



## HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

### 4. KVARTAL 2007

---

#### INDHOLD

<b>INTRODUKTION</b> .....	2
<b>I. INDKOMNE HENVENDELSER</b> .....	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
<b>2. AFSLUTTEDE SAGER</b> .....	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. Afvisningsager (herunder sager oversendt til forvaltninger) .....	7
2.5.2. Realitetssager .....	7
<b>3. Egen driftundersøgelser</b> .....	9
3.1. Iværksatte undersøgelser.....	9
3.2. Afsluttede undersøgelser .....	10
<b>Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler</b> .....	11
<b>Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer</b> .....	12

## **INTRODUKTION**

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 4. 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. Kvartalsoversigten udarbejdes så vidt muligt til udvalgets førstkommende 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/15. januar 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)	146
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	253
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	399

### I.2. De fem hyppigste påklagede forhold<sup>1</sup> i kvartalet

Forhold	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	36,1 %
Betjening af borgere	14,1 %
Vejledning	5,3 %
Afgørelse og vilkår	5,3 %
Orientering om sagens gang og status	4,4 %

Borgerrådgiveren modtog tre klager over diskrimination i 4. kvartal 2007 som førte til sagsbehandling. Det drejede sig om diskrimination på grund af race, religion samt national og social oprindelse.

Klagen over diskrimination på grund af race vedrørte et jobcenter og blev oversendt dertil til besvarelse. Borgeren er ikke senere vendt tilbage til Borgerrådgiveren.

Klagen over diskrimination på grund af religion angik generelle forhold i Københavns Kommune og blev afvist på grund af borgerens manglende retlige interesse i sagen (borgeren havde bopæl på fyn).

Den sidstnævnte sag vedrørende national og social oprindelse er endnu ikke afsluttet ved Borgerrådgiveren.

<sup>1</sup> 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 253 henvendelser fordelte sig i 4. kvartal 2007 således:

Sagstype	%
Førtidspension	17,0%
Revalidering	15,0%
Sygedagpenge	12,6%
Kontanthjælp	10,3%
Flexjob	9,9%
Børnesag (foranstaltninger)	5,9%
Enkeltydelser (hjælpemidler mv.)	3,6%
Hjemmepleje	2,4%
Bolig	1,6%
Andet	12,3%

### 1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 253 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%	Forrige kvartal
Økonomiforvaltningen	2,0%	2,1 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1,2%	1,2 %
Børne- og Ungdomsforvaltningen	3,2%	3,3 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	3,6%	4,5 %
Socialforvaltningen	21,0%	25,8 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	66,0%	58,2 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	2,8%	3,3 %
KK i øvrigt	0,4%	0,4 %
Ikke KK	0,0%	1,2 %
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	240
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	448

### 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 4. kvartal 2007 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 71 sager omfattende i alt 127 påklagede forhold. Af disse 127 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 69 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 54,3 % af tilfældene inden for denne kategori.

### 2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 10 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 10 sager omfattede 28 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 28 forhold fordelte sig således:

Udfald	Antal	%
Antal kritik/henstilling	16	(57,1 %)
Antal uden kritik/henstilling	12	(42,9 %)
Total	28	(100 %)

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

Klagetema	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	6
Afgørelse og vilkår	4
Orientering om sagens gang eller status	1
Meddelelse	1
Notatpligt	1
Vejledning	1
Videregivelse af oplysninger	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt	1
I alt	16

### 2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 4. 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 4. kvartal 2007 230 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 4. kvartal 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 230 sager gennemsnitligt 15,1 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 14,5 dage (netto).

Antal afviste sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
230	15,1	14,5

### 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 4. kvartal 2007 10 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 4. kvartal 2007 var sagsbehandlingstiden for disse 10 sager gennemsnitligt 172,4 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådsgiveren i 107,5 dage (netto).

Antal realitetsbehandlede sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
10	172,4	107,5

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)	6

I tre sager 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 113,7 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 84,4 dage (netto).



### 3. Egen driftundersøgelser

#### 3.1. Iværksatte undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 4. kvartal 2007 iværksat følgende egen driftundersøgelser:

##### **Inspektioner**

Sag nr.

2007-1388-913 Inspektion af modtagelsesenheder i Socialforvaltningen mht. sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder.

Sag nr.

2007-1395-913 Inspektion af modtagelsesenheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen mht. sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder.

Sag nr.

2007-1695-913 Inspektion af Plejecentret Nybodergården, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Sag nr.

2007-1707-913 Inspektion af bostedet Tokanten – afventer ind til videre Folketingets Ombudsmands undersøgelse

##### **Generelle undersøgelser**

Ingen iværksat i 4. kvartal 2007

##### **Konkrete egen driftundersøgelser**

Sag nr.

2007-1788-799 Konkret egen driftundersøgelse af Københavns Kommunes registrering af utilpassede og kriminelle unge i register.

### 3.2. Afsluttede undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 4. kvartal 2007 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

#### Inspektioner

Der er ikke i kvartalet afsluttet sager i denne kategori.

#### Generelle egen driftundersøgelser

Der er ikke i kvartalet afsluttet sager i denne kategori.

#### Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.

2007-

0524- Konkret egen driftundersøgelse af påstået forskelsbehandling af licenshavere og ikke-licenshavere i Parkering København. Afsluttet uden kritik.

913

Det afsluttende brev i sagen er tilgængeligt på Borgerrådgiverens hjemmeside.

2007-

0525-

913

Konkret egen driftundersøgelse af påstået racediskrimination af medarbejdere i Parkering København. Afsluttet uden kritik.

Det afsluttende brev i sagen er tilgængeligt på Borgerrådgiverens hjemmeside.

2007-

0576-

702

Konkret egen driftundersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens visitation af demente, udskrivningsparate patienter til plejeboliger. Afsluttet uden kritik.

Det afsluttende brev i sagen er tilgængeligt på Borgerrådgiverens hjemmeside.

## Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007
<b>1.1. Antal henvendelser</b>				
Telefoniske og Personlige henvendelser	147	121	154	146
Oprettede sager	192	220	244	253
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	339	341	398	399
<b>2.1. Antal afsluttede sager</b>				
Antal afsluttede sager	195	210	199	240
Omfattende antal påklagede forhold	366	413	408	448
<b>2.2. Sagens udfald ved forvaltningen</b>				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	123	107	82	71
Omfattende antal påklagede forhold	226	187	142	127
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	172 (76,1 %)	130 (69,5 %)	97 (68,3 %)	69 (54,3%)
<b>2.3. Sagens udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse</b>				
Antal undersøgte sager	8	5	8	10
Omfattende antal påklagede forhold	22	24	20	28
Kritik/henstilling	12 (54,5 %)	15 (62,5 %)	14 (70,0 %)	16 (57,1%)
Ikke kritik/henstilling	10 (45,5 %)	9 (37,5 %)	6 (30,0 %)	12 (42,9%)
<b>2.4. Sager afsluttet ved mægling</b>				
Sager afsluttet ved mægling	0	0	0	0
<b>2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid</b>				
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/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)	15,1 dage (brutto) 14,5 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/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)	172,4 dage (brutto) 107,5 dage (netto)

## Bilag 2 - Oversigt over klageteemaer

Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klageteemaer:

Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret	
Inhabilitet	God forvaltningsskik
Vejledning	Sagsbehandlingstid og manglende svar
Repræsentation	Enkelhed og effektivitet
Partshøring	Effektivt journaliseringssystem
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 oplysningskridt	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