

## Statistik for 2., 3. og 4. kvartal 2017

Borgerrådgiveren modtager skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser fra borgerne i Københavns Kommune og er dagligt i kontakt med forvaltningernes medarbejdere for at løse borgernes udfordringer med kommunen og bistå forvaltningerne i arbejdet med at levere korrekt sagsbehandling og god bogerservice. De fleste af Borgerrådgiverens indsatser registreres i Borgerrådgiverens statistiksystem.

Statistiksystemet indeholder en lang række oplysninger om sagerne. På baggrund af disse oplysninger er det muligt at trække statistiske oplysninger til brug for Borgerrådgiverens eget arbejde med løbende at orientere Borgerrådgiverudvalget og forsyne forvaltningerne med statistiske oplysninger. Statistikken er også udgangspunkt for en del af Borgerrådgiverens kommunikation og undervisningsindsats mv.

Formålet med statistikken er dels at kortlægge og indkredse fejl i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og dels at give overblik over Borgerrådgiverens arbejde.

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 5. februar 2016 besluttede udvalget, at udvalget skal forsynes med statistiske oplysninger om Borgerrådgiverens arbejde to gange årligt på udvalgs møder i januar og august samt ved årsberetningen (i maj måned).

Denne rapport indeholder:

- 1 Borgernes klager over kommunen i sager indbragt for Borgerrådgiveren**
- 2 Kvaliteten af kommunens sagsbehandling og service i sager indbragt for Borgerrådgiveren**
- 3 Løsninger og forbedringer i konkrete henvendelser og konsultativ bistand**
- 4 Borgerrådgiverens drift**

*Denne rapport dækker, hvor andet ikke er angivet, perioden 2., 3. og 4. kvartal 2017.*

## 1. Borgernes klager over kommunen i sager indbragt for Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens tilsynskoncept har til formål at hente den størst mulige læring af borgernes tilbagemeldinger om deres oplevelser med kommunen og af konstaterede fejl og uhensigtsmæssigheder i kommunens borgerbetjening og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren skal understøtte læring i kommunen. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange mv. og til at inddrage feedback fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service.

Borgerrådgiveren understøtter herved, at kommunen kan iværksætte kvalificerede indsatser på et oplyst grundlag.

Borgerrådgiverens tilsynskoncept består af tre indsatsniveauer:

### **Tillid og dialog**

Problemstillinger og konflikter, som forvaltning og borger kan løse selv => her skal Borgerrådgiveren stimulere dialogen mellem borger og forvaltning, formidle kontakt mv.

### **Konsultativ bistand**

Problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere => her skal Borgerrådgiveren uddanne, rådgive, mediere, mægle og udpege.

### **Tilsyn**

Problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst gennem dialog eller konsultativ bistand, herunder uidentificerede problemstillinger => her skal Borgerrådgiveren anvende traditionelle tilsynsredskaber som undersøgelser, vurderinger og eventuelt kritik, anbefaling og henstilling mv. i kombination med rådgivning o.l.

Borgerrådgiveren registrerer henvendelser fra borgerne, herunder hvad borgerens problem er, hvilke sagsbehandlings- eller servicemæssige emner de angår mv.

Antallet af henvendelser og disses fordeling på forvaltninger er nogenlunde stabilt over tid.

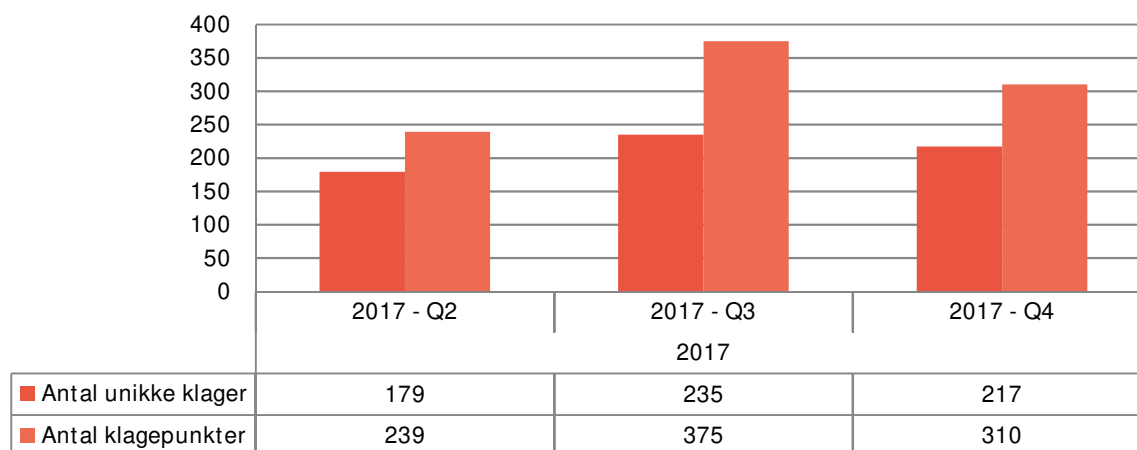
Borgerrådgiveren erstattede pr. 1. april 2017 sit tidligere statistiksystem med et nyt, som er udviklet i overensstemmelse med tilsynskonceptet Måltrettet Indsats.

Med systemet vil Borgerrådgiveren blandt andet kunne belyse, hvordan kommunen ser ud fra borgerens perspektiv i tillæg til det kommunale perspektiv (dvs. i højere grad gennem et udefra-og-ind-perspektiv end et indefra-og-ud-perspektiv.

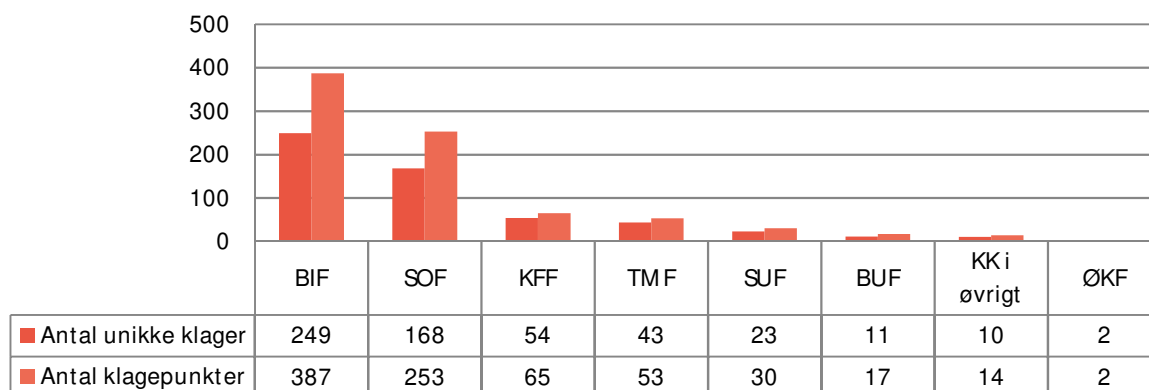


## Klager

### Klager modtaget hos Borgerrådgiveren

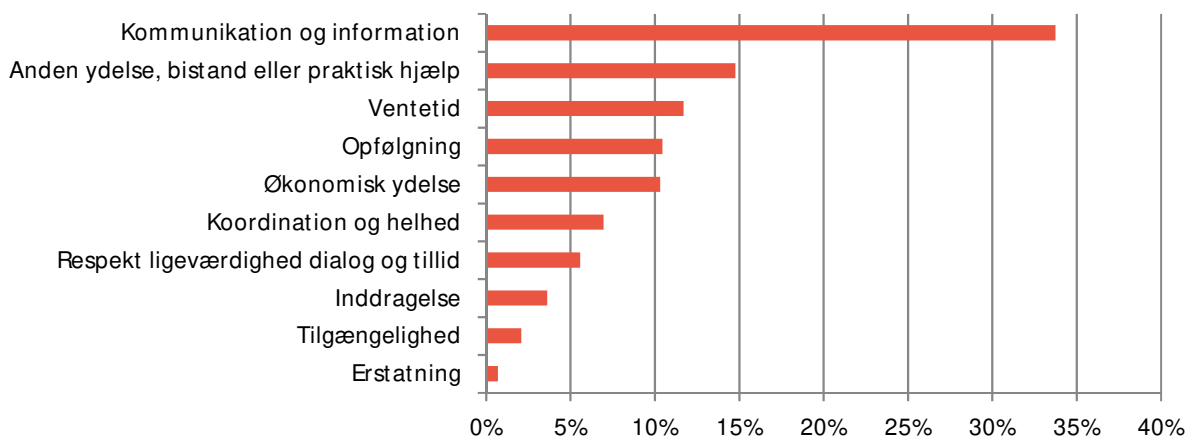


### Klagerens fordeling på forvaltninger (2-4 kvartal 2017)

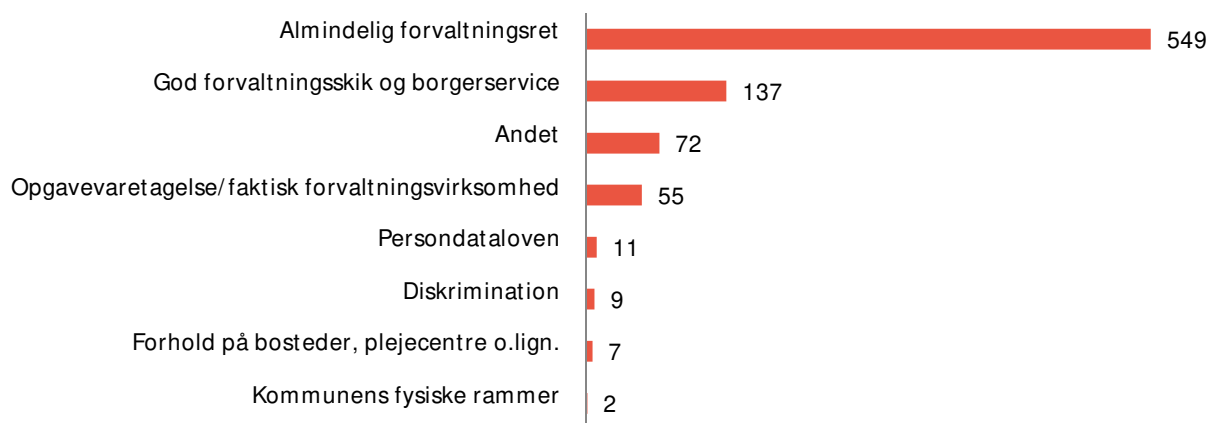


## Klager

### Borgernes problem relaterer sig til



### Klagernes fordeling på overordnede emner



## 2. Kvaliteten af kommunens sagsbehandling og service i sager indbragt for Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren registrerer, hvor stor en andel af borgerne, der får medhold i deres klager til forvaltningen. Registreringen omfatter de sager, hvor Borgerrådgiveren enten telefonisk eller skriftligt bliver bekendt med den tilbagemelding, borgeren får.

Borgerrådgiveren vurderer de risici, der er forbundet med de forhold, som borgerne klager over. Der er både tale om risici for borgerne og for kommunen.

Hvis en borger f.eks. klager over, at hun ikke er blevet partshørt i forbindelse med en sag, indebærer det en risiko for, at afgørelsen i sagen er ugyldig. En manglende partshøring indebærer derfor en risiko for afgørelsens lovlighed for borgeren og en risiko for kommunens økonomi, fordi sagen skal genbehandles, eller fordi borgeren kan have et erstatningskrav e.l.

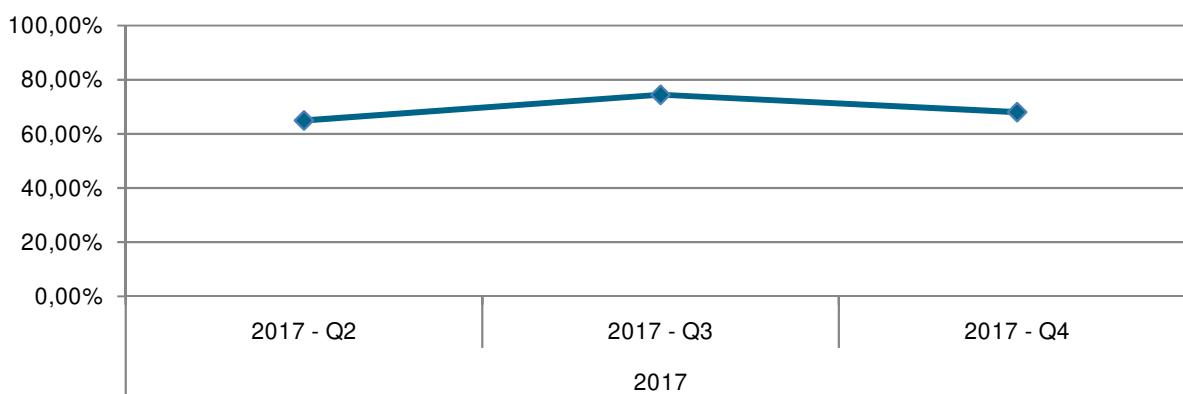
Hvis en borger f.eks. klager over, at to eller flere af kommunens enheder ikke koordinerer deres behandling af borgerens sag, indebærer det en risiko for, at kommunens indsats for at hjælpe borgeren ikke bliver helhedsorienteret og optimal, samt for at sagsbehandlingen bliver besværliggjort og trækker ud. Manglende koordinering indebærer derfor en risiko for kommunens effektivitet, økonomi og serviceniveau og for borgerens mulighed for at varetage egne rettigheder i sagen og for hans eller hendes tilfredshed med kommunen.

Vurderingen er opgjort som en risiko i den konkrete sag, idet det ikke vides med sikkerhed, om risikoen faktisk blev realiseret i den enkelte sag. Tallene siger noget om, hvad der er på spil i sagerne.

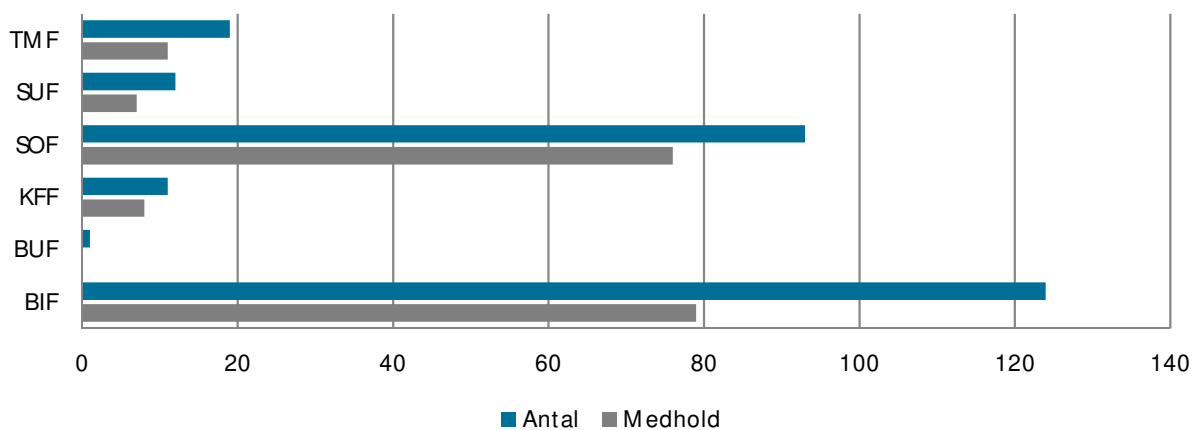


## Kvalitet

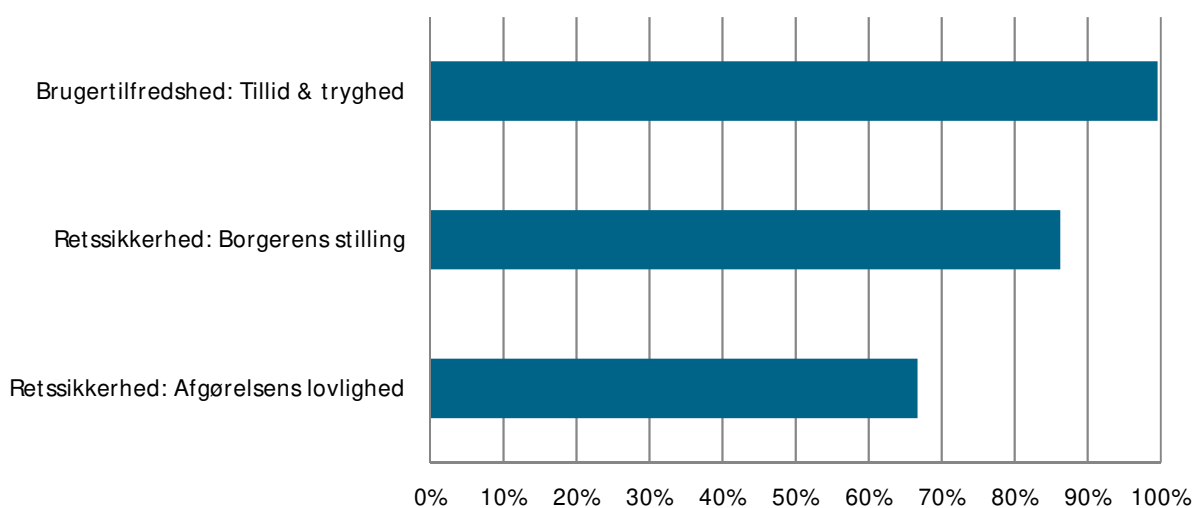
### Forvaltningernes medholdsprocent i klager til Borgerrådgiveren



### Antal sager fordelt på forvaltning



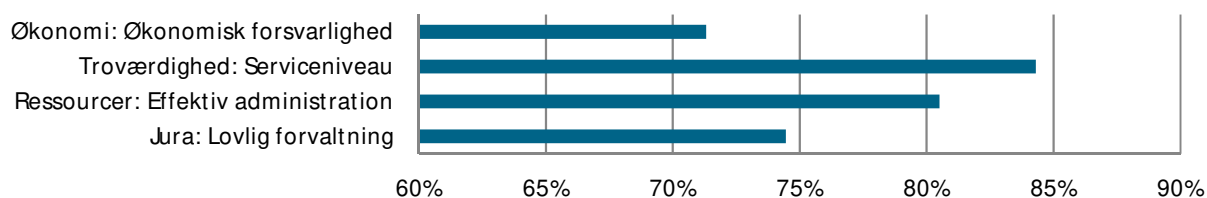
### Andel sager med risici for borger (hvor kommunens sagsbehandling risikerer at påvirke brugertilfredsheden og borgerens retssikkerhed)



	Retssikkerhed: Afgørelsens lovlighed	Retssikkerhed: Borgerens stilling	Brugertilfredshed: Tillid & tryghed
■ Total	66,7%	86,3%	99,6%

## Kvalitet

### Andel sager med risici for kommunen (hvor kommunens sagsbehandling risikerer at påvirke lovligheden af kommunens afgørelser, ressourceforbruget, kommunens troværdighed eller princippet om økonomisk forsvarlighed)



	Jura: Lovlig forvaltning	Ressourcer: Effektiv administration	Troværdighed: Serviceniveau	Økonomi: Økonomisk forsvarlighed
■ Total	74,5%	80,5%	84,3%	71,3%



### 3. Løsninger og forbedringer i konkrete henvendelser og konsultativ bistand

Borgerrådgiverens tilsynskoncept, Måltrettet Indsats, går kort fortalt ud på at finde den korteste vej fra problem til løsning for borgeren og for kommunen.

Borgerrådgiveren registrerer blandt andet derfor, hvor stor en andel af de konkrete sager, der ender med en løsning.

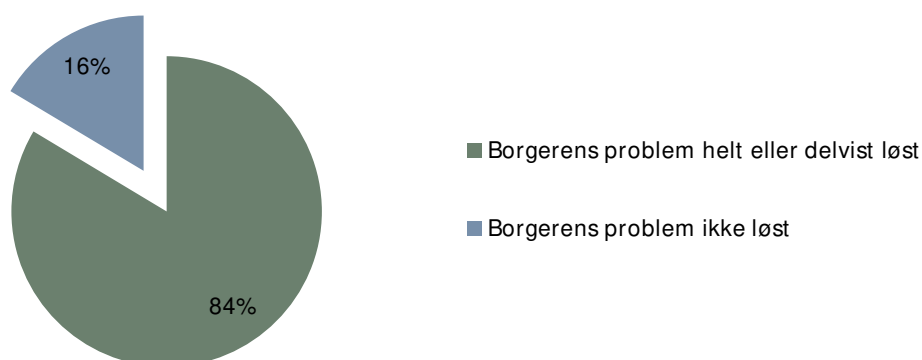
Borgerrådgiverens ambition er, at kommunen skal bruge borgernes feedback til læring, så en borgers klage bruges konstruktivt til at forebygge, at samme fejl gentages, så man dermed undgår den næste klage.

Borgerrådgiveren registrerer blandt andet derfor, hvor stor en andel af de konkrete sager, der – efter Borgerrådgiverens vurdering – fører til læring i kommunen og dermed potentielt skaber forbedringer for borgerne generelt.

Borgerrådgiveren registrerer også, om forvaltningerne kan bruge Borgerrådgiverens konsultative bistand (herunder vejledning om korrekt sagsbehandling og god borgerbetjening), og om den – efter Borgerrådgiverens vurdering – har potentiale til at skabe konkrete eller generelle forbedringer.



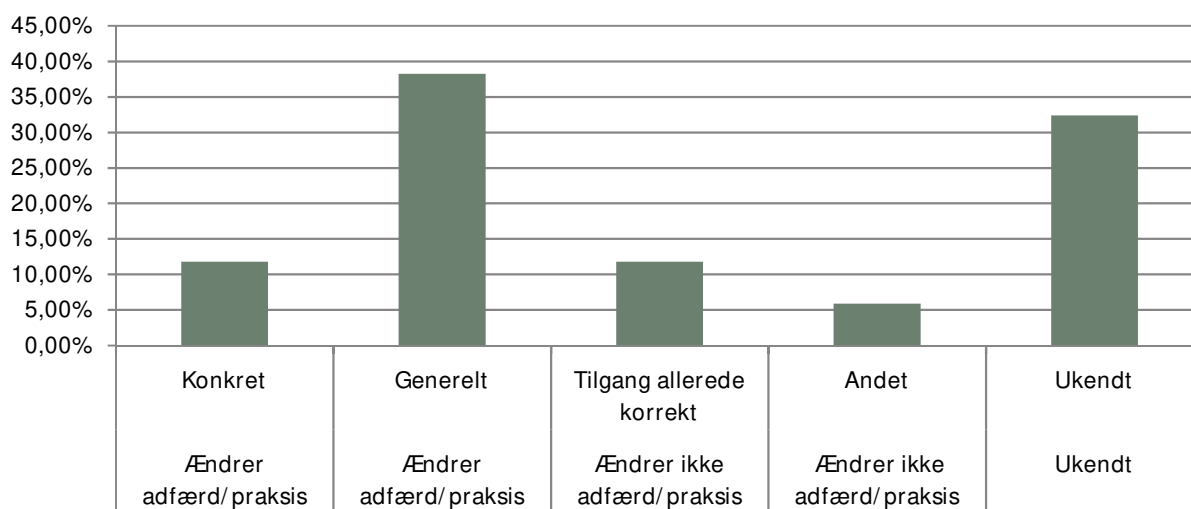
### Løsningsgrad i klager til Borgerrådgiveren



### Læringspotentialiet af konkrete sager løst med Måltrettet Indsats (vurderet af Borgerrådgiveren)



### Forvaltningernes opfølgning på Borgerrådgiverens konsultative bistand



## 4. Borgerrådgiverens drift

Borgerrådgiverens indsatser omfatter blandt andet:

### Ekspeditionssager

Borgerrådgiveren har udviklet en digital klageblanket, som sikrer, at klager hurtigst muligt bliver sendt til det rette sted i kommunen. Har borgeren ikke klaget til forvaltningen først, sørger det bagvedliggende system for, at klagen sendes direkte til den sikre postkasse i den relevante forvaltning. En del borgere klager imidlertid direkte til Borgerrådgiveren, og disse sager ekspederes videre til rette sted af Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vejleder samtidig borgerne om deres rettigheder og om, hvordan de bedst varetager deres sag.

### Interventionssager

Henvendelser fra borgere, som har været i dialog med forvaltningen om deres klage, eller som ikke kan varetage denne dialog på egen hånd, vil i første omgang søges løst ved direkte henvendelse til relevant kontaktperson, sagsbehandler, mellemlider eller centerchef. Henvendelsen vil her ske uformelt telefonisk eller pr. e-mail. Formålet er at finde en hurtig løsning.

### Tilsynssager

En konkret borgertilsynssag er en sag, som ikke kan bilægges gennem dialog, jf. ovenfor, og hvor Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens rettigheder ikke er iagttaget, og/ eller at sagen har læringspotentiale for kommunen, og at det ligger inden for Borgerrådgiverens handlemuligheder at sikre borgerens rettigheder og/ eller læringspotentialet ved en undersøgelse.

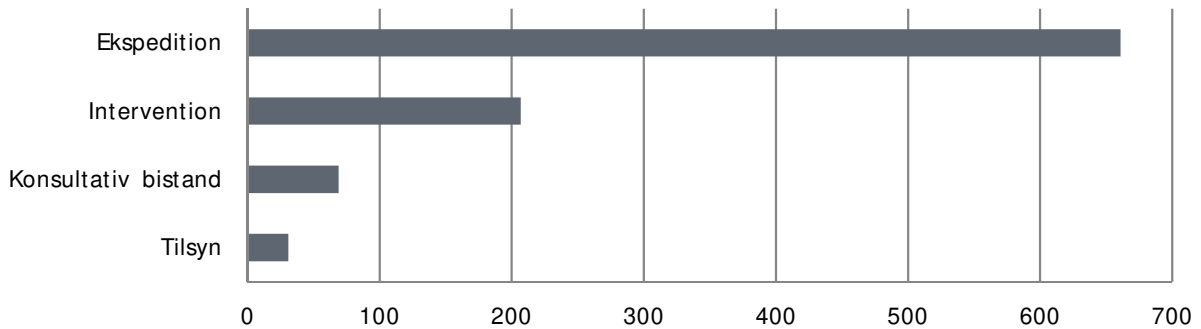
### Konsultativ bistand

Rådgivningen kan ske som svar på telefoniske forespørgsler fra medarbejdere, gennem inddragelse af Borgerrådgiverens viden i forbindelse med driftsoptimering og effektivisering, sagstilletællægelse eller politikudvikling, ved deltagelse i større projekter eller på en hvilken som helst anden måde. Ofte følger konsultativ bistand i forbindelse med løsning af konkrete klager gennem Målrettet Indsats enten på forvaltningens foranledning eller på Borgerrådgiverens initiativ.



## Drift

### Iværksatte indsatser



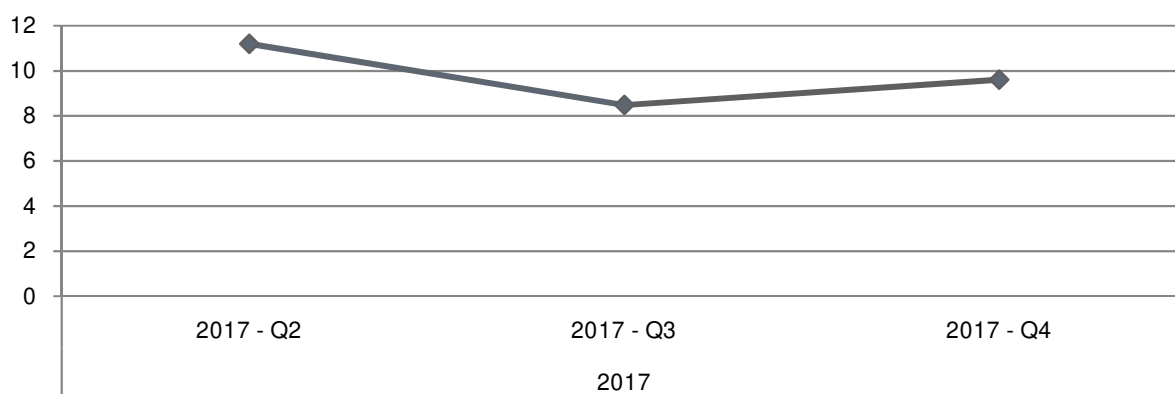
	Tilsyn	Konsultativ bistand	Intervention	Ekspedition
■ Total	31	69	207	661

### Borgernes tilfredshed med Borgerrådgiverens indsats



## Drift

### Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i konkrete klagesager (dage)



### Fordelingen af sager afsluttet på under hhv. over 30 dage

