



16-04-2007

Sagsnr.  
1101-304223

Dokumentnr.  
2007-114437

### Henvendelser og klager til Socialborgmester – 1. kvartal 2007

I det følgende foretages en gennemgang af, hvad der kan udledes af forvaltningens statistiske registrering af de borger-henvendelser, der har været stilet til Borgmesteren i 1. kvartal 2007.

Af de registrerede henvendelser udgør klagerne den største del. Klagerne er nærmere beskrevet, og der er lavet sammenligning med foregående kvartaler.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

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

### 1. Borgmesterhenvendelser de 1. kvartaler i 2007

	1. halvår 06	3. kvartal 06	4. kvartal 06	1. kvartal 2007
Borgmesterhenvendelser*	310	145	125	127

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

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 1. kvartal 2007 sammenholdt med kvartalerne i 2006:

	Klager	Underretninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt
<b>1. halvår 06</b>	146	10	79	75	<b>310</b>
<b>3. kvartal 06</b>	77	6	24	38	<b>145</b>
<b>4. kvartal 06</b>	67	11	37	17	<b>125*</b>
<b>1. kvartal 07</b>	<b>84</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<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 en henvendelse registreret under både Klager og Andet.

### **Bemærkninger til henvendelser i 1. kvartal 2007**

1. kvartals borgmesterhenvendelser (127) er på samme niveau som i 4. kvartal 2006 (125). De sidste 2 kvartalers tal er noget lavere end gennemsnittet i de første 3 kvartaler i 2006. Det skyldes bl.a., at der ikke modtages og videresendes så mange henvendelser til andre forvaltninger som i begyndelsen af 2006.

Klageantallet (84) udgør en større andel end de foregående kvartaler. En forklaring er bl.a. at der er registreret 12 klager vedrørende bosteder i forlængelse af pressesag i begyndelsen af året 2007. Der har ikke tidligere været Bosteds-klager i det omfang. En anden er, at der er en del gengangere (6), d.v.s. borgere, pårørende, der har klaget mere end en gang. De 6 gengangere har tilsammen klaget 14 gange.

I øvrige kategorier af henvendelser: Underretninger, Videresendte og Andet er der i 1. kvartal 2007 registreret færre end i foregående kvartaler.

### **2. Borgmesterklagernes karakter 1. 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 1. kvartal 2007 sammenholdt med kvartalerne i 2006

<b>Klagepunkter/ Påklagede forhold</b>	<b>1. halvår 06</b>	<b>3. kvartal 06</b>	<b>4. kvartal 06</b>	<b>Året 2006</b>	<b>Pct. 2006</b>	<b>1. kvartal 2007</b>	<b>Pct. 1. kvartal 2007</b>
Afgørelsen	55	22	22	99	26 %	<b>29</b>	27 %
Forvaltningslov Offentligheds- lov mv.	8	14	6	28	7 %	<b>11</b>	10 %
Sagsbehandling stiden	47	23	20	90	23 %	<b>8</b>	8 %
God forvaltningsskik	64	23	15	102	27 %	<b>26</b>	25 %
Serviceniveauet	20	20	25	65	17 %	<b>32</b>	30 %
<b>I alt</b>	<b>194</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>384</b>		<b>106</b>	

**Bemærkninger påklagede forhold – 1. kvartal 2007**

**32 klagepunkter over Serviceniveau.**

32 af de 106 påklagede forhold er registreret under Serviceniveauet. Det er en procentvis andel på 30%. Det er en stigning forhold til de tidligere kvartaler i 2006.

På Handicapområdet er registreret 17 klager over serviceniveauet. 9 af disse vedrører Bosteder. Øvrige klager på Handicapområdet omfatter ventelister til døgninstitutioner og klager over tildelt personlig og praktisk hjælp.

På Misbrug/Boligområdet er registreret 8 klager over serviceniveauet. Det er fortrinsvis klager over ikke at kunne få en bolig i København.

På Voksenområdet er registreret 4 klager. 2 af disse vedrører psykiatriområdet 1 vedrører hjemmehjælp.

På Børneområdet har der været 3 klager over serviceniveauet.

**29 klagepunkter over afgørelser.**

I 1. kvartal 2007 vedrørte 29 af de 106 påklagede forhold afgørelsen,

hvilket er 27 % af de påklagede forhold – eller godt ¼ af de påklagede forhold.

Klager over afgørelser skal genvurderes i lokalforvaltningen. Der ses en lille stigning i forhold til andelen i 2006.

### **26 klagepunkter over manglende efterlevelse af God forvaltningskik.**

26 klager eller ¼ af klagerne i 1. kvartal 2007 er klager over bl.a. betjeningen. Det er en stigning i forhold til 2 sidste kvartaler i 2006.

### **11 klagepunkter relaterer sig til Forvaltningsretlige bestemmelser.**

Klager over forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige regler udgør 10 % - en lidt større andel end i de foregående kvartaler i 2006.

### **8 klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.**

Klager over sagsbehandlingstiden udgør kun 8 % af de påklagede forhold i 1. kvartal 2007, hvilket er noget mindre end i de foregående kvartaler i 2006. Der er fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Der måles på overholdelse af disse en gang om året.

## **3. Borgmesterklageres fordeling på Mål og Ramme-kontorerne sagsområder.**

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

	Klagesager fordelt på sagsområder/MR-kontorer					
	1. halvår 2006	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	Pct. 2006	1. kvartal 2007	Pct. 1. kvartal 2007
MR Handicap	56	16	16	30%	<b>33</b>	38%
MR Børn	33	25	16	25%	<b>14</b>	16%
MR Voksne	46	29	27	35%	<b>25</b>	29%
MR Misbrug/hjemløse	12	9	9	10%	<b>13</b>	16%
I alt	147	79*	68**		<b>85***</b>	

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

\*\* En sag vedrører både MR Voksne og MR Misbrug. 1 sag er ikke kontorplaceret.

\*\*\* Der er i 1. kvartal 2007 84 klager, men en klage vedrører både MR Børn og MR Handicap.

Eksempler på sagstyper på sagsområderne:

MR Handicap: hjælp og ydelser til handicappede børn og voksne, visitation til døgninstitutioner – aflastning - bosteder  
 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

Der ses i 1. kvartal 2007 flest klager på handicapområdet ( 33). En andel, der er højere end foregående kvartaler. Det skyldes bl.a. at der har været 9 klager fra bosteder i forlængelse af mediasag i begyndelsen af 2007. Derefter følger voksenområdet ( 25) Her er antallet lidt mindre end i foregående kvartaler i 2006. På børn- og ungeområdet (14) Det er noget mindre end i foregående kvartaler 2006. På bolig- hjemløse og misbrugsområdet (13) – hvilket er en stigning i forhold til tidligere kvartaler i 2006. Spørgsmål om bolig udgør den største del heraf.

#### 4. Klagesager fordelt på centrene

	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	Sagstal* pr. måned 06	Sagstal pr. måned 2007	Klager ift. Sagstal 2006	Klager ift. Sagstal 2007
Amager	17	7	12	104.162	100.285	0,02%	0,01%
Bispebjerg	4	6	3	49.685	49.601	0,01%	0,01%
Brønshøj-Husum-Vanløse	9	13	8	61.560	59.915	0,02%	0,01%
City	2	1	0	37.481	37.156	>0,01 %	0,00%
HC Nord	4	4	1	9.212	10.427	0,04%	0,01%
HC Syd	5	7	2	7.559	7.660	0,08%	0,03%
HC Vest	3	2	9	11.473	11.195	0,03%	0,08%
HC Øst	3	5	6	8.956	10.793	0,05%	0,07%
Nørrebro	8	6	10	61.278	59.764	>0,01 %	0,02%
RC Amager	0	0	0	669	736	0	0
RC Indre	0	0	1	776	929	0	0,13%
RC Nord	0	0	1	935	1.028	0	0,11%
RC Vest	3	0	0	1.425	1.441	0,11%	0
Valby	3	9	3	52.873	46.146	0,02%	0,01%
Vesterbro-Kgs. Enghave	6	5	8	39.066	36.688	0,02%	0,02%
Østerbro	8	1	5	70.107	63.328	>0,01 %	0,01%
Bosteder	0	0	12				
Sekretariatet	0	1	0				
Andet	2	0	3				
I alt	77	67	84	580.248	582.166	0,01%	>0,01 %

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

Af socialcentrene er det Socialcenter Amager og Socialcenter Nørrebro, der har flest registrerede klager – 12 og 10 – men det skal ses i forhold til centrenes høje sagstal. Af Handicapcentrene er det Handicapcenter Vest, der ligger højest med 9 i 1. kvartal 2007. Ser man på handicapcentrene samlet over de sidste 3 kvartaler ligger Handicapcentrene Syd – Vest og Øst ens over perioden med et antal på 14 klager.

Klager til borgmesteren over forhold på bosteder er nyt og ses som en følge af mediesagen i begyndelsen af 2007.

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.

### **5. Antal henvendelser/klagesager i 1. kvartal 2007 sammenholdt med 2006.**

	<b>Hele året 2006 SOF uden videresendte</b>	<b>Hele året 2006 SOF</b>	<b>1. halvår 2006 (SOF)</b>	<b>3. kvartal 2006 (SOF)</b>	<b>4. kvartal 2006 (SOF)</b>	<b>1. kvartal 2007 (SOF)</b>
<b>Borgmester- Henvendelser</b>	440	580	310	145	125	127
<b>Borgmester- klager</b>	290	290	146	77	67	84

Antallet af henvendelser til borgmesteren ligger i 1. kvartal 2007 næsten på samme niveau som i 4 kvartal 2006. Et niveau der er lidt lavere end de 3 første kvartaler af 2006. Ny forvaltningsstruktur og ny opgavefordeling gav flere henvendelser i starten af 2006. ”Forkerte” henvendelser blev videresendt til rette forvaltning. Men mængden af ”forkerte” henvendelser er aftaget og var i 1. kvartal lavere end i kvartalerne i 2006. Klagerne udgør en lidt større andel af henvendelserne. Her har klagerne fra bostederne også en betydning.

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, der bl.a. omhandler klagesagsområdet.

