



HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

3. 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	10
Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler	12
Bilag 2 - Oversigt over klage temaer	13

INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 3. 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).

Johan Busse/24. oktober 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)	47
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	232
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	279

I.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Forhold	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	34,9 %
Betjening af borgere	15,7 %
Afgørelse og vilkår	5,5 %
Orientering om sagens gang og status	5,0 %
Opfølgning	4,0 %

Borgerrådgiveren modtog ikke klager over diskrimination i 3. kvartal 2008 som førte til sagsbehandling.

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 232 henvendelser fordelte sig i 3. kvartal 2008 således:

Sagstype	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	34,9 %
Betjening af borgere	15,7 %
Afgørelse og vilkår	5,5 %
Orientering om sagens gang eller status	5,0 %
Opfølgning	4,0 %
Vejledning	3,8 %
Venlig og hensynsfuld optræden	3,1 %
Sagsoplysning og oplysningsskridt	2,6 %
Sjusk, bortkomne breve mv.	2,4 %
Koordineret indsats	2,4 %

1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 232 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%	Forrige kvartal
Økonomiforvaltningen	0,4 %	1,8 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	0,4 %	0,4 %
Børne- og Ungdomsforvaltningen	7,3 %	7,7 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	6,0 %	6,8 %
Socialforvaltningen	24,1 %	19,7 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	57,8 %	56,4 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	2,2 %	1,5 %
KK i øvrigt	1,3 %	0,9 %
Ikke KK	0,0 %	0 %
I alt	100 % (afrundet)	100 % (afrundet)

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	270
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	546

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.

Borgerrådgiveren har modtaget underretning om udfaldet i 156 sager, som er afsluttet i 3. kvartal 2008 omfattende i alt 330 påklagede forhold. Af disse 330 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 204 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 61,8 % af tilfældene inden for denne kategori.

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 29 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 29 sager omfattede 91 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 91 forhold fordelte sig således:

Udfald	Antal	%
Antal kritik/henstilling	52	(57,1 %)
Antal uden kritik/henstilling	39	(42,9 %)
Total	91	(100 %)

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

Klagetema	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	26
Betjening af borgere	4
Inddragelse	3
Effektivt journalsystem	3
Meddelelse	2
Opfølgning	2
Koordineret indsats	2
Besvarelse af rykkerbreve	2
Orientering om sagens gang eller status	2
Behandlingssikkerhed	1
I øvrigt	1
Videregivelse af oplysninger	1
Vejledning	1
Klagevejledning	1
Notatpligt	1
I alt	52

2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 3. 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 3. kvartal 2008 241 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 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 241 sager gennemsnitligt 24,9 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 19,1 dage (netto).

Antal afviste sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
241	24,9	19,1

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 2008 29 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 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 29 sager gennemsnitligt 255,4 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 183,4 dage (netto).

Antal realitetsbehandlede sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
29	255,4	183,4

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Sagsbehandlingstid	Antal
Antal sager under 90 dage (brutto)	6
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	1
Antal sager over 120 dage (brutto)	22

I 8 sager beroede sagen i 90 dage eller mere på andre end Borgerrådgiveren. Dette vil typisk være en forvaltning eller borgeren. For de 21 resterende sager var sagsbehandlingstiden gennemsnitligt dage 180,2 (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 144,1 dage (netto).

Det bemærkes at den kraftige stigning i sagsbehandlingstiden for realitetsbehandlede sager beror på en særlig indsats som i 3. kvartal 2008 udmøntede sig i afslutning af et større antal gamle sager.

Den særlige indsats forventes tilendebragt ved udgangen af 2008.

3. Egen driftundersøgelser

3.1. Iværksatte undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2008 iværksat følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner

Sag nr.
2008-81244 Inspektion af Plejehjemmet Hørgården (SUF)

Sag nr.
2008-84242 Inspektion af Bostedet Sct. Annæhjem (SOF)

Sag nr.
2008-91740 Inspektion af Kildevælds Sogns Plejehjem (SUF)

Sag nr.
2008-95051 Inspektion Håndværkerforeningens Plejehjem (SUF)

Sag nr.
2008-112024 Inspektion Dagmargårdens Plejehjem (SUF)

Generelle undersøgelser

Sag nr.
2008-107698 Generel egen drift undersøgelse om svartider i sager om aktindsigt på BIFs område

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.
2008-87487 Undersøgelse vedrørende Bostedet Smedetoften, hvor udviklingshæmmede beboere blev overladt til sig selv på grund af en manglende aftenvagt

3.2. Afsluttede undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2008 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

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

Sag nr.

2007-77613

Inspektion af borgerrettede faciliteter i SOF mhp. sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder (ingen kritik).

Sag nr.

2007-77935

Inspektion af borgerrettede faciliteter i BIF mhp. sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder (ingen kritik).

Sag nr.

2007-22944

Uvarslet inspektion af bostedet Lynghuset 10. marts 2008 (SOF) (ikke er grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes - dog bemærkes, at de gennemgåede skemaer viser et antal tilfælde af langsommelighed med registrering og indberetning - påvist enkelte fejl ved registreringerne - rejst to principielle spørgsmål til Socialforvaltningen vedrørende samtykke, dels vedrørende anvendelsen af babyalarm til overvågning af en beboer med epilepsi - ledelse og medarbejdere synes at være forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer med vold.)

Sag nr.

2007-26942

Inspektion den 12. marts 2008 af Bo- og dagtilbuddet Musvågevej (SOF) (Ikke grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bo- og dagtilbuddet, som ikke registreres og indberettes - rejst nogle spørgsmål over for SOF med hensyn til bo- og dagtilbuddets overvejelser om midlerne til tilbageholdelse af en dørsøgende beboer, fjernelse af beboere i andre beboeres boliger samt aflåsning af køkkenskabe mv. - ledelse og medarbejdere synes at være forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer med vold – fundet det beklageligt, at bostedet ikke systematisk foretager indberetning af voldsepisoder til forvaltningen – fremhævet bo- og dagtilbuddets retningslinjer og vejledninger for voldspolitik, voldsregistrering, beredskabsplan og beredskabsliste, som meget vel kunne være til inspiration for andre tilsvarende institutioner i kommunen).

Sag nr.
2008-26982

Uvarslet inspektion den 13. marts 2008 af bostedet SAM-BO (SOF) (Ikke grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes - gennemgang påvist enkelte fejl ved registreringerne - ledelse og medarbejdere synes i nogen grad at være forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer med vold - bostedet synes i mindre grad at være forberedt på mere alvorlige voldsepisoder, som bostedet efter det oplyste dog heller ikke har oplevet – kritik af manglen på en egentlig voldspolitik, og at bostedet ikke har etableret en praksis for at indberette voldsepisoder til forvaltningen).

Sags nr.
2008-26991

Uvarslet inspektion den 14. marts 2008 af Botilbuddet Stubmøllevej (SOF) (ikke grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes - ledelse og medarbejdere synes på inspektionstidspunktet i nogen grad at være forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer med vold - derimod synes bostedet på inspektionstidspunktet i mindre grad at være forberedt på mere alvorlige voldsepisoder - ikke i forbindelse med min inspektion fundet særlig grundlag for at antage, at voldsepisoder i almindelighed håndteres uhensigtsmæssigt – kritik af, at bostedet ikke på inspektionstidspunktet havde en egentlig voldspolitik).

Generelle egen driftundersøgelser

Ingen afsluttede sager i denne kategori i 3. kvartal 2008.

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.
2007-51385

Konkret undersøgelse vedrørende praksis for destruktion af bilag i meddelelser-/henvendelsessager i et socialcenter (SOF) (Fundet at socialforvaltningens hidtidige praksis for bevaring og kassation af underretningssager var i strid med arkivlovgivningens regler - forvaltningen vil udarbejde nye retningslinier på området, ligesom forvaltningens hidtidige praksis er bragt til ophør).

Bilag I - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	4. kvartal 2007	1. kvartal 2008	2. kvartal 2008	3. kvartal 2008
1.1. Antal henvendelser				
Telefoniske og Personlige henvendelser	146	92	88	47
Oprettede sager	253	250	272	232
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	399	342	360	279
2.1. Antal afsluttede sager				
Antal afsluttede sager	240	248	231	270
Omfattende antal påklagede forhold	448	466	432	546
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	71	233	214	156
Omfattende antal påklagede forhold	127	425	377	330
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	69 (54,3 %)	182 (65,0 %)	129 (58,4 %)	204 (61,8 %)
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse				
Antal undersøgte sager	10	15	17	29
Omfattende antal påklagede forhold	28	41	55	91
Kritik/henstilling	16 (57,1 %)	13 (31,7 %)	25 (45,5 %)	52 (57,1 %)
Ikke kritik/henstilling	12 (42,9 %)	28 (68,3 %)	30 (54,5 %)	39 (42,9 %)
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)	15,1 dage (brutto) 14,5 dage (netto)	30,3 dage (brutto) 26,6 dage (netto)	19,9 dage (brutto) 17,2 dage (netto)	24,9 dage (brutto) 19,1 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/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)	255,4 dage (brutto) 183,4 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