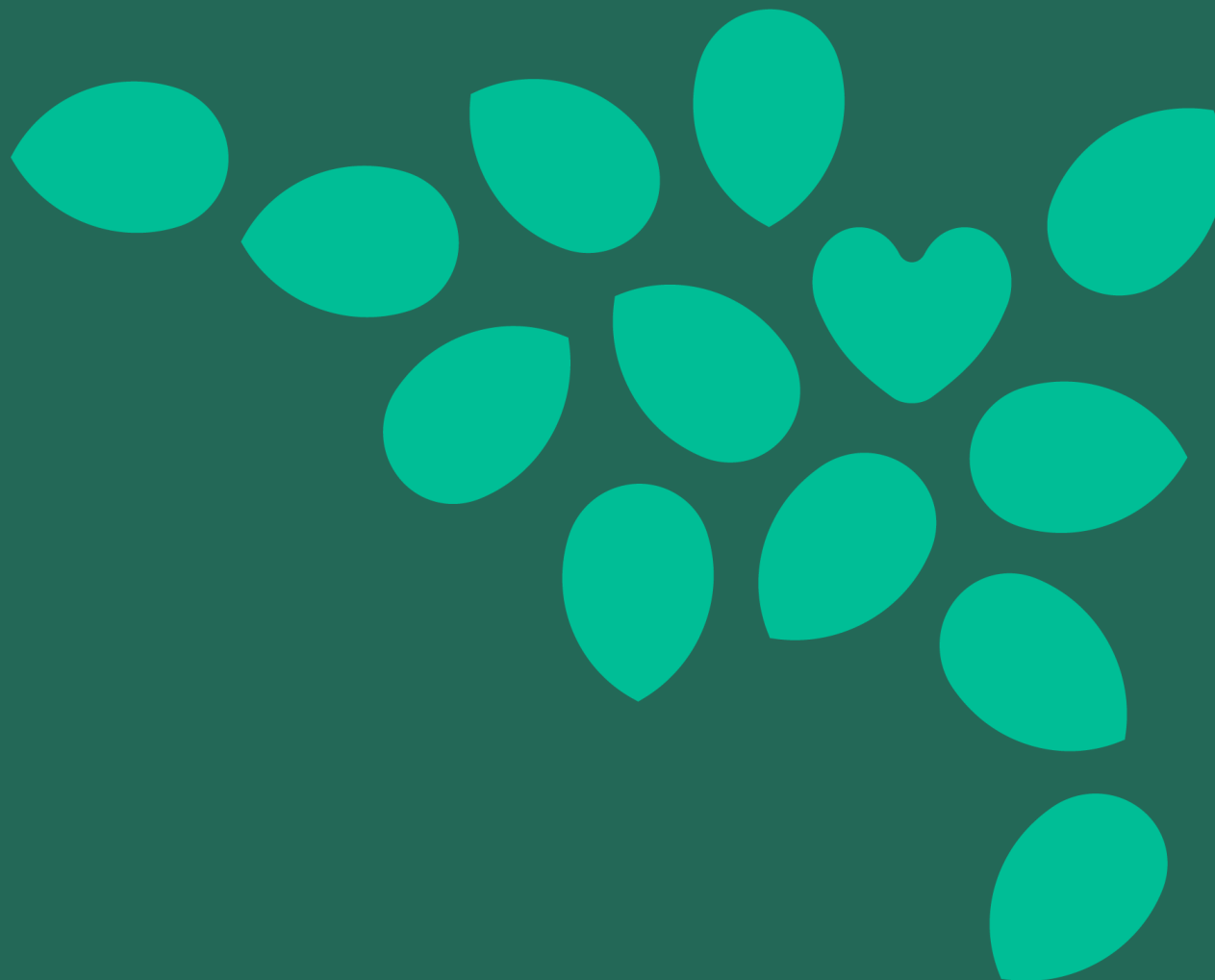


Borgertilfredsheds-undersøgelse 2026

Blandt borgere, der er blevet visiteret til en ydelse

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Resultat gennemgang	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	20
6.	Profil af målgruppen	23
7.	Appendiks	25

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen, som omhandler myndighedsområdet i Gentofte Kommune. Undersøgelsen er gennemført blandt borgere, som har søgt hhv. hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig. Undersøgelsen er lavet af Epinion på vegne af Gentofte Kommune. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 19. januar – 1. marts 2026.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes myndighedsområde. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes praksis omkring sagsbehandlingen.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Gentofte Kommune, som har søgt om hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig fra juni 2025 til 5. januar 2026.
- Den samlede målgruppe består af i alt 343 borgere, hvoraf der er gennemført interview med 108 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 33%. I 2024 var svarprocenten i Gentofte Kommunes borgertilfredshedsundersøgelse på 29%.
- Rapporten præsenterer løbende resultaterne for alle borgere i undersøgelsen inddelt i temaer.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Antal borgere	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Borgere, som har søgt en ydelse	343	108	33 %

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 343 borgere i Gentofte Kommune, som har søgt om hjælpemidler, hjemmehjælp eller bolig. Heraf har 108 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 33%.
- Data er indsamlet i perioden 19. januar – 1. marts 2026.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 75 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 33 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

Rapportstruktur

Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

- Samlet tilfredshed
- Kontakt til medarbejder
- Information
- Overblik og vejledning

Læsevejledning

Borgere, som har søgt om en ydelse i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I resultatgennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved informationen, de modtager, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret.

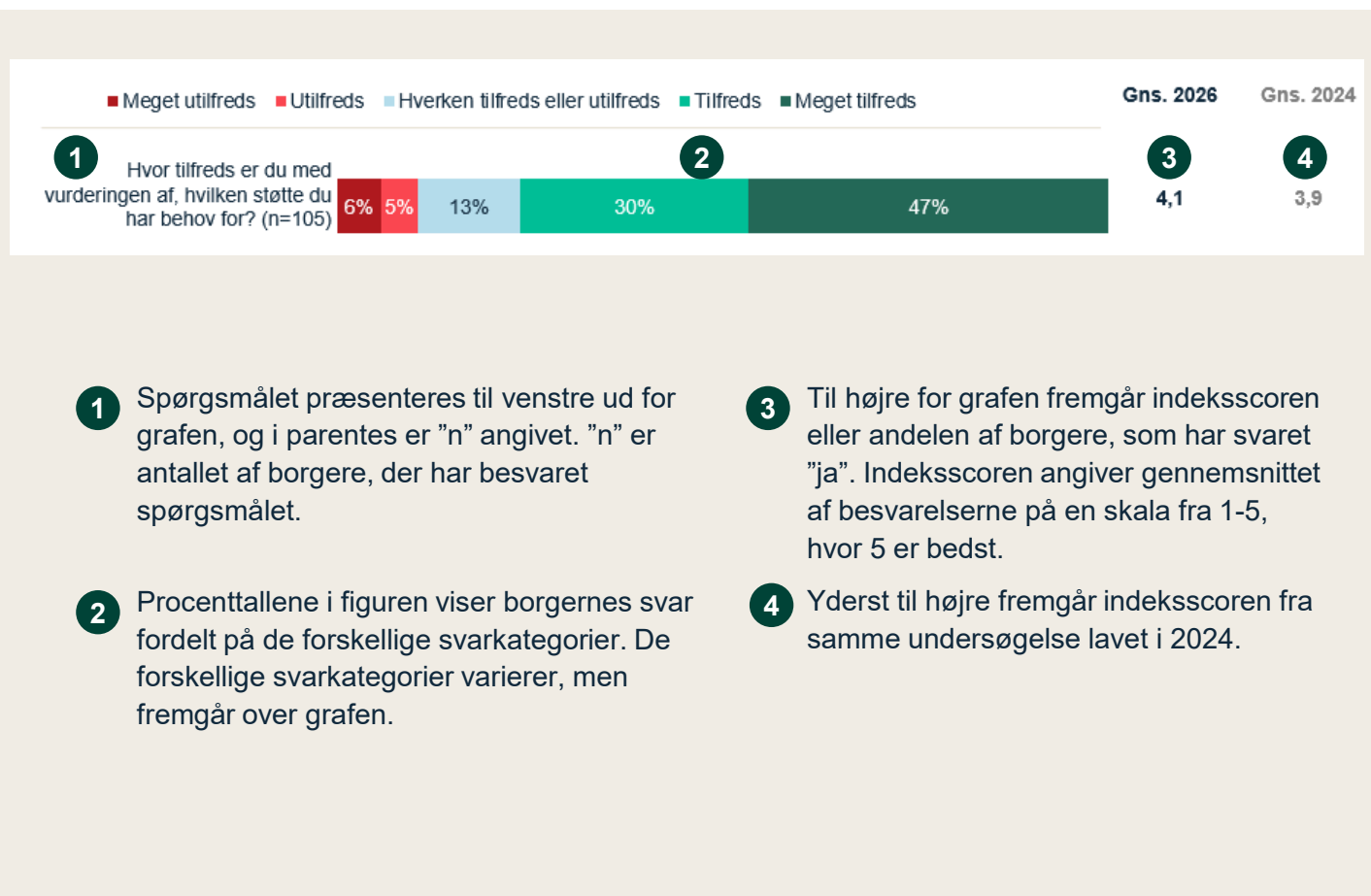
Læsevejledning til grafer i rapporten

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Ikke relevant" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

For at få indblik i, hvordan borgertilfredsheden har udviklet sig, præsenteres også resultater fra den tilsvarende undersøgelse, som Epinion lavede for Gentofte Kommune i 2024.



2.

Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

83% af borgerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til medarbejderen i forbindelse med sagsbehandlingen. 6% svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 11% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. Når det kommer til borgernes tilfredshed med vurderingen af, hvilken støtte de har behov for, svarer 77%, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Modsat svarer 11%, at de er meget utilfreds eller utilfreds. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,1, hvilket er højere end i 2024 (3,9).



88% mener, at medarbejderne er venlige, imødekommende og behandler borgerne med værdighed.

- 83% af borgerne har følt sig trygge ved den eller de medarbejdere, som de har været i kontakt med.
- 72% giver udtryk for, at de fik den rådgivning og vejledning, som de havde behov for, mens 75% angiver, de fik talt om de ting, som var vigtige for dem.
- 73% af borgerne oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde.
- 71% oplever, at der er en sammenhæng mellem det, som er aftalt med medarbejderen og den støtte, som de modtager.



85% er bevidste om hvilken afgørelse, som er truffet i deres sag

- 62% af borgerne svarer, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over afgørelsen i deres sag. Lidt flere af borgerne (67%) ved, hvem de skal kontakte, hvis de har spørgsmål til den støtte, som de har fået bevilliget.
- 65% mener, de har fået en god begrundelse for den afgørelse, som er truffet.
- 80% af borgerne svarer, at aftaler under behandlingen af deres sag er blevet overholdt.
- 72% af borgerne svarer, at beskrivelsen af deres situation er taget med i betragtning i forbindelse med den afgørelse, som er truffet.
- Tilsvarende er 80% helt eller delvis enige i, at de har haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår i forbindelse med deres sagsforløb.

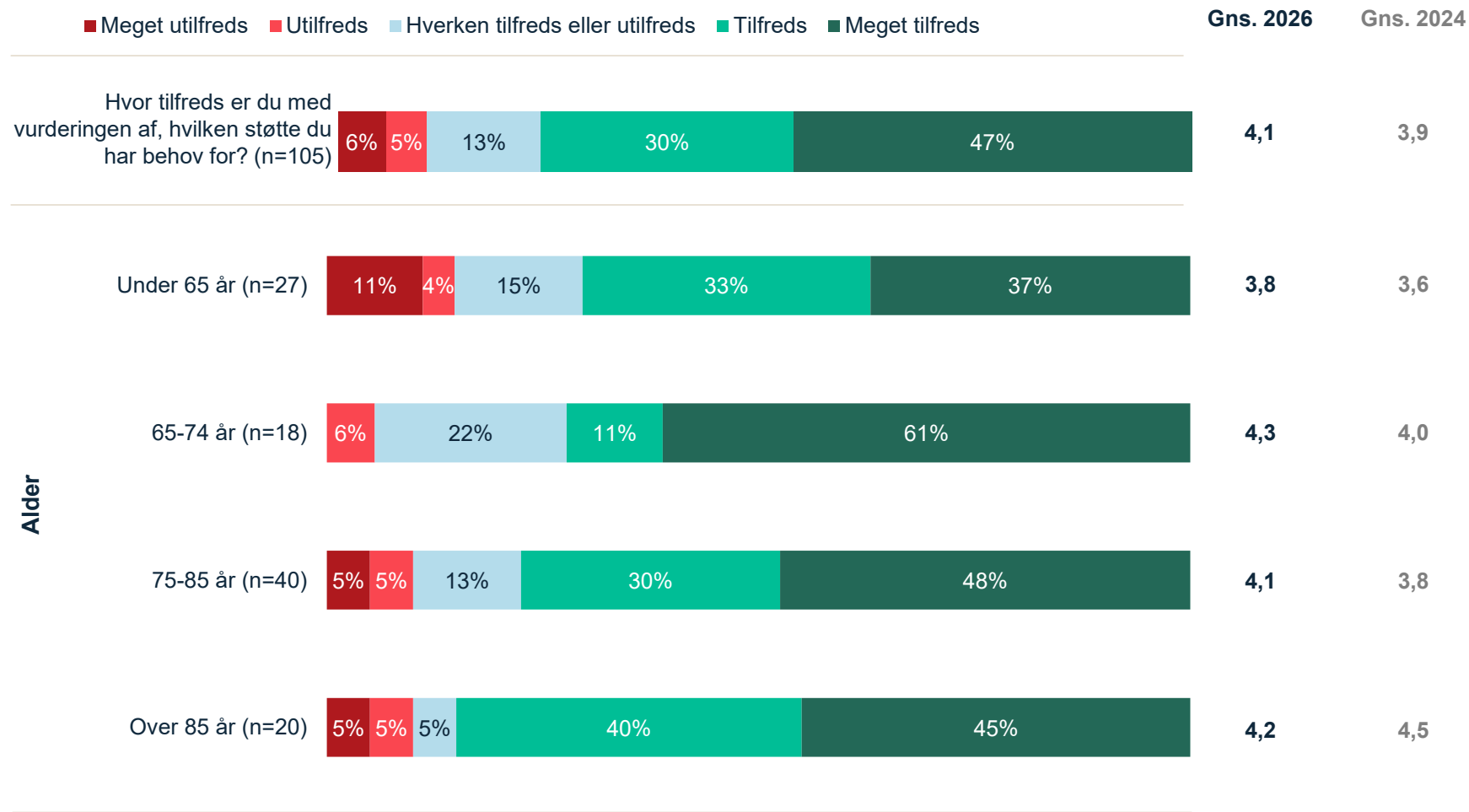


Rådgivning og vejledning er den vigtigste løftestang for den samlede tilfredshed

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke elementer i servicen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed med kontakten med medarbejderen.
- Analysen peger på, at der især er potentiale i at styrke borgernes oplevelse af rådgivning og vejledning, herunder at deres situation bliver set og forstået, og at de oplever at få den støtte, de har behov for.
- Samtidig bør der være fokus på at fastholde de elementer, der allerede fungerer godt og har betydning for tilfredsheden: medarbejdernes venlighed og imødekommenhed, at borgerne føler sig trygge, samt oplevelsen af værdig behandling og faglig dygtighed

3. Resultat gennemgang

Samlet tilfredshed (1)



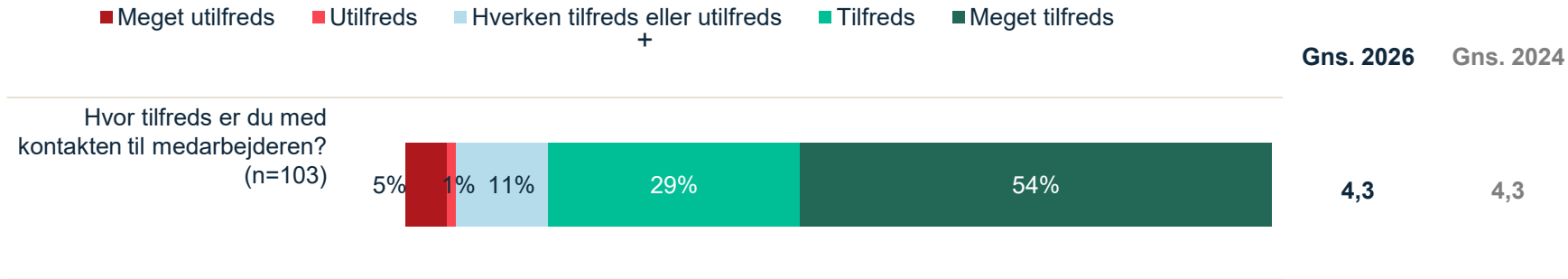
Figuren til venstre viser borgernes tilfredshed med vurderingen af den støtte, som de har behov for.

Godt tre ud af fire svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med vurderingen af den støtte, som de har behov for (77%). 11% svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 13% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse.

Gennemsnitsscoren er 4,1, hvilket er en positiv udvikling fra 2024 (3,9).

Fordelt på alder viser resultaterne et blandet billede. De mest utilfredse borgere er dem, der er under 65 år (3,8), mens de mest tilfredse er dem mellem 65 og 74 år (4,3). Gruppen af borgere mellem 75 og 85 år ligger en anelse lavere, nemlig på 4,1, og den ældste gruppe på over 85 har et gennemsnit på 4,2.

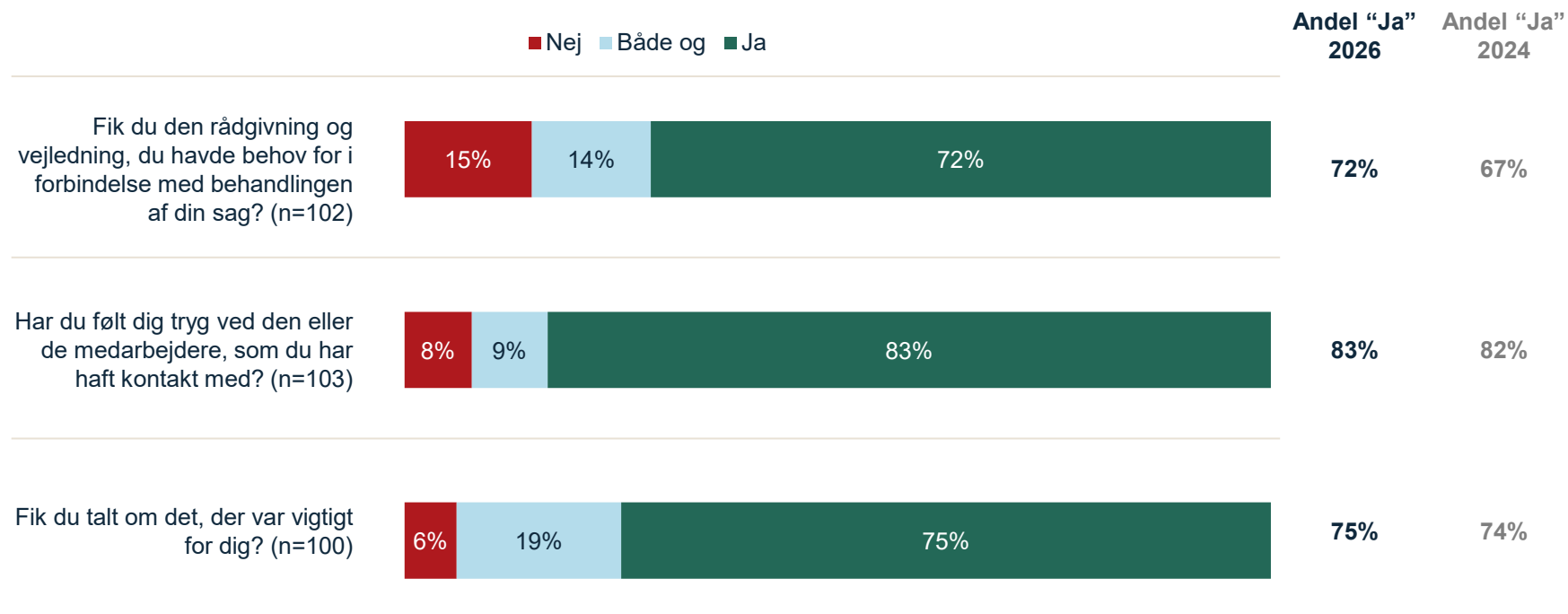
Samlet tilfredshed (2)



Til venstre viser figuren, at borgerne er blevet spurgt, om de er tilfredse med kontakten til medarbejderen.

Hertil svarer 83% af borgerne, at de var tilfredse eller meget tilfredse. Modsat svarer 6%, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Det svarer til en gennemsnitlig tilfredshed på 4,3, hvilket er på niveau med resultaterne fra 2024.

Kontakt til medarbejder (1)



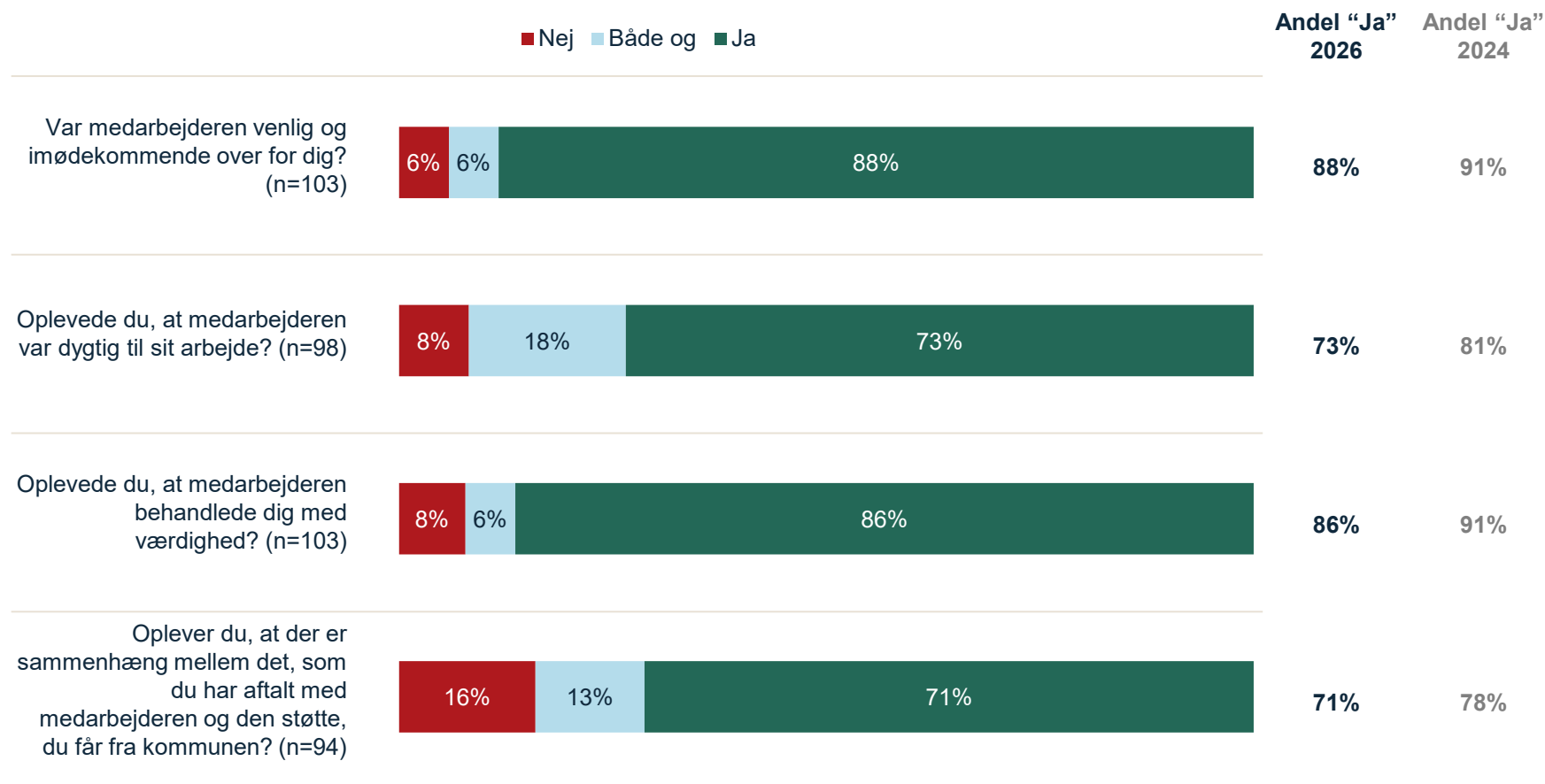
Figuren til venstre viser resultaterne for de spørgsmål, der handler om borgernes kontakt til medarbejderen.

Øverst er borgerne blevet spurgt, om de fik den rådgivning og vejledning, som de havde behov for i forbindelse med deres sag. Her svarer 72%, at de fik den rådgivning, som de havde behov for. Dette er højere end samme værdi fra 2024, hvor 67% svarede det samme.

Dernæst viser figuren, at 83% af borgerne svarer, at de følte sig trygge ved medarbejderen, hvilket er marginalt højere end 2024 (82%).

Borgerne er også spurgt til, hvorvidt de fik talt om det, der var vigtigt for dem. 75% svarer "ja", hvilket igen er en smule højere end resultatet fra undersøgelsen i 2024 (74%).

Kontakt til medarbejder (2)



Figuren til venstre viser resultaterne for de resterende spørgsmål, der omhandler borgernes kontakt til medarbejderen.

88% af borgerne synes, at medarbejderen var venlig og imødekommende over for dem. Dette er et fald på 3 procentpoint fra 2024 (91%).

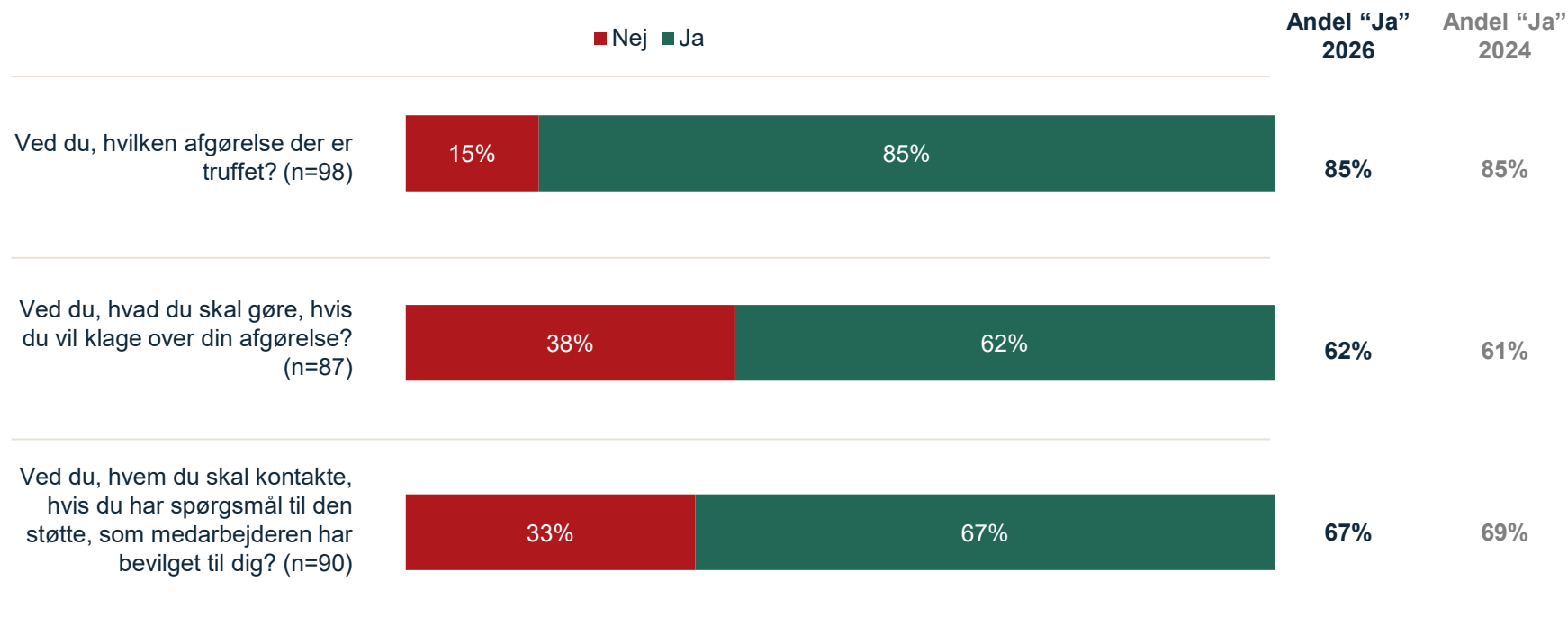
Derunder svarer 73% af borgerne "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt at de oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde. Dette er et markant fald, da andelen i 2024 var 81%.

Spurgt ind til om borgerne oplever, at medarbejderne behandlede dem med værdighed, svarer 86%, at det var tilfældet, hvilket igen er et fald fra undersøgelsen i 2024 (91%).

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at der er sammenhæng med det, som er aftalt med medarbejderen og den støtte, som borgeren får af kommunen. Hvor der i 2024 var 78%, som svarede, at de mente, der var sammenhæng, er dette tal nu på 71%.

Resultatgennemgang

Information



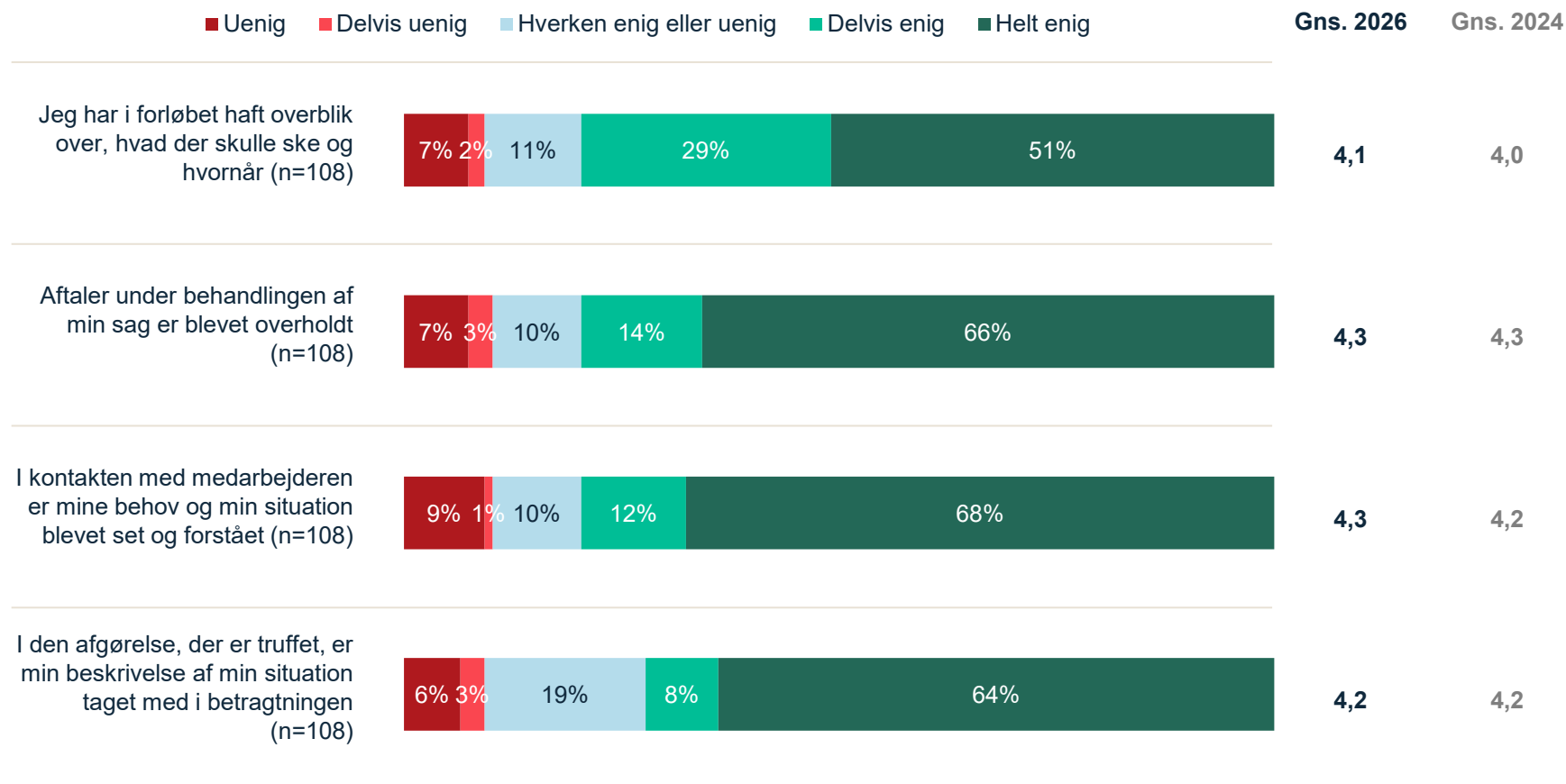
Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmåle, der handler om borgernes oplevelse af informationen.

85% af borgerne svarer, at de ved hvilken afgørelse, som er truffet. Det er samme resultat som i 2024.

Derunder svarer 62% af borgerne, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over deres afgørelse. Dette er en marginalt højere andel end i 2024 (61%).

Spurgt ind til om borgerne ved, hvem de skal kontakte, hvis de har spørgsmål til den støtte, som medarbejderen har bevilget, svarer 67% "Ja", hvilket er lidt lavere end i 2024, hvor det var 69%.

Overblik og vejledning (1)



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af overblik, aftaler i forbindelse med sagen samt vejledning.

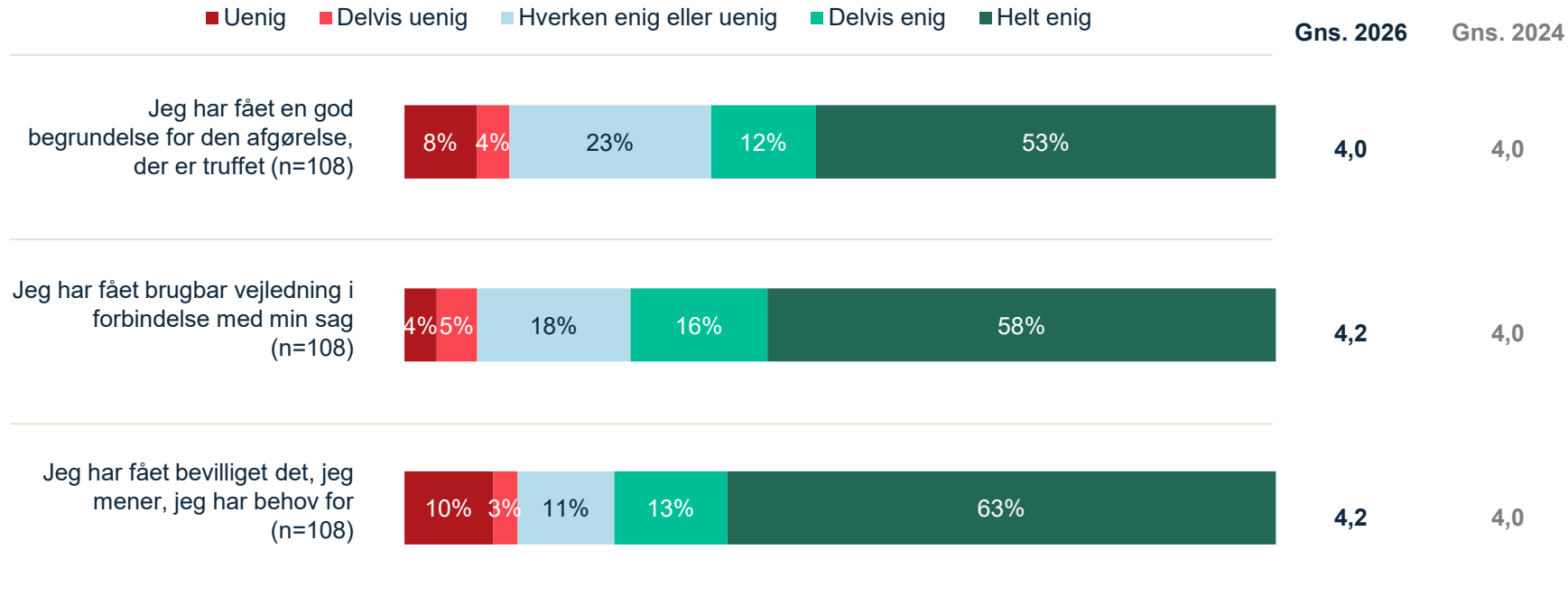
80% af borgerne er helt eller delvist enige i, at de i forløbet har haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår. Det svarer til et gennemsnit på 4,1, som er marginalt højere end resultatet fra 2024 (4,0).

80% af borgerne er helt eller delvis enige i, at aftaler under behandlingen af deres sag er blevet overholdt. Gennemsnittet for begge undersøgelser er 4,3.

Der er også 80% af borgerne, der har svaret, at de er helt eller delvis enige i, at deres situation er blevet set og forstået, hvilket svarer til en gennemsnitsværdi på 4,3. Dette er marginalt højere end i 2024 (4,2).

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne mener, at beskrivelsen af deres situation er taget med i betragtningen i forbindelse med afgørelsen af deres sag. 72% svarer, at de helt eller delvis enige i den betragtning. Gennemsnittet er 4,2, som stemmer overens med resultatet fra 2024.

Overblik og vejledning (2)



Figuren til venstre viser resultaterne for de resterende spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af overblik, aftaler i forbindelse med sagen samt vejledning.

65% er helt eller delvis enige i, at de har fået en god begrundelse for den afgørelse, som er truffet. Det svarer til en gennemsnitsværdi på 4,0, der er samme resultat som i 2024.

Dernæst svarer 74% af borgerne, at de er helt eller delvis enige i, at de har fået brugbar vejledning i forbindelse med deres sag. Dette svarer til en gennemsnitsværdi på 4,2, som er en positiv udvikling sammenlignet med 2024 (4,0).

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt borgerne mener, de har fået bevilliget det, som de har behov for. 76% er helt eller delvis enige i, at de har fået bevilliget det, som de har behov for, hvilket giver en gennemsnitsværdi på 4,2. Dette er igen en lille positiv udvikling fra 2024 (4,0).

4.

Åbne besvarelses

Til sidst vil jeg høre, om du har et godt råd til, hvordan medarbejderen kan gøre det bedre?

Åbne besvarelser

Kommunikation og tone

- Enkelte borgere peger på, at medarbejderne skal være bedre til at lytte og kommunikere respektfuldt.
- Enkelte oplever en nedladende eller ufølsom tone og efterspørger mere åbenhed og forståelse.
- Der er også ønsker om, at kommunikationen i højere grad tilpasses borgerens situation.

”At de skal være bedre til at lytte til det der ikke bliver sagt og ikke tale ned men med.”

Vejledning og helhedsforståelse

- Bedre vejledning om muligheder, regler og næste skridt i forløbet.
- Behov for større helhedsforståelse og bedre blik for borgerens samlede situation.
- Oplevelse af, at vurderingen i for høj grad bliver for standardiseret.

”At man kiggede nøjere på borgerens samlede situation.”

Forløb og koordinering

- Enkelte borgere efterspørger bedre koordinering og større sammenhæng i forløbet.
- Der nævnes behov for bedre information om ventetid.
- En fast kontaktperson, så de ikke selv skal skabe overblik.

”Mit råd vil være, at journalen bliver læst og en bliver sendt ud så hurtigt som muligt eller man får kun EN kontakt person, så ville jeg (...) havde fået bedre overblik over hvordan systemet hænger sammen og fået relevant hjælp før.”

5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

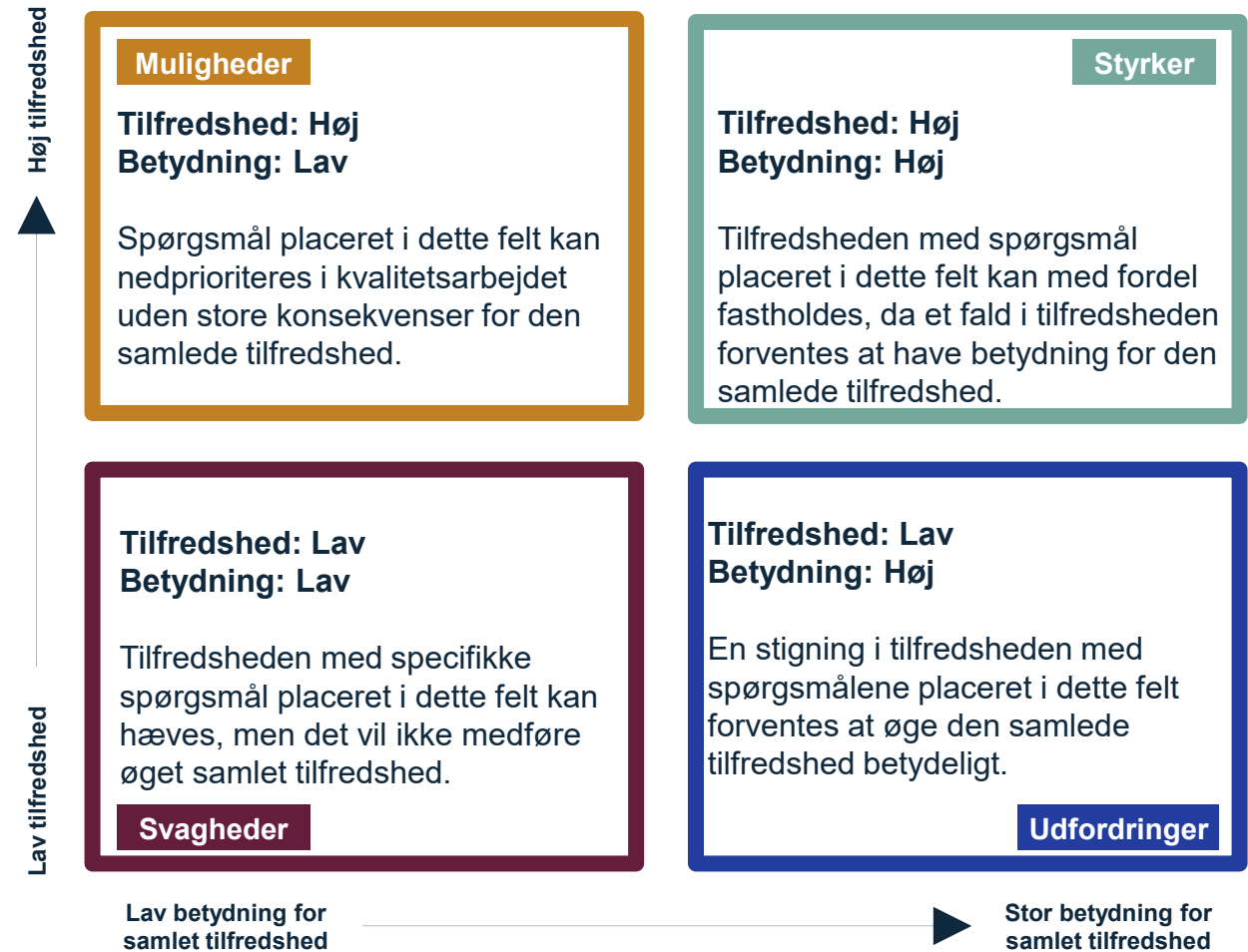
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

Muligheder rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

Svagheder rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

Styrker rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

Udfordringer bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.



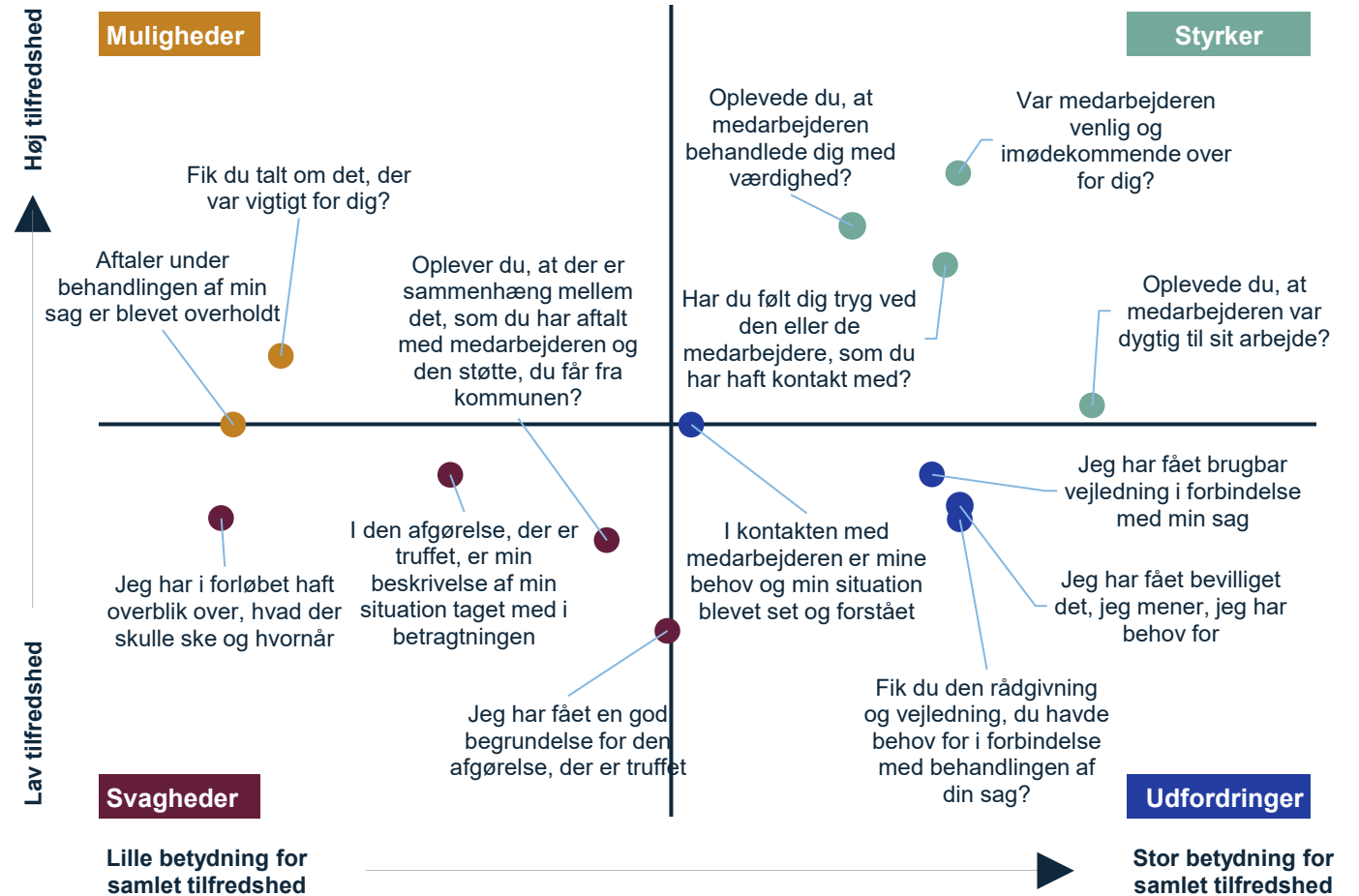
Borgerne oplever medarbejderne som venlige og imødekommende, men der er størst forbedringspotentiale i rådgivning og vejledning

Prioriteringskortet viser, hvilke forhold, der har størst betydning for tilfredsheden med borgernes kontakt til medarbejderen.

Det største forbedringspotentiale ligger i de forhold, der fremstår som **udfordringer**. Det gælder borgernes oplevelse af at få den rådgivning og vejledning, de har behov for, at deres situation bliver set og forstået, og at de får den støtte, de oplever at have behov for. Disse forhold har stor betydning for den samlede tilfredshed, men vurderes mindre positivt end gennemsnittet. Det peger på, at det særligt er her, der er potentiale for at styrke borgernes samlede oplevelse af kontakten med visitationen.

Omvendt peger analysen på flere klare **styrker** i mødet med medarbejderen. Borgerne vurderer medarbejdernes venlighed, tryghedsskabende adfærd, værdige behandling og faglige dygtighed positivt. Det er væsentligt at fastholde disse styrker, da de alle bidrager til den samlede tilfredshed. Samlet peger det på, at relationen til medarbejderen fungerer godt og udgør et vigtigt fundament for borgernes samlede oplevelse.

Endelig viser kortet også både **muligheder** og **svagheder** blandt de forhold, der har mindre betydning for den samlede tilfredshed. Det gælder blandt andet sammenhæng, overblik og begrundelse for afgørelser. Det er fortsat relevante opmærksomhedspunkter, fordi de har betydning for borgernes oplevelse af forløbet, men de fremstår som mindre centrale end de udfordringer, der knytter sig til rådgivning, støtte og forståelse for borgerens situation.

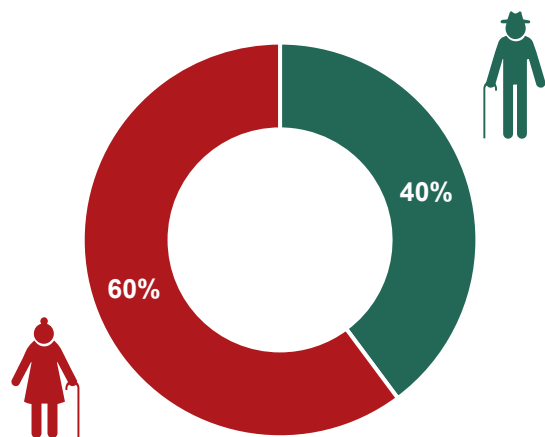


6.

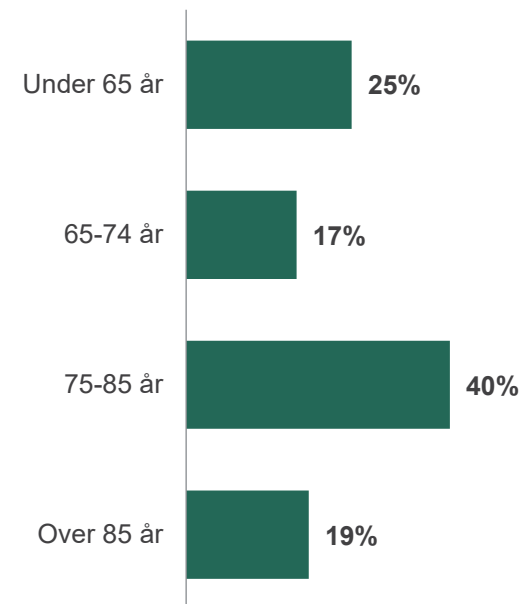
Profil af målgruppen

Respondenternes fordeling på køn og alder

Køn (n=108)



Alder (n=108)



7. Appendiks

Samlet overblik over resultaterne og sammenligning med resultaterne fra 2024

Tema	Spørgsmaalsformulering	Gns./ andel "Ja" 2026*	Gns./ andel "Ja" 2024*
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du med kontakten til medarbejderen?	4,3 →	4,3
	Hvor tilfreds er du med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?	4,1 ↗	3,9
Kontakt til visitorator	Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for i forbindelse med behandlingen af din sag?	72% ↗	67%
	Har du følt dig tryk ved den eller de medarbejdere, som du har haft kontakt med?	83% ↗	82%
	Fik du talt om det, der var vigtigt for dig?	75% ↗	74%
	Var medarbejderen venlig og imødekommende over for dig?	88% ↘	91%
	Oplevede du, at medarbejderen var dygtig til sit arbejde?	73% ↘	81%
	Oplevede du, at medarbejderen behandlede dig med værdighed?	86% ↘	91%
	Oplever du, at der er sammenhæng mellem det, som du har aftalt med medarbejderen og den støtte, du får fra kommunen?	71% ↘	78%
Information	Ved du, hvilken afgørelse der er truffet?	85% →	85%
	Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over din afgørelse?	62% ↗	61%
	Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som medarbejderen har bevilget til dig?	67% ↘	69%
Overblik og vejledning	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har i forløbet haft overblik over, hvad der skulle ske og hvornår	4,1 ↗	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Aftaler under behandlingen af min sag er blevet overholdt	4,3 →	4,3
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? I kontakten med medarbejderen er mine behov og min situation blevet set og forstået?	4,3 ↗	4,2
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? I den afgørelse, der er truffet, er min beskrivelse af min situation taget med i betragtningen	4,2 →	4,2
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået en god begrundelse for den afgørelse, der er truffet	4,0 →	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået brugbar vejledning i forbindelse med min sag	4,2 ↗	4,0
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har fået bevilget det, jeg mener, jeg har behov for	4,2 ↗	4,0

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloab.com

www.epiniongloab.com