

BOR 52/2006

BILAG 1

IFKA

Institut for Konjunktur-Analyse

**Evaluering af Borgerrådgiveren i
Københavns Kommune
Sammenfatning og rekommandation**

**Udarbejdet til Borgerrådgiverudvalget
Oktober 2006**

**Evaluering af
Borgerrådgiveren i
Københavns Kommune
Sammenfatning
2005-2006**

Indhold

1.	Indledning	5
1.1	Evalueringens enkelte elementer	5
2.	Sammenfatning	7
3.	Kendskab til Borgerrådgiveren	8
3.1	Kendskab blandt kommunalt ansatte	10
4.	Erfaringer med Borgerrådgiveren	13
4.1	Graden af kontakt blandt de ansatte.....	13
4.2	Årsager til borgernes henvendelse	13
4.3	Tilfredshed med henvendelsen.....	14
5.	Syn på Borgerrådgiveren	17
5.1	Holdning blandt ansatte	18
5.2	Tillid til Borgerrådgiveren	19
5.3	Borgerrådgiverens indflydelse på forvaltningerne.....	20
5.4	Anbefaling af Borgerrådgiveren	22
6.	Borgerrådgiveren og borgere med udenlandsk baggrund	25
7.	Evalueringens hovedresultater	27
7.1	Målsætninger og resultater.....	27
7.1.1	Københavnerne/Borgerne	27
7.1.2	Brugerne	27
7.1.3	Kommunens ansatte/Forvaltningens medarbejdere.....	28
7.2	Konklusion	28
8.	Rekommandation	29
8.1	Borgerrådgiverens positionering.....	29
8.2	Forslag til handlingsplan.....	30
8.2.1	Informationsindsats over for kommunens borgere og en bredere offentlighed.....	30
8.2.2	Informationsindsats over for borgere fra fremmede kulturer	31
8.2.3	Evaluering af brugen af Borgerrådgiverens Årsberetning.....	31
8.2.4	Evaluering af virksomheders og organisationers kendskab og holdning til Borgerrådgiveren.....	32
8.2.5	Repræsentativ borgerundersøgelse	32
8.2.6	Undersøgelse blandt kommunens ansatte.....	32
8.2.7	Øget indsats i relation til kendskabs- og kompetenceudvikling blandt forvaltningens medarbejdere.	33

1. Indledning

Borgerrådgiverens mission er formuleret som følgende:

'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 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'.

Evaluerings:

Det er vedtaget at der som et værktøj for Borgerrådgiverudvalget og for Borgerrådgiveren gennemføres en evaluering af Borgerrådgiveren. Der er tre hovedmålgrupper for evalueringen: Borgerne, brugerne og kommunens ansatte, herunder særligt forvaltningens medarbejdere.

Målsætningen er at en tredjedel af de københavnske borgere i en repræsentativ borgerundersøgelse skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens – heraf skal halvdelen have kendskab til Borgerrådgiverens opgaver, og tre ud af fire skal have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.

Brugernes tilfredshed med Borgerrådgiverens vejledning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug og kommunikation samt åbningstider skal indgå i evalueringen.

Blandt kommunens ansatte er det målet at alle skal have kendskab til Borgerrådgiveren. Desuden er det afgørende at de ansatte har kendskab, respekt og tillid til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningerne skal opleves som brugbar og kvalificeret af forvaltningens medarbejdere.

Det første evalueringsforløb er påbegyndt i efteråret 2005 og afsluttes efter planen ultimo oktober 2006.

Evalueringen er tilrettelagt så der dels kan gøres status på graden af målopfyldelse, dels kan udarbejdes en rekommandation til brug for Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiverens fremtidige planlægnings- og udviklingsarbejde.

1.1 Evalueringens enkelte elementer

- Baggrundsrapport om etableringen af Borgerrådgiverinstitutionen med litteratursøgning og en sammenfatning af nationale og internationale erfaringer på området. Målet var at sikre at styregruppen og IFKA's projektgruppe havde en fælles forståelse af evalueringsprojektet.

-
- Kvalitative interview med Borgerrådgiverens ansatte og to udpegede repræsentanter for forvaltningen.
 - Fokusgruppe med borgere med kendskab til Borgerrådgiveren som yderligere baggrund for udarbejdelse af spørgeskema til borgerundersøgelse.
 - Borgerundersøgelse med et repræsentativt udsnit af den københavnske befolkning, i alt 1003 telefoninterview. Målet var at afdække kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren.
 - Kvalitative interview med syv borgere der har været i kontakt med Borgerrådgiveren. Målet var at skabe det bedst mulige grundlag for udarbejdelse af spørgeskemaet til den kvantitative del.
 - Kvantitative interview med borgere der har fået realitetsbehandlet deres sag (28) eller på anden måde været i kontakt med Borgerrådgiveren (178).

Målet med denne del af evalueringen var at afdække erfaringer og holdninger til Borgerrådgiveren, herunder måle graden af tilfredshed med vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug, kommunikation og åbningstider.

- Kvantitative web-interview med 831 kommunalt ansatte.

Målet var at måle de ansattes kendskab og holdninger til Borgerrådgiveren. Kommunens ansatte skal have respekt for og tillid til Borgerrådgiverens arbejde. Forvaltningens medarbejdere skal opleve at Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningerne er brugbar og kvalificeret.

2. Sammenfatning

Borgerundersøgelsen viser at 13 pct. af borgerne er utilfredse med forvaltningen i Københavns Kommune. Blandt dem der inden for det seneste år havde benyttet Socialforvaltningen, var 30 pct. utilfredse. Graden af utilfredshed understreger behovet for en indsats til forbedring af forvaltningens service over for borgerne.

Borgernes kendskab til Borgerrådgiveren er ikke særligt udbredt. I februar 2006 var der 14 pct. der kendte Borgerrådgiveren. Når borgerne informeres om Borgerrådgiveren og institutionens funktioner, mener 79 pct. dog det er en god ide med en Borgerrådgiver.

For de borgere der kender til og har benyttet Borgerrådgiveren, er størstedelen (79 pct.) tilfredse med den hjælp de modtog, og vil både benytte institutionen igen og anbefale den til andre.

Analysen blandt de ansatte i forvaltningen viser at to ud af tre, 67 pct., af dem der har deltaget i web-analysen, kender til Borgerrådgiveren. 84 pct. af de ansatte synes det er en god ide med en Borgerrådgiver.

Der er større tillid til Borgerrådgiveren blandt de borgere der har benyttet institutionen (77 pct.), end blandt borgerne generelt (67 pct.) og blandt de kommunalt ansatte (67 pct.). Tillidsgraden til Borgerrådgiveren er for begge grupper af borgere lig med eller højere end målsætningen.

70 pct. af forvaltningens ansatte mener at Borgerrådgiverens virke vil medføre forbedringer af kommunens sagsbehandling og service over for borgerne hvorimod kun godt halvdelen (56 pct.) af borgerne deler denne holdning. Borgerne tvivler på at de nødvendige ressourcer er til rådighed.

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.

Ud over at pege på et generelt behov for en øget informations- og profileringsindsats i forhold til borgerne, tyder evalueringen også på at der er behov for en særlig indsats over for indvandrere fra ikke-vestlige kulturer. Der er omvendt ikke i det omfattende datamateriale noget der tyder på en matthæuseffekt, altså at socialt stærke grupper kender og bruger Borgerrådgiveren mere end svage grupper, tværtimod.

3. Kendskab til Borgerrådgiveren

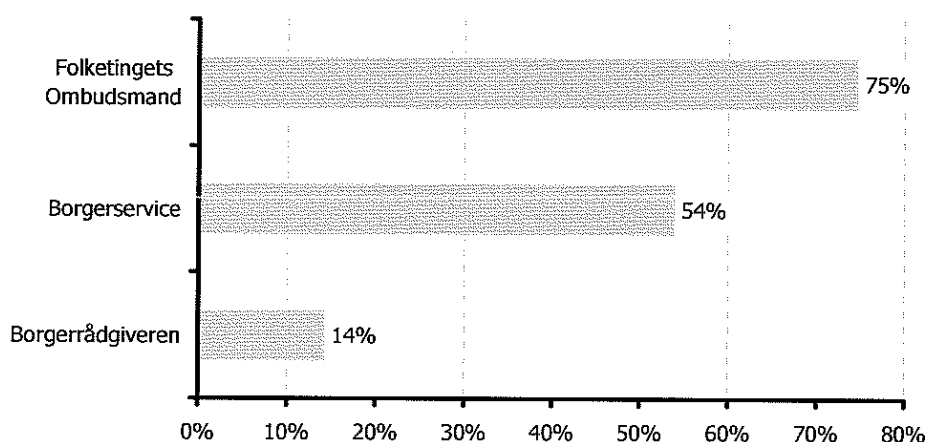
Den repræsentative borgerundersøgelse viste ikke overraskende at Folketingets Ombudsmand og kommunens Borgerservice er mere kendte end Borgerrådgiveren (figur 1).

Kendskabet til Borgerrådgiveren er således endnu ikke på det målsatte niveau. Det tager tid og kræver en betydelig informationsindsats der ikke alene kan klares med annoncer og pjecer.

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 og hvis 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 lægge beslag på en større del af Borgerrådgiverens ressourcer.

Figur 1 Har du læst eller hørt om...



Efterfølgende tabel viser at de borgere der har kendskab til Borgerrådgiveren, hovedsageligt mener at institutionens opgave er at tage sig af klagesager og at vejlede borgerne.

Tabel 1 **Hvad er Borgerrådgiverens primære opgaver?**

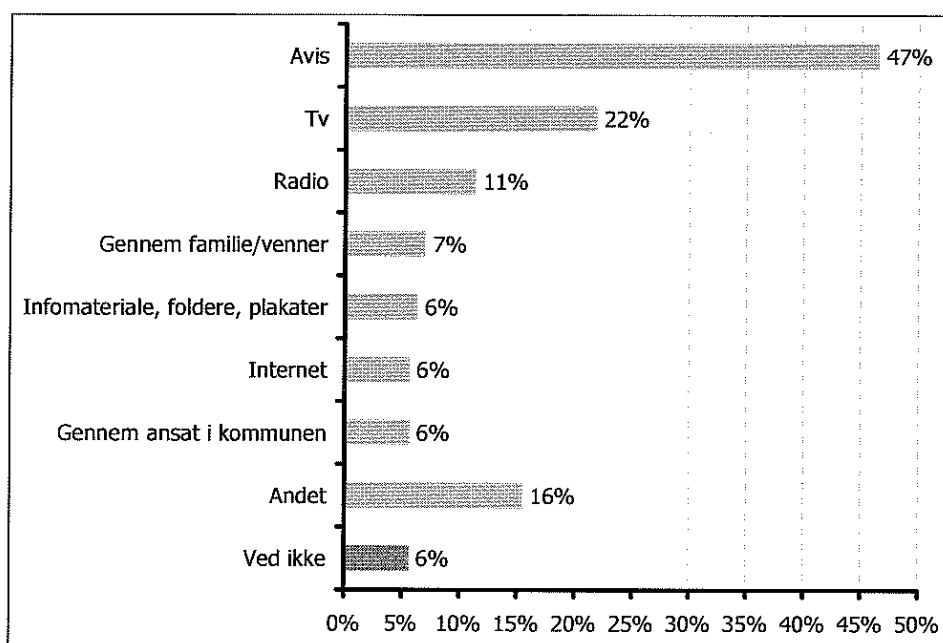
	Antal svar
Klagesager	33
Vejlede borgerne	33
En slags ombudsmand	12
Andet	8
Intet specifikt	4
Ved ikke	21
Svar i alt	111

Selv om borgerne ikke nævner hele bredden i Borgerrådgiverens kompetencer, må man sige at målsætningen om at halvdelen af dem der kender Borgerrådgiveren, også har kendskab til dennes opgaver, er opfyldt.

Aviserne, både dagblade og ugeaviser, er for både den almindelige borger og for de borgere der har henvendt sig til institutionen, den hyppigste informationskilde til viden om Borgerrådgiveren.

Det er især markant for borgerne hvor tæt på halvdelen (47 pct.) har fået kendskab til Borgerrådgiveren gennem aviser, herunder ugeaviser, efterfulgt af tv og radio.

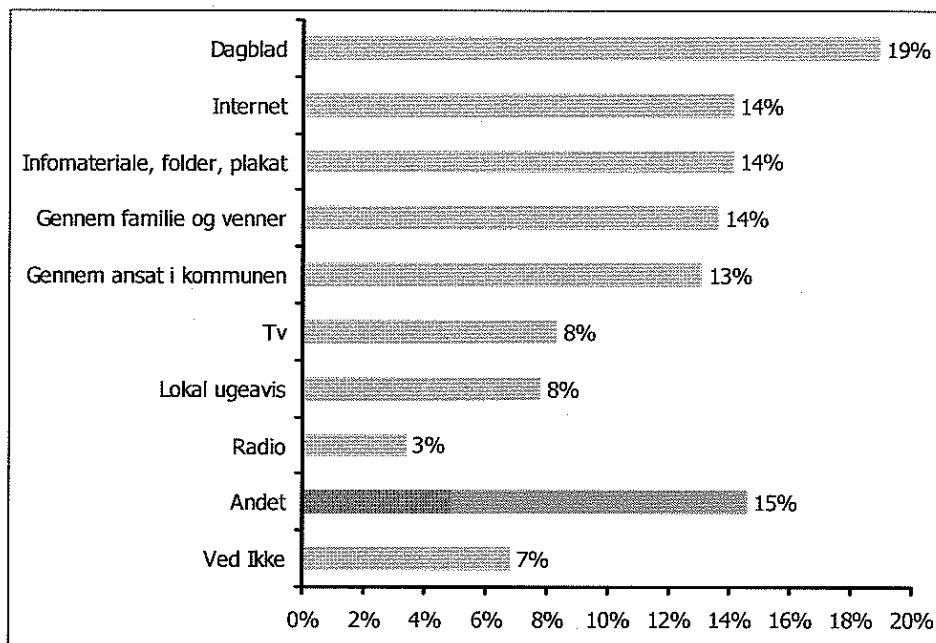
Figur 2 **Borgerundersøgelsen: Hvordan har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?**



De borgere der har været i kontakt med Borgerrådgiveren, har i langt højere grad fundet frem til institutionen gennem internet, informationsmateriale eller familie/venner. Alle tre informationskilder opnår 14 pct., efterfulgt af kommunens ansatte med 13 pct.

Fordelingen blandt brugere ses i figur 3.

Figur 3 De der har været i kontakt med Borgerrådgiveren: Hvor har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?



I øvrigt har 44 pct. af samtlige respondenter (realitetsbehandlede og ikke-realitetsbehandlede) besøgt Københavns Kommunes hjemmeside inden for de seneste tre måneder.

3.1 Kendskab blandt kommunalt ansatte

Når det gælder ansatte i Københavns Kommunes forvaltning, har to tredjedele af respondenterne kendskab til Borgerrådgiveren, størst kendskab er der for ansatte i Økonomiforvaltningen (82 pct.), mens man finder den laveste grad af kendskab i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (47 pct.). Til sammenligning vises i tabel 2 kendskabet til Borgerrådgiveren blandt befolkningen som helhed og blandt de kommunalt ansatte der deltog i den repræsentative undersøgelse i februar måned 2006.

Tabel 2 Har du læst eller hørt om Borgerrådgiveren?

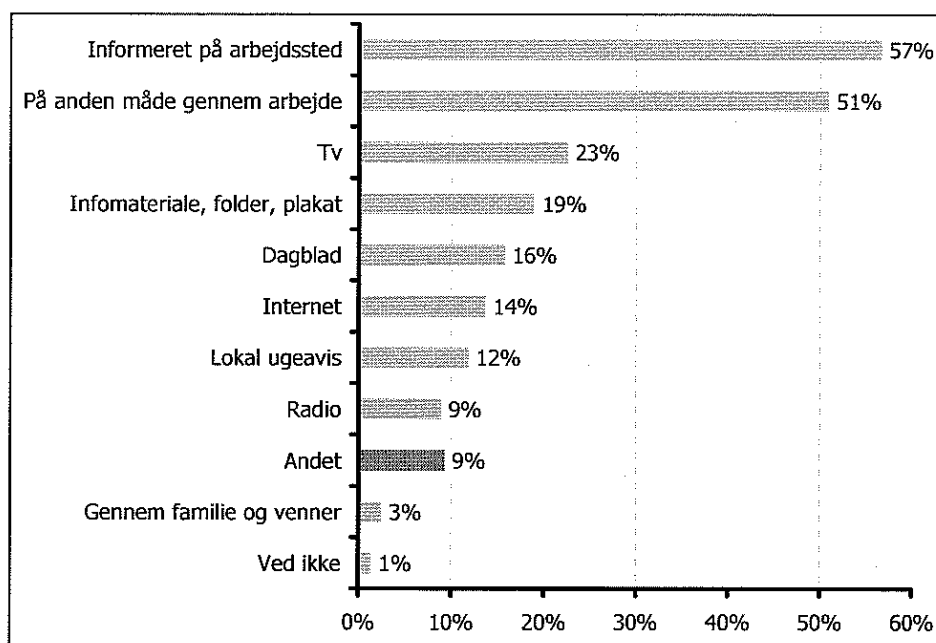
	ansat aug.06	borger feb.06	ansat feb.06
Ja	67%	14%	16%
Nej	29%	85%	84%
Ved ikke	4%	1%	0%
Antal respondenter	831	1003	90

Det skal bemærkes at de kommunalt ansatte i borgerundersøgelsen fra februar 2006 er udtrukket ud fra deres udsagn om at én i husstanden arbejder i Københavns Kommune, og at de selv er offentlig ansatte.

Kendskabet til Borgerrådgiveren er markant højere blandt de ansatte der som medarbejdere i forvaltningen har deltaget i web-analysen, end det er for de 90 ansatte respondenter der indgik i borgerundersøgelsen. Dette skyldes flere forhold. De ansatte fra borgerundersøgelsen er tilfældigt udvalgte, og flertallet har ikke i deres daglige arbejde kontakt med Borgerrådgiveren. Desuden er der en tidsforskydning på omkring fem måneder hvor kendskabet til Borgerrådgiveren givet er steget på grund af presseomtale, annoncering og den løbende information og aktivitet der i øvrigt sker omkring Borgerrådgiveren. Dertil kommer at ansatte i web-undersøgelsen er særligt kvalificerede på flere måder. De arbejder i forvaltningen og har der adgang til en pc'er og til kommunens intranet hvor der er udsendt information om Borgerrådgiveren. En del af dem har eller har haft kontakt med Borgerrådgiveren som led i deres arbejde. Der kan også være en større tilbøjelighed hos denne del af de kommunalt ansatte til at deltage hvis de kender Borgerrådgiverinstitutionen end hvis de ikke gør.

Efterfølgende figur viser gennem hvilke kilder respondenterne har fået kendskab til Borgerrådgiveren.

Figur 4 Web-analysen blandt kommunalt ansatte: Hvorfra har du fået kendskab til Borgerrådgiveren?



Det høje kendskabsniveau blandt de ansatte er opstået gennem arbejdet og ikke gennem medierne eller på anden måde.

Knap seks ud af 10 respondenter er blevet informeret om Borgerrådgiveren på arbejdsstedet, mens godt halvdelen af respondenterne på anden måde har hørt om Borgerrådgiveren gennem deres arbejde. En femtedel har fået kendskab gennem henholdsvis tv eller informationsmateriale, folder, plakat e.l. Heri ligger en helt klar forskydning i forhold til måden som borgerne er blevet bekendte med Borgerrådgiveren på.

4. Erfaringer med Borgerrådgiveren

4.1 Graden af kontakt blandt de ansatte

78 pct. af forvaltningernes ansatte har ikke været i kontakt med Borgerrådgiveren. 11 pct., svarende til 91 ansatte, har haft en klagesag hvor Borgerrådgiveren var involveret.

13 pct., svarende til 108 respondenter, har på anden vis været i kontakt med Borgerrådgiveren, og 25 respondenter har deltaget i et af Borgerrådgiverens kurser.

Der er stor forskel på graden af kontakt, afhængigt af hvilken forvaltning man er ansat i. 95 pct. af de ansatte i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ikke været i kontakt med Borgerrådgiveren, mens det er to tredjedele af de ansatte i Økonomiforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen der ikke har været i kontakt med institutionen.

Tabel 3 Har du deltaget i et af Borgerrådgiverens kurser eller på anden måde været i kontakt med Borgerrådgiveren eller dennes medarbejdere?

	ansat aug.06
Har deltaget i kursus	3%
Haft en klagesag hvor Borgerrådgiveren var involveret	11%
Har på anden måde været i kontakt med Borgerrådgiveren	13%
Har ikke været i kontakt med Borgerrådgiveren	78%
Antal respondenter	831

Anm. Dobbelt svar forekommer.

4.2 Årsager til borgernes henvendelse

Klagesagerne drejede sig for de realitetsbehandlede borgeres vedkommende hovedsageligt om dårlig sagsbehandling, herefter børn, sygdom og ældre.

De ikke-realitetsbehandlede klagesager omhandler først og fremmest sygdom og ældre, dernæst dårlig sagsbehandling og lang sagsbehandlingstid. Henvendelserne er inddelt i overordnede grupperinger i tabel 4.

Tabel 4 Hvad drejede din henvendelse til Borgerrådgiveren sig om?

	Realitetsbehandlede Antal svar	Ej realitetsbehandlede Antal svar
Dårlig sagsbehandling	8	42
Børn	6	7
Sygdom og ældre	5	44
Sagsbehandlings- og svartid	4	30
Parkering	2	5
Kontanthjælp, sygedagpenge mv.	1	13
Bolig og miljø	-	14
Andet	-	9
Unavngiven klage	2	10
Ved ikke	-	4
Svar i alt	28	178

4.3 Tilfredshed med henvendelsen

Borgerne er generelt tilfredse med den behandling de har fået hos Borgerrådgiveren som det fremgår af tabel 5.

Tabel 5 Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling du fik hos Borgerrådgiveren?

	Klager alle	Klager realitet	Klager ej realitet
Meget tilfredsstillende	60%	64%	59%
Tilfredsstillende	19%	18%	19%
Hverken/eller	6%	7%	6%
Utilfredsstillende	8%	7%	8%
Meget utilfredsstillende	5%	4%	6%
Ved ikke	2%	0%	2%
Antal respondenter	206	28	178

82 pct. af de realitetsbehandlede respondenter har været ”tilfredse” eller ”meget tilfredse”, mens kun 11 pct. (svarende til tre respondenter) har været ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”.

I gruppen af ikke-realitetsbehandlede borgere angiver 78 pct. at de har været ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med behandlingen hos Borgerrådgiveren, mens 14 pct. har været ”utilfredse” eller ”meget utilfredse”.

Forklaringerne på at nogle af borgerne er ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med Borgerrådgiveren, er for de realitetsbehandlede vedkommende at de ikke mener de har modtaget tilstrækkelig hjælp. De ikke-realitetsbehandlede begrundede deres utilfredshed

med at de ikke har modtaget hjælp eller har modtaget utilstrækkelig hjælp. En gruppering af svarene ses i tabel 6.

En forklaring på denne utilfredshed kunne jf. de kvalitative interview med borgere med realitetsbehandlede sager bunde i en usikkerhed om hvad Borgerrådgiverens kompetencer reelt er, og at man derfor forventer en løsning der ligger uden for Borgerrådgiverens arbejdsområde.

Tabel 6 **Utilfredshed med Borgerrådgiveren.**

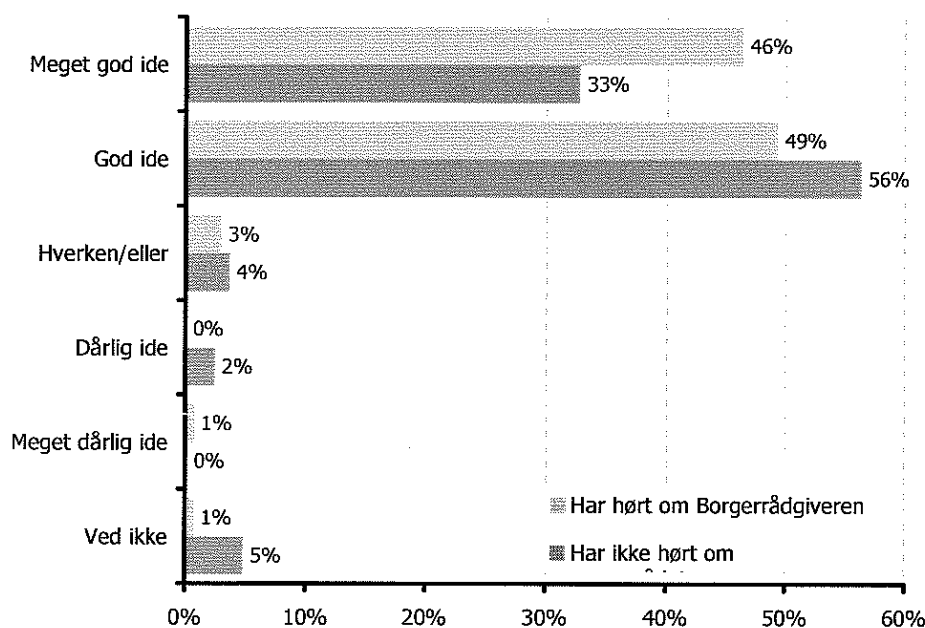
	Realitetsbehandlede	Ej realitetsbehandlede
	Antal svar	Antal svar
Ingen hjælp	-	10
Utilstrækkelig hjælp	3	6
Intet svar	-	3
Andet	-	6
Svar i alt	3	25

5. Syn på Borgerrådgiveren

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

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

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



Overordnet svarer 90 pct. 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 begrundet det med at det ikke gør en reel forskel og bare er endnu mere bureaukrati. Den overordnede gruppering af svarene ses i tabel 7.

Tabel 7 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

5.1 Holdning blandt ansatte

Godt otte ud af 10 ansatte mener at Borgerrådgiveren er en god eller meget god ide, mens knap to pct. mener at det er en dårlig ide. I forhold til den repræsentative undersøgelse fra februar er opbakningen til Borgerrådgiveren den samme, dog er der for de ansatte i februar en svagt større tilslutning idet 62 pct. synes det er en meget god ide. Men det er vigtigt at bemærke de få respondenter og dermed den usikkerhed der er tilknyttet.

Tabel 8 Synes du alt i alt at det er en god eller dårlig idé med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune

	ansat aug.06	borger feb.06	ansat feb.06
Meget dårlig ide	0%	1%	0%
Dårlig ide	2%	0%	0%
Hverken/eller	8%	3%	0%
God ide	42%	49%	39%
Meget god ide	42%	46%	62%
Ved ikke	7%	1%	0%
Antal respondenter	831	140	13

De ansattes udsagn om hvorfor de finder at Borgerrådgiveren er henholdsvis en god eller en dårlig ide, fremgår af de to næste tabeller.

Tabel 9 Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en god ide?

	Antal svar
Uafhængig instans	137
Sikre borgerne bedre hjælp	125
Samlet henvendelsessted	71
Klageinstans	63
Rådgivning	51
Retssikkerhed	43
Bindeled mellem kommune og borger	32
Bedre service	28
Kvalitetssikring	20
Offentlig konsulent	16
Ingen begrundelse	7
Andet	24
Svar i alt	617

Tabel 9 viser grupperingerne af de åbne svar med begrundelser for hvorfor svarpersonerne mener at Borgerrådgiveren er en god ide. I alt er der givet 617 udsagn, heraf er 137 forskellige variationer af at Borgerrådgiveren er en uafhængig instans i kommunen. 125 udsagn fremhæver den styrkelse af borgernes muligheder for at få hjælp som Borgerrådgiveren tilbyder. 71 nævner fordelen ved at det er ét samlet sted man kan henvende

de sig. Endelig er der 32 udsagn der fremhæver Borgerrådgiverens rolle som bindeled mellem borger og kommune.

Tabel 10 Hvorfor synes du Borgerrådgiveren er en dårlig ide?

	Antal svar
Ressourcespild	5
Eksisterende klagemuligheder	3
Manglende kompetenceniveau	3
Ingen begrundelse	1
Andet	2
Svar i alt	14

De ansatte har i alt givet 14 svar på hvorfor Borgerrådgiveren er en dårlig idé. Fem af dem går på at det er resourcespild. Tre mener at der allerede eksisterer klagemuligheder, og tre anfører institutionens lave kompetenceniveau.

5.2 Tillid til Borgerrådgiveren

Målsætningen om at tre ud af fire blandt dem der kender Borgerrådgiveren, skal have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed, er opfyldt. 68 pct. af de 142 der havde kendskab til borgerrådgiveren, har tillid eller stor tillid.

Henholdsvis 15 pct. af de realitetsbehandlede og ni pct. af de ikke-realitetsbehandlede klagere har ”mistillid” eller ”stor mistillid” til Borgerrådgiverens uafhængighed. Disse respondenter er efterfølgende spurgt hvorfor de ikke har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed. Tabel 11 viser en gruppering af svarene.

68 pct. af de realitetsbehandlede og 77 pct. af de ikke-realitetsbehandlede klagere har ”tillid” eller ”stor tillid” til Borgerrådgiverens uafhængighed. Interessant er det at over halvdelen (51 pct.) af de borgere der har fået afvist en realitetsbehandling, har ”stor tillid” til Borgerrådgiverens uafhængighed.

Tabel 11 Hvorfor har du ikke tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?

	Realitetsbehandlede Antal svar	Ej realitetsbehandlede Antal svar
Ikke proaktiv	2	8
Generel fornemmelse	-	4
Andet	1	3
Ved ikke	-	1
Svar i alt	3	16

56 pct. af de realitetsbehandlede og 61 pct. af de ikke-realitetsbehandlede klagere mener at Borgerrådgiverens indsats vil forbedre sagsbehandling og service i kommunen.

Blandt de kommunalt ansatte havde 557 respondenter, svarende til 67 pct., ”tillid” eller ”stor tillid” til Borgerrådgiverens uafhængighed. Det er en lavere andel sammenlignet med de tidligere undersøgelser blandt brugere og ansatte og svarer til niveauet i den repræsentative undersøgelse. Blandt de ansatte i borgerundersøgelsen var niveauet 86 pct. Tabel 12 viser grad af tillid for alle grupper.

Tabel 12 Har du tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed?

	ansat aug.06	bruger jun.06	borger feb.06	ansat feb.06
Stor tillid	19%	50%	18%	36%
Tillid	48%	27%	49%	50%
Hverken/eller	16%	6%	7%	7%
Mistillid	<1%	8%	7%	0%
Stor mistillid	1%	2%	4%	0%
Ved ikke	16%	8%	14%	7%
Antal respondenter	831	206	142	14

Kun fem har valgt at svare uddybende på hvorfor de har ”mistillid” eller ”stor mistillid” til Borgerrådgiveren. Der er ingen gennemgående træk i disse udsagn, både uafhængighedsproblematik og konkrete erfaringer nævnes.

5.3 Borgerrådgiverens indflydelse på forvaltningerne

De ansatte er mere positive over for at Borgerrådgiverens arbejde vil medføre en forbedring af kommunens sagsbehandling og service over for kommunens borgere. 70 pct. svarer bekræftende, og kun fire pct. mener ikke det vil have nogen effekt. Heri ligger en signifikant forskel i forhold til opfattelsen blandt de borgere der har klaget til Borgerrådgiveren. Her mener 56 pct. at Borgerrådgiveren kan gøre en forskel, mens hele 27 pct. ikke mener at Borgerrådgiveren kan bidrage til en forbedring af sagsbehandlingen.

Tabel 13 Tror du der på baggrund af Borgerrådgiverens indsats sker en forbedring af kommunens sagsbehandling og service over for borgerne?

	Kontakt med Borger-rådg.	Realitets-beh.	Ej reali-tets-beh.	Kommunalt ansatte
Ja	56%	61%	56%	70%
Nej	27%	25%	27%	4%
Ved ikke	17%	14%	17%	26%
Svar i alt	206	28	178	831

De respondenter der ikke mener at Borgerrådgiveren vil forbedre service og sagsbehandling i kommunen (25 pct. realitetsbehandlet og 27 pct. ikke-realitetsbehandlet), begrundet det med ressourcemangel jf. tabel 14.

Tabel 14 Borgerrådgiverens indflydelse: Hvorfor tror du ikke der sker en forbedring af kommunens sagsbehandling og service over for borgerne?

	Realitetsbehandlede Antal svar	Ej realitetsbehandlede Antal svar
Ressourcemangel	1	15
Ingen mærkbare ændringer	1	8
Begrænset magt	1	6
Systemet er trægt	1	4
Ikke tilstrækkeligt	-	3
Andet	3	6
Ved ikke	-	3
Svar i alt	7	45

Det er samme forklaring som de ansatte der ikke mener at Borgerrådgiveren kan gøre en forskel, giver. Nogle mener at institutionen har et forkert fokus. Tabel 15 viser en oversigt over de ansattes svar på dette spørgsmål.

Tabel 15 Hvorfor tror du ikke at Borgerrådgiverens indsats kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service over for borgerne?

	Svar i alt
Manglende ressourcer	9
Forkert fokus	5
Forkert indhold	3
Gør det allerede godt	3
Ikke kendskab til forvaltningsrutiner	3
Andet	7
Svar i alt	30

Med 70 pct. af de ansattes tro på at Borgerrådgiveren kan gøre en forskel, må man sige at ønsket om at *Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningerne opleves som brugbar og kvalificeret af forvaltningernes medarbejdere* er opfyldt. Stadig må man dog have in mente at web-undersøgelsen ikke er repræsentativ, og at 78 pct. af de ansatte ikke har været i kontakt med Borgerrådgiveren selv.

5.4 Anbefaling af Borgerrådgiveren

Generelt er der i alle tre målgrupper, borgere, brugere og ansatte, en positiv holdning til Borgerrådgiveren.

Tabel 16 Ansatte. Vil du selv henvende dig til Borgerrådgiveren hvis du havde en sag med kommunen der var gået i hårdknude?

	ansat aug.06
Ja	67%
Nej	8%
Ved ikke	25%
Svar i alt	831

67 pct. af de ansatte ville selv benytte Borgerrådgiveren hvis de havde en sag med kommunen der var gået i hårdknude. 67 respondenter (8 pct.) ville ikke henvende sig selv om behovet skulle opstå.

Tabel 17 Vil du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren i forbindelse med et konkret problem?

	ansat aug.06	bruger jun.06	borger feb.06	ansat feb.06
Ja	77%	89%	76%	92%
Nej	2%	7%	13%	0%
Ved ikke	21%	4%	11%	8%
Antal respondenter	831	206	140	13

**Spørgsmålsformuleringen i brugerundersøgelsen var: "Vil du anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren?"*

Generelt vil ni ud af ti borgere der har været i kontakt med Borgerrådgiveren, anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren. Blandt de ansatte er andelen der vil anbefale Borgerrådgiveren, lidt lavere (77 pct.). Kun syv pct. af borgerne vil ikke anbefale Borgerrådgiveren, mens det gælder to pct. af de ansatte hvilket er bemærkelsesværdigt når otte pct. ikke selv ville benytte institutionen.

Begrundelserne blandt borgerne for ikke at ville anbefale Borgerrådgiveren til andre er hovedsageligt at der ikke kom nogen afgørelse der ændrede situationen.

De grupperede svar er vist i tabel 18.

Tabel 18 Brugere. Anbefaling af Borgerrådgiveren: Hvorfor ville du ikke anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren?

	Realitetsbehandlede Antal svar	Ej realitetsbehandlede Antal svar
Hjalp ikke	-	6
Mistillid	1	2
Andet	1	3
Ved ikke	-	1
Svar i alt	2	12

Blandt kommunens ansatte skal årsagen findes i at de foretrækker direkte henvendelse frem for at gå gennem en tredje part. Ligeledes svarer fire at de ikke vil anbefale institutionen til andre grundet deres eget manglende kendskab til Borgerrådgiveren. Grupperingerne findes i tabel 19.

Tabel 19 Ansatte. Anbefaling af Borgerrådgiveren: Hvorfor ville du ikke anbefale andre at benytte Borgerrådgiveren?

	Antal svar
Direkte henvendelse	6
Manglende kendskab	4
Ingen begrundelse	1
Manglende kompetence	1
Andet	4
Svar i alt	16

6. Borgerrådgiveren og borgere med udenlandsk baggrund

Blandt de respondenter der har henvendt sig til Borgerrådgiveren, er 13 pct., svarende til 27 respondenter, af udenlandsk herkomst. Denne andel er på niveau med antallet af respondenter med udenlandsk herkomst i den repræsentative borgerundersøgelse fra februar 2006. Andelen af borgere med udenlandsk baggrund har således relativt set benyttet Borgerrådgiveren i samme omfang som andre borgere i København som helhed (tabel 20).

Af tabellen fremgår det også at der ikke er forskel på andelen af borgere med udenlandsk herkomst i hhv. gruppen af dem der har fået realitetsbehandlet deres klage, og dem der ikke har.

Tabel 20 Er du eller din familie flyttet til Danmark fra udlandet inden for de seneste 40 år?

	Kontakt alle	Klager realitet	Klager ej realitet	Borger feb.06
Ja	13%	14%	13%	13%
Nej	87%	86%	87%	87%
Ved ikke	0%	0%	0%	0%
Antal respondenter	206	28	178	1003

Blandt de 206 respondenter der har haft kontakt med Borgerrådgiveren, er der 27 respondenter (13 pct.) der er af udenlandsk herkomst. Der er 11 af de 27 respondenter, svarende til 41 pct., der har en muslimsk eller anden ikke-vestlig baggrund. Det er lidt højere end for borgerundersøgelsen hvor 35 pct. af dem med udenlandsk herkomst kom fra en ikke-vestlig kultur. Trods det beskedne datagrundlag indikerer dette at denne gruppe ikke benytter Borgerrådgiveren i mindre omfang end den samlede gruppe af borgere, snarere lidt mere.

I borgerundersøgelsen er kendskabet til Borgerrådgiveren blandt borgere med en ikke-vestlig baggrund på syv pct. (tre respondenter) mod totalt 14 pct. af samtlige respondenter. Det lave kendskabsniveau blandt personer med en ikke-vestlig baggrund sammenholdt med at denne gruppe er overrepræsenteret blandt klagerne, tyder på at gruppen har et større behov for at benytte Borgerrådgiveren end øvrige borgere og også gør det.

Dette bestyrkes af det forhold at borgere med udenlandsk baggrund og i særlig grad dem der kommer fra en muslimsk kultur, benytter Socialforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i højere grad end borgerne som helhed. Omvendt så peger borgerundersøgelsen på at borgere fra ikke-vestlige kulturer er mindre utilfredse med Københavns Kommunes forvaltning end borgerne som helhed.

I lighed med det samlede antal klager er syv ud af 10 borgere med ikke-vestlig baggrund der har klaget, ”utilfredse” eller ”meget utilfredse” med forvaltningen (tabel 21). Til gengæld ses en marginal tendens til at klager med en ikke-vestlig baggrund er mere tilfredse med den behandling de har fået hos Borgerrådgiveren. Ni ud af 10 respondenter med ikke-vestlig baggrund er således ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med den behandling de fik hos Borgerrådgiveren, og ingen er utilfredse. Blandt samtlige borgere der har klaget, er otte ud af 10 ”tilfredse” eller ”meget tilfredse”, og en ud af 10 er ”utilfreds” eller ”meget utilfreds” (tabel 21).

Tabel 21 **Hvor tilfreds er du med kommunens forvaltning og Borgerrådgiveren?**

	Klager alle Forvaltning	Ej-vestlig kultur Forvaltning	Klager alle Borgerrådgiveren	Ej-vestlig kultur Borgerrådgiveren
Meget tilfreds	7%	9%	60%	64%
Tilfreds	11%	9%	19%	27%
Hverken/eller	9%	9%	6%	9%
Utilfredsstillende	23%	36%	8%	0%
Meget utilfredsstillende	47%	36%	5%	0%
Ved ikke	4%	0%	1%	0%
Antal respondenter	206	28	206	28

91 pct. er helt enige i at ”Borgerrådgiveren forklarer tingene så de er til at forstå”, de resterende ni pct. er delvist enige. For den samlede gruppe er 70 pct. helt enige, og 14 pct. er delvist enige, men her er så samtidig fem pct., svarende til 10 respondenter, uenige i at ”tingene er til at forstå”. En fordeling man kunne have forventet var anderledes grundet eventuelle sprogbarrierer.

Samlet set er vurderingen at personer med ikke-vestlig baggrund trods et markant lavere kendskab benytter Borgerrådgiveren i samme omfang som andre borgere, og at der derfor er et særligt behov for at oplyse borgere fra ikke-vestlige kulturer om Borgerrådgiverens eksistens.

7. Evalueringens hovedresultater

7.1 Målsætninger og resultater

7.1.1 Københavnerne/Borgerne

1/3 af borgerne skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens, og heraf skal halvdelen kende til Borgerrådgiverens opgaver

14 pct. af borgerne eller under halvdelen af det målsatte kendte til Borgerrådgiveren i februar 2006. I den gruppe der er utilfreds med forvaltningen i kommunen, kendte 22 pct. Borgerrådgiveren. Blandt de 50-59-årige kendte 24 pct. Borgerrådgiveren.

60 pct. eller over halvdelen af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, kender også til Borgerrådgiverens opgaver.

Blandt dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens og opgaver, skal mindst tre ud af fire have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.

68 pct. af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.

7.1.2 Brugerne

Brugernes tilfredshed med Borgerrådgiveren skal indgå i evalueringen, herunder tilfredshed med Borgerrådgiverens vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug og kommunikation om åbningstider.

79 pct. af dem der har henvendt sig til Borgerrådgiveren, er meget tilfredse eller tilfredse med den behandling de har fået. 13 pct. er utilfredse.

77 pct. har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.

Der er generelt en høj grad af tilfredshed med Borgerrådgiverens vejledning, 86 pct. finder at Borgerrådgiveren er imødekommende, og 83 pct. at Borgerrådgiveren magter at forklare tingene så de er til at forstå.

50 pct. oplevede at Borgerrådgiveren kendte til det problem klageren henvendte sig om.

65 pct. fandt at Borgerrådgiveren kunne hjælpe med svar på klagerens spørgsmål.

83 pct. var helt eller delvist enige i at sagsbehandlingen var hurtig.

56 pct. tror på at Borgerrådgiverens indsats vil medføre en forbedring af kommunens forvaltning. De der ikke tror på det, mener ikke der er ressourcer til en forbedring.

89 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådgiveren, vil anbefale andre at bruge Borgerrådgiveren.

73 pct. af brugerne synes at betegnelsen Borgerrådgiveren er dækkende.

96 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådgiveren, synes alt i alt det er en god ide med en Borgerrådgiver i Københavns Kommune.

89 pct. af de borgere der ikke havde kendskab til Borgerrådgiveren, synes når de hører om Borgerrådgiveren, at det er en meget god eller en god ide.

82 pct. er tilfredse med åbningstiden.

7.1.3 Kommunens ansatte/Forvaltningens medarbejdere

Alle ansatte i kommunen skal have kendskab til Borgerrådgiveren.

Blandt de ansatte i kommunen der indgik i borgerundersøgelsen i februar 2006, var der 16 pct. der havde læst eller hørt om Borgerrådgiveren. 14 pct. af samtlige adspurgte borgere kendte Borgerrådgiveren.

I det kvalificerede udsnit af medarbejdere i forvaltningerne der deltog i web-analysen i juli/august, var der 67 pct. der havde læst eller hørt om Borgerrådgiveren.

Kommunens ansatte skal have respekt for og tillid til Borgerrådgiverens arbejde.

84 pct. af de ansatte svarer at det er en god ide med en Borgerrådgiver.

67 pct. har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.

Forvaltningernes medarbejdere skal opleve at Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningerne er brugbar og kvalificeret.

70 pct. tror på at Borgerrådgiverens indsats vil resultere i en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

67 pct. vil selv henvende sig til Borgerrådgiveren hvis de havde en sag med kommunens forvaltning.

7.2 Konklusion

Der er blandt evalueringens tre målgrupper, borgere, brugere og forvaltning, en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren, og der er bred enighed om at Borgerrådgiveren kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service. Evalueringen sætter derfor ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgiveren, men peger på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådgiveren.

Den skepsis der kommer til udtryk blandt borgerne, går på om der er ressourcer nok til at realisere de krav om forbedringer af kommunens forvaltning som trænger sig på. Man kan diskutere berettigelsen af borgernes skepsis med reference til ressourcemangel, men må konstatere at den holdning er til stede. Det er bemærkelsesværdigt at forvaltningens medarbejdere ikke udtrykker samme skepsis.

8. Rekommandation

8.1 Borgerrådgiverens positionering

Evalueringen viser at kendskabet til Borgerrådgiveren endnu ikke er på det målsatte niveau. Der peges også på at der er et særligt behov for udbredelse af kendskabsniveauet til Borgerrådgiveren blandt borgere fra fremmede kulturer. Kendskabsniveauet til Borgerrådgiveren blandt kommunens ansatte skal både udbredes til flere og styrkes hos dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, men eksempelvis ikke har kendskab til Borgerrådgiverens konsultative funktion.

Et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer. Dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningen.

På den baggrund er der lagt op til overvejelser omkring hvordan Borgerrådgiverens indsats mest hensigtsmæssigt bidrager til at sikre borgernes retssikkerhed og at gøre forvaltningen mere effektiv. Effektivitet og retssikkerhed er ikke modsætninger, men forenes i den velfungerende forvaltning.

Det samlede evalueringsprojekt giver anledning til en række spørgsmål:

Hvor er grænsenyttens størst når det gælder anvendelsen af de begrænsede ressourcer? Er det optimalt at tildele Borgerrådgiveren flere ressourcer, og i givet fald hvor meget mere, eller bør forvaltningens ressourcer prioriteres, og hvor skal en eventuel personaletilgang komme fra når det allerede er vanskeligt at besætte ledige stillinger?

I hvilket omfang kan en øget indsats fra Borgerrådgiveren være med til at sikre en bedre og mere effektiv sagsbehandling? Kan Borgerrådgiveren ved at bidrage til kompetenceudviklingen være med til at sikre fastholdelse af personalet og dermed bidrage til en bedre og mere effektiv sagsbehandling?

På hvilken måde og i hvilket omfang anvender politikerne og forvaltningerne Borgerrådgiverens Årsberetning? Årsberetningen er gennem sin systematiske registrering af borgernes klager et værdifuldt bidrag til politikernes og forvaltningernes beslutningsgrundlag. Benyttes årsberetningen i fuldt omfang som det styringsgrundlag for politiske beslutninger den er tænkt som og kan være?

Kan der med udgangspunkt i Borgerrådgiverens Årsberetning og en løbende evalueringsproces opstilles handlingsplaner med mål for forbedringer som de enkelte forvaltninger inden for givne budget- og tidsrammer skal leve op til?

Det ligger uden for evalueringen at give svar på de mange spørgsmål der kan stilles, men der kan på baggrund af de skitserede overvejelser opstilles et katalog over tiltag som Borgerrådgiverudvalget i samråd med Borgerrådgiveren kan tage stilling til.

Det handler ikke alene om kendskab og holdning til Borgerrådgiveren, men om Borgerrådgiverens positionering i forhold til borgerne, Borgerrepræsentationen og den kommunale forvaltning - ikke for Borgerrådgiverens skyld, men for borgernes.

8.2 Forslag til handlingsplan

8.2.1 Informationsindsats over for kommunens borgere og en bredere offentlighed

Borgerrådgiveren arbejder med en informationsindsats i henhold til den af Borgerrådgi-
verudvalget behandlede plan for synliggørelse. Borgerrådgiveren har valgt en balanceret
ikke konfronterende og i relation til pressen ikke specielt aktivt opsøgende informati-
onspolitik. Evalueringen giver anledning til forslag om nogle justeringer i denne infor-
mationsstrategi.

For at sikre en mere frekvent omtale af og orientering om Borgerrådgiveren i medierne
er det nødvendigt at Borgerrådgiveren er mere opsøgende. Journalisterne har i dag af
flere årsager mindre tid til at være opsøgende. Det forhold kan kun kompenseres ved at
Borgerrådgiveren som kilde selv er aktiv og tager kontakt med medierne også i andre
sammenhænge end når Årsberetningen udkommer, eller andre større begivenheder ind-
træder. Medierne er generelt positive over for en sådan aktiv indsats.

Et område der kalder på opmærksomhed, er en øget information om hvad Borgerrådgi-
veren *ikke* kan og må. En del af dem der har henvendt sig til Borgerrådgiveren, må gå
skuffede derfra fordi de havde en forventning om at Borgerrådgiveren kunne optræde i
rollen som deres advokat over for forvaltningen. Det er en kompliceret problemstilling,
men den er væsentlig.

I Borgerrådgiverens løbende arbejde med behandling af klager er der mulighed for at
informere om et sagsforløb. Der er sager som i årets løb ender godt i forhold til såvel
klager som forvaltning. Sikkert også sager hvor man vil kunne få såvel klager som for-
valtning til at stå frem og fortælle hvorfor det gik galt, og hvad der er gjort for at det ik-
ke sker igen. Det behøver ikke være negative enkeltsager, medierne er også åbne for po-
sitive historier. Borgerrådgiveren bør dog ikke afholde sig fra at gå i medierne med
principielle afgørelser, selv om de tager udgangspunkt i enkeltsager der er gået galt i
forvaltningen. Borgerrådgiveren kunne også med udgangspunkt i henvendelserne fra
borgerne tage temaer op og give generelle vejledninger til borgerne – og forvaltningen –
om sagsområder der har givet anledning til problemer.

Borgerrådgiverens nye beføjelser til at tage sager op af egen drift giver også nogle mu-
ligheder for at positionere og styrke Borgerrådgiveren såvel i offentligheden som i rela-
tion til forvaltningen.

I begrebet social kapital er retssikkerhed et væsentligt element. Og netop sikringen af
borgernes retssikkerhed er Borgerrådgiverens overordnede mål. Det er derfor nærlig-
gende at bringe den sociale kapital ind i Borgerrådgiverens plan for synliggørelse. Be-
grebet social kapital er ikke nyt i den samfundsvidenskabelige forskning, men i de sene-
re år er begrebet flyttet ud i det offentligt rum og bruges nu som en af forklaringerne på
at de nordiske velfærdsstater hører til blandt de mest konkurrencedygtige lande i ver-
den. Det er IFKA's vurdering at social kapital kommer til at fylde mere i samfundsde-
batten og velfærdspolitikken i årene fremover.

Der er flere definitioner af begrebet, men helt enkelt handler det om tillid. Tillid mellem
borgerne indbyrdes, en vished om at et ord er et ord. Tillid mellem borgere og myndig-
heder i bevidstheden om at myndighederne ikke er korrupte. Borgerrådgiveren er en in-

stitution der ved at øge retssikkerheden bidrager til at øge tilliden mellem borgerne og forvaltningen i Københavns Kommune og dermed til at øge den sociale kapital.

Hvis den sociale kapital i Københavns Kommune er større end i andre dele af Danmark og verden i øvrigt, så er København et mere attraktivt sted at bo og drive virksomhed.

Med Borgerrådgiveren som omdrejningspunkt kan man i første omgang dokumentere at der her er et bystyre der har fokus på den sociale kapital. På sigt kan man forhåbentlig dokumentere at det ikke alene er et fokusområde, men at Københavns Kommune målbevidst arbejder på at være blandt de bedste på dette område. Til inspiration for kommuner og regioner ud over landet og dermed til et løft i landets samlede grad af social kapital og konkurrenceevne.

På den baggrund anbefales det at der søges midler til en løbende og mere aktiv informationsaktivitet i overensstemmelse med den allerede foreliggende plan for synliggørelse. Målet er for det første at øge graden af information til borgere og virksomheder i København om Borgerrådgiveren. For det andet at fortælle omverdenen at København i kraft af at man har en Borgerrådgiver, har et sikkerhedsnet der øger borgernes og virksomhedernes tillid til den kommunale forvaltning og dermed løfter den sociale kapital.

Opgaven løses formentlig mest hensigtsmæssigt ved ansættelse af en informationsmedarbejder der kan understøtte Borgerrådgiverens nuværende indsats gennem et løbende samarbejde med pressen, og med foredragsvirksomhed og anden form for opsøgende informationsvirksomhed øge kendskabet til Borgerrådgiveren og sætte den sociale kapital på dagsordenen. Det er ikke en opgave der løses med en annonce-/reklamekampagne, men annoncer/reklamer kan indgå i forbindelse med annoncering af arrangementer og særlige begivenheder. Det skal understreges at informationsmedarbejderen ikke skal erstatte den indsats Borgerrådgiveren yder på informationsområdet, men skal understøtte og supplere dette vigtige arbejde.

IFKA deltager gerne i arbejdet med at udvikle en justeret informationsstrategi, men mener at der primært skal afsættes ressourcer til ansættelse af en medarbejder der i tæt samarbejde med Borgerrådgiveren kan løfte de opgaver der her er skitseret.

8.2.2 Informationsindsats over for borgere fra fremmede kulturer

Evalueringen peger på et behov for en særlig informationsindsats over for personer med baggrund i en fremmed kultur. Også her er det formentlig et personligt opsøgende arbejde i de miljøer hvor målgruppen findes.

IFKA mener at behovet for en øget indsats på området er så indlysende at ikke der i denne fase er behov for yderlige undersøgelser. Det anbefales at ressourcerne bruges på det opsøgende arbejde. Organiseringen af dette arbejde kunne eventuelt ske i samarbejde med de medarbejdere i forvaltningen der i forvejen i anden sammenhæng har kontakt med målgruppen. En evaluering af indsatsen kunne så ske i 2008.

8.2.3 Evaluering af brugen af Borgerrådgiverens Årsberetning

Etableringen af Borgerrådgiveren har sit udgangspunkt i debatten om demokrati og retssikkerhed. En af Borgerrådgiverens funktioner er den systematiske registrering af klager over forvaltningen. Det materiale videregives gennem Årsberetningen til politikerne der hermed får et grundlag for at handle og forandre, ikke på basis af enkeltsager, men på grundlag af tendenser. Det giver også politikerne og forvaltningen et grundlag for at af-

vise eller nedtone enkeltsager og på et mere seriøst grundlag forholde sig til borgernes stemmer.

Årsberetningen har en så vigtig funktion i Borgerrådgiverens arbejde at den bør gøres til genstand for en særlig evaluering. Det bør undersøges i hvilket omfang Årsberetningen læses og tages i anvendelse som værktøj for opfølgning i de enkelte forvaltninger og blandt Borgerrepræsentationens medlemmer.

I forbindelse med en sådan evaluering bør det undersøges om Årsberetningens data kan indgå i udarbejdelsen af et bedre styringsgrundlag for forvaltningerne og deres arbejde med at optimere servicen over for borgerne. Herunder øge retssikkerheden og nedbringe sagsbehandlingstiden.

En undersøgelse omkring Årsberetningen bør gennemføres som en overvejende kvalitativ undersøgelse hvor der gennemføres personlige interview med ledelsen og et udvalg af medarbejdere i de enkelte forvaltninger samt med et udsnit af Borgerrepræsentationens medlemmer, herunder medlemmerne af Borgerrådgiverudvalget.

8.2.4 Evaluering af virksomheders og organisationers kendskab og holdning til Borgerrådgiveren

Virksomheder og organisationer er også en målgruppe for Borgerrådgiverens arbejde, men blev af ressourcemæssige årsager valgt fra i det første evalueringsprojekt. Set i lyset af forslaget om at bringe den sociale kapital ind som en dimension i Borgerrådgiverens arbejde, bør en undersøgelse af kendskab og holdning til Borgerrådgiveren prioriteres. Retssikkerhed og social kapital er også parametre der indgår i overvejelserne når udenlandske investorer skal beslutte om de skal placere sig og skal forblive i København. Undersøgelsen bør derfor tilrettelægges på en sådan måde at den ud over at afdekke kendskab og holdninger også informerer om Borgerrådgiverens arbejde.

Undersøgelsen kunne såfremt den prioriteres, gennemføres i januar/februar 2007.

8.2.5 Repræsentativ borgerundersøgelse

Med de betydelige omlægninger der er sat i værk i kommunen, bør man vente til primo 2008 før der gennemføres en ny repræsentativ borgerundersøgelse af det omfang som den der blev gennemført i februar 2006.

Det kan overvejes at gennemføre en mindre omfattende undersøgelse alene med det formål at måle kendskabsniveauet til Borgerrådgiveren. Det kan eventuelt ske i sammenhæng med andre undersøgelser som gennemføres i 2007 blandt et repræsentativt udsnit af borgere i kommunen.

8.2.6 Undersøgelse blandt kommunens ansatte

Det ville på sin vis være ønskeligt relativt tidligt i 2007 at gennemføre en bredere og mere repræsentativ undersøgelse blandt de ansatte i kommunen end den som indgår i det nu afsluttede evalueringsforløb. Omvendt så taler hensynet til de forandringsprocesser der er sat i gang i de forskellige forvaltninger, for at man også på dette område venter til slutningen af 2007 eller begyndelsen af 2008 med at gennemføre en ny undersøgelse blandt de ansatte.

8.2.7 Øget indsats i relation til kendskabs- og kompetenceudvikling blandt forvaltningens medarbejdere.

Evalueringen viser at der blandt medarbejderne i de forvaltninger hvor der er størst problemer, er et mindre kendskab til Borgerrådgiveren end i andre dele af forvaltningen. En nærliggende forklaring på dette kan være at det er forvaltninger som arbejdsmæssigt er under et særligt pres eller har stor personaleomsætning og derfor ikke overskud til at benytte sig af den service som Borgerrådgiveren kan og bør være for forvaltningen.

Hvorvidt Borgerrådgiveren organisatorisk og ressourcemæssigt har mulighed for at bidrage til at hjælpe de pressede forvaltninger ud af deres problemer gennem en øget indsats på kompetence- og efteruddannelsesområdet, giver evalueringen ikke svar på, men behovet er udtalt.