



## **RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER AUGUST 2013**

Denne rapport indeholder en statistisk redegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed i perioden 1. august 2012 til 31. juli 2013. Oversigten er udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget.

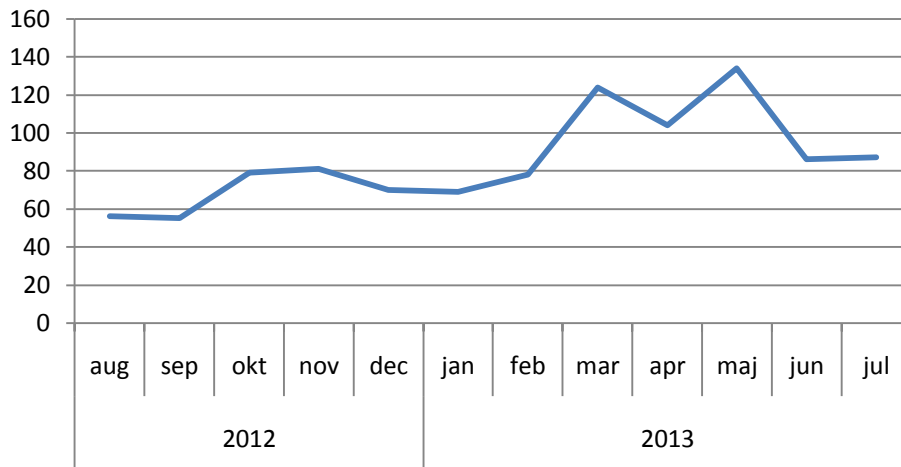
Der udarbejdes en rapport i forbindelse med hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydelser og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over verserende og afsluttede egen driftundersøgelser siden seneste afrapportering (inspektioner samt konkrete og generelle egen driftundersøgelser) samt sammenfatninger af endelige rapporter vedrørende inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i samme periode.

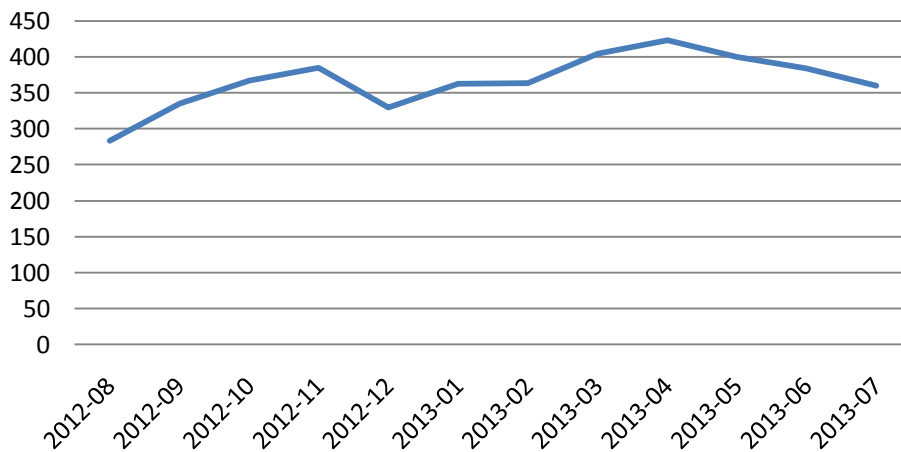
København 12. august 2013

Johan Busse  
Borgerrådgiver

## Indkomne sager

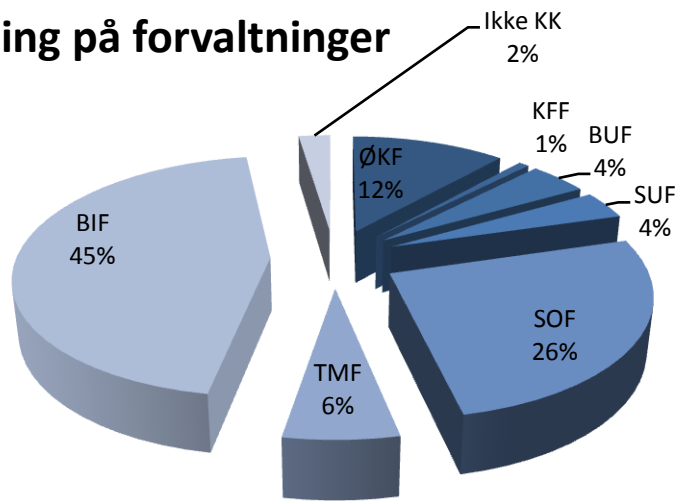


## Telefoniske henvendelser

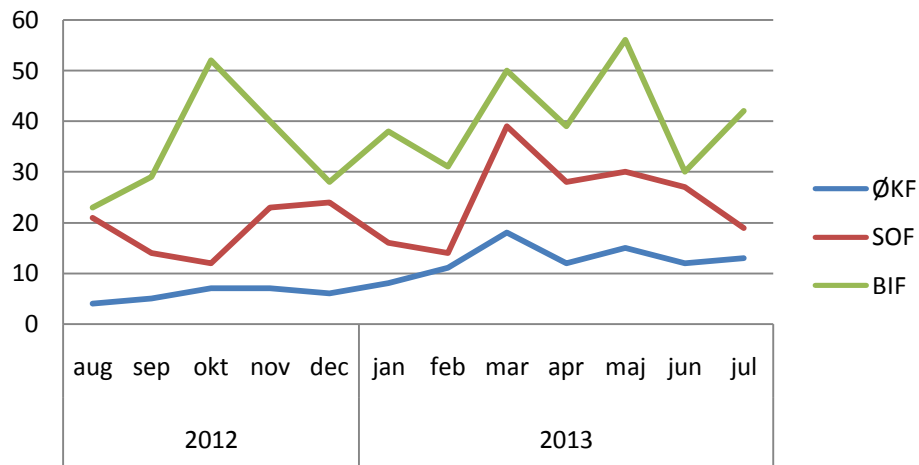


Samlet har Borgerrådgiveren i perioden modtaget mere end 4390 telefoniske henvendelser, godt 870 var individuelle personlige vejledninger uden sag.

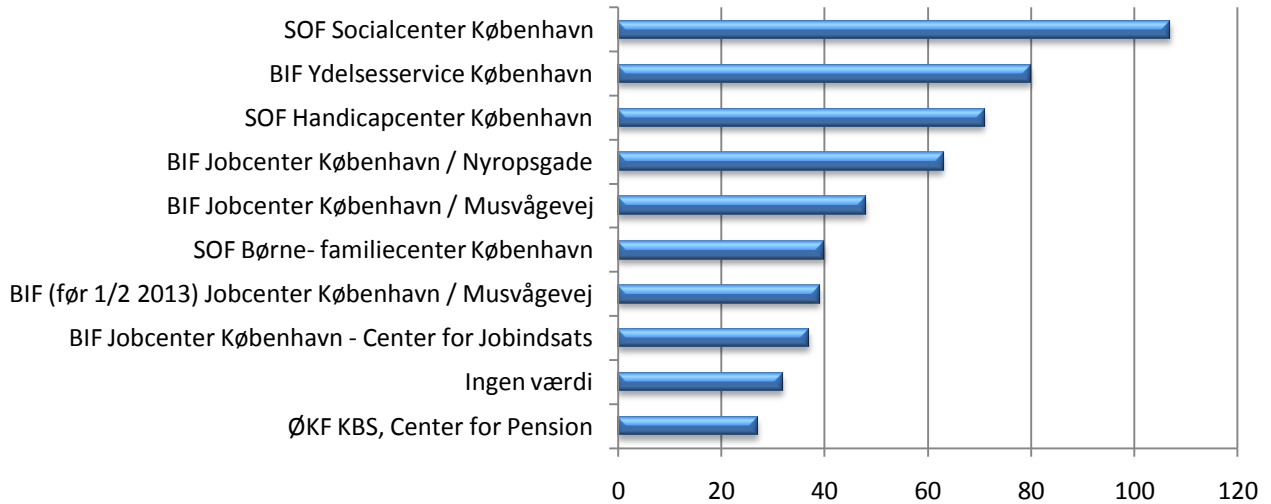
## Fordeling på forvaltninger



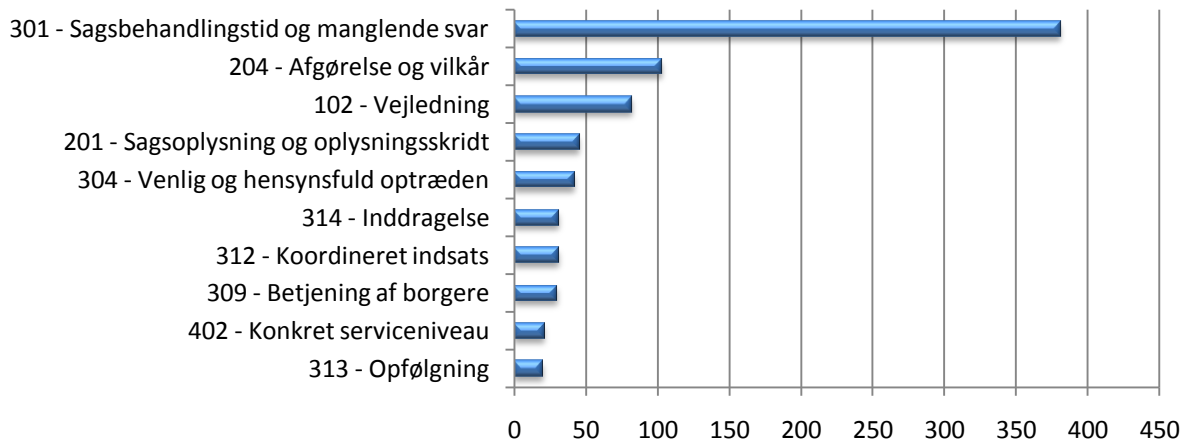
## Udvikling top tre forvaltninger



## 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 der er begået fejl i sagerne. Tallet er baseret på klager, som er gået via Borgerrådgiveren, men det er forvaltningernes egne vurderinger, som danner grundlag for tallene.

I perioden gav forvaltningerne medhold som angivet nedenfor:

Forvaltning	Medholdsprocent
ØKF	63,5%
KFF	28,6%
BUF	46,2%
SUF	67,4%
SOF	62,1%
TMF	45,5%
BIF	52,8%
Gennemsnit	55,6%

Borgerrådgiveren har i samme periode fundet fejl i 65,5 % af de undersøgte klagepunkter, hvilket har givet anledning til kritik og eller henstilling. Der var tale om 135 tilfælde af kritik og/eller henstilling.

\*) 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	3
Hudfarve	
Køn	1
National, social eller etnisk oprindelse	2
Politisk anskuelse	2
Race	
Religion	
Seksuel orientering	
I øvrigt	2
I alt	10

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
- Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- Handicaptilgængelighed i Østerbrohuset (KKF) 2011-132570
- Wibrandsvej Børne- og Familieinstitution (SOF) 2011-157855
- Inspektion af plejehjemmet Kirsebærhaven (SUF) 2012-129429
- Inspektion af Rådgivningscenter København (SOF) 2012-143442
- Inspektion af Borgerservicecenter Modtagelse (ØKF) 2012-166867
- 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
- Journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation (alle) 2011-33674
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- Høringsregler i kommunens 7 forvaltninger (alle) 2008-129749
- Underretning efter persondataloven (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 SOF) 2012-167255
- Skriftlig egen driftundersøgelse om plejefamilier (kontrol af forvaltningens tilsyn samt familiernes bemærkninger til samarbejdet med forvaltningen) 2012-99806
- Visitation, opfølgning, og vejledning i sygedagpenge sager (BIF) 2011-31617
- Styrket borgerkontakt (ØKF og BIF) 2012-167271

#### Konkrete egen driftundersøgelser

- Oplysninger i artikel om uregelmæssigheder i registreringer 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
- Sagsbehandling i Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) 2013-14016



- Mulig diskrimination i folkeskolen (BUF) 2013-15970
- Magtanvendelse på bostedet Møllen (SOF) 2013-54074
- Forståelse og håndtering af regler om tavshedspligt (SOF og BIF) 2012-147422
- Sikkerhed ved håndteringen af digital kommunikation (BIF) 2012-91002
- Borgerservices fornyede orientering via kommunens hjemmeside om obligatorisk digital post fra november 2014 (ØKF) 2013-0170843

## AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

### **Generelle egen driftundersøgelser**

- Mulig forskelsbehandling i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SOF og SUF) 2011-121309 \*
- Svartider i sager om aktindsigt (SOF) 2011-33675 \*

### **Inspektioner**

- Rymarksvænge Ungdomspension (SOF) 2010-181131 \*
- Tilgængelighed ved offentlige kommunale toiletter (TMF) 2012-133219 \*

### **Konkrete egen driftundersøgelser**

- Center for Driftsunderstøttelses udsættelse af svarfrister ved besvarelse af oversendte sager fra Borgerrådgiveren (BIF) 2013-60562
- Koordinering af sagsbehandlingen mellem forvaltninger (BIF og SOF) 2013-73212 og 2013-96662

\* Sammenfatninger vedlagt på følgende sider for afsluttede generelle egen driftundersøgelser og inspektioner, hvorimod der for så vidt angår afsluttede konkrete egen driftundersøgelser henvises til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor de afsluttende breve fremgår. Kopier fremsendes efter anmodning.

## Borgerrådgiverens bemærkninger til generel egen driftundersøgelse om mulig forskelsbehandling i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SOF og SUF) (uddrag af afsluttende brev)

Det kan på baggrund af undersøgelsen konkluderes, at der for de borgere, som overgår fra at modtage ydelser fra den ene forvaltning til at modtage ydelser fra den anden forvaltning, er en risiko for at opleve forskelsbehandling. Det kan endvidere konkluderes, at borgere, som ansøger om ydelser i de to forvaltninger, vil blive udsat for forskelsbehandling, idet der dels er en forskel i de objektive ydelser, der tilbydes i de to forvaltninger, og dels er forskel i sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen og/eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen handler ikke i sig selv aldersdiskriminerende, men den manglende koordination mellem de to forvaltningers standarder og praksis bevirker, at kommunen reelt handler diskriminerende.

Baggrunden for min vurdering, af at der er risiko for at modtagerne af ydelserne vil kunne opleve forskelsbehandling, skal, for så vidt angår de borgere, som overgår fra at modtage ydelser fra den ene forvaltning til at modtage ydelser fra den anden forvaltning, primært findes i det grundlag, der lægges til grund ved forvaltningernes visitation til ydelserne, men skal også findes i manglende koordinering mellem forvaltningerne.

Det er gennemgående for de ydelser, som er behandlet i denne rapport, at der er en markant forskel i detaljeringsgraden af den regulering, der anvendes ved visiteringen til ydelserne. Dette gør sig særligt gældende på de områder, hvor der er udarbejdet kvalitetsstandarder. Socialforvaltningens regulering er således gennemgående meget mere overordnet og efterlader meget mere skøn til den enkelte sagsbehandler end Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regulering, som er meget præcis i beskrivelserne af, hvad der kan bevilges, og hvordan bevillingerne udføres og leveres til den enkelte borger. Dette medfører efter min vurdering en betydelig risiko for, at bevillingspraksis vil blive forskellig i de to forvaltninger. Dette vil af borgerne kunne opleves som forskelsbehandling i de situationer, hvor de – enten som følge af alder eller ændring af deres dominerende problemstilling – skal overgå fra at modtage ydelser fra den ene forvaltning til at modtage ydelser fra den anden forvaltning.

Baggrunden for min vurdering, af at der rent objektivt forekommer forskelsbehandling, er, at der flere steder i det undersøgte materiale ses eksempler på, at borgeren opnår en bedre retsstilling i den ene forvaltning frem for den anden. Det fremgår således af undersøgelsen, at der kan være tidsubegrænset adgang til en ydelse i en forvaltning, mens den maksimalt ydes et vist antal gange eller i en bestemt periode i den anden forvaltning. Der ses også eksempler på, at sagsbehandlingstiden er op til dobbelt så lang for den samme ydelse i den ene forvaltning som i den anden forvaltning. Også på dette område er det – for at undgå forskelsbehandling af borgerne – relevant at sikre en bedre koordinering af forvaltningernes kvalitetsstandarder og yderligere bevillingsgrundlag.

Efter min opfattelse er det ikke i overensstemmelse med forarbejderne til reglerne om kvalitetsstandarder og formålet med kvalitetsstandarder, at der er udarbejdet forskellige kvalitetsstandarder i kommunen vedrørende de samme ydelser, da hensigten med reglerne netop er at sikre ensartede afgørelser, og at borgerne kender deres rettigheder. Dette formål forspildes, når det konstateres, at der er væsentlig forskel i borgernes ret til at modtage en bestemt ydelse inden for den samme kommune alt efter, om borgeren modtager ydelser fra den ene eller den anden forvaltning. Det forhold, at forvaltningerne ved vurderingen af borgernes funktionsniveau anvender forskellige udgaver af den samme metode (fælles sprog), giver yderligere anledning til betænkeligheder i forhold til borgeres retssikkerhed ved bevilling af ydelser i de to forvaltninger.

Jeg er opmærksom på, at kvalitetsstandarderne altid skal suppleres af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov, og af en vurdering af om den påtænkte indsats konkret afhjælper behovet hos borgeren. Jeg mener dog at jeg alligevel alene ud fra en vurdering af kvalitetsstandarderne kan påvise, at der er en risiko for at borgerne oplever forskelsbehandling når der er så forskellige kvalitetsstandarder som tilfældet er i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Min begrundelse for dette er, at serviceniveauet er at betragte som en del af afgørelsesgrundlaget for den konkrete afgørelse som forvaltningen derfor som udgangspunkt skal kunne begrunde en fravigelse fra i såvel nedadgående som opadgående retning.

Det er min vurdering, at en bedre koordinering af de to forvaltningers kvalitetsstandarder og øvrige bevillingsgrundlag i et vist omfang vil kunne afhjælpe forskelsbehandling i de situationer, hvor de overgår fra den ene forvaltning til den anden. Jeg har derfor henstillet til, at forvaltningerne som et minimum igangsætter et arbejde, således at kvalitetsstandarderne så vidt muligt bliver enslydende på ensartede ydelser. Jeg har bedt om underretning om, hvad min henstilling giver anledning til.

[Læs rapporten](#)

## Borgerrådgiverens bemærkninger til generel egen driftundersøgelse om svartider i sager om aktindsigt (SOF) (uddrag af afsluttende brev)

Min gennemgang af sagerne viser følgende:

- 10-dages underrettningsfristen blev ikke overholdt i 30 procent af tilfældene (svarende til 19 anmodninger om aktindsigt ud af de 63 sager jeg har kunnet kontrollere).
- Der var lang sagsbehandlingstid i 8 procent af tilfældene (svarende til 5 anmodninger om aktindsigt ud af de 63 sager jeg har kunnet kontrollere).
- Ved 2 anmodninger om aktindsigt (i 2 sager) blev der slet ikke truffet afgørelse om aktindsigt.
- Ved 7 anmodninger om aktindsigt (i 4 forskellige sager) blev der ikke gjort notat om tidspunktet for, hvornår der blev anmodet om aktindsigt.
- I 3 afgørelser om aktindsigt blev der givet forkert klagevejledning.

*Jeg finder det beklageligt, at 10-dages underrettningsfristen ikke blev overholdt i 30 procent af tilfældene.*

*Jeg finder det meget beklageligt, at der var lang sagsbehandlingstid i 8 procent af tilfældene, og meget beklageligt, at der ved 2 anmodninger om aktindsigt slet ikke blev truffet afgørelse om aktindsigt.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at der ikke blev gjort notat om tidspunktet for, hvornår der blev anmodet om aktindsigt ved 7 anmodninger, og beklageligt, at der i 3 afgørelser om aktindsigt blev givet forkert klagevejledning.*

*Jeg har henstillet til forvaltningen at overveje muligheden for på SOF-kknet (retningslinjer for aktindsigt og notatpligt) at tilføje, at også tidspunktet for anmodning om aktindsigt skal noteres i journalen.*

*Jeg har endvidere henstillet til forvaltningen at overveje muligheden for at korrigere de klagevejledninger, der anvendes ved afgørelser om aktindsigt.*

[Læs rapporten](#)

## Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion hos Rymarksvænge Ungecenter (SOF) (Uddrag af sammenfatning)

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 rengøringsstandard 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 rengøringsfirma umiddelbart efter inspektionen foretog en grundig rengøring af bad og toiletrumene, og at et rengøringsfirma 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 indeværende 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.

[Læs rapporten](#)

## **Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion af tilgængeligheden på offentlige kommunale toiletter (TMF) (Uddrag af sammenfatning)**

Inspektionen viser, at i hvert fald handicaptoiletterne generelt set i vid udstrækning er handicapegnede, men at toiletterne på enkelte områder ikke overholder bygningsreglementerne.

Borgerrådgiveren har udtalt følgende vedrørende de enkelte toiletter:

### **AFA JCDECAUX TOILET**

Toilettet opfylder ikke kravene i bygningsreglement 2010 om:

- Fri afstand på mindst 0,9 meter ved den side af wc'et, der vender bort fra håndvask,
- Friholdelse for fastmonteret inventar ved væggen ved siden af wc'et, der vender bort fra håndvasken,
- Placering af håndvask og wc på hver sin sammenstødende væg, samt to opklappelige armstøtter

Jeg finder det beklageligt, at toilettet ikke opfylder de pågældende krav i bygningsreglementet, da det efter min opfattelse gør toilettet mindre handicapegnet.

### **DANFO TOILETTER (3)**

Toiletterne opfylder ikke kravene i Bygningsreglement 2010 (og 2008) om:

- Frit manøvreareal (inden for toilettet) på mindst 150 cm fra toilettet til døren, samt
- Placering af håndvask og wc på hver sin sammenstødende væg

DANFO toilettet ved Havnegade opfylder som det eneste af de inspicerede DANFO toiletter ikke bygningsreglementets krav om dørtrinshøjde på maksimum 25mm.

Jeg finder det beklageligt, at toiletterne ikke opfylder de pågældende krav i bygningsreglementet, da det efter min opfattelse gør toiletterne mindre handicapegnede.

### **BEMANDET TOILET VED ISRAELS PLADS**

Toilettet er ikke handicapegnet. Toilettet er etableret før byggelovens vedtagelse og er dermed ikke omfattet af tilgængelighedskravene i byggeloven og bygningsreglementerne.

Jeg har henstillet til forvaltningen, at der opsættes tydelig skiltning, som henviser til nærmeste handicap-tilgængelige toilet.

Jeg har ingen yderligere bemærkninger hertil.

### **BEMANDET TOILET VED NYHAVN**

Elevatoren opfylder ikke de vejledende krav i Dansk Standard DS:3028:2001 om:

- Elevatorstol med mindste bredde på 2,0 m
- Skråtstillet indvendigt betjeningspanel i en vinkel på 45 grader

Handicaptoliettet opfylder ikke de vejledende krav i Dansk Standard DS:3028:2001 om:

- Forrum (passagen fra elevatordør til toilettdør) med et areal på mindst 1,5 x 1,5 m fri af toilet dørens opslagsareal
- Skridhæmmende gulvbelægning
- Frit manøvreareal på gulvarealet (inden på toilettet) på mindst 1,5 m i diameter,
- Mindst 1,5 afstand fra wc-forkant til modstående væg
- Friplads på ca. 0,6 m fra væggen bag håndvasken til håndvaskens forreste kant

Jeg påpeger elevatorens og handicaptolietets manglende opfyldelse af de vejledende krav i Dansk Standard. I forhold til elevatoren bemærker jeg dog, at det er min opfattelse, at kørestolsbrugere ikke har behov for sædvanlig vendeplads, da der er tale om en

"gennemkørselselevator".

*Jeg finder det beklageligt, at elevatoren kun kan tilkaldes til gadeplan, såfremt der først gives besked til medarbejderen på det bemandede toilet om at aktivere elevatoren. Dette udgør efter min opfattelse en væsentlig hindring i forhold til tilgængeligheden, idet denne praksis afskærer kørestolsbrugere og gangbesværede fra at få adgang til elevatoren og handicaptoiletet ved egen hjælp.*

[Læs rapporten](#)