



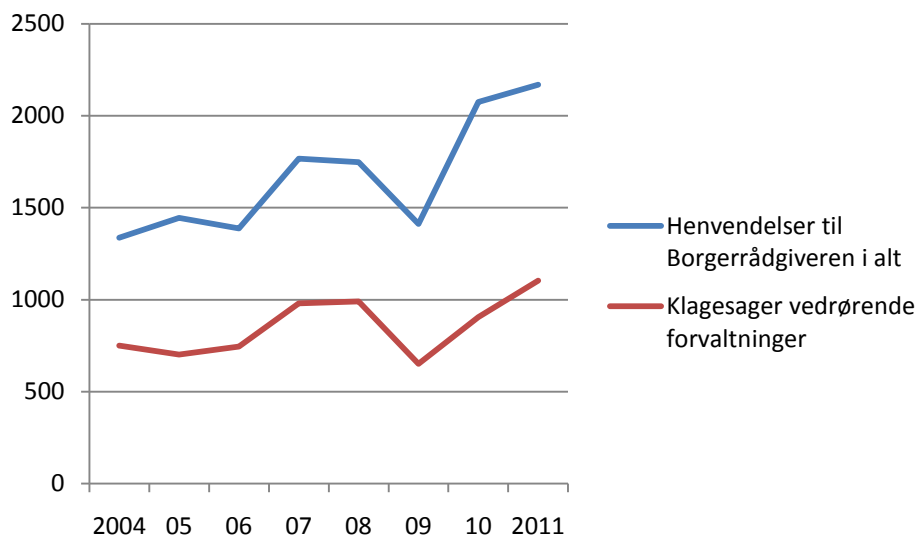
KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Statistik fra Borgerrådgiverens Beretning 2011

11-04-2012

Flere henvendelser og klager

Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2011 (1. april 2011 – 31. marts 2012) oplevet en stigning i antallet af henvendelser:

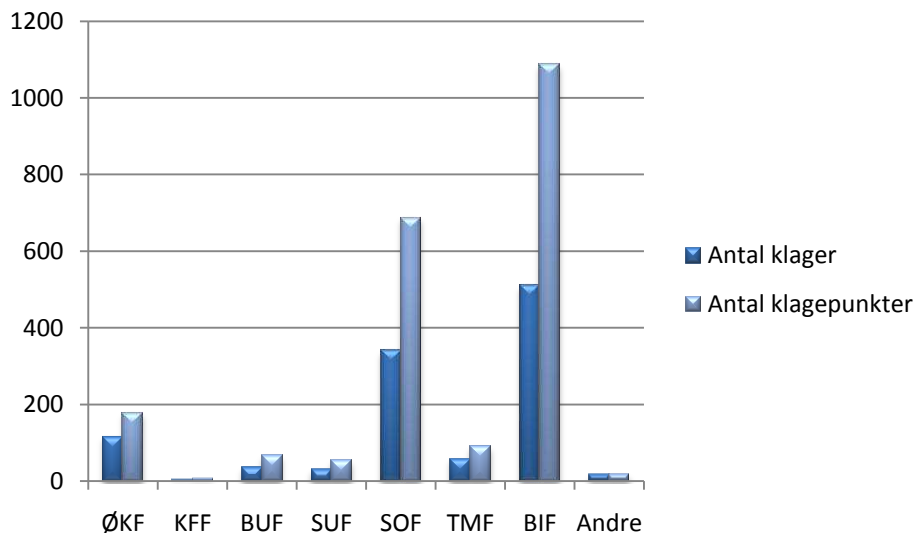


I beretningsåret 2011 modtog Borgerrådgiveren desuden 265 afgjorte klagesager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik vurdering af, om der var grundlag for at rejse sag af egen drift.

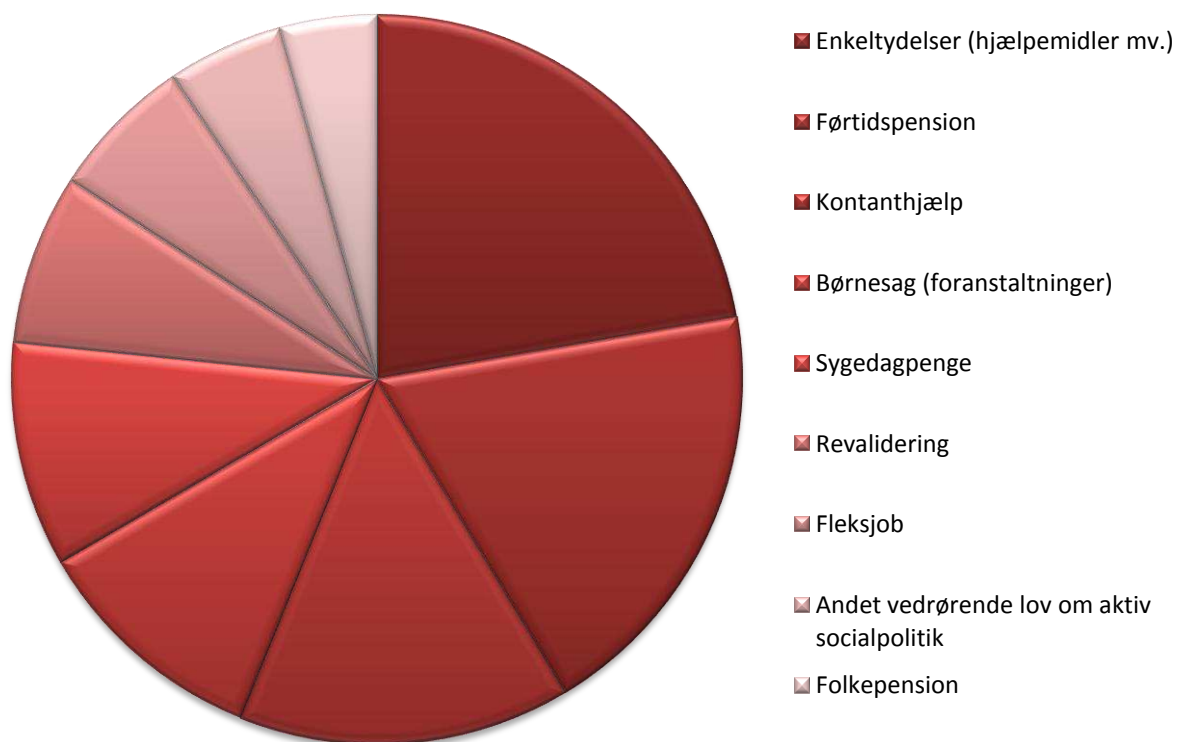
Borgerrådgiveren har igen i beretningsåret 2011 modtaget flere klager over forvaltningerne end i året før. Stigningen fra 2009 til 2010 var på 39,0 % og fra 2010 til 2011 på 21,9 %.

Flest klager over Beskæftigelsesforvaltningen og Socialforvaltningen

Klagerne til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2011 fordeler sig med langt flest klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen:

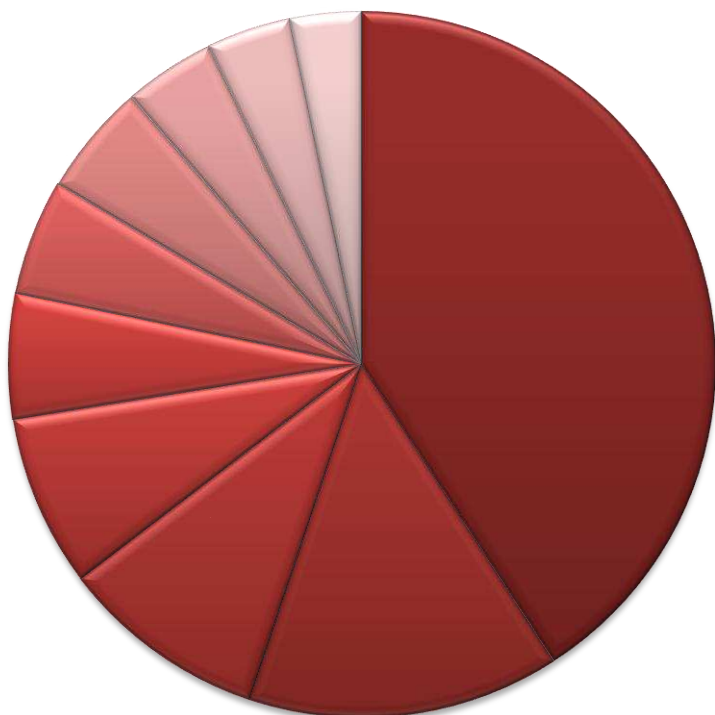


Fordelingen på forvaltninger afspejler sig også i de sagstyper, som gav anledning til flest klager hos Borgerrådgiveren (her alene medtaget de ti hyppigste):



Utilfredshed med blandt andet sagsbehandlingstider, vejledning og borgerbetjening

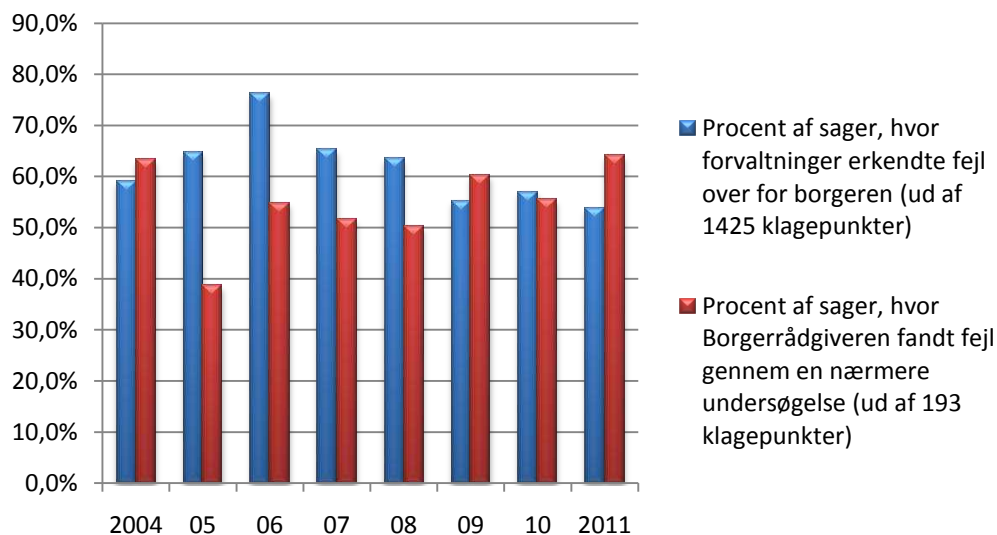
Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid, manglende svar samt manglende eller utilstrækkelig vejledning:



- Sagsbehandlingstid og manglende svar
- Vejledning
- Afgørelse og vilkår
- Betjening af borgere
- Venlig og hensynsfuld optræden
- Sagsoplysning og oplysningskridt
- Koordineret indsats
- Sjusk, bortkomne breve mv.
- Orientering om sagens gang eller status
- Opfølgning

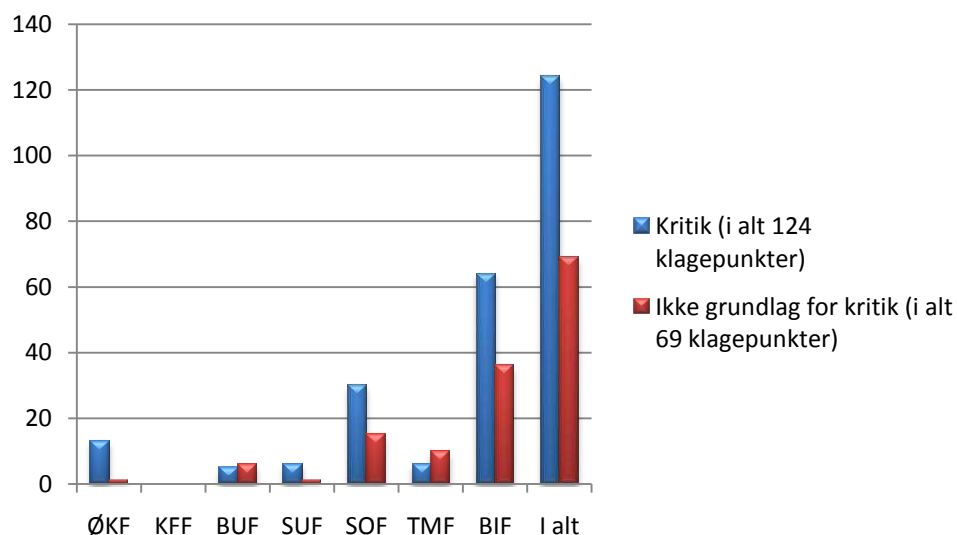
Utilfredsheden er berettiget

Både forvaltningernes egne medholdsprocenter og procentsatsen for kritik fra Borgerrådgiveren lå fortsat højt i beretningsåret 2011. Der var begået fejl i mere end halvdelen af sagerne:



Det bemærkes, at Borgerrådgiverens kritikprocent skal ses i lyset af, at Borgerrådgiveren normalt ikke iværksætter undersøgelser af sager, hvor forvaltningen allerede har givet medhold.

Fordelingen af Borgerrådgiverens kritik på forvaltninger afspejler tilnærmelsesvis fordelingen af klager på forvaltninger (se ovenfor) i beretningsåret 2011:



Fejl og effekter

- **55,1** % af sagerne var behæftet med fejl.
- **17,4** % af sagerne levede ikke op til lovgivningen
- **37,1** % af sagerne levede ikke op til kommunens standarder og/eller god forvaltningsskik
- **44,0** % af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne lider et retstab.
- **16,7** % af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at afgørelsen i sagen bliver forkert.

Hovedkonklusioner på baggrund af beretningsåret 2011

- Lange sagsbehandlingstider og manglende svar er et problem
- Mange sager lider af utilstrækkelig vejledning, manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning
- Digitalisering skaber problemer

Anbefalinger på baggrund af beretningsåret 2011

- At sagsbehandlingstider nedbringes og borgerne får svar
- At sagsbehandlingsreglerne overholdes

- At kommunen sikrer funktionsduelighed ved valgte it-løsninger
- At der udvises omtanke og tilbydes vejledning ved betjeningen af borgere, som ikke kan honorere digitaliseringskrav
- At der udarbejdes generelle retningslinjer for kommunens digitale platforme i overensstemmelse med kommunens handicappolitik fra 2011

- At Borgerrepræsentationen fastholder beslutningen fra 2009 om god sagsbehandling og ensartet, tværgående klagesagsregistrering
- At forvaltningerne revurderer ambitionsniveauet for målene for god sagsbehandling
- At der foretages nærmere økonomiske beregninger af omkostningerne ved en tværgående, ensartet klagesagsregistrering og at forvaltningerne bidrager til at prioritere dette arbejde
- At Økonomiudvalget koordinerer indsatser på øvrige områder med indsatser for god sagsbehandling

- At de konstruktive tanker og ideer, der ligger i Den Juridiske Koordinationsgruppes handlingsplan for forbedring af sagsbehandlingen i Københavns Kommune, gennemføres