

BORGERRÅDGIVNINGEN I HOLBÆK KOMMUNE

BRUGERUNDERSØGELSE - HIGH LIGHTS

AUGUST 2016



**Holbæk
Kommune**



Indhold

Rapporten er inddelt i:

- Baggrund for undersøgelsen Side 2
- Om resultat og rapport Side 3
- Sammenfatning Side 4
- Tilfredshed og Anbefaling..... Side 5
- Etablering af kontakten til borgerrådgivningen Side 6
- Mødet med borgerrådgivningen..... Side 7
- Information omkring borgerrådgivningen..... Side 8
- Deltagernes uddybende kommentarer og forslag..... Side 9



Baggrund for undersøgelsen

Borgerrådgivningens primære opgave er at rådgive, vejlede og videresende borgerne til de rette myndigheder i og udenfor Holbæk Kommune.

Formålet med brugerundersøgelsen af borgerrådgivningen er at få en pejling på borgernes tilfredshed med borgerrådgiverfunktionen og det udbytte borgeren har fået. Brugerundersøgelsen er opsat efter servicemålene.

Undersøgelsen forløb over en treugers periode fra d. 13. juni til d. 5. juli 2016. I alt blev 104 spørgeskemaer sendt ud til borgere, som har været i kontakt med borgerrådgivningen i løbet af den første halvdel af 2016.

Resultaterne fra brugerundersøgelsen vil indgå som en del af Borgerrådgivningens årlige årsrapport. Derudover vil resultaterne blive lagt ud på Holbæk Kommunes hjemmeside og kan findes her; <http://holbaek.dk/borger/personlige-forhold/hjaelp-og-raadgivning/borgerraadgivning/>



Om resultater og rapporten

I denne rapport præsenteres de mest relevante resultater fra borgerrådgivningens brugerundersøgelse.

Svarprocenten for undersøgelsen blev 49%, hvilket er en acceptabel svarprocent for denne type brugerundersøgelse. At svarprocenten ikke blev større kan bl.a. skyldes, at der kan være op til 6 måneder imellem borgernes kontakt med borgerrådgivningen og udførelsen af undersøgelsen. Nogle borgere har muligvis på baggrund af dette ikke haft lyst til at besvare skemaet.

Datamaterialet for undersøgelsen er begrænset. Dette betyder, at små forskelle i besvarelserne af de enkelte spørgsmål giver relative store udslag i fordelingen af besvarelserne for de enkelte spørgsmål. For at sikre borgernes og borgerrådgivernes anonymitet har vi valgt at lave grupperinger af baggrundsoplysningerne i denne rapport.

Resultaterne fra undersøgelsen kan på baggrund af den forholdsvis lave svarprocent samt lave antal af deltagere ikke generaliseres ud til alle borgere, som har været i kontakt med borgerrådgivningen. Det skyldes, at vi ikke kan sikre os, at de deltagende borgere er repræsentative for alle borgere, som har kontaktet borgerrådgivningen.

Resultaterne kan derimod anvendes til at sige noget om undersøgelsens deltagende borgere og kan dermed ses som en pejling.

Har du spørgsmål til resultaterne, kan du kontakte borgerrådgiver Per Timm Jensen (pertj@holb.dk) eller administrative medarbejder Lis Møller (lmr@holb.dk).



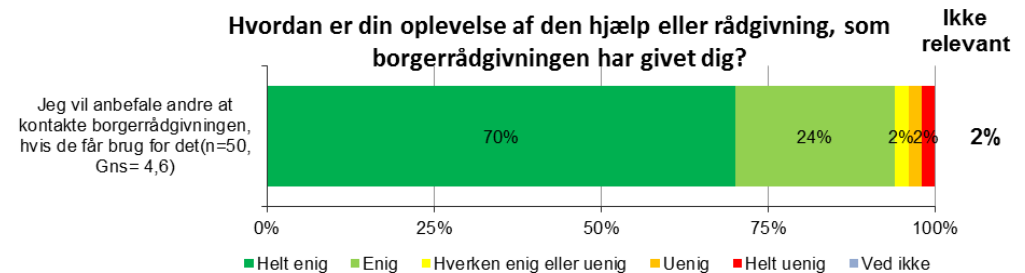
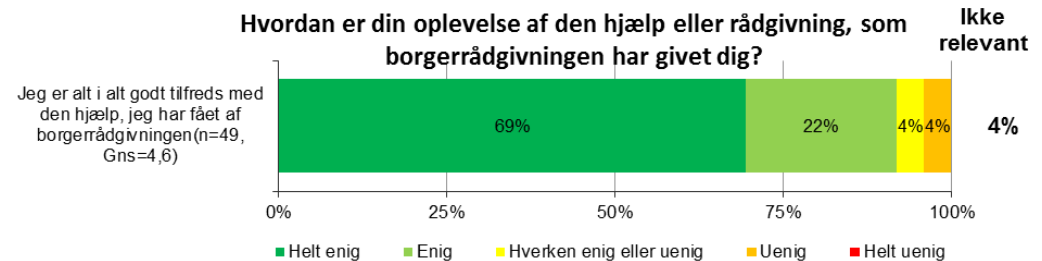
Sammenfatning

- **Tilfredshed alt i alt:** 91% af deltagerne har givet udtryk for at være tilfredse med borgerrådgivningen.
- **Borgernes anbefaling:** I alt er 94% af de deltagende borgere 'Helt enig' eller 'Enig' i, at de vil anbefale borgerrådgivningen til andre, hvis de får brug for det.
- **Etablering af kontakten med borgerrådgivningen:** 93% af de deltagende borgere er 'Helt enig' eller 'Enig' i, at der har været gode muligheder for at mødes med borgerrådgivningen. Derudover svarer 92% af borgerne, at borgerrådgivningen har været lette at få kontakt med.
- **Mødet med borgerrådgivningen:** 85% af deltagerne svarede 'Helt enig' eller 'Enig' til, at de har tillid til borgerrådgivningen, 96% fandt borgerrådgivningen venlig at tale med og 86% syntes at borgerrådgivningen var gode til at forklare ting.
- **Information omkring borgerrådgivningen:** CA. $\frac{3}{4}$ af de deltagende borgere har fået kendskab til Holbæk Kommunes borgerrådgivning igennem familie, venner og bekendte, kommunens medarbejdere samt vha. kommunens hjemmeside.



Borgernes oplevelse med borgerrådgivningen

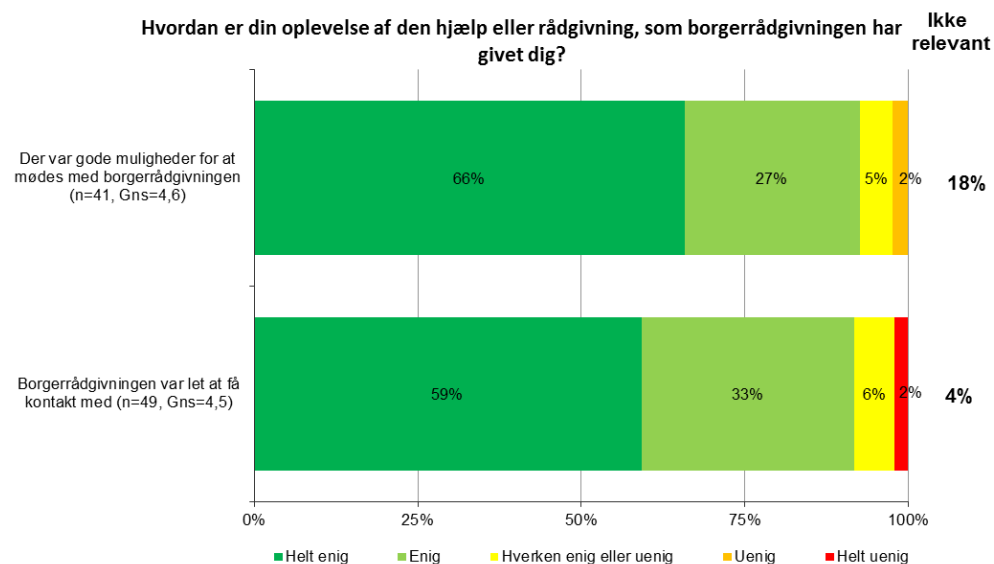
- Overordnet set er 91% af deltagerne i undersøgelsen enten 'Helt enige' eller 'Enige' i, at de er tilfredse med den hjælp de har fået af borgerrådgivningen.
- 4% af deltagerne giver udtryk for at være henholdsvis 'Hverken enig eller uenig' og 'Uenig', men ingen deltagere giver udtryk for at være 'Helt uenige' i dette udsagn.
- 94% af deltagere vil anbefale andre at kontakte borgerrådgivningen, hvis de får brug for det.
- 4% har svaret at være 'Uenig' eller 'Helt uenig' med udsagnet om at ville anbefale borgerrådgivningen til andre. Dette svarer til to personer.





Borgernes oplevelse af at få kontakt med borgerrådgivningen

- Deltagerne i undersøgelsen er overvejende enige om, at borgerrådgivningen er lette at mødes, da 93% enten svarer 'Helt enig' eller 'Enig' til dette. Derudover er 92% af deltagerne 'Helt enig' eller 'Enig' i, at borgerrådgivningen er let få kontakt med.
- 18% af deltagerne svarede 'Ikke relevant' til spørgsmålet om, de gode muligheder for at mødes med borgerrådgivningen.
- 8% af deltagerne svarede 'Hverken enige eller uenige' eller 'Helt uenig' til udsagnet om, at borgerrådgivningen er lette at få fat på.

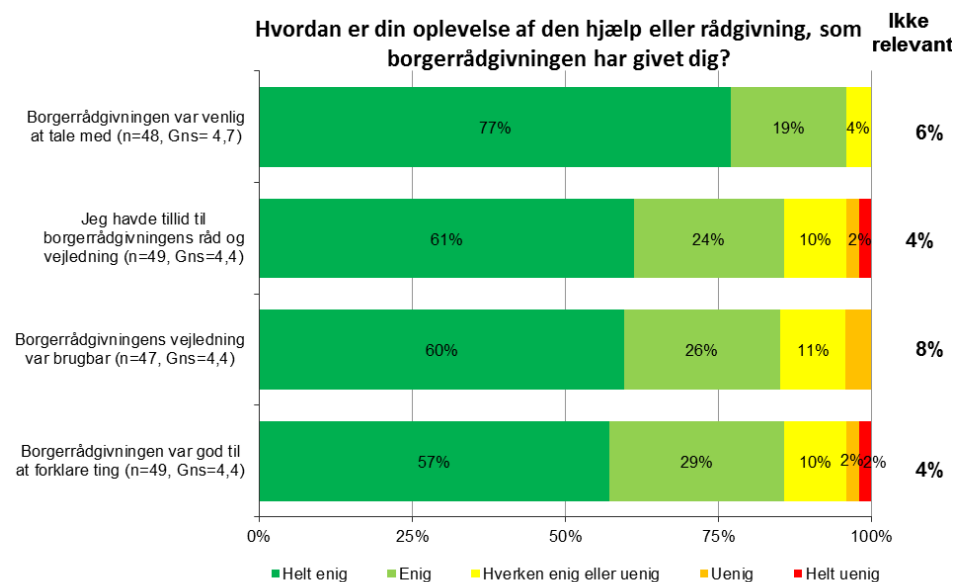


Note: n angiver antal besvarelser i frekvensfordelingen. Gns= gennemsnittet er beregnet på en skala fra 1-5, hvor 1= Helt uenig og 5= Helt enig. Besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" indgår ikke i frekvensopdelingen. Andelen "Ikke relevant" kan ses til højre for figuren. Kun ved spørgsmålet omkring muligheder er svarmuligheden "Ved ikke" anvendt, som én enkelt person har svaret.



Borgernes oplevelse af mødet med borgerrådgivningen

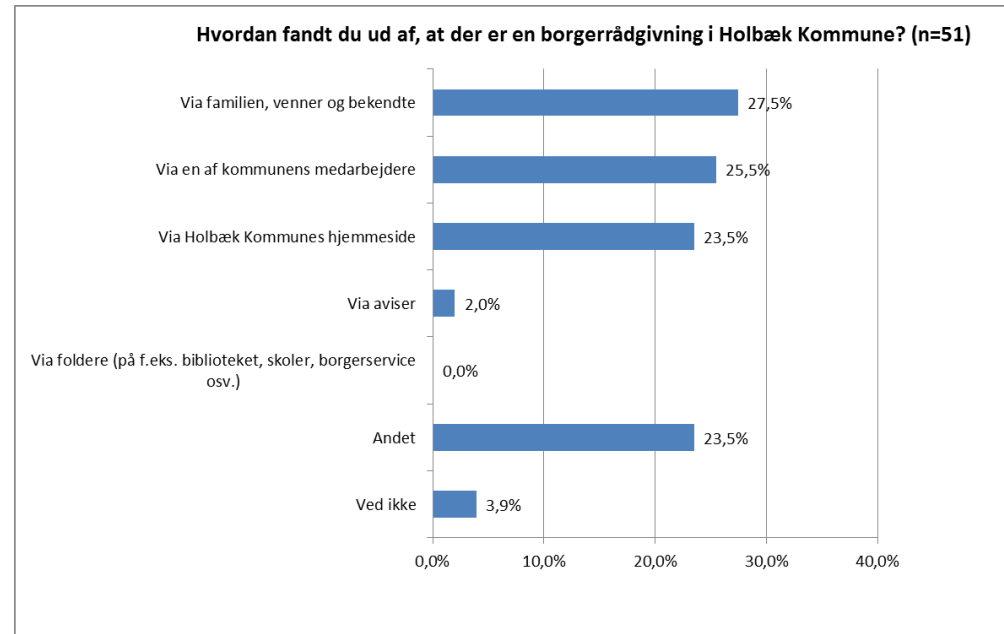
- 96% af deltagerne svarede 'Helt enig' eller 'Enig' til spørgsmål om, at borgerrådgivningen var venlige at tale med. Ingen svarede 'Uenig' eller 'Helt uenig' til dette.
- 85% af deltagerne er 'Helt enig' eller 'Enig' i at have tillid til borgerrådgivningen. 10% var hverken enig eller uenig i udsagnet, og 4% svarede enten 'Uenig' eller 'Helt uenig' til dette.
- I undersøgelsen er 86% af deltagerne enten 'Helt enig' eller 'Enig' i, at borgerrådgivningens vejledning har været brugbar. 4% var uenig i udsagnet, mens ingen var helt uenige.
- Undersøgelsen tyder på, at deltagerne har fundet borgerrådgivningen gode til at forklare ting, da 86% er helt eller bare enig i dette. 4% har her været enten 'Uenig' eller 'Helt uenig' i udsagnet.





Sådan fik borgerne information om borgerrådgivningen

- De informationskilder som deltagerne mest har anvendt til at få kendskab om borgerrådgivningen er familie, venner og bekendte (27,5%), kommunens medarbejdere (25,5%) og kommunens hjemmeside (23,5%).
- Derudover har 23,5% af deltagerne valgt 'Andet' som informationskilde. Som uddybning nævner deltagerne bl.a. fagforeninger og at det var en viden de havde i forvejen.
- Ingen af deltagerne har anvendt foldere som informationskilde og 2% har anvendt aviser, svarende til én person.





Borgernes uddybende kommentarer til spørgsmål

Udvalgte kommentarer til spørgsmålet; - Har du kommentarer eller forslag til borgerrådgivningen?

- *"Helt sikkert en af de mest velfungerende instanser hos Holbæk kommune".*
- *"Jeg er super taknemmelig over at have mulighed for at få så kyndig vejledning og med en person med hjertet på rette sted".*
- *"Svært at komme igennem til Borgerrådgivningen. Vejledningen er god og fyldestgørende, men det er tydeligt at deres tid er knap".*
- *"Jeg havde brug for hurtig hjælp fra borgerrådgiveren og fik det. Det var en rigtig god og tryk oplevelse".*

Forslag til spørgsmålet; - Har du kommentarer eller forslag til borgerrådgivningen?

- *"Meget tilfredsstillende borgerrådgivning, måske bør der ansættes flere af dem".*
- *"I burde gøre mere "reklame" for Jeres funktion (med den risiko det indebærer ift. at blive lagt ned)...".*
- *"Prøv, at høre efter, hvad der bliver sagt, og ikke, hvad du tror, der bliver sagt. Spørg".*