



Dato: 22-02-2007
Sagsnr.: 1101-304223
Dok.nr.: 2007-4482

Henvendelser og klager til Socialborgmester – 4. kvartal 2006

I det følgende foretages en gennemgang af, hvad der kan udledes af forvaltningens statistiske registrering af de henvendelser, der har været stilet til Borgmester og Direktør i 4. kvartal 2006. Opgørelsen er lavet i overensstemmelse med den ændrede klagestatistik medio 2006, og fokus vil være på klagerne, her kaldet borgmesterklager. Grundet den ændrede opgørelsesmetode er det vanskeligt at sammenligne med tallene fra 2005. Gennemgangen indeholder en sammenligning med årets foregående kvartaler.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 4. kvartal sammenholdt med 3. kvartal og 1. halvår 2006
2. Borgmesterklageres karakter – påklagede forhold 4. kvartal sammenholdt med 3. kvartal og 1. halvår 2006
3. Borgmesterklageres fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder – 4. kvartal sammenholdt med 3. kvartal og 1. halvår 2006
4. Borgmesterklageres fordeling på lokale centre
5. Antal klagesager 4. kvartal 2006 sammenholdt med 3. kvartal og 1. halvår 2006 og henvendelser/klagesager 2005

1. Borgmesterhenvendelser de 4 kvartaler i 2006

	Året 2006	1. halvår 06	3. kvartal 06	4. kvartal 06
Borgmesterhenvendelser*	580	310	145	125

* I første halvår 2006 er statistikken ikke opgjort pr. kvartal.

Nogle borgere henvender sig flere gange til borgmesteren. I 4. kvartal står 99 borgere bag de 125 registrerede henvendelser. 15 af de 99 borgere har henvendt sig mere end 1 gang. Bag årets 580 henvendelser står 402 borgere. 54 af de 402 borgere har henvendt sig mere end 1 gang.

Henvendelser har forskelligt indhold. Henvendelser kategoriseres under følgende kategorier i statistikken:

Klager – Underretninger - Henvendelser til anden instans – Andet.

Fordelingen i årets 4 kvartaler ser således ud:

	Klager*	Underretninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet
1. halvår 06	146	10	79	75
3. kvartal 06	77	6	24	38
4. kvartal 06	67**	11*	37	17
Året 2006	290	27	140	130

* En klage kan indeholde flere klagepunkter, jf. afsnit 2. – 4 af de 11 underretninger er også registreret som klager.

** Bag de 67 klager er 58 borgere – 8 af dem har klaget mere end 1 gang – tilsammen 17 gange.

Definition af kategorierne vedr. henvendelser:

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, spørgsmål om bolig eller anmodninger om aktindsigt m.m.

Bemærkninger til henvendelser i 4. kvartal 2006

Der ses et fald i det samlede antal henvendelser fra 3. til 4. kvartal på 20 fra 145 til 125. På de 2 kategorier: Klager og Andet ses et fald på henholdsvis 10 og 21 fra 3. til 4. kvartal. På kategorierne Underretninger og Videresendte ses en stigning på henholdsvis 5 og på 13. På 3 kategorier Klager, Videresendte og Andet ses et fald fra 1. halvår til 2. halvår 2006. Kun på Underretninger ses en stigning fra 1. til 2. halvår 2006.

2. Borgmesterklagernes karakter 4. kvartal 2006

En klage omhandler ofte flere klagepunkter/ påklagede forhold. 4. kvartals 67 klager omfatter 88 forhold:

Klagepunkter/Påklagede forhold	1. halvår 06	Pct.	3. kv. 06	Pct.	4. kv. 06	Pct.	Året 2006
Afgørelsen	55	28 %	22	22 %	22	25 %	99
Forvaltningsloven/of-fentlighedsloven mv.	8	4 %	14	14 %	6	7 %	28
Sagsbehandlingstiden	47	24 %	23	23 %	20	23 %	90
God forvaltningsskik	64	33 %	23	23 %	15	17 %	102
Serviceniveauet	20	10 %	20	20 %	25	28 %	65

I alt	194	102	88	384
--------------	-----	-----	-----------	------------

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.

I 4. kvartal vedrørte 22 af de 88 påklagede forhold afgørelsen, hvilket er 25 % af de påklagede forhold. I 3. kvartal var antallet også 22 men af 102 påklagede. Derfor var den procentvis andel mindre. Den udgjorde 23% af de påklagede forhold.

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.

I 4. kvartal vedrørte 6 af de 88 påklagede forhold disse sagsbehandlingsregler, hvilket er 7% af kvartalets påklagede forhold. I forhold til kvartalet før er der tale om et fald fra 14 til 6 og en procentvis andel fra 14% til 7%

Sagsbehandlingstiden: Klager over for lang sagsbehandlingstid.

I 4. kvartal vedrørte 20 af de 88 påklagede forhold klager over sagsbehandlingstiden, hvilket er en procentvis andel på 23%. I forhold til kvartalet før, er der tale om et fald fra 23 til 20 men samme procentvise andel i 3. og 4. kvartal på 23 %.

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.

I 4. kvartal vedrørte 15 af de 88 påklagede forhold manglende overholdelse af god forvaltningsskik. Det er en procentvis andel på 17%. I forhold til kvartalet før, er der tale om et fald fra 23 til 15, og den procentvise andel var i 3. kvartal 23% mod 17% i 4. kvartal.

Klager vedr. serviceniveauet: I denne kategori placeres klager over det generelle serviceniveau eller eksempelvis serviceniveauet på hjemmehjælpsområdet, ventelister til døgninstitutioner og til aflastning og institutioner på handicapområdet. I 4. kvartal vedrørte 25 af de 88 påklagede forhold Serviceniveauet. Det er en procentvis

andel på 28%. I forhold til kvartalet før, er der tale om en stigning fra 20 til 25. Den procentvise andel var i 3. kvartal 20% mod at den i 4. kvartal udgør 28%

Bemærkninger til klagepunkter – påklagede forhold

4. kvartals samlede antal klager (67) og påklagede forhold (88) er det laveste antal i årets kvartaler. Der er samme eller færre påklagede forhold på alle kategorierne, med undtagelse på serviceniveauet. Under serviceniveauet ses en stigning fra 3 - 4. kvartal fra 20 – 25.

4. kvartal er næppe retvisende for tendenser der er set på årsbasis. På hele 2006 er der registreret flest påklagede forhold på: God forvaltningsskik (102) – Afgørelsen (99) – Sagsbehandlingstiden (90) – Serviceniveauet (65) og sagsbehandlingsregler (28). Forvaltningens indsatsområder og handlinger på de konstaterede problemområder beskrives nærmere i Årsberetning for Kvalitets- og Tilsynskontoret.

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

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

	Antal klagesager fordelt på sagsområder/MR-kontorer					
	Hele året 2006	Pct. Hele 2006	1. halvår 06	3. kv. 06	4. kv. 06	Pct. 4.kv
MR Handicap	88		56	16	16	24 %
MR Børn	74		33	25	16	24 %
MR Voksne	102		46	29	27	40 %
MR Misbrug/hjemløse	30		12	9	9	13 %
I alt	294		147	79*	68**	

* To af sagerne omhandler både MR Børn og MR Misbrug. 2 klager tæller derfor med på to sagsområder.

** 1 sag vedrører både MR Voksne og MR Misbrug. 1 sag er ikke kontorplacert.

Eksempler på sagstyper på sagsområderne:

MR Handicap: handicappede børn og voksne, visitation til døgninstitutioner - aflastning

MR Misbrug: boliganvisning, stofmisbrugere, hjemløse

MR Børn: anbringelse af børn, støtte/aflastningsforanstaltninger

MR Voksne: førtidspension, psykisk syge, enkeltydelser mv.

Bemærkninger til udsving på sagsområder fra 3. kvartal 2006 til 4. kvartal 2006

På området MR Handicap og MR Misbrug/Hjemløse/Bolig ses samme antal klager i 3. og 4. kvartal - henholdsvis 16 og 9. Der er et fald på 9 klager på området MR Børn fra 3. til 4. kvartal – fra 25 til 16. Der er et mindre fald på 2 klager på MR-Voksne – fra 29 til 27.

På hele året 2006 har fordelingen af klager på området været følgende: MR Voksne er registreret med 102 klager. Derefter følger MR Handicap med 88 klager, MR Børn med 74 og MR Misbrug/Hjemløse med 30

4. Klagesager fordelt på centrene

Herunder er vist klagesagernes fordeling på centrene i 3. kvartal 2006. Statistikken er ikke opdelt centervist for 1. halvår 2006.

	2. halvår 2006	3. kvartal 06	4. kvartal 06	Sagstal/ måned*	Klager ifht. sagstal 3. kv.	Klager ifht. sagstal 4. kv.
HC Syd	12	5	7	7.559	0,07 %	0,09 %
HC Nord	8	4	4	9.212	0,04 %	0,04 %
HC Øst	8	3	5	8.956	0,03 %	0,06 %
HC Vest	5	3	2	11.473	0,03 %	0,02 %
RC Indre	0	0	0	776	0	0
RC Nord	0	0	0	935	0	0
RC Vest	3	3	0	1.425	0,21 %	0
RC Amager	0	0	0	669	0	0
Bispebjerg	10	4	6	49.685	0,01 %	0,01 %
Brønshøj- Husum-Vanløse	22	9	13	61.560	0,01 %	0,02 %
Amager	24	17	7	104.162	0,02 %	0,01 %
Østerbro	9	8	1	70.107	0,01 %	>0,01 %
Vesterbro-Kgs. Enghave	11	6	5	39.066	0,02 %	0,01 %
Valby	12	3	9	52.873	0,01 %	0,02 %
City	3	2	1	37.481	0,01 %	>0,01 %
Nørrebro	14	8	6	61.278	0,01 %	>0,01 %
Sekretariatet	1	0	1	0		
Ikke konkret center	2	2	0	0		
Uden bydel				63.031		
I alt	144	77	67	580.248	0,01 %	0,01 %

* Kilde: SOFDW, tallene er et månedligt gennemsnit for 2006

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.

Centrene Brønshøj-Husum-Vanløse og Amager er der registreret flest klager på henholdsvis 22 og 24 i 2. halvår 2006. For center Brønshøj-Husum-Vanløse drejer det sig ikke om 22 borgere men kun om 17 borger. Det skyldes at 3 borgere har klaget flere gange – 1 har klaget 4 gange og 2 har klaget 2 gange. For Center Amager drejer det sig heller ikke om 24 borgere men kun om 17 borgere, det skyldes 3 borgere har klaget flere gange.

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 reducere antallet for ”gengangere” d.v.s. borgere der klager flere gange.

5. Antal klagesager 4. kvartal 2006 sammenholdt med 3. kvartal og 1. halvår 2006 - med antal klagesager i 2005

	Hele året 2005 FAF	Hele året 2006 SOF uden videresendte	Hele året 2006 SOF	1. halvår 2006 (SOF)	3. kvartal 2006 (SOF)	4. kvartal 2006 (SOF)
Borgmester- henvendelser	607	440	580	310	145	125
Borgmester- klager	-	290	290	146	77	67

Antallet af henvendelser i 4. kvartal 2006 på 125 er lavere end gennemsnittet 152 for de 3 første kvartaler i 2006. Af de 580 henvendelser i 2006 er 140 videresendt til anden forvaltningen til behandling. Ny forvaltningsstruktur og opgavefordeling har givet flere videresendte til anden forvaltning. Men mængden af ”forkerte” henvendelser er aftaget fra 79 i 1. halvår til 61 i 2. halvår. Antallet af klager er ligeledes faldet en anelse fra 1. halvår til 2. halvår 146 til 144. Mest markant er faldet fra 77 til 67 fra 3. til 4. kvartal.

Om denne tendens holder og er udtryk for, at borgerne får en bedre betjening, en bedre sagsbehandling vil fremtiden vise.

Sammenlignes antallet af henvendelser til borgmesteren 2005 (FAF) med 2006 (SOF) er det sket et fald. Et fald var påregnet, da der blev udskilt opgaver til andre forvaltninger ved årsskiftet. De 580 henvendelser i 2006 omfatter også de 140 henvendelser, som forvaltningen har sendt videre til anden forvaltning for besvarelsen. Det er derfor kun 440 henvendelser, der vedrører Socialforvaltningen. 290 af disse henvendelser var klager. Henvendelser til socialborgmesteren på årsbasis forventes at ligge på omkring 400 –

500 og antallet af klager forventes at ligge på omkring 250 – 300. Til sammenligning kan det oplyses, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har registreret et tilsvarende antal klager til Beskæftigelses- og Integrationsborgmesteren i 2006

Forvaltningen benytter de tendenser, der opfanges i klagesagerne til at iværksætte kvalitetsforbedringer på flere måder. Disse bliver beskrevet i Kvalitets- og Tilsynskontorets årsberetning, der bl.a. omhandler klagesagsområdet.