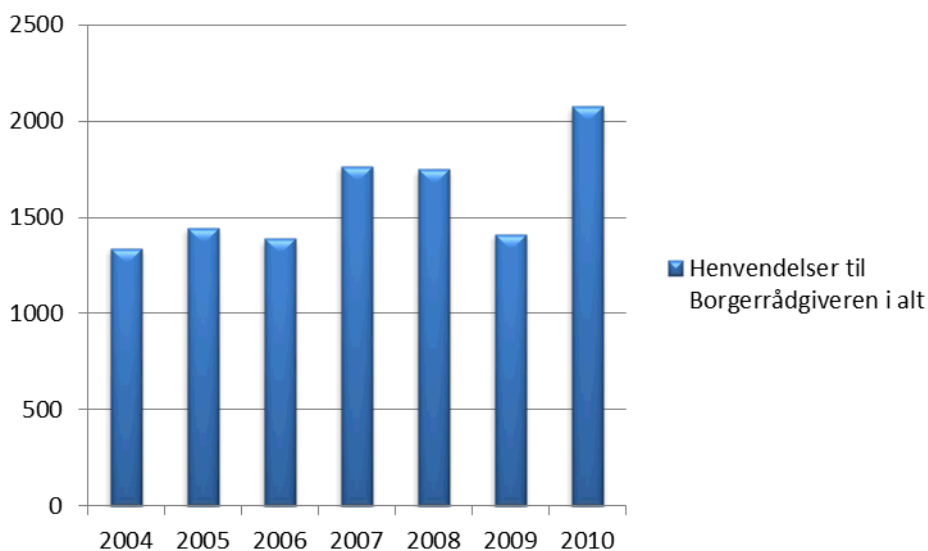




## Ekstrakt og supplerende statistik fra Borgerrådgiverens Beretning 2010

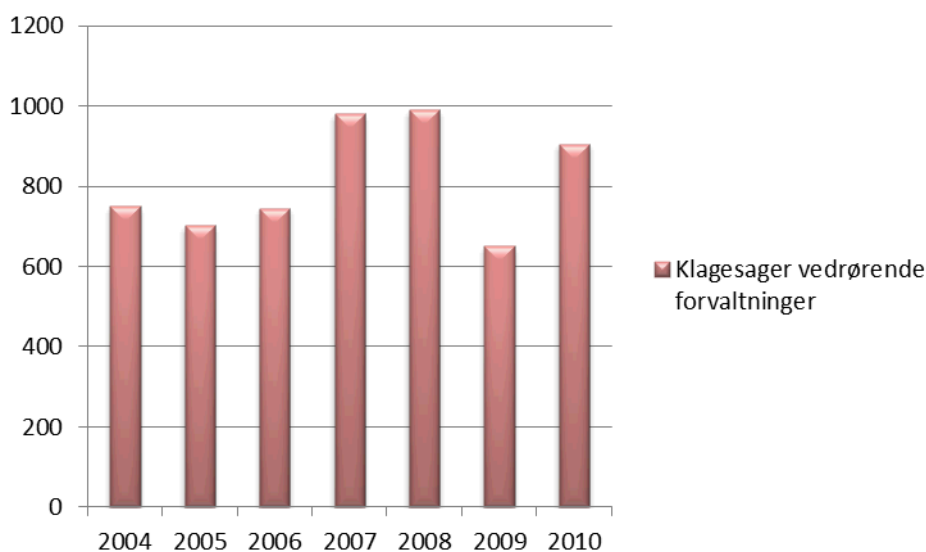
### Flere henvendelser og klager

Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2010 (1. april 2010 – 31. marts 2011) oplevet en stigning i antallet af henvendelser:



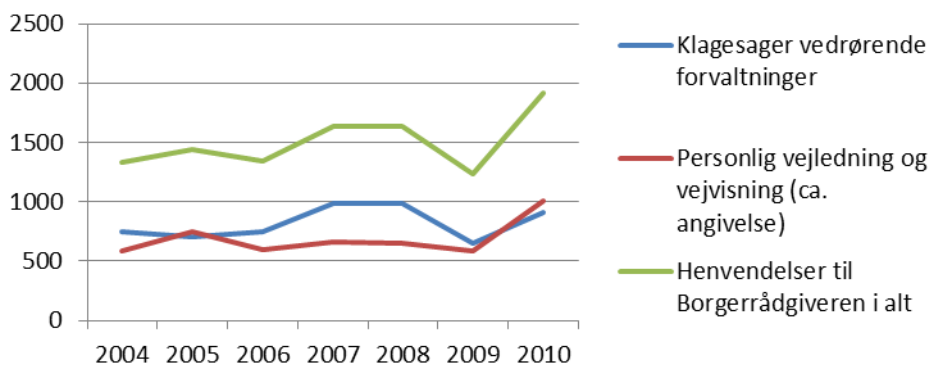
Tabel 1

En del af stigningen i 2010 (tabel 1) skyldes et mere præcist grundlag for opgørelsen af personlige og telefoniske henvendelser, men Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2010 modtaget betydeligt flere klager over forvaltningerne end i forrige beretningsår (dog ikke så mange som i 2007 og 2008). Stigningen fra 2009 til 2010 var på ca. 39 %:



Tabel 2

Henvendelserne fordeler sig således:

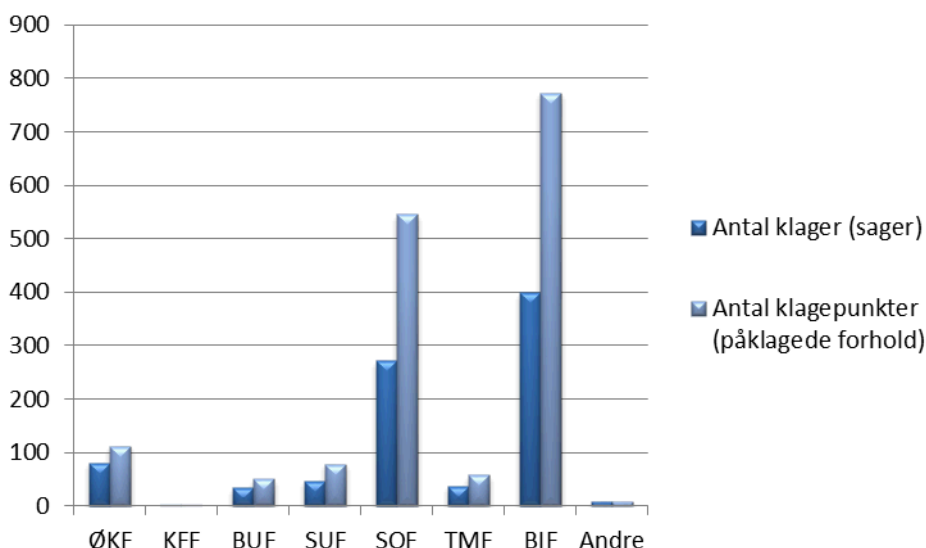


Tabel 3

I beretningsåret 2010 modtog Borgerrådgiveren desuden 142 afgjorte klagesager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik vurdering af, om der var grundlag for at rejse sag af egen drift.

### Flest klager over Beskæftigelsesforvaltningen og Socialforvaltningen

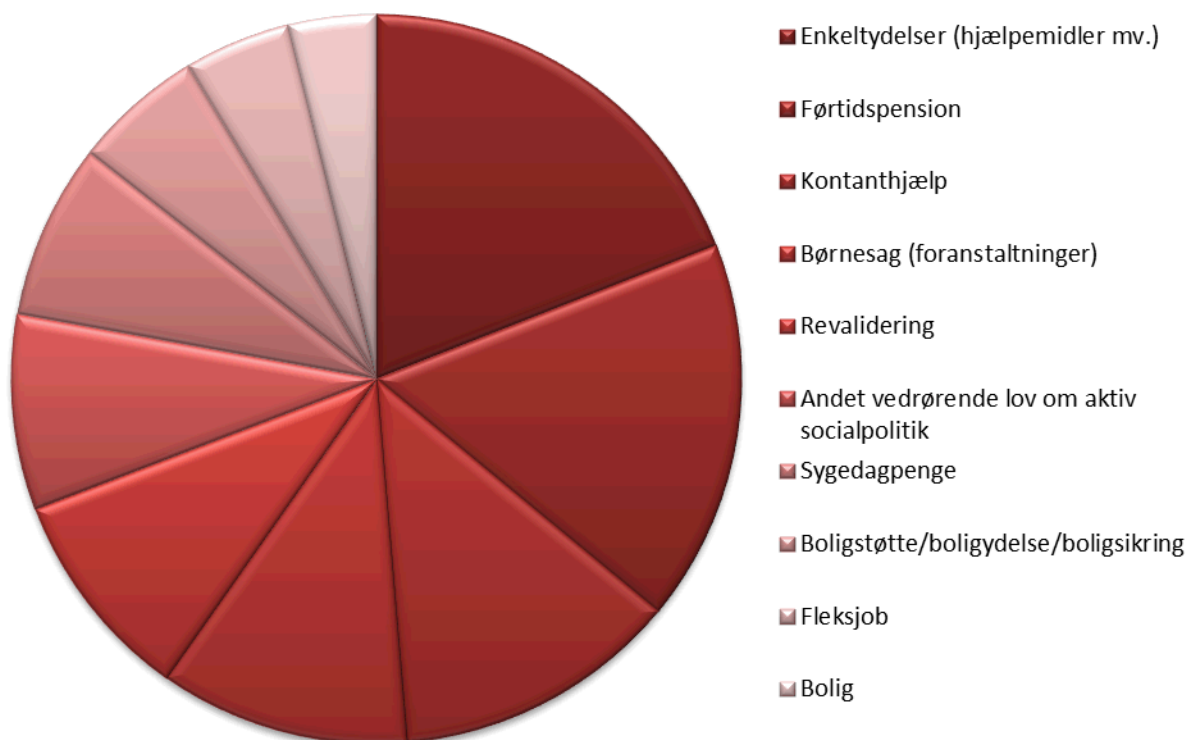
Klagerne til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2010 fordeler sig med langt flest klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen:



Tabel 4

Fordelingen af klager skal ses i lyset af forskellene på forvaltningernes opgaver, herunder omfanget af borgerrettet afgørelsesvirksomhed og sagsbehandling, klage traditionen på områderne mv.

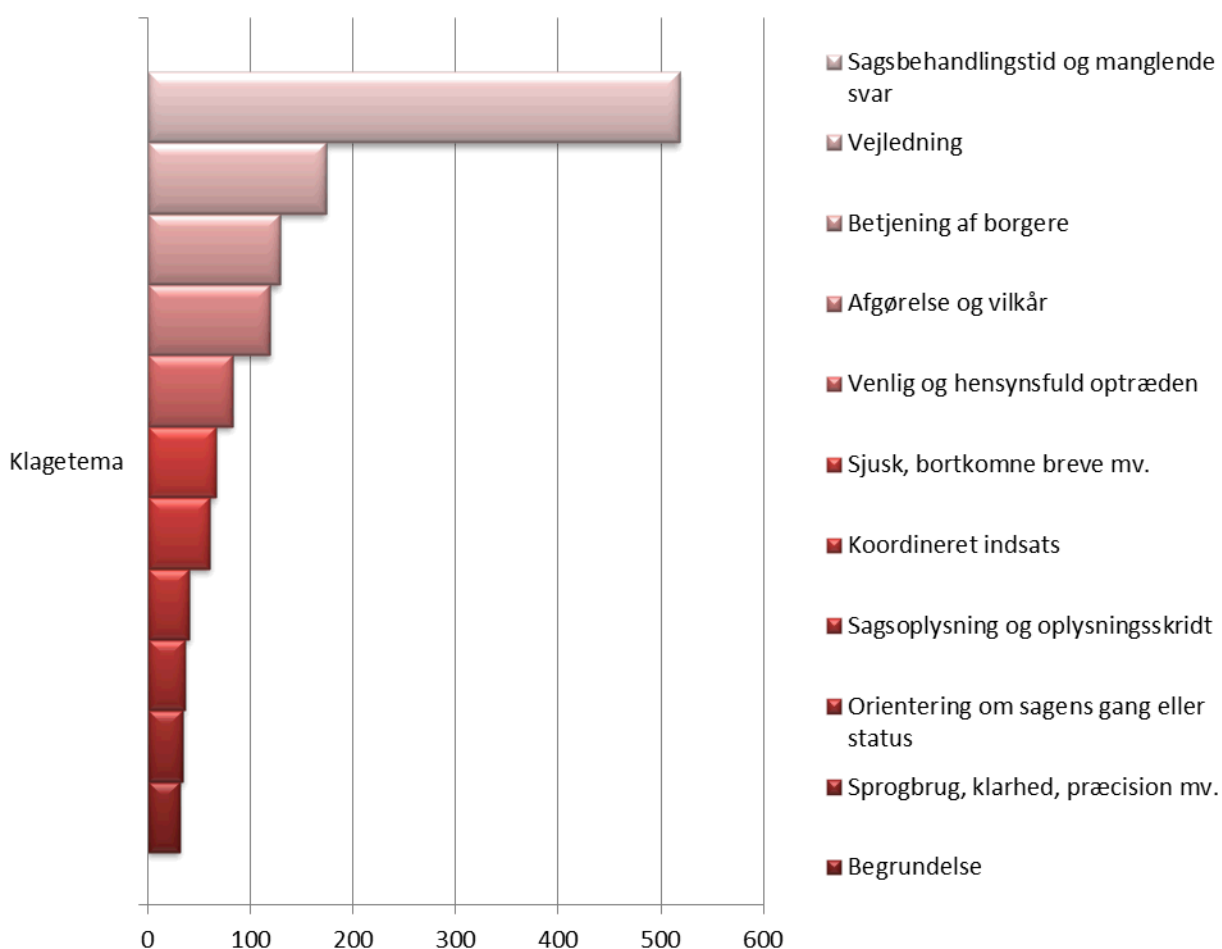
Fordelingen på forvaltninger afspejler sig også i de sagstyper, som gav anledning til flest klager hos Borgerrådgiveren (her alene medtaget de ti hyppigste):



Tabel 5

## Utilfredshed med blandt andet sagsbehandlingstider, vejledning og borgerbetjening

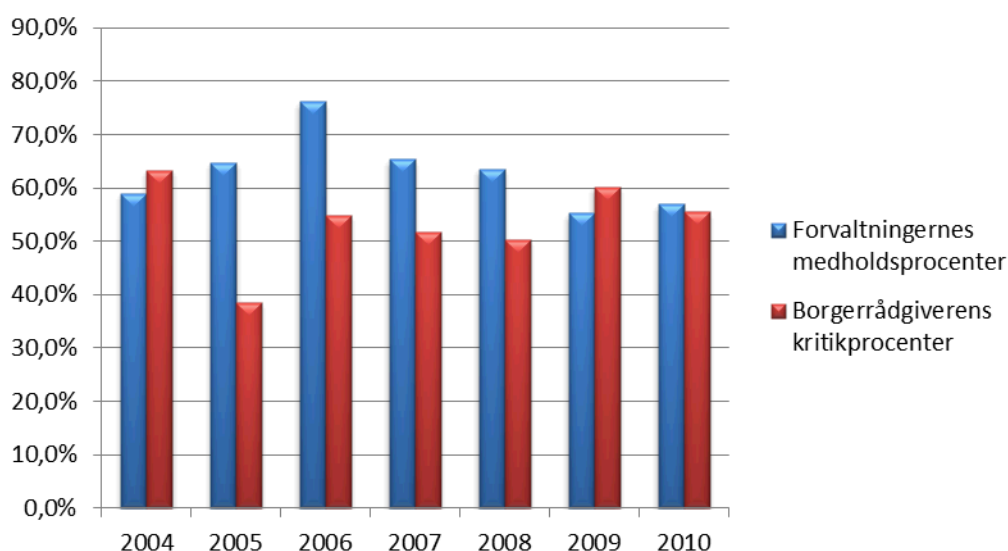
Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid, manglende eller utilstrækkelig vejledning eller generelt over borgerbetjeningen:



Tabel 6 (opgørelsen omfatter klagepunkter/påklagede forhold)

## Utilfredsheden er berettiget

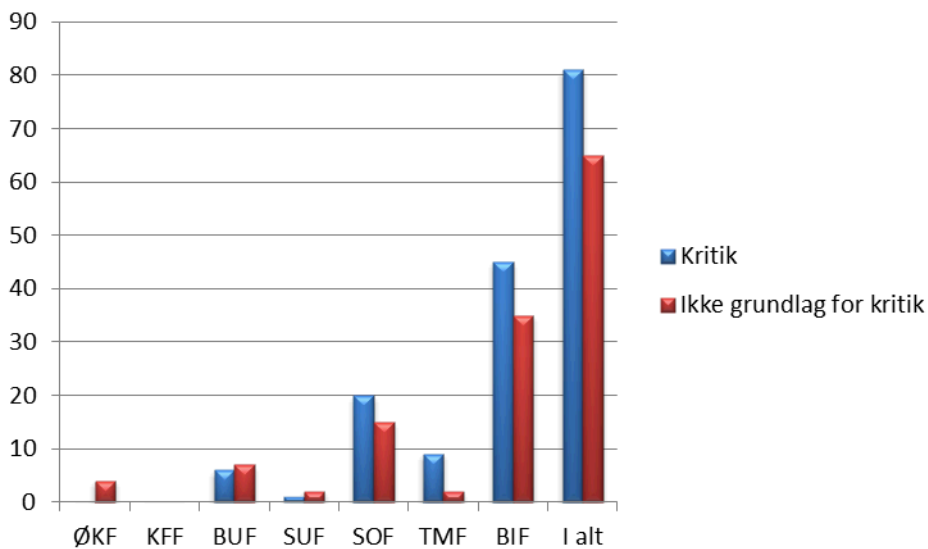
I konkrete klagesager lå både forvaltningernes egne medholdsprocenter og procentsatsen for kritik fra Borgerrådgiveren fortsat højt i beretningsåret 2010. Der var begået fejl i mere end halvdelen af sagerne:



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

Også i de generelle egen driftundersøgelser, hvor Borgerrådgiveren tilfældigt udvalgte sager til undersøgelse, blev der konstateret fejl i mere end halvdelen af sagerne. Der er altså ikke kun fejl i de sager, som giver anledning til klager.

Fordelingen på forvaltninger af Borgerrådgiverens kritik i konkrete sager afspejler tilnærmelsesvis fordelingen af klager på forvaltninger (se ovenfor) i beretningsåret 2010:



Tabel 7

### Hovedkonklusioner på baggrund af beretningsåret 2010

- Mere frustrerede borgere
- Antallet af fejl er for højt
- Information og vejledning er centrale forbedringspunkter
- Fokus på driftens betydning
- Opfølgning på tidligere anbefalinger

### Anbefalinger på baggrund af beretningsåret 2010

- Kommunen bør fortsat arbejde med forpligtende og synlige mål for sagsbehandlingstid, sagsbehandling mv.
- Kommunen bør fortsat arbejde for at registrere klagesager på ensartet måde
- Kommunen bør sikre en ærlig og klar forventningsafstemning med borgerne
- Kommunen bør have styr på sine stabsfunktioner

## Administrationsomfanget hos Borgerrådgiveren

I beretningsåret 2010 har Borgerrådgiveren

- Modtaget 1.064 henvendelser til skriftlig behandling
- Afsluttet behandlingen af 1.039 skriftlige sager (heraf 880 klagesager og 159 andre skriftlige sager)
- Iværksat 22 egen driftundersøgelser (heraf 7 større undersøgelser og inspektioner)
- Afsluttet 35 egen driftundersøgelser (heraf 15 større undersøgelser og inspektioner)
- Udarbejdet 27 større rapporter i egen driftundersøgelser
- Modtaget ca. 5.000 telefonopkald
- Journaliseret 10.127 dokumenter