

**BOR 28/2007**

---

**BILAG 1**



# HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

## 2. KVARTAL 2007

---

### INDHOLD

<b>INTRODUKTION .....</b>	<b>2</b>
<b>I. INDKOMNE HENVENDELSER .....</b>	<b>3</b>
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.....	3
1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet .....	4
<b>2. AFSLUTTEDE SAGER .....</b>	<b>5</b>
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
<b>3. Egen driftundersøgelser.....</b>	<b>8</b>
3.1. Iværksatte undersøgelser.....	8
3.2. Afsluttede undersøgelser .....	9
<b>Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler .....</b>	<b>10</b>
<b>Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer .....</b>	<b>11</b>

## INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 2. kvartal 2007. 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. Kvartaloversigten 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.

Som noget nyt indeholder statusoversigten også en oversigt over iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser i perioden (punkt 3).

Johan Busse/2. august 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)	121
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	220
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	<u>341</u>

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

Sagsbehandlingstid og manglende svar	26,8 %
Betjening af borgere	20,7 %
Vejledning	8,1 %
Orientering om sagens gang eller status	7,4 %
Sjusk, bortkomne breve mv.	4,5 %

Borgerrådgiveren modtog en klage over diskrimination i 2. kvartal 2007 som førte til sagsbehandling. Det drejede sig om en borger som følte sig udsat for bl.a. aldersdiskrimination.

### **I.3. Sagens genstand – de ti hyppigste sagstyper**

Foruden registreringen af hvilke forhold der klages over, jf. punkt I.2., registreres også sagernes genstand/type, dvs. hvad selve sagen handlede om. De ti hyppigste sagstyper i de nævnte 220 henvendelser fordelte sig i 2. kvartal 2007 således:

<b>Sagstype</b>	<b>%</b>
Førtidspension	30,2%
Sygedagpenge	9,3%
Enkeltydelser (hjælpemidler mv.)	8,3%
Fleksjob	8,3%
Revalidering	7,6%
Kontanthjælp	6,9%
Bolig	2,9%
Hjemmepleje	2,6%
Boligstøtte/boligyldelse/boligsikring	2,4%
Andet	9,5%

<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.

#### 1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 220 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

<b>Myndighed</b>	<b>%</b>
Økonomiforvaltningen	3,6 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	0,9 %
Børne- og Ungeforvaltningen	1,8 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	6,4 %
Socialforvaltningen	20,9 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	60,5 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	4,6 %
KK i øvrigt	0,9 %
Ikke KK	0,5 %
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	210
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	413

---

### **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 2007 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 107 sager omfattende i alt 187 påklagede forhold. Af disse 187 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 130 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 69,5 % af tilfældene inden for denne kategori.

### 2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 5 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 5 sager omfattede 24 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 24 forhold fordelte sig således:

Antal kritik/henstilling	15	(62,5 %)
Antal uden kritik/henstilling	9	(37,5 %)
Total	24	(100 %)

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

Sagsbehandlingstid og manglende svar	6
Effektivt journaliseringssystem	1
Klagevejledning	1
Betjening af borgere	1
Inddragelse	1
Opfølgning	1
Vejledning	1
Begrundelse	1
Meddelelse	1
Koordineret indsats	1
I alt	15

### 2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 2. kvartal 2007 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 2007 205 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 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 205 sager 26,3 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådsgiveren i 21,9 dage (netto).

### 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 2007 5 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 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 5 sager 265,6 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådsgiveren i 205,8 dage (netto).

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Antal sager under 90 dage (brutto)	0
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	0
Antal sager over 120 dage (brutto)	5



### **3. Egen driftundersøgelser**

#### **3.1. Iværksatte undersøgelser**

Borgerrådgiveren har i 1. og 2. kvartal 2007 iværksat følgende egen driftundersøgelser:

#### **Inspektioner**

Inspektion af handicaptilgængelighed ved Jobcenter København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Inspektion af Plejecentret Kærbo, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Inspektion af Demenscentret Pilehuset, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Inspektion af Bomi-parken, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

#### **Generelle undersøgelser**

Generel undersøgelse af tilbagemeldingsgarantiens overholdelse, alle forvaltninger

Generel undersøgelse af underretning efter persondatalovens kapitel 8, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Generel undersøgelse af retningslinjer og praksis for håndtering af diskriminationssager

Generel undersøgelse af kommunikation via e-mail, journalisering, sikkerhed mv., alle forvaltninger

Generel undersøgelse af partshøring P/O kontor

Generel undersøgelse af retningslinjer og praksis for tolkning, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen

#### **Konkrete egen driftundersøgelser**

Konkret egen driftundersøgelse af håndtering af underretning i 35 børnesager, Socialforvaltningen

Konkret egen driftundersøgelse af overvejelser om retssikkerhed mv. ved iværksættelse af Jobpatruljer, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Konkret egen driftundersøgelse af forskelsbehandling af parkeringslicensindehavere og ikke-parkeringslicensindehavere, Miljø – og Teknik forvaltningen

Konkret egen driftundersøgelse af racistisk adfærd hos parkeringsvagter, Teknik- og Miljøforvaltningen

Konkret egen driftundersøgelse af visitering af demente patienter til kommunale plejehjem, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Konkret egen driftundersøgelse af skiltning med nye parkeringsrestriktioner, Teknik- og Miljøforvaltningen

### **3.2. Afsluttede undersøgelser**

Borgerrådgiveren har i 1. og 2. kvartal 2007 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

#### **Inspektioner**

Der er ikke i kvartalet afsluttet sager i denne kategori.

#### **Generelle egen drift undersøgelser**

Der er ikke i kvartalet afsluttet sager i denne kategori.

#### **Konkrete egen driftundersøgelser**

Konkret egen driftundersøgelse af skiltning med nye parkeringsrestriktioner, Teknik- og Miljøforvaltningen. Undersøgelsen gav ikke anledning til kritik.

Konkret egen driftundersøgelse af overvejelser om retssikkerhed mv. ved iværksættelse af Jobpatruljer, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Undersøgelsen gav ikke anledning til kritik.

Bilag I - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007
<b>1.1. Antal henvendelser</b>				
Telefoniske og Personlige henvendelser	154	161	147	121
Oprettede sager				
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	175	189	192	220
	329	350	339	341
<b>2.1. Antal afsluttede sager</b>				
Antal afsluttede sager	201	174	195	210
Omfattende antal påklagede forhold	367	294	366	413
<b>2.2. Sagens udfald ved forvaltningen</b>				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	90	77	123	107
Omfattende antal påklagede forhold	136	127	226	187
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	87 (64 %)	94 (74 %)	172 (76,1 %)	130 (69,5 %)
<b>2.3. Sagens udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse</b>				
Antal undersøgte sager	24	13	8	5
Omfattende antal påklagede forhold	60	22	22	24
Kritik/henstilling	33 (55 %)	8 (35,4 %)	12 (54,5 %)	15 (62,5 %)
Ikke kritik/henstilling	27 (45 %)	14 (63,6 %)	10 (45,5 %)	9 (37,5 %)
<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)	13 dage (brutto) 8,7 dage (netto)	11,3 dage (brutto) 10,2 dage (netto)	16,1 dage (brutto) 13,7 dage (netto)	26,3 dage (brutto) 21,9 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)	122,5 dage (brutto) 75,2 dage (netto)	113,3 dage (brutto) 69,2 dage (netto)	140,9 dage (brutto) 97,0 dage (netto)	265,6 dage (brutto) 205,8 dage (netto)

## Bilag 2 - Oversigt over klagemaer

### Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klagemaer:

#### 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

#### God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar  
Enkelhed og effektivitet  
Effektivt journaliseringsystem  
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

#### 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

#### 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