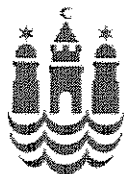


**BOR 8/2007**

---

**BILAG 1**



## HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

### 4. KVARTAL 2006

## INDHOLD

<b>INTRODUKTION</b> .....	2
<b>1. INDKOMNE HENVENDELSER</b> .....	3
1.1. Antal henvendelser i kvartalet.....	3
1.2. De fem hyppigste påklagede forhold i kvartalet.....	3
1.3. Sagernes genstande - GHI hyppigste sagstyper.....	3
1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet .....	4
<b>2. AFSLUTTEDE SAGER</b> .....	5
2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet.....	5
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen.....	5
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse .....	6
2.4. Sager afsluttet ved mægling.....	6
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid .....	7
2.5.1. Afvisningssager .....	7
2.5.2. Realitetssager.....	7
<b>Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler</b> .....	8
<b>Bilag 2 - Oversigt over klage temaer</b> .....	11

## **INTRODUKTION**

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 4. kvartal 2006. På baggrund af opgørelser redegøres desuden for, hvordan sagerne faldt ud.

Tallene er opdelt efter indkomne henvendelser (punkt 1) og afsluttede sager (punkt 2).

Der er tale om en aktuel status udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget. Kvartalsoversigten udarbejdes så vidt muligt til udvalgets førstkommende møde efter kvartalets afslutning.

Bagest er vedlagt bilag 1, som rummer en sammenligning med de tre forudgående kvartaler samt bilag 2, som indeholder en oversigt over de forskellige sagstyper (klagetemaer) som Borgerrådgiveren registrerer sagerne indenfor.

En egentlig årlig opgørelse udarbejdes i forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning. Der tages forbehold for periodeforskydninger og mindre korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering ved udarbejdelsen af Borgerrådgiverens Beretning.

Johan Busse/17. januar 2007

## **I. INDKOMNE HENVENDELSER**

### **I.1. Antal henvendelser i kvartalet**

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan modtage og håndtere mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.

Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	161
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	189
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	<u>350</u>

### **I.2. De fem hyppigste påklagede forhold<sup>1</sup> i kvartalet**

Sagsbehandlingstid og manglende svar	35,8 %
Betjening af borgere	16,1 %
Afgørelse og vilkår	9,1 %
Vejledning	4,9 %
Orientering om sagens gang eller status	4,6 %

Borgerrådgiveren modtog en klage over diskrimination i 4. kvartal 2006. Det drejede sig om en borger som følte sig udsat for racediskrimination på sit barns skole. Sagen gav anledning til oprettelse af to skriftlige sager,

### **I.3. Sagens genstand – Gti hyppigste sagstyper**

Foruden registreringen af hvilke forhold der klages over, jf. punkt I.2., registreres fra 2. kvartal 2006 også sagernes genstand/type, dvs. hvad selve sagen handlede om. De ti hyppigste sagstyper i de nævnte 189 henvendelser fordelte sig i 4. kvartal 2006 således:

<b>Sagstype</b>	<b>%</b>
Førtidspension	19,1%
Sygedagpenge	12,8%
Kontanthjælp	11,2%
Revalidering	8,5%
Børnesag (foranstaltninger)	6,9%
Enkeltvedelser (hjælpebidler mv.)	4,8%
Boligstøtte/boligyldelse/boligsikring	3,7%
Bolig	3,7%
Fleksjob	3,2%
Andet	12,8%

<sup>1</sup> En henvendelse som fører til oprettelsen af én sag kan indeholde klager over flere forhold, f.eks. en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over at borgeren mener at have fået en forkert vejledning. En sådan henvendelse vil føre til oprettelsen af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

#### I.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 189 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

<b>Myndighed</b>	<b>%</b>
Økonomiforvaltningen	1,1 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	2,1 %
Børne- og Ungeforvaltningen	2,7 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	2,1 %
Socialforvaltningen	30,2 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	57,7 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	3,2 %
KK i øvrigt	0,0 %
Ikke KK	1,1 %
I alt	100 %

## **2. AFSLUTTEDE SAGER**

### **2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet**

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan behandle og afslutte mindst 800 sager på et skriftligt grundlag.

Antal afsluttede sager i kvartalet	174
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	294

---

### **2.2. Sagens udfald ved forvaltningen**

I en række sager beder Borgerrådgiveren om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af en sag. Det drejer sig hovedsageligt om sager, som oversendes til forvaltningen til direkte besvarelse over for borgeren.

I 4. kvartal 2006 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 77 sager omfattende i alt 127 påklagede forhold. Af disse 127 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 94 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 74 % af tilfældene inden for denne kategori.

### 2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 13 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 13 sager omfattede 22 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 22 forhold fordelte sig således:

Antal kritik/henstilling	8	(36,4 %)
Antal uden kritik/henstilling	14	(63,6 %)
Total	<u>22</u>	<u>(100 %)</u>

De klagepunkter, som gav anledning til kritik, fordelte sig således:

Sagsbehandlingstid og manglende svar	5
Vejledning	2
Klagevejledning	1
I alt	<u>8</u>

### 2.4. Sager afsluttet ved mægling

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan mægle i mindst 20 sager om diskrimination.

I 4. kvartal 2006 har Borgerrådgiveren ikke mæglet i sager om diskrimination.

## 2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid

### 2.5.1. Afvisningssager

Afvisningssager omfatter alle sager, som ikke er realitetssager, dvs. blandt andet sager som oversendes til kommunens forvaltninger til direkte besvarelse og sager, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Borgerrådgiveren behandlede i 4. kvartal 2006 161 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager er under 4 uger. De 4 uger er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borgerrådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 4. kvartal 2006 var sagsbehandlingstiden for disse 161 sager 11,3 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 10,2 dage (netto).

### 2.5.2. Realitetssager

Realitetssager omfatter alle sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en undersøgelse af, om kommunens forvaltninger har handlet i overensstemmelse med lovgivningen mv.

Borgerrådgiveren behandlede i 4. kvartal 2006 13 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager er under 3 måneder. De tre måneder er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borgerrådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 4. kvartal 2006 var sagsbehandlingstiden for disse 13 sager 113,3 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 69,2 dage (netto).

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Antal sager under 90 dage (brutto)	5
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	1
Antal sager over 120 dage (brutto)	7



Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	1. kvartal 2006	2. kvartal 2006	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006
<b>I.1. Antal henvendelser</b>				
Telefoniske og Personlige henvendelser	187	181	154	161
Oprettede sager	195	189	175	189
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	382	370	329	350
<b>I.2. Hyppigste påklagede forhold</b>				
Top 5	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Afgørelser og vilkår Vejledning Sagsoplysning	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Orientering om sagens gang og status Afgørelser og vilkår Konkret serviceniveau	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Orientering om sagens gang og status Afgørelser og vilkår Konkret serviceniveau	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Afgørelser og vilkår Vejledning Orientering om sagens gang eller status
	34,7 % 13,1 % 12,4 % 4,7 % 4,7 %	40,4 % 16,0 % 7,1 % 3,6 % 3,6 %	31,0 % 15,6 % 8,6 % 6,4 % 4,8 %	35,8 % 16,1 % 9,1 % 4,9 % 4,6 %
<b>I.3. Sagernes genstand – de ti hyppigste sagstyper</b>				
Top 10	Ikke opgjort	Førtidspension Enkeltvedelser (hjelpe midler mv.) Sygedagpenge Kontanthjælp Revalidering Hjemmepleje Boligstøtte/boligydelse/boligsikring Fleksjob Bolig Folkepension Andet	Førtidspension Enkeltvedelser (hjelpe midler mv.) Sygedagpenge Revalidering Kontanthjælp Bolig Boligstøtte/boligydelse/boligsikring Fleksjob Børnesag (foranstaltninger) Andet	Førtidspension Sygedagpenge Kontanthjælp Revalidering Børnesag (foranstaltninger) Enkeltvedelser (hjelpe midler mv.) Boligstøtte/boligydelse/boligsikring Bolig Fleksjob Fleksjob Andet
		16,9 % 14,3 % 6,3 % 5,3 % 4,8 % 4,8 % 3,2 % 2,6 % 2,6 % 2,1 % 23,8 %	21,7 % 10,9 % 9,7 % 8,6 % 8,0 % 3,4 % 2,9 % 2,9 % 2,3 % 18,9 %	19,1 % 12,8 % 11,2 % 8,5 % 6,9 % 4,8 % 3,7 % 3,7 % 3,2 % 12,8 %

I.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger					
Fordeling på forvaltninger	ØKF 0,0 % KFF 0,5 % BUF 2,7 % SUF 13,0 % SOF 47,8 % BIF 29,3 % TMF 3,3 % KK i øvrigt 1,6 % Ikke KK 1,6 % I alt 100 %	ØKF 4,2 % KFF 1,1 % BUF 1,6 % SUF 9,0 % SOF 34,9 % BIF 40,2 % TMF 5,3 % KK i øvrigt 3,2 % Ikke KK 0,5 % I alt 100 %	ØKF 2,3 % KFF 0,6 % BUF 1,7 % SUF 4,6 % SOF 30,3 % BIF 55,4 % TMF 4,0 % KK i øvrigt 1,1 % Ikke KK 0,0 % I alt 100 %	ØKF 1,1 % KFF 2,1 % BUF 2,7 % SUF 2,1 % SOF 30,2 % BIF 57,7 % TMF 3,2 % KK i øvrigt 0,0 % Ikke KK 1,1 % I alt 100 %	

<b>2.1. Antal afsluttede sager</b>							
Antal afsluttede sager				165	163	201	174
Omfattende antal påklagede forhold				285	230	367	294
<b>2.2. Sagens udfald ved forvaltningen</b>							
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne				53	71	90	77
Omfattende antal påklagede forhold				89	92	136	127
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold				53 (59 %)	60 (65 %)	87 (64 %)	94 (74 %)
<b>2.3. Sagens udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse</b>							
Antal undersøgte sager				23	12	24	13
Omfattende antal påklagede forhold				82	25	60	22
Kritik/henstilling				29 (35,4 %)	13 (52 %)	33 (55 %)	8 (35,4 %)
Ikke kritik/henstilling				53 (64,6 %)	12 (48 %)	27 (45 %)	14 (63,6 %)
<b>2.4. Sager afsluttet ved mægling</b>							
Sager afsluttet ved mægling				0	0	0	0
<b>2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid</b>							
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/netto)				24 dage (brutto) 11,9 dage (netto)	14,2 dage (brutto) 11,7 dage (netto)	13 dage (brutto) 8,7 dage (netto)	11,3 dage (brutto) 10,2 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)				113,3 dage (brutto) 69 dage (netto)	111,6 dage (brutto) 60,5 dage (netto)	122,5 dage (brutto) 75,2 dage (netto)	113,3 dage (brutto) 69,2 dage (netto)

## Bilag 2 - Oversigt over klageemaer

### Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klageemaer:

#### Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

Inhabilitet  
Vejledning  
Repræsentation  
Partshøring  
Begrundelse  
Klagevejledning  
Tavshedspligt  
Videregivelse af oplysninger  
Indhentelse af oplysninger  
Notatpligt  
I øvrigt vedrørende forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

#### Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.

Sagsoplysning og oplysningskridt  
Meddelelse  
Frister  
Afgørelse og vilkår  
Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)  
Afgifter og gebyrer  
Menneskerettigheder  
I øvrigt vedrørende andre forvaltningsretlige spørgsmål

#### God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar  
Enkelhed og effektivitet  
Effektivt journaliseringssystem  
Venlig og hensynsfuld optræden  
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.  
Tolkning o.l.  
Orientering om sagens gang eller status  
Besvarelse af rykkerbreve  
Betjening af borgere  
Åbenhed og tillid  
Sjusk, bortkomne breve mv.  
Koordineret indsats  
Opfølgning  
Inddragelse  
I øvrigt vedrørende god forvaltningsskik

#### Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Generelle serviceniveau  
Konkret serviceniveau  
I øvrigt vedrørende opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

### Diskrimination

- På grund af race
- På grund af hudfarve
- På grund af religion
- På grund af politisk anskuelse
- På grund af seksuel orientering
- På grund af alder
- På grund af køn
- På grund af handicap
- På grund af national, social eller etnisk oprindelse
- I øvrigt vedrørende diskrimination

### Persondataloven

- Behandling af personoplysninger
- Videregivelse af personoplysninger
- Oplysningspligt
- Indsigtsret
- Behandlingsikkerhed
- I øvrigt vedrørende persondataloven

### Andre

- Upræcise henvendelser
- Privatretlige spørgsmål
- I øvrigt