



HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

2. KVARTAL 2008

INDHOLD

INTRODUKTION	2
I. INDKOMNE HENVENDELSER	3
1.1. Antal henvendelser i kvartalet.....	3
1.2. De fem hyppigste påklagede forhold i kvartalet.....	3
1.3. Sagernes genstand – de ti hyppigste sagstyper.....	4
1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet	4
2. AFSLUTTEDE SAGER	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 (herunder sager oversendt til forvaltninger)	7
2.5.2. Realitetssager	7
3. Egen driftundersøgelser.....	9
3.1. Iværksatte undersøgelser	9
3.2. Afsluttede undersøgelser	11
Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler	14
Bilag 2 - Oversigt over klage temaer	15

INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 2. kvartal 2008. 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 førstkommande 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.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser i perioden (punkt 3). Denne oversigt dækker for fuldstændighedens skyld både 1. og 2. kvartal 2008.

Johan Busse/12. august 2008

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.

Henvendelsestype	Antal
Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	88
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	272
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	360

I.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Forhold	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	35,6 %
Betjening af borgere	14,2 %
Vejledning	7,8 %
Orientering om sagens gang og status	5,8 %
Opfølgning	4,7 %

Borgerrådgiveren modtog en klage over diskrimination i 2. kvartal 2008 som førte til sagsbehandling.

Klagen vedrørte et afslag på tilskud til en privat børnepasser på grund af dennes manglende danskundskaber. Sagen blev oversendt til forvaltningens besvarelse.

¹ 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.

1.3. Sagernes genstand – de ti hyppigste sagstyper

Foruden registreringen af hvilke forhold der klages over, jf. punkt 1.2., registreres også sagernes genstand/type, dvs. hvad selve sagen handlede om. De ti hyppigste sagstyper i de nævnte 272 henvendelser fordelte sig i 2. kvartal 2008 således:

Sagstype	%
Førtidspension	22,4 %
Sygedagpenge	15,1 %
Revalidering	9,9 %
Fleksjob	8,5 %
Enkeltydelser (hjælpemidler mv.)	7,0 %
Kontanthjælp	6,6 %
Børnesag (foranstaltninger)	4,8 %
Bolig	3,3 %
Folkepension	2,6 %
Andet	8,5 %

1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 253 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%	Forrige kvartal
Økonomiforvaltningen	1,1 %	2,0 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	0,4 %	1,2 %
Børne- og Ungdomsforvaltningen	2,9 %	3,2 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	4,0 %	3,6 %
Socialforvaltningen	26,1 %	21,0 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	63,6 %	66,0 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	1,1 %	2,8 %
KK i øvrigt	0,0 %	0,4 %
Ikke KK	0,7 %	0,0 %
I alt	100 %	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.

Sager/forhold	Antal
Antal afsluttede sager i kvartalet	231
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	432

2.2. Sagernes 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 2. kvartal 2008 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 214 sager omfattende i alt 377 påklagede forhold. Af disse 377 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 129 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 58,4 % af tilfældene inden for denne kategori.

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 17 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 17 sager omfattede 55 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 55 forhold fordelte sig således:

Udfald	Antal	%
Antal kritik/henstilling	25	(45,5 %)
Antal uden kritik/henstilling	30	(54,5 %)
Total	55	(100 %)

De klagepunkter, som gav anledning til kritik og/eller henstilling, fordelte sig således:

Klagetema	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	7
Sjusk, bortkomne breve mv.	4
Notatpligt	3
Sagsoplysning og oplysningsskridt	2
Vejledning	2
Betjening af borgere	2
Orientering om sagens gang eller status	1
Effektivt journaliseringssystem	1
Opfølgning	1
Meddelelse	1
Besvarelse af rykkerbreve	1
I alt	25

2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 2. kvartal 2008 har Borgerrådgiveren ikke mæglet i sager om diskrimination.

2.5. Borgerrådsgiverens sagsbehandlingstid

2.5.1. Afvisningssager (herunder sager oversendt til forvaltninger)

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 Borgerrådsgiverens kompetence.

Borgerrådsgiveren behandlede i 2. kvartal 2008 214 af sådanne sager.

Borgerrådsgiveren 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).

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

I 2. kvartal 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 214 sager gennemsnitligt 19,9 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 17,2 dage (netto).

Antal afviste sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
214	19,9	17,2

2.5.2. Realitetssager

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

Borgerrådsgiveren behandlede i 2. kvartal 2008 17 af sådanne sager.

Borgerrådsgiveren 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).

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

I 2. kvartal 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 17 sager gennemsnitligt 170,5 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 141,3 dage (netto).

Antal realitetsbehandlede sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
17	170,5	141,3

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Sagsbehandlingstid	Antal
Antal sager under 90 dage (brutto)	8
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	1
Antal sager over 120 dage (brutto)	8

I to sager beroede sagen i 90 dage eller mere på andre end Borgerrådgiveren. Dette vil typisk være en forvaltning eller borgeren. For de 15 resterende sager var sagsbehandlingstiden gennemsnitligt 150,7 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 134,8 dage (netto).

3. Egen driftundersøgelser

Denne oversigt dækker for fuldstændighedens skyld både 1. og 2. kvartal 2008.

3.1. Iværksatte undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 1. og 2. kvartal 2008 iværksat følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner

Sag nr. 2007-0039- 913	Uvarslet inspektion af bostedet Jens Warmingsvej 24. januar 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0111- 913	Uvarslet Inspektion af bostedet Nordlys 31. januar 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0266- 913	Uvarslet inspektion af bostedet Lynghuset 10. marts 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0338- 913	Uvarslet Inspektion af Bo- og dagtilbuddet Musvågevej 12. marts 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0345- 913	Uvarslet inspektion af bostedet SAM-BO 13. marts 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0346- 913	Uvarslet inspektion af Botilbuddet Stubmøllevej 14. marts 2008 (SOF)
Sag nr. 2008-0863- 913	Inspektion af handicaptilgængelighed i Vanløse Kulturhus den 16. juni 2008 (KFF)
Sag nr. 2008-0986- 913	Inspektion af Plejehjemmet Skjulhøjgård den 23. juni 2008 (SUF)

Generelle undersøgelser

Sag nr. 2008-0881-913	Generel undersøgelse af sagsbehandlingen i sager om enkelttydelser (SOF)
--------------------------	--

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.

2008-0114-913 Konkret undersøgelse af mangeårig placering på revisitationslisten af udviklingshæmmet mand (SOF)

Sag nr.

2008-0344-913 Konkret undersøgelse af forholdene på bostedet Svanehuset (SOF)

Sag nr.

2008-0718-708 Konkret undersøgelse af praksis for destruktion af bilag efter 2 år i meddelelser-/henvendelsessager i socialcenter (SOF)

Sag nr.

2008-0722-913 Konkret undersøgelse i anledning af kvartalsvise indberetninger fra SUF vedrørende klage over personalets medansvar for at beboer indebrændte (SUF)

Sag nr.

2008-0723-913 Konkret undersøgelse i anledning af kvartalsvise indberetninger fra SUF vedrørende klage over at beboers bolig ligger op ad rygerum (SUF)

Sag nr.

2008-0995-913 Konkret undersøgelse af praksis for klagesagsbehandling og vejledning i forbindelse hermed (BIF)

3.2. Afsluttede undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 1. og 2. kvartal 2008 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner	
--------------	--

Sag nr.

2007-308-913 Inspektion af Plejecentret Kærbo 16. april 2007 (SUF) (kritik/bemærkninger til af utilstrækkelige fælleslokaler, afskærmning af altaner som hindrer fri udsigt, rengøringsstandard, madordning)

Sag nr.

2007-1117-913 Inspektion af Plejecentret Plejebo 17. september 2007 (SUF) (ingen kritik)

Sag nr.

2007-1118-913 Inspektion af Bostedet Verahus 4. september 2007 (SOF) (kritik/bemærkninger til de fysiske rammer, magtanvendelse (skærmning), handleplaner, aktivitetsniveau, ledsageordning samt adgang til socialfaglig vejledning og bistand)

Sag nr.

2007-0039-913 Uvarslet inspektion af bostedet Jens Warmingsvej 24. januar 2008 (SOF) (kritik af utilstrækkelig udfyldelse af indberetningsskemaer - ikke grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes korrekt - ikke grundlag for at konstatere, at der er behov for at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet sker i overensstemmelse med lovgivningen - bemærkninger vedrørende bostedets holdning til inddragelse af pårørende – kritik af manglende voldspolitik)

Sag nr.

2008-0111-913 Uvarslet Inspektion af bostedet Nordlys 31. januar 2008 (SOF) (ikke grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes korrekt - ledelse og medarbejdere synes at være tilstrækkeligt forberedt på, hvorledes magtanvendelse undgås i videst mulige omfang - ledelse og medarbejdere synes også at have god forståelse for kompetenceforholdene og reglerne om registrering og indberetning - behov for at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet sker i overensstemmelse med lovgivningen - ikke grundlag for at antage, at voldsepisoder i almindelighed håndteres uhensigtsmæssigt)

Generelle egen driftundersøgelser

Sag nr.

2007-0350-913 Retningslinier og praksis i forbindelse med håndtering af diskriminationssager (alle forvaltninger) (kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en overordnet systematisk tilgang til behandlingen af klager over diskrimination - Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet generelle retningslinjer for behandling af alle klagesager, som gør det muligt for forvaltningen også at følge antallet af klager omhandlende diskrimination - Konkrete sagstal for diskriminationssager indikerer ikke et generelt behov for retningslinjer og en mere systematisk tilgang til håndtering, registrering og indberetning af diskriminationssager – henstilling vedrørende bevisbyrde-regel i BIF)

Sag nr.

2007-1134-913 Magtanvendelse (SOF og SUF) (De vedtagne procedurer og overordnede rammer for tilsynet med institutionernes magtanvendelse giver ikke anledning til bemærkninger – kritik af manglende oplysninger (SOF) - konstateret en række fejl og forsømmelser i forbindelse med registreringen og indberetningen af magtanvendelser i både SOF og SUF – kritik af skemabrug i SUF)

Sag nr.

2007-0186-913 Tilbagemeldingsgarantien (alle forvaltninger) (kun SOF og BIF har fortaget en større samlet indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien - standardbreve fremstår reelt som skabeloner til kvittering for modtagelse af henvendelser uden at tage højde for garantiens indholdsmæssige krav - fundet det utilfredsstillende, at borgmestersekretariatene i så mange tilfælde har undladt at give tilbage melding i overensstemmelse med tilbage meldingsgarantien eller helt har undladt at give tilbage melding)

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.

2007-1435-913 Konkret undersøgelse af af Handicapcenter Syds udmeldte sagsbehandlingstider (SOF) (kritik)

Sag nr.

2007-1788-799 Konkret undersøgelse af Københavns Kommunes registrering af utilpassede og kriminelle unge i register (SOF) (henstilling vedrørende beskrivelse af dokumentationskrav)

Sag nr.

2007-1850-913 Konkret undersøgelse vedrørende persondatalovens overholdelse sundhedsplejen (BUF) (kritik)

Sag nr.

2008-0114-913 Konkret undersøgelse af mangeårig placering på revisitationslisten af udviklingshæmmet mand (SOF) (ingen kritik)

Sag nr.

2008-0344-913 Konkret undersøgelse af forholdene på bostedet Svanehuset (SOF) (ingen kritik)

Sag nr.

2008-0722-913 Konkret undersøgelse i anledning af kvartalsvise indberetninger fra SUF vedrørende klage over personalets medansvar for at beboer indebrændte (SUF) (ingen kritik)

Sag nr.

2008-0723-913 Konkret undersøgelse i anledning af kvartalsvise indberetninger fra SUF vedrørende klage over at beboers bolig ligger op af rygerum (SUF) (ingen kritik)

Bilag I - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	1. kvartal 2008	2. kvartal 2008
1.1. Antal henvendelser				
Telefoniske og Personlige henvendelser	154	146	92	88
Oprettede sager	244	253	250	272
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	398	399	342	360
2.1. Antal afsluttede sager				
Antal afsluttede sager	199	240	248	231
Omfattende antal påklagede forhold	408	448	466	432
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	82	71	233	214
Omfattende antal påklagede forhold	142	127	425	377
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	97 (68,3 %)	69 (54,3 %)	182 (65,0 %)	129 (58,4 %)
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse				
Antal undersøgte sager	8	10	15	17
Omfattende antal påklagede forhold	20	28	41	55
Kritik/henstilling	14 (70,0 %)	16 (57,1 %)	13 (31,7 %)	25 (45,5 %)
Ikke kritik/henstilling	6 (30,0 %)	12 (42,9 %)	28 (68,3 %)	30 (54,5 %)
2.4. Sager afsluttet ved mægling				
Sager afsluttet ved mægling	0	0	0	0
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid				
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/netto)	11,9 dage (brutto) 11,7dage (netto)	15,1 dage (brutto) 14,5 dage (netto)	30,3 dage (brutto) 26,6 dage (netto)	19,9 dage (brutto) 17,2 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)	158,4 dage (brutto) 93,2 dage (netto)	172,4 dage (brutto) 107,5 dage (netto)	136,3 dage (brutto) 108,3 dage (netto)	170,5 dage (brutto) 141,3 dage (netto)

Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer

Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klagetemaer:

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 oplysningsskridt
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
Behandlingssikkerhed
I øvrigt vedrørende persondataloven

Andre
Upræcise henvendelser
Privatretlige spørgsmål
I øvrigt