



## Orientering om Borgerrådgiverens Beretning 2006

Borgerrådgiveren afgiver årligt beretning til det politiske niveau i kommunen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiverens tidsplan for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2006 er tilrettelagt således:

11. maj 2007	Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen.
29. maj 2007	Økonomiudvalget behandler beretningen.
13./14. juni 2007	Borgerrepræsentationen behandler beretningen.
Efteråret 2007	Drøftelse af beretningen i de stående udvalg.

Borgerrådgiveren skriver i beretningen for 2006, at den generelt bærer præg af snitfladeproblemer, der er opstået som ved strukturændringen i kommunen pr. 1. januar 2006. I den forbindelse bemærker han, at beretningen skal læses med det for øje, at 8 ud af 10 klager til Borgerrådgiveren i 2006 vedrører det sociale område under SOF og BIF.

Borgerrådgiveren har ikke i beretningen for 2006 særlige forslag eller anbefalinger til opfølgning i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Borgerrådgiveren henviser i beretningen for 2006 til, at Borgerrådgiverens Beretning for 2005 indeholdt en række forslag og anbefalinger.

Samtlige forslag og anbefalinger er omfattet af det arbejde, som Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen iværksatte i sommeren 2006.

Økonomiudvalget oversendte i maj 2006 sagen vedrørende Borgerrådgiverens Beretning 2005 til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

"Økonomiudvalget tager Borgerrådgiverens Beretning 2005 og Borgerrådgiverudvalgets protokollat til efterretning. Økonomiudvalget har i medfør af lov om kommunernes styrelse § 18 stk. 2, indseende med de økonomiske og almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder. Som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2005 vil Økonomiudvalget derfor pålægge kommunens forvaltninger under ledelse af Økonomiforvaltningen, at:

Gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerrådgiverens beretning 2005, herunder spørgsmålet om uensartet

Dokument: Brevdato

Sagsnr.  
2007-28229

Dokumentnr.  
2007-147741

Sagsbehandler  
Bo Lynge

### Administrationscentret

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
3530 3878

Telefax  
3530 3987

E-mail  
Bo.Lynge@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290007

www.kk.dk

sagsbehandlingspraksis og retssikkerhed med henblik på, at der udarbejdes en samlet handlingsplan indeholdende dels forslag til konkret opfølgning på beretningen, dels beskrivelse af initiativer som allerede måtte være iværksat i denne anledning. Handlingsplanen skal forelægges Økonomiudvalget senest 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerrådsgiverens Beretning 2005 i øvrigt måtte give anledning til. På baggrund af de indkomne høringssvar udarbejder Økonomiforvaltningen indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen primo 2007."

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen afgav høringssvar d. 18. oktober 2006, se bilag 1, og afventer, at Økonomiforvaltningen udarbejder sin indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen.

Den række af initiativer som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen selv har iværksat som opfølgning på Borgerrådsgiverens Beretning 2005 fremgår af skemaet i bilag 1.

### **Statistik**

I beretningsperioden blev 759 sager vedrørende i alt 1.304 forhold afsluttet. Sagernes fordeling kan ses i bilaget.

Af de 10 hyppigst påklagede typer af sager indgår hjemmeplejen på 8. pladsen med i alt 34 forhold. Hertil kan bemærkes, at hjemmepleje kan relatere sig til såvel SOF som SUF. Det er ikke nærmere oplyst, om det er tilfældet i de nævnte sager.

#### *Behandlede sager*

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område blev der behandlet 51 skriftlige klager, der indeholdt i alt 83 forhold.

Generelt bemærkes det, at der er et svagt fald i antallet af sager vedr. SUF i forhold til sidste år. Der blev i 2005 behandlet 66 skriftlige klager, der indeholdt i alt 89.

I kategorien forvaltningsretlige spørgsmål blev der behandlet i alt 28 forhold.

I kategorien god forvaltningsskik blev der behandlet i alt 44 forhold. Hertil skal det bemærkes at 27 af disse forhold omhandlede sagsbehandlingstid og manglende svar.

I kategorien opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed blev der behandlet 11 forhold vedrørende det konkrete service niveau.

Der er ikke vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens sager behandlet forhold i kategorien Diskrimination og kategorien Persondatalov.

#### *Realitetsbehandlede sager*

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden i alt realitetsbehandlet 7 forhold fra SUF. I 1 forhold var der henstilling uden kritik, i 2 forhold var der kritik uden henstilling, og i 4 forhold var der ikke kritik.

De forhold, der medførte kritik med og uden henstilling vedrører 2 sager.

#### *Oversendte sager*

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden i alt oversendt 53 forhold til behandling i SUF.

Borgerrådgiverens beretning oplyser, at Borgerrådgiveren er bekendt med at borgeren fik medhold vedrørende 28 forhold, ikke fik medhold vedrørende 7 forhold, og at resultat er ukendt for Borgerrådgiveren vedrørende 18 forhold.

### **Omtale af principielle eller illustrative sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Borgerrådgiveren har medtaget to konkrete sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, som han har fundet illustrative for særlige problemstillinger. Der er tale om sager:

- Borgerrådgiveren udtalte kritik af et plejehjems sagsbehandling i forbindelse med nedpakning og opbevaring af et dødsbo. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at arvingerne ikke fik mulighed for at deltage i nedpakningen af dødsboet, da plejehjemmet afviste at udsætte nedpakningen i 24 timer, så arvingerne havde mulighed for at deltage. Borgerrådgiveren fandt det endvidere hensigtsmæssigt, hvis arvinger modtog oplysninger om betydningen af at være til stede ved nedpakningen af boet og om de mulige konsekvenser af ikke at deltage.
- Borgerrådgiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på seks måneder for et pensions- og omsorgskontors fremsendelse af en flyttemeddelelse til Den Sociale Sikringsstyrelse til brug for styrelsens udbetaling af en mands pension i forbindelse med hans udrejse til Frankrig. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at pensions- og omsorgskontoret ikke besvarede mandens og hans partsrepræsentants rykkerbreve. Borgerrådgiveren udtalte endvidere kritik af en sagsbehandlingstid på 2½ måned for pensions- og omsorgskontorets besvarelse af partsrepræsentantens klage til Borgerrådgiveren.

Forvaltningen har som konsekvens af den første sag udarbejdet retningslinier for nedpakning og opbevaring af dødsboer.

Forvaltningen har fulgt op på den anden sag, ved et kontaktudvalgsmøde i Kontaktudvalget vedr. pension og boligstøtte. Opfølgningen vedrørte korrekt procedure i denne type sager.

### **Konkrete problemstillinger**

Her fremhæves de væsentligste konkrete konklusioner fra beretningen for 2006, der er relevante for alle forvaltninger. Der henvises til beretningen for en nærmere redegørelse for problemstillingerne.

Beretningen redegør for,

- At der kan konstateres problemer med hensyn til sagsbehandlingstid, manglende svar og orientering om sagens gang og status.
- At inden for kategorierne borgerbetjening, service og adfærd har Borgerrådgiveren modtaget mange klager, som navnlig angår informationsniveau og kontaktmulighed, oplevelser af mistænkeliggørelse, ringeagt mv. samt forholdet til sagsbehandlere.
- At borgerne ikke altid får den vejledning og klagevejledning, som de har krav på og behov for. Ofte vil borgerne kun kunne tage fuld del i deres sag ved at være klædt på med information om rettigheder og de regler, der gælder for sagsbehandlingen, herunder f.eks. regler om adgangen til aktindsigt, partshøring, bisidder og partsrepræsentant samt klagemuligheder mv. Manglende eller dårlig vejledning kan altså få væsentlig betydning for borgernes muligheder for at tage del i deres sager og have tillid til kommunens arbejde ud over de økonomiske og mere teknisk juridiske konsekvenser af manglende eller forkert vejledning og rådgivning.
- At der i kommunen er problemstillinger, som specifikt tager udgangspunkt i kommunens omstrukturingsforløb. Disse problemstillinger handler om snitfladeproblematikker og tvivl eller usikkerhed om kompetencefordelingen samt om konstateringer af, at Københavns Kommunes forskellige forvaltninger, enheder og medarbejdere ikke altid arbejder sammen og ikke altid synes at føle fælles ansvar for optagevaretagelsen i kommunen.
- At der fortsat konstateres usikkerhed om samspillet mellem reglerne om partshøring, inddragelse og aktindsigt, herunder reglernes forskellige baggrund og indhold.

Samtlige forslag og anbefalinger er omfattet af det arbejde, som Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen iværksatte i sommeren 2006 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2005. Den række af initiativer som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen selv har iværksat som opfølgning på fremgår af skemaet i bilag 1.

## Konklusioner forslag og anbefalinger

Borgerrådgiveren fastholder, at alle forslag og anbefalinger fra Borgerrådgiverens Beretning 2005 fortsat er relevante.

Alle forslag og anbefalinger fra Borgerrådgiverens Beretning 2006 er omfattet af det arbejde, som Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen iværksatte i sommeren 2006 med at udarbejde handleplaner. Arbejdet er, som nævnt, ikke tilendebragt.

## Bilag 1 Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hørings svar til Økonomiforvaltningen vedrørende opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2005

## Bilag 2 Statistik

### Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger

Sager i beretningsperioden	Skriftlige klager	Påklagede forhold
Økonomiforvaltningen	16	22
Kultur- og Fritidsforvaltningen	12	12
Børne- og Ungdomsforvaltningen	20	31
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	51	83
Socialforvaltningen	232	403
Teknik- og Miljøforvaltningen	34	47
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	380	691
Københavns Kommune i øvrigt	9	0
Ikke Københavns Kommune	2	5

### Sagernes fordeling i SUF på kategorier:

#### Kategori: Forvaltningsretlige spørgsmål

Vejledning	5
Begrundelse	2
Klagevejledning	1
Tavshedspligt	-
Notatpligt	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt	2
Meddøelse	1
Frister	1
Afgørelse og vilkår	14
Forvaltningsretlige spørgsmål i øvrigt	1
Sum	28

#### Kategori: God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar	27
Enkelhed og effektivitet	1
Venlig og hensynsfuld optræden	3
Tolkning o. lign.	1
Orientering om sagens gang eller status	2
Betjening af borgere	9
Koordineret indsats	1
Sum	44

#### Kategori: Opgavevaretagelse / Faktisk forvaltningsvirksomhed

Konkrete serviceniveau	11
------------------------	----