



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Borgerrådgiveren

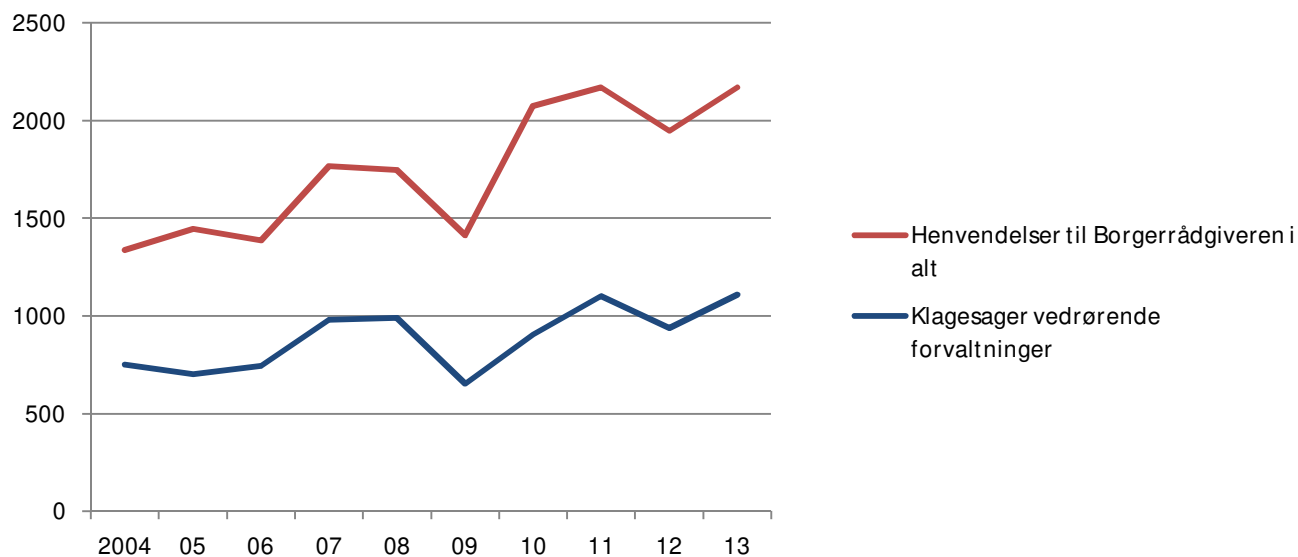
# Supplerende statistik til Borgerrådgiverens Beretning 2013

06-05-2014

## Henvendelser og klager over en tiårig periode

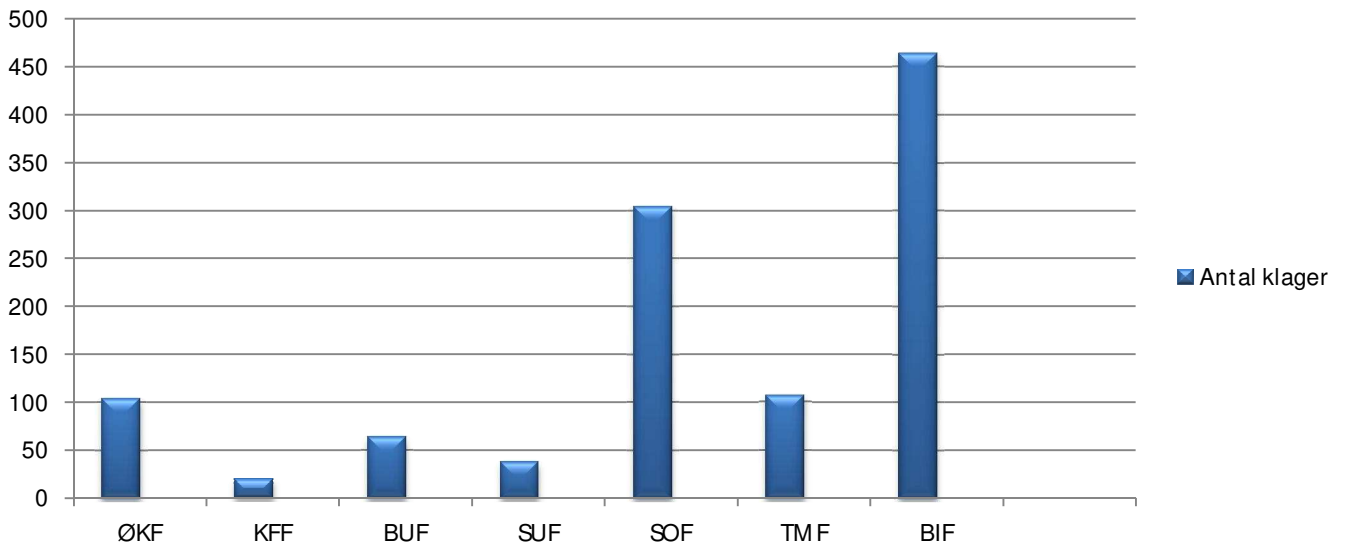
Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2013 (1. april 2013 – 31. marts 2014) oplevet en stigning i antallet af henvendelser.

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



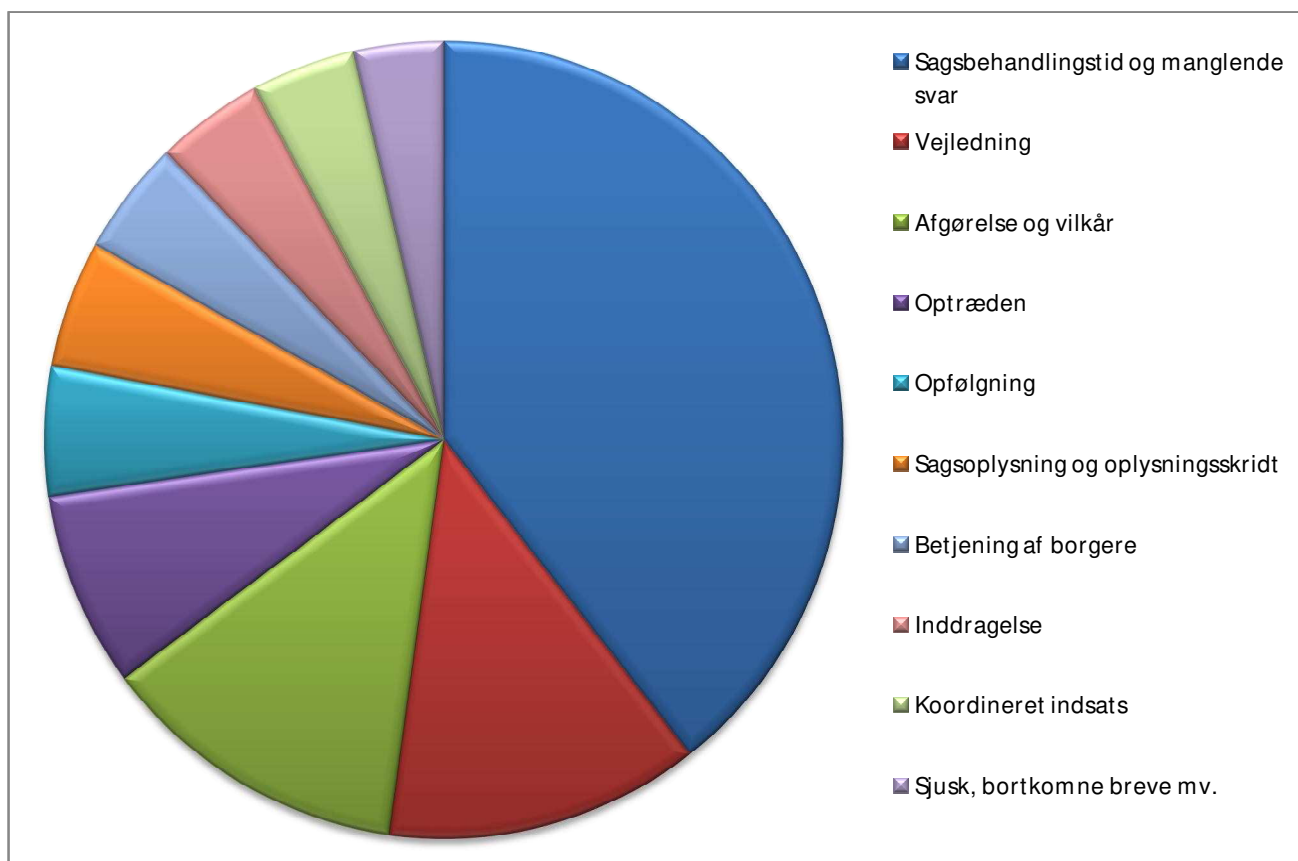
## Fordeling på forvaltninger i 2013

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



## Utilfredshed med blandt andet sagsbehandlingstider og vejledning

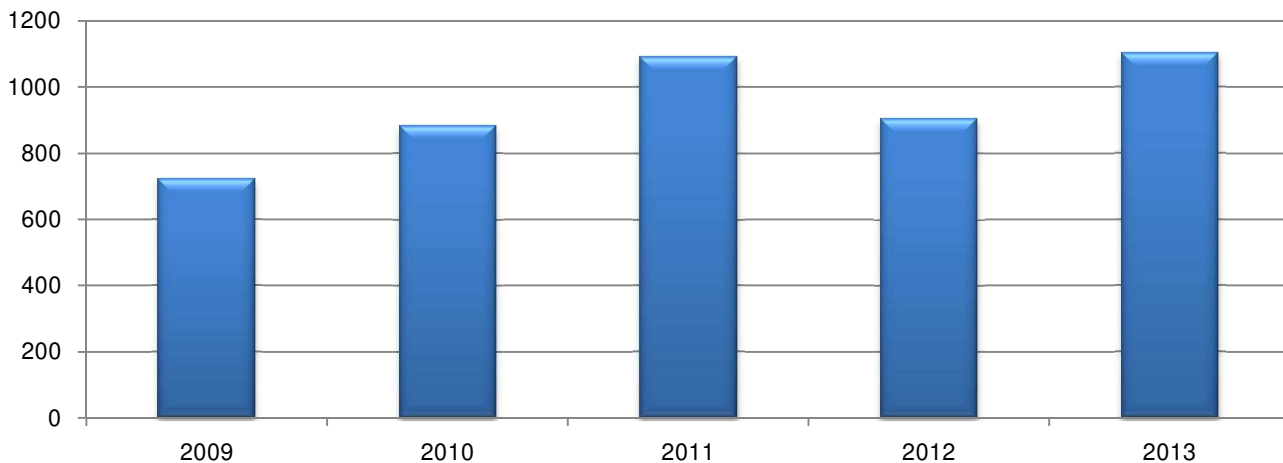
Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid, manglende svar samt manglende eller utilstrækkelig vejledning:



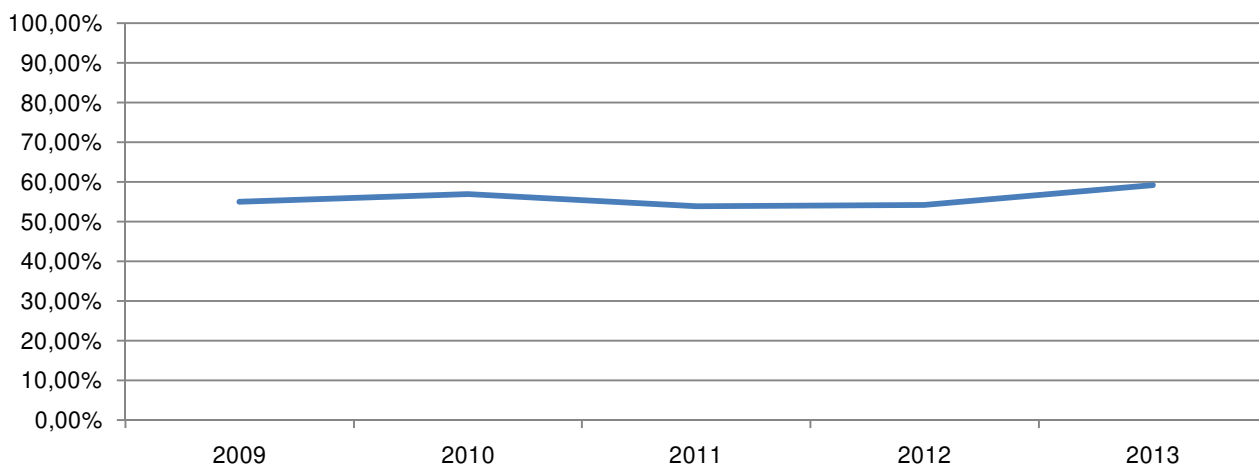
O venstående tabel dækker godt halvdelen af klagerne til Borgerrådgiveren

## Antal af sager og fejl over en femårig periode

### Alle forvaltninger antal klager



### Alle forvaltninger medholdsprocent

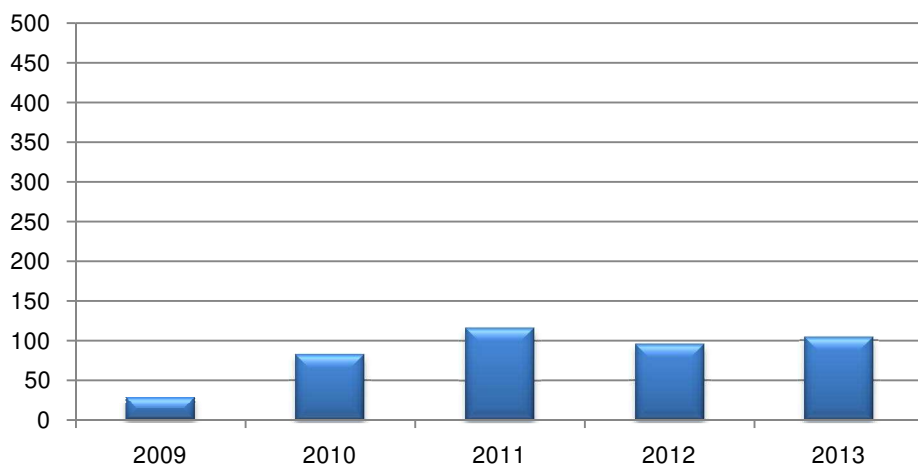


## Fejl og effekter i 2013

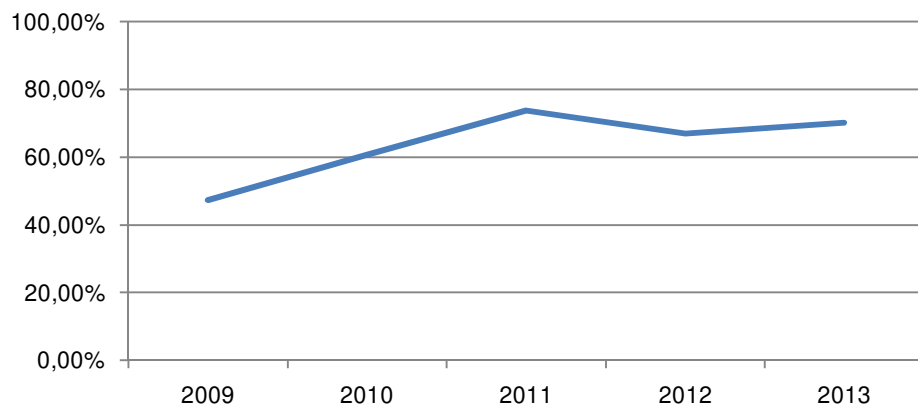
- **59,0 %** af sagerne i beretningsåret 2013 var behæftet med fejl, herunder
  - **20,6 %** af sagerne levede ikke op til lovgivningen
  - **33,8 %** af sagerne levede ikke op til kommunens standarder og/eller god forvaltningsskik
  - **46,0 %** af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne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

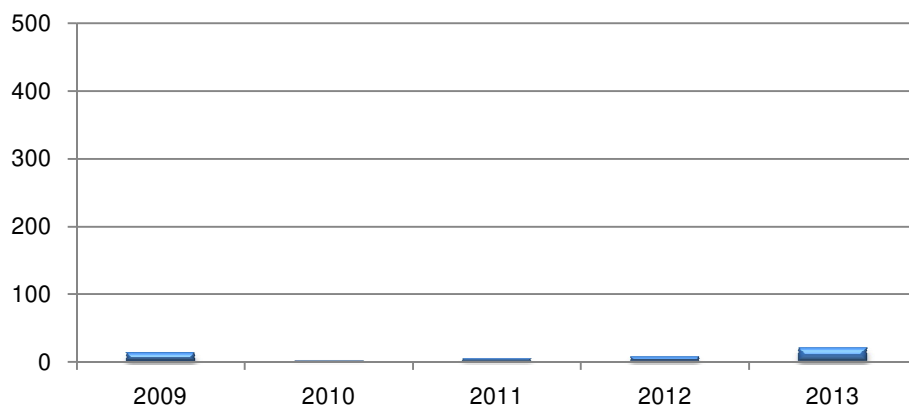
### Økonomiforvaltningen antal klager



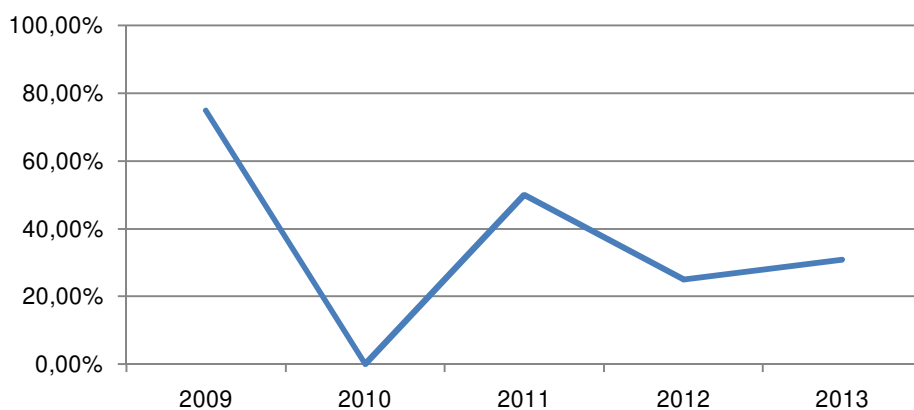
### Økonomiforvaltningen medholdsprocent



## Kultur- og Fritidsforvaltningen antal klager

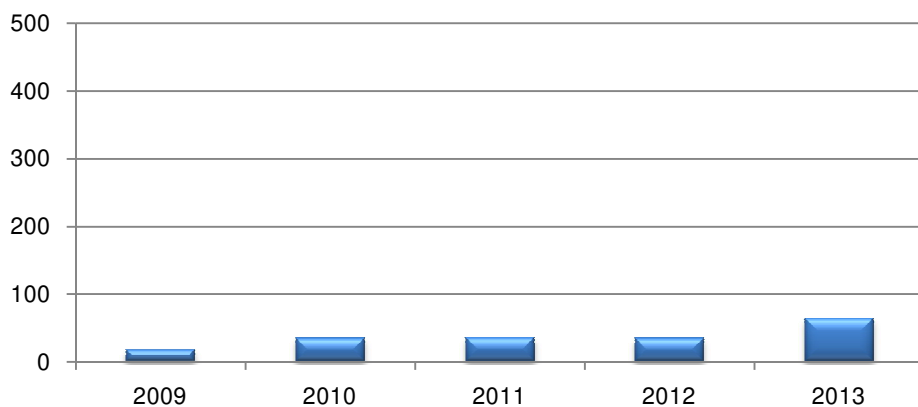


## Kultur- og Fritidsforvaltningen medholdsprocent

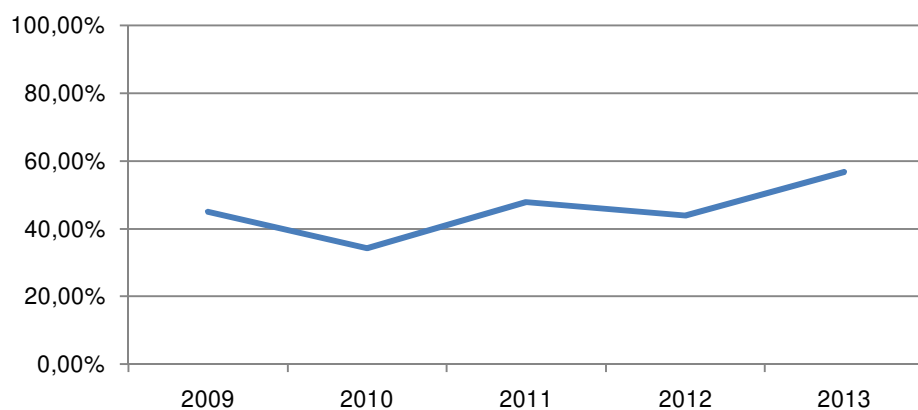




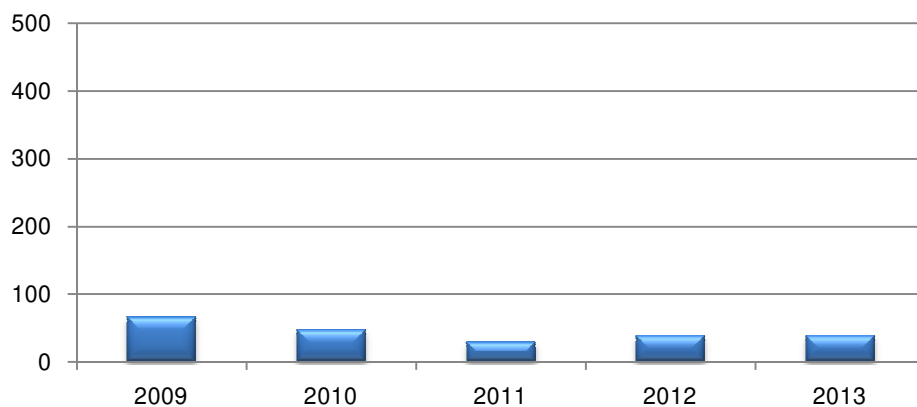
## Børne- og Ungdomsforvaltningen antal klager



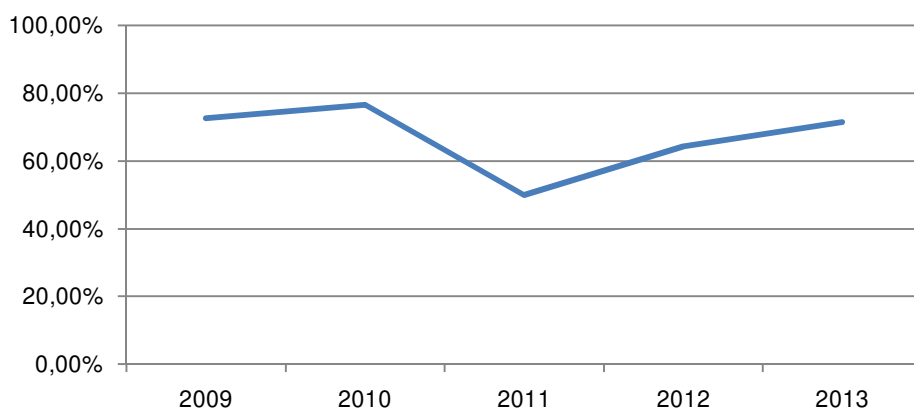
## Børne- og Ungdomsforvaltningen medholdsprocent



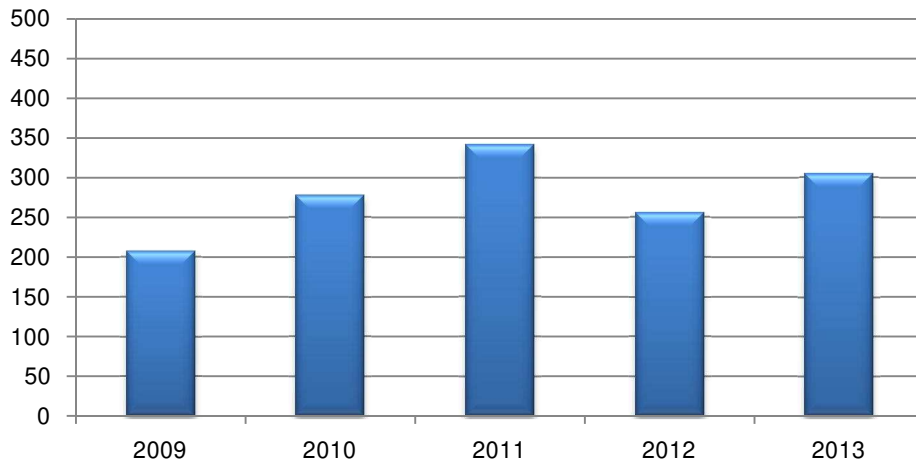
## Sundheds- og Omsorgsforvaltningen antal klager



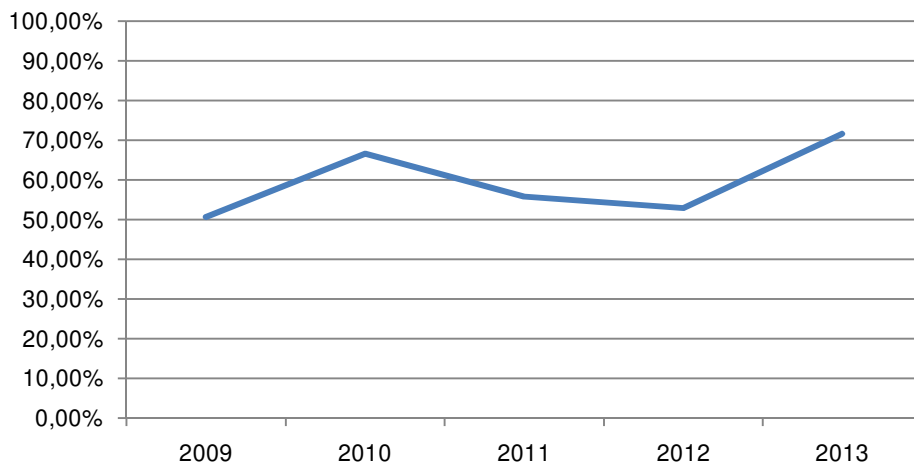
## Sundheds- og Omsorgsforvaltningen medholdsprocent



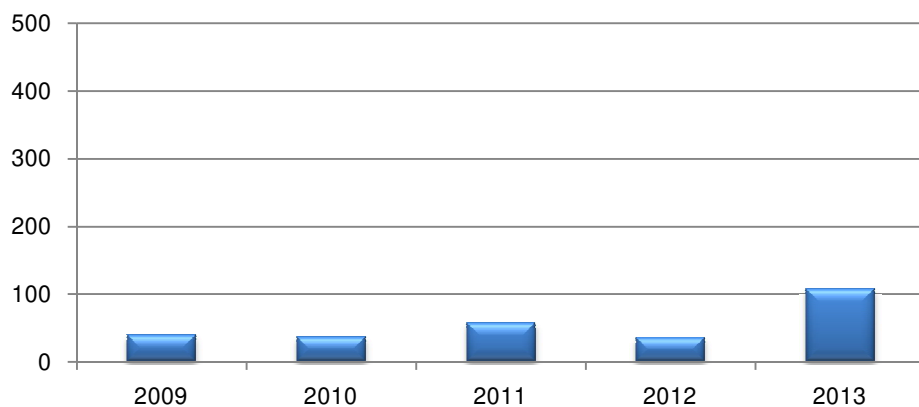
## Socialforvaltningen antal klager



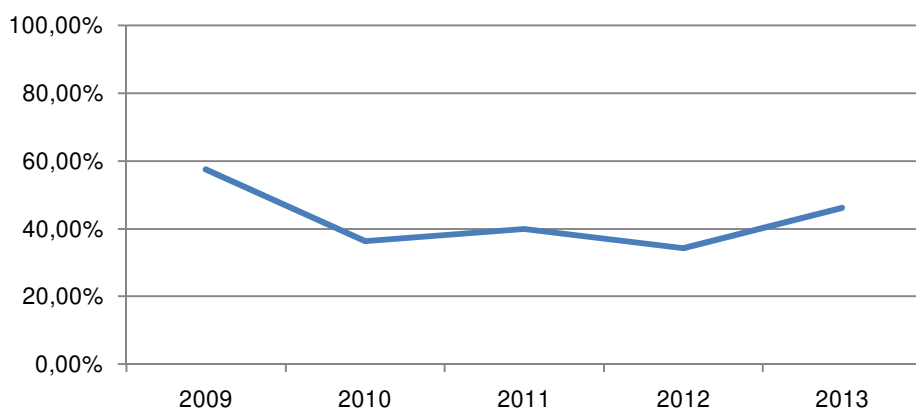
## Socialforvaltningen medholdsprocent



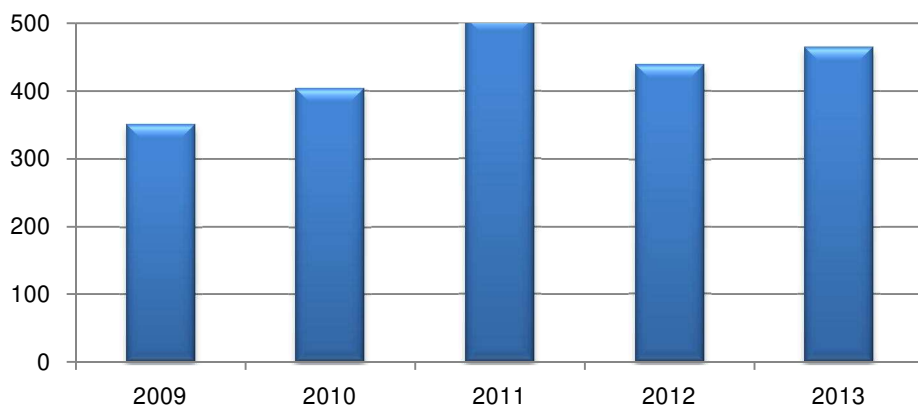
## Teknik- og Miljøforvaltningen antal klager



## Teknik- og Miljøforvaltningen medholdsprocent



## Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen antal klager



## Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen medholdsprocent

