



## Til Socialudvalget – til efterretning

### Borgmesterklager 4. kvartal 2007 og Året 2007

#### Resumé

Der er modtaget 127 henvendelse i 4. kvartal 2007, der er besvaret eller videresendt til anden myndighed. 68 af henvendelserne er klager, der er undersøgt og besvaret.

Der er i 2007 modtaget både færre henvendelser og færre klager end i 2006.

	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	Hele året 2007	Hele året 2006
<b>Borgmester- Henvendelser</b>	127	108	112	127	<b>474</b>	<b>580</b>
<b>Borgmester- klager</b>	84	61	58	68	<b>271</b>	<b>290</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 2007.

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

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 2007 - fordeling på kvartaler i 2007
2. Borgmesterklager i 2007 – fordeling på påklagede forhold på årets kvartaler.
3. Borgmesterklagernes fordeling på Mål og Ramme-kontorerne sagsområder i 2007 – fordeling på årets kvartaler.
4. Borgmesterklagernes fordeling på de lokale centre og andre enheder i 2007.
5. Bostedsklager 2007 – fordeling på bosteder på Mål og Ramme-kontorerne driftområde.
6. Antal borgmesterhenvendelser og klager 2007 sammenholdt med henvendelser/klager i 2006.
7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser - Borgmesterklager

#### Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3591

Telefax  
33 17 36 40

E-mail  
FX80@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009680013

www.kk.dk

## 1. Borgmesterhenvendelser i 2007

	Året 2007	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007
Borgmester- henvendelser	<b>474</b>	<b>127</b>	<b>108</b>	<b>112</b>	<b>127</b>

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	Under- retninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	<b>Henvendelser i alt</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>	<b>68</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>127*</b>
<b>I alt 2007</b>	<b>271</b>	<b>18</b>	<b>102</b>	<b>93</b>	<b>474</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

## Bemærkninger til henvendelser i 2007

### **474 Henvendelser i 2007**

Der er modtaget og registreret 474 borgmesterhenvendelser i 2007. Henvendelser i 1. og 4. kvartal på 127 - er lidt højere end kvartalsgennemsnittet på 119 for året 2007.

### **271 Klager i 2007**

Klagerne udgør 271 i året 2007. Andelen af klager i 4. kvartal udgør 68 som svarer til det kvartalsvise gennemsnit for året.

I 4. kvartal er der 58 borgere bag de 68 klager. 7 af disse borgere har klaget mere end en gang. De 7 borgere har tilsammen klaget 17 gange, mens 51 borgere har klaget en enkelt gang.

I året 2007 er der 204 borgere bag de 271 klager. 40 af disse borgere har klaget mere end en gang. De 40 borgere har tilsammen klaget 107 gange, mens 164 borgere har klaget en enkelt gang.

### **18 Underretninger i 2007**

Der er i 2007 registreret 18 underretninger – færrest i de to sidste kvartaler.

### **102 Videresendte i 2007**

Videresendt til anden forvaltning udgør fortsat en ikke ubetydelig del af borgmesterposten – 102 af de 474 henvendelser i 2007. Det er henvendelser – klager, der er stilet til forkert borgmester. Årsagen er at borgere fortsat ikke er klar på, hvem der er den ansvarlige borgmester for det emne de retter henvendelse om. Der er desværre også eksempler på, hvor kommunens forvaltninger heller ikke selv er klar på hvem der er rette forvaltning for henvendelsen.

93 af de registrerede henvendelser er kategoriseret under andet, der omfatter mere generelle spørgsmål til borgmesteren eller aktindsigt. De sidste 2 kvartaler ligger lidt over kvartalsgennemsnittet for året – der er på 23.

## **2. Borgmesterklagerne karakter i 2007**

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.

Formalitetsklager:

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, ventelister til døgninstitutioner og til aflastning og institutioner på handicapområdet.

Klagepunkter 2007 – fordeling på kvartaler i 2007

<b>Klagepunkter/ Påklagede forhold</b>	<b>Året 2007</b>	<b>1. kvartal 2007</b>	<b>2. kvartal 2007</b>	<b>3. Kvartal 2007</b>	<b>4. Kvartal 2007</b>
Afgørelsen	<b>80</b>	29	16	13	<b>22</b>
Forvaltningslov Offentlighedslov mv.	<b>29</b>	11	8	5	<b>5</b>
Sagsbehandlingstiden	<b>54</b>	8	14	15	<b>17</b>
God Forvaltningsskik	<b>84</b>	26	19	15	<b>24</b>
Service-niveau	<b>113</b>	32	24	31	<b>26</b>
<b>I alt</b>	<b>360</b>	106	81	79	<b>94</b>

Procentvis fordeling af klagepunkter

<b>Klagepunkter/ Påklagede forhold</b>	<b>Året 2007</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 %
Forvaltningsloven Offentlighedsloven	8 %	10 %	10 %	6 %	5 %

Retssikkerhedsloven m.fl.					
Sagsbehandlingstiden	15 %	8 %	17 %	19 %	18 %
God Forvaltningsskik	23 %	25 %	23 %	19 %	26 %
Service niveauet	31 %	30 %	30 %	39 %	28 %

### **Bemærkninger påklagede forhold i 2007**

Årets 271 klager omfatter 360 påklagede forhold – hvilket betyder at en klage kan omhandle flere forhold.

#### **113 klagepunkter over serviceniveau.**

Klager over serviceniveauet udgør 31 % af de påklagede forhold. Forhold der egentlig ikke kan forklares i sagsbehandlingen men er et spørgsmål – en kritik af det serviceniveau kommunen har – et spørgsmål om ressourcer.

#### **84 klagepunkter over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik.**

Klager over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik udgør 23 % af de påklagede forhold i 2007

#### **80 klagepunkter over afgørelser.**

Klager over afgørelser udgør 22 % af de samlede klagepunkter i 2007. I 4. kvartal vedrørte 22 af de 94 påklagede forhold afgørelsen, hvilket er en anelse højere end det gennemsnitlige kvartalstal vedrørende afgørelser

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. Men klager over sagsbehandling hænger ofte sammen med en klage over en afgørelse.

#### **54 klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.**

Klager over sagsbehandlingstiden udgør 15 % af de samlede klagepunkter i 2007. Der ses en stigning hen over året fra 1. til 4. kvartal. En af forklaringer er, at der i sidste halvår af 2007 har været problemer med overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Handicapcentre arbejder målrette med at rette op på problemet.

#### **29 klagepunkter over manglende efterlevelse af forvaltningsretlige bestemmelser.**

De 29 klager i denne kategori udgør 8% af de påklagede forhold i 2007 – Manglende efterlevelse af forvaltningsretlige og

retssikkerhedsmæssige regler viser et fald hen over de 4 kvartaler i 2007.

### 3. Borgmesterklageres fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder.

Antal af klager kvartalsvis og for hele året fordelt på MR-kontorenes sagsområder:

	Året 2007	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	Procentvis andel i 2007
MR Handicap	97	33	20	24	20	36 %
MR Børn	51	14	8	15	14	19 %
MR Voksne	88	25	21	16	26	32 %
MR Misbrug/hjemløse/Bolig	37	13	12	4	8	16 %
I alt	273	85*	61	59**	68	100 %

\* 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

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.

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

#### Bemærkninger til udvikling på sagsområder i 2007

97 af de 273 klager i 2007 vedrører **MR-Handicap**. Handicapområdet udgør 36 % af borgmesterklagerne i 2007. En stigning i forhold til 2006, hvor klagetallet på handicapområdet var 88.

Klagerne vedrører forhold på bosteder, hjemmehjælp, visitation til institutioner/bosteder, hjælpemidler og ventelister. I 2007 vedrører 75 af klagerne Handicapcentre, Visitation, Hjemmehjælp. 22 af klagerne vedrører Bosteder – Institutioner. Fordeling på centre og bosteder fremgår af afsnit 4 og 5.

88 af de 273 klager i 2007 vedrører **MR-Voksne**. Voksenområdet udgør 32 % af borgmesterklagerne i 2007. Et fald i forhold til 2006, hvor klageantallet på Voksenområdet var 102.

Det er et stort ydelsesområde, hvor klagerne emner bl.a. er førtidspension, enkeltydelse, boligstøtte og bosteder. 79 af klagerne vedrører centrene og 9 af klagerne vedrører Bosteder –

Bofællesskaber – Væresteder. Fordeling på centre og bosteder m.m. fremgår af afsnit 4 og 5

51 af de 273 klager i 2007 vedrører **MR-Børn**. Børneområdet udgør 19 % af borgmesterklagerne i 2007. Et fald i forhold til 2006, hvor klageantallet var 74. Klagerne vedrører foranstaltninger vedrørende børn og forældresamarbejde i forbindelse med anbragte børn.

37 af de 273 klager i 2007 vedrører **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig**. Dette opgaveområde udgør 16% af borgmesterklagerne i 2007. En stigning i forhold til 2006, hvor klageantallet var 30.

Klagerne kommer fra hjemløse, fra borgere der ønsker en bolig eller fra misbrugere.

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

	Året 2007	1. kvt 2007	2. kvt 2007	3. kvt 2007	4. kvt 2007	Sagstal pr. måned 2007*	Klager ift. sagstal 2007
<b>Amager</b>	<b>48</b>	12	12	9	15	86.334	0,06 %
<b>Bispebjerg</b>	<b>16</b>	3	3	2	8	44.324	0,04 %
<b>Brønshøj- Husum- Vanløse</b>	<b>24</b>	8	9	3	4	51.841	0,05 %
<b>City</b>	<b>5</b>	0	1	3	1	40.372	0,01 %
<b>Nørrebro</b>	<b>23</b>	10	4	4	5	56.638	0,04 %
<b>Valby</b>	<b>6</b>	3	3	0	0	41.160	0,01 %
<b>Vesterbro- Kgs. Enghave</b>	<b>19</b>	8	1	4	6	29.337	0,06 %
<b>Østerbro</b>	<b>17</b>	5	6	2	4	57.789	0,03 %
<b>HC Nord</b>	<b>8</b>	1	2	1	4	11.450	0,07 %
<b>HC Syd</b>	<b>9</b>	2	0	5	2	8.369	0,11 %
<b>HC Vest</b>	<b>20</b>	9	6	1	4	11.939	0,17 %
<b>HC Øst</b>	<b>26</b>	6	7	9	4	14.644	0,18 %
<b>RC Amager</b>	<b>0</b>	0	0	0	0	575	
<b>RC Indre</b>	<b>4</b>	1	1	1	1	1.079	0,37 %
<b>RC Nord</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	875	0,11 %
<b>RC Vest</b>	<b>0</b>	0	0	0	0	1.719	
<b>Ikke centre:</b>							
<b>MR Handicap</b>	<b>5</b>			2	3		
<b>MR Misbrug</b>	<b>1</b>				1		
<b>MR Voksne</b>	<b>1</b>				1		
<b>Visitation Handicap Hjemmepleje</b>	<b>2</b>			2			
<b>Bosteder/</b>	<b>31</b>	12	5	10	4		

<b>institutioner</b>							
<b>Andet</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
<b>I alt</b>	<b>271</b>	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>458.445</b>	<b>0,05 %</b>

\* Kilde: SOFDW, tallene er et månedligt gennemsnit for 2007

### 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 Amager der er registreret for flest klager (48) men antallet af klager skal bl.a. ses i forhold til centres høje sagstal. Af Handicapcentrene er det Handicapcenter Øst, der er registreret med flest klager (26). Handicapcenter Øst har hele børnehandicapområdet.

I forhold til tidligere kvartalsstatistikker er enheder, der træffer afgørelser i forhold til borgere udskilt i statistikken. MR-Handicap er registreret for 5 klager, der omhandler henholdsvis visitation, ventelister og aflastning. Visitationen til hjemmepleje er registreret for 2 klager i 2007. Klager vedr. Bosteder – Institutioner udgør 31 af de 271 klager.

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 er det nødvendigt at være opmærksom på ”gengangere” d.v.s. borgere der klager flere gange.

I året 2007 er der 204 borgere bag de 271 klager. 40 af disse borgere har klaget mere end en gang. De 40 borgere har tilsammen klaget 107 gange, mens 164 borgere har klaget en enkelt gang.

### 5. Bostedsklager 2007

31 klager i 2007 vedrører bosteder for udviklingshæmmede, bosteder for psykisk syge, bofællesskaber, aflastningsinstitutioner og væresteder

Klager til borgmesteren over forhold på bosteder, institutioner er vokset i forhold til tidligere – i 2006 var tallet 8. Årsagen er øget bevidsthed om muligheden for at klage til borgmesteren og derudover mediernes hjælp til at sætte fokus på området. Klagerne er pårørende, beboere, brugere, kontaktpersoner, medarbejdere, tidligere medarbejdere.

Bosted/institution	Total	Type	MR-område	Årsag
Albatros	2	Bosted	Handicap	Talemåde – rengøring – personlig hygiejne



Amagerbrogade	1	Bosted	Handicap	Opgivende holdning hos personale
Jens Warmings Vej	3	Bosted	Handicap	Fysiske rammer – indeklima Kritik af forstander Klage over besparelser
Kjærstrupvej	2	Aflastnings-tilbud	Handicap	Omgangstone m.m.
Kærnehuset	3	Bosted	Handicap	Samarbejde mellem bosted – pårørende
Musvågevej	3	Bosted	Handicap	Forholdene – samarbejde
Pinta	4	Værested	Voksne/ Psyk	Samarbejde mellem bruger og personale
Radisevej	1	Bosted	Handicap	Små værelser – bemanding
Ringbo	1	Bosted	Voksne/ Psyk	Forhold mellem to beboere
Sjælør	1	Bosted	Handicap	Nedskæringer – serviceforringelser
Strødammen	1	Dagcenter	Handicap	Manglende aflastningstilbud til en bruger
Stubberupgård	1	Bosted	Voksne/ Psyk	Renovering af værelse – værelsesskift
Sundbygård	2	Bosted	Voksne/ Psyk	Forslag til forbedringer - Beboersammensætning
Thorupgård	1	Bosted	Voksne/ Psyk	De fysiske rammer – køkkenfaciliteter
Tokanten	3	Bosted	Handicap	Magtanvendelser – manglende indberetninger
Svanehuset	1	Bosted	Handicap	Magtanvendelser
Holders Plads	1	Bofællesskab	Handicap	Ønsker andet bofællesskab
<b>Hovedtotal</b>	<b>31</b>			

#### Fordeling af klager fra bosteder – institutioner på MR-områder

Klager i alt	Handicapområdet	Psykiatriområdet
31	22	9

I året 2007 er der 22 borgere bag de 31 klager på bostedsområdet. 6 af disse borgere har klaget mere end en gang. De 6 borgere har

tilsammen klaget 15 gange, mens 16 borgere har klaget en enkelt gang.

## 6. Antal henvendelser/klagesager i 2007 - sammenholdt med 2006

	1. kvartal 2007	2.kvartal 2007	3. kvartal 2007	4. kvartal 2007	Hele året 2007	Hele året 2006
<b>Borgmester- Henvendelser</b>	127	108	112	127	<b>474</b>	580
<b>Borgmester- klager</b>	84	61	58	68	<b>271</b>	290

I 2007 har borgmesteren modtaget 106 færre henvendelser i forhold til 2006.

Antallet af klager er 19 færre end i 2006. Der er flere klager der vedrører bosteds – institutionsområdet end tidligere – 8 i 2006 mod 31 i 2007.

Forvaltningen videresendt i 2006 - 140 - henvendelser, der ikke vedrørte Socialborgmesterens opgaveområdet. Ny forvaltningsstruktur og ny opgavefordeling i starten af 2006 var årsag hertil. Mængden af ”forkerte” videresendte henvendelser er i 2007 mindre – 102 – Et tal der kun kan nedbringes ved borgeroplysning om opgavefordeling mellem forvaltningerne.

Sammenlignes klageårsager – de påklagede forhold i årene 2006 og 2007 ses der en næsten fordobling af klager på serviceniveau fra 65 til 113. Et pænt fald på klager over sagsbehandlingstiden fra 90 til 54. Også et fald vedrørende God Forvaltningsskik fra 102 til 84. Et fald i klager over afgørelser på 19. Klager over manglende efterlevelse af sagsbehandlingsregler er henholdsvis 28 i 2006 og 29 i 2007.

<b>Klagepunkter/ Påklagede forhold</b>	<b>Året 2007</b>	<b>Året 2006</b>
Afgørelsen	<b>80</b>	<b>99</b>
Forvaltningslov Offentlig- hedslov mv.	<b>29</b>	<b>28</b>
Sagsbehand- lingstiden	<b>54</b>	<b>90</b>
God Forvaltningsskik	<b>84</b>	<b>102</b>
Serviceniveau	<b>113</b>	<b>65</b>
<b>I alt</b>	<b>360</b>	<b>384</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.

Klagerne til Borgmesteren er i høj 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 i 2007 viser at serviceniveauet ikke er tilfredsstillende, at borgere fortsat er tvivl om opgavefordelingen mellem borgmestrene, at der fortsat skal arbejdes med God Forvaltningsskik og nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Nyt i 2007 er at flere beboere, pårørende og medarbejdere fra bostedsområdet har klaget til borgmesteren. Denne tendens har været med til at sætte et større fokus på og synliggørelse af forholdene for brugere på bostedsområdet.