



## Til Socialudvalget – til efterretning

21-04-2008

## Borgmesterklager 1. kvartal 2008

Sagsnr.  
2008-5339

Dokumentnr.  
2008-208015

### Resumé

Sagsbehandler  
Annette Runge

Borgmesteren har modtaget 127 borgerhenvendelser i 1. kvartal 2008. Alle henvendelser er besvaret eller videresendt til rette myndighed for besvarelse. 70 af henvendelserne er klager, der er undersøgt og besvaret.

Antallet af henvendelser og klager er lidt højere end kvartalsgennemsnittet i 2007. Medieomtale af sociale sager kan være medvirkende årsag til at flere borgere, pårørende skriver til borgmesteren.

Borgmesteren modtager ca. 450 – 500 henvendelser om året hvoraf klagerne udgør godt halvdelen. Set i forhold til Socialforvaltningens ca. 390.000 telefoniske, personlige og skriftlige henvendelser på årsbasis, hvoraf ansøgninger udgør ca. 98.000 – bliver kun en lille del til henvendelser/klager til borgmesteren. Ligeledes skal borgmesterhenvendelserne ses i forhold til det gennemsnitlige, månedlige aktive sagstal på de lokale centre, der i alt er 370.165, jf. side 8.

	<b>1. kvartal 2008</b>	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	<b>Hele året 2007</b>
<b>Borgmesterhenvendelser i alt</b>	<b>127</b>	127	108	112	127	<b>474</b>
<b>Heraf Borgmesterklager</b>	<b>70</b>	84	61	58	68	<b>271</b>

---

### Bemærkninger til antal af henvendelse og klager

I det følgende foretages en gennemgang af, hvad der kan udledes af forvaltningens statistiske registrering af de borgerhenvendelser, der har været stilet til Borgmesteren i 1. kvartal 2008.

Af de registrerede henvendelser udgør antallet af klager godt halvdelen. Klagerens fordeling og indhold er nærmere beskrevet i følgende gennemgang.

### Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3591

Telefax  
3317 3640

E-mail  
FX80@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009680013

www.kk.dk

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 1. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007
2. Borgmesterklager 1.kvartal 2008 – fordeling på påklagede forhold på årets kvartaler – sammenlignet med kvartaler i 2007.
3. Borgmesterklagerne fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder 1. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007.
4. Borgmesterklagerne fordeling på de lokale centre og andre enheder 1. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007
5. Bostedsklager 1. kvartal 2008 – fordeling på bosteder, på Mål og Ramme-kontorenes driftsområde og på årsager. Antal sammenholdt med bostedsklager 2007.
6. Antal borgmesterhenvendelser og klager 1. kvartal 2008 sammenholdt med henvendelser/klager i 2007
7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser - Borgmesterklager

### 1. Borgmesterhenvendelser 1. kvartal 2008 sammenholdt med kvartaler i 2007

	1. kvartal 2008	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007
Borgmesterhenvendelser	127	127	108	112	127

Henvendelserne registreres i følgende kategorier:

Klage: Klagerne kan overordnet opdeles i realitetsklager og formalitetsklager, jf. definitioner på følgende side.

Underretning: F.eks. underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

Videresendte til anden forvaltning: Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester eller forvaltning sender forvaltningen videre til rette myndighed for besvarelse. (Videresendte)

Andet: En del af henvendelserne rubriceres under 'andet', idet de hverken er klager eller underretninger. De kan omhandle mere generelle spørgsmål om sociale ydelser, beregningsspørgsmål, ønsker om bolig i København eller anmodninger om aktindsigt m.m.

Fordelingen på henvendelsestyper 2007

	Klager	Underretninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt
<b>1. kvartal 08</b>	70	2	30	27	<b>127*</b>
<b>1. kvartal 07</b>	84	6	22	16	<b>127*</b>
<b>2. kvartal 07</b>	61	7	20	21	<b>108*</b>
<b>3. kvartal 07</b>	58	3	27	29	<b>112*</b>
<b>4. kvartal 07</b>	68	2	33	27	<b>127*</b>

\* En henvendelse kan være registreret i flere kategorier – En henvendelse kan indeholde både en Klage, en Underretning eller Andet

I 1. kvartal 2007 er 1 henvendelse registreret under både Klager og Andet

I 2. kvartal 2007 er 1 henvendelse registreret under både Klager og Andet

I 3. kvartal 2007 er 4 henvendelse registreret under både Klager og Andet og 1 henvendelse registreret under både Videresendte og Andet

I 4. kvartal 2007 er 3 henvendelse registreret under både Klager og Andet

I 1. kvartal 2008 er 2 henvendelse registreret under både Klager og Andet

## **Bemærkninger til henvendelser 1. kvartal 2008**

### **Henvendelser i 1. kvartal 2008**

Der er modtaget og registreret 127 borgmesterhenvendelser i 1. kvartal 2008. Henvendelserne i 1. kvartal er lidt højere end kvartalsgennemsnittet i 2007.

### **Klagerne i 1. kvartal 2008**

Klagerne udgør 70 af de 127 henvendelser i 1. kvartal 2008. Antallet af klager ligger en anelse højere end i de foregående kvartaler. Medieomtale af sociale sager medfører som regel at flere borgere eller pårørende henvender sig til borgmesteren.

I 1. kvartal er der 62 borgere bag de 70 klager. 8 af disse borgere har klaget to gange. De 8 borgere har tilsammen klaget 16 gange, mens 54 borgere har klaget en enkelt gang

### **Underretninger i 1. kvartal 2008**

Der er i 1. kvartal 2008 registreret 2 underretninger – i 2007 var det samlede antal underretninger på 18.

### **Videresendte i 1. kvartal 2008**

Der er i 1. kvartal 2008 videresendt 30 henvendelser/klager til rette myndighed for besvarelse – i 2007 var det samlede antal videresendte henvendelser 102. Det kan konstateres at borgere og ansatte fortsat har problemer med opgavefordelingen mellem BIF og SOF eller mellem BUF og SOF. Socialforvaltningen oplyser borgeren om opgavefordelingen når borgers henvendelse/klage sendes videre til en anden forvaltning.

### **Andet i 1. kvartal 2008**

Der er i 1. kvartal 2008 registreret 27 henvendelser under kategorien Andet – i 2007 var 93 af de registrerede henvendelser kategoriseret under Andet.

## 2. Borgmesterklagernes karakter i 1. kvartal 2008

En klage omhandler ofte flere klagepunkter/ påklagede forhold. Klagepunkter – påklagede forhold omfatter følgende:

Realitetsklager/klager over afgørelse: Klager over afgørelser skal behandles i det almindelige ankesystem, dvs. genbehandles i Socialcentret og evt. sendes til Det Sociale Nævn. Såfremt borgeren ikke får helt eller delvis medhold i sin klage oversender forvaltningen klagen til Det Sociale Nævn.

Formalitetssklager:

Klager vedr. forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov eller persondatalov: I denne kategori registreres klager over eksempelvis begrundelse, klagevejledning, partshøring, notatpligt, vejledning, rådgivning, registrerede personoplysninger m.m.

Sagsbehandlingstiden: Klager over for lang sagsbehandlingstid.

Klager vedr. god forvaltningsskik: I denne kategori registreres klager over eksempelvis måden borgeren/sagen behandles på, manglende svar på henvendelser, manglende orientering om sagens status, utilfredsstillende eller manglende dialog, personalets optræden, klager over telefonbetjening mm.

Klager vedr. serviceniveauet:

I denne kategori placeres klager over det generelle serviceniveau - eksempelvis serviceniveauet på hjemmehjælpsområdet, antallet af pladser på døgninstitutioner og bosteder. Serviceniveauet er fastlagt af Borgerrepræsentationen og Socialudvalget inden for rammerne af lovgivningen og Socialudvalgets budget. Forvaltningen og sagsbehandlere kan derfor ikke ”bebrejdes” klager kategoriseret under – serviceniveau.

### Klagepunkter 1. kvartal 2008 sammenholdt med kvartaler 2007

Klagepunkter/ Påklagede forhold	1. Kvartal 2008	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. Kvartal 2007	4. Kvartal 2007
Afgørelsen	19	29	16	13	22
Forvaltningslov	11	11	8	5	5

Offentlig-hedslov mv.					
Sagsbehand-Lingstiden	<b>16</b>	8	14	15	17
God Forvalt-ningsskik	<b>13</b>	26	19	15	24
Service-niveau	<b>26</b>	32	24	31	26
<b>I alt</b>	<b>85</b>	106	81	79	94

Procentvis fordeling af klagepunkter

<b>Klagepunkter /Påklagede forhold</b>	<b>1. kvartal 2008</b>	<b>1. kvartal 2007</b>	<b>2. kvartal 2007</b>	<b>3. Kvartal 2007</b>	<b>4. Kvartal 2007</b>
Afgørelsen	22 %	27 %	20 %	16 %	23 %
Forvaltnings-loven Offentligheds-Loven Retssikker-hedsloven m.fl.	13 %	10 %	10 %	6 %	5 %
Sagsbehand-Lingstiden	19 %	8 %	17 %	19 %	18 %
God Forvalt-ningsskik	15 %	25 %	23 %	19 %	26 %
Service-niveauet	31 %	30 %	30 %	39 %	28 %

### **Bemærkninger påklagede forhold i 1. kvartal 2008**

De 70 klager i 1. kvartal omfatter 85 påklagede forhold – hvilket betyder at en klage kan omhandle flere forhold.

### **Klagepunkter over serviceniveau.**

De 26 klager over serviceniveauet udgør 31 % af de påklagede forhold i 1. kvartal 2008. Forhold der egentlig ikke kan forklares i sagsbehandlingen men er et spørgsmål – en kritik af det serviceniveau kommunen har – et spørgsmål om økonomi - ressourcer. Serviceniveauet har i 1. kvartal 2008 og i hele 2007 haft højeste scorer.

### **Klagepunkter over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik.**

De 13 klager over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik udgør 15 % af de påklagede forhold i 1. kvartal 2008. Et fald sammenholdt med kvartalerne i 2007.

#### **Klagepunkter over afgørelser.**

De 19 klager over afgørelser udgør 22 % af de samlede klagepunkter i 1. kvartal 2008. Antallet 19 er lidt mindre end kvartalsgennemsnittet i 2007 der giver 20.

Det skal bemærkes, at det ligger udenfor borgmesterens kompetence at behandle klager om afgørelser. Borgerne har ret til at få prøvet sociale afgørelser i Det Sociale Nævn.

#### **Klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.**

De 16 klager over sagsbehandlingstiden udgør 19 % af de samlede klagepunkter i 1. kvartal 2008. Antallet 16 er lidt højere end gennemsnittet 13,5 i de 4 kvartaler i 2007.

Stigningen kan henføres til, at Handicapcentrene har haft problemer med overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Handicapcentrene arbejder målrettet med at rette op på problemet.

#### **Klagepunkter over manglende efterlevelse af forvaltningsretlige bestemmelser.**

De 11 klager i denne kategori udgør 13 % af de påklagede forhold i 1. kvartal 2008. Antallet 11 ligger lidt over gennemsnittet 7,25 for kvartalerne i 2007.

### **3. Borgmesterklagerne fordeling på Mål og Ramme-kontorerne samt Hjemmeplejevisitationens sagsområder.**

	<b>1. Kvartal 2008</b>	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. Kvartal 2007	4. kvartal 2007	<b>Året 2007</b>
MR Handicap	<b>25</b>	33	20	24	20	<b>97</b>
MR Børn	<b>17</b>	14	8	15	14	<b>51</b>
MR Voksne	<b>17</b>	25	21	16	26	<b>88</b>
MR Misbrug/hjemløse/Bolig	<b>8</b>	13	12	4	8	<b>37</b>
Hjemmeplejevisitation	<b>6</b>	-	-	-	-	<b>-</b>
I alt	<b>73***</b>	85*	61	59**	68	<b>273</b>

\* I 1. kvartal 2007 vedrører en sag både MR Børn og MR Handicap.

\*\* I 3. kvartal 2007 vedrører en sag både MR Handicap og MR Voksne

\*\*\* I 1. kvartal 2008 vedrører to sager både Hjemmeplejevisitation og MR Handicap, mens en tredje sag vedrører både Hjemmeplejevisitation og MR Misbrug

Eksempler på sagstyper på sagsområderne:

**MR Handicap:** hjælp og ydelser til handicappede børn og voksne, visitation til døgninstitutioner, aflastning, hjælpemidler og bosteder.

**MR Misbrug:** boliganvisning, stofmisbrugere, hjemløse.

**MR Børn:** anbringelse af børn, støtte/aflastningsforanstaltninger, forældresamarbejde

**MR Voksne:** førtidspension, psykisk syge, enkeltydelser og bosteder.

**Hjemmeplejevisitation:** klager over tildelt eller udført hjemmehjælp

### **Bemærkninger til klagernes fordeling på sagsområder 1. kvartal 2008**

25 af de 70 klager i 1. kvartal 2008 vedrører **MR-Handicap**. Handicapområdet udgør 36 % af borgmesterklagerne i 1. kvartal 2008. Antallet 25 svarer til det gennemsnitlige antal i 2007.

17 af de 70 klager i 1. kvartal 2008 vedrører **MR-Voksne**. Voksenområdet udgør 24 % af borgmesterklagerne i 1. kvartal 2008. Antallet 17 er noget lavere end det gennemsnitlige kvartalstal for året 2007.

17 af de 70 klager i 1. kvartal 2008 vedrører **MR-Børn**. Børneområdet udgør 24 % af borgmesterklagerne i 1. kvartal 2008. Antallet 17 er lidt højere end det gennemsnitlige kvartalstal for året 2007.

8 af de 70 klager i 1. kvartal 2008 vedrører **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig**. Dette opgaveområde udgør 11 % af borgmesterklagerne i 1. kvartal 2008. Antallet 8 er lidt lavere end det gennemsnitlige kvartalstal for året 2007.

#### 4. Klagesager fordelt på lokale centre og andre enheder for klager

	1. kvartal 2008	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	Sagstal pr. måned 2008*	Klager ift. sagstal 1. kvartal 2008
Amager	5	12	12	9	15	67.983	0,01 %
Bispebjerg	6	3	3	2	8	29.083	0,02 %
Brønshøj-Husum-Vanløse	2	8	9	3	4	31.307	< 0,01 %
City	3	0	1	3	1	37.058	0,01 %
Nørrebro	8	10	4	4	5	54.679	0,01 %
Valby	1	3	3	0	0	21.530	< 0,01 %
Vesterbro-Kgs. Enghave	5	8	1	4	6	25.965	0,02 %
Østerbro	3	5	6	2	4	52.014	0,01 %
HC Nord	5	1	2	1	4	10.981	0,05 %
HC Syd	3	2	0	5	2	8.125	0,04 %
HC Vest	6	9	6	1	4	11.005	0,05 %
HC Øst	8	6	7	9	4	16.647	0,05 %
RC Amager	0	0	0	0	0	345	0 %
RC Indre	1	1	1	1	1	955	< 0,01 %
RC Nord	0	1	0	0	0	468	0 %
RC Vest	0	0	0	0	0	2.020	0 %
<b>Ikke centre:</b>							
MR Handicap				2	3		
MR Misbrug					1		
MR Voksne	1				1		
Visitation Hjemmepleje	2			2			
Bosteder/institutioner	11	12	5	10	4		
Andet	1	3	1	0	1		
<b>I alt</b>	<b>71**</b>	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>370.165</b>	

\* Kilde: SOFDW, tallene er et månedligt gennemsnit for 2008

\*\* En klagesag vedrørte både HC Øst og Hjemmeplejevisitation

#### Bemærkninger til antallet af klager pr. center.

Som det fremgår af ovenstående, er der forskel på centrenes sagstal, hvorfor antallet af borgmesterklager skal ses i relation hertil.

Det er Socialcenter Nørrebro, der er registreret for flest klager i 1. kvartal 2008. Det er Handicapcenter Øst, der har hele



børnehandicapområdet, der er registreret med flest klager på de 4 handicapcentre.

Generelt kan det bemærkes, at det er en meget lille del af sagsmængden, der bliver til en borgmesterklage. Antallet af klager følger til dels størrelsen på centrene. Derudover kan det bemærkes at nogle borgere klager flere gange. Der er registret 70 indkomne klager i 1. kvartal 2008 – bag disse klager er 62 borgere.

### 5. Klager vedrørende Bosteder, Dag- og Døgntilbud 1. kvartal 2008

Der modtaget 11 klager i 1. kvartal 2008 der vedrører institutioner på børne- og ungeområdet, Bosteder for handicappede og bosteder for psykisk syge.

I 1. kvartal 2008 er der 10 borgere bag de 11 klager på institutions- og bostedsområdet. Klagerne er for 8 sagers vedkommende indgivet af pårørende og for 3 sagers vedkommende af medarbejdere/tidligere medarbejder.

#### Oversigt over klager fordelt på tilbud 1. kvartal 2008

Tilbud	Antal klager	Type	Område	Årsag til klage
Frederikshøj	1		Børn	Ansættelsesforhold – samarbejde
Kokkedal	1		Børn	Magtanvendelser
Sundbygård	1		Voksne/Psyk.	Nedskæringer
Lindegården	1		Voksne/Psyk.	Pædagogik og magtmisbrug
Kernehuse	2		Handicap	Om ydelser i f.m. hjemmebesøg
Lindebo	1		Handicap	Arbejdsforholdene - sparet for meget
Musvågevej	3		Handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende ressourcer</li> <li>• Besparelser</li> <li>• Samarbejde – andet bosted</li> </ul>
Generel klage	1		Handicap	Ansættelsesvilkår
<b>Klager i alt</b>	<b>11</b>			

Sammenholdt med 2007 er der relativt set flere klager i 1. kvartal 2008 på handicapområdet, hvilket antages at hænge sammen med mediedækningen af forhold på bosteder i Københavns Kommune.

## Bosteds- og institutionsklagers fordeling på MR-områder

	I 1. kvartal 2008	I året 2007
Børne-/Ungeområdet	2	0
Handicapområdet	7	22
Psykiatriområdet	2	9
<b>Klager i alt</b>	<b>11</b>	<b>31</b>

Alle Bosteds- og institutionsklager modtaget i 1. kvartal 2008 er undersøgt og besvaret.

## 6. Antal henvendelser/klagesager i 1. kvartal 2008 - sammenholdt med kvartaler i 2007

	1. kvartal 2008	1. kvartal 2007	2.kvartal 2007	3.kvartal 2007	4. kvartal 2007	Hele året 2007
<b>Borgmester-Henvendelser</b>	127	127	108	112	127	<b>474</b>
<b>Borgmester-klager</b>	70	84	61	58	68	<b>271</b>

Antallet af henvendelser til borgmesteren i 1. kvartal 2008 er tilnærmelsesvis identisk med gennemsnittet af henvendelser modtaget i 2007. Det må derfor antages at borgmesteren fortsat vil modtage 450 – 500 henvendelser om året – at klageantallet udgør 250 – 300.

Forvaltningen videresendte i 1. kvartal 2008 30 henvendelser til anden rette myndighed for besvarelse. I 2007 var tallet af videresendte 102. Det kan konstateres at der fortsat er mange både borgere og ansatte i Københavns Kommune der ikke har helt overblik over opgavefordelingen mellem forvaltningerne. Tallet kan kun nedbringes ved borgeroplysning om opgavefordeling mellem forvaltningerne og ved at de medarbejdere der modtager borgmesterhenvendelser er opmærksom på opgavefordelingen, således at posten kanaliseres til den borgmester, der varetager det omhandlede opgaveområde.

Klageårsager i 1. kvartal 2008 sammenholdt med klageårsager i 2007

I 1. kvartal 2008 var ”top 3”

Serviceniveau – Afgørelser – Sagsbehandlingstiden.

I 2007 var ”top 3”:

Serviceniveau – God forvaltningsskik - Afgørelser.

<b>Klagepunkter/ Påklagede forhold</b>	<b>1. kvartal 2008</b>	<b>Året 2007</b>
Afgørelsen	<b>19</b>	<b>80</b>
Forvaltningslov Offentlig- hedslov mv.	<b>11</b>	<b>29</b>
Sagsbehand- Lingstiden	<b>16</b>	<b>54</b>
God Forvaltningsskik	<b>13</b>	<b>84</b>
Serviceniveau	<b>26</b>	<b>113</b>
<b>I alt</b>	<b>85</b>	<b>360</b>

## **7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser - Borgmesterklager**

Kvalitets- og Tilsynskontoret behandler og koordinerer besvarelser af klager til Borgmesteren. Kvalitets- og Tilsynskontoret går i forbindelse med den enkelte klagesag i dialog med det center, der behandler borgerens sag for at sikre, at retssikkerhedsgarantier, værdigrundlag og Socialforvaltningens mission og målsætning indgår i forbindelse med behandlingen af borgerens klage til Borgmesteren. Bosted- og Institutionsklager undersøges og besvares i samarbejde mellem Kvalitets- og Tilsynskontoret og det ansvarlige MR-kontor for området.

Klagerne til Borgmesteren er i nogen grad med til at give Forvaltningen en fornemmelse af, hvordan borgeren oplever betjeningen i Forvaltningen, samt hvor og hvordan der eventuelt skal sættes ind med initiativer for at sikre, at retssikkerhedsgarantier efterleves, sagsbehandlingsfrister overholdes, kommunens værdigrundlag efterleves og at Socialforvaltningens mission og målsætninger bliver rygraden i betjeningen af borgerne.

Henvendelserne til Socialborgmesteren viser fortsat, at en relativt lille del af borgerne ikke finder serviceniveauet tilfredsstillende, at relativt få borgere fortsat er tvivl om opgavefordelingen mellem borgmestrene, og at der fortsat skal arbejdes med nedbringelse af sagsbehandlingstiden på enkelte områder.