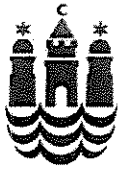


BOR 37/2007

BILAG 1



HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

3. KVARTAL 2007

INDHOLD

INTRODUKTION	2
1. 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	3
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	10
Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler	11
Bilag 2 - Oversigt over klage temaer	12

INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 3. 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 førstkomende 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 periodeforskydelser og mindre korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering ved udarbejdelsen af Borgerrådgiverens Beretning.

Fra 2. kvartal 2007 indeholder statusoversigten også en oversigt over iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser i perioden (punkt 3).

Johan Busse/8. oktober 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.

Henvendelsestype	Antal
Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	154
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	244
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	398

I.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Forhold	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	33,3 %
Betjening af borgere	18,1 %
Vejledning	7,6 %
Orientering om sagens gang eller status	5,8 %
Opfølgning	2,9 %

Borgerrådgiveren modtog ingen klager over diskrimination i 3. kvartal 2007 som førte til sagsbehandling.

I.3. Sagernes 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 244 henvendelser fordelte sig i 3. kvartal 2007 således:

Sagstype	%
Førtidspension	21,7%
Revalidering	11,9%
Flexjob	10,2%
Sygedagpenge	9,0%
Enkeltydelser (hjælpemidler mv.)	6,6%
Børnesag (foranstaltninger)	5,7%
Kontanthjælp	5,3%
Bolig	2,0%
Pasning af børn, institutioner	1,6%
Andet	17,2%

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.

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

De 244 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%	Forrige kvartal
Økonomiforvaltningen	2,1 %	3,6 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1,2 %	0,9 %
Børne- og Ungdomsforvaltningen	3,3 %	1,8 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	4,5 %	6,4 %
Socialforvaltningen	25,8 %	20,9 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	58,2 %	60,5 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	3,3 %	4,6 %
KK i øvrigt	0,4 %	0,9 %
Ikke KK	1,2 %	0,5 %
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	199
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	408

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 3. kvartal 2007 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 82 sager omfattende i alt 142 påklagede forhold. Af disse 142 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 97 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 68,3 % af tilfældene inden for denne kategori.

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 8 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 8 sager omfattede 20 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 20 forhold fordelte sig således:

Udfald	Antal	%
Antal kritik/henstilling	14	(70,0 %)
Antal uden kritik/henstilling	6	(30,0 %)
Total	20	(100 %)

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

Klagetema	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	5
Sjusk, bortkomne breve mv.	2
Orientering om sagens gang eller status	2
Betjening af borgere	1
Åbenhed og tillid	1
Behandling af personoplysninger	1
Optræden	1
God forvaltningsskik i øvrigt	1
I alt	14

2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 3. 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 3. kvartal 2007 191 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 3. kvartal 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 191 sager gennemsnitligt 11,9 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 11,7 dage (netto).

Antal afviste sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
191	11,9	11,7

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 3. kvartal 2007 8 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 3. kvartal 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 8 sager gennemsnitligt 158,4 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 93,2 dage (netto).

Antal realitetsbehandlede sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
8	158,4	93,2

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Sagsbehandlingstid	Antal
Antal sager under 90 dage (brutto)	4
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	0
Antal sager over 120 dage (brutto)	4

I en sag beroede sagen i 90 dage eller mere på andre end Borgerrådgiveren. Dette vil typisk være en forvaltning eller borgeren. For de 7 resterende sager var sagsbehandlingstiden gennemsnitligt 130,1 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 100,4 dage (netto).

3. Egen driftundersøgelser

3.1. Iværksatte undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2007 iværksat følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner

Sag nr.

2007-1117-913 Inspektion af Plejecentret Plejebo, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Sag nr.

2007-1118-913 Inspektion af Bostedet Verahus, Socialforvaltningen.

Sag nr.

2007-1169-913 Inspektion af Plejecentret Solterrasserne, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Generelle undersøgelser

Sag nr.

2007-1134-913 Generel undersøgelse af magtanvendelse i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens institutioner. Om overholdelse af lovgivningens procedurer for magtanvendelse mv.

Sag nr.

2007-1327-913 Generel undersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens administration ved visitation til ældreboliger (ventelisten). Om ventetider, prioritering, informationsniveau mv.

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.

2007-1435-913 Konkret egen driftundersøgelse af Handicapcenter Syds udmeldte sagsbehandlingstider. Om oplyst generel forlængelse af den af Socialudvalget vedtagne sagsbehandlingsfrist.

3.2. Afsluttede undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2007 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner

Der er ikke i kvartalet afsluttet sager i denne kategori.

Generelle egen driftundersøgelser

Sag nr. 2007-0145-913 Generel undersøgelse af overholdelse af underretningspligten efter persondatalovens kapitel 8 i fire jobcentre i Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen. Om persondatalovens krav om at borgerne underrettes, når myndigheden elektronisk behandler personoplysninger om dem. Rapporten som indeholder kritik af forvaltningen er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.

2007-0001-913 Konkret egen driftundersøgelse af Socialforvaltningens håndtering af underretninger i 35 børnesager. Undersøgelsen blev iværksat efter presseomtale af en sag, hvor forvaltningen efter det oplyste ikke havde reageret tilstrækkeligt på en folkeskolelærers 35 indberetninger om omsorgssvigt af børn.

Undersøgelsen indeholdt kritik af en tidligere praksis (fra før 1. januar 2006), hvorefter der ikke konsekvent blev kvitteret for underretninger i børnesager.

Undersøgelsen indeholdt desuden kritik af, at nogle sager havde trukket for længe ud samt af mangelfuld journalføring i en række sager.

Det afsluttende brev i sagen er tilgængeligt på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007
1.1. Antal henvendelser				
Telefoniske og Personlige henvendelser	161	147	121	154
Oprettede sager	189	192	220	244
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	350	339	341	398
2.1. Antal afsluttede sager				
Antal afsluttede sager	174	195	210	199
Omfattende antal påklagede forhold	294	366	413	408
2.2. Sagerne udfald ved forvaltningen				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	77	123	107	82
Omfattende antal påklagede forhold	127	226	187	142
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	94 (74 %)	172 (76,1 %)	130 (69,5 %)	97 (68,3 %)
2.3. Sagerne udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse				
Antal undersøgte sager	13	8	5	8
Omfattende antal påklagede forhold	22	22	24	20
Kritik/henstilling	8 (35,4 %)	12 (54,5 %)	15 (62,5 %)	14 (70,0 %)
Ikke kritik/henstilling	14 (63,6 %)	10 (45,5 %)	9 (37,5 %)	6 (30,0 %)
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)	11,3 dage (brutto) 10,2 dage (netto)	16,1 dage (brutto) 13,7 dage (netto)	26,3 dage (brutto) 21,9 dage (netto)	11,9 dage (brutto) 11,7 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/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)	158,4 dage (brutto) 93,2 dage (netto)

Bilag 2 - Oversigt over klage temaer

Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klage temaer:

Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret	
Inhabilitet	God forvaltningsskik
Vejledning	Sagsbehandlingstid og manglende svar
Repræsentation	Enkelhed og effektivitet
Partshøring	Effektivt journaliseringsystem
Begrundelse	Venlig og hensynsfuld optræden
Klagevejledning	Sprogbrug, klarhed, præcision mv.
Tavshedspligt	Tolkning o.l.
Videregivelse af oplysninger	Orientering om sagens gang eller status
Indhentelse af oplysninger	Besvarelse af rykkerbreve
Notatpligt	Bejning af borgere
I øvrigt vedrørende forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret	Åbenhed og tillid
	Sjusk, bortkomne breve mv.
	Koordineret indsats
	Opfølgning
	Inddragelse
	I øvrigt vedrørende god forvaltningsskik
Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.	
Sagsoplysning og oplysningsskridt	Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed
Meddelelse	Generelle serviceniveau
Frister	Konkret serviceniveau
Afgørelse og vilkår	I øvrigt vedrørende opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed
Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)	
Afgifter og gebyrer	
Menneskerettigheder	
I øvrigt vedrørende andre forvaltningsretlige spørgsmål	

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