



HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

4. KVARTAL 2008

INDHOLD

INTRODUKTION	2
1. INDKOMNE HENVENDELSER	3
1.1. Antal henvendelser i kvartalet	3
1.2. De fem hyppigste påklagede forhold i kvartalet	3
1.3. Sagernes genstand – de ti hyppigste sagstyper	4
1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet	4
2. AFSLUTTEDE SAGER	6
2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet	6
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen	6
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse	7
2.4. Sager afsluttet ved mægling	7
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid	8
2.5.1. Afvisningsager (herunder sager oversendt til forvaltninger)	8
2.5.2. Realitetssager	8
3. Egen driftundersøgelser	10
3.1. Iværksatte undersøgelser	10
3.2. Afsluttede undersøgelser	11
Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler	13
Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer	14

INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 4. kvartal 2008. På baggrund af opgørelser redegøres desuden for, hvordan sagerne faldt ud.

Tallene er opdelt efter indkomne henvendelser (punkt 1) og afsluttede sager (punkt 2).

Der er tale om en aktuel status udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiver-udvalget. Kvartalsoversigten udarbejdes så vidt muligt til udvalgets førstkommande møde efter kvartalets afslutning.

Bagest er vedlagt bilag 1, som rummer en sammenligning med de tre forudgående kvartaler samt bilag 2, som indeholder en oversigt over de forskellige klage temaer som Borgerrådgiveren registrerer sagerne indenfor.

En egentlig årlig opgørelse udarbejdes i forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning. Der tages forbehold for periodeforskydelser og mindre korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering ved udarbejdelsen af Borgerrådgiverens Beretning.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser i perioden (punkt 3).

Johan Busse/2. februar 2009

1. INDKOMNE HENVENDELSER

1.1. Antal henvendelser i kvartalet

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan modtage og håndtere mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.

Henvendelsestype	Antal
Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	110
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	235
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	345

1.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Forhold	%
Sagsbehandlingstid og manglende svar	45,9 %
Afgørelse og vilkår	11,1 %
Vejledning	8,9 %
Betjening af borgerne	7,2 %
Optræden	2,9 %

Borgerrådgiveren modtog ikke klager over diskrimination i 4. kvartal 2008 som førte til sagsbehandling.

¹ En henvendelse som fører til oprettelsen af én sag kan indeholde klager over flere *forhold*, f.eks. en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over at borgeren mener at have fået en forkert vejledning. En sådan henvendelse vil føre til oprettelsen af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

1.3. Sagens genstand – de ti hyppigste sagstyper

Foruden registreringen af hvilke forhold der klages over, jf. punkt 1.2., registreres også sagernes genstand/type, dvs. hvad selve sagen handlede om. De ti hyppigste sagstyper i de nævnte 235 henvendelser fordelte sig i 4. kvartal 2008 således:

Sagstype	%
Førtidspension	17,0 %
Sygedagpenge	12,3 %
Kontanthjælp	11,1 %
Enkeltydelser (hjælpebidler mv.)	8,9 %
Fleksjob	8,1 %
Revalidering	8,1 %
Andet	7,7 %
Pasning af børn, institutioner	5,5 %
Børnesag (foranstaltninger)	4,7 %
Folkepension	2,6 %

1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 232 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%	Forrige kvartal
Økonomiforvaltningen	2,6 %	0,4 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1,7 %	0,4 %
Børne- og Ungdomsforvaltningen	7,7 %	7,3 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	6,8 %	6,0 %
Socialforvaltningen	18,7 %	24,1 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	57,4 %	57,8 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	4,3 %	2,2 %
KK i øvrigt	0,0 %	1,3 %
Ikke KK	0,9 %	0,0 %
I alt	100 %	100 %
	(afrundet)	(afrundet)

2. AFSLUTTEDE SAGER

2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan behandle og afslutte mindst 800 sager på et skriftligt grundlag.

Sager/forhold	Antal
Antal afsluttede sager i kvartalet	216
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	356

2.2. Sagens udfald ved forvaltningen

I en række sager beder Borgerrådgiveren om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af en sag. Det drejer sig hovedsageligt om sager, som oversendes til forvaltningen til direkte besvarelse over for borgeren.

Borgerrådgiveren har modtaget underretning om udfaldet i 110 sager, som er afsluttet i 4. kvartal 2008 omfattende i alt 184 påklagede forhold. Af disse 184 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 117 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 63,6 % af tilfældene inden for denne kategori.

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 11 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 11 sager omfattede 20 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 20 forhold fordelte sig således:

Udfald	Antal	%
Antal kritik/henstilling	13	(65,0 %)
Antal uden kritik/henstilling	7	(35,0 %)
Total	20	(100 %)

De klagepunkter, som gav anledning til kritik og/eller henstilling, fordelte sig således:

Klagetema	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	6
Klagevejledning	1
Repræsentation	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt	1
Meddelelse	1
Afgørelse og vikår	1
Effektivitet journaliseringssystem	1
I øvrigt	1
I alt	13

2.4. Sager afsluttet ved mægling

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan mægle i mindst 20 sager om diskrimination.

I 4. kvartal 2008 har Borgerrådgiveren ikke mæglet i sager om diskrimination. Borgerrådgiveren har imidlertid indgået aftale med en eksamineret konfliktmægler ansat i kommunen om at bistå Borgerrådgiveren i mæglingssager.

2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid

2.5.1. Afvisningssager (herunder sager oversendt til forvaltninger)

Afvisningssager omfatter alle sager, som ikke er realitetssager, dvs. blandt andet sager som oversendes til kommunens forvaltninger til direkte besvarelse og sager, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Borgerrådgiveren behandlede i 4. kvartal 2008 205 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager er under 4 uger. De 4 uger er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borger-rådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 4. kvartal 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 205 sager gennemsnitligt 20,9 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 17,4 dage (netto).

Antal afviste sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
205	20,9	17,4

2.5.2. Realitetssager

Realitetssager omfatter alle sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en undersøgelse af, om kommunens forvaltninger har handlet i overensstemmelse med lovgivningen mv.

Borgerrådgiveren behandlede i 4. kvartal 2008 11 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager er under 3 måneder. De tre måneder er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borger-rådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 4. kvartal 2008 var sagsbehandlingstiden for disse 11 sager gennemsnitligt 136,8 dage (brutto), heraf beroede sagen gennemsnitligt på Borgerrådgiveren i 102,6 dage (netto).

Antal realitetsbehandlede sager	Brutto sagsbehandlingstid	Netto sagsbehandlingstid
11	136,8	102,6

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Sagsbehandlingstid	Antal
Antal sager under 90 dage (brutto)	4
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	2
Antal sager over 120 dage (brutto)	5

Det bemærkes at sagsbehandlingstiden for realitetsbehandlede sager i 4. kvartal 2008 er påvirket af en særlig indsats som i 3.- 4. kvartal 2008 udmøntede sig i afslutning af et antal gamle sager.

Den særlige indsats er stort set afsluttet.

Sag nr.
2008-123591 Undersøgelse vedrørende forløb efter udskrivning fra hospital (rejst i anledning af konkret klage modtaget via kvartalsvise indberetninger fra SUF)

3.2. Afsluttede undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 4. kvartal 2008 afsluttet følgende egen driftundersøgelser:

Inspektioner

Sag nr.
2008-74828 Inspektion af Plejehjemmet Skjulhøjgård (SUF) (ingen kritik)

Sag nr.
2007-91111 Inspektion af Nybodergården Plejehjem (SUF) (bemærkninger til praksis for rygning – kritik af fejlagtig opfattelse af regler om magtanvendelse (blev rettet straks))

Sag nr.
2007-32877 Inspektion af Demenscentret Pilehuset (SUF) (ingen kritik)

Generelle egen driftundersøgelser

Sag nr.
2007-11358 Generel egen drift undersøgelse af praksis for partshøring i to P/O kontorer i sager om boligindretning efter servicelovens § 116 (SUF) (ingen kritik)

Konkrete egen driftundersøgelser

Sag nr.
2008-70237 Konkret undersøgelse af BIFs praksis for klagesagsbehandling (ingen kritik)

Sag nr.
2008-87487 Konkret undersøgelse af situation, hvor udviklingshæmmede beboere blev overladt til sig selv uden mad og pleje (SOF) (kritik)

Sag nr.
2008-123713 Undersøgelse vedrørende information om lukning af Fælledgården Plejehjem (rejst i anledning af konkret klage modtaget via

kvartalsvise indberetninger fra SUF) (ingen kritik)

Sag nr.

2008-123705

Undersøgelse vedrørende manglende personale på afdelingen og manglende pleje (rejst i anledning af konkret klage modtaget via kvartalsvise indberetninger fra SUF) (ingen kritik)

Sag nr.

2008-123591

Undersøgelse vedrørende forløb efter udskrivning fra hospital (rejst i anledning af konkret klage modtaget via kvartalsvise indberetninger fra SUF) (ingen kritik)

Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	1. kvartal 2008	2. kvartal 2008	3. kvartal 2008	4. kvartal 2008
1.1. Antal henvendelser				
Telefoniske og Personlige henvendelser	92	88	47	110
Oprettede sager	250	272	232	235
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	342	360	279	345
2.1. Antal afsluttede sager				
Antal afsluttede sager	248	231	270	216
Omfattende antal påklagede forhold	466	432	546	356
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	233	214	156	110
Omfattende antal påklagede forhold	425	377	330	184
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	182 (65,0 %)	129 (58,4 %)	204 (61,8 %)	117 (63,6 %)
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse				
Antal undersøgte sager	15	17	29	11
Omfattende antal påklagede forhold	41	55	91	20
Kritik/henstilling	13 (31,7 %)	25 (45,5 %)	52 (57,1 %)	13 (65 %)
Ikke kritik/henstilling	28 (68,3 %)	30 (54,5 %)	39 (42,9 %)	7 (35 %)
2.4. Sager afsluttet ved mægling				
Sager afsluttet ved mægling	0	0	0	0
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid				
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/netto)	30,3 dage (brutto) 26,6 dage (netto)	19,9 dage (brutto) 17,2 dage (netto)	24,9 dage (brutto) 19,1 dage (netto)	20,9 dage (brutto) 17,4 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)	136,3 dage (brutto) 108,3 dage (netto)	170,5 dage (brutto) 141,3 dage (netto)	255,4 dage (brutto) 183,4 dage (netto)	136,8 dage (brutto) 102,6 dage (netto)

Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer

Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klagetemaer:

Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

Inhabilitet

Vejledning

Repræsentation

Partshøring

Begrundelse

Klagevejledning

Tavshedspligt

Videregivelse af oplysninger

Indhentelse af oplysninger

Notatpligt

I øvrigt vedrørende forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.

Sagsoplysning og oplysningsskridt

Meddelelse

Frister

Afgørelse og vilkår

Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)

Afgifter og gebyrer

Menneskerettigheder

I øvrigt vedrørende andre forvaltningsretlige spørgsmål

God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar

Enkelhed og effektivitet

Effektivt journaliseringsystem

Venlig og hensynsfuld optræden

Sprogbrug, klarhed, præcision mv.

Tolkning o.l.

Orientering om sagens gang eller status

Besvarelse af rykkerbreve

Betjening af borgere

Åbenhed og tillid

Sjusk, bortkomne breve mv.

Koordineret indsats

Opfølgning

Inddragelse

I øvrigt vedrørende god forvaltningsskik

Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed
Generelle serviceniveau
Konkret serviceniveau
I øvrigt vedrørende opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Diskrimination
På grund af race
På grund af hudfarve
På grund af religion
På grund af politisk anskuelse

På grund af seksuel orientering
På grund af alder
På grund af køn
På grund af handicap
På grund af national, social eller etnisk oprindelse
I øvrigt vedrørende diskrimination

Persondataloven
Behandling af personoplysninger
Videregivelse af personoplysninger
Oplysningspligt
Indsigtsret
Behandlingssikkerhed
I øvrigt vedrørende persondataloven

Andre
Upræcise henvendelser
Privatretlige spørgsmål
I øvrigt