



Socialudvalget til efterretning

19-10-2007

Sagsnr.
2007-24783

Dokumentnr.
2007-383539

Henvendelser og klager til Socialborgmester – 3. kvartal 2007

Sagsbehandler/ar

Resumé

Henvendelser i 3. kvartal 2007 viser en lille stigning i forhold til 2. kvartal 2007, men et lavere tal end gennemsnittet i de 2 første kvartaler i 2007. Antallet af klager er det laveste, der er registret i de sidste 7 kvartaler.

	Hele året 2006	1. halvår 2006	2. halvår 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	1. halvår 2007	3. kvartal 2007
Borgmester- Henvendelser	580	310	270	127	108	235	112
Borgmester- klager	290	146	144	84	61	145	58

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 3. kvartal 2007.

Af de registrerede henvendelser udgør antallet af klager godt halvdelen. Klagerne er nærmere beskrevet, og der er lavet sammenligning med de 3 foregående kvartaler.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler
2. Borgmesterklagerens karakter – påklagede forhold 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler
3. Borgmesterklagerens fordeling på Mål og Ramme-kontorerne sagsområder – 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler
4. Borgmesterklagerens fordeling på de lokale centre og andre enheder.
5. Antal klagesager 1., 2. og 3. kvartal 2007 sammenholdt med henvendelser/klagesager i 2006

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 de 3. kvartal 2007

	4. kvartal 06	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007
Borgmester- henvendelser	125	127	108	112

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 i 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler.

	Klager	Under- retninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt
4. kvartal 06	67	11	37	17	125*
1. kvartal 07	84	6	22	16	127*
2. kvartal 07	61	7	20	21	108*
3. kvartal 07	58	3	27	29	112*

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

I 4. kvartal 2006 er 7 henvendelser registreret mere end et sted

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

Bemærkninger til henvendelser i 3. kvartal 2007

Borgmesterhenvendelser i 3. kvartal er på næsten samme niveau som 2. kvartal 2007 - 112 i 3. kvartal 2007 (108 i 2. kvartal 2007) men fortsat noget færre end de foregående kvartaler. Det skyldes bl.a., at der ikke modtages og videresendes så mange henvendelser til andre forvaltninger som i begyndelsen af 2006, hvor ny struktur og opgavefordeling trådte i kraft.

Andelen af klager – 58 - er det laveste kvartalsantal der er registreret siden januar 2006.

Af de 58 klager i 3. kvartal har 8 borgere klaget mere end én gang. De 8 borgere har tilsammen klaget 19 gange. Bag de 58 klager er der 47 borgere.

Øvrige kategorier af henvendelser: Underretninger, Videresendte og Andet udgør 54, hvilket er 7 flere end i 2. kvartal 2007.

2. Borgmestertilagerens karakter 3. kvartal 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 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler

Klagepunkter/P åklagede forhold	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. Kvartal 2007
Afgørelsen	22	29	16	13
Forvaltningslov Offentligheds-	6	11	8	5

lov mv.				
Sagsbehandlings- tiden	20	8	14	15
God forvaltningsskik	15	26	19	15
Serviceniveauet	25	32	24	31
I alt	88	106	81	79

Procentvis fordeling af klagepunkter

Klagepunkter/På klagede forhold	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. Kvartal 2007
Afgørelsen	25 %	27 %	20 %	16 %
Forvaltningslov Offentligheds- lov mv.	7 %	10 %	10 %	6 %
Sagsbehandlings- tiden	23 %	8 %	17 %	19 %
God forvaltningsskik	17 %	25 %	23 %	19 %
Serviceniveauet	28 %	30 %	30 %	39 %

Bemærkninger påklagede forhold – 3. kvartal 2007

31 klagepunkter over serviceniveau.

31 af de 79 påklagede forhold er registreret under Serviceniveauet. Det er en procentvis andel på 39 %. Den højeste procentvise andel i de sidste 4 kvartaler.

15 klagepunkter over manglende efterlevelse af god forvaltningsskik.

15 af de 79 påklagede forhold er registreret under kategorien – Manglende efterlevelse af god forvaltningsskik. Den procentvise andel er 19 %. Lidt mindre procentvis andel end i de 2 foregående kvartaler i 2007.

13 klagepunkter over afgørelser.

I 3. kvartal 2007 vedrørte 13 af de 79 påklagede forhold afgørelsen, hvilket er 16 % af de påklagede forhold.

Den procentvise andel er mindre end de 3 foregående kvartaler. 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.

5 klagepunkter over manglende efterlevelse af forvaltningsretlige bestemmelser.

5 af de 79 påklagede forhold er registreret under kategorien – Manglende efterlevelse af forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige regler. Det er det laveste antal i de sidste fire kvartal 2007. Den procentvise andel – 6% er ligeledes den laveste i de sidste fire kvartaler.

15 klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.

15 af de 79 påklagede forhold er registreret under kategorien – sagsbehandlingstiden. Både i antal og i procentvise andel lidt højere end i de to foregående kvartaler.

Der er i øjeblikket problemer med overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Handicapcentre arbejder med problemet.

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

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

	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. Kvartal 2007	Procentvise-andel i 3. kvartal 2007
MR Handicap	16	33	20	24	41%
MR Børn	16	14	8	15	25%
MR Voksne	27	25	21	16	27%
MR Misbrug/hjemløse/Bolig	9	13	12	4	7%
I alt	68*	85**	61	59***	100 %

* I 4. kvartal 2006 vedrører en sag både MR Voksne og MR Misbrug. 1 sag er ikke kontorplaceret.

** 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 – bosteder - hjælpemidler

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 1. til 3. kvartal 2007

16 af de 59 klager i 3. kvartal 2007 er registreret under **MR-Voksne**. Det laveste antal i de sidste fire kvartaler. MR Voksenområdet tegner sig i 3. kvartal for 27% % af borgmesterklager. Det er et stort

ydelsesområde, hvor klagerne emner bl.a. er førtidspension, enkeltydelse og boligstøtte.

24 af de 59 klager i 3. kvartal 2007 er registreret under **MR-Handicap**. I antal lidt højere end i 2. kvartal – men lavere end 1. kvartal 2007. Handicapområdet tegner sig i 3. kvartal for 41 % af borgmesterklagerne. Klagerne vedrører forhold på bosteder, hjemmehjælp, visitation til institutioner/bosteder, hjælpemidler og ventelister.

4 af de 59 klager i 3. kvartal 2007 er registreret under **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig**. Det laveste antal i de sidste fire kvartaler. Dette MR-område tegner sig for 7% af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2007. Klagerne vedrører spørgsmål om at få en bolig eller få en anden bolig.

15 af de 59 klager i 3. kvartal 2007 er registreret under **MR-Børn**. Det er lidt højere end gennemsnittet for de 3 foregående kvartaler. MR-Børn tegner sig i 3. kvartal 2007 for 25 % af klagerne. Klagerne vedrører foranstaltninger vedrørende børn og samarbejde i forbindelse med anbragte børn.

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

	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	3. kvartal 2007	Sagstal pr. måned 2007*	Klager ift. sagstal 2007
Amager	7	12	12	9	97.612	0,01%
Bispebjerg	6	3	3	2	48.470	0,01%
Brønshøj-Husum-Vanløse	13	8	9	3	58.433	0,01%
City	1	0	1	3	37.561	0,01%
Nørrebro	6	10	4	4	58.559	0,01%
Valby	9	3	3	0	45.277	0
Vesterbro-Kgs. Enghave	5	8	1	4	35.390	0,01%
Østerbro	1	5	6	2	61.804	<0,01%
HC Nord	4	1	2	1	11.761	0,01%
HC Syd	7	2	0	5	8.545	0,06%
HC Vest	2	9	6	1	12.223	0,01%
HC Øst	5	6	7	9	14.303	0,06%
RC Amager	0	0	0	0	731	0
RC Indre	0	1	1	1	1.136	0,09%
RC Nord	0	1	0	0	1.038	0
RC Vest	0	0	0	0	1.735	0
Ikke centre:						
MR Handicap				2		

Visitation Handicap Hjemmepleje				2		
Bosteder	0	12	5	10		
Sekretariatet	1	0	0			
Andet	0	3	1	0		
I alt	67	84	61	58	582.166	0,01 %

* 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 (9) 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 (9). En borger har klaget 4 gange over hjemmehjælp og derudover har Handicapcenter Øst hele børnehandsicapområdet.

I forhold til tidligere kvartalsstatistikker er enheder, der træffer afgørelser i forhold til borgere udskilt i statistikken. MR-Handicap er i 3. kvartal registret for 2 klager, der omhandler henholdsvis venteliste og aflastning. Visitationen til hjemmepleje på handicapområdet er ligeledes registreret for 2 klager i 3. kvartal 2007.

Klager til borgmesteren over forhold på bosteder er nyt i 2007 og ses bl.a. som en følge af en mediesag i begyndelsen af 2007. Antallet i 3. kvartal er 10 klager fra beboer eller pårørende.

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. Bag de 58 klager i 3. kvartal 2007 er 47 borgere.

5. Antal henvendelser/klagesager i 3. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler

	Hele året 2006	1. halvår 2006	2.halvår 2006	1. kvartal 2007	2.kvartal 2007	1. halvår 2007	3.kvartal 2007
Borgmester- Henvendelser	580	310	145	127	108	235	112
Borgmester- klager	290	146	77	84	61	145	58

Antallet af henvendelser til borgmesteren i 3. kvartal 2007 ligger en anelse højere end 2. kvartal 2007 men lavere end de tidligere kvartaler i 2006 og 1. kvartal 2007. Ny forvaltningsstruktur og ny

opgavefordeling gav flere henvendelser i starten af 2006. ”Forkerte” henvendelser blev videresendt til rette forvaltning. Men mængden af ”forkerte” henvendelser har nu stabiliseret sig. Klagerne udgør en lidt større andel i 3. kvartal 2007 end gennemsnittet i de to første kvartaler i 2007.

Henvendelser til socialborgmesteren forventes på årsbasis at ligge på omkring 400 – 500 og antallet af klager forventes at ligge på omkring 250 – 300.

Forvaltningen benytter de tendenser, der opfanges i klagesagerne til at iværksætte kvalitetsforbedringer på flere måder. Initiativer er beskrevet i Kvalitets- og Tilsynskontorets årsberetning for 2006, der bl.a. omhandler klagesagsområdet.