrative praksis, men at der under alle omstændigheder er problemer på området. Selv om uddannelse, information og vidensformidling har betydning for udvik-

⁹ Socialministeriet (2004), s. 35

ling af området, så konkurrerer denne dagsorden med mange andre dagsordener – både politisk, ledelsesmæssigt og i det daglige arbejde.

Den overordnede evaluering af borgerrådgiverfunktionen må derfor på sigt bero på en vurdering af hvorvidt det lykkes at skabe de ønskede ændringer i den kommunale service, enten gennem rådgivning og formidling til forvaltningerne eller via den klagebehandling og systematiske opfølgning som finder sted. Grundlaget for at dette lykkes, beror på opbakning fra det politiske system og gode samarbejdsrelationer med de enkelte forvaltninger.

Politikerne

Borgerrådgiveren skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning.

Der er ikke formuleret nogen direkte målsætning for graden af tillid og opbakning fra politikernes side. Men tillid og opbakning må forstås som den nødvendige vilje til at forfølge de sager som rejses af Borgerrådgiveren. Hermed markeres det også over for borgerne at det hjælper at klage og at god forvaltnings-skik tages alvorligt af politikerne.

Borgerrådgiveren giver det politiske system en mulighed for at sammenfatte de forhold som borgerne klager over, og det får hermed en mulighed for en systematisk opfølgning over for og påvirkning af forvaltningerne – på samme måde som revisionen i økonomiske spørgsmål kan rejse sager direkte over for politikerne. Man kan sige at Borgerrådgiveren optimalt set vil styrke politikernes mulighed for mål og rammestyrt frem for at fokusere på enkeltsager.

Den politiske dagsorden er fyldt med mange forskellige sager og indsatser som ikke alle får den samme opmærksomhed. Derfor har den mediemæssige dækning af Borgerrådgiverens årsberetning m.v. en selvstændig betydning for at skabe offentlighed og hermed presse en udvikling frem.

Der kunne principielt opstå situationer hvor man politisk måtte kritisere områder af forvaltningen som et flertal i Borgerrepræsentationen eller en borgmester har ansvaret for.

Socialministeriets undersøgelse (se ovenfor) viser at politikerne generelt har en beskedent viden om retssikkerhedsloven. De tilslutter sig principperne, men det primære mål for dem er at al lovgivning overholdes, og de har tillid til at forvaltningsledelserne og sagsbehandlerne forvalter dette.

7. Evalueringsmetoder¹⁰

Grundkonstruktionen i den planlagte evaluering af Borgerrådgiveren kan betegnes som en klassisk **målopfyldelsesevaluering** – en metode der tager udgangspunkt i formulerede mål, leverer resultater på målopfyldelse og grad af målopfyldelse i en rationelt årsag-virkning relation – intension-handling-effekt. Modellen kræver selvsagt klart formulerede målsætninger, og i evalueringsoptionen for Borgerrådgiveren lægges der entydigt op til anvendelsen af denne model. Der er således formuleret klare mål og resultatkrav, og det forventes at der i evalueringen måles på disse. Metoden vil kun i begrænset omfang kunne forklare hvorfor målene opnås i større eller mindre grad.

I en **effektevaluering** vil man være mere fokuseret på indsatsens effekter – altså både ønskede, uønskede og uforudsete effekter, og man vil typisk lægge op til en vurdering af sammenhæng mellem effekter og omkostninger. Med klart formulerede resultatkrav til indsatsen kan metoden minde om målopfyldelsesevalueringen som imidlertid alene ser på de opstillede resultatkrav, mens effektevalueringen kan vurdere effekterne mere bredt. Men også denne metode kan mangle forklaringen på hvorfor man får de effekter som man får.

Procesevaluering og systemevaluering går tættere på processen og forklaringerne på hvorfor der sker det som sker – enten med udgangspunkt i case-beskrivelser eller analyse af sammenhængen mellem input (ressurser, krav og støtte) og den organisatoriske sammenhæng som processen udspiller sig i. Analyserne er omkostningskrævende, men har stor forklaringsværdi. Der lægges større vægt på at beskrive og identificere konflikter og forskelle i prioriteringer i den samlede organisations mange led.

Brugerevaluering tager udgangspunkt i interviews med brugerne der ikke som udgangspunkt kender udbyderens målsætninger, mens **interessentevalueringen** tager udgangspunkt i forskellige parter vurdering af de iværksatte initiativer.

Brugerevalueringen af Borgerrådgiveren er planlagt gennemført i perioden 2005-2006. Interessentevalueringen kunne i forbindelse med Borgerrådgiverinstitutionen være de høringsparter som var involveret i beslutningsprocessen, brugerorganisationer, ældreråd, forvaltningerne m.v.

I praksis anvendes en blanding af metoder i den samlede evaluering, og man kan tage højde for de enkelte metoders svagheder i den konkrete tilrettelæggelse af arbejdet.

¹⁰ Inspiration fra Hanne Foss Hansen – Konference om evalueringsdesign 2005

8. Internationale erfaringer

I det følgende resumeres kort nogle relevante iagttagelser og erfaringer fra udenlandske evalueringsprojekter.

I en artikel opstiller Barbara Male i undersøgelsen af to nordamerikanske ombudsmandsinstitutioner som hovedhypotese at ombudsmandsinstitutionerne tillader borgerne større adgang til forvaltningsmyndigheden og større mulighed for at få genoptaget klager. Borgerne føler en større grad af tilfredshed med administrationen som et resultat af ombudsmandens mellemkomst.

For at undersøge denne hypotese stilles blandt andet følgende spørgsmål:

1. Oplever borgerne at de opnår bedre adgang til administrationerne som et resultat af ombudsmandens mellemkomst?
2. Oplever borgerne at de bliver tilfredse med deres administration som et resultat af ombudsmandens indsats?
3. Påvirker mødet med ombudsmanden borgernes opfattelse af at rejse klager eller krav?
4. Har ombudsmanden været i stand til at medvirke til ændringer i administrationer eller programmer?

De tre første spørgsmål, eller en præcisering af disse, rejses efter planen i denne evaluering særlige undersøgelse af de brugere som har henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Det fjerde spørgsmål stilles ikke direkte i nærværende undersøgelse – idet der fortrinsvis måles på en række mål som forventes at danne den nødvendige forudsætning for at indsatsen påvirker og forbedrer den administrative praksis og borgernes indflydelse på den kommunale service.

Med Borgerrådgiverens korte levetid bør dette spørgsmål besvares i en senere evaluering. Det vil dog være relevant med foreløbige overvejelser om de barrierer og konflikter der kan reducere den grad af påvirkning Borgerrådgiveren har i forhold til forvaltningerne og funktioner.

Steven E. Aufreucht and Marc Herrtogh omtaler i en artikel ”**Evaluating Ombudsman Systems**” forskellige typer af undersøgelser, f.eks. evalueringer af den engelske ombudsmand efter 25 års aktivitet. Her spørges hovedsageligt til relationen mellem ombudsmanden og parlamentet i en interviewundersøgelse blandt parlamentets medlemmer og en hollandsk undersøgelse hvor fokus

ligger på klagerens perspektiv og på klagerens sociologiske og psykologisk karakteristika.

Dette er et eksempel på at evalueringer kan tilrettelægges på mange måder, alt efter lokale forhold, interessekonflikter, normer, historie m.v.

Victor Ayeni omtaler i sin artikel – ”Evaluating Ombudsman Programmes” et studie der tager udgangspunkt i ’Klagens sociologi’, som kan rejse spørgsmål som

- Hvem klager, og hvad klages der over?
- Klages der, uanset om det betaler sig eller ej?
- Hvilke klagekanaler virker bedst?
- Klages der, uanset om klager kun fører til generelle forbedringer?

9. Notat om kendskab til Borgerrådgiveren

IFKA har i forbindelse med sin kvartalsvise undersøgelse IFKA Konjunktur i september 2005 spurgt et mindre udsnit af borgerne i København om deres kendskab til Borgerrådgiveren.

Følgende spørgsmål er stillet:

’Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har for et års tid siden ansat en Borgerrådgiver der skal gøre det lettere at klage over kommunens sagsbehandling. Har De læst eller hørt om Borgerrådgiveren?’

Svarmulighederne var: *ja, nej, ved ikke*

Data er indsamlet i perioden 20.-28. august 2005 blandt 103 københavnere.

Resultater

I alt 22 procent af de adspurgte københavnere svarede at de kendte til Borgerrådgiveren. Det svarer til 23 personer. Da der absolut set er tale om et beskedent datamateriale, skal kommentarerne nedenfor tages som tendenser snarere end endegyldige konklusioner.

Kendskabet til Borgerrådgiveren er mest udbredt blandt de 40-49-årige. Sammenlagt er 39 procent af dem der kender Borgerrådgiveren, mellem 40 og 49 år mod 14 procent af samtlige respondenter i København.

Kendskabet til Borgerrådgiveren er lidt mere udbredt blandt mænd end kvinder. 13 af de 51 adspurgte mænd kender Borgerrådgiveren, mod 10 af de adspurgte 52 kvinder.

Ikke overraskende er kendskabet til Borgerrådgiveren mere udbredt blandt de offentligt ansatte end blandt de privat ansatte. 44 procent af de borgere der kender Borgerrådgiveren, er offentligt ansatte, mens 17 procent er privat ansatte.

I alt er interviewet 30 offentligt ansatte og 33 privat ansatte. Blandt de offentligt ansatte kender 10 Borgerrådgiveren. Blandt de privat ansatte drejer det sig om fire borgere.

Bilag III

Arbejdsnotat: Evaluering af Borgerrådgiver

Sammenfatning af indledende interviewrunde

IFKA har i perioden 19.-27. oktober gennemført tre interview med ansatte i Københavns Borgerrådgivning og med den direktør fra Økonomiforvaltningen der har haft ansvaret for det forberedende arbejde i forbindelse med etableringen af Borgerrådgiveren.

De gennemførte interview havde til formål:

”at sikre projektgruppen yderligere indsigt i baggrund og arbejdsforhold samt bidrage til opstilling af hypoteser om hvordan Borgerrådgiveren kan opfylde den målsætning der er med institutionen, herunder hvilke forhold der kan tænkes at fremme henholdsvis begrænse Borgerrådgiverens virke.”

Der er udarbejdet et resume af hver samtale som respondenterne har godkendt, og en sammenfatning i dette arbejdsnotat. Resumeerne vedlægges som bilag.

Borgernes kendskab

Der er afgørende for Borgerrådgiveren at borgerne i Københavns Kommune kender til institutionen. Kendskabet er selve forudsætningen for at man vil klage og opsøge Borgerrådgiveren når man føler sig dårligt behandlet. *Uden klager – ingen Borgerrådgiver.* Borgerrådgiveren anslår forsigtigt at 10-15 % borgerne har kendskab til institutionen, men det afgørende er dog at de som har behov for at klage, kan finde vej eller har kendskab til Borgerrådgiveren. Det at det er let at finde Borgerrådgiveren hvis man har brug for at klage, kunne siges at være et tilstrækkeligt succeskriterium for Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er normeret til 800 sager årligt.

Det er lige så nødvendigt at borgerne har tillid til at Borgerrådgiveren kan hjælpe, at det nytter noget at klage sin nød og at Borgerrådgiveren ikke er ét med forvaltningerne som 'bare' tages i forsvar. Tilliden skal i det mindste være så stor at man bevæger sig hen til Borgerrådgiveren hvis man har behov for at klage. Herefter må den behandling man får i den konkrete sag, være afgørende for den videre opbygning af tillid. På lang sigt vil det 'rygtes', måske dog specielt hvis man ikke får en god behandling. Tillid opbygges over tid, men i udgangssituationen er holdningen positiv, men nok også afventende.

Borgerrådgiveren har fået en positiv omtale i pressen og andre medier. Der er henvisning fra Københavns Kommunes hjemmeside, og inden længe etableres en fælles klageportal for hele kommunen. Der er mange pjecer ude omkring på offentlige kontorer og serviceinstitutioner, f.eks. i Borgerservicebutikkerne. Kendskabet kan også komme fra borgerens personlige netværk i en aktuel situ-

ation. Det kunne måske være hensigtsmæssigt at man fremover spurgte de der henvender sig, hvorfra borgeren havde kendskab til Borgerrådgiveren.

Hypoteser:

1. Kendskabet til Borgerrådgiveren er afhængig af hvorvidt man er bruger af det offentlige system, men også af en række andre baggrundsvariable – alder, indkomst, ansættelsesforhold (offentlig/privat), køn m.v.
2. Kendskabet til Borgerrådgiveren har mange forskellige kilder, trykte og elektroniske medier, pjecer, henvisninger fra forvaltningerne eller eget netværk
3. Borgerne er overvejende positive overfor at man kan henvende sig et neutralt sted hvor man kan få afprøvet sin utilfredshed
4. Borgerne kan have svært ved at kende forskel på *Borgerservice*, *Borgerrådgiver*, *Beboerrådgiver* og *andre rådgivningsfunktioner*
5. Borgerne kan godt forstå at man ikke kan klage over afgørelsen, men kun over sagsbehandling, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning
6. Der er en sammenhæng mellem intern og ekstern markedsføring af Borgerrådgiveren – ansatte fortæller borgeren om muligheden for at klage til Borgerrådgiveren.

Udkast til spørgsmål til brug i borgerundersøgelsen/fokusgruppe:

1. Har I nogensinde klaget eller haft lyst til at beklage jer over kommunen? (indledning)
2. Hvor ville I henvende jer hvis I skulle klage over kommunen? (indledning)
3. Hvad ved I om Borgerrådgiveren? (Start med at nedskrive, hvad I ved om Borgerrådgiveren – papir udleveres – vi vender tilbage og evaluerer udsagn efter fokusgruppen)
4. Hvilke stammer jeres kendskab til Borgerrådgiveren? I hvilke sammenhænge har I hørt om Borgerrådgiveren? Hvem tror I kender Borgerrådgiveren, og hvem kender ikke til institutionen? Kan det hænge sammen med jeres brug af den offentlige service?
5. Hvor mange af dem I kender, kender til Borgerrådgiveren?
6. Hvad kan man klage over til Borgerrådgiveren? Forslag til hvor man klage/brainstorm.

7. Er Borgerrådgiveren uafhængig, og hvad betyder det? Er Borgerrådgiveren også uafhængig i praksis?
8. Hvilke forventninger kan man have til Borgerrådgiveren, og er det pengene værd med sådan en funktion i Københavns Kommune?
9. Hvad kunne der gøres for at udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren?
10. Hvem har brug for en institution som Borgerrådgiveren, og er det de rigtige der kender Borgerrådgiveren?

Spørgsmålene stilles i fokusgruppeinterview og bearbejdes videre til borgerundersøgelsen.

Relationer til andre anke- og klagefunktioner, inkl. retshjælpen

Borgerrådgiveren er klart afgrænset i sine opgaver i forhold til andre klagefunktioner. Og skulle der være uklarheder, er reglen at Borgerrådgiveren trækker sig. Det er desuden en almindelig regel at hvis en borger klager over *den behandling* den pågældende har fået, bør man klage til den forvaltning som man er utilfreds med. Hvis man ikke kommer nogen vegne af den vej, kan Borgerrådgiveren træde ind, eventuelt kan Borgerrådgiveren hjælpe med at formulere klagen. Hvis man ikke er tilfreds med svaret på denne klage, kan man klage til Borgerrådgiveren. Hvis man derimod er utilfreds med en *afgørelse*, skal man henvende sig til den formelle klagemyndighed.

Borgerrådgiveren er meget opmærksom på ikke at medvirke til at klagefristen overskrides.

Hvis borgeren ønsker en bisidder eller en der kan bistå over for sagsbehandlingen, så henvises til retshjælpen eller lignende. Retshjælpen eller lignende udfylder en anden funktion end Borgerrådgiveren, nemlig som partsrepræsentant.

Borgerrådgiverens helt særlige opgave er at sikre at borgeren behandles fair, mens der ikke tages stilling til forvaltningernes afgørelser. De kan ankes i det almindelige klagesystem.

Disse afgrænsninger kan være vanskelige at forstå for borgeren, men Borgerrådgiverens vejledning er med til at skabe klarhed og forståelse for afgrænsningerne. I brugerundersøgelsen skal det undersøges hvorvidt denne tilgang til opgaven er forståelig for brugerne

Borgerne kan opfatte Borgerrådgiveren som en institution der mere er på borgers side. Med betegnelsen *Borgerrådgiver* lover man måske mere end man kan holde. Dette skal belyses nærmere i brugerundersøgelse og fokusgruppe.

Klageportalen skal gennemgås når den er i luften. Der skal i borgerundersøgelsen spørges til kendskabet til elektronisk vejledning og til adgangen til portalen.

Informations- og kommunikationsaktiviteterne

Kommunikation og information skal ses både som intern og ekstern kommunikation. Det har været en vigtig grundholdning at Borgerrådgiveren ikke opsøgte pressen med 'dårlige sager' for at promovere og profilere sig selv på forvaltningernes bekostning. Selv om eksponering af enkeltsager i medierne kunne skabe opmærksomhed omkring Borgerrådgiverens opgaver, er det samarbejdet med forvaltningerne, den interne kommunikation, som er i fokus. Der bruges meget tid på intern orientering i forvaltningerne, vejledning og uddannelse. Den dobbeltfunktion er grundlæggende for Borgerrådgiverens arbejde og dermed også for måden, der kommunikeres på. Borgerrådgiveren skal kendes for sin faglighed og sin uafhængighed af særinteresser.

Generelt har den eksterne kommunikation fungeret fint. Borgerrådgiveren har fået en pæn pressedækning og er ikke blevet brugt i forbindelse med politiske drillerier eller til at hænge de enkelte forvaltninger ud.

Umiddelbart virker det som om Borgerrådgivernavnet kan være vanskeligt at markedsføre, dels ligger det meget tæt op ad en række andre navne, dels kan nogle brugere måske hævde at man med 'rådgiver' lover mere end man kan holde.

Den interne kommunikation i forhold til forvaltningerne prioriteres højt, og det umiddelbare indtryk er at Borgerrådgiveren bliver modtaget positivt i forvaltningerne, primært gennem oplysningsmøder og undervisningsaktiviteter.

Der er udarbejdet et internt notat med en plan for Borgerrådgiverens synliggørelse – *Synliggørelsesplanen*. På sigt kan det vise sig nødvendigt for Borgerrådgiveren at profilere sig stærkere såvel i offentligheden som i forhold til forvaltningerne og Borgerrepræsentationen.

Spørgsmålet om kommunikation behandles nærmere i forbindelse med interview med borgere, brugere og forvaltning. Hvordan informeres og markedsføres Borgerrådgiveren set med 'modtagerens' øjne?

Øvrige spørgsmål:

1. Kan Borgerrådgiveren blive kvalt i sin egen succes hvis sagsbehandlinger stiger?

2. Kan en afventende og diplomatisk tone i forhold til pressen betyde en manglende respekt?
3. Hvordan adskiller Borgerrådgiverens fremgangsmåde sig i forhold til revisionens?
4. Opfattes Borgerrådgiveren som ekstra kontrol af pressede forvaltninger eller møder ordningen sympati og forståelse?

Risiko for overskridelse af klagefrister

Der har været en skærpet opmærksomhed på at det skal undgås at klager til Borgerrådgiveren medfører overskridelse af klagefristen for afgørelser.

Der synes ikke at være behov for at belyse dette nærmere. Risikoen kunne være at der med en stærkt stigende sagsmængde kan opstå længere sagsbehandlingstiden og hermed risiko for overskridelse af frister, men det vurderes ikke at der er behov for at belyse dette yderligere.

Klagejungle

I et kompliceret og stort system kan det være vanskeligt for lægmand at finde ud af om der er noget at klage over og hvor man i givet fald skal klage. Den fælles klageportal på nettet kan være en løsning, men det er ikke alle der bruger nettet. Henvisninger til Borgerrådgiveren via sagsbehandling, klagevejledninger, Borgerservice, hjemmeside, formidling via kommunalt ansatte m.v. bør kunne sikre at man som borger ret hurtigt finder den rigtige kanal. Men spørgsmålet bør belyses nærmere i Borgerundersøgelsen og i undersøgelsen af Borgerrådgiverens brugere, herunder problemerne med at skelne 'fair behandling' og 'klage over afgørelse'.

Dialogen med forvaltningerne

Som udgangspunkt virker det som om der er et fornuftigt samarbejde med forvaltningerne. Hvorvidt dette er rigtigt, skal belyses nærmere i undersøgelserne af holdning og kendskab blandt de ansatte i forvaltningerne.

Efter en noget skeptisk start i forberedelsesfasen ser det ud som om direktio-
nerne har taget Borgerrådgiveren til sig. Årsberetningen er blevet godt modtaget af både direktioner og politikere, og der er etableret konkrete aftaler med enkelte forvaltninger om undervisningsaktiviteter og generelle præsentationsrunder og introduktion af Borgerrådgiveren for nyansatte medarbejdere. Der har været god deltagelse af medarbejdere i de møder som hidtil har været afholdt.

Årsberetningen fremlægges til udtalelse hos direktionerne inden offentliggørelse på samme måde som det gælder for revisionsprotokollater.

Borgerrådgiveren har ikke umiddelbart mulighed for selv at tage sager op, til forskel for revisionen der på egen hånd kan iværksætte en undersøgelse af forhold som omtales i offentligheden. Der behøver ikke at ligge en politisk anmodning eller en klage til grund. Dette forhold kunne drøftes nærmere.

Interessekonflikter i forhold til forvaltninger og politikere

Mulighederne for interessekonflikter er naturligvis til stede. Den erfaring kendes fra revisionens arbejde i kommunen. Indtil videre har der ikke været problemer, tværtimod. Men alt efter den fremtidige profil af og det politiske ejerskab til Borgerrådgiveren kan det ændre sig. På det punkt deler Borgerrådgiveren vilkår med andre tilsynsmyndigheder.

Årsberetningen er blevet positivt modtaget fra alle sider, men måske burde man ud over årsberetningen tage særlige sager op, drøfte dem med udvalget og fremlægge disse for Borgerrepræsentationen. Det kan være en måde at få øget den politiske profilering.

jr/jt 24. november 2005

Evaluering af Borgerrådgiveren

Interview med Poul Sax Møller, Københavns Kommune, den 7.11.05

PSM: Jeg kender mere til forhistorien end til de daglige aktiviteter i dag. Baggrunden for etableringen var vel bydelsforsøgene der var udtryk for en erkendelse af at vi som en meget stor kommune måtte gøre os ekstra anstrengelser for at komme ud til borgerne. Det forsøgte vi med bydelene, men det lykkedes ikke særligt godt. Det er der selvfølgelig delte meninger om, men som vi oplevede det her, var det bydelsrådene og ikke borgerne de repræsenterede. Afstemningen om bydelene viste jo også at bydelsrådene ikke var kommet så tæt på borgerne at der var et flertal der ønskede at fortsætte dem.

Hvad var i dine øjne de væsentligste årsager til at det ikke lykkedes med bydelsrådene?
Det tror jeg var bydelsrådenes egen skyld fordi de valgte at fokusere på relation her ind til i stedet for relationerne til borgerne. De fik aldrig borgerne med sig som en aktiv part.

Borgerrådgiveren, var så et af de initiativer der blev udtænkt i slutningen af bydelsrådsforsøgene. Servicecentrene var et andet der også blev udtænkt på et tidspunkt hvor det endnu var uklart om bydelsrådene skulle fortsætte. Begge dele havde til formål at sikre en sammenhængende kraft i byen. Servicecentrene som man kan bruge hvor det passer en bedst, og Borgerrådgiveren der kan sikre at vort klagesystem kommer til at fungere på ensartede præmisser. Med hensyn til Borgerrådgiveren var forvaltningerne ikke særligt entusiastiske. Det var et politisk født initiativ.

Vi greb det an på den måde at vi lavede et projekt som gik på tværs af kommunens forvaltninger. Det kom i sagens natur til at dreje sig meget om jura, og jeg er ikke jurist, men på trods af den modstand der var fra forvaltningerne, mener jeg at der dér blev lagt et solidt fundament under Borgerrådgiveren.

Blev de også forligt i den fase eller kom det først senere?

Det er muligt at dem der sad i projektet, begyndte at kunne se visionerne i det. Deres administrative chefer var stadig meget lidt begejstrede. I Økonomiforvaltningen havde vi gerne set det under Økonomiudvalget, men resultatet blev som bekendt at det blev en placering direkte under BR, og det, tror jeg sådan set, var en klog beslutning. Dermed er det lykkedes Borgerrådgiveren at få en selvstændig status som er vigtig. Om tilblivelseshistorien er der ellers ikke så meget mere at sige end at vi valgte at lægge os op ad Ombudsmandsfunktionen og jo også rekrutterede en chef fra Ombudsmanden.

Der er et forhold man ikke har taget med. Ombudsmanden kan tage ting op af egen drift. Det kan Borgerrådgiveren, så vidt jeg har forstået, ikke gøre!

Det er vist rigtigt. Han behandler de klager der kommer ind. Jeg er i tvivl om udvalget kan bede ham om at tage nogle ting op. En vigtig del af konstruktionen har jo fra starten været at Borgerrådgiveren, ud over at være en garant for borgerne, samtidig var en garant for BR ved at Borgerrådgiveren, primært med sin årsberetning, holdt BR orienteret om hvordan betjeningen af borgerne foregår. Dermed kan Borgerrådgiveren pege på problemer.

Ville det ikke styrke Borgerrådgiveren hvis han på eget initiativ kunne tage sager op?
Jo, det ville det!

Var det oppe i de forberedende overvejelser?

Nej, det husker jeg ikke, men jeg vil ikke udelukke at diskussionen har været der i det forum hvor arbejdet foregik. Jeg var ikke med i de dele, men der kan da have været overvejelser hos politikerne om at give Borgerrådgiveren sådanne beføjelser.

Hvordan har reaktionen på årsberetningen været? Hvordan har du/I reageret?

Den er blevet godt modtaget, i og for sig hele vejen rundt såvel hos politikerne, specielt politikerne i udvalget var glade for den, men også hos de ellers betænkelige direktører.

Arbejdsmarkedsforvaltninger har fået de fleste hug. Hvordan har de reageret?

De har vel ikke fået flere hug, end de har kunnet leve med det, men nu bliver de efter ændringerne i styrelsesvedtægten delt op i tre: Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen afgiver noget til ”beskæftigelse og integration”, en anden del afgives til børne- og ungdom.

En af målsætningerne for Borgerrådgiveren er at blive kendt af hver tredje borger i kommunen. Har opmærksomheden i medierne og offentligheden været tilstrækkelig?

Der var en del omtale i forbindelsen med etableringen og også i forbindelse med årsberetningen, men Borgerrådgiveren henvender sig jo primært til borgere der har været igennem vort system og har fået en afgørelse, og i den forbindelse ligger der jo en klagevejledning hvor Borgerrådgiveren også er med. Det, synes jeg, er det væsentligste, at de der kunne have anledning til at klage over sagsbehandlingen, kan se hvordan de kan bruge Borgerrådgiveren .

Det må være væsentligt i evalueringen at undersøge om de borgere der har haft en sag i kommunen, har været opmærksomme på at de kunne bruge Borgerrådgiveren og ved hvad hans funktion er. Hvis det viser sig at der blandt den del af borgerne kun er en tredjedel der kender Borgerrådgiveren, så mener jeg vi har et problem. Men jeg vil tro det er højere i den gruppe.

Borgerrådgiveren har valgt ikke at være aktivt opsøgende i forhold til medierne med den begrundelse at man ikke vil profilere sig på bekostning af forvaltningerne!

Vores revision arbejder på en lidt anden måde end andre kommuners revision. De udgiver en revisionsberetning som indeholder en række uhyrlige historier om København. Det er jo en kioskbasket. Der føler forvaltningerne at de i forhold til andre kommuner bliver hængt ud urimeligt meget mere. Det er muligt at Borgerrådgiveren er opmærksom på at der er den utilfredshed.

Personligt mener jeg ikke det er hans opgave at bliver kendt. Opgaven må være at sikre at de der har behov for at kende Borgerrådgiveren, også gør det. Men hvis Borgerrådgiveren ønsker det, kan han jo med afsæt i årsberetningen skabe større opmærksomhed på linje med det revisionen gør.

Har du tilbagemeldinger på hvordan samspillet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne fungerer?

Nej, ikke meget. Fra Borgerrådgiveren har jeg hørt at der er et godt samarbejde og at der er accept og respekt omkring funktionen, men jeg har ikke nogle meldinger fra forvaltningerne. I Økonomiforvaltningen har vi jo ikke meget med borgerne at gøre direkte så der er ikke noget der i den relation har optaget os. Jeg tror end ikke vi har haft en enkel sag i direktionen.

Hvor ligger vægten efter din opfattelse mellem Borgerrådgiverens relationer til forvaltningerne og til BR gennem udvalget?

Det er jo to forskellige opgaver. Når han mødes med forvaltningscheferne, drejer det sig i høj grad om at pege på områder hvor de kan gøre det bedre. Og vel også at pege på hvad politikerne har af synspunkter.

Når det gælder politikerne, er det principielt et spørgsmål om at tage de problemer op der måtte være af generel karakter.

Politikerne er jo en del af Borgerrådgiverens rygstød, og politikerne er jo også interesserede i at være borgernes vagthunde.

Fylder Borgerrådgiveren meget i bevidstheden hos forvaltningerne og politikerne, eller er det noget hvor de siger det er o.k. vi har fået det her, og det skal nok gå?

Jeg tror ikke det fylder ret meget. Der er jo masser af klager der kører i det normale system. Det vægter nok mere end Borgerrådgiveren. Måske også fordi han har valgt at være diplomatisk og prøve med det gode før han griber til mere hårdtslående metoder.

På den baggrund er det måske lige det tidligste at gå ind og evaluere.

Hvordan med BR?

Det er vel primært udvalget der har fokus på Borgerrådgiveren, og i min erindring er det udvalgets medlemmer der har markeret sig om Borgerrådgiveren i BR. Det er ikke nogen politisk issue. Det kan man så filosofere over om det er holdbart i længden.

Har du nogle gode råd til Borgerrådgiveren?

Det vil nok være rigtigt om Borgerrådgiveren tog nogle enkelte sager og bragte dem op i det politiske system så udvalget og BR forholder sig til noget som Borgerrådgiveren identificerer som væsentlige problemer. Han har gjort det godt, og folk har fået en relevant behandling når de har henvendt sig, men han bør nok profilere sig stærkere i forhold til BR.

Hvis Borgerrådgiveren skal være med til at give borgerne og omverdenen, herunder virksomhederne, en større tryghed og en større tillid til Københavns Kommunes forvaltning så skal der nok være mere medieomtale. Ikke kioskbaskere, men en profilering af Borgerrådgiveren og institutionens funktioner i en bredere offentlighed. Borgerrådgiveren kan jo godt tage fat i nogle principielle sager uden at hænge forvaltningerne voldsomt ud.

JT/9.11.2005

Evaluering af Borgerrådgiveren
Interview med Anne Sofie Hermansen – sagsbehandler hos Borgerrådgiveren
27. oktober 2005

Har været ansat fra åbningen af Borgerrådgiverinstitutionen. Kom fra job i Ankestyrelsen. Har i ankestyrelsen ofte oplevet, at have kontakt med sagsbehandlere, der følte sig presset arbejdsmæssigt og som derfor ikke helt levede op til procesretslige krav.

Oplever i nuværende funktion, at borgerrådgiveren modtages positivt af forvaltningernes sagsbehandlere – der har været tale om et positivt møde – f.eks. det ”road-show” som gennemføres til alle lokalcentre under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Mange ansatte møder op til arrangementerne, hvor Borgerrådgiveren fortæller om sit arbejdsfelt til sagsbehandlerne – der er ikke tale om undervisning, men om information om Borgerrådgivningen. Der stilles mange relevante spørgsmål - om hvornår Borgerrådgiveren tager en sag, om hvilke sagsbehandlingstider, som er acceptable og om hvordan skal det være, for at man ikke får kritik af Borgerrådgiveren. Der har d.d. været afholdt 6 af disse møder, og de har været positive

Sagsbehandlerne oplever os ikke som en trussel, men det er min opfattelse, at de kan opleve, at vi pålægger dem en ekstra arbejdsbyrde, idet de nu også skal besvare de klager, vi oversender på vegne af borgeren samt afgive udtalelse i forbindelse med Borgerrådgiverens egentlige klagesagsbehandling. Men samtidig er der en forståelse for Borgerrådgiverens arbejde.

Generelt er arbejdsgangen den, at når Borgerrådgiveren har besluttet *at realitetsbehandle* en sag, så sendes der en anmodning om udtalelse (høring) til den pågældende forvaltnings decentrale enhed, og at der herefter svares via direktionen. Når borgerrådgiveren *oversender klage* (for borgeren) til forvaltningen, sker dette til den pågældende enhed i forvaltningen, som herefter svarer borgeren med kopi til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen aftalt, at man i sager, der *realitetsbehandlingssager* sender anmodning om høring direkte til direktionen, som herefter indhenter svar fra den lokale enhed og herefter svarer Borgerrådgiveren, mens Borgerrådgiveren i *oversendelsessager* sender kopi af oversendelsen til direktionen.

Borgerens kendskab og holdning til Borgerrådgiveren

Der er ganske mange, der kender Borgerrådgiveren, men det er nok sådan, at det er brugerne af den kommunale service, der bedst kender til ordningen, mens de som i meget begrænset omfang er brugere, ikke hæfter sig ved det, når der skrives i pressen eller informeres på anden vis. Det er indtrykket, at mange er bekendt det Borgerrådgiveren i den pjece, som ligger i de enkelte dele af kommunens forvaltninger – ellers kan borgere være blevet henvist til Borgerrådgiveren direkte fra forvaltningerne eller fra KK-net.

Det er indtrykket, at borgerne er tilfredse og glade for, at de kan komme et sted og få afprøvet om de er helt galt på den, hvis de er utilfredse – uden at de skal henvende sig til den, som man er utilfreds med. Borgeren kan få prøvet af, om fornemmelsen af dårlig behandling er rigtig. Borgeren kan så få hjælp til at klage – hvis de ikke er gode til at formulere sig skriftligt.

Det er hurtigt afklaret om der er tale om en afgørelse, og hvilken ankefrist, der er på sagen. Hermed sikres det fra starten, at ankefristen ikke overskrides. Borgerrådgiveren kan herefter på begynde sagsbehandlingen og eventuelt vejlede borgeren om, hvordan ankesystemet fungerer. I situationer, hvor borgeren f.eks. klager over sagsbehandlingstiden, kan Borgerrådgiveren vurdere, at der ikke på nuværende tidspunkt er grundlag for at klage over sagsbehandlingstiden og vi beder borgeren om at se tiden an i f.eks. 3 uger. Hvis de herefter ikke har hørt fra forvaltningen, fx fået en afgørelse, kan de kontakte Borgerrådgiveren på ny med en klage over sagsbehandlingstiden. Det kan i sig selv virke beroligende selv om vi ikke behandler klagen i første omgang.

Det er i sig selv vigtigt, at borgeren bliver behandlet ordentligt og at de får en ordentlig forklaring – så får de noget med sig – selv om vi ikke tager sagen op til behandling eller hjælper med at sende en klage. Og *hvis* vi henviser til en andet sted, så er det ikke nødvendigvis dårligt for borgeren – vi hjælper dem igennem klagevejene, som er uoverskuelige for den som ikke kender dem. Vi er gode til at forklare og afgrænse det vi kan og det vi ikke kan – og så give gode råd.

Klagesystemet er ikke klart for borgeren, og borgeren kan have svært ved af kende forskel på at have fået en afgørelse, der går dem imod og så det at de har fået en fair behandling. Hvis man ikke har fået den afgørelse, som man ønsker sig, så kan det tolkes som om sagsbehandleren ikke kan lide en eller diskriminerer en, fordi man måske kender en som man synes man kan sammenligne sig med, der har fået en ydelse. Og Borgerrådgiveren skal alene sikre, at borgeren har fået en fair behandling, men blander sig jo ikke i afgørelsen.

Der er også borgere, som gerne vil have, at vi går med dem som besidder eller støtter deres sag, men det kan vi ikke, og det skuffer, og her er vores navn – Borgerrådgiver – måske lidt misvisende og borgeren har flere forventninger, når de kommer. Og der er vitterligt borgere, som mangler forståelse for retssystem og sagsskik, som er uden personligt netværk, og som godt kunne bruge hjælp og støtte, men det er altså ikke i Borgerrådgiverens regi. På den anden side hjælper det, når vi forklarer, hvordan sagerne hænger sammen og vi henviser f.eks. til retshjælpen, når det drejer sig om vejledning eller anden bistand, som ligger udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområder. Borgerrådgiveren har nogle kompetencer (kritik og henstilling) som en retshjælp ikke har, og Borgerrådgiveren bliver respekteret af forvaltningerne, fordi man ikke er part i sagen. Herved har Borgerrådgiveren en mulighed for at påvirke sagsbehandlingsniveauet i kommunen på en måde, som man ikke ville have med en retshjælpsfunktion. Det gør en forskel og Borgerrådgiveren kan derfor ikke påtage sig retshjælpsopgaver, som er en helt anden funktion, hvor man er borgerens advokat.

Kværunter har vi meget lidt af – det fylder ikke i dagligdagen.

Samarbejdet med forvaltningerne

Samarbejdet har været rigtig godt – f.eks. var vi i Sundhedsforvaltningen forleden og undervise i persondataloven – en generel vejledning. Forhåbentligt bliver samarbejdet udviklet yderligere de kommende år. Det er rigtig godt at undervise sagsbehandlerne og det hænder da også, at vi bliver ringet op og bedt om give et råd – og når vi bliver spurgt om konkrete spørgsmål, så må vi svare generelt – vi kan ikke blive part i sagen – deri ligger vores uafhængighed. Vi er ikke en partsrepræsentant - hverken for forvaltningen eller borgeren. Hvis borgerens forventning er, at ”vi” nu skal have skovlen under forvaltningen, så er det ikke os. Vi kan skuffe borgeren med, at vi kan for lidt, men på den anden side betyder det, at forvaltningerne respekter os. Deri ligger vores uafhængighed.

Forventningerne er fuldt ud indfriet – kontakten med borgerne er fin og vi fornemmer, at der er hul igennem. Vi er blevet mødt positivt af forvaltningerne. Jeg synes at forvaltningerne tager det alvorligt når vi sender sager til dem – borgeren får gang i sin sag, hvis den er gået i stå, og forvaltningerne bestræber sig på at komme med ordentlige svar til borgeren – såsom ”vi beklager sagsbehandlingen og vi vil bestræbe os på at gøre det bedre i fremtiden.”

Hvis jeg skal sige noget dårligt, så er det ærgerligt at vi ikke kunne komme til at hedde ”by-ombudsmand” eller noget i den stil, for jeg synes at navnet kan være lidt vildledende og at det signalerer, at vi kan mere end vi kan. Og så giver den lange åbningstid os meget lidt tid til at være sammen som kolleger og samlet behandle vores erfaringer og udvikle vores arbejde. Men der skal ikke ændres på åbningstiden.

Årsberetningen ved jeg ikke så meget om – hvordan den er modtaget – det er jo direktørerne og politikkerne, man må spørge. Men jeg havde da håbet lidt, at vores påpegning af problemerne i f.eks. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde kunnet aflæses i budgetforliget, og at der var afsat midler til at gøre noget ved problemerne.

Effekterne af Borgerrådgivningen er det nok for tidligt at sige noget om – det vil være lettere om en 4-5 år og det vil jo især vise sig, i hvilket omfang der er politisk vilje til at gøre noget ved de problemer, som Borgerrådgiveren påpeger. Efterhånden kender sagsbehandlerne os og vi skulle jo gerne bruge tid på generel vejledning, som forebygger, at der kommer klager – det er bedre end at vi skal slukke ildebrande.

JR/ 28.11. 2005

Evaluering af Borgerrådgiveren

Interview med Borgerrådgiver Johan Busse. 19. oktober 2005

Forestillinger om borgernes kendskab og holdning til Borgerrådgiveren

Vore målsætning er en tredjedel. Det forventer jeg ikke at vi har nået endnu, men det er det vi stræber efter. Det er svært at sætte tal på hvor mange det er nu, men et forsigtigt gæt er vel en 15 – 20 procent.

Hvis nu kendskabet kommer op – ikke kun til målsætningen, men så det er alment kendt. Vil sagsmængden så stige proportionalt

Ikke nødvendigvis, men vi vil kunne mærke det.

Hvordan har sagsmængden været i forhold til forventningerne?

Vi havde et løst skøn på omkring 800 sager årligt, og vi var på, tror jeg, 724. Vi kommer nok på samme niveau i år, så det er ikke væsentligt forskelligt fra skønnet. Det er registrerede sager, heraf er knapt 40 sager, som vi har realitetsbehandlet på det foreliggende grundlag (dvs. uden høring af forvaltningen). De præcise tal, som jeg tror I har brug for I jeres planlægning, er til dato 37 fuldt ud realitetsbehandlede og 31 behandlet på det foreliggende grundlag, dvs. 68 realitetsbehandlede sager i alt.

Vi sonder mellem antallet af henvendelser/sager og antallet af påklagede forhold. Der kan godt være flere forhold bag en enkelt henvendelse. En borger kan godt klage over to forskellige kontakter med kommunen. Der kan også være flere elementer i samme sag. Borgeren oplever måske at vejledningen ikke har været tilstrækkelig, at han er blevet talt ned til i telefonen eller ikke kan komme i telefonisk kontakt. Det forsøger vi at splitte op. Det tæller ikke med i de 700 sager, men de er registreret hver for sig for at få et samlet overblik. De 700 sager er antallet af personer/familier der har henvendt sig inklusive gengangere.

Har I den kapacitet der skal til hvis antallet af sager i form af realitetsbehandlinger fordobles?

Kapaciteten har vi. Spørgsmålet er hvor længe man vil acceptere at vi er om at behandle sagerne. Vi kan tage alle sager ind, men det vil ikke være tilfredsstillende hverken for os, borgerne eller politikerne hvis vores sagsbehandlingstid fordobles.

Hvordan er erfaringen fra din tid hos Ombudsmanden i relation til sagsbehandlingstid? Ombudsmandsinstitutionen har været i kraftig vækst de seneste 10 til 15 år hvor der er kommet væsentligt flere medarbejdere. Det er sket løbende i takt med et stigende antal sager.

Tror du Borgerrepræsentationen vil være lige så imødekommende som Folketinget?

Et stykke hen ad vejen tror jeg på det.

Relationer til gængse anke- og klagefunktioner, inkl. retshjælpen

Vi har en daglig øvelse når vi får en henvendelse. Det skal sikre at vi ikke går andre i bedene, det må vi selvfølgelig ikke. Vi er bevidste om hvor problemerne kan opstå, og vi har et forsigtighedsprincip der siger at vi hellere træde tilbage en gang for meget end kommer til at behandle en sag der ikke hører hjemme hos os.

Hvordan har I kontakt med de andre instanser?

Det er lidt forskelligt, men det sker oftest uformelt i form af en løbende kontakt hvor vi ringer og finder ud af hvordan en sag skal håndteres.

Hvordan er forholdet til Rets hjælpen som borgerne vel også kan bruge hvis de føler sig i klemme i forhold til den kommunale forvaltning?

Vi har en oversigt over retshjælps-kontorer som vi kan udlevere eller henvise til hvis vi skønner at det er en god ide. Vi har også haft møder med nogle af dem. Det er i sager hvor klageren har behov for en hjælp der kan tage partsrepræsentantens rolle. En betydende spiller er SR-Bistand, Socialrådgivernes Rets hjælp, der har en lang række tilbud, også psykologrådgivning. Advokaternes retshjælp kan tage en sag, det kan visse steder. Vi har også kontakt til Kritisk Rets hjælp hvor jeg selv har været. Der er også en række forskellig faglige retshjælpskontorer.

I hvilket omfang har det været inde i debatten at der ud over de formelle klageinstanser også er denne her retshjælpsfunktion?

Man kan nok ikke læse om det i forarbejderne, men jeg er overbevist om at det har været drøftet af politikerne når man har drøftet hvilke opgaver der skal ligge hos Borgerrådgiveren.

Hvordan ser du selv på balancen mellem de to opgaver, på den ene side at give borgeren en hånd og på den anden side at vejlede forvaltningen så den kan blive bedre?

Det er en kongstanke om en gensidig nytteværdi. Vi hjælper den enkelte borger og samler nogle erfaringer ind der gør at vi kan klæde forvaltningerne bedre på. I forhold til forvaltningerne har vi konsulentopgaver med rådgivning og undervisning – så i forhold til dem bidrager vi mere generelt og abstrakt – så borgerne også ad den vej får en nytteværdi. Det er denne gensidige nytteværdi som er grundtanken med Borgerrådgiveren til forskel fra de sædvanlige tilsynsorganer som kun skuer bagud og ser på hvad der gik galt.

Dette, at forvaltningerne skal kunne trække på os, er en formuleret del af vores opgaver. Andre har også en vejledningsforpligtigelse, men den er ikke prioriteret som den er hos os. Vi er opsøgende for at sprede den kompetence vi har.

Hvordan bliver I taget imod?

Jeg synes vi bliver taget rigtigt godt imod. Det er klart at i opstartsforløbet, møder man en vis modstand. Sådan er det. Men fra beslutningen blev taget og vi blev etableret og kom rundt, er vi blevet taget godt imod, og jeg tror de fleste nu også kan se at det var en god ide. Det, tror jeg, har en del at gøre med at vi er lykkedes med at kommunikere hvordan vi griber opgaven an, at vi ikke betragter os selv som nogle overreferenter der holder øje med og spiller kloge, men at der foregår et samarbejde.

Den fodslæben der har været, hvor nogen åbent har markeret at det var en overflødig aktivitet, ligger den modstand der stadig latent?

Nej, det oplever jeg ikke. Jeg har fra starten sagt at der godt kan være enkeltsager hvor vi bliver uenige. Ude i forvaltningen vil man sige at vi er firkantede og ikke kender deres hverdag, mens vi siger at sådan og sådan er loven, sådanne sammenstød kan komme. Men vi skal være enige om det overordnede: at dette er en god ide der kan bruges til noget nyttigt.

Borgerne får nytte af det, forvaltningen får nytte af det. Det er også et politisk redskab for borgerinddragelse i hvad kommunen foretager sig. Men det er også afgørende hvordan vi forvalter opgaven. Der er grænser for hvordan vi kan gebærde os. Vi skal holde vores sti ren, og selv om vi undertiden bliver forargede på borgernes vegne, skal det være den saglige og faglige vurdering der bærer igennem.

Kan man forsvare udgifterne til Borgerrådgiveren? Er der nytte nok for pengene? Kan man overhovedet opstille et sådant regnskab?

Det er nok meget vanskeligt. Demokrati og retssikkerhed koster penge, og det er svært at gøre nytteværdien op i forhold til omkostningerne. Det er nok i et vist omfang et temperamentsspørgsmål hvor meget politikerne vil satse.

Jeg er dog ikke i tvivl om, at den gode omtale som kommer ud af aktiviteten, også uden for kommunen, styrker kommunens anseelse og at det er mange penge værd. Det kan vel balancere en del af det misforhold der opstår når landsdækkende medier fokuserer på uheldige sager i kommunen. Sager som også opstår i andre kommuner, men som får større opmærksomhed i København i kraft af kommunens størrelse.

Det er jo vigtigt at der også uden om kommunen er tillid til forvaltningen så folk og virksomheder gerne vil være her.

Vurderingen af informations- og kommunikationsaktiviteterne

Du har tidligere sagt at I ikke i relation til de sager I gik ind i, var opsøgende i forhold til medierne, fordi det der er en god sag for borgerrådgiveren der har hjulpet en borger til at få ret, ikke er en god sag for den forvaltning der har gjort noget forkert. Er det ikke et dilemma i forhold til jeres mål om at blive kendt?

Vi skal ikke køre vort eget løb og blot promovere denne institution. Vi er en del af en større helhed og skal ikke medvirke til at skabe mistillid til forvaltningerne. Derfor gør vi ikke noget aktivt. Får vi henvendelser, stiller vi op og lægger det frem der kan lægges frem.

Hvordan går det i forhold til at være uafhængig af forvaltningerne som er et element i opbygningen af tilliden til Borgerrådgiveren?

Vores dobbeltfunktion med at være klageinstans for borgerne og konsulent for forvaltningerne gør at vi skal finde en balance hvor borgeren oplever at her kan de få uafhængig hjælp, og forvaltningerne ved at vi ikke pr. definition er på borgerens parti. Vi skal varetage borgernes rettigheder, men hvis de er varetaget af forvaltningen, er alt i den skønneste orden.

I er på rettighedernes parti?

Ja, det kan man sige. Vi er på lovens side uden at det skal lyde alt for riddermorsk.

Der kan være situationer hvor loven siger et, men hvor politikerne ikke bevilliger de ressourcer der skal til for at forvaltningerne kan opfylde lovens krav på en hensigtsmæssig måde. Hvad så?

Hvis det opstår, må vi skrive i beretningen at den pågældende forvaltning forklarer at de ikke har penge nok til at opfylde de forpligtigelser de har. Så må Borgerrepræsentationen tage det til sig.

Går I til Borgerrådgiverudvalget og siger at I kan se at her er noget galt?

Hvis der opstod en situation hvor det var helt klart at der var noget galt på grund af politiske prioriteringer, så er det min opgave at konstatere det. Så må andre så forholde sig til det. Jeg kan kun pege på problemet, ikke komme med penge.

Risiko for overskridelse af klagefrister

Det har optaget mig meget fra starten. Det ville være en katastrofe hvis vi var med til at sinke en klage. Det ville give nogle kritikere anledning til at hævde at dette var blot et forplumrende led der oven i købet kunne skade en borger. Så det har vi megen fokus på. Det må ikke opstå, og vi har heller ikke været der.

Kværulanteri eller klagejungle

En anden bekymring i forbindelse med etableringen af Borgerrådgiver-funktionen var at I ville blive en legeplads for kværulanter. Hvordan er det gået?

Jeg er blevet positivt overrasket. De er her da, men jeg havde forventet flere. Hos min tidligere arbejdsgiver, Folketingets Ombudsmand, har jeg oplevet mange af disse insisterende klagere som ikke reelt har noget at komme efter. De kan fylde meget hos offentlige myndigheder, men de har ikke ødelagt noget hos os. Fra min tid hos Ombudsmanden ved jeg at man skal tage enhver henvendelse alvorlig, men på et tidspunkt må man sige hertil og ikke længere. Det må man så meddele. Vi vil læse henvendelserne, og hvis vi mener der er noget vi kan gøre, svarer vi, ellers ikke. Vi må prioritere vore kræfter. Forvaltningerne bruger os hvis de er løbet sur i en klage som de oplever som uberettiget. Så udleverer de pjecen og henviser til os. Så tager vi os af det. Det er en del af vores opgave, og en del accepterer så også at der ikke er noget at komme efter hvis vi siger det til dem. På den måde aflaster vi forvaltningen.

Men man skal passe på, der er folk der har en stor virketrang og faktisk ser nogle relevante problemer som andre ser bort fra. Så vi tager alle henvendelser alvorligt og ser hver henvendelse for sig.

Dialogen med forvaltningerne

Med direktionerne har vi halvårslige møder, forår og efterår. Møderne er tilrettelagt så de kan tage til genmæle i forhold til hvad vi forventer at skrive i beretningen. Så får vi deres kommentarer og kan sikre at der ikke er forhold vi har overset. De giver også dem en mulighed for at tage fat på forhold og rette op med det samme inden det bliver lagt frem, og de kan sige de har rettet til eller er i gang med det.

Interessekonflikter i forhold til forvaltningerne og politikerne

Alligevel er der jo indbygget risiko for problemer i forhold til forvaltningerne. Det kunne være en glad borger der i kraft af jeres indsats havde fået ret i en klage, gik til pressen og så kører historien i medierne. Hvordan vil reaktionerne være på det?

Der har jo være nogle sager, men det har ikke givet skår i samarbejdet. Jeg har valgt at orientere forvaltningen hvis vi ved at noget er undervejs. Man kan kalde det kollegiale hensyn, men det ændrer ikke på de faktuelle forhold i en sag.

Man kan forestille sig at I kommer i klemme mellem en forvaltning der ikke kan løse sine opgaver fordi Økonomiforvaltningen med et flertal i Borgerrepræsentationen bag sig ikke vil bevillige de penge der skal til. Hvad så?

Det er da klart, men der er vi ikke anderledes stillet end andre tilsynsorganer. De kan komme i samme klemme. I sådanne forhold er det vores opgave at bære problemet frem, ikke at komme med løsningsforslag.

Man kunne forestille sig den spænding der er mellem lovgiverne på Christiansborg og kommunerne hvor kommunerne bliver pålagt nogle opgaver som de ikke synes de har midler til eller får midler til. Hvis Københavns Kommune i en sådan situation beslutter at det gør vi ikke, ville vi få et problem her for vores arbejdsgrundlag er lovgivningen. Vi har ikke oplevet det.

Gode og dårlige erfaringer

Har I nogle erfaringer gode eller dårlige der giver anledning til at ændre på nogle forhold?

Nej, ikke organisatorisk. Vi har været søgt inddraget i den Lundgaard-proces der fulgte efter Muusmann-rapporten og nu fører til oprettelsen af nye forvaltninger og ændrede strukturer. Vi har ikke kunnet bidrage med noget.

Reaktioner på Årsberetningen

Hvordan har reaktionerne fra politikere og forvaltning været på Årsberetningen?

Jeg synes de har været gode. Der har ikke været så mange eller særligt konkrete reaktioner, men nogen har der været. Politikerne har taget godt imod den, og Borgerrådsgiverudvalget har udtrykt tilfredshed. Jeg havde lejlighed til, inden den blev forelagt Borgerrepræsentationen, at give den nogle ord med på vejen i Økonomiudvalget hvor alle borgmestrene sidder. Og her fik vi megen ros for vores arbejde. Det var jeg særligt glad for, her sidder jo også de borgmestre vi har været efter. Der var endog en borgmester der gav udtryk for at vedkommende glædede sig til at læse det der kom i konkrete sager fordi det var et godt og grundigt stykke arbejde. Det er et stort skulderklap.

Også ude i forvaltningerne har de reaktioner vi har fået, været positive. Jeg oplever at det er blevet læst og at man forholder sig til det er er lagt frem.

Det er mange ressourcer der er lagt i Årsberetningen!

Ja, det er det, særligt her første gang. Vi har fra starten tilrettelagt vores journal og sagsbehandling så der løbende er foretaget registrering med henblik på Årsberetningen. Vi fik fra starten et fremragende redskab til registreringen, et system der kan udbygges i takt med udviklingen.

Det har også været med helt fra starten at medarbejderne skulle lære systemet inden de gik i gang med det egentlige arbejde.

Er der forhold der ikke var med i den første beretning, men som du nu kan se der skal med i den nye Årsberetning?

Nej egentlig ikke, men vi vil gerne gøre vores statistik mere tilgængelig så flere kan forstå det. Det er ikke helt let at løfte, men vi vil prøve at gøre det bedre.

Er der andre kommuner der har taget det her til sig? Er der ringe der breder sig?

Ja, i Århus har man en embedsmandsgruppe der arbejder med det. Den har vi haft besøg af. Vi har også haft besøg fra Odense og Esbjerg. Jeg har talt med politikere

fra Bornholm som har tanker i den retning. Også i Holbæk arbejder man med et projekt.

Har nogen forsøgt at trække jer ind i valgkampen?

Ja, vi havde en sag med en byråds kandidat der henvendte sig om embedsværket, borgmestrenes brug af deres presserådgivere. Han ville gerne have at vi gik ind og redegjorde for og klarlagde retningslinjerne. Altså spindoktorproblematikken som også har beskæftiget Folketinget. Samtidig med henvendelsen blev der så udsendt en pressemeddelelse, så det var tydelig at det var et led i at sætte en dagsorden.

Sådan oplever vi da indimellem at vi bliver brugt politisk på forskellig vis. Der kan være nogen der har en lidt skinger tone i forhold til en bestemt borgmester så det fremgår at der også er en politisk vinkel i henvendelsen. Men det har ikke været slemt.

Er der noget du har tænkt på som vi ikke allerede har været inde på?

Nej egentlig ikke. Vi har været godt rundt om det der er relevant.

jt/27. oktober 2005

Evaluering af Borgerrådgiveren

Interview med Thomas Tækker - Souschef i Borgerrådgivning . 27. oktober 2005

Blev ansat 1. januar 2003 i Sekretariatet for Demokrati og Serviceudvikling i Økonomiforvaltningen. Projektleder for det forberedende arbejde af borgerrådgiverfunktionen og udmøntning af H 15 (hensigtserklæring om etablering af uafhængig klagefunktion). Kom fra stilling i BR-sekretariatet og var bl.a. sekretær for Integrationsudvalget.

I det forberedende arbejde var der uenighed om den grundlæggende konstruktion i den projektgruppe, som var nedsat på tværs af forvaltningerne. Projektgruppen anbefalede en anden model, end den model, som blev besluttet. Kun økonomiforvaltningens repræsentanter tog forbehold for indstillingen om at nedsætte *et særligt udvalg som kollegialt organ* med en centralt placeret sekretariatsfunktion – ”idet disse (økonomiforvaltningens rep.) anbefaler udvalgsmodellen ud fra et klarheds- og forenklingssynspunkt og hensynet til inddragelse af Borgerrepræsentationen.” Denne uenighed om valg af model har ikke givet anledning til senere manglende opbakning til projektet fra forvaltningernes side.

Heller ikke de politiske uenigheder i forberedelsen af projektet har påvirket det senere engagement i arbejdet – DF ønskede ikke at diskriminationssager skulle medtages som opgave for Borgerrådgiveren, og liste Ø prioriterede pengene brugt til forbedring af eksisterende procedurer. Udvalget er af hensyn til uafhængigheden ikke besat med Borgmestre, men partierne har i sin udpegning taget opgaven alvorligt og der er flere gruppeformænd i udvalget.

Integrationsudvalget havde i arbejdet med H 17 (hensigtserklæring om mægling og formidling i diskriminationssager) oprindeligt været inspireret af et besøg i Holland, hvor der findes ”mæglingsenheder”, som tog sig af alle former for diskrimination – også på områder, som ikke ligger indenfor det kommunale område som f.eks. entre på diskoteker. Da en kommunal klageenhed kun kunne behandle klager over kommunen og ikke etableres på samme måde som i Holland, blev udvalgene enige om at anbefale en enstrengt klagefunktion.

Kendskab

Borgerrådgiveren er nået godt ud, men jeg tror ikke, vi er nået langt nok. Men det er gået over al forventning. Der har nok været nogen forvirring omkring navnene **Borgerservicecentre** og **Borgerrådgiver** – 2 projekter, som blev sat i søen og markedsført nogenlunde samtidig – selv om det blev gjort i to selvstændige forløb. Det havde været langt lettere at kommunikere, hvis man havde fået lov til at kalde ordningen en ombudsmandsfunktion. Men Borgerrådgiveren har fået god presseomtale både i skrevne og elektroniske medier. Vi var i starten bekymrede for, om vi kunne kommunikere det budskab, at Borgerrådgiveren kun ser på sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning og ikke forholder sig til selve afgørelsen, men det har vist sig, at det ikke er noget problem i de henvendelser, som vi får. Vores målsætning om, at 80% af alle henvendelser skal være relevante henvendelser bliver indfriet. Vi ligger på 89% tror jeg (tjekkes nærmere).

Det er indtrykket, at borgerne er glade for, at der er kommet et sted, hvor man kan gå hen når man vil klage – for det er ikke let at orientere sig i de mange forskellige klagesystemer. Selv om brugerne ikke får deres sag realitetsbehandlet, er de ikke nødvendigvis gået forgæves. Som udgangspunkt skal borgeren have udtømt sin klagemulighed i den pågældende forvaltning inden vi går ind i sagen. Forvaltningen skal selv have chancen til at løse problemet. Men vi vejleder og hjælper med at oversende klagen til rette sted – på vores brevpapir og med kopi til den pågældende forvaltnings direktion. Selv om vi ikke bryster os af det, så hjælper det da sikkert for sagens behandling, at vi fremsender, og at vi skal have en kopi af forvaltningens besvarelse. Og det hjælper da helt sikkert, hvis en sag er gået i stå i en forvaltning. Vi tager det som udtryk for, at sagen bliver løst fornuftigt, hvis den pågældende sag ikke kommer tilbage til os igen til realitetsbehandling – så har vi jo løst vores opgave. Men grundlæggende skal vi understøtte, at borgeren selv klager det rette sted. Og vi lykkes udmærket med at forklare, at vi ikke kan være klagerens advokat og gå med som bisidder og argumentere deres sag. I de tilfælde kan vi henvise til retshjælp, SR-bistand eller lignende.

Borgerne kendskab har mange kilder. Måske kunne man som led i denne undersøgelse have et lille skema til de som henvender sig – hvor de svarer på hvordan de er kommet i kontakt med os, hvor de kender os fra m.v. En del bliver henvist fra forvaltningerne, fra Borgerservicebutikkerne eller via kommunens hjemmeside (se senere om klageportalen, som har premiere i den kommende uge). Det sker da også, at en henvisning kommer fra en sagsbehandler, som er ”kørt fast” med en klient og henviser til os – vi kan så have en formidlende og vejledende rolle som en slags sikkerhedsventil og en sidste udvej for forvaltningerne.

Selvfølgelig er der indimellem borgere, der har misforstået og tror, at vi kan hjælpe dem til at få de ydelser, som de har ansøgt om – men vi ser alene på processen. Men generelt er vi gode til at tage os af dem, som har mistet tilliden til systemet. Der er en gruppe svage borgere, som ofte henvises fra FAF's lokalcentre og servicebutikkerne.

Kommunikation

Borgerrådgiveren har som nævnt været meget synlig i både skrevne og elektroniske medier og vores pjece er langt omkring i vuggestuer, på offentlige kontorer, biblioteker m.v. Der er givet en sammenhæng mellem den interne og eksterne kommunikation – i det omfang sagsbehandlerne gør borgeren opmærksomme på Borgerrådgiveren. Og der er gjort rigtig meget ud af den interne kommunikation – og samlet er der en ”synliggørelsesplan” på trapperne fra vores side. Det afgørende i den interne kommunikation er, at vi er et tilbud til forvaltningerne og at det er forvaltningerne, der skal tage initiativ til kontakten og inviterer os. Vi har f.eks. aftalt halvårslige møder med forvaltningernes direktører, vi er nu i gang med en større rundtur til de enkelte lokalcentre i FAF og vi har aftalt med Direktionen i FAF, at Borgerrådgiveren er et fast element i introduktionsprogrammet for nye medarbejdere i forvaltningen.

Når vi er ude i forvaltningerne kan vi godt møde det synspunkt, at vi ikke kender medarbejdernes arbejdssituation og deres arbejdspress. Det kan godt virke lidt provokerende, at vi holder fanen så højt uden blik for de konkrete forhold. Men jeg

synes, vi får aflivet disse myter, fordi vi jo godt kender forholdene. Medarbejderne kan på sin side også bruge vores beretning til at sætte fokus på de forhold, som er årsagen til det, som omtales i årsberetningen. Og medarbejderne kan godt forstå, at vores opgave er, som den er.

Afgræsning til andre klagefunktioner

Borgerrådgiverens arbejde er klart afgrænset fra andre klageinstanser. For det første tager vi ikke stilling til afgørelser, men derimod til om borgeren har fået en fair behandling. Afgørelser kan påklages i det almindelige klagesystem, og vi kan så vejlede borgeren omkring hvem, der skal klages til, og hvad der kan klages over.

Vi er heller ikke advokat for den enkelte borger, vi tager ikke borgerens parti eller deltager i sagsbehandlingen på borgerens side som advokat. I de tilfælde henviser vi til retshjælp eller andre frivillige organisationer som f.eks. SR-Bistand.

Er der nogen tvivl om, hvem sagen skal behandles af – så trækker Borgerrådgiveren sig. Omvendt er der den praksis, at ombudsmanden venter med at behandle en sag i Københavns Kommune, indtil borgerrådgiveren har været inde i sagen, hvis sagen i øvrigt falder ind under vores kompetence.

Risiko for overskridelse af klagefrister?

Vi er helt opmærksomme på, at det vil være uholdbart, hvis borgerrådgivningen medvirker til at den formelle klagefrist overskrides, og at borgeren hermed mister sin ret til at klage over en afgørelse. Vi skal ikke være en prop i systemet. Derfor ser vi altid på sagen, når borgeren kommer, og hvis vi kan se, at klagefristen er ved at løbe ud, så ringer vi til den pågældende sagsbehandler og beder vedkommende om at lægge et notat på sagen, at der kommer en klage og at borgerrådgiveren fremsender klagen – eventuelt pr. fax. I værste fald vil en klageinstans nok se lempeligt på en overskridelse af fristen, hvis det er kommunens håndtering, der er medvirkende til overskridelsen, men som sagt er vi opmærksomme på, at vi ikke bliver en prop i systemet.

Kværulanteri eller klagejungle

Der er ikke mange kværulanter – og heller ikke flere end alle andre steder i det offentlige system. De skal selvfølgelig behandles ordentligt – for der kan jo være et aspekt af deres sag, som der kan tages fat på. I enkelte tilfælde har vi måtte skrive til ”kværulanter”, at vi modtager deres klager, at vi læser det igennem og ser på sagen, men at de ikke skal forvente svar, medmindre der er nyt i sagen. Men det benytter vi os kun sjældent af.

Klagejunglen er der under alle omstændigheder, de forskellige forvaltninger har hver deres måde at håndtere det på, hvilket man kan se på de enkelte forvaltningers klagevejledninger, som ligger på Københavns kommunes hjemmeside. Derfor har vi haft som opgave at samordne klagevejledningerne i en fælles ”klageportal”, som netop har premiere den kommende uge på www.kk.dk/klage. Der føres statistik på dette modul, så vi kan se hvor mange der har været inde og hente vejledning her. Men derudover er det vigtigste, at borgeren henvender sig, og så får den rigtige vejledning i, hvor man skal gå hen med sin sag. Vi sørger jo for, at man kommer rigtigt ind i

systemet, hvis borgeren ikke selv kan finde vej. Derfor er både klageportal og borgerrådgiverens klagevejledning med til at vise vej.

Dialogen med forvaltningerne/ interessekonflikter/uafhængighed

Samarbejdet med forvaltningerne er godt og Borgerrådgiveren er ikke blevet brugt i politiske spil og drillerier. Der er god dialog med direktørerne og man kan konstatere, at et lokalcenter har søgt en jurist med henvisning til den nye borgerrådsgiver. Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen har f.eks. bedt os om at være en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere.

Borgerrådsgiveren bliver respekteret for sit faglige niveau og for sin uafhængighed. For Borgerrådsgiveren er vigtigt, at vi ikke bliver borgerens advokat imod forvaltningen – så på den måde er vi hverken i lommen på borgeren eller forvaltningen. Det respekterer forvaltningerne og de kan tilmed se en fordel i, at der sættes fokus på et område, som ellers ikke er så synligt.

Uafhængigheden er grundlæggende for virksomheden - både hvis vi skal være troværdige for forvaltningerne og for borgeren – vi er ikke i lommen på nogen af parterne. Man skal være opmærksom på, at den dispensation, som Københavns kommune har fået, består ikke i, at der oprettes en borgerrådsgiver, men at den *ikke* hører under en af de kommunale forvaltninger men direkte under Borgerrepræsentationen. Og den uafhængighed sikrer, at borgerrådsgiverne kan tale mere frit af forvaltningsinteresser. Omvendt sikrer tilknytningen til et udvalg under Borgerrepræsentationen, at man er politisk forpligtet på projektet.

Uafhængigheden af borgeren er også vigtig for den vægt vi taler med overfor forvaltningerne. Vi lægger vægt på, at det er borgeren der klager, og ikke os. Vi formidler borgeren klager, og vi påtaler forhold, som vi mener, bør påtales, men vi er ikke i lommen på nogen. Og vi giver ikke konkrete råd til forvaltningerne i en bestemt sag, for vi skal ikke senere kunne sidde og behandle en sag, som vi selv har været inddraget i afgørelsen af. Derfor er vores råd overfor forvaltningerne af mere generel karakter og det er ikke vanskeligt at sætte grænserne.

Resurser

Resurserne er tilpas i sin dimensionering.

Borgerrådsgiverinstitutionen er normeret til 7 årsværk.

Borgerrådsgiveren – der er ansigtet udad til, overfor forvaltning, politikere og samarbejdspartner i øvrigt, markedsføring og presse m.v. og den som internt lægger linien

Souschefen – der tager sig af den interne administration – og selv om dele af de interne funktioner købes i økonomiforvaltningen (HR i videste betydning og IT service) så fylder denne funktion noget, sammen med betjening af udvalget og f.eks. den interne arbejdet med den fælles klageportal for hele kommunen – dertil sagsbehandling mv.

4 sagsbehandlere – vejledning, rådgivning og behandling af sager med en åbningstid 10-17 samt undervisning

1 sekretær

Normering er fornuftig og der er plads til at deltage i undervisningen og orientering af forvaltningerne, som er en vigtig del af vores arbejde. Det gælder jo ikke om at få så mange klager som muligt, men at sikre, at der klages hos den rette myndighed og at myndigheden behandler sager ordentligt.

Dårlige erfaringer?

Det er gået over al forventning – men det har været svært at få plads til fælles kollegial snak og udvikling. Med en åbningstid hver dag fra 10-17, relativ få ansatte, og rådgivning ude af huset m.v. – så har det været svært at få plads til – selv om behovet er indlysende – bl.a. for fælles faglig udvikling.

Vi har netop af udvalget netop fået lov til at holde lukket 2 gange om året – for at holde fælles temadage om arbejdet. Det er nødvendigt.

Årsberetningen - effekten

Der har været lagt mange resurser i at udvikle årsberetningen – også sådan at FAF ikke står i et urimeligt lys – vel er de fleste klager over FAF, men de behandler også over 1 million henvendelser, og det er langt mere end andre forvaltninger. Så klagerne skal også ses relativt i forhold til sagsmængde.

Der har været en god forståelse i udvalget for, at årsberetningen blev aflagt af Borgerrådgiveren og ikke af udvalget.

Borgerrådgiveren har ikke i den nuværende ordning nogen formel kompetence, hvor forvaltningerne har en pligt til at efterkomme de påtaler, som Borgerrådgiveren kommer med. Det kunne selvfølgelig styrkes, hvis man fik denne formelle kompetence, men det har været en god løsning, at udvalget har indstillet til Borgerrepræsentationen, at det pålægges de respektive udvalg at drøfte beretningen. Denne første opfølgning i udvalgene er netop ved at være afsluttet.

Effekter

Det er helt afgørende, at Borgerrådgiveren medvirker til, borgerne i kommunen får en fair behandling og at forvaltningspraksis ændres og forbedres. Det er nok for tidligt at måle den effekt, men det er Borgerrådgiveren mission, og ikke at få så mange som muligt til at klage

28. okt. 2005 /Jakob Reddersen

Bilag IV

Københavns Borgerrådgiver

Fokusgruppeinterview med Borgere der har hørt eller læst om Borgerrådgiveren

Tidspunkt: Den 10. november 2005 kl. 17.55- 20.40

Sted: Institut for Konjunktur-Analyse, Åbenrå 29, 1124 København K

Interviewere: Jakob Reddersen og Charlotte Rassing

Formål: At få klarlagt nuancerne omkring kendskab og holdning til Borgerrådgiveren blandt respondenter der har læst eller hørt om Borgerrådgiveren.

Deltagere: 11 personer der har svaret ja til spørgsmålet:

”Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har for et års tid siden ansat en Borgerrådgiver der skal gøre det lettere at klage over kommunens sagsbehandling. Har De læst eller hørt om Borgerrådgiveren?”

Forløb: Et spørgeskema blev delt rundt, udfyldt og indsamlet inden selve fokusgruppen gik i gang. Som afslutning på fokusgruppen blev et andet spørgeskema omdelt og indsamlet.

Respondentgrundlag

Der var indbudt i alt 13 personer. To meldte afbud samme dag som fokusgruppen skulle finde sted.

Køn og alder: Fem mænd og seks kvinder deltog i arrangementet. Fem var i aldersgruppen 20-39 år, fem i aldersgruppen 40-64 og en over 64 år. Tre deltagere havde ingen videregående uddannelse, mens fem havde en akademisk uddannelse.

Beskæftigelse: Syv fokusgruppedeltagere var ansat i den offentlige sektor, heraf tre i Københavns Kommune. Af de offentligt ansatte var størstedelen ansat i administrative stillinger.

Kontakt til Borgerrådgiveren: Ingen af respondenterne havde forud for fokusgruppen været i kontakt med Borgerrådgiveren. En svarede at han kendte Borgerrådgiveren, men det viste sig at han tænkte på Borgerservice. En havde

deltaget i et arrangement hvor Borgerrådgiveren havde fortalt om sit arbejde i en interesseorganisation for førtidspensionister.

Særligt de to ældste deltagere havde problemer med at forstå Borgerrådgiverens virke. En deltager var aktiv i bestyrelsen i en frivillig organisation omkring socialt arbejde, men havde ikke via denne kanal kendskab til Borgerrådgiveren.

Indledende spørgeskemaundersøgelse

På spørgsmålet

” Hvor godt kender du Borgerrådgiveren?”

svarede samtlige deltagere ”mindre godt” (svarmuligheder: ”meget godt”, ”godt” og ”mindre godt”). Det generelle indtryk i den efterfølgende diskussion var at deltagerne havde en noget uklar fornemmelse af funktionen.

Flere deltagere havde en klar opfattelse af begreber som ”forvaltningslov” og ”god forvaltningsskik”. Det er bemærkelsesværdigt at de fleste deltagere meget let diskuterede begreber som ”myndighedsudøvelse” og ”myndighedsafgørelser”. Årsagen er formentlig deltagernes professionelle baggrund.

Skema 1: Kendskab til og kontakt med Borgerrådgiveren – før fokus-gruppeafholdelse

	Meget godt	Godt	Mindre godt	I alt
Hvor godt kender du Borgerrådgiveren?	0	0	11	11
	Ja, selv	Ja, andre	Nej	I alt
Har du eller nogen du kender været i kontakt med Borgerrådgiveren?	0	0	11	11

Seks deltagere mente at Borgerrådgiveren er en ”meget god ide”, tre mente det er en ”god ide”, mens to svarede ”hverken/eller”. Der var altså som udgangspunkt en positiv holdning til Borgerrådgiveren trods det begrænsede kendskab.

På spørgsmålet om tillid til Borgerrådgiveren svarede en deltager ”stor tillid”, otte deltagere svarede ”tillid”, mens to svarede ”hverken/eller”. Ingen svarede at de havde mistillid til institutionen.

Skema 2: Tillid og holdning til Borgerrådgiveren – før fokusgruppeafholdelse

	Stor tillid	Tillid	Hverken/el.	Mistillid	Stor mistillid	Ved ikke
Har du tillid eller mistillid til Borgerrådgiveren?	1	8	2	0	0	0
	Meget god ide	God ide	Hverken/el.	Dårlig ide	Meget dårlig ide	Ved ikke
Er det en god ide med Borgerrådgiveren?	6	3	2	0	0	0

Selve fokusgruppen

Interviewet blev gennemført med udgangspunkt i en interviewguide (bilag 3) og blev optaget på bånd.

Kendskab til Borgerrådgiveren

Kendskabet til Borgerrådgiveren var svingende. F.eks. lagde en ud med:

”Det er en butik på Trianglen.”

Næsten halvdelen havde det umiddelbare svar at det snarere var noget i retning af ombudsmanden. En deltager havde inden fokusgruppens afholdelse været på nettet for læse om Borgerrådgiverfunktionen. Et par deltagere tilkendegav at de havde hørt om Borgerrådgiveren, uden helt at vide hvilken funktion institutionen havde.

Allerede indledningsvist var der forskellige holdninger til forholdet mellem rådgivning og uafhængig klageinstans. Alle var dog enige om at hvis man var i tvivl, kunne man starte med at konsultere Borgerrådgiveren og få råd om hvordan man skulle gebærde sig. Det vigtigste var at der var en indgang som kunne lede en videre.

Diskussionen om Borgerrådgiverens opgaver blev relativt hurtigt sat på skinner af tre-fire deltagere. Som sagsbehandlere havde de en klar opfattelse af at man klager over behandling eller afgørelse til den pågældende forvaltning, og at man først derefter bør klage til Borgerrådgiveren. Overordnet set er det næppe sikkert at mere end halvdelen af fokusgruppemedlemmerne ville kunne foretage denne skelnen hvis de ikke havde hørt andre deltagere forklare sammenhæ-

gen. Flere gav således udtryk for at det var svært at forstå hvad Borgerrådgi-
rens funktioner præcist omfatter.

De fleste havde hørt om Borgerrådgi-
veren gennem dagspressen, både den tryk-
te og elektroniske (bl.a. Politiken og Lorry). En deltager var overbevist om at
Borgerrådgi-
veren var en kvinde, og genkendte ved mødets afslutning det bille-
de som er på oplysningspjece.

En enkelt havde set stillingsannoncen dengang stillingen var opslået, og en
havde set en artikel i sit fagblad "Socialrådgiveren".

Ingen af deltagerne havde nogen anelse om bekendtes kendskab til Borgerråd-
gi-
veren. Det var ikke noget man snakkede med hinanden om.

Brugere af den kommunale service i undertal

En enkelt deltager havde klaget til kommunen, til huslejenævnet, og her havde
behandlingen været i orden. Ellers havde ingen af deltagerne konkrete erfarin-
ger med klager. Den generelle holdning var at det var en anden gruppe end den
som var repræsenteret til fokusgruppen, som havde behov for en klar klagead-
gang.

Et par deltagere mente at der i nogle samfundsgrupper var "en offerrolle" og
dermed en klagekultur hvor man gerne ville have en der kunne stå på deres
side.

Det umiddelbare indtryk var at de fleste fokusgruppemedtagere så sig i stand til
at klage hvis det skulle komme dertil.

Generelt var deltagerne ikke hyppige brugere af det kommunale system. En en-
kelt kunne slet ikke huske hvornår der sidst havde været en kontakt. En af del-
tagerne var politisk aktiv i kommunalpolitik. I det hele taget var det i højere
grad ansættelsesforholdet end brugertilknytningen der kendetegnede fokus-
gruppen.

Navnet "Borgerrådgi- veren" kan misforstås

Det var svært for flertallet at få klarhed over Borgerrådgi-
verens virke. Et par
stykker mente at det var en der stod på borgernes side mod forvaltningerne,
mens andre lagde vægt på vejviserfunktionen som man også finder i Borgerser-
vice. Der var dog på det generelle niveau en god forståelse for Borgerrådgi-
verens opgaver. Tvivlen opstod først når de mere specifikke opgaver kom på bor-
det.

Der var størst problemer med forståelsen for "rådgivning" og "Borgerrådgi-
verens uafhængighed". I flere af deltagernes optik var rådgivning identisk med én

der stod på borgerens side over for forvaltningen. Forståelsen for at Borgerrådgiveren var uafhængig af begge parter, altså både borgeren og forvaltningen, var ikke helt åbenlys selv for de trænede deltagere. Det blev nævnt at navnet ombudsmand skaber mere klarhed om funktionen.

En enkelt deltager fremførte:

”Vi bruger rådgivning overalt i samfundet og til meget forskelligt. Socialrådgivere er rådgivere, men repræsenterer også en myndighed. En fagforening rådgiver sine medlemmer over for en modpart.”

På retfærdighedens side

For de fleste deltagere var det svært for at forholde sig til begrebet uafhængighed. Flere opfattede ”uafhængighed” som uafhængighed af forvaltningerne og dermed en funktion der var på borgerens side.

En deltager gav udtryk for at det var rart at der fandtes et sted at gå hen hvis man føler sig snydt eller har mistanke om at man er blevet dårligt behandlet.

”Man kan ikke stole på forvaltningen derfor er det rart at have en uafhængig instans der kan afgøre om man er blevet fair behandlet”.

En deltager troede ikke at der var tid til at behandle den lille mands klage i modsætning til hvis man havde nogen til at stå bag klagen. Derfor var det godt med en Borgerrådgiver. De mere trænede sagsbehandlere i gruppen var dog hurtige til at placere Borgerrådgiveren på ”retfærdighedens side”, som et ”forvaltningspoliti” og en instans der evaluerer, om forvaltningen opfører sig ordentligt.

Flere deltagere efterlyste mere viden om hvilke klager Borgerrådgiveren har taget sig af.

Stor opbakning til Borgerrådgiveren

Flere gav udtryk for at etableringen af Borgerrådgiveren var et positivt signal at sende, men der var nogen tvivl om hvorvidt konstruktionen ville få en effekt på forvaltningerne.

”Hvis nogen er blevet rigtigt dårligt behandlet, hjælper det nok mere hvis man går til pressen”.

En enkelt nævnte at Borgerrådgiveren kunne være med til at tydeliggøre det valgte serviceniveau i kommunen.

Alle var enige om at der var behov for at styrke retssikkerheden og at Borgerrådgiveren som udgangspunkt var pengene værd. Der var dog nogen skepsis over for om forvaltningerne lod sig påvirke af Borgerrådgiverens eventuelle kritik.

En bemærkede, at det i det store billede nok ikke ændrer så meget, men det er et skridt på vejen.

”Det er et signal om mere bløde værdier, men i sidste ende er det jo budgettet, der tæller.”

En skeptisk deltager mente at der var mere iscenesættelse i initiativet.

Det er de forkerte der kender Borgerrådgiverens eksistens

En deltager satte spørgsmålstegn ved om det overhovedet var hensigtsmæssigt, at Borgerrådgiveren blev for kendt og fik alt for mange sager. Deltageren tvivlede på om Borgerrådgiveren egentlig selv var interesseret i alt for stor opmærksomhed. Resultatet kunne blive forlænget sagsbehandlingstid.

”Måske var det bedre hvis Borgerrådgiveren fik færre sager som så til gengæld blev til spydspidser som forvaltningen rettede ind efter.”

Flere deltagere pegede på at man kunne udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren via formelle og uformelle netværk.

”Det kunne være godt at have kontakt med de forskellige frivillige organisationer. De kunne omtale ordningen i deres medlemsblade eller rådgive hinanden når de mødte medlemmer der har problemer med kommunen. Omtalen kunne f.eks. være i de hjemløses blad ”Hus Forbi””.

Flere pegede på at man burde målrette sin informationsvirksomhed mod dem som umiddelbart kan tænkes at have brug for hjælp og vejledning.

”På en måde er viden om Borgerrådgiveren ikke noget man sådan går rundt og husker på, men man skal vide så meget at man kan hive det frem hvis man får brug for det. Og det kræver resurser at have den slags information liggende på lager til det rette tidspunkt. Man ved jo ikke på forhånd om man overhovedet får brug for Borgerrådgiveren.”

”De svagere grupper ville næppe, selv om de fik viden og kendskab til Borgerrådgiveren, kunne bruge det til noget. Derfor kunne videndeling i netværk og spredning til særlige grup-

per, interesseorganisationer, ansatte og netværk som f.eks. søgsvener, være en egnet løsning.”

Borgerrådgiveren skal sikre de demokratiske rettigheder for de svageste

Der var stor enighed om at Borgerrådgiveren skal være med til at sikre de demokratiske rettigheder for de svageste borgere. Det er dem som ikke har de nødvendige ressourcer til at bruge de øvrige klagekanaler. En deltager lagde dog vægt på at alle kunne få behovet.

Under interviewet blev der givet forskellige begrundelserne for Borgerrådgiverens eksistens:

”Borgerrådgiveren kan være med til at hjælpe de mange der ikke selv magter at klage.”

”Nogle befolkningsgrupper har brug for hjælp.”

”I en stor kommune som København sker det at loven ikke overholdes, bl.a. ved tidsfrister m.v.”

”Svært at gennemskue rettigheder og pligter som borger. Her kan Borgerrådgiver være behjælpelig.”

”Retssystemet er ikke tilrettelagt med henblik på at rette op på fejl i grundlaget for afgørelser.”

Den afsluttende undersøgelse

Deltagerne blev både før og efter interviewet bedt om at beskrive Borgerrådgiverens primære funktioner. De fleste deltagere anvendte stort set ens formulering før og efter, men det er tydeligt at der er kommet betydeligt flere nuancer på forståelsen, specielt hos de deltagere som ikke har en sagsbehandlertradition i bagagen.

Deltagernes holdning til Borgerrådgiveren ændrede sig ikke meget fra fokusgruppens start til slut. Der var også efter interviewet tillid til og opbakning om Borgerrådgiveren

Skema 3: Tillid og holdning til Borgerrådgiver – efter interview

	Stor tillid	Tillid	Hverken/eller	Mistillid	Stor mistillid	Ved ikke
Har du tillid el. mistillid til Borgerrådgiveren?	0	9	2	0	0	0
	Meget god ide	God	Hverken/eller	Dårlig ide	Meget dårlig ide	Ved ikke
Er det en god eller dårlig ide?	4	6	1	0	0	0

Skema 4: Fremtidig anvendelse eller anbefaling af Borgerrådgiver – efter interview

	Ja	Nej	Ved ikke
Vil du i fremtiden benytte Borgerrådgiveren?	10	1	0
	Ja	Nej	Ved ikke
Vil du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren?	11	0	0

Alle ville enten selv anvende eller anbefale andre at anvende Borgerrådgiveren, og der gives fortsat udtryk for at der er en god ide at have en Borgerrådgiver i kommunen. Vurderingen er efter interviewet foretaget på et stort viden om funktionen.

Sammenfatning og konklusion

Fokusgruppens deltagere havde alle forud for fokusgruppen givet udtryk for at de havde læst eller hørt om Borgerrådgiveren. Det efterfølgende forløb afslørede at der var meget store forskelle i kendskab, viden og forståelse for Borgerrådgiverens opgaver. En - to personer kendte stort set slet ikke til ordningen og burde nok have svaret nej til spørgsmålet om hvorvidt de havde hørt eller læst om Borgerrådgiveren. En deltager tog fejl af Borgerrådgiver og Borgerservice.

Ved tilrettelæggelse af den kvantitative borgerundersøgelse skal det sikres at svarene har tilstrækkelig validitet, både hvad angår kendskab og graden af viden.

Graden af tillid til Borgerrådgiveren er formuleret i målsætningen for institutionen. Af den indledende undersøgelse fremgår det at der generelt er stor tillid til Borgerrådgiveren, selv om respondenterne angiver at de kender institutionen "mindre godt". Ved den afsluttende spørgeskemaundersøgelse hvor alle deltagere vidste betydeligt mere om Borgerrådgiveren, var der kun ringe udsving i spørgsmålet om tillid. Spørgsmålet om tillid kan have karakter af "Jeg har ikke grund til at have mistillid, så jeg lader tvivlen komme Borgerrådgiveren til gode." Derfor vil spørgsmålet om tillid med større vægt kunne stilles til personer som har konkrete erfaringer med Borgerrådgiveren, dvs. i Brugerundersøgelsen.

Tillid er til syvende og sidst et spørgsmål om både tidshorisont og historik, og man skal være varsom med at spørge om tillid til noget som ikke har en længere historie, end det er tilfældet for Borgerrådgiveren. Hvis man spurgte til ombudsmanden, ville respondenterne have en historisk begrundet tillid og referere til ombudsmandens almindelige omdømme. Spørgsmålet om tillid til Borgerrådgiveren vil i mange tilfælde blive hypotetisk uden konkrete sager at referere til. Svarene vil derfor typisk komme til at afspejle borgernes holdning til kommunens initiativer generelt. Under alle omstændigheder skal dette aspekt medtænkes i tolkningen af resultaterne.

På spørgsmålet om kilden til respondenternes viden om Borgerrådgiveren blev nævnt aviser og tv, men kun få deltagere havde en præcis fornemmelse af hvorfra deres viden stammede. Det er sandsynligt at man i den senere borgerundersøgelse vil få diffuse svar på kilden til respondenternes viden. Det vil dog alligevel være vigtigt at undersøge kilden til kendskabet, særligt hos de personer som faktisk har været i kontakt med Borgerrådgiveren.

På samme vis vil det være vanskeligt at spørge nærmere ind til Borgerrådgiverens uafhængighed. Selv efter en længere og kvalificeret drøftelse i fokusgruppen om karakteren og vigtigheden af Borgerrådgiverens uafhængighed, var en del deltagere usikre på dette spørgsmål.

Valg af baggrundsvariable:

Uddannelsesniveaue og ansættelsesforholdet ser ud til at spille en stor rolle for kendskabet til Borgerrådgiveren. I fokusgruppen var der en overrepræsentation af offentligt, administrativt ansatte hvilket indikerer at denne parameter har en selvstændig betydning, større end spørgsmålet om hvorvidt man arbejder i stat eller kommune.

Mht. alder viser pilotundersøgelsen at kendskabet er størst blandt de 40-49-årige. I fokusgruppen var kendskabet hos de ældste deltagere (over 60 år) ikke imponerende. Aldersparameteren kan også have noget med anvendelse af medier at gøre, specielt i en opstart hvor Borgerrådgiveren markedsfører sig og endnu ikke er blevet en ”institution” i folks bevidsthed.

Bilag:

Bilag 1: Spørgeskema inden fokusgruppeinterviewet

Bilag 2: Spørgeskema efter fokusgruppeinterviewet

Bilag 3: Interview-guide til fokusgruppeinterviewet

Bilag 1

Indledende spørgeskema

Køn: M K Alder: _____

Uddannelse: _____

Beskæftigelse: _____

Hvor godt kender du Borgerrådgiveren?

(sæt kryds)

Meget godt

Godt

Mindre godt

Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?

Har du selv eller nogen du kender været i kontakt med Borgerrådgiveren?

Ja, selv

Ja, andre

Nej

I hvilken forbindelse?

Hvad mener du er Borgerrådgiverens primære rolle?

Har du tillid eller mistillid til Borgerrådgiveren?

(sæt kryds)

<i>Stor tillid</i>	<i>Tillid</i>	<i>Hverken /eller</i>	<i>Mistillid</i>	<i>Stor mistillid</i>	<i>Ved ikke</i>
------------------------	---------------	---------------------------	------------------	---------------------------	---------------------

Begrund:

Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns kommune?

(sæt kryds)

<i>Meget god ide</i>	<i>God ide</i>	<i>Hverken /eller</i>	<i>Dårlig ide</i>	<i>Meget dårlig ide</i>	<i>Ved ikke</i>
--------------------------	----------------	---------------------------	-------------------	-----------------------------	---------------------

Begrund:

Bilag 2

Afsluttende spørgeskema

Hvad mener du er Borgerrådgiverens primære rolle?

Har du tillid eller mistillid til Borgerrådgiveren?

(sæt kryds)

*Stor
tillid*

Tillid

*Hverken
/eller*

Mistillid

*Stor
mistillid*

*Ved
ikke*

Begrund:

Vil du i fremtiden benytte Borgerrådgiveren hvis du har brug for hjælp i en konkret sag?

Ja

Nej

Ved ikke

Vil du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren hvis de har brug for hjælp?

Ja

Nej

Ved ikke

Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?

(sæt kryds)

*Meget
god ide*

God ide

*Hverken
/eller*

Dårlig ide

*Meget
dårlig ide*

*Ved
ikke*

Begrund:

Spøgeguide

Uddeling af spørgeskemaer, som samles sammen inden interview indledes:

1. Hvad ved I om Borgerrådgiveren (start med at nedskrive, hvad I ved om Borgerrådgiveren – papir udleveres – vi vender tilbage og evaluerer udsagn efter fokusgruppe-interviewet)
2. Har I nogensinde klaget eller haft lyst til at beklage jer over kommunen (indledning)
3. Hvor ville I henvende jer hvis I skulle klage over kommunen? (indledning)
4. Hvorfra stammer jeres kendskab til Borgerrådgiveren? I hvilke sammenhænge har I hørt om Borgerrådgiveren. Hvem tror I kender Borgerrådgiveren og hvem kender ikke til det?
5. Kan det hænge sammen med jeres brug af den offentlige service?
6. Hvor mange af dem I kender, kender til Borgerrådgiveren?
7. Navnet – Borgerrådgiver eller ombudsmand – kan det misforstås?
8. Hvad kan man klage over til Borgerrådgiveren? – forslag, hvor skal man eller klage/ brain-storm?
9. Er borgerrådgiveren uafhængig og hvad betyder det? Er borgerrådgiveren også uafhængig i praksis?
10. Hvilke forventninger kan man have til Borgerrådgiveren og er det pengene værd med sådan en funktion i Københavns Kommune?
11. Hvad kunne der gøres for at udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren?
12. Hvem har brug for en institution som Borgerrådgiveren?

Nyt spørgeskema uddeles, udfyldes og afleveres. Afsluttende snak om, hvorvidt respondenterne ser anderledes på funktionen efter interviewet.

Bilag V

**Evaluering af
Borgerrådgiveren i Københavns Kommune**

**Borgerundersøgelse
Kendskab til
Borgerrådgiveren**

**Internt arbejdsnotat
Februar 2006**

Indhold

1. Hovedresultater	5
1.1 Forvaltningen i Københavns Kommune.....	5
1.2 Klager over Københavns Kommune	6
1.3 Kendskab til Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren	7
1.4 Kendskab til Borgerrådgiveren.....	9
1.5 Holdning til Borgerrådgiveren	11
1.6 Kontakt med Borgerrådgiveren	12
1.7 Nydanskere og kommunen	12
2. Om undersøgelsen.....	15
2.1 Dataindsamling	15
2.2 Frafald og repræsentativitet.....	15
Bilag A Forvaltningen i Københavns Kommune: Hvad er du især utilfreds med?	17
Bilag B Har klaget over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad klagen drejede sig om?	21
Bilag C Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Hvad var årsagen til at der ikke blev klaget?	23
Bilag D Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad du eller I overvejede at klage over?.....	25
Bilag E Hvilke primære opgaver har Borgerservice?.....	27
Bilag F Hvad er Ombudsmandens primære opgaver?.....	35
Bilag G Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?.....	45
Bilag H Er der andre opgaver du mener Borgerrådgiveren kan tage sig af?	49
Bilag I Hvorfor har du ikke tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?	51
Bilag J Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en dårlig ide?	53
Bilag K Kommentarer til åbningstiderne	55

Figurer

Figur 1-1	Har du læst eller hørt om...	7
Figur 1-2	Kendskab til Borgerrådgiveren fordelt på postdistrikterne	10
Figur 1-3	Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?	11
Figur 1-4	Synes du det er en god eller dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?	11
Figur 2-1	Aldersfordeling for kvinder	15
Figur 2-2	Aldersfordeling for mænd	16

Tabeller

Tabel 1-1	Synes du alt i alt forvaltningen i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende?	5
Tabel 1-2	Forvaltningen i Københavns Kommune: Hvad er du især utilfreds med?	5
Tabel 1-3	Har klaget over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad klagen drejede sig om?	6
Tabel 1-4	Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Hvad var årsagen til at der ikke blev klaget?	6
Tabel 1-5	Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad du eller I overvejede at klage over?	6
Tabel 1-6	Hvilke primære opgaver har Borgerservice?	7
Tabel 1-7	Hvad er Ombudsmandens primære opgaver?	8
Tabel 1-8	Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?	8
Tabel 1-9	Er der andre opgaver du mener Borgerrådgiveren kan tage sig af?	8
Tabel 1-10	Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?	9
Tabel 1-11	Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en dårlig ide?	12
Tabel 1-12	Nydanskere: Har du selv eller andre i husstanden benyttet følgende serviceydelser inden for det seneste år?	12
Tabel 1-13	Nydanskere: Har du læst eller hørt om...	13

1. Hovedresultater

1.1 Forvaltningen i Københavns Kommune

48% af respondenterne svarer at de er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med forvaltningen i Københavns Kommune.

Generelt har de respondenter der har rettet henvendelse til kommunen, en klarere holdning til hvordan forvaltningen fungerer end dem der ikke har henvendt sig. Det giver sig udtryk i at der både er en større andel der er mere tilfredse og mere utilfredse med forvaltningen blandt dem der har henvendt sig, end blandt københavnerne som helhed. (Tabel 1-1).

Tabel 1-1 Synes du alt i alt forvaltningen i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende?

	Total	Har henvendt sig til kommunen	Benyttet socialforvaltning	Benyttet hjemmeplejen	Benyttet sundhedsforvaltning	Benyttet bygge- og teknik
Meget tilfredsstillende	9%	11%	12%	17%	16%	19%
Tilfredsstillende	39%	34%	44%	51%	42%	44%
Hverken/eller	11%	10%	11%	13%	17%	12%
Utilfredsstillende	9%	5%	21%	10%	13%	10%
Meget utilfredsstillende	4%	3%	9%	6%	5%	9%
Ved ikke	28%	13%	3%	3%	8%	6%

Tilfredsheden med forvaltningen er særlig høj blandt respondenter der har benyttet hjemmeplejen (68%), mens utilfredsheden er størst blandt respondenter der her benyttet socialforvaltningen (30%).

De der finder forvaltningen ”utilfredsstillende” eller ”meget utilfredsstillende” (13%), er blevet bedt om at uddybe hvad de især er utilfredse med. Den overordnede gruppering fremgår af Tabel 1-2.

Tabel 1-2 Forvaltningen i Københavns Kommune: Hvad er du især utilfreds med?

	Antal svar
Dårlig service	34
Svartid	31
Tilgængelighed	21
Kommunens tilbud	19
Bestemt forvaltning	7
Prioritering	6
Andet	9
Svar i alt	127

1.2 Klager over Københavns Kommune

7% af respondenterne har klaget over den behandling de har fået i Københavns Kommune, og 5% har overvejet at klage.

Ikke overraskende er der især blandt dem der er utilfredse med forvaltningen i kommunen, en høj andel der har klaget (24%) og har overvejet at klage (12%).

Tabel 1-3 opsummerer hvilke forhold respondenterne fortæller de har klaget over.

Tabel 1-3 Har klaget over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad klagen drejede sig om?

	Antal svar
Generelt vedrørende sagsbehandling	14
Bolig	12
Børn	12
Ældrepleje	5
Skat og løn	5
Sygedagpenge	4
Parkering	4
Andet	8
Svar i alt	64

De der har overvejet at klage, er spurgt hvorfor de undlod at klage, og hvad klagen drejede sig om. De overordnede svar fremgår af Tabel 1-4 og Tabel 1-5.

Tabel 1-4 Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Hvad var årsagen til at der ikke blev klaget?

	Antal svar
Bureaukrati	5
Kom en løsning	5
Opgivenhed	9
Tid	7
Årsag til klage	11
Andet	9
Svar i alt	46

Tabel 1-5 Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad du eller I overvejede at klage over?

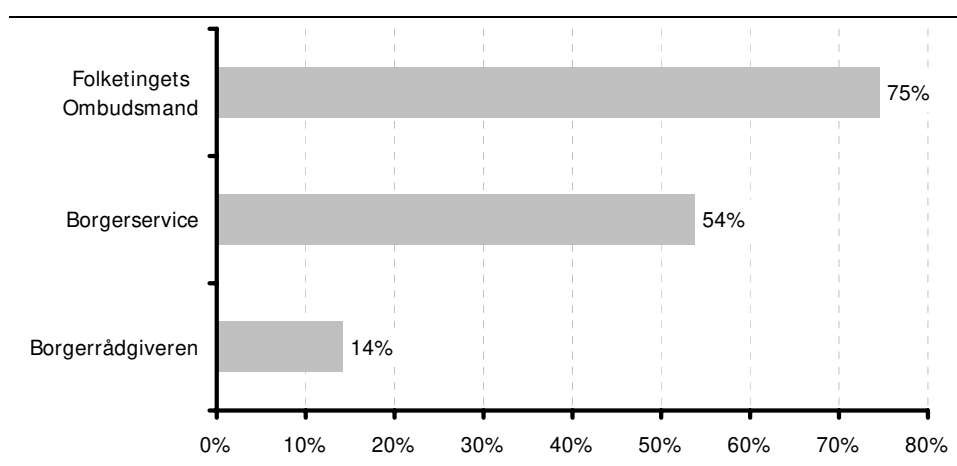
	Antal svar
Generelt vedrørende sagsbehandlingen	9
Børn	9
Bolig	6
Andet	10
Svar i alt	34

1.3 Kendskab til Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren

For dels at sikre at respondenterne ikke blander Borgerservice og Borgerrådgiveren sammen, og for dels at introducere Borgerrådgiveren som en ombudsmandslignende institution, er der spurgt om kendskab til både Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren.

Flest har hørt om Folketingets Ombudsmand (75%), godt halvdelen om Borgerservice (54%), og 14% har hørt om Borgerrådgiveren (se Figur 1-1).

Figur 1-1 Har du læst eller hørt om...



De respondenter der har svaret at de har læst eller hørt om hhv. Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren, er spurgt uddybende til institutionernes opgaver. Svarene er opsummeret i de følgende tabeller.

Tablet 1-6 Hvilke primære opgaver har Borgerservice?

	Antal svar
Hjælpe borgerne	48
Blandede serviceydelser	41
Skattesager	34
Information	31
Bindeled til borgerne	23
Samlet servicested	20
Rådgivning	20
Cpr-oplysninger	14
Flytning	8
Andet	21
Intet specifikt	21
Ved ikke	110
Svar i alt	391

Tabel 1-7 Hvad er Ombudsmandens primære opgaver?

	Antal svar
Klagesager	215
Varetage borgernes interesser	69
Kontrolinstans	69
Hjælpe borgerne	29
Tage sager op	17
Bindeled mellem borgere og det offentlige	14
Vurdere sager	9
Andet	18
Intet specifikt	27
Ved ikke	111
Svar i alt	578

Tabel 1-8 Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?

	Antal svar
Klagesager	33
Vejlede borgerne	33
En slags ombudsmand	12
Andet	8
Intet specifikt	4
Ved ikke	21
Svar i alt	111

De der har hørt om Borgerrådgiveren, er desuden spurgt endnu en gang på en lidt anden måde for at prøve at få yderligere information om hvor dybt kendskabet til Borgerrådgiveren stikker (se Tabel 1-9).

Tabel 1-9 Er der andre opgaver du mener Borgerrådgiveren kan tage sig af?

	Antal svar
Vejledning	8
Andet	13
Nej	23
Ved ikke	10
Svar i alt	54

Tabel 1-10 Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?

	Antal svar
Stor tillid	26
Tillid	70
Hverken/eller	10
Mistillid	10
Stor mistillid	6
Ved ikke	20
Svar i alt	142

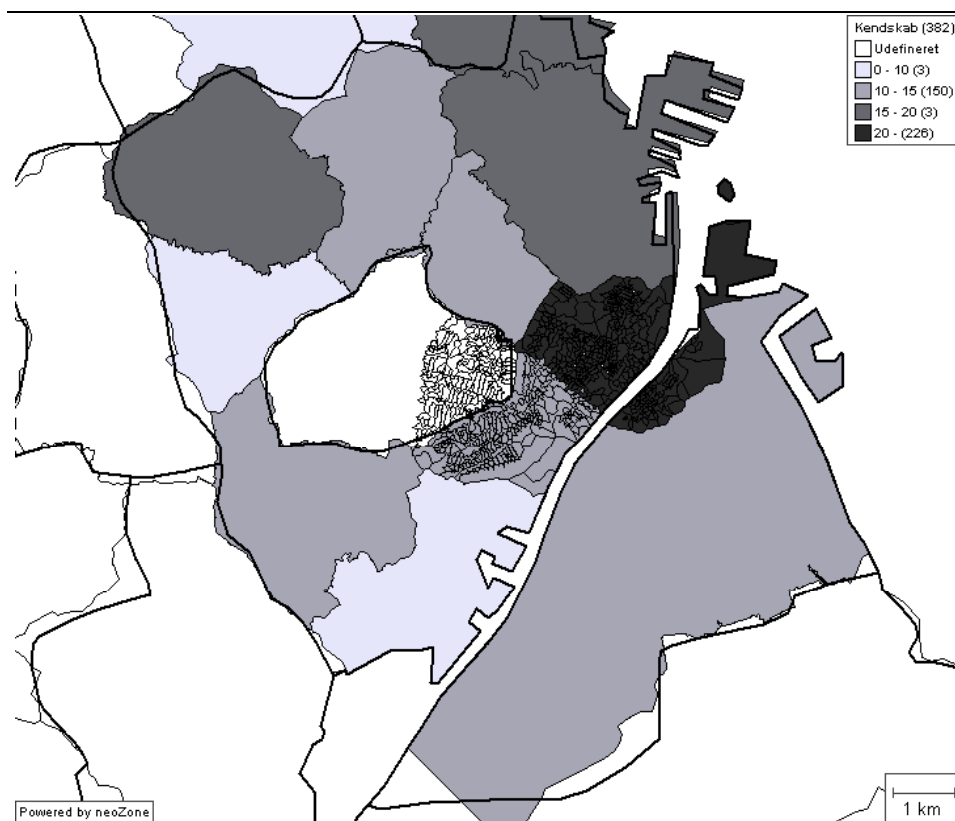
1.4 Kendskab til Borgerrådgiveren

Kendskabet til Borgerrådgiveren er særlig højt blandt de respondenter der har benyttet bygge- og teknikforvaltningen (23%) og socialforvaltningen (21%), samt blandt dem der er utilfredse med forvaltningen (22%), mens der blandt dem der har benyttet sundhedsforvaltningen, kun er 8% der har hørt om Borgerrådgiveren.

Figur 1-2 viser hvor stor en andel af respondenterne i de forskellige postdistrikter i Københavns Kommune der svarer at de har læst eller hørt om Borgerrådgiveren.

Når der ses bort fra de små områder af postdistrikterne Søborg og Hellerup der ligger i Københavns Kommune, er der flest der har hørt om Borgerrådgiveren i City (23%) og færrest i Vanløse (7%).

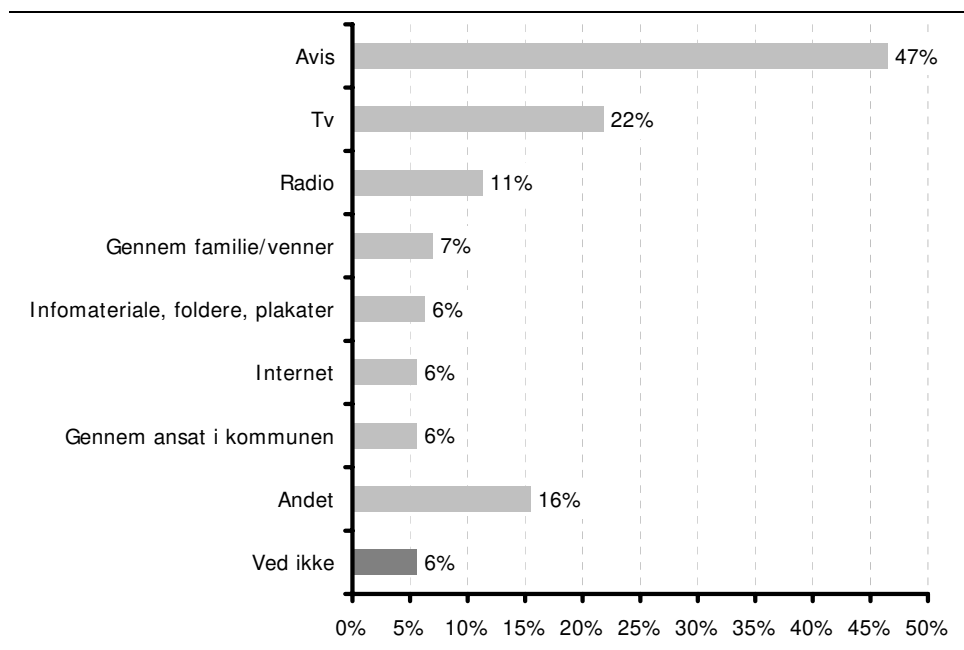
Figur 1-2 Kendskab til Borgerrådgiveren fordelt på postdistrikterne



Note: Jo mørkere området er, jo større en andel af befolkningen har læst eller hørt om Borgerrådgiveren. Der er kun interviewet i den del af postdistrikterne der ligger i Københavns Kommune.

Flest har fået kendskab til Borgerrådgiveren gennem aviser inkl. lokalaviser (47%) og tv (22%). Fordelingen fremgår af Figur 1-3.

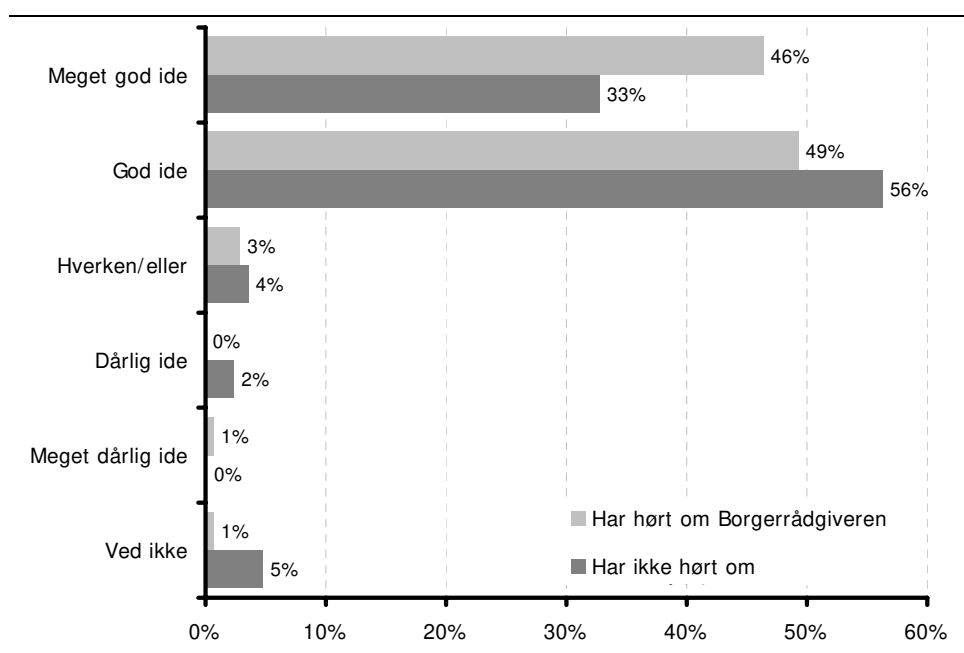
Figur 1-3 Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?



1.5 Holdning til Borgerrådgiveren

De respondenter der i forvejen har hørt om Borgerrådgiveren, er endnu mere positive over for ideen om en Borgerrådgiver end andre. Således svarer 46% af dem der har hørt om Borgerrådgiveren, at de synes det er en ”meget god ide” mod 33% blandt dem der ikke har hørt om Borgerrådgiveren (se Figur 1-4).

Figur 1-4 Synes du det er en god eller dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?



Overordnet svarer 90% af respondenterne at de synes det er en ”god ide” eller en ”meget god ide” med en Borgerrådgiver i København.

De der mener at Borgerrådgiveren er en ”dårlig ide” eller ”meget dårlig ide”, har haft lejlighed til at uddybe deres holdning. Den overordnede gruppering af svarene ses i Tabel 1-11.

Tabel 1-11 Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en dårlig ide?

	Antal svar
Gør ikke en forskel	7
Mere bureaukrati	4
For dyrt	4
Andet	7
Svar i alt	22

1.6 Kontakt med Borgerrådgiveren

Blandt de 1.003 respondenter var der kun to der havde haft kontakt med Borgerrådgiveren. Derfor kommenteres der ikke på de spørgsmål der kun er stillet til respondenter der har benyttet Borgerrådgiveren.

1.7 Nydanskere og kommunen

Ud af de 1.003 respondenter er der 23 der svarer at deres familie oprindeligt kommer fra et land med muslimsk kultur, og 22 hvis familie oprindeligt kommer fra et land med anden ikke-vestlig kultur; i det følgende samlet kaldet nydanskere. På grund af de få respondenter i hver gruppe kommenteres der kun på det overordnede resultat.

I gruppen af nydanskere er der flere der har brugt de kommunale serviceydelser end blandt københavnere som helhed. Forskellen er størst i brug af sundhedsforvaltningen som er benyttet af 27% af husstandene med nydansk baggrund. Også socialforvaltningen er meget brugt i husstandene med nydansk baggrund (se Tabel 1-12).

Tabel 1-12 Nydanskere: Har du selv eller andre i husstanden benyttet følgende serviceydelser inden for det seneste år?

	Total	Nydanskere
Socialforvaltningen	20%	27%
Hjemmeplejen	6%	4%
Sundhedsforvaltningen	13%	27%
Bygge- og teknikforvaltningen	11%	13%
Ingen af disse	60%	47%
Ved ikke	2%	0%
Antal respondenter	1.003	45

Kendskabet til Borgerservices blandt nydanskere ligge på niveau med kendskabet blandt københavnere som helhed. Til gengæld har kun godt halvdelen af nydanskerne hørt om Folketingets Ombudsmand mod 75% blandt alle københavnere.

Kun 3 af de 45 husstande med nydansk baggrund har hørt om Borgerrådgiveren (se Tabel 1-13).

Table 1-13 Nydanskere: Har du læst eller hørt om...

	Total	Nydanskere
Borgerservice	54%	47%
Folketingets Ombudsmand	75%	53%
Borgerrådgiveren	14%	7%
Antal respondenter	1.003	45

Til gengæld udtrykker næsten flere respondenterne med nydansk baggrund (89%) at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med Borgerrådgiverens åbningstider mod 82% blandt respondenterne som helhed.

2. Om undersøgelsen

2.1 Dataindsamling

Undersøgelsen er baseret på telefoninterview med i alt 1.003 beboere i Københavns Kommune fra 18 år og derover. Interviewene er foretaget i perioden 1.-7. februar 2006. De medvirkende er udvalgt tilfældigt inden for et antal kvoter baseret på køn og alder.

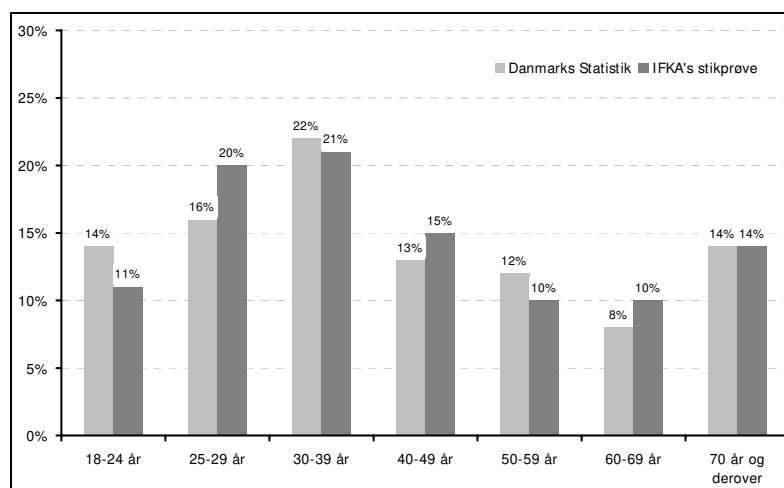
Oplysningerne om telefonnummer, postnummer og bopælskommune stammer fra TDC's nummerregister.

Der er foretaget op til otte genopkald til respondenter der ikke umiddelbart har kunnet træffes hjemme, og der er i øvrigt brugt samme metode som ved IFKA's øvrige repræsentative befolkningsundersøgelser.

2.2 Frafald og repræsentativitet

Stikprøven er sikret repræsentativitet med hensyn til køn og alder ved at indhente officielle befolkningstal for Københavns Kommune og ved undervejs at sikre sig at alle kombinationer af køn og alder bliver interviewet. Er der eksempelvis for få kvinder mellem 16 og 24 år, fortsættes interviewprocessen indtil det ønskede tal er opnået. Metoden overflødiggør en senere vejning af datamaterialet og sikrer en god repræsentativitet på køn og alder.

Figur 2-1 Aldersfordeling for kvinder



Anm: Figuren er dels baseret på officielle tal fra Danmarks Statistik dels på IFKA's stikprøve på 1.003 respondenter.

Som det ses i Figur 2-1 og Figur 2-2 er køns- og aldersfordelingen tæt på tallene for hele populationen (borgerne i Københavns Kommune fra 18 år og derover).

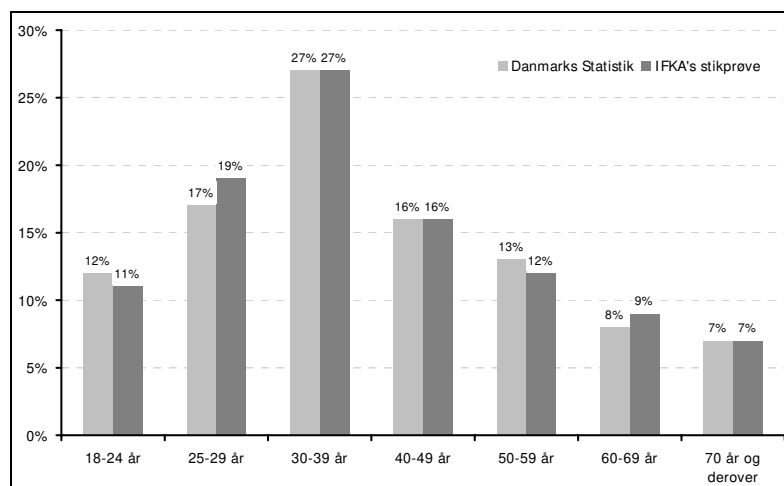
Der er i alt kontaktet 3.654 husstande i målgruppen. (Kontakter uden for målgruppen omfatter bl.a. fejløpkald til personer der bor uden for kommunen, eller til telefonnumre der viser sig at tilhøre virksomheder). Eftersom der er gennemført 1.003 interview er frafaldsprocenten på 73, hvilket er på niveau med tilsvarende telefoninterviewundersøgelser. Frafaldet skyldes dels at nogle respondenter trods talrige forsøg ikke har kunnet træffes hjemme (35%), dels at nogle har afvist at medvirke (38%) – langt de fleste med begrundelser som at de ikke havde tid, eller at de bare ikke havde lyst. 39 personer kunne ikke deltage da de ikke talte dansk. 45% af de husstande der blev opnået kontakt med har deltaget i undersøgelsen.

11% af interviewene er foretaget med personer der kun har en mobiltelefon, og de resterende 89% er foretaget til fastnettelefoner.

Hvorvidt frafaldet skader undersøgelsens repræsentativitet, kan ikke afgøres entydigt idet man i sagens natur ved meget lidt om dem der ikke medvirker. IFKA har dog gennemført repræsentative undersøgelser siden 1983, og erfaringen har været at resultaterne er pålidelige.

Sammenligninger med resultater fra undersøgelser hvor der har været spurgt om tilsvarende forhold som i den foreliggende bekræfter at undersøgelsens resultater kan betragtes som pålidelige. Resultaterne er behæftet med en statistisk usikkerhed der typisk varierer fra plus/minus 1% til plus/minus 3% på det samlede udsnit.

Figur 2-2 Aldersfordeling for mænd



Anm: Figuren er dels baseret på officielle tal fra Danmarks Statistik dels på IFKA's stikprøve på 1.003 respondenter.

Bilag A Forvaltningen i Københavns Kommune: Hvad er du især utilfreds med?

- Administrationen er noget rod. Deres serviceløsninger fungerer ikke godt nok.
- At få fat i den rette person. Dårlig kontakt. Skulle have sygedagpenge. Kunne ikke få fat i den rigtige person.
- At sagerne om fx økonomisk bistand får lov at ligge for længe.
- Behandlingstiden.
- Bliver snydt i forbindelse med hjemmepleje (handicappede ældre).
- Boligsituation.
- Bygge og anlæg i Brønshøj.
- Bygge og teknik.
- Bygge-teknik. Uigennemtrængeligt.
- De almindelige spilleregler overholdes ikke, totalt uacceptabelt.
- De er for langsomme. Frem og tilbage.
- De har alt for travlt.
- De ikke ydre den service de skal.
- De lover noget og gør noget andet, tager for lang tid.
- De siger en masse ting, og så sker der ikke noget. Ukvalificeret personale.
- De vidste ikke hvor han skulle henvende sig.
- Den måde de taler ned til folk.
- Den måde man bruger pengene på! Overordnet.
- Den nye struktur gør det svært at finde ud af hvor man skal henvende sig.
- Deres korrespondance er utilfredsstillende. Kræver materiale selvom de har modtaget det.
- Deres måde at forvalte børnepasning på.
- Det er et langsomt system.
- Det er for stort. For mange sager. Bureaukrati.
- Det er svært at komme igennem.
- Det er uoverskueligt at få indgang til forvaltningen.
- Det tager for lang tid, man ved ikke hvem man skal snakke med.
- Dovenskab ...
- Dårlig service.
- Dårlig service og dårlig information vedr. sygedagpenge. Lang proces, vil gerne have mere hjælp.
- Dårlig service, glemt i papirerne... Ikke optimalt.
- Dårlige beslutninger.
- Effektiviteten.
- Ekspeditionstid (langsom sagsbehandling).
- En meget lang sagsbehandling og meget lang tid på respons og skiftende sagsbehandlere.
- En skraldeordning - alt for dyrt.

- En tung sag om trafik ved børnenes skole.
- Ekspeditionstiden.
- Fx hjemmeplejen, der er for få hjælpere, for få ressourcer.
- Folk gør, hvad de kan, men computersystemerne fungerer ikke optimalt.
- For firkantet.
- For få ansatte, de har for lidt tid til den enkelte.
- For lang ventetid, og når man endelig kommer igennem er der lang ventetid. Dårlig telefontid...
- For mange sagsbehandlere.
- For meget arbejde - de har for travlt! Servicen er okay, men det går for langsomt!
- For skiftende medarbejder, man bliver smidt frem og tilbage... Man har ikke samme person.
- For travlt, svære at komme i kontakt med.
- Fordeling af penge til borgerservice er forkert. For lidt penge til ældrepleje.
- Fået en ekstraregning pga. boligsikring.
- Får ikke de besøg fra kommunen som hun burde.
- Handicapkontorets ventetid.
- Hele forvaltningsmåden.
- Hjemmehjælpens rengøring.
- Hjemmepleje.
- Hjemmeplejen på Østerbro fungerer dårligt.
- Hjælpen i hjemmet efter en operation.
- Hverken eller.
- I forhold til byggetilladelser (dårlig proces).
- Ikke klare retningslinier over hvor man skal henvende sig. Evt. færre kontaktsteder.
- Ikke til at få fat i, er der bare ikke.
- Ingen alvor i problem, tog for lang tid!
- Ingen kommentar.
- Ingen svar tilbage på skriftlig henvendelse.
- Ingen vil tage ansvar, ved ikke hvor man skal gå hen. Kan man ikke formulere sig i kommunens termer, er man ilde stedt.
- Klagesag over bussag. Meget mangelfuldt.
- Kommunikationsniveauet.
- Krævede helt forkert pris for daginstitution. Kunne ikke få penge returneret..
- Kunne ikke læse deres breve.
- Lang sagsbehandlingstid.
- Lang sagsbehandling, svært at få sagsbehandler.
- Lang svar tid, rod i sagsbehandlingerne, for lange vente tider.
- Lang tid for at få svar.
- Lang ventetid på telefonerne. Utilfreds med snerydningen.
- Lange ventetider.
- Langsom ekspeditionstid.
- Langsom sagsbehandling og uklarhed om reglerne.

- Langsommelig sagsbehandling.
- Langsomt.
- Langsomt om at svare, ang. skat...
- Man får forskellige udlægnings af sager afhængig af individuel kommunalt ansatte personer.
- Man skilter ad helvede til ...
- Mangel på hjemmehjælp, forkert prioritering.
- Manglende information.
- Manglende vejledning, forkerte oplysninger.
- Måtte overbevise de ansatte om at han skulle have flexjob i stedet for pension.
- Personligt.
- Prioritering af midler inden for handicapområdet.
- Problemerne blev ikke løst. Børnepasning, integration, folkeskole, trafik.
- Promoveringen af aktivering/jobtræning.
- Reaktionsid. Service.
- Respondenten mener ikke man som borger kan få nogen indflydelse på hvordan land-skabsområder skal fornyes osv. I realiteten føler han ikke at man gider høre på ham.
- Ringe opmærksomhed, svært at blive taget alvorligt, de er meget ufleksible, de har lavet fejl.
- Rod i telefonsystemet.
- Sag hvor de ikke håndterede kommunikation mellem pårørende og afdød.
- Sagsbehandler er langsomme og har attitude.
- Sagsbehandlingen!
- Sagsbehandlingstiden: skrevet i april 2005 - endnu intet svar i januar 2006.
- Sagsbehandlingstiderne.
- Service-niveauet. Svartiden. For lang ventetid.
- Skattevæsenet.
- Skift i sagsbehandlere (langsom behandlingstid) selv ansvarlig for at tjekke op.
- Skiftende sagsbehandlere, lange ventetider.
- Smidighed, personale.
- Snerydning!!!
- Socialforvaltningen er overbebyrdet.
- Socialforvaltningen utilfreds, brugt flere dage. Meget inkompetente. Er blevet afvist ved en fejl ang. barselspenge.
- Socialforvaltningen, dårlig omtale.
- Størrelsen af forældrebetaling i vuggestuer er ulovlig.
- Svartiderne.
- Svingende fagligt niveau, lang sagsbehandlingstid.
- Svært at få kontakt med dem.
- Svært at komme i kontakt med dem - ventetid når man ringer (ringer ikke tilbage).
- Svært at komme i kontakt med forvaltningerne, telefonisk.

- Svært at komme igennem til den rigtige afdeling, meget sure dem der tager telefonerne, ingen ved noget og ville have hende videre.
- Svært at komme til at tale med den rette.
- Svært at komme igennem på telefonen.
- Systemer der er lavet til at give penge.
- Tager for lang tid.
- Telefonisk utilfreds, men personlig tilfreds.. Kan aldrig komme igennem... Venter i flere dage og bliver ikke ringet op!
- Ting og sager, dårlig betjening.
- Tog for lang tid.
- Tonen i breve er uforståelig tilnærmelsesvis ubehagelig.
- Travlhed, mangel på helhed i sagsbehandlingen.
- Tungt, svært at komme igennem overhovedet.
- Ventetiden (4).

Bilag B Har klaget over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad klagen drejede sig om?

- Alt muligt.
- Ang. et byggeri overfor borgerens hus.
- Ang. gårdanlæg i ejendommen.
- At de har taget sygedagpengene fra ham.
- Barseldagpenge som ikke blev udbetalt eller forkert udbetalt.
- Barselspenge.
- Boligstøtte.
- Boligsikring (2).
- Bussag.
- Børnepasningsordning.
- Daginstitution for lang venteliste.
- Det rigtige beløb i boligsikring.
- Drejer sig om parkeringsbøde og elendig skiltning af parkeringsforhold.
- Dårlig behandling.
- Dårlig service over for de gamle.
- Dårlig service inden for hjemmehjælpen og på hospitalerne.
- En byggesag.
- Engangsydelse.
- Er i gang at med at klage pga. ejendomsskatterne er steget.
- Formalia vedr. sagsbehandlingen.
- Forsinkelse på en afgørelse.
- Handicappet barn.
- Har klaget i forbindelse med parkeringstilladelse og priser.
- Har klaget over Miljøkontrollen. En ventilator fra en kiosk støjede.
- Ikke plads i vuggestuen.
- Kan ikke komme igennem på telefonen. Umuligt at finde ud af hvem man skal tale med.
- Klagede over at de ikke kunne få tilskud til datterens briller, fik medhold.
- Klaget til bygge og teknik, som har bygget et dårligt arbejdshus, ressourcefordeling.
- Kontanthjælp, afslag på revalidering og psykologhjælp.
- Lang sagsbehandlingstid.
- Langsommelig sagsbehandling.
- Langsommelighed.
- Lønkompenstationstimer.
- Mangel på hjemmehjælp.
- Mangel på tydelig kommunikation.
- Mangelfuld behandling på skadestuen.
- Manglende snerydning.
- Meget stor udskiftning af plejere (og for kort tid - ukritisk brug af nøgle).

- Misinformation vedr. boligsituation.
- Noget med det gamle hus.
- Noget med tandlæge regning.
- Om pladshenvisning daginstitution.
- Over manglende svar på breve.
- Parkeringsbøde.
- P-bøder.
- Pensionssag.
- Personlig betjening ved pladshenvisning.
- Pladsanvisning (2).
- Rengøring.
- Rykker på et svar! Rykker på en henvendelse. Ankesag!
- Sagsbehandlingen.
- Skat.
- Skatteansættelse.
- Skatteforvaltningen.
- Skattesag i forbindelse med byfornyelse.
- Skoletilbud.
- Størrelsen af sygedagpenge.
- Sygedagpenge.
- Sygedagspenge i forbindelse med invaliditet.
- Tager for lang tid, ændret på tingene.
- Tilskud til medicin.
- Ønskede godkendelse af tilbygning til deres hus, for lang sagsbehandlingstid.

Bilag C Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Hvad var årsagen til at der ikke blev klaget?

- Borgermøder som førte til noget.
- Byggesag, orkede det ikke.
- De ordnede det alligevel.
- Der arbejdes på det.
- Det ville ikke føre til noget.
- Dårlig læge.
- En p-vagt der var fræk og ikke ville opgive sit navn.
- Er ikke blevet kontaktet ang. hjemmehjælp.
- For besværligt (2).
- For meget bureaukrati...
- Får man bare ikke gjort.
- Har ikke fået det gjort.
- Har klaget.
- Har overvejet at klage, men tror ikke det nytter noget.
- Havde ikke overskud til det.
- Hendes far måtte ikke komme på plejehjem.
- Hun fik det hun skulle.
- I forbindelse med pasningsgaranti.
- Ikke en klage type.
- Ikke have personsag.
- Ikke huske.
- Interesse konflikt.
- Klage over hjemmehjælpen - sejt system.
- Kommunen havde ikke tid til dem.
- Konen døde.
- Lavede ikke ombygningen alligevel.
- Nemmere at lade være.
- Opgivelse.
- Orker det ikke, var bange for det skulle gå ud over deres barn.
- Over hjemmehjælpen, far blev behandlet mangelfuldt.
- Parkeringsbøde.
- Prøve det an.
- Skatteforvaltningen.
- Studerende ikke tid.
- Søgte om støtte til psykologbehandling men processen var for lang.
- Tid (6).
- Tiden, det tager for lang tid... og tror ikke at det hjælper!

- Uenighed om behandling: Lægemiddelstyrelsen.
- Ved ikke hvor jeg skal henvende mig.
- Vente med at se hvad der skete.
- Vil ikke udtale sig.

Bilag D Overvejet at klage over kommunens sagsbehandling: Kan du huske hvad du eller I overvejede at klage over?

- Afgørelse.
- Barselspenge.
- Behandling.
- Behandlingen fra personalet.
- Boligsikring som respondenterne føler sig berettiget til.
- Breve retur.
- Byggetilladelse.
- Børn var taget fra dem.
- Børnepasningsgaranti.
- Dovenskab.
- Dårlig køkultur.
- Dårlig og uprofessionel betjening.
- En daginstitution generelt.
- En social sag om en handicappet søn; diskussion om hjælpemidler.
- For lang sagsbehandlings tid.
- For lang tid.
- Forkert institutionsplads
- Forældrenes andel af betaling i vuggestuer
- Hjemmehjælpen.
- I forbindelse med at "den grønne cykelrute blev udsat".
- I forbindelse med skilsmisse. Hun havde ikke noget sted at bo og blev behandlet "groft".
- Inkompetent sagsbehandling.
- Lønproblemer.
- Mangel på samme.
- Nej.
- Noget anlægs-halløj ved bopæl.
- Noget inden for socialforvaltningen.
- Ombygning.
- Opdelt forældrebetaling til klubben.
- Opstartsproblemer på en vuggestue... byggeriet var ikke så smart lavet.
- Pga. kontanthjælp.
- Registrere som selvstændig, men det var en fejl.
- Regler for boligydelse.
- Snerydning af cykelstier og fortove.

Bilag E Hvilke primære opgaver har Borgerservice?

- Adresseskift, skattekort.
- Aftenskolen.
- Alle kommunale opgaver, serviceydelser
- Alle små opgaver.
- Alle ydelser er vigtige.
- Almenheder.
- Alment orienterende oplysninger.
- Alt der er slået sammen.
- Alt muligt, boligsikring.
- Alt muligt. Økonomisk, social, bolig.
- Alt omkring hjemmepleje.
- Arbejde.
- At betjene borgerne.
- At hjælpe borgerne med at finde rundt i kommunen eller det offentlige.
- At servicere borgerne.
- At servicere Københavns borgere.
- At yde en service, nemt at få fat i dem man vil få fat i.
- Attest, service over for borgerne.
- Barselsdagpenge, rådgivning.
- Betjene borgerne (4).
- Bl.a. et lokalcenter hvor man kan henvende sig.
- Blanketter, opgaver i kommunalt regi.
- Bliver harm.
- Boligsikring.
- Boligsikring, blanketter, information, hjælp, skat.
- Borgerservice yder hjælp til små opgaver fx flytning, bank.
- Brevstemme.
- Brug for hjælp. Tilskud.
- Bruges til henvendelser, udlevering af ansøgningskemaer m.v.
- Brugt på Amager.
- Bydelsrådsudgave.
- Børnehaver.
- Cpr, information.
- Cpr-nr., skifte bolig.
- De burde fortælle om det til borgerne.
- De er til for at hjælpe borgerne.
- De giver råd.
- Del af kommunen.
- Det hele slået sammen (sted at henvende sig - fx med hensyn til skat).

- Det sociale.
- Det ved jeg ikke.
- Du kan ændre skattekort.
- Døgnåbent. Servicere borgerne.
- Edb.
- Elektricitet.
- En man kan få hjem og tale med.
- Er til for at hjælpe borgerne med at komme igennem når de ikke selv kan.
- Et kontor du kan gå ind på hvis du vil have hjælp.
- Et servicekontor, en slags superbruger.
- Et sted du kan henvende (one-point-contact)
- Et sted hvor man kan henvende sig for hjælp.
- Et sted man kan henvende sig ang. mindre ting.
- Et sted man kan henvende sig med sine problemer.
- Fejl i udregning af pension.
- Finde oplysninger på nettet.
- Flytning.
- Flytning, gifte sig - bestille formularer over internettet.
- Flytning, lægevalg.
- Folkeregister skattevæsens ting osv.
- Folkeregister, hjemmehjælp, flytning.
- Forny sygesikring.
- Forskellige opgaver som skattekort.
- Første indgang til kommunen og svar på almene spørgsmål og blive guidet videre.
- Få fat i folk.
- Få hjælp til ansøgninger, tilmeldinger, dagpleje.
- Få hjælp til skattebillet, ansøgningssekema.
- Få hjælp til skattekort, oplysning.
- Få kontakt med borgeren.
- Give oplysninger til borgerne.
- Godt med nærservice.
- Gør det så nemt som muligt at få borgeren gennem systemet.
- Gøre tingene så nemt som muligt.
- Have kontakten til borgerne.
- Henvende sig for information.
- Henvende sig om alt fra skat til flytteordning til sygesikring osv., stort set alt.
- Henvendelser for borgere, som de sender videre, udbetalingerne af sociale ydelser.
- Hjemmepleje.
- Hjemmepleje, socialforvaltning, kontanthjælp, boligsikring.
- Hjælp.
- Hjælp med pension.
- Hjælp til at skifte bolig.

- Hjælp til forskelligt.
- Hjælp til ting.
- Hjælp ved flytning osv.
- Hjælpe borgere og gøre det nemmere at være borger i København.
- Hjælpe borgere.
- Hjælpe borgere med diverse opgaver.
- Hjælpe borgerne (5).
- Hjælpe borgerne med information.
- Hjælpe borgerne til det de har brug for.
- Hjælpe borgerne, guide folk de rigtige steder hen.
- Hjælpe de ældre.
- Hjælpe folk med at komme igennem systemet på en nem og smertefri måde.
- Hjælpe med information.
- Hjælpe med nærkontakt.
- Hjælpe med problemer.
- Hjælpe med service.
- Hjælpe med skat osv.
- Hjælpe mennesker i akutte problemer mht. diverse opgaver.
- Hjælpe pensionister.
- Hjælpe ved flytning m.m.
- Hjælpe ældre, hjælpemidler.
- Hjælper borgerne i samfundet oplysninger om offentlige ting.
- Hjælper med at finde rundt i det offentlige system.
- Hjælper med regninger og boligydelse...
- Hjælper med ydelser hvis man skal have passet sine børn.
- Hvor man henvende sig i forbindelse med ydelser.
- I forbindelse med tilflytning.
- I stedet for at man skal rende rundt i kommunen er det samlet der.
- Ikke direkte.
- Ikke noget mener respondenterne.
- Ikke primært.
- Info om servicetilbud.
- Informere omkring hjælp, servicetilbud i kommunen.
- Information (5).
- Information ang. kommunen, hvis man ikke ved hvor man skal gå hen!
- Information og henvendelser fra borgere.
- Information og hjælp til borgerne.
- Information omkring systemet, oplysninger om forskellige ordninger.
- Information til borgerne hørt gennem medierne.
- Information, sygesikring.
- Informationsvideregivelse til borgerne.
- Informere borgerne.

- Informere borgerne om deres rettigheder og hvor de skal henvende sig.
- Informere om hvor man kan hente info.
- Informerer borgerne, oplysninger.
- Ja (8).
- Ja kender det godt, men ikke benyttet.
- Ja kender til det. Brugt i forbindelse med flytning.
- Ja rundt regnet.
- Ja samlet det hele.
- Jobtilbud og lignende.
- Juridisk bistand + sygesikringsbevis.
- Kan fortælle om hvor man skal henvende sig... og give råd.
- Kan få flytteanmeldelse, boligsikring, skat.
- Kan hjælpe med selvangivelse etc.
- Kan ikke huske (2).
- Kan rette henvendelse hvis man vil have kontakt med kommunen.
- Kender det godt (3).
- Kender det godt lidt.
- Kender det ikke.
- Kender det ikke så godt.
- Klagemuligheder.
- Klare småting, såsom flytning.
- Komme lidt tættere på borgerne.
- Komme tæt på folket.
- Kontakt med borgerne.
- Kontakt til borgerne, decentralt rådhus...
- Kontakten til borgere.
- Kontakttled mellem borger og kommune.
- Koordinering og oplysning.
- Lettilgængelige opgaver tager de sig af.
- Lette ekspeditioner inden for diverse dele af forvaltningen.
- Lettere for borgerne.
- Lettere service for borgerne.
- Lidt.
- Læst om.
- Lettere adgang til forskellig service.
- Man kan få lavet sin skat, og få hjælp til sygedagpenge...
- Man kan få oplysninger.
- Man kan få skattekort ændret, hjælp til flytning osv.
- Man kan henvende sig vedr. mindre problemer bl.a. selvangivelse osv.
- Man kan spørge angående skattespørgsmål og tilbud. Information.
- Mange ting, overtage problem og hjælp til borgere.
- Med børn, kontanthjælp, sted at bo m.v.

- Mest simple opgaver, folkeregister.
- Nej (32).
- Nej, sundhedsforvaltning... måske.
- Nettet og gøre tingene selv.
- Nogenlunde...
- Noget med skat (3).
- Noget på nettet, hvor man kan ordne sin skat.
- Næh...
- Nærdemokrati, sygesikring.
- Oplyse borgerne om deres muligheder.
- Oplysning pension.
- Oplysning til borgerne.
- Oplysning, skat, hjemmehjælp, service.
- Oplysninger (4).
- Oplysninger, klager.
- Oprettet servicecentre, få hjælp til lidt af hvert.
- Refusion af regninger.
- Repræsentere lokalområderne.
- Ringe ind.
- Rykke det hele sammen.
- Rådgive.
- Rådgive borgerne.
- Rådgivning (3).
- Rådgivning af borgere.
- Rådgivning og vejledning.
- Rådgivningskontor...
- Samlende funktion.
- Samling af alt på et sted.
- Selvangivelse - tast selv.
- Selvangivelse, informationer.
- Sende oplysninger ud til borgerne.
- Sende regninger... sygesikringskort, god service... god ide.
- Service for borgerne (2).
- Service for folk der er i tvivl og vil have oplysning.
- Servicere.
- Servicere borgere (2)
- Servicere borgerne generelt
- Servicere borgerne, hvis der er problemer
- Serviceydelse.
- Skal tage sig af de ting som er ekspeditionssager.
- Skat (4).

- Skat og forskudsregistrering og i det hele taget hjælp til at komme i kontakt med andre forvaltninger.
- Skat, dagpenge, boligsikring.
- Skat, forskellige papirer.
- Skat, giftemål.
- Skat, sociale ting.
- Skattehjælp.
- Skattekontor.
- Skattekort (6).
- Skattekort, boligsikring folkeregister.
- Skattekort, daginstitution.
- Skatten.
- Skatteoplysninger, venteliste til daginstitutioner.
- Skattevæsenet, pension, sygesikring.
- Slags ombudsmand.
- Små centre, hvor man kan søge støtte og hente blanketter osv.
- Social forhold og hjemmepleje.
- Socialforvaltningen.
- Spredt lidt rundt, udvidet åbningstid. Sociale/skattesager. Ikke nødvendigvis eksperter, men kan hjælpe en på rette vej.
- Stemme til kommunalvalget + andet i offentlige kontorer.
- Stemte der og sygesikring.
- Sundhed, hjemmeservice.
- Svar på spørgsmål man ellers ikke ved hvor man skal gå hen med.
- Svare på spørgsmål.
- Sygesikring (2).
- Sygesikring - konkret henvendelse.
- Sygesikring mv.
- Sygesikringsbevis - fungerede godt.
- Sygesikringsbevis, skattepapirer.
- Sygesikringskort.
- Troede det kun var et internet-sted. Bruger det til skat.
- Uddannelse, institutioner, hjemmeplejen.
- Vaccination.
- Varetager NemKonto.
- Ved det ikke (2).
- Ved det!
- Ved hjælp af foldere.
- Ved ikke (63).
- Ved ikke helt.
- Ved ikke, hørt om det.
- Ved ikke rigtigt, har kun hørt om det.

- Ved ikke rigtigt...
- Ved ikke rigtigt... bl.a. skat.
- Ved lægeskift.
- Vejlede brugere.
- Vejledning m.m.
- Viderebringe information, div. tilbud.
- Vidste det godt.
- Yde service over for borgerne.
- Yde service til borgerne, oplysning om hvad der sker i Kbh. kommune.
- Ældreforplejning, skattekort, sygesikring.
- Ændre skattekort bl.a.
- Årsopgørelse m.m., hjælpe en i nærområdet.

Bilag F Hvad er Ombudsmandens primære opgaver?

- Advokat for alle borgere i Danmark.
- Afklaring på en sag hvor man synes man er blevet behandlet urimeligt.
- Afværge overgreb på offentlige virksomheder.
- Alle kan henvende sig og klage over hvad som helst.
- Almindelige folks interesse, når andre klagemuligheder er utænkelige.
- Alt hvad man kan klage over.
- Ankeinstans (2).
- At afgøre eller mægle i sager, som ikke hører ind under normale retsinstanser, borgerbeskyttelse.
- At betjene borgerne hvor de er blevet uretfærdigt behandlet.
- At danskernes rettigheder bliver overholdt.
- At Folketinget gør tingene "efter bogen".
- At Folketinget ikke laver love i strid med andre love og Grundloven, han er uafhængig.
- At formidle borgernes rettigheder eks. lovgivningen.
- At føre sager som menig mand føler er uretfærdig.
- At gå Folketinget efter i sømmene.
- At overvåge at tingene foregår korrekt i henhold til Folketingets retningslinjer.
- At reglerne bliver fulgt.
- At sikre at Folketinget følger de overordnede spilleregler.
- At sikre at lovgivningsmagten gør deres arbejde ordentligt. En kontrolinstans..
- At sikre folks rettigheder og tage sig af klagesager.
- At tage sager op hvor borgerne er blevet overset.
- At tage sig af klager.
- At varetage borgernes interesser ift. den offentlige sektor.
- At varetage borgernes tarv.
- At varetage den almindelige borgers rettigheder ift. systemet.
- At varetage klager fra folk.
- At vurdere om offentlige myndigheder har behandlet sager o.k.
- At være borgernes stemme... beskytte forbrugeren.
- At være ombudsmand i tvistigheder mellem borgeren og den sociale forvaltning, voldgiftsager.
- At være vagt for at tingene sker som de sker.
- Behandle klager og fejl.
- Befolkningss klageinstans. Et sted man kan gå hen med en klage på højere plan end kommunalt.
- Behandler klager.
- Behandle henvendelser fra borgerne som føler sig klemte i systemet.
- Behandle klager (5).
- Behandle klager der kommer fra borgerne.

- Behandle klager for borgerne.
- Behandle klager inden for det offentlige.
- Behandle klager og afgørelser.
- Behandle klager om urimelig behandling.
- Behandle klager, ro og orden – ordstyrer.
- Behandle klager uden om retten.
- Behandle klager, undersøgelses mulighed.
- Behandle klagesager (3).
- Behandle klagesager - dårlig behandling.
- Behandler klager (4).
- Behandler klager fra borgerne.
- Behandler klager til det offentlige.
- Behandler klagesager (2).
- Behandler/hjælper sager der ikke lige kan løses af menigmand..
- Behandling af klager.
- Behandling af klagesager, uretfærdighed.
- Behandle sager.
- Beskytte borgeren.
- Beskytte borgeren mod indgreb fra offentlige myndigheders side.
- Beskytte borgerne mod det offentlige.
- Beskytte borgernes rettigheder.
- Borgenes vagthund overfor systemet!! Ham kan man klage til.
- Borgere kan få afklaret en sag.
- Borgerens advokat.
- Borgerhenvendelser og klager.
- Borgerklager.
- Borgerne kan klage til ham.
- Borgernes talsmand over for Folketinget.
- Det samme.
- Egen drift at tage opgaver op i forvaltningen.
- Egentlig en form for sagsbehandling.
- En form for mægler.
- En klageinstans for borgerne.
- En man kan klage til.
- En overankeinstans, kigger lovgivere i kortene om de forvalter lovene korrekt.
- En slags klageinstans.
- En slags vagthund i forhold til Folketinget, overholder de lovene.
- Er borgernes advokat ift. den offentlige forvaltning.
- Er til for borgerne, modtager klager mod staten.
- Forbrugernes hjælper.
- Forligsinstitution.
- Forsvare borgerne hvis de vil klage.

- Forvalte borgernes rettigheder.
- Forvalte klager.
- Fungerer som tredjepart i forhold til fejl fra forvaltningen.
- Føre tilsyn men forvaltningen.
- Føre kontrol med forvaltningen.
- Få en sag optaget.
- Få rettet op på alt det der ikke virker tilfredsstillende.
- God sagsbehandling, klagesager.
- Godkende folketingets lovforslag osv.
- Grove træk.
- Gå ind i borgernes sager hvis der er problemer.
- Gå ind i sager af principiel natur, hvor der er lovmæssige stridigheder.
- Gå ind i sager når de er kørt fast og de instanser der tager sig af dem ikke er tilstrækkelige.
- Gå ind i sager, som borgerne klager over.
- Gå ind og ordne ting han synes er urimelige.
- Går ind i sager, som han kan kommentere på.
- Går til hvis man har problemer med det offentlige.
- Han behandler klager.
- Han er den sidste offentlige instans man kan bruge, hvis alt andet er galt på den
- Han går ind i politikernes domæne, om de forvalter rigtigt i forhold til loven.
- Han tager sig af klagesager.
- Tage stilling i klagesager hvor man ikke har fået medhold.
- Hjælp ved klager.
- Hjælp til behandler klager.
- Hjælpe borger som ikke har fået den rigtige behandling.
- Hjælpe borgere i forbindelse med forvaltningen.
- Hjælpe borgeren (4).
- Hjælpe borgerne i situationer hvor man er kommet i klemme i systemerne.
- Hjælpe borgerne med deres rettigheder.
- Hjælpe borgerne med problemer/klager.
- Hjælpe de borgere der synes de er blevet dårligt behandlet.
- Hjælpe dem med problemer.
- Hjælpe folk i knibe.
- Hjælpe folk med klager over noget særligt.
- Hjælpe i sidste instans.
- Hjælpe os.
- Hjælper borgeren.
- Hjælper borgere med at klage.
- Hjælper borgerne (3).
- Holde folketinget i kort snor, borgere kan klage til ham.
- Holde kontrol med regeringskontorerne.

- Holde opsyn med forvaltningen og den udøvende myndighed. Tage klager.
- Holde styr på at tingene går rigtigt for sig.
- Holde øje med den offentlige behandling, og behandle klagesager.
- Holde øje med den offentlige forvaltning.
- Holde øje med det offentlige system.
- Holde øje med magthaverne.
- Holde øje med regler og love.
- Holde øje med rimelighed og at lovene bliver overholdt.
- Holder øje med forvaltningerne.
- Hvis der er utilfredshed.
- Hvis det går i hårknode, skal han løse problemerne.
- Hvis man føler sig dårligt behandlet af det offentlige system.
- Hvis man føler sig uretfærdig behandlet i samfundet som helhed.
- Hvis man ikke bliver behandlet ordentligt hjælper han.
- Hvis man klager over noget mht. kommunerne kan han hjælpe.
- Hvis man støder panden mod en mur, så klager man hos ham.
- Hvis noget er galt i forvaltningen kan man klage til ombudsmanden.
- Hvis problemet ikke kan løses normalt og der skal klages, finder de rigtige paragraffer osv.
- Man kan klage over urimelig behandling.
- Højere sted med klager.
- I tvivl om rimelig sagsbehandling, om man er blevet behandlet retfærdigt.
- Ikke sat sig ind i det.
- Information til borgerne.
- Ingen magt, men kan henstille.
- Intet svar.
- Ja (14).
- Ja, det ved han også
- Ja, det ved jeg.
- Ja, det vil jeg nok mene.
- Ja, i store træk (2).
- Ja, kritisere regeringen hvis de gør noget forkert.
- Kan bl.a. undersøge kryptiske sager.
- Kan klage hvis du er utilfreds.
- Kan klage til ham.
- Kan undersøge nogle sager.
- Kender det.
- Kender det godt (2).
- Kigger på klager fra borgerne.
- Klage (4).
- Klageinstans.
- Klage over uretfærdig behandling af myndigheder.

- Klage over utilfredshed.
- Klagesager.
- Klage til.
- Klage til i sager om kommunen/regering.
- Klageinstans (8).
- Klageinstans for borgerne – uafhængig.
- Klagemulighed i forbindelse med eventuelle sagsbehandlinger.
- Klager (15).
- Klager fra borgere over forvaltningen.
- Klager fra borgerne (7).
- Klager fra borgerne over stat og kommuner.
- Klager i det offentlige system.
- Klager i forbindelse med sagsbehandling.
- Klager og afgørelser.
- Klager og ting som vedrører Folketinget og love.
- Klager over forvaltningen.
- Klager over funktioner i kommunen.
- Klager over myndigheder (2).
- Klagesager (21).
- Klagesager, er uafhængig.
- Klagesager fra borgerne (2).
- Klagesager som han går ind og vurderer.
- Klagesager over borgere.
- Klagesager tager han sig.
- Klagetilsyn.
- Komme med konklusioner på, hvordan tingene skal være fremover.
- Kommunale instanser.
- Kontrol (2).
- Kontrolfunktion for staten.
- Kontrollere at stat og kommune behandler en ordentlig.
- Landsforræder.
- Lov, ret og politik.
- Loven bliver overholdt inde på Folketinget, og private kan klage til ham.
- Lytter til klager og behandler dem og tager egne initiativer.
- Løse problemer hvis der er uenigheder.
- Man kan benytte sig af ham, hvis ens klage ikke bliver ordentligt behandlet.
- Man kan henvende sig, hvis man føler sig dårligt behandlet i systemet.
- Man kan henvises til ombudsmanden hvis man er utilfreds med noget!
- Man kan klage gennem ham.
- Man kan klage til ham.
- Man kan klage til ham, hvis man er utilfreds.
- Man kan rejse sager over for ham som man mener ikke er tilfredse.

- Mellem borgerne og domstolen...
- Mellemed mellem kommunen og den private borger.
- Mægle i sager.
- Mægle, være neutral i klagesager.
- Nej (39).
- Nogenlunde.
- Når alt andet har været prøvet, så er det der.
- Når der kan være tvivl om spørgsmål hvor der hverken kan svares ja eller nej, men hvor der er tvister.
- Når folk er uretfærdigt behandlet.
- Når klager ikke efterkommes kan ombudsmanden inddrages som sidste instans.
- Om det er sket en misfortolkning for borgeren.
- Ombud.
- Opsamle klager fra borgere.
- Optage sager hvis han synes noget ikke er sket til fredsstillende - sager ang. forvaltningen.
- Ordne klager.
- Ordstyrer ved Folketinget.
- Overser at retssikkerheden bliver overholdt.
- Overvåge lovgivningen. Gå ind og vurdere om det er retfærdigt..
- Overvåge at tingene foregår korrekt.
- Overvåge om forvaltninger overholder spillereglerne.
- Politimand over for politikerne.
- Reagere på klager.
- Retssikkerhed. Kan tage sager op til behandling uden politisk indblanding.
- Sager omkring offentlig forvaltning.
- Sager, klager fra borgerne.
- Samfundets vagt.
- Se forvaltningen efter i sømmene.
- Se hvordan der bliver forvaltet rundt i landet.
- Service for borgerne, hvor andre ikke kan hjælpe.
- Sidste instans for den civile borger i tilfælde af klager.
- Sidste klageinstans.
- Sidste retsinstans.
- Sikre at borgerne kan klage.
- Sikre at borgerne bliver behandlet ordentligt.
- Sikre at der ikke sker fejl i forvaltningen.
- Sikre at love bliver overholdt.
- Sikre at love der vedtages i folketinget er i overensstemmelse med grundloven. Borgernes mand.
- Sikre at ting sker efter fastlagte procedurer.
- Sikre borgerne i stridigheder med kommunen eller firmaer.
- Sikre borgernes klager.

- Sikre den enkelte borgers rettigheder i forhold til styret.
- Sikre forbrugerne i større spørgsmål.
- Sikre retfærdighed.
- Sikre retssikkerheden i den kommunale og offentlige forvaltning.
- Sikre sig at love bliver overholdt.
- Sikre tingene går for sig i overensstemmelse med loven.
- Skal hjælpe med i klagesager.
- Skal holde styr i de "andre" (offentlige).
- Skal rede trådene ud hvor der sker noget.
- Skal se på borgerne i forhold til forvaltningsområder.
- Skønne i sager hvor reglerne ikke er klare og han er den øverste myndighed i de sager.
- Stadfæste retningslinjer.
- Statsanklager.
- Stridsspørgsmål.
- Styrer Folketinget (sørger for at man kan kontakte en, hvis man er blevet uretfærdigt behandlet).
- Svaret var ret uklart.
- Sørge for at borgerne får en ordentlig betjening.
- Sørge for at forvaltningen fungerer.
- Sørge for at loven bliver overholdt.
- Sørge for at regeringen gør sit arbejde.
- Sørge for at regler bliver overholdt.
- Sørge for at tingene sker retsmæssigt i klagesager.
- Sørge for borgernes rettigheder bliver overholdt.
- Sørge for borgernes tarv bliver varetaget i forhold til staten.
- Sørge for dem i Folketinget opfører sig pænt.
- Sørger for at det hele kører.
- Sørger for at tingene foregår retfærdigt.
- Sørger for rimelighed i forvaltningers afgørelse.
- Står øverst ved klager.
- Tage sager op i forhold til lovgivningen.
- Tage borgernes klager op.
- Tage borgersager op i forhold til folketinget... en klageinstans.
- Tage hånd om klager og henvendelser fra borgerne.
- Tage imod de klager der kommer.
- Tage imod klager.
- Tage imod klager fra borgerne (2).
- Tage imod klagesager imod det offentlige.
- Tage klager op (4).
- Tage sig af henvendelser fra utilfredse borgere (behandle klager og sager).
- Tage sig af juridiske problemstillinger.

- Tage sig af klager fra befolkningen.
- Tage sig af klager fra borgerne.
- Tage sig af klager fra borgerne, når ankemulighederne er brugt op.
- Tage sig af klager over det offentlige.
- Tage sig af klager, tjekke Folketinget.
- Tage sig af klagesager i sidste instans.
- Tage sig af staten og kommunerne og sikre de overholder loven.
- Tage sig borgernes klager og rettigheder.
- Tage sig klager over behandlinger og sager i det offentlige.
- Tage stilling til klager - uvildig dommer i sager.
- Tage vare på retfærdigheden (kan skære igennem).
- Tager stilling til sager, som man er utilfreds med.
- Tager i mod klager over offentlige institutioner.
- Tager imod klager.
- Tager sager op hvor borgere er utilfredse med "ting og sager".
- Tager sager op. Skal være objektiv.
- Tager sig af borgernes klager.
- Tager sig af interne politiske klagesager.
- Tager sig af klager (7).
- Tager sig af klager, brokke sig over Folketinget.
- Tager sig af klager og undersøger visse forhold.
- Tager sig af klager over behandling som borger får fra kommunernes side.
- Tager sig af klagesager (2).
- Tager sig af klagesager fra borgerne.
- Tager sig af sager.
- Tilfredsstille borgernes krav, en man kan klage igennem.
- Tilgodese borgernes rettigheder.
- Tilgodese borgernes rettigheder, hvis man bliver forkert behandlet.
- Til rådighed angående kritik.
- Tilse forvaltning.
- Tilsyn med forvaltningen.
- Tilsyn med fængsler, psykiatrisk osv.
- Ting i systemet som man vil anke over.
- Tjekke op på forvaltningen.
- Træde til når nogen er i kamp.
- Tvister, klager.
- Uafhængig klageinstans.
- Uafhængigt organ undersøger om tingene er som de skal være, kontrolfunktion.
- Udstikker retningslinjer.
- Undersøge statens klager.
- Undersøger om der bliver gjort noget forkert.
- Uretfærdigt behandlet, gå til ham.

- Utilfreds med kommunens behandling...
- Vagthund (2).
- Vagthund for almindelige mennesker.
- Vagthund over for folketinget og lovene.
- Varetage befolkningens sikkerhed over for politikerne.
- Varetage borgeres rettigheder. Forbrugermæssigt blandt andet. Klagesager.
- Varetage borgernes interesser (12).
- Varetage borgernes interesser i forbindelse med forbrugersager.
- Varetage borgernes interesser og hjælpe dem.
- Varetage borgernes interesser over for den offentlige forvaltning.
- Varetage borgernes interesser over for systemet.
- Varetage borgernes interesser ved problemer.
- Varetage borgernes interesser hvis de bliver behandlet uretfærdigt.
- Varetage borgernes klager.
- Varetage borgernes meninger/overvåge at det går rigtigt til.
- Varetage borgers interesse hvis de er kommet i klemme.
- Varetage interesser i det område han er valgt ud fra.
- Varetage klager.
- Varetage klager fra borgerne.
- Varetage klagesager.
- Varetage og undersøge klager fra borgerne over den offentlige forvaltning.
- Varetage sager, der bliver rejst af borgere i tvister med det offentlige.
- Varetagelse af borgernes rettigheder over for staten.
- Varetager alle interesser.
- Varetager at alt går efter reglerne.
- Varetager borgernes interesser, klageinstans.
- Varetager borgernes interesser. Borgere kan klage til ham.
- Varetager borgers rettigheder.
- Varetager forbrugernes interesser.
- Varetage borgernes rettigheder for ikke at blive snydt i forskellige sager.
- Varetage borgernes interesser hvis de har problemer i systemet.
- Varetage interesser i forhold til Folketinget.
- Ved ikke (73).
- Vejen fra borgeren til Folketinget.
- Videre med klage.
- Vores repræsentant for lovgivningen.
- Vurdere forskellige sager.
- Være ankenævn for de sociale afgørelser.
- Være borgernes mand i tvivlspørgsmål.

Bilag G Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?

- At hjælpe med sager der ikke gik i kommunen.
- At hjælpe... pensionssager.
- At råde borgerne hvis de får en dårlig behandling hos kommunen.
- At servicere borgene uden om systemet.
- At sikre at borgernes rettigheder ikke blive krænket. At der generelt er en person/instans som kan hjælpe borgerne.
- At støtte borgerne.
- Behandle borgerklager, borgernes talerør.
- Behandle klagesager (2).
- Behandler klager over sagsgangen i Københavns kommune.
- Behandling og rådgivning i klager.
- Borgerhenvendelser.
- Bredt felt.
- Det samme som ombudsmanden, bare i kommunen.
- Det samme som ombudsmanden, kan selv vælge at tage ting op...
- Det ved ikke.
- En ekstra ankeinstans.
- En ombudsmand den almindelige befolkning kan få hjælp til klagesager af.
- En slags ombudsmand på kommunalt plan.
- Et sted man kan rette henvendelse ved klager.
- Fungerer som folketingets ombudsmand indenfor det kommunale område.
- Få råd af ham hvis man har problemer med kommunen.
- Har ingen myndighed, kan oplyse om folk har en sag, men har ingen funktion.
- Henvendelser.
- Hjælp.
- Hjælp til borgerne mht. sagsbehandling.
- Hjælpe borgere (2).
- Hjælpe borgere med at klage.
- Hjælpe borgeren ved klage.
- Hjælpe borgerne (2).
- Hjælpe borgerne gennem systemerne.
- Hjælpe borgerne med en klage til den rette administration.
- Hjælpe en der klager med at finde et svar.
- Hjælpe folk ved afgørelser truffet af forvaltningen.
- Hjælpe hvis sagsbehandlingen er for dårlig.
- Hjælpe med klager.
- Hjælpe med klager fx over for socialforvaltningen.
- Hjælpe med klagesager.
- Hjælpe til i sagsbehandling.
- Hjælpe ved klager.

- I samme stil med ombudsmanden bare i forhold til Københavns kommune.
- Ikke 100%.
- Informere om klagegange.
- Ja (3).
- Juridisk hjælp.
- Juridiske spørgsmål, fjernede børn.
- Kan vejlede borgerne hvor man kan henvende sig med klager.
- Klager fra borgerne.
- Klage over sagsbehandling, over den behandling man har fået i det kommunale system.
- Klagesager.
- Klageinstans (2).
- Klagesager (3).
- Klagesager fra borgerne.
- Kommunal ombudsmand.
- Lidt det samme som en ombudsmand.
- Man kan henvende sig hvis man har klager over kommunen.
- Mægle i sager med kommunen.
- Nej (10).
- Nej, ikke styr på det... overtage fra ombudsmanden.
- Nej, ikke sat sig ind i.
- Noget med juridisk rådgivning.
- Prøver at finde ud af hvem der har ret.
- Råde og vejlede i klagesager.
- Rådgive almindelige mennesker.
- Rådgive borgerne i forbindelse med klager over kommunen.
- Rådgive borgerne når de har et problem.
- Rådgive borgerne, ved ikke helt præcist.
- Slags ombudsmand i forhold til kommunen.
- Støtte i klager.
- Svarer lidt til Folketinget.
- Tage imod og hjælpe med klager.
- Tage imod klager.
- Tage sager op for borgerne, i konkrete sager.
- Tage sig af klager over forvaltningen.
- Tager sig af borgerne der klager.
- Tager sig af klager.
- Tilsvarende ombudsmanden, inden for kommunen.
- Undersøge om der er hold i de klage, ikke træffe afgørelser.
- Vagthund for borgerne over kommunen.
- Varetage forespørgsler fra borgerne ligesom ombudsmanden.
- Varetage befolkningens interesser.

- Ved ikke (8).
- Ved kun at den eksisterer.
- Vejlede borgere med behandling af sager.
- Vejlede borgerne.
- Vejlede borgerne sagsbehandling.
- Vejlede folk som er dårligt behandlet anonymt.
- Vurdere sagsbehandling i kommunen.

Bilag H Er der andre opgaver du mener Borgerrådgiveren kan tage sig af?

- ...
- Beskytter hvis kommunen siger kategorisk nej
- Dækker egentlig meget godt.
- Filtrere klager, service for borgeren.
- Generel informationsindgang.
- Hjælp med fx kontakt til Vej og Park.
- Hjælpe de ældre...
- Information.
- Juridisk bistand.
- Klagevejledning.
- Konflikthåndtering mellem stridende parter, kan uddele næser til forvaltningerne over dårlig sagsbehandling.
- Markedsføre borgerservice.
- Nej (22).
- Nej.... ikke brug for hjælp.
- Oplyse om de muligheder der er for hjælp, og hvorvidt man har en sag man kan klage over.
- Servicecenter og spørgsmål.
- Sikre man får den hjælp man har brug for.
- Svært at gennemskue.
- Søge hjælp om støtte.
- Utilfredshed med betjeningen i Københavns kommune.
- Ved ikke (12).
- Være synlig over for de fremmede.

Bilag I Hvorfor har du ikke tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?

- Der er ingen lov omkring ham, han kan ikke holde sig uvildig.
- Dårlig struktur i kommunen.
- Fordi den er uafhængig.
- Han er ansat af kommunen.
- Han er en unødvendig instans, han er ikke helt uafhængig da han lønnes af kommunen.
- Kender til politikere.
- Pga. Borgerrepræsentationen.
- På grund af hans tidligere virke i Lejernes Landsorganisation, en meget utroværdig person.
- Svært med kommunikation - god hensigt - kan ikke se en løsning i praksis.
- Tror det er svært pga. egne arbejdsgivere.
- Tror ikke på at han er uafhængig.
- Tror ikke på projektet, har dårlig erfaring med forvaltning.
- Tæt knyttet til Københavns kommune og den er indspist.

Bilag J Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en dårlig ide?

- Burde være en direkte henvendelse.
- Bør løse problemerne i stedet for at lægge et ekstra niveau ind.
- Dem der får et nej i første omgang behøver ikke at klage for så forlænges hele processen.
- Der skulle ikke være noget at klage over.
- Det er unødvendigt.
- Det hjælper ikke.
- Det nytter intet.
- Der skal ikke være kommunalt tjek på kommunen.
- Dumt, når det er i kommunalt regi - som at lade ulven vogte får.
- Flytte ressourcer ud til socialrådgivere.
- Folk klager for meget. Mere vil have mere...
- For dyrt.
- Fordi vi bruger rigeligt med penge.
- Han er spild af ressourcer.
- Han går direkte til forvaltningen, hvis han har klager.
- Hvis der er en ombudsmand er det overflødigt.
- Spild af ressourcer.
- Jeg tror ikke den virker, det vil være alt for omstændeligt med de klager der vil komme ind.
- Mere bureaukrati.
- Tror der vil blive mere bureaukrati ved at sprede ansvaret. men kunne være en god ide, hvis det bliver gjort rigtigt.
- Umiddelbart ikke behov.
- Unødvendigt.
- Økonomisk spild... dobbelt op i forhold til den almindelige ombudsmand.

Bilag K Kommentarer til åbningstiderne

- Aftenåben (4).
- Aftenåben en dag.
- Aftenåbning (3).
- Bedst om aftenen, men er ikke så sandsynligt, men godt med en aftale uden for tiden.
- Burde have åbent en gang om ugen om aftenen.
- Burde være fra kl. 9 eller tidligere pga. Arbejde.
- Dag med aftenåbning.
- Dårligt, fra 18-21 hver aften.
- En aften.
- En aften med sent åbent.
- En aftenåbning.
- En dag længere åbent.
- En dag med aftenåbning.
- En dag med lang åbningstid.
- En enkelt aftenåbning.
- Evt. en ugentlig åbningstid om aftenen.
- Evt. flere åbningstider om ugen, altså flere timer hen på aftenen.
- Fast aftenvagt.
- Gerne aften.
- Gerne åbent uden for normal arbejdstid.
- Hvis man kan e-maile, er det at fortrække.
- Kan være svært hvis man selv arbejder. En ekstra lang åbningsdag kunne være godt.
- Kommer an på ventetiden.
- Lige i arbejdstiden, men o.k. med aftale.
- Lige midt i arbejdstiden. Nogle morgener tidligere.
- Man skal kunne tage kontakt om aftale ud over kl. 10-17, hvor folk arbejder.
- Noget om aftenen.
- Skal være åbent om aftenen.
- Sur over at de lukker tidligt. Skulle have åbent aften mindst to gange om ugen.
- Ville være lækkert hvis man kan blive kontaktet. Eller kontakte dem via e-mail.
- Åbent længere så folk som arbejder sent os har mulighed for at bruge dem.

Kryds på køn og alder.

Basis: 1.003 interview

Procenter er lodret beregnet af antal respondenter

IFKA

Tabel 1

Alder	Total	Mænd	Kvinder	18-24 år	25-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
18-19 år	2,0	1,8	2,1	18,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
20-24 år	8,6	8,8	8,4	81,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
25-29 år	19,2	18,7	19,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30-39 år	23,9	26,9	21,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
40-49 år	15,2	15,7	14,6	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
50-59 år	11,2	12,0	10,4	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
60-69 år	9,6	9,2	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
70 år og over	10,4	6,9	13,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 2

Køn	Total	Mænd	Kvinder	18-24 år	25-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mand	49,0	100,0	0,0	49,1	47,7	55,0	50,7	52,7	46,9	32,7
Kvinde	51,0	0,0	100,0	50,9	52,3	45,0	49,3	47,3	53,1	67,3
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 3

Har du rettet henvendelse til Københavns Kommune inden for det seneste år telefonisk, personligt, skriftligt, på e-mail eller andet?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Personlig henvendelse	19,1	18,7	19,5	26,4	14,0	22,1	19,1	17,0	24,0	12,5
Telefonisk henvendelse	26,0	25,7	26,4	18,9	26,4	37,5	29,6	19,6	17,7	15,4
Skriftlig henvendelse	11,6	11,8	11,3	10,4	10,4	15,4	17,1	7,1	8,3	5,8
E-mail	7,4	9,8	5,1	4,7	8,3	11,7	11,2	4,5	3,1	0,0
Andet	0,6	1,0	0,2	0,9	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,9
Nej	52,6	51,9	53,3	52,8	54,9	39,2	46,7	63,4	62,5	67,3
Ved ikke	1,4	0,6	2,1	1,9	1,6	2,1	0,0	0,9	0,0	2,9
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1191	587	604	123	223	310	188	126	111	110

Tabel 4

Har du selv eller andre i husstanden benyttet følgende serviceydelser inden for det seneste år?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Socialforvaltningen	19,5	20,2	18,9	16,0	15,0	21,7	24,3	22,3	17,7	18,3
Hjemmeplejen	6,3	4,7	7,8	0,9	2,6	1,7	3,3	6,3	7,3	32,7
Sundhedsforvaltningen	12,7	12,6	12,7	12,3	7,8	10,8	14,5	16,1	8,3	24,0
Bygge- og teknikforvaltning	10,8	12,4	9,2	5,7	8,3	17,1	15,1	12,5	6,3	1,9
Ingen af disse	59,7	58,9	60,5	68,9	71,5	55,0	53,3	58,0	66,7	44,2
Ved ikke	1,6	1,0	2,1	1,9	1,6	2,1	1,3	1,8	1,0	1,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1109	539	570	112	206	260	170	131	103	127

Tabel 5

Synes du alt i alt at forvaltningen i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfredsstillende	8,8	9,8	7,8	9,4	7,8	5,8	6,6	6,3	13,5	18,3
Tilfredsstillende	39,2	39,7	38,7	42,5	43,0	39,6	40,8	30,4	32,3	41,3
Hverken/eller	10,8	9,4	12,1	10,4	7,8	10,8	14,5	13,4	8,3	10,6
Utilfredsstillende	9,1	8,1	10,0	4,7	7,8	12,5	9,2	10,7	6,3	8,7
Meget utilfredsstillende	4,0	3,9	4,1	3,8	2,1	4,2	5,9	6,3	6,3	0,0
Ved ikke	28,2	29,1	27,3	29,2	31,6	27,1	23,0	33,0	33,3	21,2
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 6

Har du eller andre i din husstand inden for de seneste 3 år klaget over eller overvejet at klage over den behandling I har fået i Københavns Kommune?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Har klaget	6,5	6,9	6,1	4,7	3,6	8,8	11,8	7,1	4,2	1,9
Har overvejet at klage	4,6	5,1	4,1	5,7	3,1	5,8	5,9	6,3	3,1	1,0
Nej	89,0	88,0	90,0	89,6	93,3	85,8	82,2	86,6	92,7	97,1
Husker ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1004	491	513	106	193	241	152	112	96	104

Tabel 7

Har du læst eller hørt om Københavns Borgerservice?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	53,8	50,1	57,4	42,5	50,3	56,7	54,6	58,0	59,4	54,8
Nej	45,0	48,7	41,4	56,6	49,2	41,3	44,7	41,1	39,6	43,3
Ved ikke	1,2	1,2	1,2	0,9	0,5	2,1	0,7	0,9	1,0	1,9
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 8

Har du læst eller hørt om Folketingets Ombudsmand?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	74,6	80,2	69,1	48,1	67,9	79,6	82,2	93,8	82,3	63,5
Nej	24,9	19,3	30,3	50,9	31,6	20,0	16,4	6,3	17,7	36,5
Ved ikke	0,5	0,4	0,6	0,9	0,5	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 9

Har du læst eller hørt om Borgerrådgiveren?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	14,2	15,1	13,3	8,5	7,3	15,0	13,8	24,1	21,9	13,5
Nej	84,6	83,9	85,4	91,5	90,7	84,6	84,9	75,0	77,1	83,7
Ved ikke	1,2	1,0	1,4	0,0	2,1	0,4	1,3	0,9	1,0	2,9
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 10

Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Tv	21,8	24,3	19,1	11,1	28,6	19,4	19,0	33,3	14,3	21,4
Radio	11,3	12,2	10,3	0,0	7,1	11,1	19,0	14,8	4,8	14,3
Avis	47,2	51,4	42,6	33,3	28,6	38,9	47,6	51,9	61,9	64,3
Internet	5,6	8,1	2,9	0,0	7,1	5,6	14,3	7,4	0,0	0,0
Infomateriale, folder, plakat	7,0	9,5	4,4	0,0	7,1	13,9	4,8	3,7	0,0	14,3
Gennem familie/venner	7,7	1,4	14,7	22,2	14,3	8,3	0,0	3,7	4,8	14,3
Gennem ansat i kommunen	5,6	6,8	4,4	11,1	0,0	13,9	4,8	0,0	4,8	0,0
Andet	13,4	10,8	16,2	11,1	21,4	13,9	4,8	18,5	14,3	7,1
Ved ikke	5,6	5,4	5,9	11,1	0,0	5,6	9,5	7,4	4,8	0,0
Antal respondenter	142	74	68	9	14	36	21	27	21	14
Antal svar	178	96	82	9	16	47	26	38	23	19

Tabel 11

Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Stor tillid	18,3	17,6	19,1	11,1	21,4	16,7	33,3	7,4	28,6	7,1
Tillid	49,3	48,6	50,0	55,6	35,7	61,1	38,1	55,6	52,4	28,6
Hverken/eller	7,0	4,1	10,3	0,0	0,0	5,6	4,8	18,5	4,8	7,1
Mistillid	7,0	12,2	1,5	0,0	7,1	8,3	14,3	7,4	4,8	0,0
Stor mistillid	4,2	5,4	2,9	0,0	7,1	5,6	4,8	0,0	4,8	7,1
Ved ikke	14,1	12,2	16,2	33,3	28,6	2,8	4,8	11,1	4,8	50,0
Antal respondenter	142	74	68	9	14	36	21	27	21	14
Antal svar	142	74	68	9	14	36	21	27	21	14

Tabel 12

Har du selv eller andre i din husstand været i kontakt med Borgerrådgiveren?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Ja, selv	1,4	0,0	2,9	11,1	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0
Ja, andre i husstanden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nej	97,2	98,6	95,6	88,9	92,9	97,2	95,2	100,0	100,0	100,0
Ved ikke	1,4	1,4	1,5	0,0	7,1	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	142	74	68	9	14	36	21	27	21	14
Antal svar	142	74	68	9	14	36	21	27	21	14

Tabel 13

Ud fra dit kendskab til Borgerrådgiveren, ville du da benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	82,9	85,1	80,3	75,0	92,9	83,3	80,0	81,5	90,5	71,4
Nej	9,3	10,8	7,6	0,0	7,1	13,9	10,0	7,4	9,5	7,1
Ved ikke	7,9	4,1	12,1	25,0	0,0	2,8	10,0	11,1	0,0	21,4
Antal respondenter	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14
Antal svar	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14

Tabel 14

Ville du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	76,4	73,0	80,3	62,5	78,6	77,8	75,0	81,5	90,5	50,0
Nej	12,9	13,5	12,1	25,0	7,1	13,9	15,0	3,7	4,8	35,7
Ved ikke	10,7	13,5	7,6	12,5	14,3	8,3	10,0	14,8	4,8	14,3
Antal respondenter	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14
Antal svar	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14

Tabel 15

Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	46,4	48,6	43,9	37,5	28,6	44,4	40,0	59,3	66,7	28,6
God ide	49,3	45,9	53,0	62,5	71,4	55,6	50,0	37,0	28,6	57,1
Hverken/eller	2,9	2,7	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	4,8	14,3
Dårlig ide	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Meget dårlig ide	0,7	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0
Ved ikke	0,7	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14
Antal svar	140	74	66	8	14	36	20	27	21	14

Tabel 16

Synes du umiddelbart det lyder som en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i kommunen?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	32,8	30,9	34,5	37,1	31,3	33,8	38,9	28,2	33,3	23,3
God ide	56,3	57,1	55,6	58,8	60,3	53,4	51,9	57,6	56,0	57,8
Hverken/eller	3,6	3,4	3,8	2,1	2,2	2,9	1,5	8,2	4,0	7,8
Dårlig ide	2,4	2,6	2,3	1,0	1,7	4,4	0,0	5,9	1,3	2,2
Meget dårlig ide	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Ved ikke	4,8	5,8	3,8	1,0	4,5	4,9	7,6	0,0	5,3	8,9
Antal respondenter	861	417	444	97	179	204	131	85	75	90
Antal svar	861	417	444	97	179	204	131	85	75	90

Tabel 17

Borgerrådgiveren har åben alle hverdage fra kl. 10-17 eller efter aftale. Er du tilfreds eller utilfreds med Borgerrådgiverens åbningstider?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfreds	16,6	15,7	17,4	25,5	17,6	11,7	17,1	10,7	19,8	19,2
Tilfreds	64,9	65,8	64,1	60,4	65,3	71,3	59,2	66,1	61,5	64,4
Hverken/eller	4,1	3,5	4,7	0,9	5,2	4,2	3,9	5,4	4,2	3,8
Utilfreds	7,1	8,1	6,1	8,5	3,6	8,3	11,2	9,8	6,3	1,0
Meget utilfreds	0,7	0,4	1,0	0,9	1,0	0,4	0,0	0,9	2,1	0,0
Ved ikke	3,1	3,7	2,5	0,9	2,6	0,8	3,9	2,7	3,1	10,6
Evt. kommentar	3,6	2,9	4,3	2,8	4,7	3,3	4,6	4,5	3,1	1,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 18

Bor du i eget hus, lejet hus/lejlighed, andels- eller ejerlejlighed eller andet?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Eget hus	15,2	16,5	13,9	9,4	1,6	15,4	28,3	24,1	19,8	12,5
Ejerlejlighed	16,0	17,3	14,6	12,3	24,4	19,2	12,5	17,0	8,3	7,7
Andelslejlighed/-hus	30,8	30,5	31,1	30,2	32,6	35,8	30,3	24,1	25,0	29,8
Lejet lejlighed/hus	36,4	34,2	38,5	44,3	39,4	28,8	28,3	32,1	45,8	48,1
Værelse	0,4	0,6	0,2	2,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Andet	1,3	0,8	1,8	0,9	1,6	0,8	0,7	2,7	1,0	1,9
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 19

Hvor mange personer bor der i husstanden?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				år	år	år	år	år	år	år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1 person	35,9	34,8	36,9	27,4	37,3	25,8	24,3	35,7	43,8	75,0
2 personer	33,9	34,4	33,4	48,1	43,0	20,0	23,0	42,9	52,1	24,0
3 personer	15,4	17,1	13,7	17,0	15,0	27,5	13,8	14,3	3,1	1,0
4 personer	10,8	10,0	11,5	5,7	3,1	19,2	27,6	6,3	1,0	0,0
5 personer eller flere	4,1	3,7	4,5	1,9	1,6	7,5	11,2	0,9	0,0	0,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 20

Er der børn under 15 år i husstanden?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				år	år	år	år	år	år	år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	25,4	26,3	24,6	4,7	20,2	50,4	49,3	12,5	1,0	0,0
Nej	74,6	73,7	75,4	95,3	79,8	49,6	50,7	87,5	99,0	100,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 21

Hvad er husstandens samlede bruttoindkomst?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				år	år	år	år	år	år	år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Under 120.000 kr.	8,4	7,1	9,6	12,3	13,5	2,9	2,6	5,4	7,3	20,2
120.000-199.999 kr.	14,3	12,2	16,2	30,2	15,0	3,8	2,6	8,9	22,9	35,6
200.000-299.999 kr.	12,0	11,4	12,5	6,6	15,0	8,3	11,8	9,8	17,7	17,3
300.000-399.999 kr.	12,4	13,2	11,5	10,4	14,5	18,3	6,6	14,3	13,5	1,9
400.000-499.999 kr.	9,6	11,6	7,6	4,7	10,4	13,3	14,5	7,1	5,2	3,8
500.000-599.999 kr.	8,7	9,4	8,0	3,8	7,8	15,4	10,5	8,0	3,1	2,9
600.000-799.999 kr.	11,4	13,4	9,4	1,9	8,3	16,3	19,7	14,3	8,3	2,9
800.000 kr. eller derover	9,3	10,6	8,0	0,0	3,6	11,7	21,1	18,8	5,2	0,0
Ved ikke/vil ikke svare	14,2	11,0	17,2	30,2	11,9	10,0	10,5	13,4	16,7	15,4
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 22

Hvad er din seneste afsluttede skoleuddannelse?										
	Total	Mænd	Kvinder	18-24 år	25-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Folkeskole – 7 års skolegan	8,2	7,1	9,2	5,7	2,1	1,7	2,6	6,3	20,8	35,6
Mellemskole – 8 eller 9 års	8,0	9,0	7,0	8,5	1,6	3,8	5,3	8,9	17,7	23,1
Realeksamen – 10 års skole	15,0	14,7	15,2	15,1	6,7	10,0	16,4	20,5	26,0	23,1
Studentereksamen, hf, hh, h	67,1	68,0	66,2	68,9	88,6	82,9	75,0	60,7	33,3	15,4
Ingen afsluttet skoleudd.	0,6	0,2	1,0	0,9	0,0	0,4	0,0	1,8	0,0	1,9
Ved ikke	1,2	1,0	1,4	0,9	1,0	1,3	0,7	1,8	2,1	1,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 23

Hvad er din længste afsluttede erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse?										
	Total	Mænd	Kvinder	18-24 år	25-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Erhvervsuddannelse	23,7	25,9	21,7	12,3	17,6	19,2	23,0	25,9	41,7	39,4
Vdr. uddannelse af kort var	7,0	6,5	7,4	9,4	6,2	7,5	5,9	8,0	6,3	5,8
Vdr. uddannelse af melleml	21,5	18,7	24,2	8,5	29,0	27,1	22,4	21,4	18,8	9,6
Vdr. uddannelse af lang var	24,8	27,1	22,7	2,8	23,3	35,8	37,5	28,6	14,6	11,5
Ingen erhvervs-/vdr. uddan	19,5	18,5	20,5	55,7	21,2	9,2	9,9	14,3	13,5	28,8
Ved ikke/vil ikke svare	3,4	3,3	3,5	11,3	2,6	1,3	1,3	1,8	5,2	4,8
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 24

Hvilken beskæftigelse har du selv for tiden?										
	Total	Mænd	Kvinder	18-24 år	25-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70+ år
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Selvstændig	4,4	6,7	2,1	0,0	1,0	5,0	12,5	7,1	3,1	0,0
Offentligt ansat	23,0	17,5	28,3	8,5	21,2	27,5	36,2	43,8	11,5	0,0
Privat ansat	31,2	41,3	21,5	17,9	35,8	50,0	39,5	29,5	12,5	0,0
Arbejdsløs	3,7	2,9	4,5	1,9	2,6	5,0	3,3	6,3	6,3	0,0
Studerende	16,6	14,9	18,2	71,7	35,2	6,7	3,3	0,0	0,0	1,0
Orlov	1,7	0,4	2,9	0,0	2,1	3,8	1,3	1,8	0,0	0,0
Pensionist/efterløn	18,8	15,9	21,7	0,0	1,0	1,3	3,3	11,6	65,6	99,0
Medhjælpende ægtefælle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hjemmegående ægtefælle	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,0	0,0
Ved ikke/vil ikke svare	0,4	0,4	0,4	0,0	1,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 25

Er du...										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Folkepensionist	73,0	64,1	79,3	0,0	50,0	0,0	0,0	15,4	54,0	98,1
Efterlønsmodtager	13,2	12,8	13,5	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	34,9	1,0
Førtids-/invaliddepensionist	13,8	23,1	7,2	0,0	50,0	100,0	100,0	69,2	11,1	1,0
Andet	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	189	78	111	0	2	3	5	13	63	103
Antal svar	189	78	111	0	2	3	5	13	63	103

Tabel 26

Modtager du...										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Kontanthjælp	10,8	14,3	8,7	50,0	0,0	8,3	0,0	14,3	16,7	0,0
Dagpenge	62,2	57,1	65,2	50,0	20,0	66,7	80,0	85,7	50,0	0,0
Revalideringsydelse	8,1	0,0	13,0	0,0	40,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Ingen af disse	18,9	28,6	13,0	0,0	40,0	25,0	0,0	0,0	33,3	0,0
Antal respondenter	37	14	23	2	5	12	5	7	6	0
Antal svar	37	14	23	2	5	12	5	7	6	0

Tabel 27

Er du selv eller andre i din husstand ansat i Københavns Kommune?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Ja	16,3	11,4	20,9	17,0	14,5	20,4	20,4	23,2	9,4	1,9
Nej	83,5	88,4	78,9	83,0	85,0	79,6	79,6	76,8	89,6	98,1
Ved ikke	0,2	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 28

Hvor lang tid har du og din husstand boet i Københavns Kommune?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i>	<i>25-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>50-59</i>	<i>60-69</i>	<i>70+</i>
				<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>	<i>år</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Mindre end 1 år	3,3	4,3	2,3	7,5	6,2	3,8	2,0	0,0	1,0	0,0
1-2 år	6,6	7,7	5,5	30,2	9,8	2,9	2,6	0,9	1,0	1,9
3-4 år	9,6	9,8	9,4	20,8	17,1	12,5	2,6	3,6	2,1	1,0
5-10 år	20,4	19,8	21,1	8,5	47,7	29,2	13,8	5,4	5,2	1,9
Mere end 10 år	59,9	58,2	61,5	33,0	18,7	51,7	78,9	90,2	89,6	95,2
Ved ikke	0,2	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 29

Er du eller din familie flyttet til Danmark fra udlandet inden for de seneste 40 år?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	12,9	12,6	13,1	9,4	16,6	14,2	17,1	14,3	11,5	0,0
Nej	86,8	87,4	86,3	90,6	82,9	85,8	82,2	85,7	88,5	99,0
Ved ikke	0,3	0,0	0,6	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	1,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Tabel 30

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en muslimsk kultur?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	17,8	24,2	11,9	20,0	18,8	20,6	26,9	0,0	9,1	0,0
Nej	82,2	75,8	88,1	80,0	81,3	79,4	73,1	100,0	90,9	0,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	129	62	67	10	32	34	26	16	11	0
Antal svar	129	62	67	10	32	34	26	16	11	0

Tabel 31

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en anden ikke-vestlig kultur?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	20,8	21,3	20,3	25,0	19,2	18,5	26,3	12,5	30,0	0,0
Nej	79,2	78,7	79,7	75,0	80,8	81,5	73,7	87,5	70,0	0,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	106	47	59	8	26	27	19	16	10	0
Antal svar	106	47	59	8	26	27	19	16	10	0

Tabel 32

Har du adgang til internet hjemme, på din arbejdsplads eller andre steder?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hjemme	83,3	87,2	79,7	93,4	94,3	94,6	92,8	83,0	62,5	32,7
Arbejde	51,4	54,4	48,6	30,2	55,4	74,2	72,4	64,3	17,7	0,0
Skole/uddannelsesinstitutio	12,8	11,4	14,1	54,7	27,5	5,0	2,6	0,9	0,0	0,0
Andre steder	5,2	5,3	5,1	2,8	2,6	5,0	3,3	9,8	9,4	6,7
Ingen adgang	11,0	8,8	13,1	0,9	0,5	0,8	4,6	5,4	27,1	64,4
Ved ikke	0,1	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1643	821	822	193	349	431	267	183	112	108

Tabel 33

Har du besøgt Københavns Kommunes hjemmeside på internet?										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja, inden for 3 måneder	36,7	38,7	34,6	23,8	40,8	47,9	38,6	33,0	17,1	18,9
Ja, mere end 3 måneder sid	24,6	25,3	23,8	31,4	27,2	26,1	23,4	17,9	21,4	10,8
Nej	38,3	35,8	40,9	43,8	31,4	25,6	37,2	49,1	61,4	70,3
Ved ikke	0,4	0,2	0,7	1,0	0,5	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	892	447	445	105	191	238	145	106	70	37
Antal svar	892	447	445	105	191	238	145	106	70	37

Tabel 34

Har du i den forbindelse besøgt en af følgende sider:										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
"Hvis du vil klage"	1,6	1,7	1,5	1,7	1,5	1,7	2,2	1,9	0,0	0,0
Borgerrådgiveren	3,3	3,8	2,7	5,2	2,3	2,3	3,3	5,6	3,7	9,1
Ingen af disse	94,5	94,1	95,0	94,8	94,6	96,0	93,3	90,7	96,3	90,9
Ved ikke	1,1	1,0	1,2	0,0	1,5	0,6	2,2	1,9	0,0	0,0
Antal respondenter	546	286	260	58	130	176	90	54	27	11
Antal svar	549	288	261	59	130	177	91	54	27	11

Tabel 35

Postdistrikt										
	<i>Total</i>	<i>Mænd</i>	<i>Kvinder</i>	<i>18-24</i> <i>år</i>	<i>25-29</i> <i>år</i>	<i>30-39</i> <i>år</i>	<i>40-49</i> <i>år</i>	<i>50-59</i> <i>år</i>	<i>60-69</i> <i>år</i>	<i>70+</i> <i>år</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
City	6,5	6,1	6,8	8,5	5,7	5,4	3,9	12,5	5,2	6,7
Vesterbro	7,7	6,9	8,4	9,4	9,3	8,8	7,2	7,1	4,2	4,8
Østerbro	19,0	17,7	20,3	11,3	15,5	21,7	25,0	19,6	19,8	17,3
Nørrebro	12,0	11,8	12,1	11,3	18,1	12,1	9,9	10,7	7,3	9,6
Amager	17,0	19,1	15,0	19,8	18,1	18,8	13,2	14,3	14,6	19,2
Nordvest	8,4	8,1	8,6	8,5	8,8	6,3	9,9	6,3	10,4	10,6
Sydhavnen	3,2	3,1	3,3	7,5	2,6	2,9	1,3	2,7	5,2	1,9
Valby	9,2	8,6	9,8	8,5	11,9	10,4	9,2	4,5	11,5	4,8
Brønshøj	9,1	10,0	8,2	7,5	4,1	6,7	11,8	11,6	12,5	15,4
Vanløse	6,8	7,3	6,3	6,6	5,2	6,7	7,2	6,3	8,3	8,7
Søborg	0,1	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hellerup	1,1	1,0	1,2	0,9	0,0	0,4	1,3	4,5	1,0	1,0
Antal respondenter	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104
Antal svar	1003	491	512	106	193	240	152	112	96	104

Kryds på respondenter der hhv. har henvendt sig til kommunen, ikke har henvendt sig til kommunen, har benytte Socialforvaltningen, har benyttet Hjemmeplejen, har benyttet Sundhedsforvaltningen, har benyttet Bygge- og teknikforvaltningen, som synes forvaltningen i kommunen fungerer tilfredsstillende, som synes forvaltningen i kommunen fungerer utilfredsstillende, som har klaget over kommunen og som har overvejet at klage over kommunen.

Basis: 1.003 interview

Procenter er lodret beregnet af antal respondenter

IFKA

Tabel 1

Alder	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
18-19 år	2,0	1,1	2,8	1,0	1,6	3,1	0,0	1,9	0,0	3,1	2,2
20-24 år	8,6	9,3	7,8	7,7	0,0	7,1	5,6	9,6	6,9	4,6	10,9
25-29 år	19,2	18,2	20,1	14,8	7,9	11,8	14,8	20,4	14,5	10,8	13,0
30-39 år	23,9	30,6	17,8	26,5	6,3	20,5	38,0	22,7	30,5	32,3	30,4
40-49 år	15,2	17,6	13,4	18,9	7,9	17,3	21,3	15,0	17,6	27,7	19,6
50-59 år	11,2	8,7	13,4	12,8	11,1	14,2	13,0	8,5	14,5	12,3	15,2
60-69 år	9,6	7,8	11,4	8,7	11,1	6,3	5,6	9,1	9,2	6,2	6,5
70 år og over	10,4	6,7	13,3	9,7	54,0	19,7	1,9	12,9	6,9	3,1	2,2
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 2

Køn	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mand	49,0	50,5	48,3	50,5	36,5	48,8	56,5	50,5	45,0	52,3	54,3
Kvinde	51,0	49,5	51,7	49,5	63,5	51,2	43,5	49,5	55,0	47,7	45,7
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 3

Har du rettet henvendelse til Københavns Kommune inden for det seneste år telefonisk, personligt, skriftligt, på e-mail eller andet?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Personlig henvendelse	19,1	41,6	0,0	38,8	14,3	28,3	27,8	24,3	29,8	32,3	28,3
Telefonisk henvendelse	26,0	56,6	0,0	48,0	36,5	37,8	50,9	29,5	42,0	47,7	47,8
Skriftlig henvendelse	11,6	25,2	0,0	20,4	9,5	21,3	25,9	11,0	23,7	32,3	19,6
E-mail	7,4	16,1	0,0	7,7	1,6	7,9	17,6	7,3	11,5	16,9	15,2
Andet	0,6	1,3	0,0	1,0	3,2	2,4	0,0	0,2	1,5	0,0	2,2
Nej	52,6	0,0	100,0	23,0	47,6	33,1	22,2	44,5	32,1	27,7	17,4
Ved ikke	1,4	0,0	0,0	1,0	3,2	0,8	0,0	1,5	1,5	1,5	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1191	649	528	274	73	167	156	569	186	103	60

Tabel 4

Har du selv eller andre i husstanden benyttet følgende serviceydelser inden for det seneste år?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Socialforvaltningen	19,5	32,3	8,5	100,0	39,7	33,9	21,3	22,9	44,3	41,5	30,4
Hjemmeplejen	6,3	6,7	5,7	12,8	100,0	17,3	3,7	8,9	7,6	7,7	6,5
Sundhedsforvaltningen	12,7	18,2	8,0	21,9	34,9	100,0	12,0	15,2	17,6	20,0	19,6
Bygge- og teknikforvaltning	10,8	18,2	4,5	11,7	6,3	10,2	100,0	14,1	16,0	24,6	19,6
Ingen af disse	59,7	40,8	76,1	0,0	0,0	0,0	0,0	50,3	34,4	26,2	41,3
Ved ikke	1,6	0,4	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,5	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1109	538	557	287	114	205	148	541	157	79	54

Tabel 5

Synes du alt i alt at forvaltningen i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfredsstillende	8,8	11,5	6,4	12,2	17,5	15,7	19,4	18,3	0,0	9,2	6,5
Tilfredsstillende	39,2	44,9	34,1	43,9	50,8	41,7	43,5	81,7	0,0	16,9	45,7
Hverken/eller	10,8	11,5	10,4	11,2	12,7	16,5	12,0	0,0	0,0	12,3	13,0
Utilfredsstillende	9,1	13,2	5,3	20,9	9,5	13,4	10,2	0,0	69,5	26,2	26,1
Meget utilfredsstillende	4,0	5,6	2,7	8,7	6,3	4,7	9,3	0,0	30,5	23,1	6,5
Ved ikke	28,2	13,2	41,1	3,1	3,2	7,9	5,6	0,0	0,0	12,3	2,2
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 6

Har du eller andre i din husstand inden for de seneste 3 år klaget over eller overvejet at klage over den behandling I har fået i Københavns Kommune?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Har klaget	6,5	10,0	3,4	13,8	7,9	10,2	14,8	3,5	24,4	100,0	2,2
Har overvejet at klage	4,6	8,2	1,5	7,1	4,8	7,1	8,3	5,0	11,5	1,5	100,0
Nej	89,0	82,0	95,1	79,1	87,3	82,7	76,9	91,7	64,1	0,0	0,0
Husker ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1004	462	528	196	63	127	108	482	131	66	47

Tabel 7

Har du læst eller hørt om Københavns Borgerservice?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	53,8	59,4	49,1	59,2	44,4	60,6	61,1	57,2	59,5	61,5	67,4
Nej	45,0	39,5	49,8	39,8	54,0	39,4	36,1	41,8	38,2	36,9	32,6
Ved ikke	1,2	1,1	1,1	1,0	1,6	0,0	2,8	1,0	2,3	1,5	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 8

Har du læst eller hørt om Folketingets Ombudsmand?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	74,6	77,2	72,9	72,4	66,7	70,9	82,4	72,8	81,7	78,5	80,4
Nej	24,9	22,6	26,3	27,0	33,3	28,3	17,6	26,8	17,6	20,0	17,4
Ved ikke	0,5	0,2	0,8	0,5	0,0	0,8	0,0	0,4	0,8	1,5	2,2
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 9

Har du læst eller hørt om Borgerrådgiveren?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	14,2	16,1	12,5	21,4	12,7	7,9	23,1	12,9	22,1	18,5	17,4
Nej	84,6	83,1	86,0	78,1	87,3	92,1	75,0	85,9	77,1	78,5	78,3
Ved ikke	1,2	0,9	1,5	0,5	0,0	0,0	1,9	1,2	0,8	3,1	4,3
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 10

Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Tv	21,8	20,3	24,2	26,2	62,5	40,0	36,0	24,2	31,0	8,3	25,0
Radio	11,3	9,5	13,6	11,9	0,0	10,0	24,0	11,3	20,7	25,0	0,0
Avis	47,2	47,3	47,0	50,0	62,5	80,0	48,0	48,4	37,9	58,3	37,5
Internet	5,6	6,8	4,5	9,5	12,5	10,0	16,0	6,5	10,3	8,3	12,5
Infomateriale, folder, plakat	7,0	10,8	3,0	2,4	0,0	10,0	12,0	8,1	6,9	8,3	0,0
Gennem familie/venner	7,7	6,8	7,6	9,5	0,0	0,0	0,0	3,2	17,2	0,0	12,5
Gennem ansat i kommunen	5,6	5,4	6,1	2,4	0,0	0,0	12,0	9,7	0,0	8,3	12,5
Andet	13,4	14,9	12,1	11,9	0,0	0,0	12,0	9,7	10,3	8,3	0,0
Ved ikke	5,6	6,8	4,5	7,1	0,0	0,0	0,0	4,8	3,4	8,3	12,5
Antal respondenter	142	74	66	42	8	10	25	62	29	12	8
Antal svar	178	95	81	55	11	15	40	78	40	16	9

Tabel 11

Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Stor tillid	18,3	25,7	10,6	16,7	25,0	30,0	44,0	25,8	13,8	16,7	75,0
Tillid	49,3	50,0	50,0	45,2	12,5	30,0	36,0	54,8	34,5	50,0	12,5
Hverken/eller	7,0	5,4	9,1	9,5	12,5	10,0	12,0	4,8	17,2	0,0	12,5
Mistillid	7,0	6,8	7,6	9,5	12,5	0,0	4,0	3,2	13,8	8,3	0,0
Stor mistillid	4,2	1,4	6,1	7,1	0,0	0,0	4,0	0,0	13,8	16,7	0,0
Ved ikke	14,1	10,8	16,7	11,9	37,5	30,0	0,0	11,3	6,9	8,3	0,0
Antal respondenter	142	74	66	42	8	10	25	62	29	12	8
Antal svar	142	74	66	42	8	10	25	62	29	12	8

Tabel 12

Har du selv eller andre i din husstand været i kontakt med Borgerrådgiveren?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja, selv	1,4	2,7	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	1,6	3,4	0,0	12,5
Ja, andre i husstanden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nej	97,2	95,9	98,5	90,5	87,5	90,0	100,0	98,4	93,1	91,7	87,5
Ved ikke	1,4	1,4	1,5	4,8	12,5	10,0	0,0	0,0	3,4	8,3	0,0
Antal respondenter	142	74	66	42	8	10	25	62	29	12	8
Antal svar	142	74	66	42	8	10	25	62	29	12	8

Tabel 13

Ud fra dit kendskab til Borgerrådgiveren, ville du da benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	82,9	87,5	77,3	87,5	87,5	90,0	84,0	83,6	85,7	83,3	85,7
Nej	9,3	5,6	13,6	7,5	0,0	0,0	16,0	9,8	10,7	8,3	14,3
Ved ikke	7,9	6,9	9,1	5,0	12,5	10,0	0,0	6,6	3,6	8,3	0,0
Antal respondenter	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7
Antal svar	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7

Tabel 14

Ville du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	76,4	84,7	68,2	80,0	87,5	100,0	76,0	77,0	71,4	83,3	100,0
Nej	12,9	6,9	18,2	7,5	0,0	0,0	12,0	11,5	17,9	16,7	0,0
Ved ikke	10,7	8,3	13,6	12,5	12,5	0,0	12,0	11,5	10,7	0,0	0,0
Antal respondenter	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7
Antal svar	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7

Tabel 15

Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	46,4	55,6	37,9	45,0	50,0	60,0	72,0	52,5	50,0	50,0	71,4
God ide	49,3	41,7	57,6	50,0	25,0	40,0	28,0	42,6	50,0	50,0	28,6
Hverken/eller	2,9	1,4	3,0	5,0	12,5	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0
Dårlig ide	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Meget dårlig ide	0,7	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ved ikke	0,7	1,4	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7
Antal svar	140	72	66	40	8	10	25	61	28	12	7

Tabel 16

Synes du umiddelbart det lyder som en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i kommunen?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	32,8	37,0	29,0	39,6	32,7	39,3	34,9	33,7	44,1	41,5	42,1
God ide	56,3	53,7	59,1	53,2	52,7	50,4	53,0	57,3	39,2	45,3	50,0
Hverken/eller	3,6	3,1	3,9	1,9	3,6	0,9	4,8	3,8	2,9	3,8	2,6
Dårlig ide	2,4	2,1	2,8	1,3	3,6	1,7	3,6	1,2	8,8	3,8	5,3
Meget dårlig ide	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Ved ikke	4,8	3,9	5,2	3,9	7,3	7,7	2,4	4,1	4,9	5,7	0,0
Antal respondenter	861	387	462	154	55	117	83	419	102	53	38
Antal svar	861	387	462	154	55	117	83	419	102	53	38

Tabel 17

Borgerrådgiveren har åben alle hverdage fra kl. 10-17 eller efter aftale. Er du tilfreds eller utilfreds med Borgerrådgiverens åbningstider?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfreds	16,6	18,7	15,0	20,9	17,5	20,5	14,8	19,1	15,3	18,5	19,6
Tilfreds	64,9	62,9	66,9	63,8	65,1	62,2	63,9	67,2	58,0	53,8	58,7
Hverken/eller	4,1	4,8	3,0	4,1	6,3	4,7	5,6	2,9	6,1	6,2	4,3
Utilfreds	7,1	7,8	6,4	5,6	1,6	6,3	8,3	5,6	9,9	13,8	4,3
Meget utilfreds	0,7	0,7	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	3,1	0,0	0,0
Ved ikke	3,1	2,2	3,8	2,0	6,3	2,4	0,9	1,9	1,5	3,1	0,0
Evt. kommentar	3,6	3,0	4,2	3,1	3,2	3,9	6,5	3,1	6,1	4,6	13,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 18

Bor du i eget hus, lejet hus/lejlighed, andels- eller ejerlejlighed eller andet?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	henvend	har	har ej	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Eget hus	15,2	13,9	16,5	15,3	11,1	15,0	21,3	14,1	13,7	23,1	19,6
Ejerlejlighed	16,0	15,8	16,5	10,2	7,9	11,8	23,1	17,3	9,2	16,9	15,2
Andelslejlighed/-hus	30,8	31,9	29,7	31,1	25,4	29,1	38,0	29,7	32,1	21,5	32,6
Lejet lejlighed/hus	36,4	36,4	35,8	39,8	52,4	41,7	16,7	37,8	42,0	33,8	30,4
Værelse	0,4	0,4	0,4	0,5	0,0	0,8	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Andet	1,3	1,5	1,1	3,1	3,2	1,6	0,9	0,6	3,1	4,6	2,2
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 19

Hvor mange personer bor der i husstanden?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1 person	35,9	31,9	39,6	33,7	61,9	26,0	24,1	34,7	33,6	26,2	26,1
2 personer	33,9	29,9	37,3	27,6	23,8	31,5	33,3	33,5	28,2	29,2	23,9
3 personer	15,4	18,9	12,5	19,4	7,9	24,4	18,5	17,3	19,8	18,5	17,4
4 personer	10,8	13,7	8,1	12,2	1,6	12,6	17,6	10,2	9,9	15,4	19,6
5 personer eller flere	4,1	5,6	2,5	7,1	4,8	5,5	6,5	4,4	8,4	10,8	13,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 20

Er der børn under 15 år i husstanden?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	25,4	33,2	18,4	36,7	12,7	38,6	36,1	28,1	32,8	38,5	50,0
Nej	74,6	66,8	81,6	63,3	87,3	61,4	63,9	71,9	67,2	61,5	50,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 21

Hvad er husstandens samlede bruttoindkomst?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Under 120.000 kr.	8,4	8,7	8,3	9,7	12,7	7,1	2,8	10,0	6,1	4,6	4,3
120.000-199.999 kr.	14,3	13,9	14,6	19,4	31,7	17,3	6,5	15,8	14,5	13,8	10,9
200.000-299.999 kr.	12,0	10,0	14,0	14,8	15,9	9,4	6,5	12,5	11,5	9,2	4,3
300.000-399.999 kr.	12,4	11,1	13,3	10,7	6,3	8,7	10,2	12,7	14,5	9,2	15,2
400.000-499.999 kr.	9,6	9,8	9,1	5,6	3,2	7,1	11,1	8,5	8,4	9,2	10,9
500.000-599.999 kr.	8,7	10,0	7,6	8,7	4,8	7,1	13,0	7,9	8,4	13,8	4,3
600.000-799.999 kr.	11,4	13,2	10,0	9,2	4,8	17,3	20,4	10,8	11,5	13,8	17,4
800.000 kr. eller derover	9,3	10,4	8,5	8,2	3,2	7,9	20,4	9,6	10,7	18,5	21,7
Ved ikke/vil ikke svare	14,2	13,0	14,6	13,8	17,5	18,1	9,3	12,3	14,5	7,7	10,9
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 22

Hvad er din seneste afsluttede skoleuddannelse?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Folkeskole – 7 års skolegan	8,2	5,2	10,8	9,2	23,8	7,9	2,8	8,9	6,1	4,6	0,0
Mellemskole – 8 eller 9 års	8,0	6,3	9,5	7,1	22,2	11,0	2,8	7,5	9,2	7,7	10,9
Realeksamen – 10 års skole	15,0	12,1	17,2	15,3	23,8	18,1	9,3	14,1	14,5	6,2	8,7
Studentereksamen, hf, hh, h	67,1	74,8	60,6	67,3	27,0	62,2	82,4	67,6	67,9	80,0	78,3
Ingen afsluttet skoleudd.	0,6	0,7	0,4	0,0	1,6	0,0	0,9	0,6	0,8	0,0	2,2
Ved ikke	1,2	0,9	1,5	1,0	1,6	0,8	1,9	1,2	1,5	1,5	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 23

Hvad er din længste afsluttede erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Erhvervsuddannelse	23,7	21,5	25,8	32,1	31,7	21,3	20,4	22,9	34,4	26,2	23,9
Vdr. uddannelse af kort var	7,0	5,9	8,1	5,6	7,9	8,7	2,8	7,1	4,6	3,1	6,5
Vdr. uddannelse af melleml	21,5	23,6	19,9	18,4	20,6	22,0	21,3	19,5	21,4	26,2	28,3
Vdr. uddannelse af lang var	24,8	28,6	21,4	24,5	9,5	22,0	40,7	26,0	28,2	32,3	26,1
Ingen erhvervs-/vdr. uddan	19,5	18,2	20,3	18,4	25,4	24,4	14,8	21,0	11,5	12,3	13,0
Ved ikke/vil ikke svare	3,4	2,2	4,5	1,0	4,8	1,6	0,0	3,5	0,0	0,0	2,2
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 24

Hvilken beskæftigelse har du selv for tiden?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Selvstændig	4,4	4,8	4,0	4,1	4,8	3,9	5,6	3,1	4,6	6,2	4,3
Offentligt ansat	23,0	24,9	21,4	23,0	6,3	16,5	31,5	22,7	26,7	26,2	21,7
Privat ansat	31,2	30,8	31,6	26,0	12,7	27,6	39,8	28,9	31,3	30,8	41,3
Arbejdsløs	3,7	4,1	3,2	6,1	0,0	1,6	1,9	2,7	6,9	6,2	2,2
Studerende	16,6	16,7	16,7	15,3	6,3	15,7	12,0	17,3	10,7	13,8	19,6
Orlov	1,7	2,8	0,6	2,6	1,6	3,1	0,9	1,9	2,3	4,6	0,0
Pensionist/efterløn	18,8	15,2	22,0	22,4	68,3	31,5	7,4	22,9	17,6	12,3	10,9
Medhjælpende ægtefælle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hjemmegående ægtefælle	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Ved ikke/vil ikke svare	0,4	0,4	0,4	0,5	0,0	0,0	0,9	0,4	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 25

Er du...											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Folkepensionist	73,0	72,9	73,3	65,9	88,4	77,5	50,0	75,5	69,6	75,0	40,0
Efterlønsmodtager	13,2	10,0	14,7	9,1	0,0	5,0	25,0	7,3	17,4	12,5	20,0
Førtids-/invaliddepensionist	13,8	17,1	12,1	25,0	11,6	17,5	25,0	17,3	13,0	12,5	40,0
Andet	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	189	70	116	44	43	40	8	110	23	8	5
Antal svar	189	70	116	44	43	40	8	110	23	8	5

Tabel 26

Modtager du...											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kontanthjælp	10,8	10,5	11,8	16,7	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0
Dagpenge	62,2	68,4	52,9	58,3	0,0	100,0	100,0	61,5	66,7	100,0	100,0
Revalideringsydelse	8,1	10,5	5,9	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	22,2	0,0	0,0
Ingen af disse	18,9	10,5	29,4	8,3	0,0	0,0	0,0	23,1	11,1	0,0	0,0
Antal respondenter	37	19	17	12	0	2	2	13	9	4	1
Antal svar	37	19	17	12	0	2	2	13	9	4	1

Tabel 27

Er du selv eller andre i din husstand ansat i Københavns Kommune?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	16,3	19,3	13,3	18,4	12,7	15,0	16,7	17,7	21,4	16,9	19,6
Nej	83,5	80,7	86,4	81,6	87,3	85,0	83,3	82,3	77,9	83,1	80,4
Ved ikke	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 28

Hvor lang tid har du og din husstand boet i Københavns Kommune?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mindre end 1 år	3,3	4,8	2,1	2,6	0,0	3,1	3,7	4,4	1,5	0,0	2,2
1-2 år	6,6	7,4	5,9	5,1	1,6	3,9	4,6	7,5	4,6	4,6	6,5
3-4 år	9,6	9,1	9,8	8,7	4,8	9,4	11,1	9,8	8,4	7,7	10,9
5-10 år	20,4	21,7	19,5	19,9	9,5	14,2	22,2	21,0	21,4	16,9	23,9
Mere end 10 år	59,9	57,0	62,3	63,8	84,1	69,3	58,3	57,4	64,1	70,8	56,5
Ved ikke	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 29

Er du eller din familie flyttet til Danmark fra udlandet inden for de seneste 40 år?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	12,9	14,5	11,2	14,8	4,8	18,9	13,9	12,3	9,9	13,8	13,0
Nej	86,8	85,5	88,3	85,2	95,2	81,1	86,1	87,3	90,1	86,2	87,0
Ved ikke	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Tabel 30

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en muslimsk kultur?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	17,8	13,4	23,7	24,1	33,3	29,2	20,0	16,9	7,7	33,3	0,0
Nej	82,2	86,6	76,3	75,9	66,7	70,8	80,0	83,1	92,3	66,7	100,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	129	67	59	29	3	24	15	59	13	9	6
Antal svar	129	67	59	29	3	24	15	59	13	9	6

Tabel 31

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en anden ikke-vestlig kultur?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	20,8	13,8	28,9	22,7	50,0	29,4	25,0	22,4	8,3	16,7	33,3
Nej	79,2	86,2	71,1	77,3	50,0	70,6	75,0	77,6	91,7	83,3	66,7
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	106	58	45	22	2	17	12	49	12	6	6
Antal svar	106	58	45	22	2	17	12	49	12	6	6

Tabel 32

Har du adgang til internet hjemme, på din arbejdsplads eller andre steder?											
	Total	Henvend har	Henvend har ej	Benyt socialf	Benyt hjempl	Benyt sundhf	Benyt teknkf	Forvalt tilfrds	Forvalt utilfrds	Klaget har	Klaget overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hjemme	83,3	88,5	78,8	82,7	49,2	75,6	95,4	83,2	80,9	83,1	95,7
Arbejde	51,4	54,9	48,1	46,4	20,6	44,1	69,4	49,9	58,8	61,5	60,9
Skole/uddannelsesinstitutio	12,8	14,1	11,7	10,2	4,8	11,0	10,2	14,6	6,1	10,8	13,0
Andre steder	5,2	5,0	5,3	8,2	6,3	7,9	5,6	5,0	6,9	6,2	10,9
Ingen adgang	11,0	6,7	14,6	9,2	47,6	18,9	1,9	11,4	11,5	9,2	0,0
Ved ikke	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,5	0,0
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1643	780	838	307	81	200	197	789	216	112	83

Tabel 33

Har du besøgt Københavns Kommunes hjemmeside på internet?											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja, inden for 3 måneder	36,7	50,5	23,6	47,2	30,3	42,7	63,2	41,5	48,7	48,3	43,5
Ja, mere end 3 måneder sid	24,6	24,0	24,9	20,2	27,3	20,4	17,0	25,6	24,3	19,0	28,3
Nej	38,3	25,3	51,1	32,6	42,4	36,9	19,8	32,2	27,0	31,0	26,1
Ved ikke	0,4	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,7	2,2
Antal respondenter	892	430	450	178	33	103	106	426	115	58	46
Antal svar	892	430	450	178	33	103	106	426	115	58	46

Tabel 34

Har du i den forbindelse besøgt en af følgende sider:											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
"Hvis du vil klage"	1,6	1,9	1,4	3,3	0,0	0,0	0,0	1,0	6,0	7,7	3,0
Borgerrådgiveren	3,3	4,1	1,8	6,7	0,0	3,1	2,4	2,8	8,3	2,6	12,1
Ingen af disse	94,5	93,4	96,3	89,2	100,0	93,8	97,6	94,8	86,9	89,7	78,8
Ved ikke	1,1	1,6	0,5	2,5	0,0	3,1	0,0	1,4	1,2	2,6	9,1
Antal respondenter	546	320	218	120	19	65	85	286	84	39	33
Antal svar	549	323	218	122	19	65	85	286	86	40	34

Tabel 35

Postdistrikt											
	Total	Henvend	Henvend	Benyt	Benyt	Benyt	Benyt	Forvalt	Forvalt	Klaget	Klaget
	har	har	har	socialf	hjempl	sundhf	teknkf	tilfrds	utilfrds	har	overvej
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
City	6,5	6,3	6,6	6,1	1,6	5,5	6,5	5,8	5,3	3,1	6,5
Vesterbro	7,7	8,0	7,2	9,7	6,3	11,8	10,2	6,4	9,2	6,2	2,2
Østerbro	19,0	21,3	17,2	19,9	14,3	14,2	25,9	20,8	19,8	30,8	19,6
Nørrebro	12,0	12,8	11,2	14,3	20,6	14,2	13,9	13,9	11,5	15,4	15,2
Amager	17,0	17,1	16,9	13,8	20,6	26,8	12,0	16,4	17,6	15,4	17,4
Nordvest	8,4	8,0	8,5	5,1	12,7	7,9	7,4	8,1	6,1	4,6	15,2
Sydhavnen	3,2	3,0	3,4	2,0	1,6	1,6	2,8	3,1	4,6	1,5	2,2
Valby	9,2	8,5	10,0	10,7	4,8	6,3	8,3	10,0	9,2	9,2	6,5
Brønshøj	9,1	7,2	10,6	8,7	12,7	7,1	6,5	7,7	7,6	4,6	6,5
Vanløse	6,8	6,3	7,4	8,7	3,2	3,1	4,6	6,2	8,4	7,7	6,5
Søborg	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hellerup	1,1	1,3	0,9	1,0	1,6	1,6	1,9	1,5	0,8	1,5	2,2
Antal respondenter	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46
Antal svar	1003	461	528	196	63	127	108	481	131	65	46

Kryds på respondenter der hhv. har hørt om eller ikke har hørt om Borgerservice, Folketingets Ombudsmand og Borgerrådgiveren.

Basis: 1.003 interview

Procenter er lodret beregnet af antal respondenter

IFKA

Tabel 1

Alder	Total	Hørt	Ej hørt	Hørt	Ej hørt	Hørt	Ej hørt
	Brgserv	Brgserv	Ombdsm	Ombdsm	Brgråd	Brgråd	
	%	%	%	%	%	%	%
18-19 år	2,0	1,3	2,9	0,8	5,6	2,1	2,0
20-24 år	8,6	7,0	10,4	6,0	16,0	4,2	9,4
25-29 år	19,2	18,0	21,1	17,5	24,4	9,9	20,6
30-39 år	23,9	25,2	22,0	25,5	19,2	25,4	23,9
40-49 år	15,2	15,4	15,1	16,7	10,0	14,8	15,2
50-59 år	11,2	12,0	10,2	14,0	2,8	19,0	9,9
60-69 år	9,6	10,6	8,4	10,6	6,8	14,8	8,7
70 år og over	10,4	10,6	10,0	8,8	15,2	9,9	10,2
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 2

Køn	Total	Hørt	Ej hørt	Hørt	Ej hørt	Hørt	Ej hørt
	Brgserv	Brgserv	Ombdsm	Ombdsm	Brgråd	Brgråd	
	%	%	%	%	%	%	%
Mand	49,0	45,6	53,0	52,7	38,0	52,1	48,5
Kvinde	51,0	54,4	47,0	47,3	62,0	47,9	51,5
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 3

Har du rettet henvendelse til Københavns Kommune inden for det seneste år telefonisk, personligt, skriftligt, på e-mail eller andet?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Personlig henvendelse	19,1	22,8	14,9	18,6	21,2	21,8	18,6
Telefonisk henvendelse	26,0	29,4	21,7	27,5	22,0	33,8	25,1
Skriftlig henvendelse	11,6	11,7	11,5	12,4	8,8	17,6	10,7
E-mail	7,4	8,0	6,9	8,4	4,4	6,3	7,5
Andet	0,6	0,2	1,1	0,7	0,4	0,0	0,7
Nej	52,6	48,0	58,3	51,5	55,6	46,5	53,5
Ved ikke	1,4	1,3	1,3	0,9	2,8	1,4	1,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1191	655	522	898	288	181	998

Tabel 4

Har du selv eller andre i husstanden benyttet følgende serviceydelser inden for det seneste år?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Socialforvaltningen	19,5	21,5	17,3	19,0	21,2	29,6	18,0
Hjemmeplejen	6,3	5,2	7,5	5,6	8,4	5,6	6,5
Sundhedsforvaltningen	12,7	14,3	11,1	12,0	14,4	7,0	13,8
Bygge- og teknikforvaltning	10,8	12,2	8,6	11,9	7,6	17,6	9,5
Ingen af disse	59,7	57,0	63,0	60,7	57,2	50,7	61,1
Ved ikke	1,6	1,7	1,6	1,3	2,0	2,1	1,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1109	604	492	827	277	160	937

Tabel 5

Synes du alt i alt at forvaltningen i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfredsstillende	8,8	8,7	8,9	7,1	14,0	9,9	8,6
Tilfredsstillende	39,2	42,2	35,7	39,7	37,6	33,8	40,0
Hverken/eller	10,8	12,0	9,3	10,6	11,2	13,4	10,2
Utilfredsstillende	9,1	9,8	8,4	9,8	6,8	12,7	8,5
Meget utilfredsstillende	4,0	4,6	2,7	4,5	2,4	7,7	3,4
Ved ikke	28,2	22,6	35,0	28,3	28,0	22,5	29,2
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 6

Har du eller andre i din husstand inden for de seneste 3 år klaget over eller overvejet at klage over den behandling I har fået i Københavns Kommune?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Har klaget	6,5	7,4	5,3	6,8	5,2	8,5	6,0
Har overvejet at klage	4,6	5,7	3,3	4,9	3,2	5,6	4,2
Nej	89,0	87,0	91,4	88,4	91,6	85,9	89,9
Husker ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1004	541	451	749	250	142	850

Tabel 7

Har du læst eller hørt om Københavns Borgerservice?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	53,8	100,0	0,0	57,9	42,4	72,5	50,9
Nej	45,0	0,0	100,0	40,8	56,8	27,5	47,7
Ved ikke	1,2	0,0	0,0	1,3	0,8	0,0	1,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 8

Har du læst eller hørt om Folketingets Ombudsmand?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	74,6	80,2	67,6	100,0	0,0	87,3	72,4
Nej	24,9	19,6	31,5	0,0	100,0	12,7	27,2
Ved ikke	0,5	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 9

Har du læst eller hørt om Borgerrådgiveren?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	14,2	19,1	8,6	16,6	7,2	100,0	0,0
Nej	84,6	80,0	89,8	82,2	92,4	0,0	100,0
Ved ikke	1,2	0,9	1,6	1,2	0,4	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 10

Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Tv	21,8	21,4	23,1	23,4	11,1	21,8	0,0
Radio	11,3	13,6	5,1	12,1	5,6	11,3	0,0
Avis	47,2	47,6	46,2	50,8	22,2	47,2	0,0
Internet	5,6	6,8	2,6	6,5	0,0	5,6	0,0
Infomateriale, folder, plakat	7,0	8,7	2,6	6,5	11,1	7,0	0,0
Gennem familie/venner	7,7	4,9	15,4	4,8	27,8	7,7	0,0
Gennem ansat i kommunen	5,6	5,8	5,1	5,6	5,6	5,6	0,0
Andet	13,4	17,5	2,6	13,7	11,1	13,4	0,0
Ved ikke	5,6	4,9	7,7	5,6	5,6	5,6	0,0
Antal respondenter	142	103	39	124	18	142	0
Antal svar	178	135	43	160	18	178	0

Tabel 11

Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Stor tillid	18,3	22,3	7,7	21,0	0,0	18,3	0,0
Tillid	49,3	46,6	56,4	50,0	44,4	49,3	0,0
Hverken/eller	7,0	6,8	7,7	8,1	0,0	7,0	0,0
Mistillid	7,0	7,8	5,1	6,5	11,1	7,0	0,0
Stor mistillid	4,2	4,9	2,6	4,8	0,0	4,2	0,0
Ved ikke	14,1	11,7	20,5	9,7	44,4	14,1	0,0
Antal respondenter	142	103	39	124	18	142	0
Antal svar	142	103	39	124	18	142	0

Tabel 12

Har du selv eller andre i din husstand været i kontakt med Borgerrådgiveren?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja, selv	1,4	1,0	2,6	0,8	5,6	1,4	0,0
Ja, andre i husstanden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nej	97,2	97,1	97,4	97,6	94,4	97,2	0,0
Ved ikke	1,4	1,9	0,0	1,6	0,0	1,4	0,0
Antal respondenter	142	103	39	124	18	142	0
Antal svar	142	103	39	124	18	142	0

Tabel 13

Ud fra dit kendskab til Borgerrådgiveren, ville du da benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgrådg</i>	<i>Brgrådg</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	82,9	83,3	81,6	82,9	82,4	82,9	0,0
Nej	9,3	7,8	13,2	9,8	5,9	9,3	0,0
Ved ikke	7,9	8,8	5,3	7,3	11,8	7,9	0,0
Antal respondenter	140	102	38	123	17	140	0
Antal svar	140	102	38	123	17	140	0

Tabel 14

Ville du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgrådg</i>	<i>Brgrådg</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	76,4	78,4	71,1	76,4	76,5	76,4	0,0
Nej	12,9	14,7	7,9	13,8	5,9	12,9	0,0
Ved ikke	10,7	6,9	21,1	9,8	17,6	10,7	0,0
Antal respondenter	140	102	38	123	17	140	0
Antal svar	140	102	38	123	17	140	0

Tabel 15

Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgrådg</i>	<i>Brgrådg</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	46,4	45,1	50,0	52,8	0,0	46,4	0,0
God ide	49,3	50,0	47,4	43,9	88,2	49,3	0,0
Hverken/eller	2,9	2,9	2,6	2,4	5,9	2,9	0,0
Dårlig ide	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Meget dårlig ide	0,7	1,0	0,0	0,8	0,0	0,7	0,0
Ved ikke	0,7	1,0	0,0	0,0	5,9	0,7	0,0
Antal respondenter	140	102	38	123	17	140	0
Antal svar	140	102	38	123	17	140	0

Tabel 16

Synes du umiddelbart det lyder som en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i kommunen?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Meget god ide	32,8	34,3	31,6	33,3	31,0	0,0	32,6
God ide	56,3	55,1	57,3	55,9	57,3	0,0	56,4
Hverken/eller	3,6	5,0	2,2	3,2	4,7	0,0	3,5
Dårlig ide	2,4	2,5	2,2	2,9	1,3	0,0	2,5
Meget dårlig ide	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,1
Ved ikke	4,8	3,0	6,6	4,5	5,6	0,0	4,8
Antal respondenter	861	437	412	624	232	0	849
Antal svar	861	437	412	624	232	0	849

Tabel 17

Borgerrådgiveren har åben alle hverdage fra kl. 10-17 eller efter aftale. Er du tilfreds eller utilfreds med Borgerrådgiverens åbningstider?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Meget tilfreds	16,6	17,2	15,7	16,0	17,6	16,9	16,3
Tilfreds	64,9	63,1	66,7	63,8	68,4	61,3	65,5
Hverken/eller	4,1	4,8	3,3	4,1	4,0	4,9	4,0
Utilfreds	7,1	7,0	7,3	8,3	3,6	8,5	6,9
Meget utilfreds	0,7	0,6	0,9	0,8	0,4	1,4	0,6
Ved ikke	3,1	2,6	3,5	2,8	4,0	2,1	3,3
Evt. kommentar	3,6	4,6	2,4	4,1	2,0	4,9	3,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 18

Bor du i eget hus, lejet hus/lejlighed, andels- eller ejerlejlighed eller andet?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Eget hus	15,2	18,3	11,8	17,2	9,2	19,0	14,4
Ejerlejlighed	16,0	15,4	16,0	16,0	16,0	15,5	16,1
Andelslejlighed/-hus	30,8	28,7	33,5	30,9	30,4	35,2	29,7
Lejet lejlighed/hus	36,4	35,6	37,5	34,0	43,2	28,9	38,0
Værelse	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,0	0,5
Andet	1,3	1,7	0,9	1,5	0,8	1,4	1,3
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 19

Hvor mange personer bor der i husstanden?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
1 person	35,9	35,0	37,0	35,6	36,8	38,7	35,5
2 personer	33,9	32,4	35,9	33,4	35,2	28,9	34,6
3 personer	15,4	15,4	15,1	15,9	14,0	14,1	15,7
4 personer	10,8	12,2	8,9	10,6	11,2	9,9	10,8
5 personer eller flere	4,1	5,0	3,1	4,5	2,8	8,5	3,4
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 20

Er der børn under 15 år i husstanden?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	25,4	27,8	22,4	26,6	21,6	21,1	26,0
Nej	74,6	72,2	77,6	73,4	78,4	78,9	74,0
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 21

Hvad er husstandens samlede bruttoindkomst?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Under 120.000 kr.	8,4	6,9	10,4	7,1	12,0	8,5	8,5
120.000-199.999 kr.	14,3	13,7	14,9	13,0	18,4	13,4	14,3
200.000-299.999 kr.	12,0	13,9	9,8	11,8	12,8	10,6	12,1
300.000-399.999 kr.	12,4	13,1	11,1	13,5	9,2	12,7	12,4
400.000-499.999 kr.	9,6	9,4	10,0	10,6	6,8	7,0	9,9
500.000-599.999 kr.	8,7	8,5	9,1	10,0	4,8	9,9	8,5
600.000-799.999 kr.	11,4	13,0	9,1	12,8	7,2	12,7	11,2
800.000 kr. eller derover	9,3	10,4	8,0	11,1	3,6	15,5	8,2
Ved ikke/vil ikke svare	14,2	11,1	17,7	10,2	25,2	9,9	15,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 22

Hvad er din seneste afsluttede skoleuddannelse?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Folkeskole – 7 års skolegan	8,2	6,7	10,0	6,4	13,6	10,6	7,8
Mellemskole – 8 eller 9 års	8,0	7,0	8,9	6,8	11,6	6,3	8,2
Realeksamen – 10 års skole	15,0	13,7	16,2	13,9	18,4	9,2	15,9
Studentereksamen, hf, hh, h	67,1	71,1	63,0	71,9	52,0	71,8	66,4
Ingen afsluttet skoleudd.	0,6	0,4	0,7	0,3	1,6	0,7	0,5
Ved ikke	1,2	1,1	1,3	0,7	2,8	1,4	1,2
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 23

Hvad er din længste afsluttede erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Erhvervsuddannelse	23,7	22,0	25,1	22,1	28,4	17,6	24,9
Vdr. uddannelse af kort var	7,0	7,2	6,9	7,1	6,4	7,0	6,9
Vdr. uddannelse af melleml	21,5	24,1	18,8	22,7	18,4	17,6	21,9
Vdr. uddannelse af lang var	24,8	26,5	22,6	30,6	8,0	34,5	23,4
Ingen erhvervs-/vdr. uddan	19,5	17,0	22,8	15,2	32,0	19,7	19,4
Ved ikke/vil ikke svare	3,4	3,1	3,8	2,3	6,8	3,5	3,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 24

Hvilken beskæftigelse har du selv for tiden?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Selvstændig	4,4	3,7	5,1	4,9	2,8	4,2	4,4
Offentligt ansat	23,0	24,8	20,2	25,0	16,8	28,9	22,3
Privat ansat	31,2	30,7	32,2	32,5	27,6	26,1	32,0
Arbejdsløs	3,7	2,2	5,3	4,3	2,0	4,2	3,7
Studerende	16,6	15,2	18,6	13,6	25,2	9,2	17,8
Orlov	1,7	2,4	0,9	1,7	1,6	2,8	1,5
Pensionist/efterløn	18,8	20,6	16,9	17,8	22,4	23,9	17,9
Medhjælpende ægtefælle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hjemmegående ægtefælle	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,7	0,0
Ved ikke/vil ikke svare	0,4	0,2	0,7	0,0	1,6	0,0	0,5
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 25

Er du...							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Folkepensionist	73,0	70,3	76,3	67,7	85,7	67,6	73,7
Efterlønsmodtager	13,2	16,2	9,2	15,8	7,1	14,7	13,2
Førtids-/invaliddepensionist	13,8	13,5	14,5	16,5	7,1	17,6	13,2
Andet	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	189	111	76	133	56	34	152
Antal svar	189	111	76	133	56	34	152

Tabel 26

Modtager du...							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Kontanthjælp	10,8	8,3	12,5	6,3	40,0	16,7	9,7
Dagpenge	62,2	66,7	58,3	68,8	20,0	83,3	58,1
Revalideringsydelse	8,1	8,3	8,3	6,3	20,0	0,0	9,7
Ingen af disse	18,9	16,7	20,8	18,8	20,0	0,0	22,6
Antal respondenter	37	12	24	32	5	6	31
Antal svar	37	12	24	32	5	6	31

Tabel 27

Er du selv eller andre i din husstand ansat i Københavns Kommune?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	16,3	20,6	11,5	15,6	18,0	18,3	16,0
Nej	83,5	79,3	88,2	84,2	81,6	81,0	83,9
Ved ikke	0,2	0,2	0,2	0,1	0,4	0,7	0,1
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 28

Hvor lang tid har du og din husstand boet i Københavns Kommune?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Mindre end 1 år	3,3	3,1	3,5	3,1	4,0	1,4	3,7
1-2 år	6,6	5,9	7,5	5,3	10,0	4,9	6,8
3-4 år	9,6	8,7	10,4	8,8	12,0	6,3	10,2
5-10 år	20,4	18,9	22,4	20,6	20,0	16,2	21,3
Mere end 10 år	59,9	63,1	55,9	62,0	53,6	71,1	57,7
Ved ikke	0,2	0,2	0,2	0,1	0,4	0,0	0,2
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 29

Er du eller din familie flyttet til Danmark fra udlandet inden for de seneste 40 år?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	12,9	12,8	13,3	10,6	19,2	8,5	13,4
Nej	86,8	86,9	86,7	89,3	80,0	91,5	86,2
Ved ikke	0,3	0,4	0,0	0,1	0,8	0,0	0,4
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

Tabel 30

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en muslimsk kultur?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	17,8	17,4	18,3	11,4	27,1	8,3	19,3
Nej	82,2	82,6	81,7	88,6	72,9	91,7	80,7
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	129	69	60	79	48	12	114
Antal svar	129	69	60	79	48	12	114

Tabel 31

Kommer din familie oprindeligt fra et land med en anden ikke-vestlig kultur?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja	20,8	15,8	26,5	21,4	17,1	18,2	19,6
Nej	79,2	84,2	73,5	78,6	82,9	81,8	80,4
Ved ikke	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Antal respondenter	106	57	49	70	35	11	92
Antal svar	106	57	49	70	35	11	92

Tabel 32

Har du adgang til internet hjemme, på din arbejdsplads eller andre steder?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Hjemme	83,3	84,1	82,7	85,0	78,0	81,7	83,5
Arbejde	51,4	54,4	48,1	56,1	38,0	48,6	52,2
Skole/uddannelsesinstitutio	12,8	12,0	14,0	11,5	16,8	7,0	13,7
Andre steder	5,2	6,7	3,5	6,0	2,8	4,9	4,9
Ingen adgang	11,0	9,3	12,6	9,5	15,6	12,0	10,8
Ved ikke	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,7	0,0
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1643	899	727	1259	378	220	1402

Tabel 33

Har du besøgt Københavns Kommunes hjemmeside på internet?							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
Ja, inden for 3 måneder	36,7	44,5	26,0	39,6	26,5	51,6	34,2
Ja, mere end 3 måneder sid	24,6	25,5	23,7	25,9	20,9	23,4	25,0
Nej	38,3	29,4	50,1	34,0	52,1	25,0	40,3
Ved ikke	0,4	0,6	0,3	0,4	0,5	0,0	0,5
Antal respondenter	892	490	393	676	211	124	757
Antal svar	892	490	393	676	211	124	757

Tabel 34

Har du i den forbindelse besøgt en af følgende sider:							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
"Hvis du vil klage"	1,6	1,5	2,1	1,6	2,0	2,2	1,6
Borgerrådgiveren	3,3	3,8	2,6	2,9	5,0	5,4	2,9
Ingen af disse	94,5	94,5	94,4	94,8	93,0	91,4	95,1
Ved ikke	1,1	1,2	1,0	1,1	1,0	2,2	0,9
Antal respondenter	546	343	195	443	100	93	448
Antal svar	549	346	195	445	101	94	450

Tabel 35

Postdistrikt							
	<i>Total</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>	<i>Hørt</i>	<i>Ej hørt</i>
	<i>Brgserv</i>	<i>Brgserv</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Ombdsm</i>	<i>Brgråd</i>	<i>Brgråd</i>	
	%	%	%	%	%	%	%
City	6,5	5,2	7,8	7,6	3,2	10,6	5,8
Vesterbro	7,7	5,7	10,2	7,4	8,8	6,3	7,9
Østerbro	19,0	22,8	14,9	20,1	16,0	22,5	18,6
Nørrebro	12,0	12,0	11,8	11,5	13,6	12,0	12,1
Amager	17,0	17,6	16,0	18,3	12,4	14,8	17,3
Nordvest	8,4	8,7	8,0	7,8	10,0	8,5	8,4
Sydhavnen	3,2	3,1	3,3	2,4	5,6	2,1	3,4
Valby	9,2	7,6	10,9	8,4	11,6	7,7	9,3
Brønshøj	9,1	7,4	11,3	9,2	8,8	10,6	8,6
Vanløse	6,8	8,5	4,9	6,1	8,8	3,5	7,4
Søborg	0,1	0,0	0,2	0,0	0,4	0,0	0,1
Hellerup	1,1	1,3	0,9	1,2	0,8	1,4	1,1
Antal respondenter	1003	540	451	748	250	142	849
Antal svar	1003	540	451	748	250	142	849

SPM 11 Har du læst eller hørt om Københavns Borgerservice?

Borgerservice kan hjælpe med information, skemaer, afgørelser, skattekort, flytteanmeldelse, boligstøtte, sygesikring eller opskrivning til daginstitution. Borgerservice ligger 4 steder i kommunen.

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke 3

Hvis hørt om Borgerservice

SPM 12 Hvilke primære opgaver har Borgerservice?

Borgerservice kan hjælpe med information, skemaer, afgørelser, skattekort, flytteanmeldelse, boligstøtte, sygesikring eller opskrivning til daginstitution. Borgerservice ligger 4 steder i kommunen.

1-80
81-160
161-240

SPM 13 Har du læst eller hørt om Folketingets Ombudsmand?

Ombudsmanden skal kontrollere de offentlige forvaltningsmyndigheder. Han kan behandle klager over myndighedernes afgørelser og deres behandling af borgerne og sagerne.

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke 3

Hvis hørt om Folketingets Ombudsmand

SPM 14 Hvad er Ombudsmandens primære opgaver?

Ombudsmanden skal kontrollere de offentlige forvaltningsmyndigheder. Han kan behandle klager over myndighedernes afgørelser og deres behandling af borgerne og sagerne.

1-80
81-160
161-240

Københavns Kommune har for halvandet år siden oprettet en form for ombudsmand - en såkaldt borgerrådgiver - der kan hjælpe borgerne med at klage over kommunens sagsbehandling.

SPM 15 Har du læst eller hørt om Borgerrådgiveren?

Borgerrådgiveren har kontor midt i København, tæt på Rådhuspladsen.

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke 3

Hvis hørt om Borgerrådgiveren

SPM 16 Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?

- Tv 1,
 Radio 2,
 Avis 3,
 Internet 4,
 Informationsmateriale, foldere, plakater e.l... 5,
 Gennem familie/venner 6,
 Gennem ansat i kommunen 7,
 Andet* 8,
 Ved ikke 9,

SPM 17 Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?

1-80
81-160
161-240

Opfølgning

SPM 18 Er der andre opgaver du mener Borgerrådgiveren kan tage sig af?

1-80
81-160
161-240

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af de praktiske opgaver i kommunen.

Borgerrådgiveren kan også hjælpe borgerne på vej i klagesystemet og mægle i sager om diskrimination.
--

Borgerrådgiveren er etableret af Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune, som en institution der er uafhængig af den kommunale forvaltning.

SPM 19 Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?

- Stor tillid..... 1
 Tillid..... 2
 Hverken/eller..... 3
 Mistillid..... 4
 Stor mistillid..... 5
 Ved ikke 6

Hvis "mistillid" eller "stor mistillid"

SPM 20 Hvorfor ikke?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-80	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	81-160
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	161-240

SPM 21 Har du selv eller andre i din husstand været i kontakt med Borgerrådgiveren?

- Ja, selv 1,
 Ja, andre i husstanden 2,
 Nej 3,
 Ved ikke..... 4,

Hvis kontakt med Borgerrådgiveren

SPM 22 I hvilken forbindelse?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-80
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	81-160
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	161-240

Jeg læser nu nogle udsagn op om Borgerrådgiveren og beder dig fortælle mig om du er:

- helt enig
 delvis enig
 hverken enig eller uenig
 delvis uenig
 helt uenig

i de enkelte udtalelser.

Er du enig eller uenig i at...

SPM 23 Det er let at komme i kontakt med Borgerrådgiveren

- Helt enig 1
 Delvis enig 2
 Hverken/eller..... 3
 Delvis uenig 4
 Helt uenig..... 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 24 Jeg/vi fik en god vejledning hos Borgerrådgiveren

- Helt enig 1
 Delvis enig 2
 Hverken/eller..... 3
 Delvis uenig 4
 Helt uenig..... 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 25 Borgerrådgiveren forklarer tingene så de er til at forstå

- Helt enig 1
 Delvis enig..... 2
 Hverken/eller..... 3
 Delvis uenig..... 4
 Helt uenig 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 26 Borgerrådgiveren virker imødekommende

- Helt enig 1
 Delvis enig..... 2
 Hverken/eller 3
 Delvis uenig..... 4
 Helt uenig 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 27 Borgerrådgiveren kendte til det problem jeg/vi henvendte mig med

- Helt enig 1
 Delvis enig..... 2
 Hverken/eller 3
 Delvis uenig..... 4
 Helt uenig 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 28 Borgerrådgiveren kunne hjælpe med svar på mine spørgsmål

- Helt enig 1
 Delvis enig..... 2
 Hverken/eller 3
 Delvis uenig..... 4
 Helt uenig 5
 Ved ikke..... 6

Er du enig eller uenig i at...

SPM 29 Sagsbehandlingen hos Borgerrådgiveren var hurtig

- Helt enig 1
 Delvis enig..... 2
 Hverken/eller 3
 Delvis uenig 4
 Helt uenig 5
 Ved ikke..... 6

SPM 30 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling <(borgerråd_kontakt(selv))/du/I> fik hos Borgerrådgiveren?

- Meget tilfreds 1
- Tilfreds 2
- Hverken/eller 3
- Utilfreds 4
- Meget utilfreds 5
- Ved ikke 6

Hvis ”utilfreds” eller ”meget utilfreds” ide

SPM 31 Hvad har <(borgerråd_kontakt(selv))/du/I> været utilfreds med?

	1-80
	81-160
	161-240

SPM 32 Hvad var resultatet af henvendelsen?

	1-80
	81-160
	161-240

SPM 33 Ville <(borgerråd_kontakt(selv))/du/I> benytte Borgerrådgiveren igen hvis behovet skulle opstå?

- Ja 1
- Nej 2
- Ved ikke 3

SPM 34 Ville du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?

- Ja 1
- Nej 2
- Ved ikke 3

Hvis IKKE kontakt med Borgerrådgiveren

SPM 35 Ud fra dit kendskab til Borgerrådgiveren, ville du da benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?

- Ja 1
- Nej 2
- Ved ikke 3

SPM 36 Ville du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?

- Ja 1
- Nej 2

Ved ikke 3

SPM 37 Synes du alt i alt det er en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?

- Meget god ide 1
- God ide 2
- Hverken/eller 3
- Dårlig ide 4
- Meget dårlig ide 5
- Ved ikke 6

Hvis ”dårlig” eller ”meget dårlig” ide

SPM 38 Hvorfor synes du det er en dårlig ide?

	1-80
	81-160
	161-240

Hvis IKKE hørt om Borgerrådgiveren

SPM 39 Synes du umiddelbart det lyder som en god eller en dårlig ide med en Borgerrådgiver i kommunen?

- Meget god ide 1
- God ide 2
- Hverken/eller 3
- Dårlig ide 4
- Meget dårlig ide 5
- Ved ikke 6

Hvis ”dårlig” eller ”meget dårlig” ide

SPM 40 Hvorfor synes du det er en dårlig ide?

	1-80
	81-160
	161-240

Borgerrådgiveren har åben alle hverdage fra kl. 10-17 eller efter aftale.

SPM 41 Er du tilfreds eller utilfreds med Borgerrådgiverens åbningstider?

- Meget tilfreds 1
- Tilfreds 2
- Hverken/eller 3
- Utilfreds 4
- Meget utilfreds 5
- Ved ikke 6
- Evt. kommentar til åbningstiden* 7

Så kommer der en række spørgsmål om dig selv og din husstand.

SPM 42 Bor du i eget hus, lejet hus/lejlighed, andels- eller ejerlejlighed eller andet?

- Eget hus 1
 Ejerlejlighed 2
 Andelslejlighed/-hus 3
 Lejet lejlighed/hus 4
 Værelse 5
 Andet 6
 Ved ikke 7

SPM 43 Hvor mange personer bor der i husstanden?

- 1 person 1
 2 personer 2
 3 personer 3
 4 personer 4
 5 personer eller flere 5
 Ved ikke 6

SPM 44 Er der børn under 15 år i husstanden?

- Ja 1
 Nej 2
 Ved ikke 3

SPM 45 Hvad er husstandens samlede BRUTTO-indkomst, dvs. før skat? Der er følgende grupper:

- Under 120.000 kr. årligt 1
 120.000-199.999 kr. årligt 2
 200.000-299.999 kr. årligt 3
 300.000-399.999 kr. årligt 4
 400.000-499.999 kr. årligt 5
 500.000-599.999 kr. årligt 6
 600.000-799.999 kr. årligt 7
 800.000 kr. eller mere årligt 8
 Ved ikke/vil ikke svare 9

SPM 46 Hvad er din seneste afsluttede skoleuddannelse?

- Folkeskole - 7 års skolegang 1
 Mellemkole - 8 eller 9 års skolegang 2
 Realeksamen - 10 års skolegang 3
 Studentereksamen, hf, hh, htx 4
 Ingen afsluttet uddannelse 5
 Ved ikke 6

SPM 47 Hvad er din længste afsluttede erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse?

- Erhvervsuddannelse 1
 Videregående uddannelse på under 3 år 2
 Videregående uddannelse på 3-4 år 3
 Videregående uddannelse på over 4 år 4
 Ingen erhvervs-/videregående uddannelse 5
 Ved ikke/vil ikke svare 6

SPM 48 Hvilken beskæftigelse har du selv for tiden?

- Selvstændig 1
 Offentligt ansat 2
 Privat ansat 3
 Arbejdsløs 4
 Studerende 5
 Orlov 6
 Pensionist/efterlønsmodtager 7
 Medhjælpende ægtefælle 8
 Hjemmegående ægtefælle 9
 Ved ikke/vil ikke svare 10

Til pensionister

SPM 49 Er du...

- Folkepensionist 1
 Efterlønsmodtager 2
 Førtidspensionist/invalidpensionist 3
 Andet* 4

Til arbejdsløse

SPM 50 Modtager du...

- Kontanthjælp 1
 Dagpenge 2
 Revalideringsydelse 3
 Ingen af disse 4

SPM 51 Er du selv eller andre i din husstand ansat i Københavns Kommune?

- Ja 1
 Nej 2
 Ved ikke 3

SPM 52 Hvor lang tid har du og din husstand boet i Københavns Kommune?

- Mindre end 1 år 1
 1-2 år 2
 3-4 år 3
 5-10 år 4
 Mere end 10 år 5
 Ved ikke 6

SPM 53 Er du eller din familie flyttet til Danmark fra udlandet inden for de seneste 40 år?*Familie er også søskende, forældre og bedsteforældre*

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke 3

Hvis tilflyttet fra udlandet

SPM 54 Kommer din familie oprindeligt fra et land med en muslimsk kultur?

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke..... 3

Hvis ikke-muslimsk kultur

SPM 55 Kommer din familie oprindeligt fra et land med en anden ikke-vestlig kultur?*Lande uden for Norden, EU, Nordamerika og Australien*

- Ja..... 1
 Nej..... 2
 Ved ikke..... 3

SPM 56 Har du adgang til internet hjemme, på din arbejdsplads eller andre steder?

- Hjemme 1,
 Arbejde..... 2,
 Skole/uddannelsesinstitution 3,
 Andre steder 4,
 Ingen adgang 5,
 Ved ikke 6,

Hvis adgang til internet

SPM 57 Har du besøgt Københavns Kommunes hjemmeside på internet? Hvis JA, er det inden for de seneste 3 måneder eller er det længere tid siden?*www.kk.dk eller www.copenhagencity.dk*

- Ja, inden for 3 måneder 1
 Ja, mere end 3 måneder siden..... 2
 Nej..... 3
 Ved ikke 4

Hvis besøgt hjemmesiden

SPM 58 Har du i den forbindelse besøgt en af følgende sider:*Skal læses op*

- "Hvis du vil klage", www.kk.dk/klage.... 1,
 Borgerrådgiveren,
 www.borgerraadgiver.kk.dk 2,
 Ingen af disse..... 3,
 Ved ikke..... 4,

Må vi eventuelt have lov til at ringe til dig en anden gang i forbindelse med en undersøgelse?

- Ja..... 1
 Nej..... 2

Farvel, og tak fordi du tog dig tid til at svare på spørgsmålene.
