

Bilag 1

Resultaterne af Borgerrådgiverens brugerundersøgelse september 2012 – januar 2013 (n=28)

Tilfredshed med kommunen

31 % (8 respondenter) svarede, at deres generelle opfattelse af kommunens borgerbetjening og sagsbehandling var meget tilfredsstillende. 19 % (5 respondenter) svarede, at den var tilfredsstillende. 11 % (3 respondenter) svarede, at den var utilfredsstillende. 35 % (9 respondenter) svarede, at den meget utilfredsstillende. 4 % (1 respondenter) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svare.

Kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens hjemmeside

18 % (5 respondenter) svarede, at de fik kendskab til Borgerrådgiveren via søgning på internettet. 7 % (2 respondenter) svarede, at det var via aviser eller tv. 11 % (3 respondenter) svarede, at det var via foldere. 14 % (4 respondenter) svarede, at det var via en medarbejder i kommunen. 4 % (1 respondenter) svarede, at det var via deres sagsbehandler i kommunen. 18 % (5 respondenter) svarede, at det var via en ven eller bekendt. 29 % (8 respondenter) svarede, at det var på andre måder.

52 % (14 respondenter) svarede, at de havde benyttet Borgerrådgiverens hjemmeside før, under eller efter Borgerrådgiverens behandling af deres sag. 48 % (13 respondenter) svarede, at de ikke havde benyttet hjemmesiden.

11 % (2 respondenter) svarede, at deres opfattelse af hjemmesiden var meget tilfredsstillende. 37 % (7 respondenter) svarede, at den var tilfredsstillende. 5 % (1 respondenter) svarede, at den var utilfredsstillende. 47 % (9 respondenter) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svare.

Henvendelsesform

45 % (14 respondenter) svarede, at de første gang havde henvendt sig til Borgerrådgiveren telefonisk. 29 % (9 respondenter) svarede, at de havde henvendt sig uden at have en forudgående aftale om et møde. 10 % (3 respondenter) svarede, at de havde henvendt sig efter at have booket et møde hos Borgerrådgiveren. 7 % (2 respondenter) svarede, at de havde henvendt sig ved brev. 10 % (3 respondenter) svarede, at de havde henvendt sig ved e-mail.

Mødet med Borgerrådgiveren

55 % (12 respondenter) svarede, at et møde med en af Borgerrådgiverens jurister i høj grad havde hjulpet i forhold til den videre behandling af borgerens klage. 18 % (4 respondenter) svarede, at et møde havde hjulpet i nogen grad. 14 % (3 respondenter) svarede, at et møde havde hjulpet i mindre grad. 5 % (1 respondenter) svarede, at et møde ikke havde gjort en forskel. 9 % (2 respondenter) svarede ved ikke eller ønsker ikke at svare.

88 % (22 respondenter) svarede, at de oplevede, at Borgerrådgiverens medarbejdere i høj grad havde talt til dem på en forståelig måde. 12 % (3 respondenter) svarede, at det var i nogen grad.

96 % (24 respondenter) svarede, at de oplevede, at Borgerrådgiverens medarbejdere i høj grad gav sig tid til at lytte til det, de ville sige. 4 % (1 respondent) svarede, at det var i nogen grad.

Borgerrådgiverens kommunikation

71 % (20 respondenter) svarede, at de fandt Borgerrådgiverens brev let forståelige. 29 % (8 respondenter) svarede, at de fandt Borgerrådgiverens brev forståelige.

82 % (22 respondenter) svarede, at de blev tilstrækkeligt orienteret om status og sagsbehandlingsskridt i deres sag under behandlingen ved Borgerrådgiveren. 11 % (3 respondenter) svarede, at de ikke blev tilstrækkeligt orienteret. 7 % (2 respondenter) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svar.

Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid

61 % (17 respondenter) svarede, at de oplevede sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren som meget tilfredsstillende. 25 % (7 respondenter) svarede, at de fandt sagsbehandlingstiden tilfredsstillende. 4 % (1 respondent) svarede, at de fandt sagsbehandlingstiden utilfredsstillende. 10 % (3 respondenter) svarede, at de fandt sagsbehandlingstiden meget utilfredsstillende.

55 % (11 respondenter) svarede, at sagsbehandlingstiden for Borgerrådgiverens behandling af sagen, efter borgeren havde fastholdt klagen var meget tilfredsstillende. 15 % (3 respondenter) svarede, at sagsbehandlingstiden var tilfredsstillende. 15 % (3 respondenter) svarede, at den var utilfredsstillende. 5 % (1 respondent) svarede, at den var meget utilfredsstillende. 10 % (2 respondenter) svarede ved ikke eller ønsker ikke at svare.

Generel opfattelse af Borgerrådgiverens sagsbehandling

54 % (15 respondenter) svarede, at deres generelle opfattelse af Borgerrådgiverens borgerbetjening og sagsbehandling var meget tilfredsstillende. 36 % (10 respondenter) svarede, at den var tilfredsstillende. 3 % (1 respondent) svarede, at den var utilfredsstillende. 3 % (1 respondent) svarede, at den var meget utilfredsstillende. 3 % (1 respondent) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svar.

67 % (14 respondenter) svarede, at Borgerrådgiveren havde håndteret borgerens sag meget tilfredsstillende, efter borgeren havde fastholdt sin klage. 14 % (3 respondenter) svarede, at Borgerrådgiveren havde håndteret sagen tilfredsstillende. 5 % (1 respondent) svarede, at Borgerrådgiveren havde håndteret sagen meget utilfredsstillende. 14 % (3 respondenter) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svare.

61 % (16 respondenter) svarede, at Borgerrådgiveren håndterede videresendelsen af borgerens klage til besvarelse i den relevante forvaltning meget tilfredsstillende. 27 % (7 respondenter) svarede, at videresendelsen blev håndteret tilfredsstillende. 8 % (2 respondenter) svarede, at videresendelsen blev håndteret utilfredsstillende. 4 % (1 respondent) svarede, at videresendelsen blev håndteret meget utilfredsstillende.

Effekten af Borgerrådgiverens intervention

60 % (6 respondenter) svarede, at de ikke havde oplevet en forandring i kommunens behandling af deres sag, efter Borgerrådgiveren havde afvist at behandle sagen på grund af f.eks. manglende kompetence, eller fordi forvaltningen allerede havde beklaget. 40 % (4 respondenter) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svare.

60 % (9 respondenter) svarede, at de havde oplevet en forandring i kommunens behandling af deres sag efter at have modtaget Borgerrådgiveren udtalelse. 33 % (5 respondenter) svarede, at de ikke havde oplevet en forandring. 7 % (1 respondent) svarede ved ikke eller ønskede ikke at svare.