



RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSICHT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER Januar 2014

Denne rapport indeholder en statistisk oversigt over henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed i perioden 1. januar 2013-31. december 2013. Oversigten er udarbejdet for at holde Borgerrådgiverudvalget orienteret.

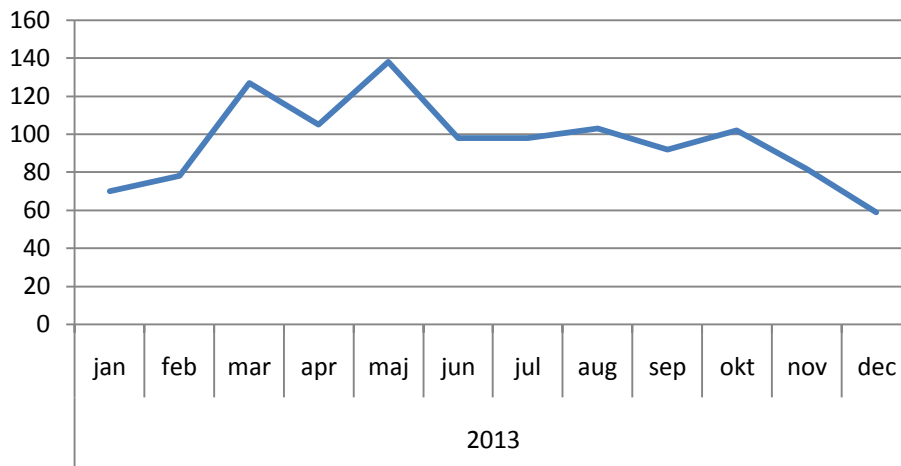
Der udarbejdes en rapport til hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydelser og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

Rapporten viser, hvor mange sager og henvendelser Borgerrådgiveren har modtaget i perioden, samt hvordan klagerne fordeler sig på kommunens forvaltninger og hvilke klagepunkter, der er dominerende. Desuden er der en oversigt over verserende og afsluttede egen driftundersøgelser for perioden siden seneste afrapportering (inspektioner samt konkrete og generelle egen driftundersøgelser) samt sammenfatninger af endelige rapporter vedrørende inspektioner og generelle egen driftundersøgelser udarbejdet i perioden.

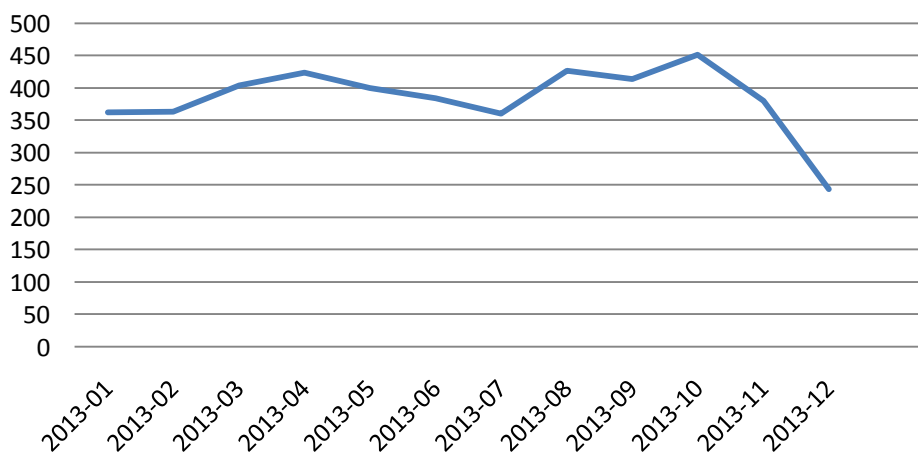
København 6. januar 2014

Johan Busse
Borgerrådgiver

Indkomne sager

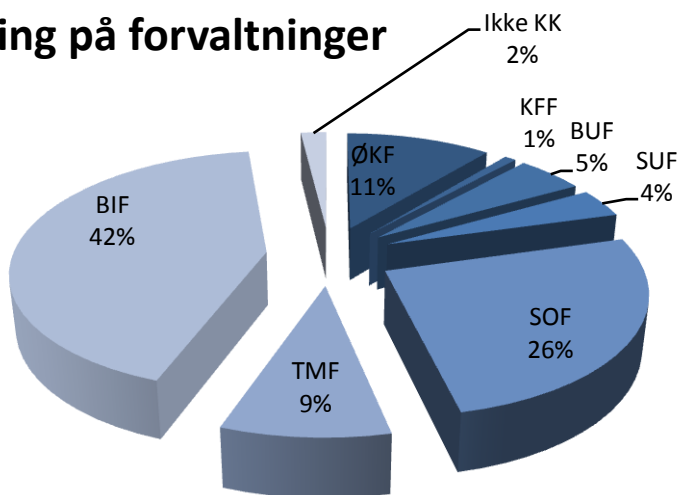


Telefoniske henvendelser

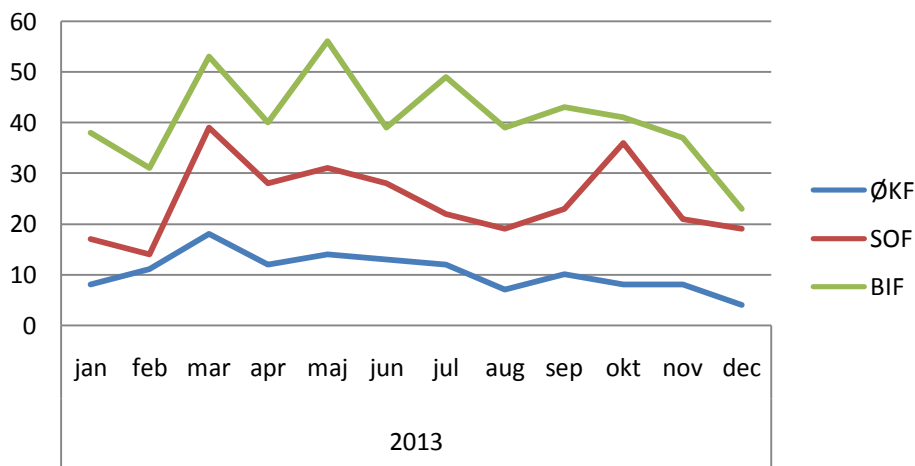


Samlet har Borgerrådgiveren i perioden modtaget mere end 4600 telefoniske henvendelser, hvoraf godt 920 var individuelle personlige vejledninger uden sag.

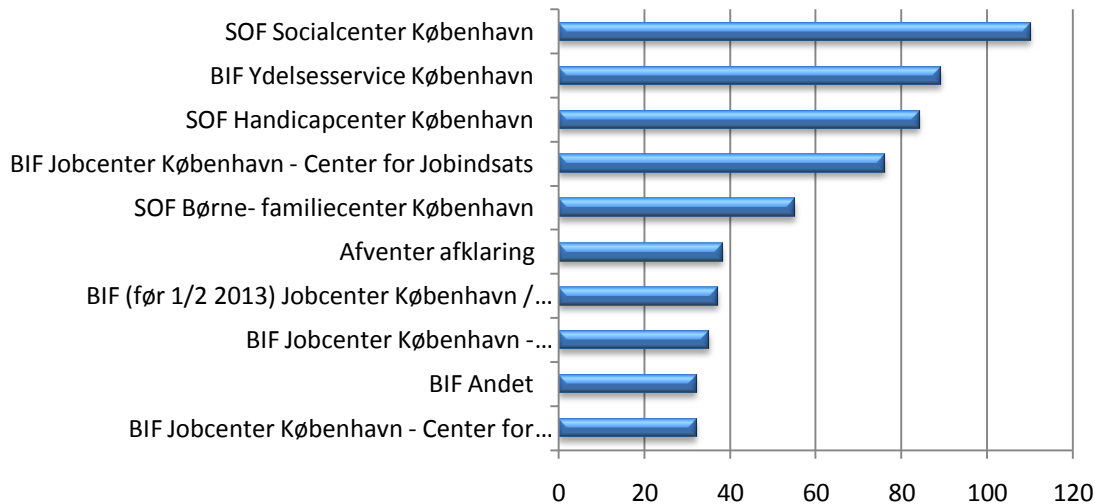
Fordeling på forvaltninger



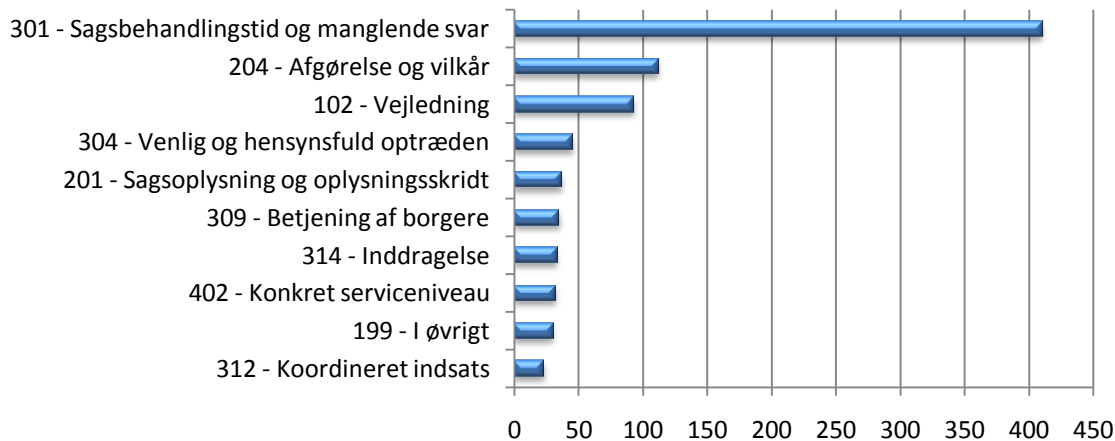
Udvikling top tre forvaltninger



Hyppigst klaget over i perioden (antal klager)



Hyppigste klagepunkter (antal klagepunkter)*



*) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld

vejledning.

Medholdsprocenter (afsluttede klagepunkter)* i perioden

Borgerrådgiveren opgør, i hvilket omfang borgerne får helt eller delvis medhold i deres klager ved forvaltningerne, altså om forvaltningerne er enige med borgerne i, at der er begået fejl i sagerne. Tallet er baseret på klager, som er formidlet via Borgerrådgiveren, men det er forvaltningernes egne vurderinger, som danner grundlag for tallene.

I perioden gav forvaltningerne medhold som angivet nedenfor:

Forvaltning	Medholdsprocent
ØKF	65,6 %
KFF	30,0 %
BUF	54,3 %
SUF	69,0 %
SOF	70,5 %
TMF	46,3 %
BIF	56,6 %
Gennemsnit	59,8 %

Borgerrådgiveren har i samme periode fundet fejl i 51,1 % af de klagepunkter, som blev undersøgt af Borgerrådgiveren. Det har givet anledning til kritik og/eller henstilling i 89 tilfælde.

*) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Der er tale om afsluttede klagepunkter.

Klager om diskrimination (afsluttede klagepunkter)* i perioden

Klager vedrørende diskrimination	Antal
Alder	
Handicap	7
Hudfarve	
Køn	3
National, social eller etnisk oprindelse	2
Politisk anskuelse	2
Race	
Religion	
Seksuel orientering	
I øvrigt	2
I alt	16

Borgerrådgiveren modtog i perioden få henvendelser om diskrimination på Borgerrådgiverens diskriminationshotline. Disse henvendelser blev besvaret ved telefonisk eller personlig vejledning.

I forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning vil der blive udarbejdet en nærmere redegørelse over henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende diskrimination.

*) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Der er tale om afsluttede klagepunkter.

Egen driftundersøgelser

VERSERENDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

Inspektioner

- Bo og Noboskab Sydlolland(SOF) 2011-166304
- Center for Autisme og Specialpædagogik (SOF) 2011-31608
- Handicaptilgængelighed i Østerbrohuset (KKF) 2011-132570
- Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- Wibrandtsvej Børne- og Familieinstitution (SOF) 2011-157855
- Inspektion af plejehjemmet Kirsebærhaven (SUF) 2012-129429
- Inspektion af Rådgivningscenter København (SOF) 2012-143442
- Inspektion af demenscentret Aalholmehjemmet med inddragelse af kontaktudvalg (SUF) 2012-165754
- Inspektion af bostedet Møllehuset med inddragelse af pårørenderåd (SOF) 2012-165752

Generelle egen driftundersøgelser

- Behandling af sager om sygedagpenge (BIF) 2011-31617
- Børnefaglige undersøgelser og handleplaner i børnesager (SOF) 2012-89838
- Behandling af sager om kontanthjælp (BIF) 2011-60633
- Forskelsbehandling SOF og SUF (SOF, SUF) 2011-121309
- Journaliseringsikkerhed ved elektronisk kommunikation (Alle) 2011-33674
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- Høringsregler i kommunens 7 forvaltninger (Alle) 2008-129749
- Underretning efter kap 8 (BUF) 2012-113881
- Overholdelse af sagsbehandlingstid og forvaltningsretlige regler i sager om tabt arbejdsfortjeneste (SOF) 2012-128444
- Bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og den koordinerede opfølgning herpå (BIF og SOF) 2012-125830
- Undersøgelse af begrundelser i sager om modstridende lægelige vurderinger (BIF og Socialforvaltningen) 2012-167255
- Skriftlig egen driftundersøgelse om plejefamilier (kontrol af forvaltningens tilsyn samt - såfremt muligt via samtykke - familiernes bemærkninger til samarbejdet med forvaltningen) 2012-99806

Konkrete egen driftundersøgelser

- Oplysninger i artikel om uregelmæssigheder i registreringen i børnesager (SOF) 2011-178475
- Multisamtaler på Jobcenter København, Skelbækgade (BIF) 2012-148731
- reaktion på mulige overgreb mellem demente beboere på Nybodergården (SUF) 2012-93266

AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

Inspektioner

- Inspektion af Borgerservice Indre By, modtagelsen*
- Rymarksvænge Ungdomspension*

Konkrete egen driftundersøgelser

- Handicaptilgængelighed i Frankrigsgade Svømmehal

* På de følgende sider er der indsat resumeer af afsluttede generelle egen driftundersøgelser og inspektioner. I forhold til konkrete egen driftundersøgelser henvises til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor de afsluttende breve fremgår. Kopier fremsendes efter anmodning.

Inspektion af Borgerservice Indre By, modtagelsen

Borgerrådgiveren foretog en inspektion af Borgerservice, Indre By, modtagelsen den 4. april 2013. Inspektionen angik primært den konkrete opgaveløsning, herunder de fysiske rammer (indretning) for sikring af fortrolighed i samtalen mellem borger og kommunen, håndtering af henvendelser, ventetider og svarfrister, vejledning, handicaptilgængelighed mv., men også andre emner blev vurderet.

Borgerrådgiveren har generelt fundet, at der i indretningen af modtagelsen og ekspeditionsområdet på 1. sal er anvendt gode løsninger på de udfordringer med diskretion og fortrolighed, som altid vil være forbundet med ekspeditionsområder.

Borgerrådgiveren har dog fundet konkrete områder, hvor der kan ske forbedringer af forholdene. Det drejer sig blandt andet om den akustiske indretning og muligheden for at føre fortrolige samtaler, diskretionslinjer, skiltningen som flere steder fremstod forvirrende og usammenhængende for udefrakommende og tilgængelighed for handicappede. Borgerrådgiveren modtog i forbindelse med inspektionen oplysninger om utilstrækkelig it-understøttelse for så vidt angår muligheden for at gøre notater i sagerne. Borgerrådgiveren finder ikke det oplyste betryggende for kommunens sagsbehandling, og det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen bør have større fokus på denne problemstilling. Borgerrådgiveren har derfor henstillet til, at forvaltningen udarbejder en analyse af, hvilke fagsystemer der ikke i tilstrækkelig grad understøtter muligheden for at tage lovpligtige og nødvendige notater i sagerne, og hvilke konsekvenser dette kan have for den videre sagsbehandling med henblik på at tage stilling til, om it-understøttelsen i Københavns Borgerservice er tilstrækkelig til at understøtte den organiserings- og arbejdsform, som anvendes. Analysen vil også vise, hvilke systemer, der eventuelt bør udskiftes eller udvikles som følge af disse konstateringer, og/eller i hvilket omfang andre kompenserende foranstaltninger kan og bør træde i stedet for it-understøttelse, som opfylder lovgivningens krav.

Borgerrådgiveren har desuden rejst nogle spørgsmål vedrørende datasikkerhed i forbindelse med opstillede borgerpc'ere.

Under inspektionen bemærkede Borgerrådgiveren, at personlige breve til og fra borgere flere steder lå frit tilgængeligt og synligt for borgere og andre uvedkommende. Borgerrådgiveren har udtalt kritik heraf og henstillet til, at forvaltningen placerer sådant materiale, så dette ikke er synligt og tilgængeligt for uvedkommende.

Borgerrådgiveren har i en række tilfælde herudover fremsat henstillinger om at ændre forholdene og har bedt om yderligere oplysninger fra forvaltningen.

Københavns Borgerservice har på række punkter fulgt op på Borgerrådgiverens henstillinger.

Rymarksvænge Ungdomspension

Inspektionen af Rymarksvænge Ungecenter (ungdomspensionen og afdelingen "Værelserne") er et led i Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektion af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af ungdomspensionen og afdelingen "Værelserne" var at indsamle oplysninger om inspektionsstedet med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik.

Inspektionen var således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger, dels i form af visuelle indtryk og konstateringer, herunder i forbindelse med rundgangen på stedet, og dels i form af faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

I forbindelse med inspektionen har jeg gennemført en undersøgelse af et antal af de aktuelle beboeres anbringelsessager med henblik på en vurdering af, om foreliggende § 50-undersøgelser og handleplaner på nærmere bestemte punkter er i overensstemmelse med regler og praksis (kapitel 5.3.).

Om selve ungecenteret har jeg påpeget følgende:

Mit generelle indtryk af ungdomspensionen og afdelingen "Værelserne" var godt, og det er min vurdering, at ungecenteret på inspektionstidspunktet fungerede tilfredsstillende og generelt kan sikre en god og omsorgsfuld hverdag for beboerne.

Det er min opfattelse, at ledelsen og personalet var engagerede og forholdt sig reflekterende til deres arbejde og opgaverne.

Inspektionen giver mig dog anledning til bemærkninger for så vidt angår rengøringsstandarden og rammerne samt kvaliteten af det modtagne materiale om indskrevne unge på inspektionstidspunktet.

Jeg konstaterede således, at vægge, døre og karme mange steder fremstod meget slidte og trængte til ny maling, samt at rengøringsstandarden ikke var i orden, idet jeg fandt, at denne lå under det grundlæggende niveau, som kommunen skal levere.

Forvaltningen har hertil oplyst, at et rengøringsselskab umiddelbart efter inspektionen foretog en grundig rengøring af bad og toiletrumene, og at et rengøringsselskab nu dagligt gør rent på ungdomspensionen, herunder badeværelserne, som også er blevet renoveret siden inspektionen. Forvaltningen har oplyst, at fællesarealer og ungdomspensionens opgang er under renovering, samt at alle vægge og karme er blevet malet. Forvaltningen har også oplyst, at spise- og opholdsrum har gennemgået en total renovering, og at samtlige døre forventes udskiftet og badeværelserne (på afdelingen "Værelserne") renoveret i indværende år.

Jeg har for så vidt angår magtanvendelse bedt om forvaltningens bemærkninger til to tilfælde heraf i 2011, og jeg har bemærkninger til det modtagne materiale om indskrevne unge på inspektionstidspunktet.

Om de aktuelle beboeres anbringelsessager har jeg påpeget følgende:

Jeg har vedrørende materialet konstateret, at jeg i ti ud af tolv sager har fundet anledning til at udtale kritik af materialet, og jeg har bedt om forvaltningens bemærkninger hertil.

Min kritik går særligt på manglende (dokumentation for) børnefaglig undersøgelse i en sag samt, at de undersøgelser og handleplaner, der foreligger, på nærmere bestemte punkter ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

Jeg har konstateret, at der i nogle tilfælde ikke foreligger (dokumentation for) samtykke fra sagens parter til foranstaltningen om ophold på Rymarksvænge Ungecenter, at den børnefaglige undersøgelse ikke er blevet udarbejdet før, der blev truffet afgørelse om foranstaltningen, at den ikke blev afsluttet senest 4 måneder efter, at kommunen blev opmærksom på, at den unge kunne have behov for særlig støtte, og/eller at den ikke indeholder en vurdering af, om der skulle foretages en undersøgelse af eventuelle andre børn i familien.

Jeg har endvidere konstateret, at der i nogle tilfælde ikke foreligger dokumentation for, at handleplan blev udarbejdet, før der blev truffet afgørelse om foranstaltningen, at den ikke blev udarbejdet inden for 4-måneders-fristen, og/eller at den ikke indeholder en vurdering af, hvilke former for støtte der selvstændigt skulle iværksættes over for familien i forbindelse med, at den unge opholder sig uden for hjemmet og evt. i tiden efter den unges hjemgivelse, samt om familien er blevet tilbudt udarbejdelse af særskilt plan for støtten til forældrene i forbindelse med anbringelsen uden for hjemmet.

Mine konstateringer ligner meget Socialforvaltningens egne konstateringer i forbindelse med forvaltningens gennemgang af børne- og ungesager, jf. "Årsrapport vedrørende Kvalitetssikringsenhedens arbejde i 2009-2010" som forelagt Socialudvalget den 4. maj 2011.

Forvaltningens undersøgelser omhandlede udarbejdet børnefaglig undersøgelse, handleplan, opfølgning, journal samt formelle regler og krav, og forvaltningens konklusion var blandt andet, at der skal ske bedre inddragelse af familiens netværk, foreligge bedre dokumentation samt ske systematisk indarbejdelse af de forvaltningsretlige regler i sagsbehandlingen. INSPEKTION AF RYMARKSVÆNGE UNGECENTER SIDE 17