



**Til overborgmesteren**

## **Orientering om brugerundersøgelse 2008 i Københavns Borgerservice**

### *Baggrund*

Københavns Borgerservice har ved hjælp af spørgeskemaer undersøgt borgertilfredsheden blandt de besøgende i de fem borgerservicecentre.

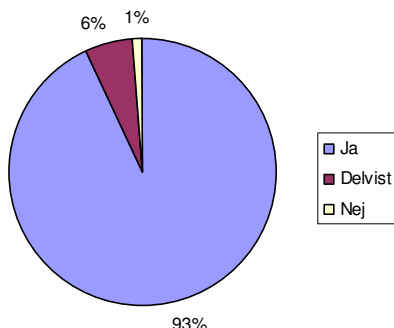
I januar 2009 er der indsamlet 1505 svar fra personligt fremmødte besøgende, fordelt omtrent ligeligt på de fem centre i Indre By, Valby, Vanløse, Sundby og Østerbro. Denne mængde giver et validt billede af borgernes oplevelse af de københavnske borgerservicecentre.

### *Resultater*

Undersøgelsen viser en overvejende stor tilfredshed med Københavns Borgerservice blandt de besøgende borgere, idet 97 procent er enten meget tilfredse (74,7 procent) eller tilfredse (22,3 procent) med den service, de har fået i borgerservicecentrene.

Den store tilfredshed skyldes sandsynligvis, at 9 ud af 10 borgere føler, de får løst deres sag eller får svar på ved henvendelse i centrene.

### **"Fik du klaret din sag eller svar på dit spørgsmål?"**



### *Straksafklaring uden ventetid*

Et væsentligt kriterium for Københavns Borgerservice er at levere straksafklaring, hvor medarbejdere hurtigt forsøger at fastlægge den besøgendes behov i forhold til hjælp, vejledning og information. Det sker i 79 procent af tilfældene inden for 5 minutters ventetid fra borgeren henvender sig i receptionen. I 93,7 procent af tilfældene bliver borgeren betjent, inden der er gået 10 minutter.

03-03-2009

Sagsnr.  
2009-16512

Dokumentnr.  
2009-125363

Sagsbehandler  
Rasmus Gorm Hansen

### **Center for Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 25  
1599 København V

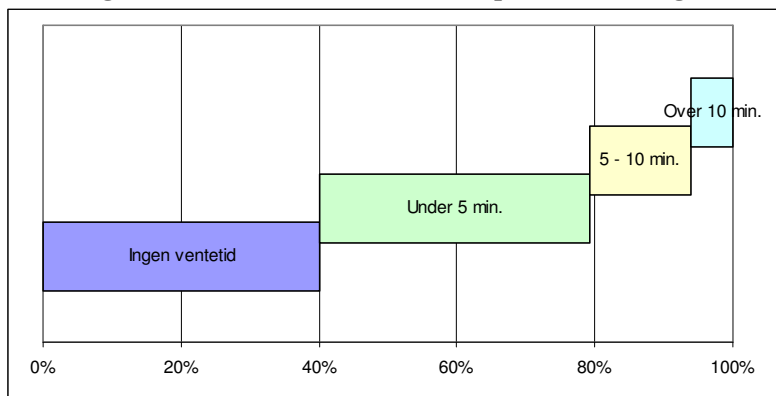
Telefon  
3366 7712

E-mail  
RGH@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

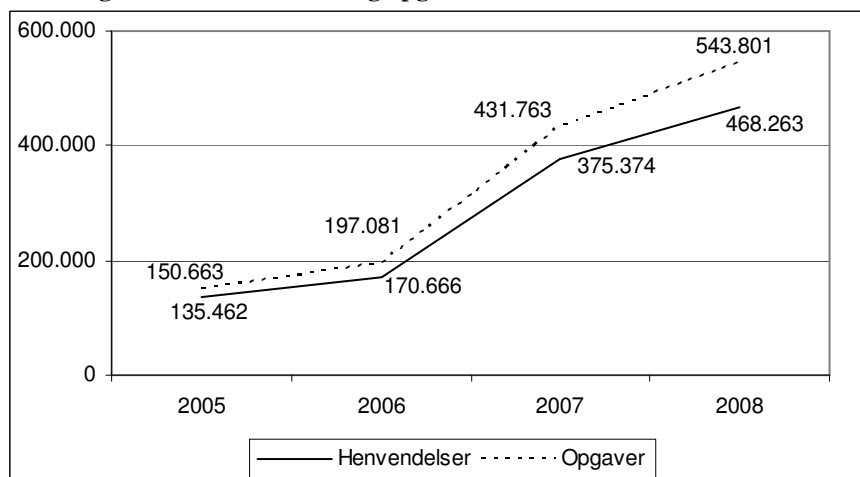
### Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?



### Flere henvendelser

I 2008 fik Københavns Borgerservice over 468.000 henvendelser. Det er en stigning fra 2007 på omtrent 20 procent.

### Udvikling i antal henvendelser og opgaver 2005-2008



Det øgede antal henvendelser resulterer i, at borgerservicecentrene håndterede 26 procent flere opgaver i 2008 i forhold til 2007.

Væsentlige årsager til dette skal findes i flytningen af folkeregister-ydelser til Borgerservice' regi, samt at borgerservicecentrene netop tilbyder straksafklaring inden for en overskuelig ventetid.