

Københavns Borgerpanel

Spørgeundersøgelse juni 2011

Tilfredshed med kommunens service samt
kendskabet til Borgerrådgiveren

Rapport



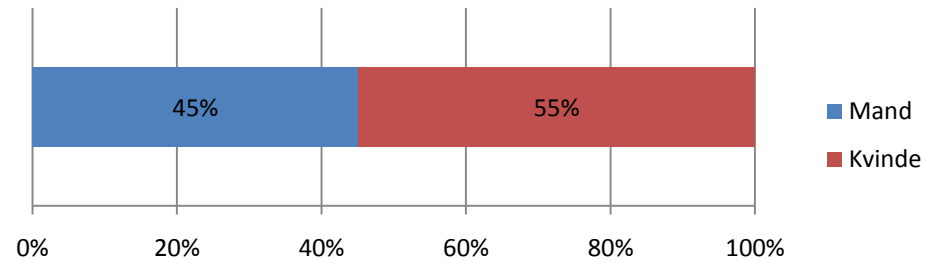
Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført som en web-undersøgelse i København Kommunes Borgerpanel fra d. 10. til d. 20. juni 2011.

Antallet af besvarelser er 379, hvoraf de 353 kommer fra borgerpanelet, og de resterende 26 er besvarelser indkommet via links til undersøgelsen på nettet.

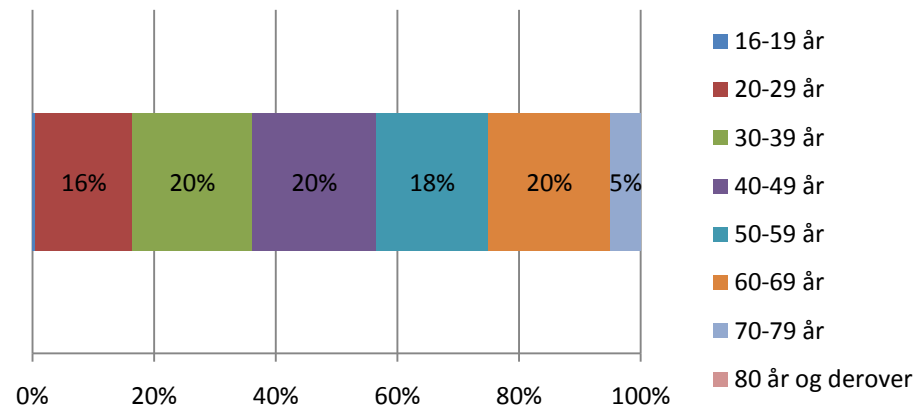
Hvad er dit køn?

	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Mand	171	45%
Kvinde	208	55%
Total	379	100%

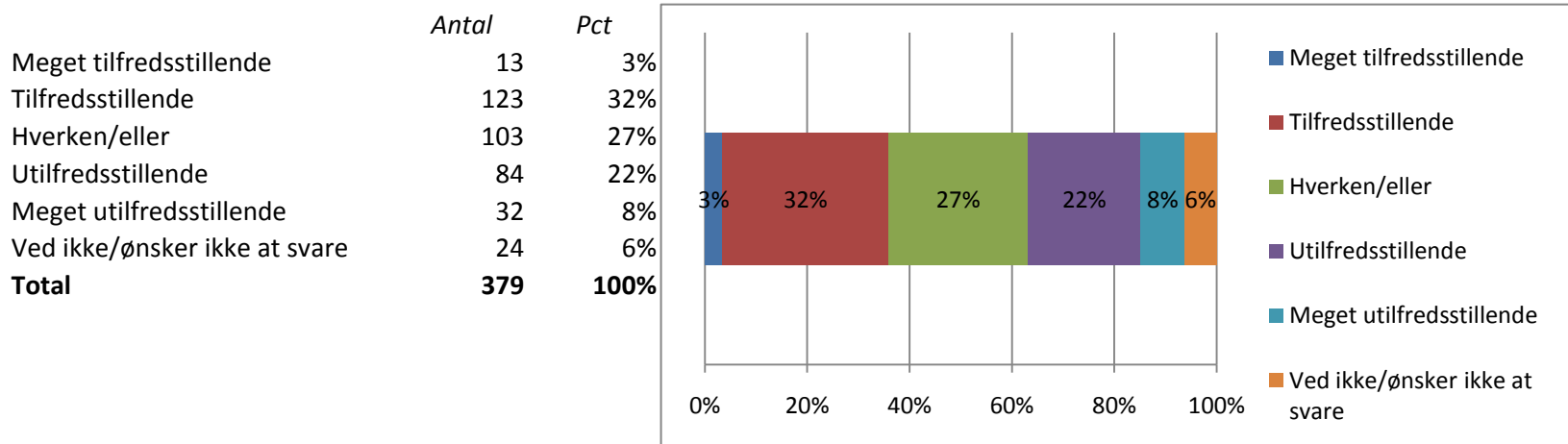


Hvor gammel er du?

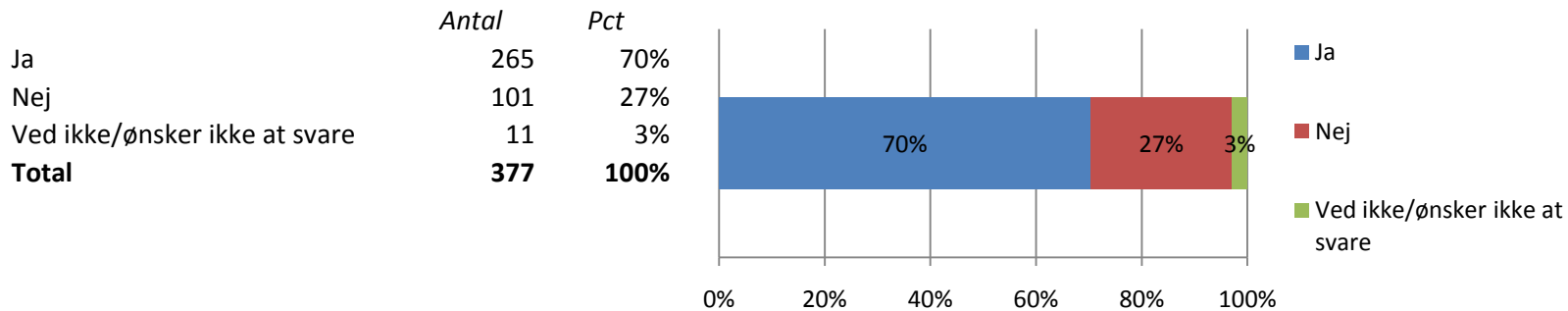
	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
16-19 år	2	1%
20-29 år	60	16%
30-39 år	75	20%
40-49 år	77	20%
50-59 år	70	18%
60-69 år	76	20%
70-79 år	19	5%
80 år og derover	0	0%
Total	379	100%



Hvad er din generelle opfattelse af kommunens borgerbetjening og sagsbehandling?



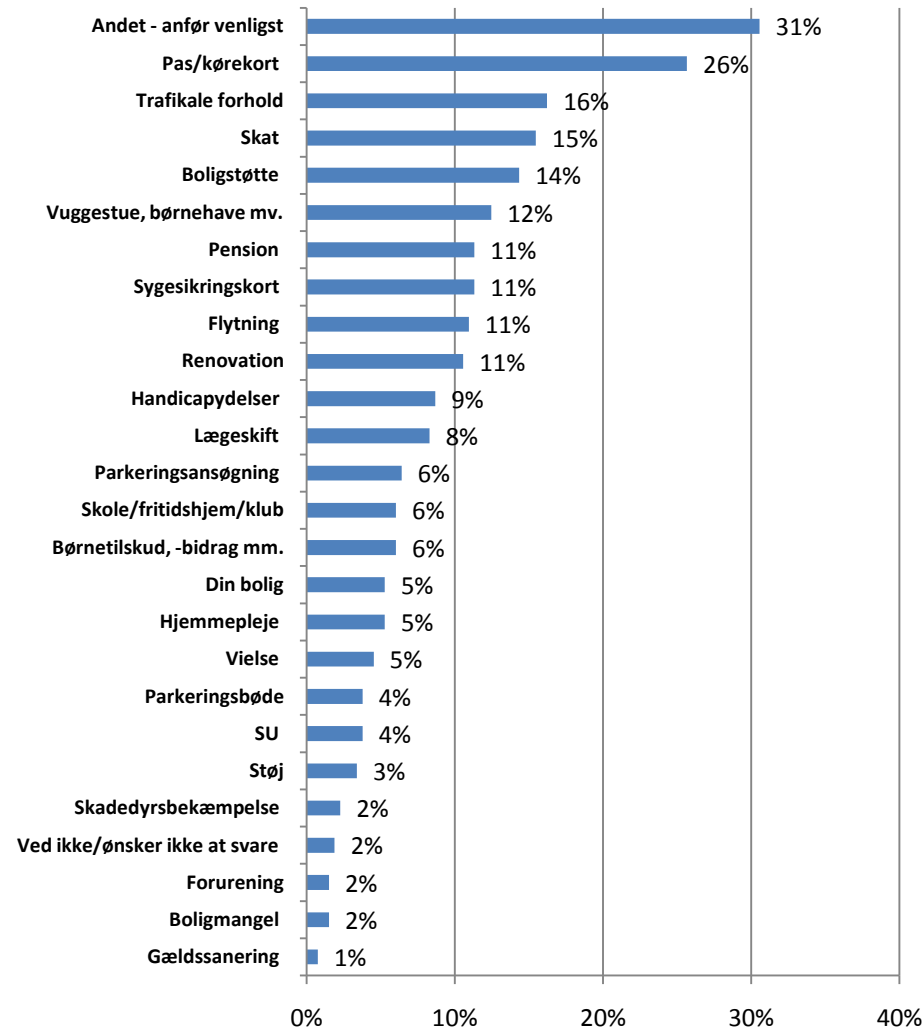
Har du henvendt dig til kommunen inden for det seneste år? (her medregnes henvendelser til Borgerrådgiveren ikke)



I hvilken forbindelse henvendte du dig til kommunen? (sæt gerne flere krydser)

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

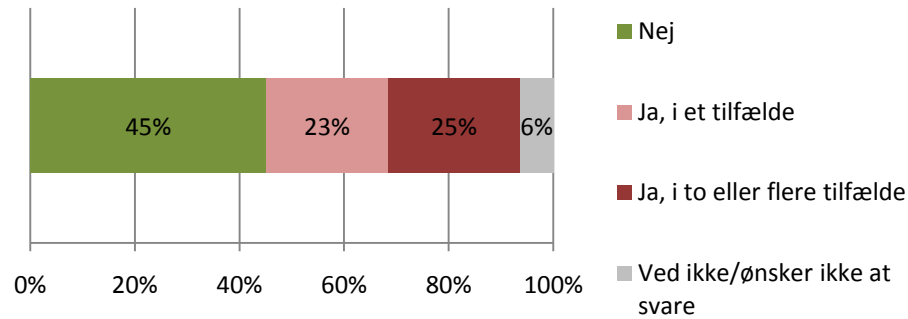
	Antal	Pct
Flytning	29	11%
Skat	41	15%
Vielse	12	5%
Pas/kørekort	68	26%
Lægeskift	22	8%
Sygesikringskort	30	11%
Pension	30	11%
SU	10	4%
Boligstøtte	38	14%
Hjemmepleje	14	5%
Handicapydelse	23	9%
Gældssanering	2	1%
Boligmangel	4	2%
Børnetilskud, -bidrag mm.	16	6%
Vuggestue, børnehave mv.	33	12%
Skole/fritidshjem/klub	16	6%
Din bolig	14	5%
Parkeringsansøgning	17	6%
Parkeringsbøde	10	4%
Trafikale forhold	43	16%
Renovation	28	11%
Skadedyrsbekæmpelse	6	2%
Støj	9	3%
Forurening	4	2%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	5	2%
Andet - anfør venligst	81	31%
Total	265	



Oplevede du lang sagsbehandlingstid, da du henvendte dig til kommunen?

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

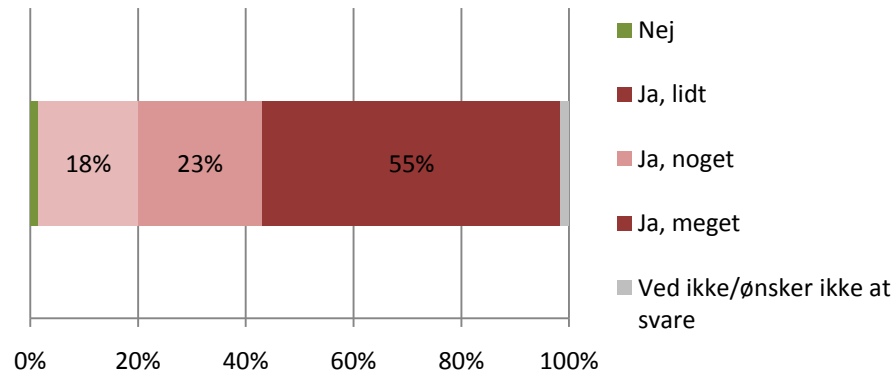
	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Nej	120	45%
Ja, i et tilfælde	62	23%
Ja, i to eller flere tilfælde	67	25%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	17	6%
Total	266	100%



Følte du dig generet af den lange sagsbehandlingstid?

kun dem, der oplevede lang sagsbehandlingstid

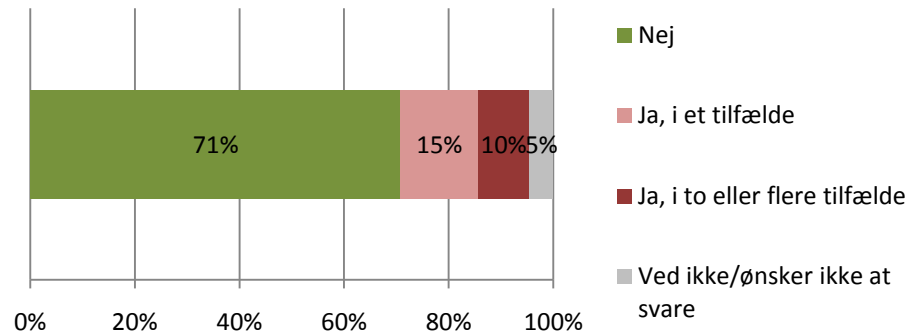
	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Nej	2	2%
Ja, lidt	24	18%
Ja, noget	30	23%
Ja, meget	72	55%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	2	2%
Total	130	100%



Har du oplevet, at lang sagsbehandlingstid eller dårlig service blev forklaret med, at kommunens IT-systemer er langsomme eller dårlige?

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

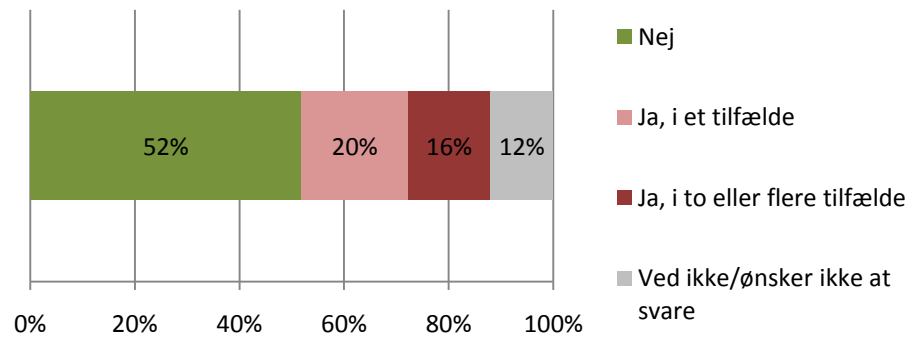
	Antal	Pct
Nej	187	71%
Ja, i et tilfælde	39	15%
Ja, i to eller flere tilfælde	26	10%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	12	5%
Total	264	100%



Har du oplevet fejl i kommunens behandling af din sag?

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

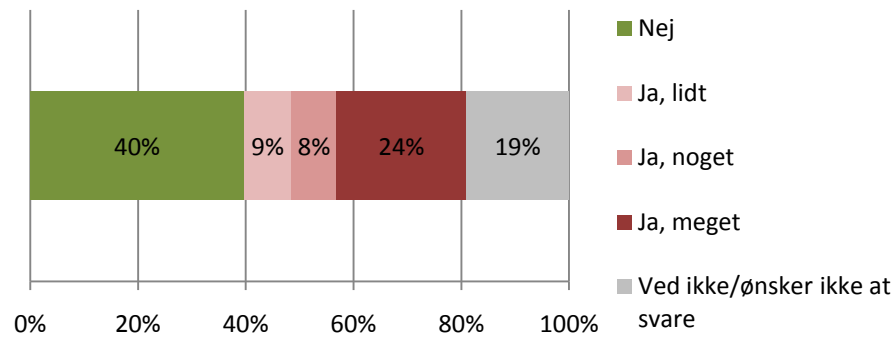
	Antal	Pct
Nej	138	52%
Ja, i et tilfælde	54	20%
Ja, i to eller flere tilfælde	42	16%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	32	12%
Total	266	100%



Har du følt dig generet af fejlbehandlingen?

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

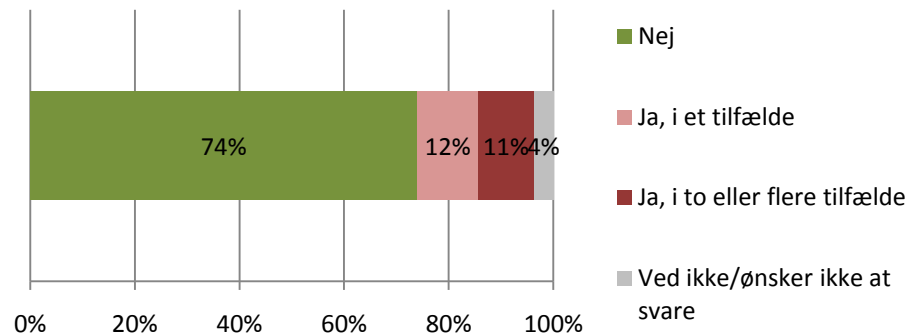
	Antal	Pct
Nej	104	40%
Ja, lidt	23	9%
Ja, noget	22	8%
Ja, meget	63	24%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	50	19%
Total	262	100%



Har du klaget over fejl i kommunens sagsbehandling?

kun dem, der har henvendt sig til kommunen

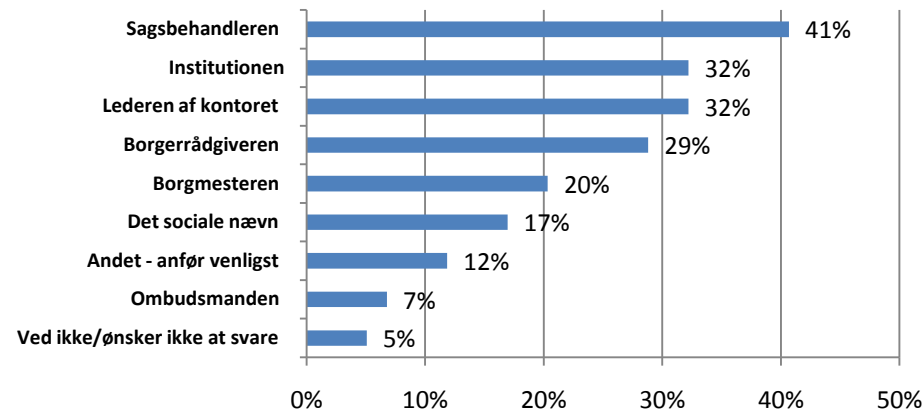
	Antal	Pct
Nej	196	74%
Ja, i et tilfælde	31	12%
Ja, i to eller flere tilfælde	28	11%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	10	4%
Total	265	100%



Hvem har du klaget til? (sæt gerne flere krydser)

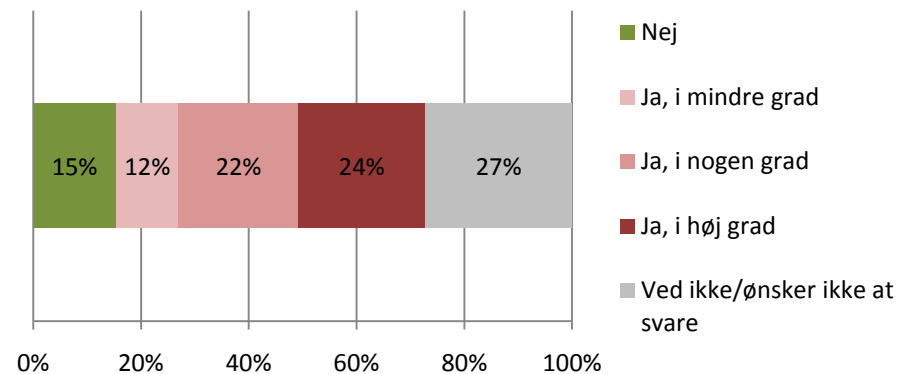
kun dem, der har klaget over sagsbehandlingen

	Antal	Pct
Sagsbehandleren	24	41%
Lederen af kontoret	19	32%
Institutionen	19	32%
Borgmesteren	12	20%
Det sociale nævn	10	17%
Ombudsmanden	4	7%
Borgerrådgiveren	17	29%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	3	5%
Andet - anfør venligst	7	12%
Total	59	

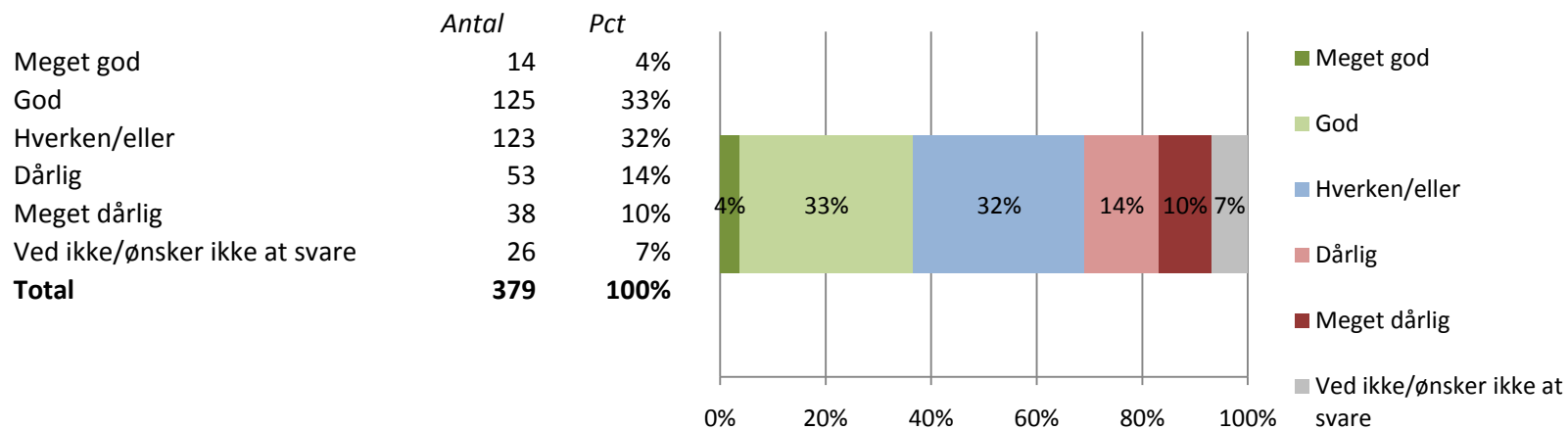


Borgerrådgiverens beretning viser, at borgerne i stigende grad er frustrerede over, at kommunen ikke lever op til deres forventninger - Er du enig i denne udtalelse?

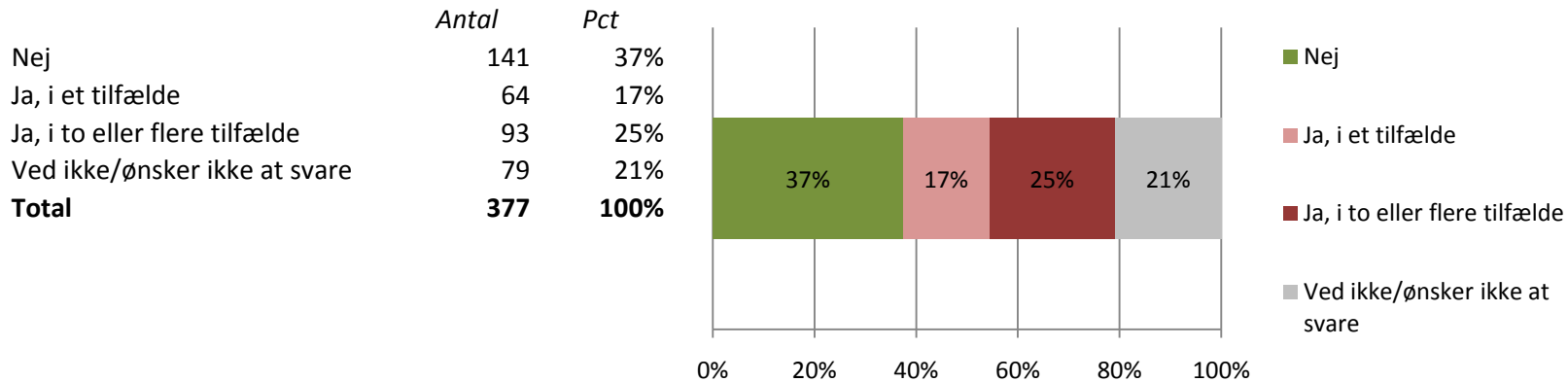
	Antal	Pct
Nej	58	15%
Ja, i mindre grad	44	12%
Ja, i nogen grad	84	22%
Ja, i høj grad	89	24%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	103	27%
Total	378	100%



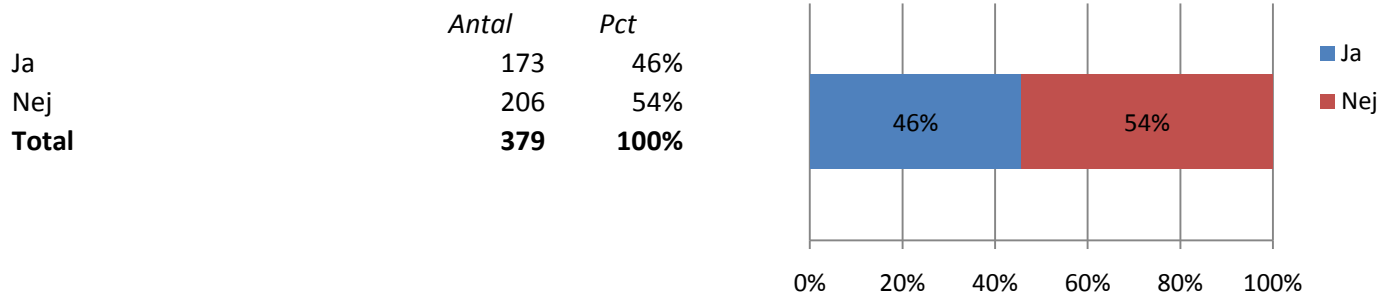
Beretningen viser ligeledes, at borgerne har behov for bedre information og vejledning
Hvad er dit generelle indtryk af kommunens information og vejledning?



Der ses en stigende tendens til, at borgerne er mere fortvivlede, når de klager - især over det ekstra økonomiske pres, som finanskrisen har forårsaget, og som også påvirker Københavns Kommune -
Har du oplevet en serviceforringelse fra kommunens side i løbet af det seneste år? (gælder alle de områder, kommunen varetager)

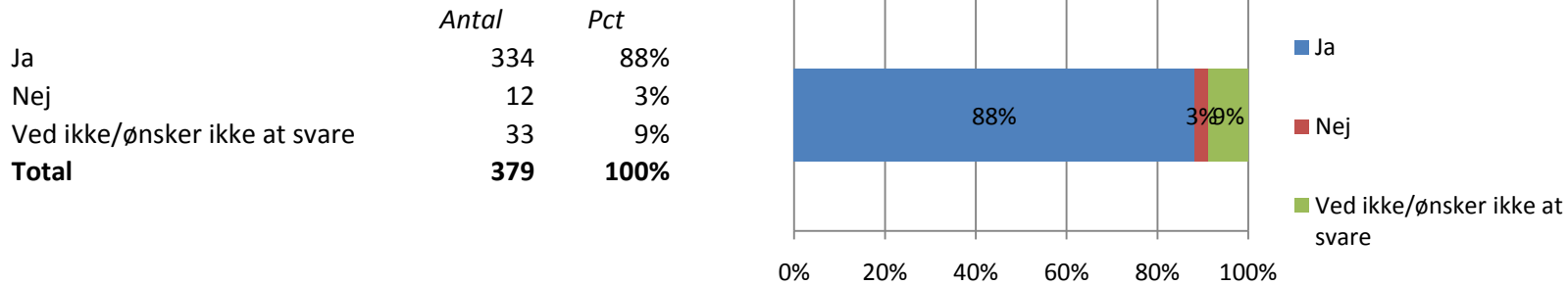


Var du bekendt med, at Københavns Kommune har en Borgerrådgiver?



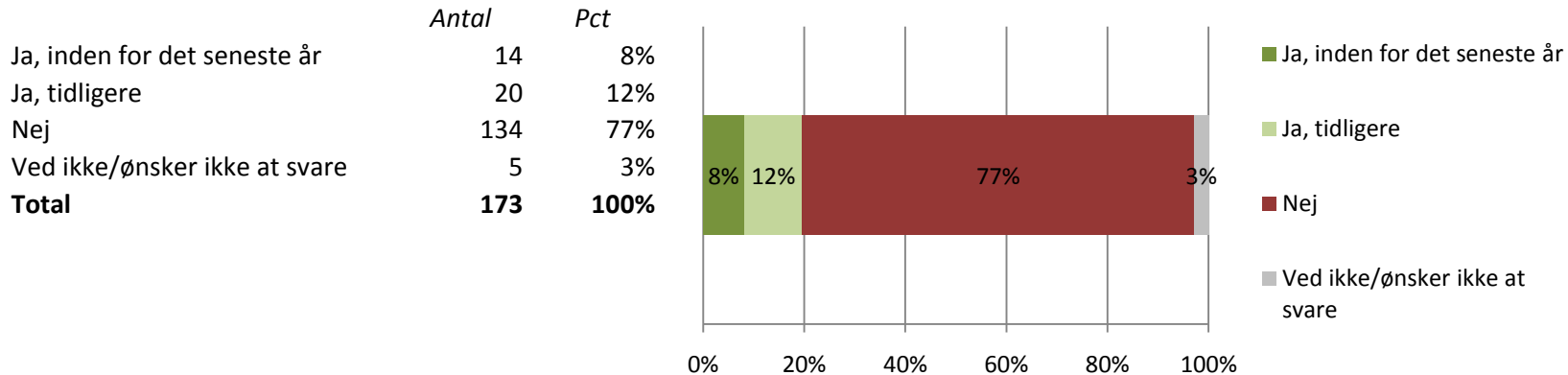
Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune. Desuden skal han medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening - altså en slags kommunal ombudsmand.

Mener du, at der er brug for en Borgerrådgiver i Københavns Kommune?



Har du henvendt dig til Borgerrådgiveren?

kun dem, der er bekendt med Borgerrådgiveren

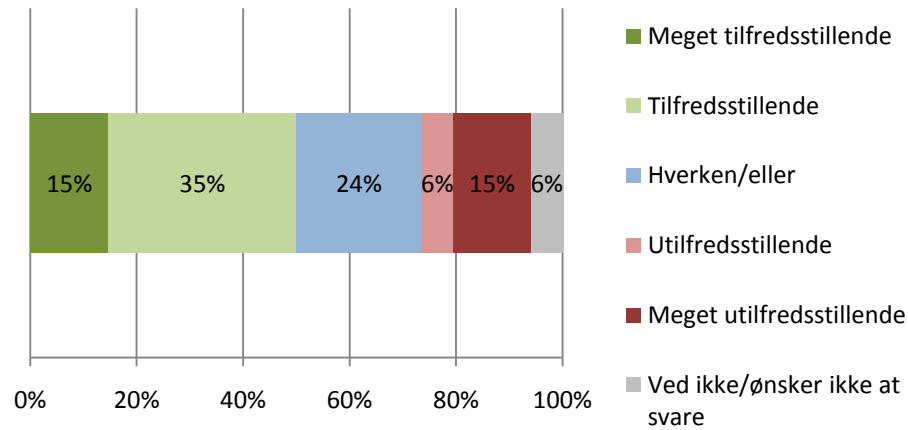


Hvordan håndterede Borgerrådgivningen din henvendelse?

(hvis flere henvendelser - den seneste)

kun dem, der har henvendt sig til Borgerrådgiveren

	Antal	Pct
Meget tilfredsstillende	5	15%
Tilfredsstillende	12	35%
Hverken/eller	8	24%
Utilfredsstillende	2	6%
Meget utilfredsstillende	5	15%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	2	6%
Total	34	100%

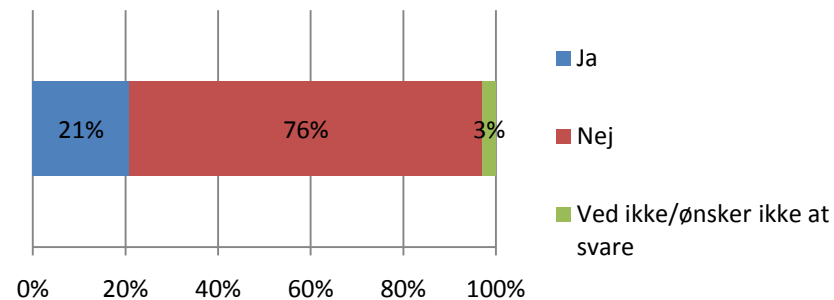


Borgerrådgiveren udgiver hvert år en beretning, der beskriver Borgerrådgiverens aktuelle billede af kommunens sagsbehandling og behandlingen af borgerne.

Kender du Borgerrådgiverens Beretning 2010?

kun dem, der er bekendt med Borgerrådgiveren

	Antal	Pct
Ja	36	21%
Nej	132	76%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	5	3%
Total	173	100%



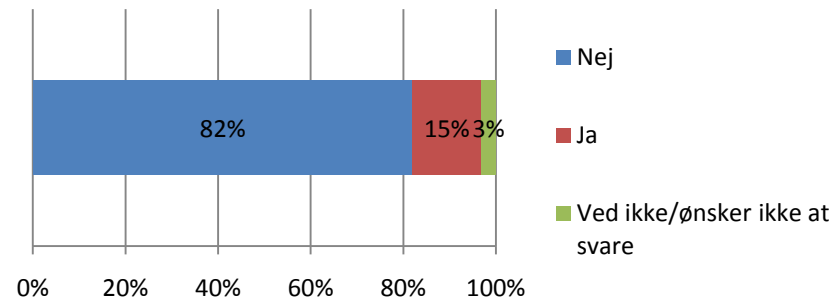
Hvordan fik du kendskab til Borgerrådgiverens Beretning 2010?

kun dem, der kender Borgerrådgiverens beretning

	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Omtale i medier	12	33%
Borgerrådgiverens nyhedsbr.	6	17%
Borgerrådgiverens hjemmes.	10	28%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	2	6%
Andet - anfør venligst	10	28%
Total	36	

Borgerrådgiveren har siden etableringen i 2004 kunnet behandle klager over diskrimination på grund af alder, køn, politisk anskuelse, religion eller tro, national eller social oprindelse, race, hudfarve, etnicitet eller seksuel orientering -
Har du inden for det seneste år oplevet at blive diskrimineret i det danske samfund?

	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Nej	310	82%
Ja	56	15%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	12	3%
Total	378	100%



**Borgerrådgiveren har etableret Diskriminationshotlinen i samarbejde med
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.**

Hvis du, som borger i kommunen, har brug for vejledning om diskrimination, kan du ringe hertil

Er du bekendt med Diskriminationshotlinen?

	<i>Antal</i>	<i>Pct</i>
Ja	68	18%
Nej	304	81%
Ved ikke/ønsker ikke at svare	5	1%
Total	377	100%

