



RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER Oktober 2014

Denne rapport indeholder en statistisk redegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed i perioden 1. oktober 2013 til 30. september 2014. Oversigten er udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget.

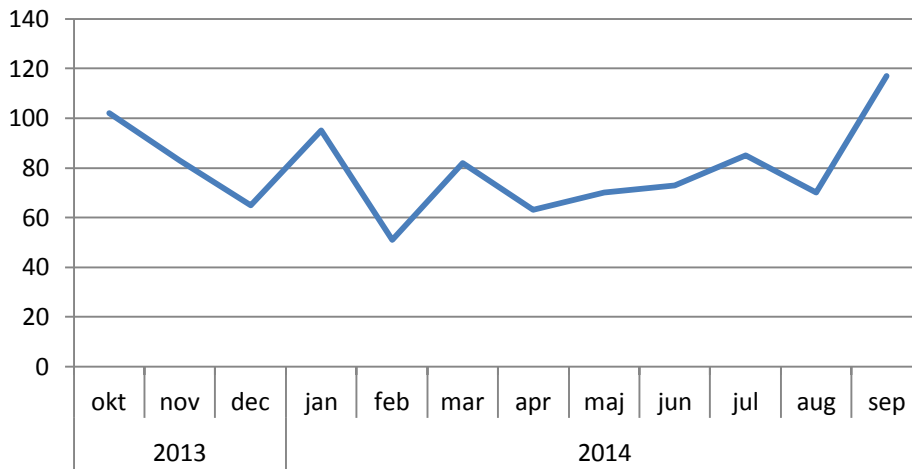
Der udarbejdes en rapport i forbindelse med hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydelser og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over verserende og afsluttede egen drift-undersøgelser siden seneste afrapportering (inspektioner samt konkrete og generelle egen drift-undersøgelser).

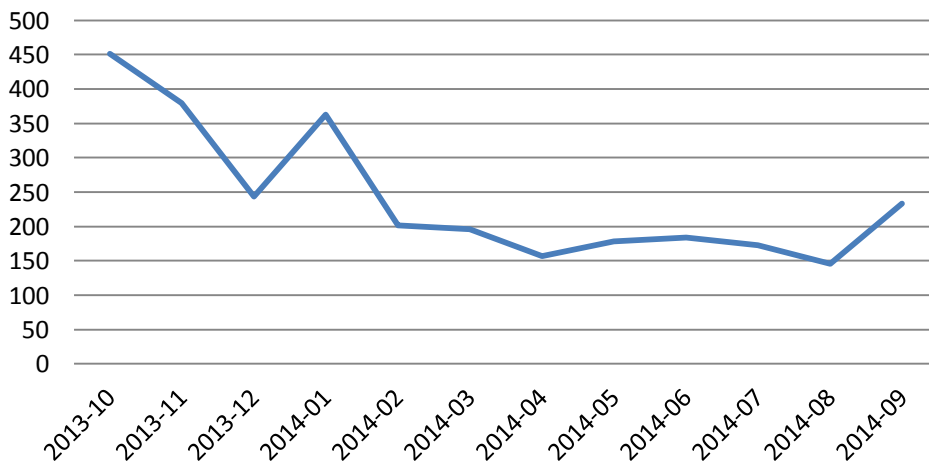
København 3. november 2014

Johan Busse
Borgerrådgiver

Indkomne sager

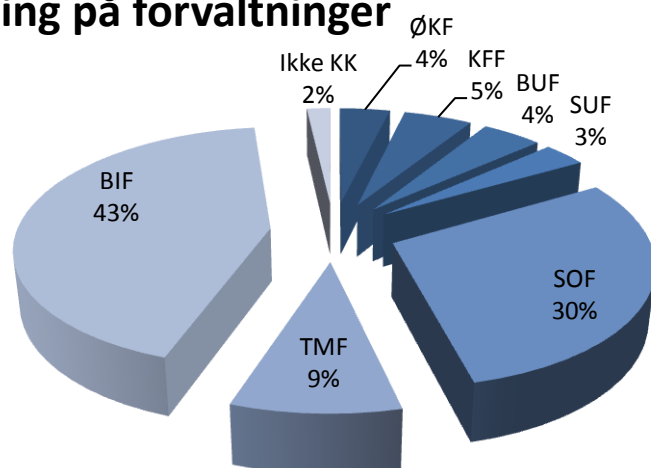


Telefoniske henvendelser

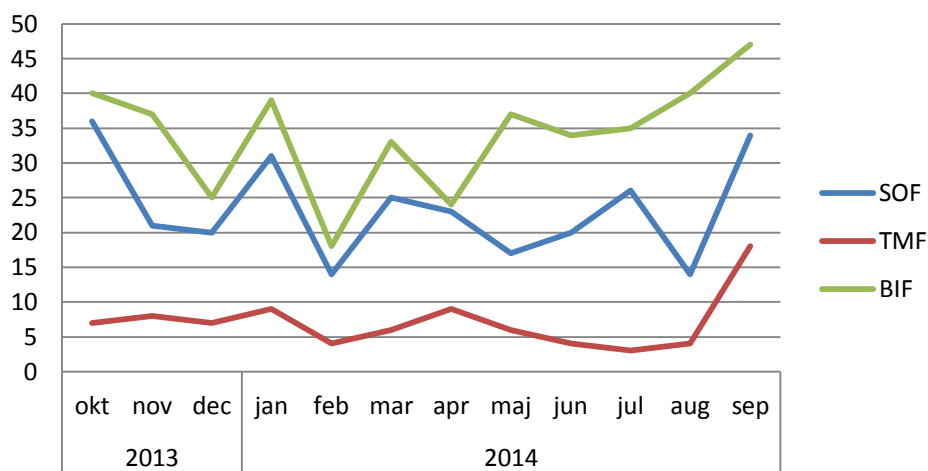


Samlet har Borgerrådgiveren i perioden modtaget mere end 2900 telefoniske henvendelser, godt 580 var individuelle personlige vejledninger uden sag.

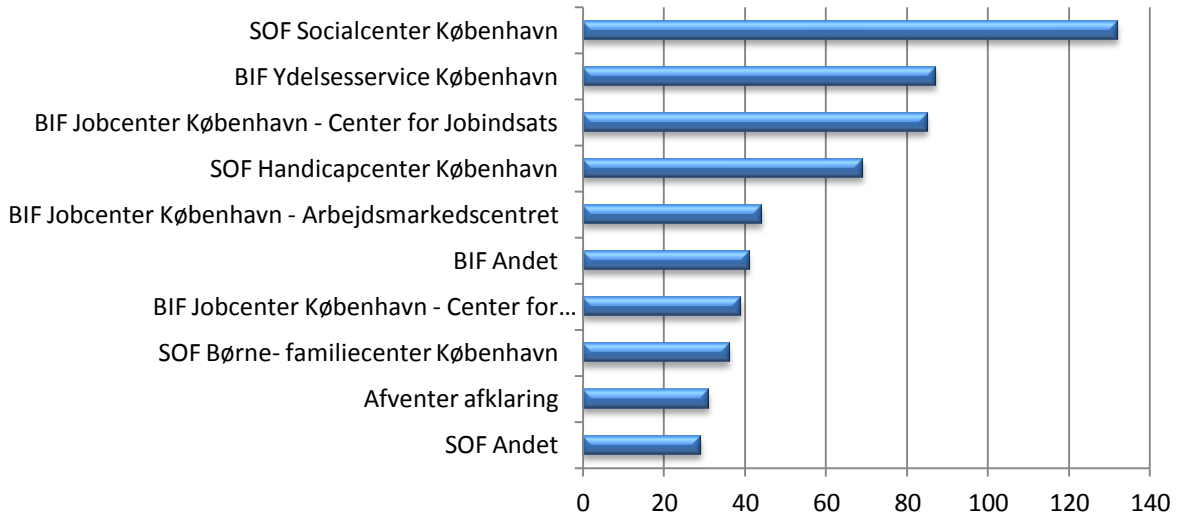
Fordeling på forvaltninger



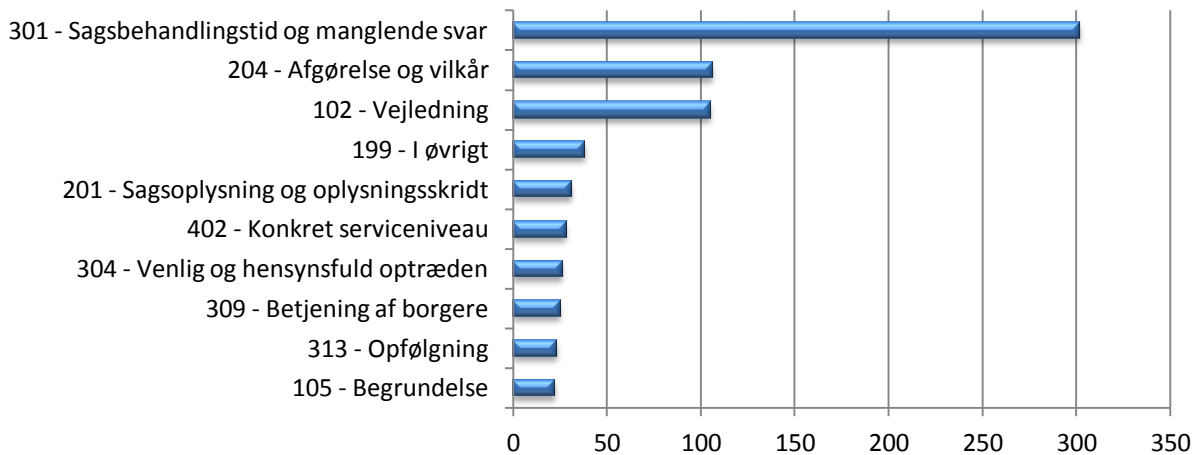
Udvikling top tre forvaltninger



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 til 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	75,0%
KFF	48,3%
BUF	62,5%
SUF	71,4%
SOF	70,4%
TMF	52,4%
BIF	47,7%
Gennemsnit	56,4%

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 91 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	5
Politisk anskuelse	
Race	
Religion	
Seksuel orientering	1
I øvrigt	2
I alt	21

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 Krisecentret Garvergården (SOF) 2014-0117464
- Inspektion af Borgerservice, Bispebjerg (KFF) 2014-0117411
- Inspektion af Sankt Johannesgårdens integrerede børne- og ungeinstitution (BUF)
- Inspektion af Bo og Noboskab Sydlootland(SOF) 2011-166304
- Inspektion af Center for Autisme og Specialpædagogik (SOF) 2011-31608
- Inspektion af Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- 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 bekvæmtninger 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
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- 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
- Skriftlig egen drift-undersøgelse om plejefamilier (kontrol af forvaltningens tilsyn samt - såfremt muligt via samtykke - familiernes bemærkninger til samarbejdet med forvaltningen) 2012-99806
- 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

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

AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

Konkrete egen drift-undersøgelser

- Doc2mail og tilgængelighed for synshandicappede og svage læsere (KFF) 2014-0105757
- Varetagelse af forvaltningsretlige krav i BUF (BUF) 2013-14016
- Håndtering af fortrolige og personfølsomme oplysninger (BUF) 2014-0178913