



## **RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSICHT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER Marts 2015**

Denne rapport indeholder en statistisk redegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed i perioden 1. marts 2014 til 28. februar 2015. Oversigten er udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget.

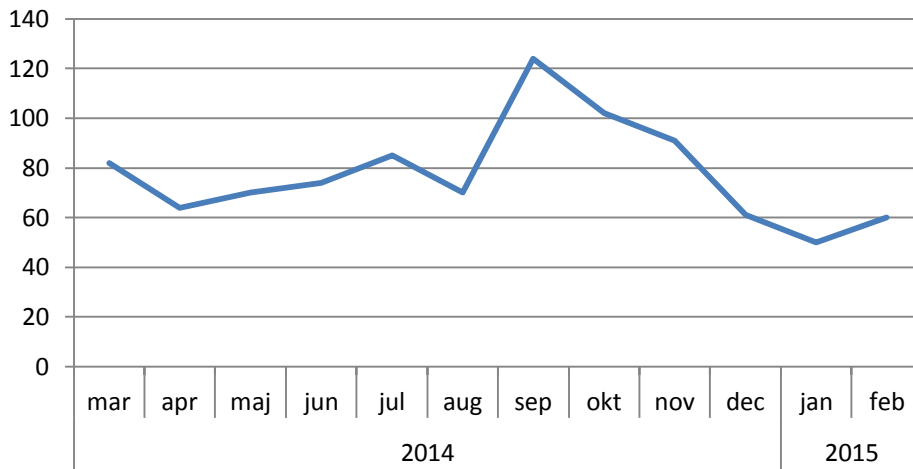
Der udarbejdes en rapport i forbindelse med hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydninger og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

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

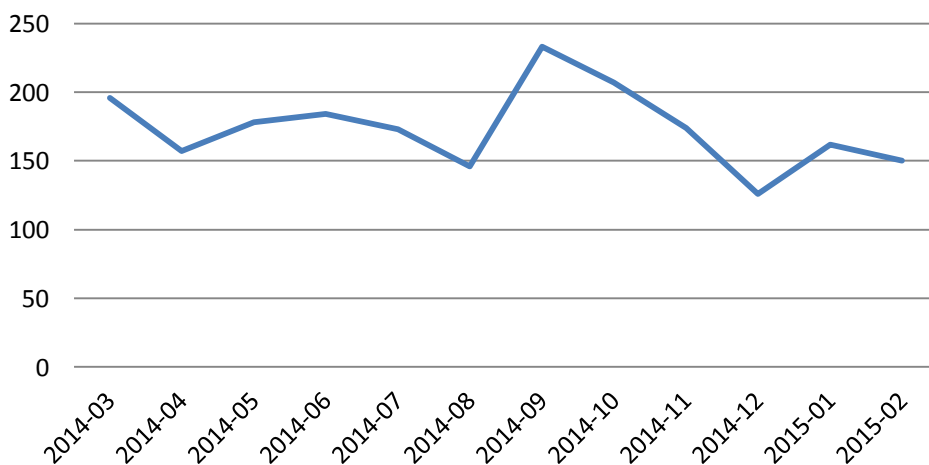
København 2. marts 2015

Johan Busse  
Borgerrådgiver

## Indkomne sager

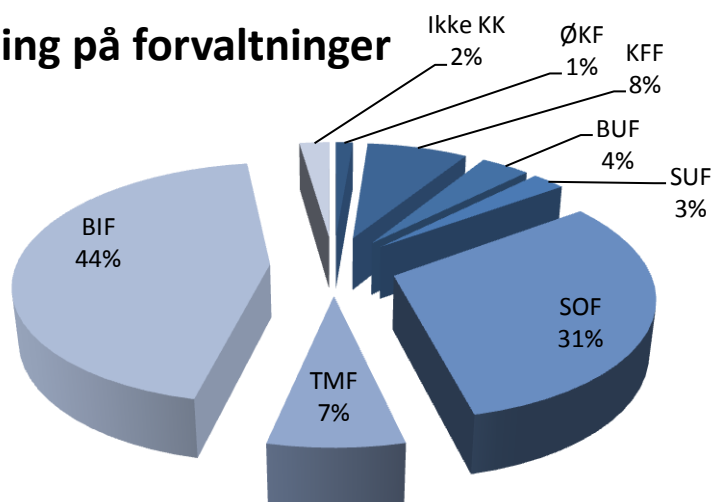


## Telefoniske henvendelser

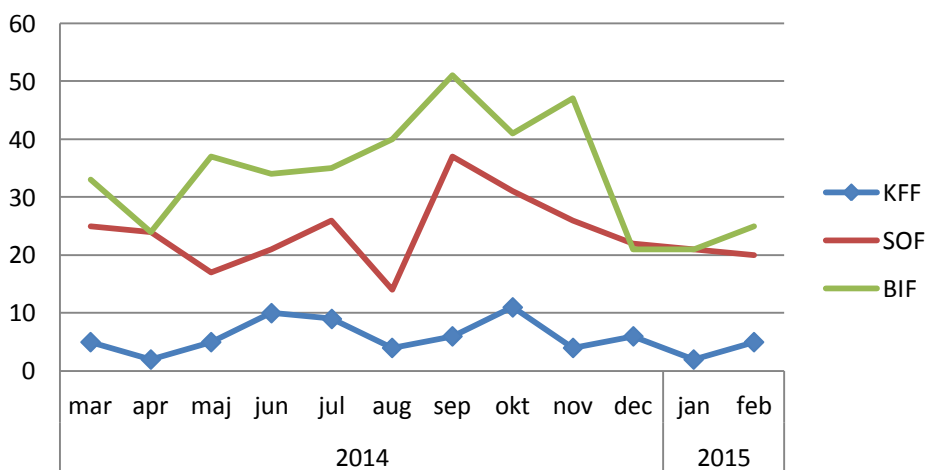


Samlet har Borgerrådgiveren i perioden modtaget mere end 2000 telefoniske henvendelser, godt 400 var individuelle personlige vejledninger uden sag.

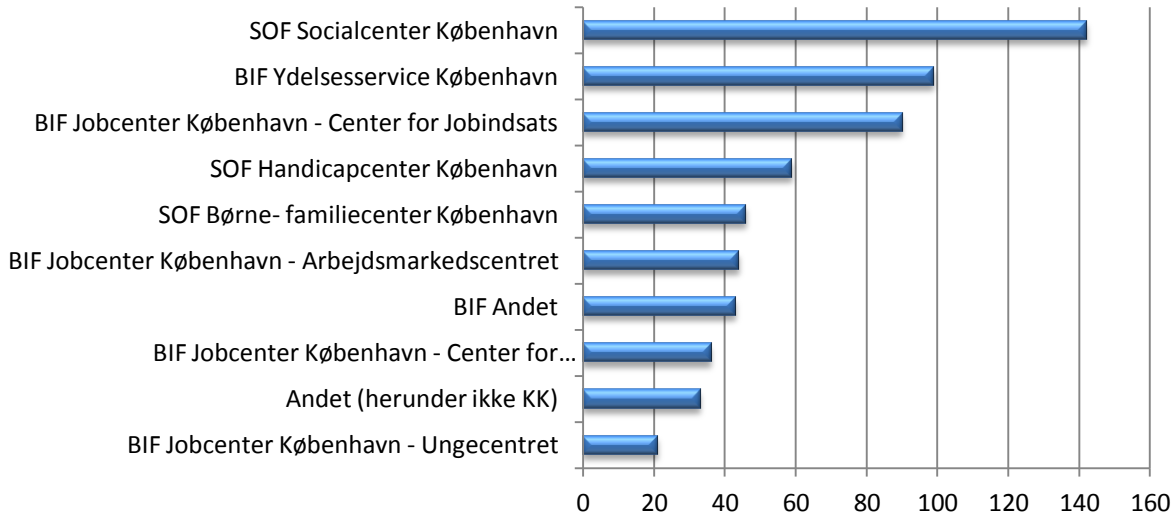
## Fordeling på forvaltninger



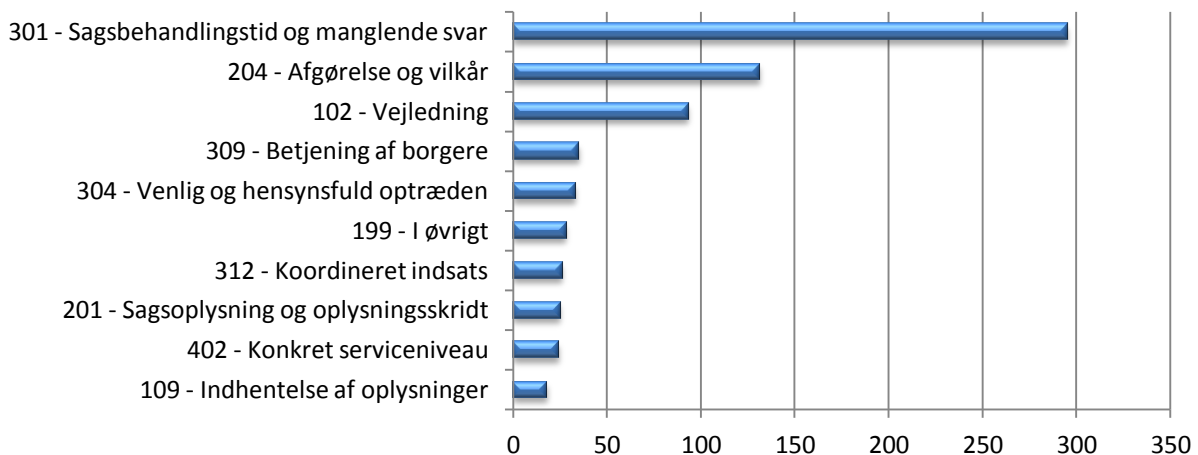
## Udvikling top tre forvaltninger



## 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.  
NB: numrene foran klagepunkterne refererer til Borgerrådgiverens indeksering og ikke antallet af klagepunkter.

## 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	40,0%
KFF	47,4%
BUF	52,0%
SUF	61,5%
SOF	61,1%
TMF	47,6%
BIF	47,1%
Gennemsnit	51,6%

Borgerrådgiveren har i samme periode fundet fejl i 51,2 % af de undersøgte klagepunkter, hvilket har givet anledning til kritik og eller henstilling. Der var tale om 61 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	10
Hudfarve	
Køn	3
National, social eller etnisk oprindelse	6
Politisk anskuelse	
Race	
Religion	
Seksuel orientering	1
I øvrigt	3
I alt	23

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.

## Egen drift-undersøgelser

### VERSERENDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

#### Inspektioner

- Inspektion af Borgerservice, Bispebjerg (KFF) 2014-0117411
- Inspektion af Sankt Johannes Gårdens integrerede børne- og ungeinstitution (BUF)
- Inspektion af Handicaptilgængelighed i Østerbrohuset (KKF) 2011-132570
- Inspektion af Wibrandsvej Børne- og Familieinstitution (SOF) 2011-157855
- Inspektion af Demenscentret Aalholmehjemmet med inddragelse af kontaktudvalg (SUF) 2012-165754

#### Generelle egen drift-undersøgelser

- Orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside (alle) 2014-0117567
- Vejledning og sagsbehandling mv. i sager om lugt- og støjklager fra brugere og naboer til beværtninger i København (KFF og TMF) 2012-167273
- Logning af elektronisk sagsbehandling og borgernes adgang til indsigt i oplysninger efter persondataloven (KFF) 2014-0118160
- Svartider i sager om aktindsigt (BIF)
- Behandling af sager om sygedagpenge (BIF) 2011-31617
- Børnefaglige undersøgelser og handleplaner i børnesager (SOF) 2012-89838
- 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 SOF) 2012-167255
- Effektivvurdering af handleplan for bedre sagsbehandling (SOF) 2012-167276
- Københavns Kommunes projekt "styrket borgerkontakt" (KFF og BIF) 2012-167271
- Behandling af sager om affaldsgebyr (TMF) 2014-0118275
- Vejledning på kk.dk ved fremsendelse af digital post (BIF) 2014-0250658

#### Konkrete egen drift-undersøgelser

- Håndtering af praktisk opgave – udbetaling af sygedagpenge (BIF) 2014-0141616
- Overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tand- og sygebehandling (SOF) 2014-0124033
- Magtanvendelse m.v. på Bostedet Møllen (SOF) 2013-54074
- Sikkerhed ved håndtering af digital kommunikation (BIF) 2012-91002
- Udbetaling af sygedagpenge (BIF) 2014-0141616
- Lang sagsbehandlingstid i sygedagpengesager der er hjemvist, ændret eller omgjort af Ankestyrelsen (BIF) 2014-0264669
- Anvendelse af digitale formater uden fast datoangivelse (SOF) 2015-0034986
- Autosvar med angivelse af sagsbehandlingstiden, som ikke overholder tilbagemeldingsgarantien (BIF) 2015-0041568

## AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

### Inspektioner

- Inspektion af Krisecentret Garvergården (SOF) 2014-0117464

### Konkrete egen drift-undersøgelser

- Håndtering af "sikker" e-mail (BIF) 2014-0103227
- Sagsbehandlingstid i ansøgninger om økonomisk hjælp til tandbehandling (SOF) 2014-0124033
- Praksis ved elektronisk kommunikation (BUF) 2014-0178913
- Inspektion af Bo og Nøbskab Sydlootland(SOF) 2011-166304
- Inspektion af Center for Autisme og Specialpædagogik (SOF) 2011-31608
- Inspektion af Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- Adgang til oplysninger om afhentning af affald uden brug af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning og tekniske udfordringer ved brug af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning på affaldsområdet (TMF) 2014-0266963
- Børnefamiliecenter Københavns håndtering af fortrolige og følsomme oplysninger (SOF) 2014-0250030
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- Sagsbehandlingstiden i remonstrationsager i Handicapcenter København (SOF) 2014-0057632

### Generel egen drift-undersøgelser

- Københavns Kommunes tilsyn med plejefamilier (SOF) 2012-99806
- Journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation, Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) 2011-33674

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



## Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion af Garvergården (SOF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

”Min samlede konklusion efter mit besøg på Garvergården er, at det er et godt og velfungerende bosted, som formår at yde den støtte og vejledning, som beboerne har behov for i forbindelse med, at de befinder sig i en svær livssituation.

Det er endvidere min vurdering, at bostedet formår at inddrage beboerne på Garvergården i relevant omfang, da tilbagemeldingen fra de beboere, jeg mødte under mit besøg, var, at de følte sig hørt i forbindelse med deres ophold på Garvergården. Beboerne udtrykte stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, fra de tilknyttede kontaktpersoner – både i forhold til løsning af konkrete problemer og i forhold til kontakten med enheder og forvaltninger i Københavns Kommune. De beboere, som jeg mødte, var også glade for og deltog i de fællesarrangementer og andre arrangementer, som Garvergården arrangerer for beboerne.

En af de beboere, som jeg talte med under mit besøg, udtrykte, at samarbejdet med de kommunale myndigheder kan opleves som en udfordring, idet der ikke sker koordinering og samarbejde mellem enhederne i tilstrækkeligt omfang, når der for eksempel skal laves en indstilling til bolig gennem den boligsociale anvisning, eller når der på anden måde er behov for tiltag for at sikre, at beboerne kan fortsætte tilværelsen efter opholdet på Garvergården på en hensigtsmæssig måde. Dette medfører efter min vurdering en risiko for, at opholdet på Garvergården – og tilsvarende tilbud – forlænges unødigt, og pådrager kommunen unødvendige udgifter.

Det er mit indtryk fra mit besøg, at personale og ledelse på Garvergården er opmærksomme på en helhedsorienteret tilgang til beboerne i det daglige arbejde. Da Garvergården imidlertid ikke har myndighedsudøvelsen i forhold til beboerne, er arbejdet ofte afhængigt af kommunale myndigheder.

Endelig er det min vurdering, at de fysiske rammer er gode og egnede til skabe baggrund for den forandring, som beboerne på botilbuddet skal igennem. Det var således mit indtryk, at den ganske omfattende renovering, som er foregået på bostedet, ikke har forstyrret beboerne i noget videre omfang.”

## Borgerrådgiverens bemærkninger til skriftlig egen drift-undersøgelse om plejefamilier (SOF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

”Undersøgelsen viser, at Københavns Kommune i otte ud af 30 sager i perioden fra den 1. januar 2011 til og med december 2012 foretog personrettede tilsyn med plejebørn i overensstemmelse med servicelovens minimumskrav. I hvert fald 22 af de undersøgte sager foreligger der således ikke dokumentation for fire tilsynsbesøg og samtaler med plejebørnene i de hjem, hvor børnene var i pleje i den to-årige periode.

*Jeg finder den manglende varetagelse af lovens minimumskrav i i hvert fald 22 ud af 30 sager meget kritisabel, og jeg har – på grund af tilsynets vigtige rolle i forhold til gode anbringelsesforløb af plejebørn i plejefamilier – besluttet at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale.*

*Jeg beder derfor forvaltningen om en udskrift af journaloplysningerne og kopi af opfølgingsrapporterne fra 30 sager (afgrænset på samme måde) for perioden fra og med den 1. februar 2013 til den 1. februar 2015. Dette med henblik på inden for kort tid at følge op på sagen med en opfølgingsrapport om aktuel status for kommunens varetagelse af tilsynet.*

Undersøgelsen viser også eksempler på manglende opfølgning på plejebørns anmodninger om samtaler, lange sagsbehandlingstider fra modtagelsen af en bekymringskrivelse og fra viden om mistrivsel til afholdelse af samtaler med de pågældende plejebørn og om manglende opfølgning og lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en bevilling af aflastning til plejeforældre.

*Jeg finder dette kritisabelt.*

Undersøgelsen viser desuden, at der i ingen af de 30 sager er dokumentation for, at plejebørnene i forbindelse med samtalerne blev vejledt om deres mulighed for efter eget valg at medbringe en bisidder eller en anden person til samtalen, hvis plejebørnene måtte have ønsket dette. Jeg har derfor lagt til grund, at denne vejledning ikke blev ydet.

*Jeg finder den manglende vejledning beklagelig.*

Kommunens oplyser, at der afholdes ca. tre årlige råd- og vejledningsbesøg i plejefamilierne, hvoraf begge enheder i kommunen, som varetager kontakten til og tilsynene med plejebørnene og deres plejefamilier, er til stede ved det ene. Jeg finder ikke dokumentation for ca. tre afholdte møder årligt i sagerne. Antallet af besøg i alt i den to-årige periode varierer i sagerne fra to til seks, og heraf har begge enheder i kommunen deltaget sammen ved nul til fire af disse.

Forvaltningen har således på dette punkt ikke efterlevet sine egne retningslinjer for antal gennemsnitlige besøg.

Undersøgelsen giver mig også anledning til at konkludere, at der eksisterer et betydeligt forbedringspotentiale i forhold til kommunens varetagelse af notatpligten og – i visse tilfælde – føring af journalerne. I mange tilfælde mangler der således i forbindelse med notaterne om tilsynene og råd- og vejledningsbesøgene en angivelse af, hvem der var til stede fra plejefamilien, ligesom det ikke er specifikt angivet, om samtalerne med plejebørnene blev foretaget uden tilstedeværelse af andre personer fra anbringelsesstederne. Kravet om, at notater skal gøre ”snarest muligt” er i mange tilfælde heller ikke varetaget, og journalføringen mangler den fornødne klarhed.

*Jeg finder dette beklageligt.*

Undersøgelsen har endelig vist, at der i én af sagerne foreligger følsomme personoplysninger om et andet barn.

*Jeg finder dette kritisabelt.”*

## **Borgerrådgiverens bemærkninger til skriftlig egen drift-undersøgelse om journalisering af elektronisk kommunikation i Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)**

”Borgerråd giverudvalget blev på udvalgets møde den 6. maj 2014 orienteret om Borgerråd giverens generelle undersøgelse af journaliseringssikkerheden i Københavns Kommune ved elektronisk kommunikation (punkt 4 om ”Borgerråd giverens status”, 2014-0083148). Undersøgelsen – som ikke vedrørte Teknik- og Miljøforvaltningen – viste en meget lav efterlevelse af kommunens egne retningslinjer for journalisering og arkivering.

Den udskilte undersøgelse af journaliseringssikkerheden ved Teknik- og Miljøforvaltningen, som nu er afsluttet, viser, at Teknik- og Miljøforvaltningen i vidt omfang lever op til ”Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune”. Borgerråd giveren konstaterer dog samtidig, at forvaltningen er for længe om at journalisere – både elektronisk og andet – indgående post, da der i de ti undersøgte sager gik tre-seks dage fra modtagelsen til journaliseringen i relevant elektroniske sagsbehandlingssystem. Borgerråd giveren konstaterer også, at det kan være vanskeligt at identificere dokumenterne i sagerne alene ud fra disses titler.

Borgerråd giveren har på baggrund af undersøgelsen bedt forvaltningen om at overveje, om der kan være behov for at ændre praksis omkring navngivning af dokumenter i sagsbehandlingssystemet. Borgerråd giveren har desuden henstillet til, at forvaltningen sørger for, at det fremgår tydeligt, at det er de nævnte ”Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune”, som skal følges for, at der sker korrekt og rettidig journalisering, og at registerudtræk, som indeholder oplysninger, der er væsentlige for en sags afgørelse, journaliseres. Borgerråd giveren har på baggrund af den gældende journaliseringspraksis også bedt forvaltningen oplyse, hvorledes forvaltningslovens bestemmelse om partshøring efterleves, og om der er andre steder i forvaltningen, hvor der ikke sker journalisering af centrale oplysninger for afgørelser på baggrund af en tilsvarende journaliseringspraksis.”