



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

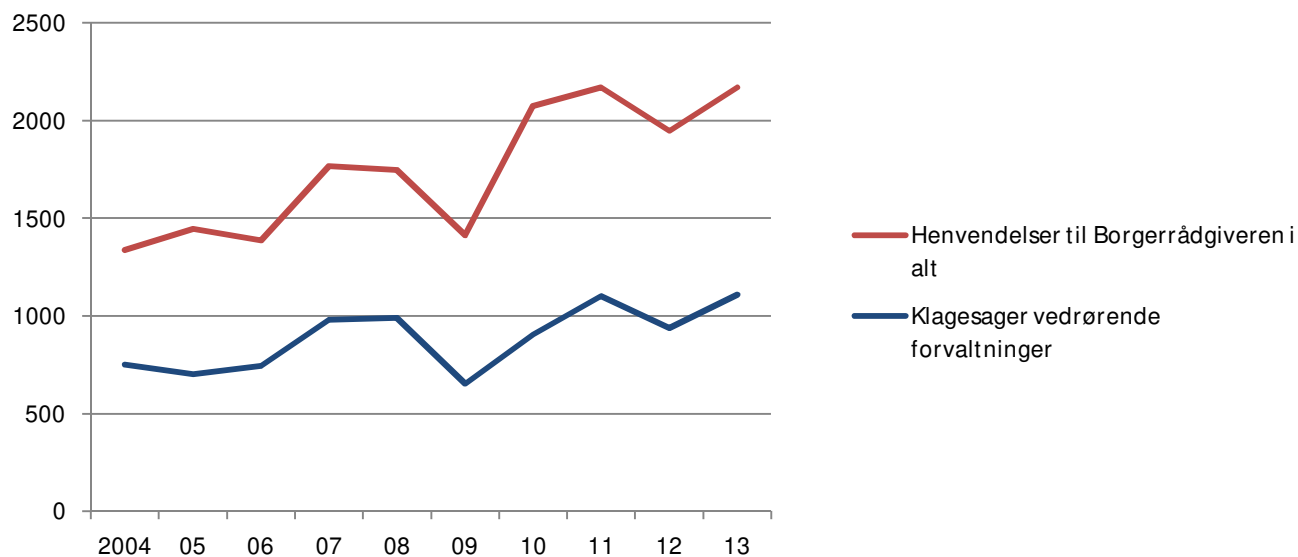
Supplerende statistik til Borgerrådgiverens Beretning 2013

06-05-2014

Henvendelser og klager over en tiårig periode

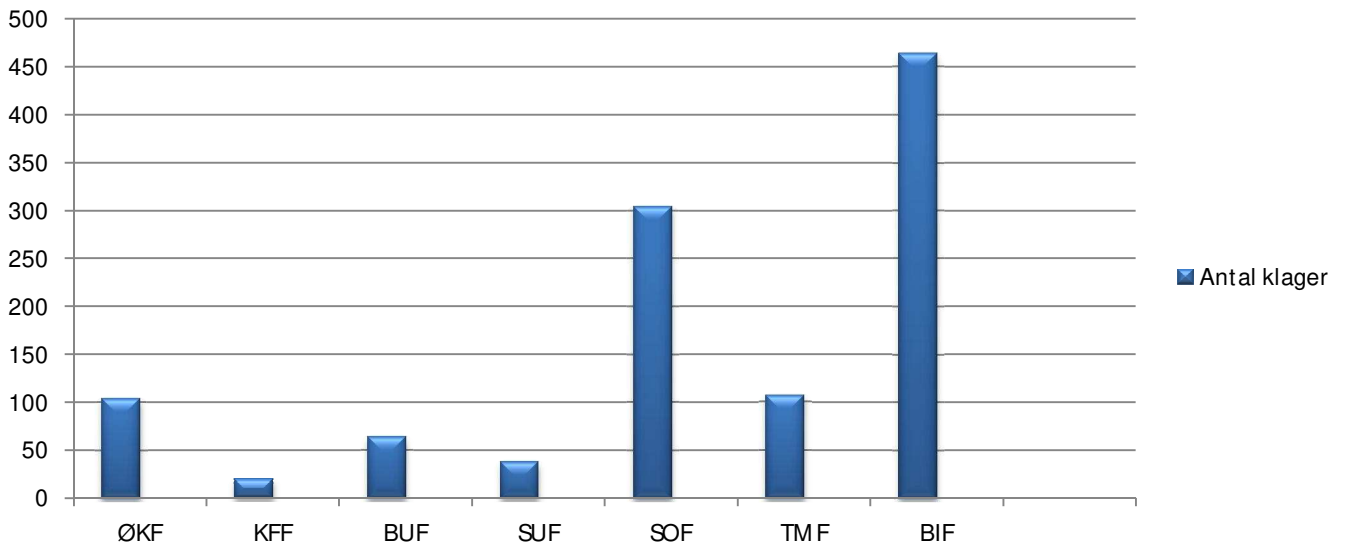
Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2013 (1. april 2013 – 31. marts 2014) oplevet en stigning i antallet af henvendelser.

Udviklingen af antallet af henvendelser og klagesager 2004-2014 fremgår nedenfor.



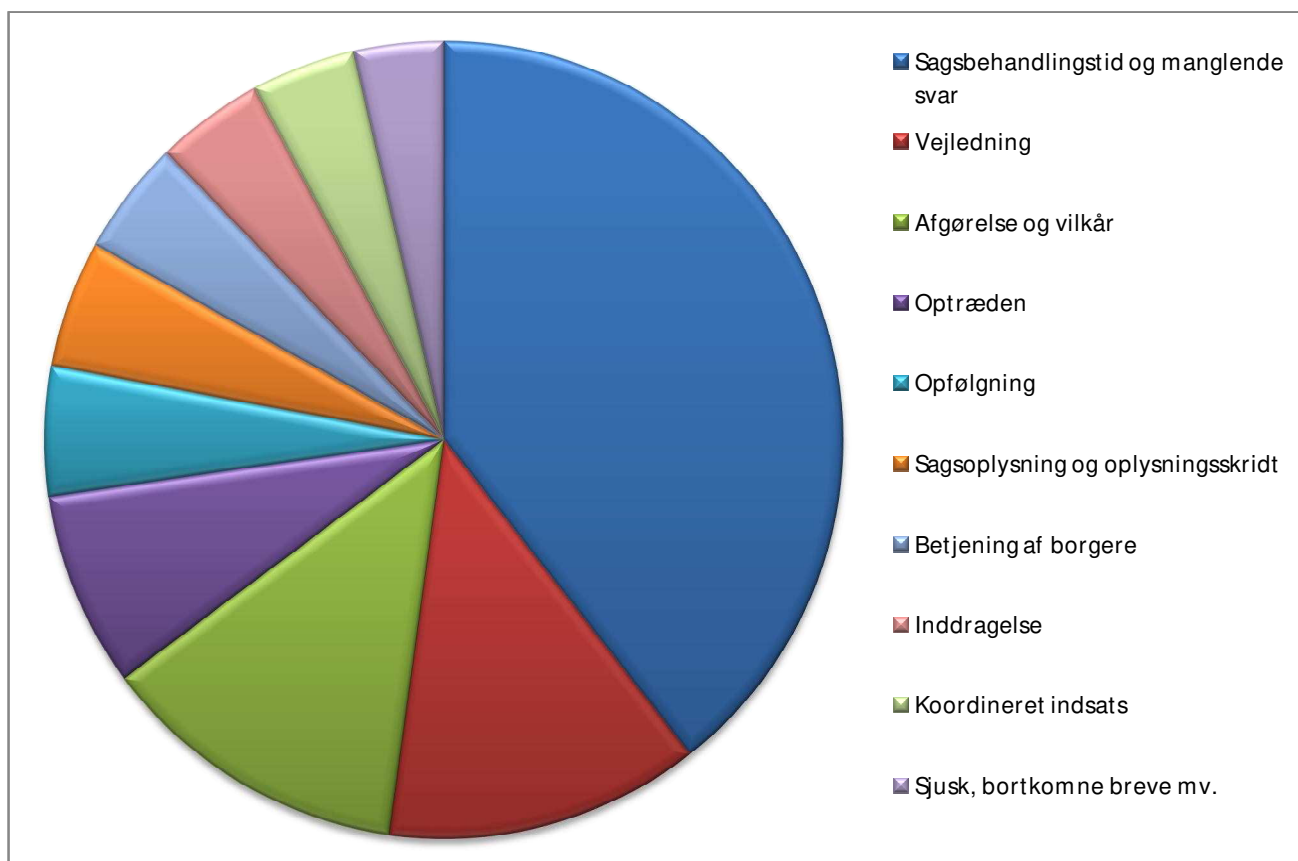
Fordeling på forvaltninger i 2013

Klagerne til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2013 fordeler sig således på kommunens forvaltninger:



Utilfredshed med blandt andet sagsbehandlingstider og vejledning

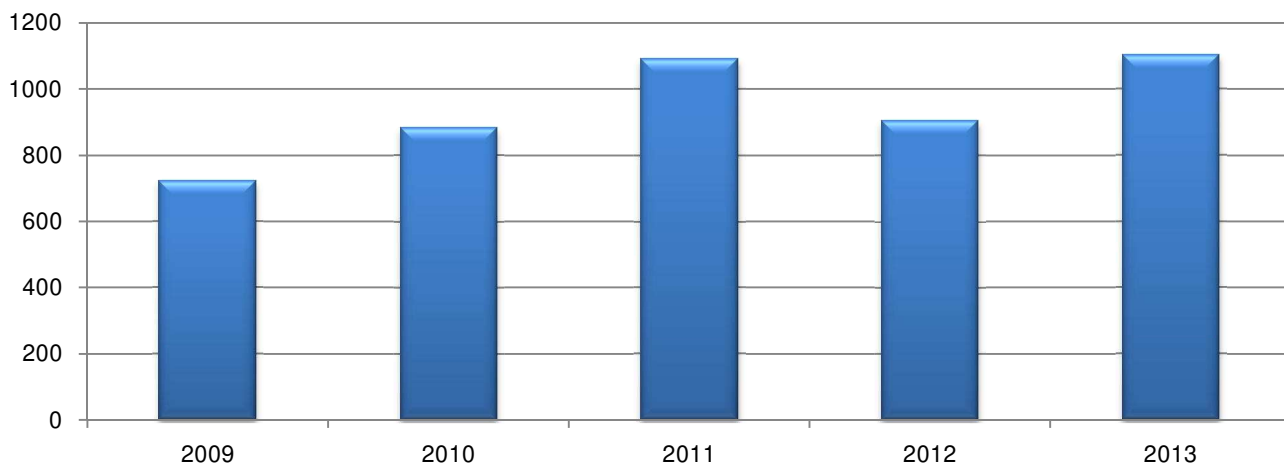
Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid, manglende svar samt manglende eller utilstrækkelig vejledning:



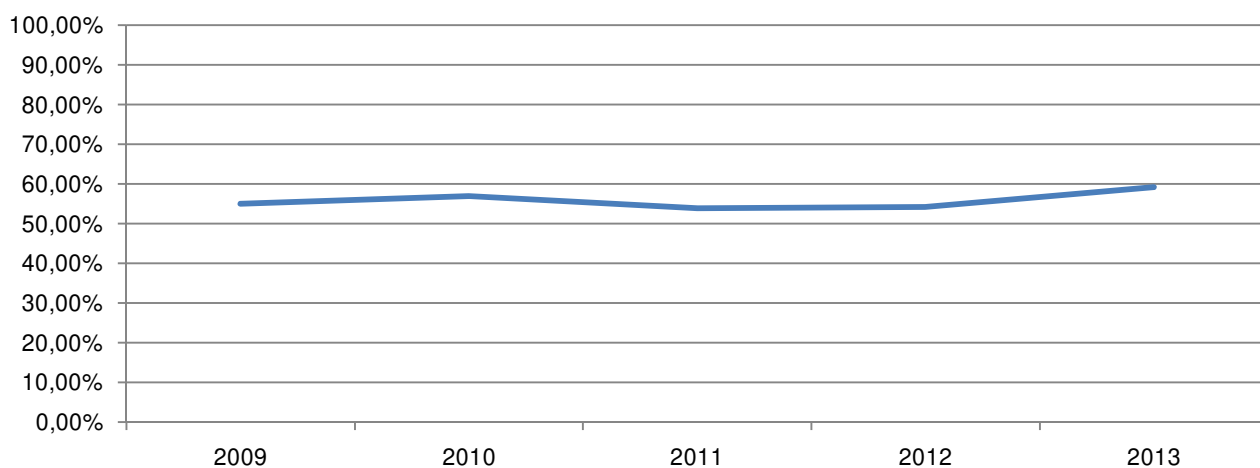
O venstående tabel dækker godt halvdelen af klagerne til Borgerrådgiveren

Antal af sager og fejl over en femårig periode

Alle forvaltninger antal klager



Alle forvaltninger medholdsprocent

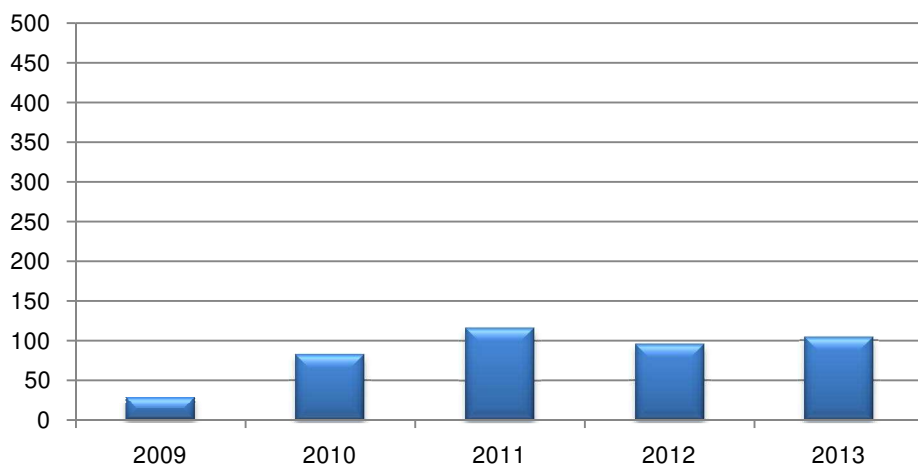


Fejl og effekter i 2013

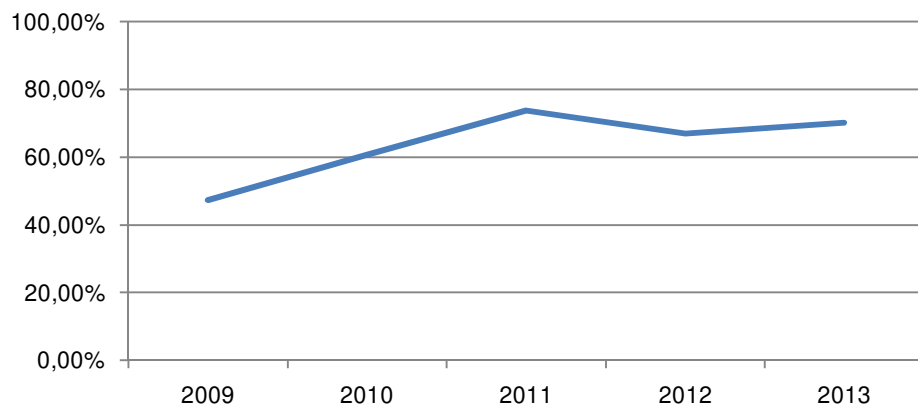
- **59,0 %** af sagerne i beretningsåret 2013 var behæftet med fejl, herunder
 - **20,6 %** af sagerne levede ikke op til lovgivningen
 - **33,8 %** af sagerne levede ikke op til kommunens standarder og/eller god forvaltningsskik
 - **46,0 %** af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne lider et retstab.
 - **20,7 %** af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at afgørelsen i sagen bliver forkert.

De enkelte forvaltninger over en femårig periode

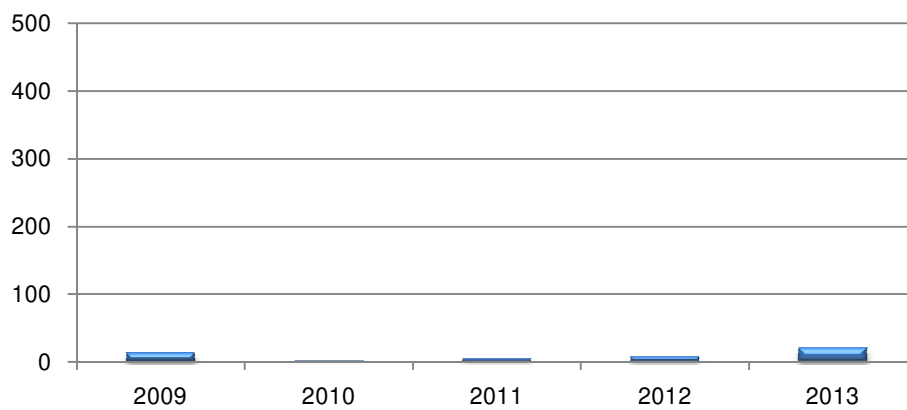
Økonomiforvaltningen antal klager



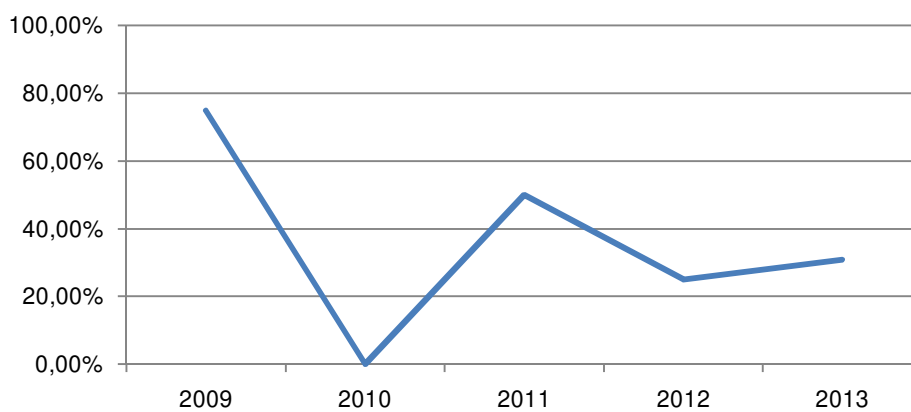
Økonomiforvaltningen medholdsprocent



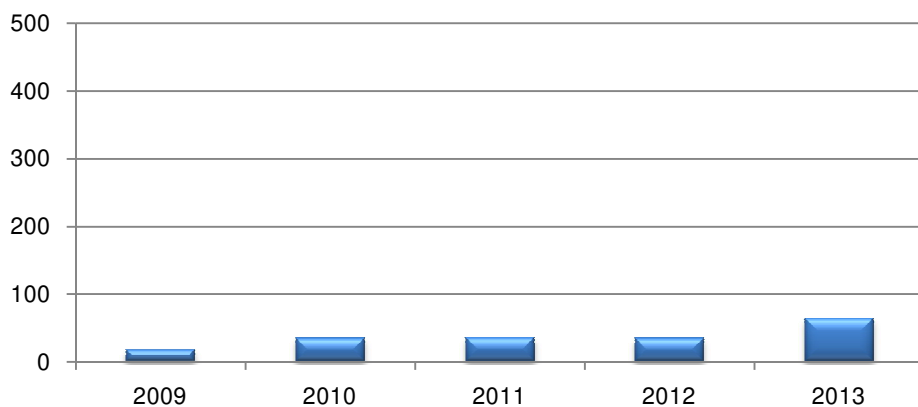
Kultur- og Fritidsforvaltningen antal klager



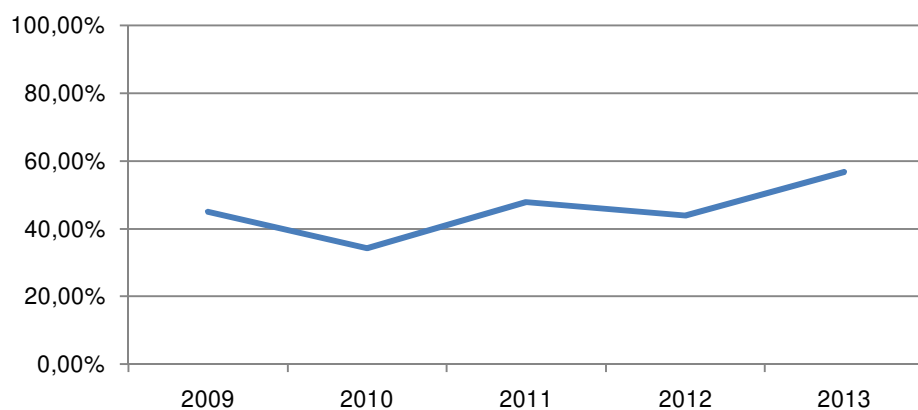
Kultur- og Fritidsforvaltningen medholdsprocent



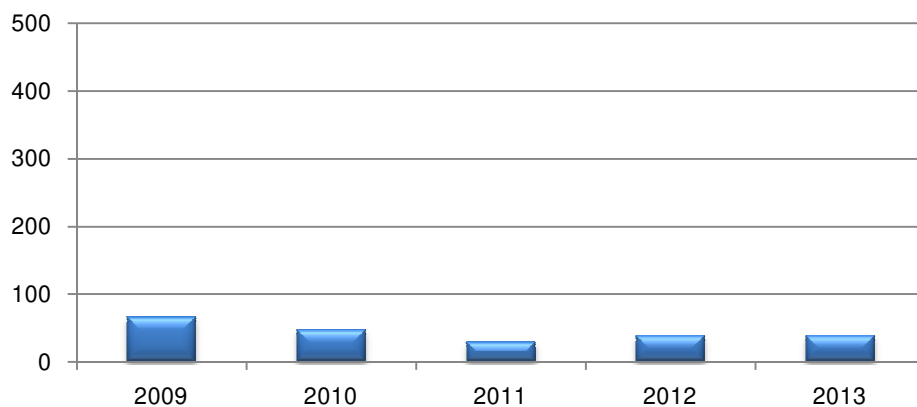
Børne- og Ungdomsforvaltningen antal klager



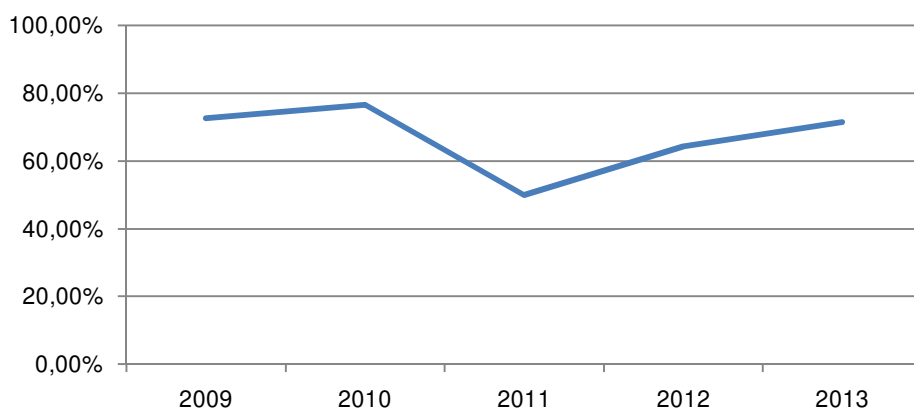
Børne- og Ungdomsforvaltningen medholdsprocent



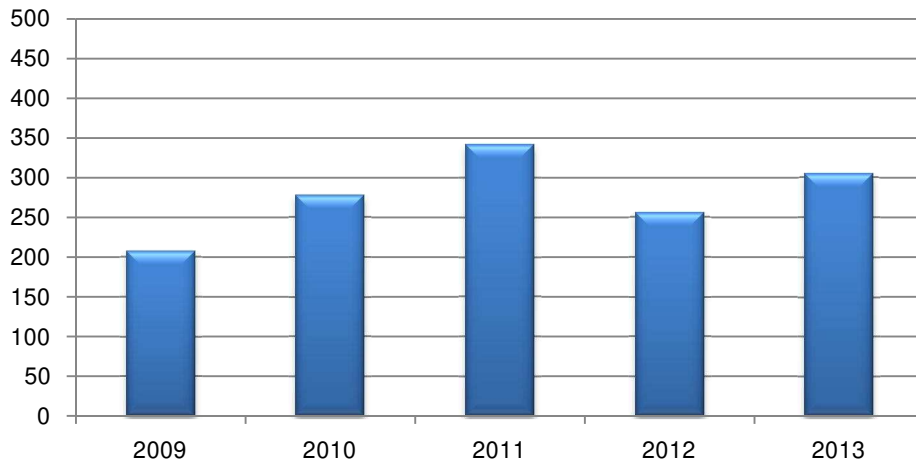
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen antal klager



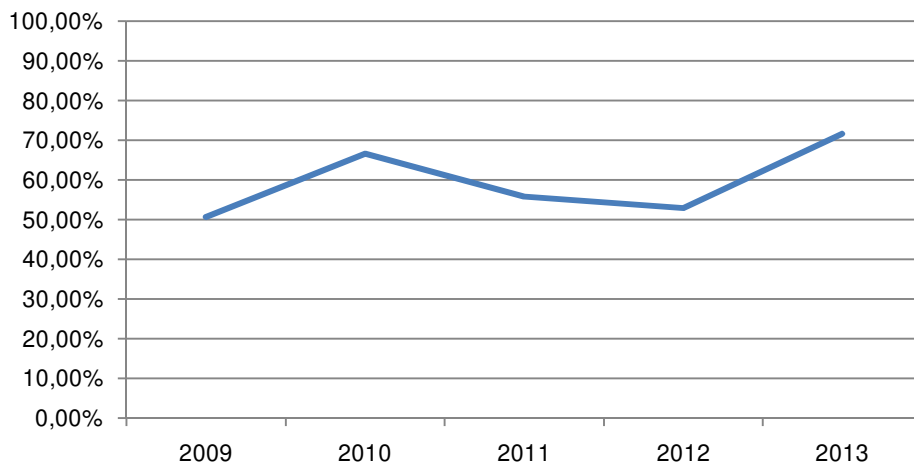
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen medholdsprocent



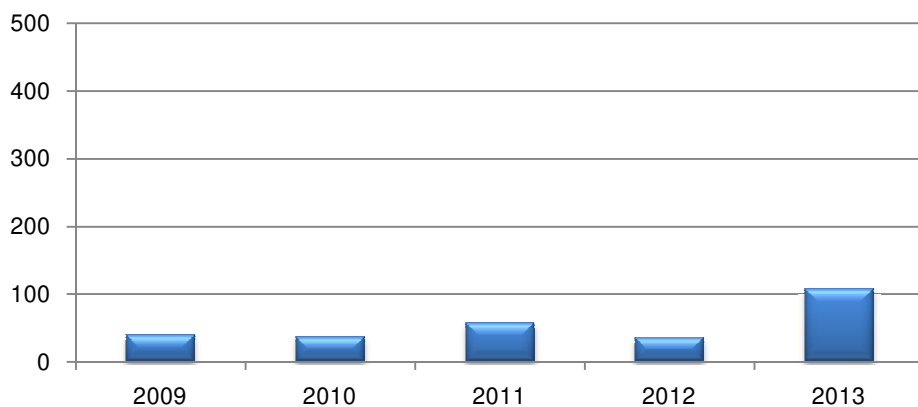
Socialforvaltningen antal klager



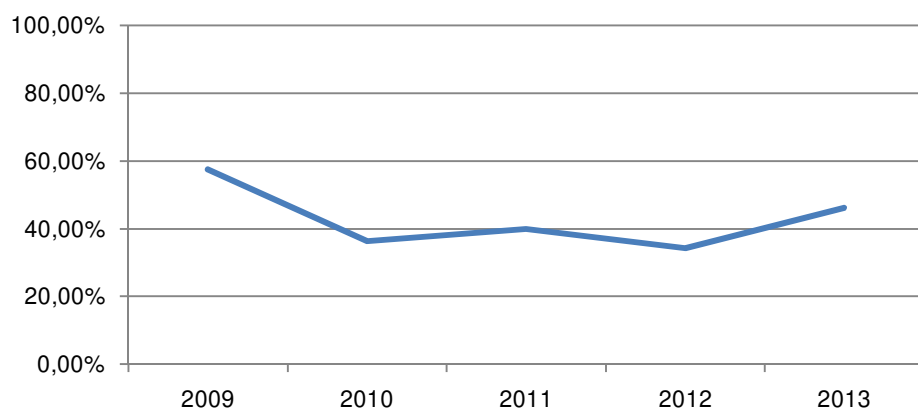
Socialforvaltningen medholdsprocent



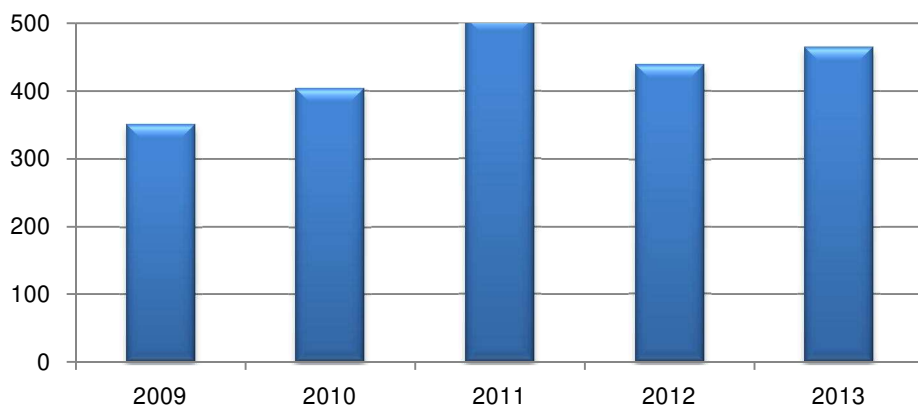
Teknik- og Miljøforvaltningen antal klager



Teknik- og Miljøforvaltningen medholdsprocent



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen antal klager



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen medholdsprocent

