

BOR 52/2006

BILAG 2

Evaluering – mål og resultater

1. Borgere og brugere

Mål	Resultat	Bemærkninger
<p>1/3 af borgerne skal have kendskab til Borgerrådgiverens eksistens</p>	<p>14 pct. af borgerne eller under halvdelen af det målsatte kendte til Borgerrådgiveren i februar 2006.</p> <p>I den gruppe der er utilfreds med forvaltningen i kommunen, kendte 22 pct. Borgerrådgiveren.</p>	<p>Giver anledning til opfølgning</p>
<p>- heraf skal halvdelen kende til Borgerrådgiverens opgaver</p>	<p>60 pct. eller over halvdelen af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, kender også til Borgerrådgiverens opgaver.</p>	<p>-</p>
<p>Blandt dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens og opgaver, skal mindst tre ud af fire have tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p>	<p>80 % af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens og også korrekt har forstået hvad Borgerrådgiverens opgaver går ud på har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed, jf. midtvejsstatus, april 2006, side 9.</p> <p>68 pct. af dem der kender til Borgerrådgiverens eksistens, har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> <p>68 pct. af de klagere, der har fået en sag realitetsbehandlet har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p> <p>77 pct. af de klagere, der i øvrigt har fået behandlet en sag har tillid til Borgerrådgiverens uafhængighed.</p>	<p>-</p>
<p>Tilfredshed med Borgerrådgiverens vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, mægling, sprogbrug og kommunikation om åbningstider.</p>	<p>79 pct. af dem der har henvendt sig til Borgerrådgiveren, er meget tilfredse eller tilfredse med den behandling de har fået.</p> <p>13 pct. er utilfredse.</p>	<p>-</p>

-	Der er generelt en høj grad af tilfredshed med Borgerrådsgiverens vejledning.	-
-	86 pct. finder at Borgerrådsgiveren er imødekommende.	
-	83 pct. finder at Borgerrådsgiveren magter at forklare tingene så de er til at forstå.	
-	50 pct. oplevede at Borgerrådsgiveren kendte til det problem klageren henvendte sig om.	Giver anledning til opfølgning
-	65 pct. fandt at Borgerrådsgiveren kunne hjælpe med svar på klagerens spørgsmål.	Giver anledning til opfølgning
-	83 pct. var helt eller delvist enig i at sagsbehandlingen var hurtig.	-
-	56 pct. tror på at Borgerrådsgiverens indsats vil medføre en forbedring af kommunens forvaltning. De der ikke tror på det, mener ikke der er ressourcer til en forbedring.	Giver anledning til opfølgning
-	89 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådsgiveren, vil anbefale andre at bruge Borgerrådsgiveren.	-
-	73 pct. af brugerne synes at betegnelsen Borgerrådsgiveren er dækkende.	-
-	96 pct. af dem der har været i kontakt med Borgerrådsgiveren, synes alt i alt det er en god ide med en Borgerrådsgiver i Københavns Kommune.	-
-	89 pct. af de borgere der ikke havde kendskab til Borgerrådsgiveren, synes, når de hører om Borgerrådsgiveren, at det er en meget god eller en god ide.	-
-	82 pct. er tilfredse med åbningstiden.	-

2. Ansatte

Mål	Resultat	Bemærkninger
Alle ansatte i kommunen skal have kendskab til Borgerrådsgiveren.	Blandt de ansatte i kommunen der indgik i borgerundersøgelsen i februar 2006, var der 16 pct. der havde læst eller hørt om Borgerrådsgiveren. 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 Borgerrådsgiveren.	Giver anledning til opfølgning
Kommunens ansatte skal have respekt for og tillid til Borgerrådsgiverens arbejde.	84 pct. af de ansatte svarer at det er en god ide med en Borgerrådsgiver.	-
-	67 pct. har tillid til Borgerrådsgiverens uafhængighed.	-
Forvaltningernes medarbejdere skal opleve at Borgerrådsgiverens konsulentbistand til forvaltningerne er brugbar og kvalificeret.	70 pct. tror på at Borgerrådsgiverens indsats vil resultere i en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.	-
-	67 pct. vil selv henvende sig til Borgerrådsgiveren hvis de havde en sag med kommunens forvaltning.	-