

Københavns Borgerpanel

Spørgeundersøgelse juni 2011

**Tilfredshed med kommunens service samt
kendskabet til Borgerrådgiveren**

Åbne svar



**I hvilken forbindelse henvendte du dig til kommunen? (sæt gerne flere krydser)
Andet - anfør venligst**

problemer med sagsbehandling

Jobsøgning

Kulturaktør

Stort set alt muligt, idet jeg deltager i forskellige borgergrupper.

specialskoletilbud,

danskundervisning for udlændinge

rekvr. nye støjhandlingsplan

sygdom, samt hemlig adresse

Ppr - Talepædagog

underretning

Dagtilbud til hjemmeboende med handicap

Aktindsigt

Hjælpemidler

jobcenter og ydelser i forhold til flexjobsydelse

Død and i Sortedamssøen

beplantning

affald på gader og veje vha. "giv et praj"

Tandlægetilskud

Jeg er medlem af Lokaludvalg

Trafik og P-problemer

Pensionsforhold

Folkeregister

adgang til offentlige områder

socialret

Sygemelding

Feriepenge

Barselsdagpenge

Børnetandpleje frit valg

Kommunens tilbud til unge

jobcenter

tilskud til fodterapi

i forbindelse med lokaludvalgsarbejde

Huslejenævn

skrevet til vej og park om en række forhold og ikke fået andet svar en det kommer, det er nu 5 år siden

renholdelse af fortove og veje

Ansøgning om altan

jobcenter , socialcenter

ny post

sygemeldt siden 2003/Jobcenter

børnepasserordning

Kommunen havde ikke gjort et hul i jorden færdigt, som der var påbegyndt i november 2010. Da der blev ringet om de havde glemt at færdigører arbejdet, kom der gang i det.

personlige hjælpemidler

hjælpemidler

forespørgsel om licentbetaling

Forespørgsel vedr. lokalplan

renovering af Husum Station

husker ikke

hjælp til dental

Påbud om istandsættelse af privat fællesvej

Forhold vedr. vores gård, diverse lokalpolitiske emner

optagelse på grundliste for domsmænd/nævninge

kloak der oversvømmes ved regn

høringsvar til kommunen

NEM ID

jsv- i forbindelse med anden aktør (arbejdsprøvning)

boligsikring mm

Er i kontakt med kommunen via mit arbejde dagligt

Lukning af toiletterne på ru delen, og fjernelse af en væltet lygtepæl m.m.

Barselsdagpenge

NemId

Børnefamilieteam

Plejehjem for slægtning

sygdom jobcenter

jobcenter

feriekort

revalidering

Pressearbejde

sygedagpenge

voksen datters alvorlige sygdom

Bibliotek

jobcenter

Jeg er jævnligt i kontakt med kommunen i forbindelse med min fleksjobsag, som har varet mere end 5 år. Samt fordi jeg er på kontanthjælp/tidligere sygedagpenge osv.

Fleksjob

Barsel

Merudgiftsydelse

høring vedr. byggeri jagtvej 171 og farlig trafik fra udkørsel fra teglværksgade til jagtvej

Hvem har du klaget til? (sæt gerne flere krydser)**Andet - anfør venligst**

Men det hjalp ikke en fis.. har aldrig oplevet så dårlig behandling hele mit liv som i københavns kommune

Ankeinstans

Beskæftigelsesankenævnet

Forvaltningen, BUF

politikere

Jeg har endvidere tidligere klaget igennem Settlementet, men jeg magter ikke at klage over alt det der er at klage over, det er ganske rædselsfuldt som jeg og sikkert mange andre bliver behandlet i og af systemet. Jeg føler mig magtesløs overfor kommunen. Og for de mange ansatte der nok burde have anden beskæftigelse, end den de har.

Hvordan fik du kendskab til Borgerrådgiverens Beretning 2010?**Andet - anfør venligst**

Frivilligt arbejde

gennem arbejde

via mit arbejde

Vidste jeg fra tidligere

søgning på nettet

det véd man bare!

medlem af ældrerådet

arbejder i kk

Fik den på mail, da jeg arbejder i kommunen

Her kan du skrive kommentarer til Borgerrådgiveren - herunder ris, ros eller forslag:

For lang kø til overhovedet at komme i kontakt med borgerrådgiveren

Uacceptabelt høje parkeringsafgifter. Alt for små parkeringszoner. Hvorfor parkering på indre Ø, når der ikke er parkeringsafgift på ydre Ø? Vejarbejde alle vegne, vejene graves op og der er INGEN som arbejder der når man kører forbi på forskellige tidspunkter. Vejarbejde skal koordineres meget bedre - også med andre kommuner.

Borgerrådgiverens personale er nedladende og arrogante. Der bliver ikke svaret på skriftlige henvendelser, og telefonisk er de nærmest umulige at komme i kontakt med.

Oplys f.eks ældre borgere om din eksistens PER BREV (ikke mail) og forklar hvad du kan bruges til !!!!

Fortsæt det gode arbejde. Det er rart at vide at I er der :)

AT Borgerrådgiveren og hans personale læser min nedenstående kommentarer til borgerbehandling og sagsbehandling.

Hvorfor kunne mine udenlandske venner ikke få lov til at fortsætte med den danskundervisning som de var så glade for på Clavis på Nørre Voldgade. Det var et fantastisk tilbud med et rigtig godt miljø og gode lærere.

Da mange især ældre medborgere føler sig sat udenfor samfundet pga manglende edb-kundskaber, er nedlæggelsen af borgerservice en kraftig indskrænkning og besværliggørelse af deres sociale velfærd

Jeg synes, at det er en ualmindelig god idé, at der er en borgerrådgiver - både for borgerens skyld, men egentlig også for kommunens ansatte. Når det er sagt, så "burde" borgerrådgiverens job vel reelt hører ind under jobbeskrivelsen for en sagsbehandler ... ?!

Folk der får sager behandlet burde få en folder fremsendt med jeres numre og klage muligheder

God ide med en borgerrådgiver - meld det bedre ud :0)

Hvad fanden er det for nogle åndsvage spørgsmål at stille. Først skal jeg krydse af på en lang liste, hvad jeg har været utilfreds med - dernæst kommer der så en laaaaang række spørgsmål, som absolut INTET har at gøre med det, jeg tidligere har svaret på. Har I ikke andet at lave, vil jeg da foreslå, at man nedlægger spørgeprogrammet, som tilsyneladende ikke har andet formål end af holde en række DJØFFERE beskæftiget.

Der er altid brug for en uvildig instans hvor man kan henvende sig hvis man oplever at man ikke er blevet korrekt behandlet

- At påtvinge kommunale medarbejdere til, at oplyse om Borgerrådgiverens eksistens i klagevejledninger.

- en kommunal 'ombudsmand': det lyder interessant! Er der information om det på bibliotekernes hjemmeside? Er det næste en børneombudsmand? Det ville vel ikke være overflødigt? Børn har masser af gode, inspirerende ideer, som det ville være godt for voksne at lytte til.

Det er jo politikerne der i sidste ende bestemmer sidder med magten, og der oplever jeg en arrogance, da jeg forsøgte at klage til borgmesteren for området. Fiken sladder for en sludder af en sekretær. Måske kunne I, hvis I ikke allerede gør, videregive konkrete sager til dem. Jeg fik en hurtig og effektiv behandling. Det er lidt misvisende at der udfør klager til borgerrådgivningen beskrives diskriminering, som om det alene handler om køn og race. Man kan så sandelig godt blive dårligt behandlet som indfødt dansker.

Hvis jeg nu som ældre medborger bliver diskrimineret hvad så?

Jeg syntes at det er ergeligt at man ikke kan bestille matrikel kort over nettet!

Jeg ville synes at det kunne være godt at få borgerrådgiveren sat på klagevejledningen

Meget forbausset - oprettet i 2004, og total ukendt for mig. PS: Arbejdede selv for Københavns Kommune i 2004.

Ville meget gerne anbefale kommunen at øge borgerinddragelsen meget mere på mange flere niveauer .- på den måde får borgerne selv ejerskab til beslutningerne

Jeg vil gerne vide,hvem jeg henvender mig til for at klage over grøntforretninger som næsten fylder hele fortovet. Det er særlig slemt her i Nord Vest ,hvor den ene store grønthandel dukker op efter den anden. Jeg har søgt på Kbh. Hjemmeside, men jeg blev ikke klogere af det,så jeg ville være glad for at vide helt præcis,hvem jeg skal klage til.

Utroligt, at jeg har måttet bruge jer for overhovedet at få kommunens forvaltning til at svare, men det rammer jo så jer hvor I hænger bagud og tre mdr. reaktionstid er altså for længe. Men det er utroligt at der er brug for jer.

ghn

Jeg vil høre om borgerrådgiveren kan medvirke til at vi får et busstop v hareskovvejen/mellemvangen igen (250 s). Det var en stor forringelse da linje 67 blev nedlagt. Vi har ikke bil og for første gang i 22 år er der INGEN bus herfra. Vi havde aldrig drømt om at det skulle gå DEN vej i Kbh?? SKAL vi tvinges til at købe bil?

Har tidligere prøvet at klage til borgerrådgiveren over sagsbehandlingen i forbindelse med min første barsel, men fik at vide at jeg kun kunne klage over en konkret sag, ikke en generel praksis. Det virker absurd, at man ikke kan klage over en generel praksis, når den netop berører mange borgere. Hvis det ikke er muligt i forhold til borgerrådgiverens hjemmel, bør man synliggøre dette i sin kommunikation af, hvad der kan klages over.

Lær Kommunens embedsmænd at lytte, læse og reflektere på borgernes aktuelle henvendelser. Læt Kommunens embedsmænd at skrive/tale i et stuerent sprog!!

har boet i kbh. kommune i lidt over 10 år - og det eneste jeg har haft med den at gøre, er at forny mit pas for ca. 1½ år siden - og det gik hurtigt og smertefrit.

Juristen hos Borgerrådgiver i 2007 holdt ikke ord mht at kontakte borger samt han var længe om at rykke på en kontakt til Jobcenter Nyropsgade. Desuden virkede han noget ubekendt med, hvordan "systemet var skruet sammen" i byen efter kommunalreformen samt at det tog ham ca. 4 måneder at etablere kontakt til Jobcenter. Det aktuelle problem (ansøgt om førtidspension sep. 2005, indstillet af socialrådgiver feb. 2006 og derefter INTET HØRT, trods telefoniske og skriftlig henvendelser) tog Borgerrådgiver/juristen ikke notits af.

Jeg har ofte henvist borgere med fejlbehandlede sager til Borgerrådgiveren, og sætter stor pris på at have denne mulighed.

ingen kommentarer, alt er efter min mening gået godt i vores kommune.

god ide man mangler klart en for sekretær , en person man har som bindeled mellem en selv og alle kommunens sagsbehandlere etc

Jeg syntes det er dejlig endeligt at komme i gang, tak for det. Jeg oplever ofte stor forvirring omkring boligstøtte/ydelse, er det muligt at skabe et bedre overblik?

Vil I ikke godt skrive at det er fra Københavns Kommune når I sender spørgeskemaer ud og ikke You Gov Zapera, det er en af de mail der normalt bliver arkiveret loddret.

-

da jeg har ikke haft brug for det, har ingen kommentar

intet at bemærke.

mine svar beror på, at jeg dels ikke kendte borgerrådgiveren - dels, at jeg er een af dem, som stort set klarer mig selv og ikke har erfaring med at gå til kommunen, når noget skal løses - jeg tager selv ansvar og handler om jeg så må sige, i det omfang, det vil lade sig gøre

Det undrer mig at kommunen ikke indhenter oplysninger fra de boligforeninger der ikke har opnået dispensation fra installation af varme-fordelings-målere i etagebyggeri. Udover et ganske fornuftigt reducerings-potentiale så lider demokratiet enkelte steder uden den besynderlige misforståelse at man på generalforsamlinger kan stemme om hvorvidt man ønsker at følge gældende lovgivning. Det burde være en enkel sag at bede boligforeninger der ikke har dispensation om at fremsende deres kontrolmanual.

Jeg synes generelt det er en god idé med en borgerrådgiver - ikke kun med fokus på klager, men som en vej til generel oplysning om og forbedring af kommunens tilbud til borgere og erhvervsdrivende. En enkelt kommentar til denne undersøgelse: Jeg synes, det er usagligt, når I i ét af spørgsmålene spørger sådan her: "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?" Borgerrådgiverens beretning viser det, den viser (på baggrund af et antal borgerhenvendelser). Det er irrelevant, om jeg er enig eller uenig i denne udtalelse, som jo bygger på statistik. Det ville derimod være relevant at spørge til min egen oplevelse/mit eget indtryk - altså om jeg i stigende grad er frustreret over...

Det fungerer flot - fortsæt

Fantastisk initiativ. Anmodning om feedback er nok noget af det jeg mest har undret mig over ikke sker indenfor det offentlige, men nu er i da ihvertfald gået igang.

Hej Jeg henvender mig direkte til de kontorer, jeg evt. er utilfreds med behandlingen af sager i, fordi det aldrig er vedr. mine personlige forhold, men altid på vegne af de foreninger udvalgt m.m. jeg sidder i.

Klar Ret er en forbedring for sagsbehandlingen

Glad for jeres hurtige svartid og gode service især på vej området.

Det er super vigtigt at holde øje med sagsbehandlingen af psykisk sårbare personer (folk med psykiske sygdomme depression, angst m.m) i Københavns kommune. Systemet, som skal hjælpe disse mennesker, presser dem unødigt så meget, at de i stedet bliver mere syge af det. Det får ikke flere folk tilbage på arbejdsmarkedet. Det føles simpelthen som om, at sagsbehandlerne ikke længere er der for at hjælpe folk igennem systemet, men for at hjælpe systemet med at holde folk væk.

Jeg syntes at borgerrådgiveren gør sit bedste for at vejlede KBh kommunes borgere i det uoverskuelige system som kommunen har lavet. Jeg ved at borgerrådgiveren også engang imellem er yderst frustreret overfor ugennemskueligheden i kbh kommunes system - hvem skal man klage til, hvor sidder vedkommende, hvor kan man søge hjælp osv....

Det er et kæmpe problem at man som forældre kan skrive sig op til vuggestuer som der ()som man ikke kan vide at der ikke er en jordisk chance for at få en plads i. Vi skrev vores søn op straks vi kunne - men det har ikke gjort nogen forskel. Problemet kunne nemt afhjælpes ved at have et max antal opskrevne børn til hver institution. Så kunne man vælge noget andet i stedet for at tro at alt var godt - indtil det så nærmede sig at man skulle bruge pladsen. Der fandt vi så ud af at det blot havde været spild af tid. Der er en håb at der er tale om frit valg af vuggestuer når de i virkeligheden IKKE er muligt og det nemt kunne afhjælpes ved at "computeren" havde et max antal opskrevne pr. institution. Det vil jeg ønske ændret fordi det er at stikke blå i øjnene på borgerne -uagtet at de er ude i tide. Nu er vi jo så i den "heldige" situation at vi SKAL sige JA til den institution vi så får tildelt et eller andet sted i kommunen. Det er ved gud ikke særlig smart.

Kære Kommune. I er velkomne til at se via mit cpr.nr. hvordan jeger blevet "behandlet" i pensionskontoret, samt i boligstøttekontoret. Mine sager må gerne anvendes, hvis I skulle finde på, at skabe et servicekursus for Jeres medarbejdere. Som det ses, får jeg først svar når jeg sender kopi til Eksterbladet , eller til Frank Jensen , det burde ikke være meningen. Jeg ser frem til et svar på det samlede , når I har læst dette. Jeg kommer gerne til uddybning heraf. Ps. Jeg har selv al korrespondance i mit arkiv.

God idé at have en, prisværdigt faktisk

Bliv synlig...

Borgerrådgiveren kunne med fordel være mere synlig. Har borgerrådgiveren f.eks. en side på Facebook?

En mere tydelig placering og information i pressen En meget god idé, som må fremmes

Næsten al information i det offentlige rum er kun på dansk. Det er for provinsielt. Der er for få - og for ulækre - offentlige toiletter. Bl.a. i metroen. Renholdning i byens gader er mangelfuld. Der bør væte flere affaldskurve. De enligt stående cykelstativer midt i fortovet på Amagerbogade er direkte livsfarlige

Jeg har kun henvendt mig en gang for flere år siden, -- og det var så tungt bureaukratisk, og tåbeligt, -- at jeg dengang mente at det burde lukkes. Om det har forbedret sig ved jeg ikke, men den gamle oplevelse gør,-at jeg vil få svært ved at overtale mig selv til at prøve en anden gang.

De er hurtige til at sende ens henvendelser videre til den aktuelle forvaltning (også hurtigere end deres ventetid), desværre har jeg oplevet, at man i forvaltningen var fuldstændig ligeglade med borgerrådgiverens henvendelser, så borgerrådgiveren måtte rykke 3 gange (den sidste gang med trusler om, at nu blev sagen taget op), og der gik 4 måneder, før forvaltningen overhovedet reagerede på henvendelserne.

Da jeg har været ansat i AF-Storkøbenhavn i 20 år har jeg rimelig forståelse for problemerne.

Den eneste gang, jeg har været i forbindelse med borgerrådgivning ligger en del år tilbage. Det var i forbindelse med pension, og jeg syntes den gang, behandlingen var langvarig og ikke helt tilfredsstillende,men det er så længe siden, at det næppe kan bruges til en vurdering af Borgerrådgivningen som den er nu.

Stor - meget stor - ros til Borgerrådgiveren. Godt, sobert arbejde. Brugbart og konkret i forhold til at forbedre KKS indsats.

Jeg kunne godt tænke mig at man mere direkte kunne få hjælp, når man henvender sig til borgerrådgiveren fra gaden. Fordi alt det der med at så skal man maile sin klage ind, eller ringe og bestille en tid, det besværliggør klageprocessen. Når jeg i forvejen ikke føler at klager fører til ret meget, hvis noget overhovedet, ja så er det jo nærmest lige så håbløst, som når man henvender sig til andre instanser i kommunen.

Efter at have rettet klage, har jeg ikke fået respons. Klaget i januar 2011

Det lyder som en god ide at du eksisterer og nu jeg ved det skal jeg holde mig det for øje om der skulle opstå behov for dét :) Keep-up the good spirit!

Jeg har oplevet en meget dårlig sagsbehandling vedr. udskiftning af gangbro over Folehaven. Og kommunens officille svar til pressen bagefter var direkte en løgn. - jeg har oplevet at det ikke fungerede da mine to børn skulle skifte institution fra børnehave til fritidshjem, og fra fritidshjem til fritidsklub, begge i samme hus og begge i år. For det første var brevet til os forældre med forkert dato og for det andet blev betalingerne ikke korrigeret før jeg rettede henvendelse. -Det skete iøvrigt også i 2009! -Jeg er utilfred med kommunens snerydning og rehold generelt.

hvorfor få man ikke oplysninger om borgerrådgivning når man får ansøgningskviktering fra kommunen vedr handicapydelse til børn

Vejarbejdet i Københavns Kommune virker fuldstændigt hovedløst og ukoordineret, og det skæmmer byen for borgere, besøgende og turister. Metro-projektet henvises der ofte til, men det er nu egentlig forståeligt nok og bliver en fantastisk ting for byen (om end man kunne argumentere for mere intensivt arbejde - f.eks. 2-holdsskift - for at nedbringe konstruktionstiden. Nej, problemet er den løbende vedligeholdelse, hvor det ene sted efter det andet graves op, for derefter at henligge i måneder uden yderligere arbejde og afslutning (f.eks. asfaltering). Jeg forhørte mig hos kommunen om et vej stykke på under 100 meter i Krystalgade, der lå åbent uden arbejde i henved 1 år (jeg cykler forbi hver dag). I hullet lå affald og planter var begyndt at vokse frem! Ved min henvendelse fik jeg at vide (efter at have rykket for svar), at der ikke som sådan er nogen deadline for forsyningsselskaber o.a., når de graver op. Det virker helt uforståeligt, når det fører til eksempler som dette og alle de andre "åbne sår", som præger byen. Mit forslag er, at der indføres en deadline - evt. gradueret efter arbejdets omfang og art - og at forsyningsselskaberne pålægges virkefulde dagbøder, når fristerne ikke overholdes. Alternativt kan KK herefter færdiggøre arbejdet med anvendelse af egen entreprenør og for regning af bestilleren af udgravning. Jeg har boet i Stockholm og New York, og jeg har ingen af stederne set noget, der bare nærmer sig noget så kaotisk og uplanlagt, som det man som borger oplever her i byen. Det må kunne gøres bedre. Meget bedre. Jeg supplerer gerne med yderligere dokumentation og synspunkter, såfremt dette kan hjælpe.

Her kan du skrive kommentarer til kommunens borgerbetjening og sagsbehandling - herunder ris, ros eller forslag:

Hvordan det fungerer generelt i kommunen, kan jeg ikke udtale mig om. Egentlig tror jeg at der bliver gjort indsats for at løse sagerne, men at problemerne skyldes blot af inkompetent ledelse. Dvs. det er min oplevelse at de "almindelige ansatte" i Kbh Kommune er ganske dygtige og interesseret i deres arbejde, men at dårlig intern koordination i forvaltningerne vanskeliggør arbejdet.

Der må gerne være gebyr på udlån af bøger. Der må gerne være gebyr på lægebesøg. I stedet skal der være skattelettelse eller lavere parkeringsafgifter.

Kommunen betragter Nørrebrogade som deres pulterkammer. Dag 1 bliver sten, fliser, beton, maskiner og afspærring leveret. Dag 50 ankommer kommunens personale, og begynder at bruge det. I den japanske genopbygning, kunne de reetablere iturevne motorveje på få dage. Københavns Kommune bruger 3 måneder på at lave 10 meters cykelsti. Kommunens ansatte og politiet ignorerer busluser, med den åbenlyse konsekvens at borgere også ignorerer dem. Bondams syge forsøg har smadret by-delen. Både for bilister, cyklister og fodgængere. Jeg ejer ikke en bil, og har aldrig gjort det.

Håbløst at borgerne skal bruge så meget tid på at bruge mere eller mindre umulige systemer på nettet istedet for at modtage personlig service. Uacceptabelt hvis der ikke er lokal borgerservice. Mht skat er det helt urimeligt at der blir pålagt forpligtelser mht 'bøder' for ubetalt skat, hvis man ikke selv ved at man skulle have betalt mere og hvordan skal man vide det Vi har brug for borgernær, effektiv og personlig service - og jeg er træt af at høre om diskriminering. Ældre danskere diskrimineres, unge piger diskrimineres, rockere og hippier diskrimineres - ja det gør vi vel alle på en eller anden måde men det er IKKE problemet i forhold til service - det er hele den drej ning vores samfund har taget væk fra nærhed, mennesker og folkestyre

Med så få, overbelastede, Borgerservice steder--er det meget svært for svage ældre, dårligt gående mm. at benytte disse. Parkeringsforholdene er elendige for H.kap køretøjer. Biler på krydsog tværs ved Nyropsgade 1- og een H.kap heltids P.plads!!! DET fremmer ikke de fysiske muligheder. Hvorfor kan man ikke på sin computer finde papirerne til kørekortsfornyelsen for + 70 årige??? Så skal man 2 gange til de overfyldte lokaler og deres lange ventetid.

Som frivillig kulturaktør støder vi gang på gang på bureaukratiet, langsom behandling af ansøgninger, for mange skemaer og alt for mange steder, og dermed risiko for fejl, der skal søges, selv om et ganske simpelt arrangement. Må kunne stærkt forenkles. Det er virkelig dræbende og får mange til at opgive eller fortsætte med nye arrangementer.

Jeg har én gang oplevet at jeg fik to forskellige svar ang. det blå sygesikringskort, så jeg i dag faktisk ikke ved hvordan det virker. Den sag, som jeg her i undersøgelser tænkte på da jeg klykkede 'ja' til lang sagsbehandling, handler om et farligt hul i vejen på en cykelsti. Jeg fik aldrig en automail eller andet der indikerede at kommunen havde fået min henvendelse, og der gik over et halv år før det blev lappet. Det motiverer desværre ikke ikke til at oplyse kommunen om lignende ting en anden gang. Så det jeg efterlyser er nok at man får svar når man kontakter kommunen, bare så man ved man er blevet hørt.

At stort set alle ansatte bør bruge fem minutter - hver dag - på at bare skimme BR- og udvalgenes dagsordener, idet alt for mange ikke ved, hvad der foregår - selv ikke i deres egne forvaltninger. - Af samme grund oplever man altfor tit en dårlig ekspedition / rådgivning, fordi en medarbejder ikke ved nok om - hele KK - bare sit eget område. Der er heldigvis mange gode, intresserede ansatte, men desværre også mange dårlige, uinteresserede - og faktisk ubrugelige ansatte, som KK ikke kan være bekendt at have ansat, idet en del ikke lever op til, hvad man med rimelighed kan forvente i de ansattes stillinger.

Hvorfor favoriserer KK de 4 sprogskoler i København? Clavis var et godt tilbud som mine venner brugte i kmange år, og så pludselig skulle de ud.

Hvordan skal jeg kunne have tillid til Borgerrepr. når en af bogmestrene ikke en gang var berettiget til at stille op til sidste kommunalvalg? Det er jo både valgfusk og korrupktion. Hvorfor er der ikke fra Borgerrep. sket en anmeldelse til Politiet? Kommunen har store skatteindtægter, og alligevel forfalder byen om ørene om os. Skyldes det udygtighed eller mere korrupktion? Jeg har ingen tillid til Borgerrepr. i København. I skulle skamme jer.

Det var en ordentlig "bøf" at man havde glemt at påtegne afhentningsdage for papir på den udsendte kommunale afhentnings kalender 2011.

Jeg oplever (desværre) en stigende grad af distance, når jeg henvender mig til kommunen. For det første er der ikke længere personlig kontakt mellem borger og sagsbehandler - det betyder bl.a. at kontinuiteten i sagsbehandlingen forsvinder. Man kommer som borger ofte til at tale med flere forskellige sagsbehandlere ... da der er "telefonvagt" på. Jeg tror, at mange borgere føler det uhyre utrygt, at de ikke længere møder deres/en sagsbehandler "face to face" - og det kan også virke yderst intimiderende igen og igen at skulle udbasunere sin "historie" til - en for borgeren - vildt fremmede. Når det er sagt, så synes jeg omvendt også, at det er rigtigt trist, at man ikke har mulighed for udtrykke sin taknemmelighed overfor en evt. sagsbehandler - ved fx at give/sende en buket blomster, chokolade eller lign. Det ville være rigtigt rart.

i min sag var der nok over 10 lovbrud. derudover tog det min over 2 mdr at få afvide hvem min sagsbehandler var, jeg fik flere måneder holdt penge tilbage af kommunen pga deres fejl, og de var ikke særlige hhjælpsomme, på trods af min lejlighed var ved at ryte på tvangsaktion pga deres fejl. Man bliver kastet rundt i jeres telefon systemer, kommunen overholder ikke opfølgning, og overholder generelt ikke aftaler. Da jeg skulle til møde med min sagsbehandler bedte jeg om aktinsigt over 1½ måned før, så jeg havde mulighed for at forberede med min sagsbehandler fra fagforeningen, disse papire fik jeg aldrig på trods af jeg flere gange har klaget, samt klaget til ombudsmanden(jeg hørte først fra ham efter en måned). Mit forslag ville være at gøre det nemmer og klage, Bedre oplæring til jeres ansatte da de giver 1000 forskellige informationer. Samt bedre sagsbehandling hvor man rent faktisk bliver behandlet som menneske. Efter min tid som sygemeldt har jeg fået mavesår åga kommunen og haft stress anfald. Så det siger lidt om hvordan i behandler folk. Og kender flere med samme problemer.

Jeg oplever generelt god service fra Københavns kommune, jeg er glad for at bo her. Bruger mange af de gode faciliteter der er - jeg er nød til at nævne min nye følgesven - kort over (grønne) cykelstier i København, den må I godt lægge andre steder end på bibliotekerne, ingen andre kender den.. Der er kun et sted i kommunen jeg har oplevet dårlig service, at blive mistænkeliggjort og på forhånd behandlet som om jeg kunne finde på at snyde - nemlig hos Parkering København (og det er ikke P-betjentene, for jeg har aldrig fået en bøde og de er altid meget hjælpsomme og venlige), de må have nogle meget dårlige arbejdsbetingelser der derfor skal gå ud over borgerne!!

Hvis I nu f.eks. havde en ordentlig journalisering, ville I f.eks. vide, at jeg i vinter har klaget gentagne gange over den manglende dagrenovation. Ligeledes er det i høj grad en servicemæssig forringelse, at man nu skal helt ud i Nordvestkvarteret for at få fornyet kørekort. Det kunne før lade sig gøre i Borgerservice ved Vanløse Station. Nu har man skilt et par praktiske funktioner ad: Kørekort eet sted og pas på Biblioteket ??? Og så er det jo ikke engang sådan, at man laver kørekortet på NV Borgerservice - DET bliver jo lavet hos politiet i Hvidovre, så NV er jo blot et ekspeditionskontor. Så hvorfor i alverden skal man piskes hen et sted hvor det stort set er umuligt at parkere. Ja-ja, tag bussen !!! - sidst jeg var oppe i en bus i København og bad om en "omstigning", blev jeg bedt om at stå af.

Sagsbehandlere i Kommunen burde i nogle tilfælde lære at behandle borgerne som mennesker, undertegnede har trods alt betalt skat i årevis), og ikke som økonomiske belastninger. Rigtig mange timer går også med møder, seminarer m.v. Hvad mon der kommer ud af dem? Selv kan jeg takke lovbrud og manglende hjælp for at jeg idag nærmest ikke har noget at leve for. Mit forslag er derfor afskaf de fleste af servicelovens paragraffer. De bliver jo alligevel brudt gang på gang. Så ved man som borger hvor man står.

- At etablere bedre muligheder for afmelding af boligstøtte online.

Min direkte kontakt til kk. er: telefonsamtale vedr. boligsikring: supersaglig og venlig! kontakt til Jobcenteret: supersaglig og venlig! brug af Nørrebro bibliotek: jeg har besluttet at lede efter et andet. Brugerne behandler det skødesløst: der er snavset og affaldet flyder alle vegne. En del af personalet forstår ikke særlig godt dansk, og er ikke just indstillet på at give service.

har kun i henhold til boligstøttet søgt via. borger.dk - efter ansøgning modtog jeg efter noget tid besked om, at sagen var færdigbehandlet (var i det hele taget svært at komme ind og se beskeden). Dog stod der ingen afgørelse. Efter at have snakket med kommunen viste det sig, at min ansøgning blot var blevet registeret og at der ville gå yderligere to måneder før jeg ville få besked. - ville være rigtig rart at få den besked via. mail i stedet for beskeden om færdigbehandlet og så ikke hører mere. I vil i hvert fald slippe fra henvendelser fra folk, der undrer sig og derved forstyrrer kommunen uden grund. hvis i allerede har rettet dette, beklager jeg kommentaren.

Hjemmesiden vedr. jobcenter og relterede sider er dårlig og mangelfuld. Bl.a er det ikke tydeligt at man ikke kan møde personligt op, og når man så gør det afvises man med beskeden. Vi har ikke borgerkontakt. Breve der sendes kan de ikke finde og i mit tilfælde påstod de at de kun havde fået nogle ad de krævede dokumenter, trods det var sendt i samme kuvert. Jeg fik oplyst 4 forskellige telefonnr. som alle gav mig nyt. Sagsbehandlerne er for lidt vidende om hvad de har med at gøre. Lover at ringe tilbage men gør det ikke. Lover en sag afgøres indenfor x antal mdr, men der går halve og hele år. Der er for mange skuffecirkulærer, som ikke er off. tilgængelige. Jesper Tunell fik cavling prisen da han påviste direkte ulovligheder fra Klaus Hjort Frederiksen side, men den nuværende minister er ikke et hak bedre, og Københavns kommune er hamrende konfliktsky og er basat af taburetjagere. Selv den yderste venstrefløj i kommunen er nogle tosehoveder. De holder hånden over åbenlys uduelige ledere i forvaltningerne, og institutionerne. Kun en Brønderslevsag kan få dem op af stolene. Ja, jeg er magtesløs.

Henvendelser (efter anbefaling fra Politiet) på mail til nedenstående besvares ikke inden for lovede frist. Efter 1-2 rykkere kommer der undskyldning og lovning på udbedring, men der følges ikke op på det, som Kommunen lover at gøre for i dette tilfælde at sikre færdselssikkerheden på en cykelsti, hvor der nu gennem måneder har kørt biler - ganske uskiltet for de intetanende cyklister Til Center for Trafik (Vej og Park) Til Center for Parkering (Parkering København)

Gå meget gerne konkret ind i klage sager. Hver mere personlig.

Jeg har oplevet at skulle søge om tabt arbejdsfortjeneste grundet en alvorligt syg barn (paragraf 42). Jeg så så på KK.dk, at jeg kunne lave ansøgningen elektronisk via nem.id. Smart tænkte jeg. Efter 4 uger fik jeg et brev, om at de manglede min underskrift på anmodningen?? Jeg havde jo brugt nem.id, altså en unik digital underskrift! Jeg ringede så til handicapservice og fik en meget arrogant kvinde i røret, som ikke ville stille mig ind til sagsbehandleren. Hun sagde, at I skulle bruge min underskrift og at der var mange problemer med nem.id. Det værste var så, at min ansøgning igen kom bagerst i bunken, med en ny sagsbehandlingstid på 4 uger. Det er jo grænsende til chikane. Jeg oplever simpelthen at mange medarbejdere i KK, ikke aner hvad de har med at gøre. Kender de ikke konceptet bag nem.id?

Mht. funktionen "giv et praj" har jeg flere gange oplevet at mine praj bliver slettet, hvilket er frustrerende da jeg mener at mine henvendelser er reelle. Den tidligere miljø og teknikborgmester havde en hjemmeside hvor man kunne komme med spørgsmål og kommentarer til teknik og miljø. Denne service er ikke eksisterende mere hvilket er et problem da der er mange der har en mening samt gode ideer til disse områder.

Jeg er så skuffet over den sagsbehandling min familie og jeg har været udsat for. Kommunen er måske for stor til at holde styr på tingene og vide hvem der tager sig af hvad - bekymrende

Oplever det meget frustrerende hvordan hver enkelt medarbejder forsøger at hjælpe på bedste vis, men ofte er meget stressede og derfor ikke tager sig tid til at være grundige nok. Har flere gange oplevet hvordan medarbejderne direkte giver udtryk for, at de er så pressede, at de ikke kan følge med og eller ikke har tid nok til at gøre deres arbejde godt nok. Det giver en utryk fornemmelse og skærper mistilliden, da man/jeg i flere situationer

selv har måtte søge hjælp fra andre og i nogle tilfælde fundet ud af, at jeg ikke var blevet informeret om mine muligheder. Har stor ros til hver enkelt medarbejder i kommunen. Det må sgu være frustrerende, at skulle yde service og hjælp under stort arbejdspress forårsaget af den ene "effektivisering" og sparerunde efter den anden.

Det er absolut IKKE hensigtsmæssigt, borgerne ikke mere har en fast socialrådgiver. Endvidere, at alt efterhånden SKAL foregå digitalt -- en del mennesker bliver herved " stødt " ud af samfundet (ældre og andre)

Jeg syntes det er pjattet at vores parkeringsmuligheder er halveret samtidig med , at parkeringsafgiften er tredoblet. Skidt, at Borger-service er lukket på Trianglen. Vi har forsøgt at få opsat cykelstativer i vores gade-- Fåborggade, men uden held.

hurtigere tilbagemeldiger på ansøgninger om tilladelser til afholdelse af arrangementer

Jeg forstår ikke hvordan man kan omorganisere hele tiden, det har socialforvaltningen faktisk gjort siden jeg kom herind i 2002. Senest har I f.eks. ikke kunnet behandle min samlevers medicinansøgning før jeg fik fat i borgerrådgiveren og ans. om potesen, der skal laves færdig er syltet, hvorfor kan man ikke overskue flere ting af gangen? Jeg er sikker på, at hvis man behandlede tingene som de kom ind, så kunne man nå meget mere. Så skær ned på møderne og begynd at få sagerne behandlet, det er det I sidder der for.

Synes det er utrolig svært at komme i kontakt med en sagsbehandler, man må ikke få oplyst deres arbejdsmail?!? Hvorfor??? I andre virksomheder fremgår medarbejdernes kontaktdata (mail; telefon etc). Man får den opfattelse, at man ikke skal kunne kontakte sagsbehandleren men i stedet skal igennem et sindrigt telefonomstillingssystem - meget omstændeligt.

Der mangler i ekstrem grad vej- og især årligt cykelstieftersyn Det er svært at klare sig med den elektroniske sagsbahandling alene. Derfor er det misvisende at reducere den personlige borgerbetjening

gn

prøv at få sagsbehandling digitaliseret og effektiviseret så der ikke behøver at være så mange sagsbehandlere/ansatte i Københavns kommune. Prøv at fokusere mere på at betjene borgerne på det mest nødvendige og på kommunens kerneområder i fremtiden

Har været på barsel to gange og har begge gange fået grotesk dårlig behandling. Der svares ikke på henvendelser, man kan ikke kontakte sin sagsbehandler, da telefonnumrene holdes hemmeligt, der skiftes sagsbehandlere hele tiden og den personlige betjening er inkompetent og lettere vrangvillig. Min arbejdsgiver har sloges med kommunen om min barselsaftale helt til efter jeg startede på arbejde igen og det har umiddelbart virket som om det var kommunen, der ikke havde styr på det snarere end min arbejdsgiver.

Det er meget svært at komme igennem på telefon. Borgerservice fungerer godt og ser ud til at dække mine behov for service på en god måde. Godt at alt er samlet på et sted.

Jeg mangler i den grad en ungeportal, hvor de unge og deres forældre kan finde gode råd og links, også ud af kommunen. Det er som om der ikke er nogen unge i kommunen, når man går på hjemmesiden. Dette afspejler sig også i det brev vi har fået da børnechecken til vores søns sko, overtøj og fritidsaktiviteter overgik til månedlig ungdomsydelse. Brevet var lige for en sikkerhedsskyld formuleret som en opsang til forældrene og med en trussel om at tage ydelsen fra os, hvis vi ikke gør vores arbejde godt nok. Det var meget sårende og provokerende. Jeg havde hellere set en generel ros til forældre for at gøre hvad de kan og en håndsækning til dem der har det svært, for eksempel med en hjemmesideportal fuld af gode råd når der skal handles. Dette spørgeskema er håbløst, da I blander hele kommunen sammen i en gryde. For eksempel håber jeg ikke I sender en kritik fra mig til Teknikforvaltningen, da jeg er overordentlig tilfreds med både deres arbejde i byen, deres kommunikation til borgerne og deres modtagelse af mine henvendelser. Derimod er jeg utilfreds med situationen i Socialcenter og

Handicapcenter. Man får breve om at tidsfristen bliver overskredet, men ikke hvor længe man i så fald skal vente. I er simpelthen nødt til at finde nogle ekstra ressourcer til de steder, så de kan komme oven på igen. Og lad være med at lave om hele tiden, for det skaber uro og forvirring for os i den anden ende. Jeg frygter at vi igen skal opleve sagsbehandlerskift og det er frustrerende at skulle vente på noget man har brug for og ret til.

Jeg synes gennemgående at Københavns Kommune har meget svært ved at lytte og høre hvad borgerne siger. F.eks. er det "noget forkælet pjat", når pensionister på Christianshavn klager over at de skal rejse til Hillerød eller Hans Knudsens Plads, for at blive betjent. Samtidig får en anmodning om at åbne pissoiret ved Christianshavns Torv, kommunen til at fjerne dette helt, for derefter at beslutte at sætte et nyt midt på det lille torv, med en bemærkning om at torvets unikke, grønlandske statuer kan fjernes, da de er gamle.

Der er ingen tvivl om at ældre, der ikke har PC'er er dårligt stillet og det bør der gøres noget ved, indtil alle generationer har PC'er. Måske mere direkte kommunikation til de forskellige instanser. Min oplevelse med vej og park er kritisabel - 5 år - er for meget. Den ene ting, parkering forbudt, er i orden. Men resten har jeg ikke fået besvaret.

Jeg synes I er for langt ud når I er utilfredse med at visse mennesker bliver afvist på diskoteker osv. - ja men den slags personer må jo ikke røre alkohol, og tror I at ejerne bliver rige af at de sidder og drikker cola og juice hele natten .. de kunne jo lave deres egne sodavands diskoteker for men only ..pigerne må jo ikke være med en løsning: sæt skilte på arabisk op udenfor alle diskotekerne, hvor der står at mohammed siger at man ikke må drikke alkohol.

Jeg opfatter at borgerbetjening og sagsbehandling kan være to meget forskellige ydelser. Det bør splittes i to spørgsmål og i øvrigt specificeres yderligere på forvaltninger.

Gyselig sagsbehandling af SYGE borgere i Københavns Kommune! DET tror man ikke forekommer, før man selv eller nærmeste pårørende oplever det!

Kommunen har en elendig sagsbehandling, når andelsforeninger ønsker at få godkendelse til byggeprojekter. Dels er de fuldstændig urimelig lang tid om at godkende altanprojekter (adskillige måneder - flere end seks). Dels stiller kommunen fuldstændig urimelige krav til vinduer. Krav der betyder, at kun ganske få og små producenter kan levere dem. Resultatet er vinduer i en dårlige kvalitet, men til dyrere pris.

Jeg mener, der er brug for en markant omstrukturering af sagsbehandlingen i Forældrebetalingen og Pladsanvisningen. Personalet er tydeligvis pressede, og de fremstår som meget uhøflige, afvisende og distancerede. Der er formentlig så mange sure mennesker, der ringer til dem dagen lang, at de automatisk går i forsvarsposition og begynder at skælde ud, når man forsøger at stille et spørgsmål, og de er ikke særlig gode til at lytte. Jeg opfatter mig selv som et roligt og diplomatisk menneske, og jeg er dybt frustreret over den behandling, jeg har fået hos de nævnte instanser.

Dette er IKKE til borgerbetjening og sagsbehandlingen, men en klage over den ringe kvalitet af denne undersøgelse. Først får man et spørgsmål om man har oplevet lang ventetid ifm kontakt med kommunen. Svarer man nej, så får man alligevel et spørgsmål om man har oplevet lang ventetid ifm tekniske problemer. Hvis jeg svarer nej på det første, så svarer jeg sjovt nok også nej på det næste. Derfor skal jeg slet ikke stilles dette spørgsmål. Senere hen svarer jeg nej på at jeg har oplevet fejlbehandling, det næste spørgsmål jeg får er så om hvorvidt jeg har følt mig generet af denne sagsbehandling. Det er jo fuldkommen tumpet at skulle svare på det, da jeg jo IKKE har oplevet fejlbehandling. Så næste gang, sørg venligst for at levere et skema der ikke er lavet af jeres 14 årige skolepraktikant.

Det er utroligt trist at det er økonomien som styrer. Sæt borgeren i centrum og lev op til loven, så vil kommunen også opleve at spare penge for på langt sigt er det en meget bedre strategi

Hjemmesiden er næsten umulig at bruge hvis man skal finde oplysninger om andet end det mest almindelige (flytte, institutioner, kørekort). F.eks. alt vedrørende beslutninger i BR og udvalg kommer stadig ud i en lang køre. Ret svært at bruge.

god service da jeg skulle bestille container til haveaffald

husk at bevare alle vores borgerservicekontorer, således at de er lokale.

s

Lukning af borgerservicecentre er en dårlig ide!! Behandlingstiden på pensionsansøgninger er alt for lang!

Den ene gang i mit liv jeg havde brug for kommunen (i forhold til en langtidssygemelding), blev jeg mødt på en meget nedladende måde, som om jeg løj og nassede på systemet. Dette prægede hele sagsforløbet og de afgørelser der blev truffet. Desuden var der også unøjagtig og forkert journalføring, hvad der også skabte problemer. Jeg manglede i høj grad at blive mødt med respekt.

-

jeg har kun haft lidt brug for det og det ser ud til at det fungerer fint, ingen dårlig indtryk

Kommunens spare iver er fuldstændig uhørt. Det er ganske uforståeligt at man skal til to speciallæger og en ankesag igennem for at få en fornyet bevilling på de fodindlæg, som man overhovedet ikke kan gå uden og iøvrigt har fået uden problemer de sidste 8 år??? Ligeledes er det totalt uforståeligt at man skal en ankesag igennem for at få tilkendt hovedrengøring (jeg lider af støvallergi). De foregående 7 år har jeg fået hovedrengøring, som er ekstrem vigtig for en allergiker. Jeg har helt klart en fornemmelse af at jeg skal det hele igennem igen i år. Hvor tåbelig kan man være, det burde være logik for burhøns, at folk bliver syge hvis der ikke bliver gjort ordentligt rent og hvor meget er det lige det koster i lægebesøg, medicin, hospitalindlæggelse o.s.v.???

Jeg er formand for en grundejerforening, og har nu endelig fået en 2 timers parkeringszonene samt en parkeringstilladelse til grundejerne. det har alt i alt taget over 2 år, og stadigvæk har man fra Trafik og miljø ikke lavet den annoncering i vores lokal blade som man har lovet os. Den store synder hedder x. Det har været en usædvanlig dårlig service, hvis jeg ellers kan bruge det ord. Afdeling Trafik og miljø

et enkel tilfælde har taget næsten 1 år. ellers ingen bemærkning,

Jeg har ikke så meget brug for at "kommunen" klarer tingene for mig. Men jeg er selvfølgelig folkepensionist og bor i lejelejlighed og får derfor de tilskud, som jeg kan få. Det har jeg været fuldt ud tilfreds med. Jeg har fået de oplysninger, jeg har haft brug for, men jeg er ikke klar over, om jeg kunne have fået MERE, hvis jeg havde lagt alt over til en sagsbehandler. Jeg vil gerne have et nærere forhold til min kommune. Men da kommunen er så stor og der er så mange mange mennesker, der skal betjenes, så har jeg vel bare resigneret og tænkt, at det er nok sådan, når man bor så stort et sted. Der er ligesom ikke nogen fællesfølelse, når man bor i Københavns kommune og bare klarer sig selv. Jeg ved dårligt, hvor ting er og hvor jeg hører til, for det forekommer mig heller ikke særlig logisk og specielt ikke "nært". Så hvis man kunne afholde et par "borgermøder" om året med henblik på at knytte os lidt mere sammen, så kunne det være en fin tanke.

Hjemmesidens søgemuligheder skal forbedres, da mange oplysninger findes men reelt er umulige at finde, det gælder bl.a. skolernes kvalitetsrapporter, som nogle skoler nærmest forsøger at skjule for borgerne

Det er en stor fejl at borgerservice ikke kan rådgive/forklare og evt. ændre i ens udregning af pension bl.a. For ca. 1 år siden var der "lokale" pensionsrådgivninger som man kunne tale med personligt, eller ringe til. De er nedlagt og

nu er det kun muligt at kontakte pr. telf. hvis beregningen er forkert. Så skal man have bestilt en tid før personligt fremmøde. Meget irriterende.

Som grundejerforeningsformand med mange private veje har jeg næsten opgivet at henvende mig til kommunen (også på giv-et-praj). Jeg får ingen kvittering for mails og overhovedet ingen reaktion. Så en dialog er jo udelukket. F.eks. har vi sendt mails om tilstoppede kloakker på kommunens del af Engdraget i over 2 år uden reaktion. En sag om mindre ændringer af vores trafiksanering blev kun ekspederet, fordi vores tidligere formand "sneg" sig ind på det relevante kontor. Og så blev den iøvrigt ekspederet helt ukvalificeret. Det er alment kendt blandt parcelhusgrundejerforeninger, at vejadministrationen er umulig at have med at gøre.

Det er frustrerende at skulle vente i op til 1 time på fysisk borgerbetjening. Kunne være rart fx at kunne bestille tid til et møde. Og det er svært at komme ind i Københavns borgerservice v. Rådhuspladsen med en barnevogn. For ikke at tale om at komme op på 1. sal, hvilket er umuligt. Jeg har tidligere prøvet at spørge om ting vedr. genbrug, og måtte skrive til kommunen 15 gange, før jeg fik et ordentligt svar på mit spørgsmål.

Institutionerne SKAL efteruddanne sit personale, udarbejde et regelsæt for den faglige sagsbehandling og instruere mellemledere såvel som personale om at reglerne skal følges. Det gælder også de nuværende sagsbehandlingsfrister. Retfærdigvis vil jeg tilføje, at jeg HAR mødt absolut kompetente sagsbehandlere; men det er undtagelsen. Jeg klagede for nogle år siden til Det Sociale Nævn over en afgørelse fra et Socialcenter. (Baldersgade) Her fik jeg ret i alle klagepunkter. Det drejede sig om et kombineret uddannelses- og praktikforløb på Journalistskolen, hvor jeg selv havde fremskaffet en praktikplads på et fagtidsskrift (jeg er uddannet og har arbejdet i mere end 35 år som arkitekt maa). Da sagsbehandlingstiden i kommunen imidlertid varede mere end et år, gik hele sagen i opløsning og jeg fik intet ud af afgørelsen i Det Sociale Nævn. Jeg har også ved en anden, nylig lejlighed oplevet, at tidsfristerne ved en ansøgning er blevet groft tilsidesat (fra den skriftligt oplyste frist på 4 uger til ca 9 måneder). Jeg har forståelse for, at de forskellige administrative omlægninger, er en stor belastning for personalet; men det skal man da fra centralt ledelseshold indarbejde i planlægningen af omlægningerne. Det har man helt tydeligt ikke gjort.

Den manglende sammenhæng mellem de 7 kongeriger og de arrogante svar samt den manglende information, f.eks. om, hvordan vejarbejder finder sted i kommunen - man henvises til Vejdirektoratet - en farce - ligesom det næsten er umuligt at finde rundt via søgemaskinen - få en entydig indgang som de moderne kommuner udenfor KBH har

Jeg har ved tilfældighedernes spil haft mere med kommunen at gøre det sidste år end hele den foregående del af mit liv. To ting springer i øjnene. 1. Der er intet systematisk initiativ til at gøre tingene bedre baseret på input fra brugerne, som altså er borgerne og ikke andre personer i kommunen. 2. Kommunens medarbejdere er ved at have opdyrket en fantastisk evne til at sende besvarelse på spørgsmål der ikke besvare spørgsmålet, men hvor det ved første øjenkast ser ud hertil. Ligeledes er medarbejderne ikke specielt belastet af noget ønske om at give et fyldestgørende svar. Der tages udtræk, som fremhæver deres ønskede udfald, mens andre udsagn fx. fra lovtekster der ikke understøtter dette ignoreres. Overordnet har mit møde med kommunen fået mig og min familie til stærkt at overveje at flytte.

Min oplevelser er at kommunen er alt for dårlig til at arkivere sine sager, og derfor alt for afhængig af menneskelig hukommelse. Med de mange projektansættelser på diverse byudviklingstiltag og kulturelle tiltag (som alle er positive og gode), så er medarbejderenden ofte væk samtidig med projektet, eller på barsel eller andet. Det er kedeligt at dokumentere og arkivere, men bydende nødvendigt, hvis du som borger skal opleve at bo i en kommune, hvor "højre hånd ved havd venstre gør". Der bliver spildt megen god tid og arbejdskraft på at træffe "forkerte" beslutninger, som så må laves om, når det viser sig at vi aktive borgere har ret, fordi vi husker bedre end kommunens forvaltning. Mere disciplin på journalisering og arkiveringssiden vil spare alle for meget god tid, som kunne bruges på mere udvikling. Jeg vil dog sige, at der sidder rigtig mange dygtige ansatte i kommunen. Redskaberne synes bare ikke at følge med.

Når der er oprettet en hjemmeside til indberetning af "fejl og mangler" (www.kk.dk/givetpraj) så er det ret demotiverende, at de praj, der kommer ind, helt tydeligt ikke behandles. Så enten skal siden og den bagvedliggende sagsbehandling ændres, eller også skal servicen (der ikke ser ud til at være en service) fjernes.

borgerportalen borger.dk har i flere tilfælde indeholdt misvisende overskrifter, uoverensstemmelse mellem forskellige links og henvisninger samt links. kk.dk er uoverskuelig, og man skal klikke for mange gange for at finde det søgte link. borgerservice har en usmidig behandlingsgang.

jeg har skrevet ang. en kloak på vores vej, der hver gang ved regn bliver oversvømmet, så det går ud over vores indkørsel. Jeg har INTET hørt fra KK - hverken om I vil gøre noget ved det. Det synes jeg simpelthen er for ringe. Ydermere har jeg klaget over støj fra en hane og har haft personlig kontakt med en miljøinspektør - men har intet hørt på min sidste mail. Det undrer mig også....

Jeg går ikke ud fra at pasning af mit barn i vuggestue går under borgerbetjening, men vil alligevel nævne at omlægningen til klyngeledelse har forringet vilkårene i vuggestuen og sammen med nedskæringerne har det betydet at der er langt færre uddannede personaler til stede og mange flere uuddannede unge mennesker som bare 'holder øje' med vores børn. Desuden er det en serviceforringelse af dimensioner, hvis man nedlægger de differentierede tilbud i form af udflytterinstitutioner og små vuggestuer og lader det blive opslugt af store superinstitutioner. Københavns Kommunes borgere er mangfoldige, det skal servicetilbuddene også være.

Det er fint at man kan lave høringsvar direkte på "bliv hørt".

De kontakter, jeg især har haft i det forløbne år med kommunen, har drejet sig om trafikale forhold, som bestyrelsesmedlem i Islands Brygges Lokalråd. I det store og hele har der været tale om kompetent og venlig behandling. Dog synes jeg ikke altid div. hjemmesider er tilstrækkeligt opdateret/evt. fjernet. Ikke troværdigt når der under "nyheder" står en tekst fra januar 2010 øverst (drejede sig om trafikområdet). Hvis borgerne skal bruge internettet som primærkilde til information er det alt afgørende, at siderne er opdaterede og enkle at gå til. Omstruktureringer og nye afdelinger betyder, at hjemmesiderne skal fungere, så det ikke bliver dobbeltarbejde både for borgeren og kommunens medarbejdere, fordi man til sidst er nødt til at ringe op og spørge sig frem.

Manglende personlig, ansigt til ansigt samtale, og ikke bare en telefon man ringer til.

Sagsbehandlingen af psykisk sårbare personer (folk med psykiske sygdomme depression, angst m.m) er direkte i vejen for en bedring af deres situation. Sagsbehandlerne, som skal hjælpe disse mennesker, presser dem unødigt så meget, at de i stedet bliver mere syge af det. Det får ikke flere folk tilbage på arbejdsmarkedet. Og sagsbehandlerne siger selv, at det er systemet/loven, der er noget galt med, og at de ikke kan gøre noget. Men det er jo ikke sandt. I kan fortælle videre til politikerne, at det ikke virker, sådan som loven er nu. Og desuden kan loven mange gange tolkes blidere end den bliver nu. Og vær nu søde at bruge empati, når en person kommer til jer i stedet for mistænksomhed og magt. Hvad ville I helst selv mødes af, hvis I var på den anden side af bordet?

Kbh kommune er ugennemskelig - det er umuligt at komme igennem på telefonsystemerne, uden at have trykket 1,2,3,4,5, 1. million gange. Det er ugennemskeligt hvem der er ens sagsbehandler, ofte er de overbebyrdet med sager og har ikke tid til den enkelte. Jeg syntes der skulle være et meget mere gennemskeligt system - så det vil gøre det lettere for den enkelte at komme i kontakt med den relevante sagsbehandler/team osv. Flere sagsbehandlere, UDDANNET, oplever ofte at få fat i folk der ikke ved hvad og hvordan de skal henvise folk videre.

Der er flere fejl i spørgeskemaet. Jeg har blot fornyet mit pas - og har derfor ingen forudsætninger for at svare på de mange spørgsmål, jeg er blevet stillet.

Når jeg skrev, at jeg synes servicen er blevet forringet på flere områder, har det ikke noget med den direkte sagsbehandling at gøre, men med trafikforholdene: Trods det, at København brander sig selv voldsomt som cykelby, synes jeg, at mange forhold for cyklister stadig er yderst kritisable, og at de løbende bliver forværret som følge af

alle de igangværende byggeprojekter rundt i byen. Særlig slemt er det omkring H.C.Andersens Boulevard, f.eks.: 1. For venstresvingende cyklister mod Vesterbrogade på Rådhuspladsen., hvor der er levnet meget lidt plads til ekstremt mange cyklister. Her må inddrages en kørebane fra bilerne. 2. Når man cykler imod Langebro, indsnævres cyklestien lige pludselig efter Glyptoteket med nogle store betonklodser. Da hastigheden på dette stykke ofte er meget høj, opstår her dagligt livsfarlige situationer, når mange hurtigtkørende cyklister pludseligt skal snævres ind. Også her må problemet løses ved at inddrage noget af vejbanen til cykelsti. 3. Når man cykler fra Langebro imod Rådhuspladsen og kommer til Rysensteensgade, snævres cyklestien også voldsomt efter krydset. Også her må skabes en bedre løsning på bekostning af vejbanen. 4. Cyklisterne har generelt ikke alternative ruter til H.C. Andersens Boulevard, mens mange bilister med fordel kunne vælge at køre uden om byen ad motorvejene, f.eks. mellem nordlige og vestlige forstæder og Lufthavnen. Jeg er godt klar over, at ovenstående rammer lidt ved siden af det, som man spørger om i denne undersøgelse. Men langt hovedparten af københavnere oplever jo ikke kommunens service i form af sagsbehandling, men som bruger af byen, af dens fysiske indretning, som dermed bliver den vigtigste service overhovedet i kommunen.

Jeg oplevede ubehøvet betjening hos Barselsdagpenge-udbetalingen. De virker ærligt talt ikke særlig kvikke og i det hele taget som om de er trætte af deres arbejde os os borgere.

Det er meget ubehageligt så tydeligt at blive mødt med MISTRO og MISTILLID. Min henvendelse handlede blot om endnu en gang at modtage ydelse til indlæg i sko pga leddegigt. MEGET ubehageligt at blive mødt med klar MISTANKE om at sygdommen nok nu var nærmest ikke-existerende !! Hurra for den viden hos en sagsbehandler ..

Det ville være dejligt at kunne foretage endnu flere sager via internet, istedet for at man skal tage fri fra sit arbejde for at møde personligt op. Det er meget langsomt.

Lav vuggestue opskrivningssystemet om! lav max antal opskrevne pr. institution.

Generelt har jeg oplevet, at man hurtigt bliver sendt rundt i systemet, til 'nogle andre der skal tage sig af det', og at denne rundtur kan være besværligt tidskrævende, men at kommunens medarbejdere ellers er venlige og hjælpsomme.

Kære Kommune. I er velkomne til at se via mit cpr.nr. hvordan jeger blevet "behandlet" i pensionskontoret, samt i boligstøttekontoret. Mine sager må gerne anvendes, hvis I skulle finde på, at skabe et servicekursus for Jeres medarbejdere. Som det ses, får jeg først svar når jeg sender kopi til Eksterbladet , eller til Frank Jensen , det burde ikke være meningen. Jeg ser frem til et svar på det samlede , når I har læst dette. Jeg kommer gerne til en uddybning heraf. Ps. Jeg har selv al korrespondance i mit arkiv.

Borgerservice: Idéen med at man skal stå i kø ved en skranke for at få et nummer, er ikke smart. Eller sagt med andre ord, rigtig rigtig dum. Det giver ekstra ventetider, pres på medarbejderne, tvivl om hvor man skal placere sig osv. Sagsbehandlerne kan ikke forvente at man kender alle regler, der gælder det man skal have hjælp med. Eller sagt med andre ord: det er lidt irriterende at blive mødt med en anklagende/let nedladende tone, når man ikke kender nok til det man vil spørge dem om. Det er forståeligt de bliver frustreret, men - JEG ved det jo ikke, det er jo grunden til jeg opsøger dem for hjælp.

der skal lyttes mere til henvendelserne fra borgerne

Forringelserne af børne- og unge-området gør København til en stadig mørkere plet på landkortet. Alsidigheden og trygheden ved forskellige dagtilbud, og lokale skoler ødelægges og fjernes med bl.a. budgetforliget, klynge-struktur (som København aldrig ventede evalueret fra fx Århus!!) og sammenlægninger - først og fremmest i besparelsens navn, selvom der snarere er behov og ønsker om investeringer på området, især på lang sigt!

Nedlukning af næsten nyetablerede borgerservicecentre ER nedskæring. Lad være at kalde det noget andet. Når borgeren kontakter en sagsbehandler, skyldes det at borgeren mener at noget er galt. Da er det sagsbehandlerens

ansvar at forklare sagens stilling. Til tider er sagsbehandleren god til sit arbejde og virker glad for at kunne afhjælpe situationen. I andre tilfælde virker det til at være et forstyrrende element at en dum borger har misforstået alting og skal korrigeres. Sidstnævnte tilfælde bør ikke finde sted.

Der er lang sagsbehandlingstid, og det er ikke systemerne eller sagernes skyld, men kulturen hos dem der varetager sagerne. De glemmer at de skal yde service, og borgerne er ikke til for at genere dem. De burde måske belæres om hvor deres løn kommer fra og det er ikke politikerne.

har prøvet at ringe til en afdeling i kbh. kommune og blev stillet om 7 gange før man fandt ud af hvem jeg skulle tale med!!!!

kære modtager. min sagsbehandling er det rene kaos, der er set med mine øjne to væsentlige ting, der er meget svær at komme uden om. 1 udulig, svag og indkompetent ledelse. 2 bevist langsom sagsbehandling. som måske skal sikre at borgerer der kontakter kbh.kommune ender som menneskelige vrag. det er måske derfor det er nødvendigt med vagter, for man skal godt nok styre sig, når man endeligt kommer til at tale med en sagsbehandler. jeg blev fortalt at nogle flytter ud af kommunen, underforstået skrid du er dansker dig er der ikke plads til i systemet. 3 år uden nogen afgørelse, det er godt gået ,mine hospitals journaler, og insitas er ellers meget klar læsning, hvis der er nogen der har den kompetanse.

Der er ofte lang tids ventetid på telefonen til Center for Børneydelse.

KK's telefonbetjening er er problematisk, ofte bliver man stillet om til Gud og hvermand, (på plejehjemsrådet bl.a.) for så til sidst at havne med en hyletone i øret. Drop i øvrigt alle de unyttige penge til integrationsprojekter, det er dødsygt vi skal betale til alle de muslimske indvandrere der ikke vil lade sig integrere eller arbejde. Stop for flere sociale boligbyggerier og sælg nogle af de mange der allerede er som ejelejligheder, så vi kan minimere indvandringen. Kig til Frederiksberg Kommune hvor der er til at holde ud at bo, da de ikke har bygget så mange sociale boliger. I det hele taget: stop med at bruge vores penge, og vi vil ikke betale mere i skat til bureaukraterne på Rådhuset, som deler ud til højre og venstre til alle mulige projekter i 'godhedens navn'. Tænk i det hele taget på at det er de københavnske borgere, der knokler for at kunne underholde sig og sine.

Er spændt på om den nye placering af borgerservice på Øbro Jagtvej vil fungere godt. Det er en god idé.

måske skal man bare lade være med at strukturere om hele tiden. og stoppe med at bruge ressourcer på at lave mere eller mindre ubrugelige spørgeskemaundersøgelser. det er ikke godt nok!!!

• Lad ikke borgere i stikken, her tænker jeg specielt på jeres lukning af borgerservice på Gammel Køge Landevej 3 - Dårlig skiltning, dårlig information, lukning inden I var på plads på biblioteket - skiltet med borgerservice står stadig (først i denne uger er teksten fjernet og jeg ved ikke om der stadig er lys i om aftenen) !!!???? • Som bruger af kommunens kontaktpersoner, specielt i forbindelse med mit job, er det ikke altid der tages action på en opgave (hvis man kan finde den rigtige kontaktperson) Tit og ofte sendes man rundt i "systemet" uden der er een der tager sagen og får den placeret/lavet - det kan I gøre meget bedre

Få lavet det om så man kan få internationale kørekort i kvik borgerbetjeningen.

Det kan være svært at træffe de rigtige mennesker. De sidder meget i møde, og det besværliggør i høj grad pressearbejdet.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, videresendelse af klager til det sociale nævn, når man beder om det (og ikke efter næsten 2 år, hvor man har klaget utallige gange og til slut har overgivet sagen til borgerrådsgiveren), samt individuelle skøn ville alt sammen hjælpe meget.

Jeg kan event. hjælpe jer-korttidsansættede

Har forsøgt at søge på kommunens søgemaskine, men den virker uoverskuelig.

Rigtig god og tålmodig telefonrådgivning hos SKAT, men hvis man nu på et tidspunkt i sin skolegang havde lært hvad man skal stille op med selvangivelse, forskudsopgørelse osv., er jeg sikker på det ville nedbringe ventetiden og mængden af dumme spørgsmål væsentligt! Jobcentrene: HÅBLØST!!! Men det er måske slet ikke jeres område...?

Utilfreds med nær slægtnings sagsbehandling som dels har været præget af utallige skifte af sagsbehandlere og dels har trukket i langdrag trods borgerens åbenlyse sygdomstilstand. Information om rettigheder og klagemuligheder når ikke frem til de berørte borgere eller deres familier. Ligeledes opleves at sagsbehandlere er ubekendte med de gældende retsregler. Der har endvidere været flere oplevelser, hvor borgeren af kommunen er blevet oplyst omkring, at denne har villet tage kontakt til borgeren i nærtstående fremtid uden der kommer opfølgende henvendelser, hvilket har resulteret i at borgeren flere gange har været nødt til at rykke sagsbehandlere.

det er rigtig godt at nogle ting er slået sammen med bibliotekerne.

Jeg har hidtil ikke brugt kommunens servicetilbud specielt meget. Som oftest når jeg skal finde svar på noget bruger jeg hjemmesiden, den kan desværre godt virke ret uoverskuelig, på den måde at jeg synes det er svært at finde den underside der er relevant for mig fra hjemmesidens forside. Øget brugervenlighed her vil jeg se som et velkommet tiltag.

Jeg kunne godt tænke mig at kommunen holder op med at trække sager om fleksjob og førtidspension i årevis, og holder op men at sende folk ud i den ene plagefulde og fordummende arbejdsprøvning efter den næste. Man burde hellere sørge for at få afklaret sagerne på en mere seriøs måde, så en eller to arbejdsprøvnings er nok, og så gøre mere brug af arbejdsmedicinere til at beskrive den enkelte borgers problematik, i stedet for det makværk til resourceprofiler man anvender, der siger mere om de der har skrevet dem, end det egentlig siger om den de omhandler. Jeg er så træt af at blive behandlet som andenrangsborger i mit eget samfund. Kommunen spilder i den grad mit og andres liv, med sløset og uanstændig sagsbehandling. Jeg har brug for et fleksjob, da jeg ikke kan varetage et job på ordinære vilkår, og alligevel kan jeg ikke få tilkendt et fleksjob. Jeg tror at det er ren kassetænkning.

Giv svar, ligegyldigt på hvilken henvendelse, skriftlig, telefonisk eller ved personlig henvendelse. Ansatte bør have meget større kompetencer på "forretningsgangen" i jobcentrene.

Ansøgning om folkepension på nettet fungerer ikke optimalt

Det er svært at komme i forbindelse telefonisk. Der burde være en borgerservice pr. bydel, hvor man kunne få pas, kørekort og andre attester man har brug for.

Skandale at man lukker for pasning i daginstitutioner i uge 29 og 30! Vi er jo næsten oppe på 20 lukkedage om året. Da jeg anmeldte pasningsbehov i uge 29 og 30 fik jeg at vide, at mit barn var det eneste barn i børnehaven, der skulle passes i en anden institution - det skulle børnehaven så betale 74 timer til en pædagog for - ud af eget budget!!!! Det skal børnehaven da ikke belastes af!!!! Vi har følt os pressede til at selv finde pasning til vores barn i uge 29 og 30 for ikke at ødelægge børnehavens budget (40 børn=lille budget). Og det kommer til at koste os penge. Og så skal jeg ovenikøbet betale fuld pris alligevel i juli måned for en børnehaveplads!!!!

der kunne godt være lidt smartere digital del betjening. Fx skulle jeg søge hjælpemiddel og fik det gamle ansøgningsskema, hvor jeg udfylder, hvornår jeg sidst fik bevilling. det ved kommunen i forvejen! Da jeg logger lå med NemID har kommunen mit cpr-nummer, så hvorfor bede om det, min adresse, osv. alt ved i i forvejen. Det virker ikke toptunet.

Pladsanvisningen har svaret begge gange pr mail i løbet af næste arbejdsdag. Det er flot. Ventetiden til at få lavet pas ved Trianglen er kort og personalet er venlige. Parkeringsservice i Borgergade var også hurtige og venlige

Jeg misunder jer ikke jeres arbejde, men forstår heller bare ikke hvorfor I ikke rotter jer sammen og får ændret nogle af de uhensigtsmæssige arbejdsgange. Om nødvendigt ved simpelthen at nægte at udføre direkte skadende arbejde for den enkelte borger. I yderste konsekvens ved at nedlægge arbejdet. I er til for den enkelte borger og ikke omvendt! Efterhånden er det min opfattelse at vi som borgere er til for jer i alle offentlige instanser.

Jeg synes det er for dårligt at når I sender breve ud om hvor LANG jeres svarfrist er at I så ikke overholder den. Ikke nok med at I sender to breve ud fordi I ikke kan nå den første frist men at I ikke overholder brev nr 2 det irriterer mig. Alle på Borgerservice Amager er søde og hjælpsomme dog er ventetiden engang imellem rigtig lang.

jeg syntes, at det er blevet dårligere, da man lukkede alle kontoerne og kun har borgerservice og telefonen, man mangler den personlige betjæning, og af en, der kender til en og ens problemer. Nu har jeg ventet i over en halv time, bare for at komme igennem, for for at få at vide, at man har stillet mig forkert om, og jeg skal begynde forfra. Selv om jeg er pensionist koster det mig mange penge, at sidde og vente for at komme igennem, samtidig har jeg ikke hele dagen, selv om jeg er pensionist

vores datter på 12 år blev syg 24.09.2010 (kræft: leukæmi). Det tog over 6 md at få lønkomensation og tilsagn om dækning for udgifter (§41 og 42). Udregningen af disse er dog forkerte, men vi får ingen svar på vores henvendelser. Vi bliver bare ignoreret. Vi har herefter sendt klage og har nu ventet i 6 uger. Så selvom vi reelt henvendte os til kommunen i ultimo sept. 2010 er sagen endnu ikke færdigbehandlet???? Vores oplevelse med kontakten til København Kommune er som at tale til en dør!!!
