



**Til Socialudvalget – til efterretning**

21. august 2007

**Henvendelser og klager til Socialborgmester – 2. kvartal 2007**

Sagsnr.  
2007-24783

Dokumentnr.  
2007-234841

**Resumé**

2. kvartal 2007 viser det laveste antal henvendelse, klager til borgmesteren siden Socialforvaltningens etablering og den kommunale valgperiodes start januar 2006:

	Hele året 2006	1. halvår 2006	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	1. halvår 2007
<b>Borgmester- Henvendelser</b>	580	<b>310</b>	145	125	127	108	<b>235</b>
<b>Borgmester- klager</b>	290	<b>146</b>	77	67	84	61	<b>145</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 2. kvartal 2007.

Af de registrerede henvendelser udgør klagerne den største del. Klagerne er nærmere beskrevet, og der er lavet sammenligning med de 3 foregående kvartaler.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

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

**1. Borgmesterhenvendelser de 2. kvartaler i 2007**

	3. kvartal 06	4. kvartal 06	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007
Borgmester- henvendelser	<b>145</b>	<b>125</b>	<b>127</b>	<b>108</b>

**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

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 2. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler.

	Klager	Underretninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt
<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>	84	6	22	16	<b>127*</b>
<b>2. kvartal 07</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>108*</b>

\* 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

### **Bemærkninger til henvendelser i 2. kvartal 2007**

2. kvartals borgmesterhenvendelser ( 108 ) er 19 færre end i 1. kvartal 2007 (127), og det laveste antal, der er registreret de sidste 4 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.

61 klager er 23 færre end i 1. kvartal 2007 - også det laveste der er registreret de sidste 4 kvartaler. At der var 23 flere klager i 1. kvartal 2007 skyldtes bl.a. at der var en del klager vedrørende forhold på bosteder. På grund af en mediesag. Af de 61 klager i 2. kvartal har 7 borgere klaget mere en 1 gang – de 7 borgere har tilsammen klaget 18 gange – d.v.s. at der kun er 50 borgere bag de 61 klager.

Øvrige kategorier af henvendelser: Underretninger, Videresendte og Andet ligger samlet set lidt højere end i 1. kvartal 2007.

## 2. Borgmestertilagerens karakter 2. kvartal 2007

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

Realitetstilager/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.

Formalitetstilager:

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 2. kvartal 2007 sammenholdt med tidligere kvartaler

<b>Klagepunkter/Påklagede forhold</b>	<b>3. kvartal 2006</b>	<b>4. kvartal 2006</b>	<b>1. kvartal 2007</b>	<b>2. kvartal 2007</b>
Afgørelsen	22	22	29	<b>16</b>
Forvaltningslov Offentlighedslov mv.	14	6	11	<b>8</b>
Sagsbehandlingstiden	23	20	8	<b>14</b>
God forvaltningsskik	23	15	26	<b>19</b>
Serviceniveauet	20	25	32	<b>24</b>
<b>I alt</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>106</b>	<b>81</b>

#### Procentvis fordeling af klagepunkter

<b>Klagepunkter/Påklagede forhold</b>	<b>3. kvartal 2006</b>	<b>4. kvartal 2006</b>	<b>1. kvartal 2007</b>	<b>2. kvartal 2007</b>
Afgørelsen	22 %	25 %	27 %	<b>20 %</b>
Forvaltningslov Offentlighedslov mv.	14 %	7 %	10 %	<b>10 %</b>
Sagsbehandlings-tiden	23 %	23 %	8 %	<b>17 %</b>
God forvaltningsskik	23 %	17 %	25 %	<b>23 %</b>
Serviceniveauet	20 %	28 %	30 %	<b>30 %</b>

#### **Bemærkninger påklagede forhold – 2. kvartal 2007**

##### **24 klagepunkter over Serviceniveau.**

24 af de 81 påklagede forhold er registreret under Serviceniveauet. Det er en procentvis andel på 30 %. Den procentvise andel er den samme som i 1. kvartal 2007 – lidt højere end i 3. og 4. kvartal.

##### **19 klagepunkter over manglende efterlevelse af God forvaltningsskik.**

19 af de 81 påklagede forhold er registreret under kategorien – Manglende efterlevelse af god forvaltningsskik. Det er næsten samme procentvise andel som i foregående kvartal.

##### **16 klagepunkter over afgørelser.**

I 2. kvartal 2007 vedrørte 16 af de 81 påklagede forhold afgørelsen, hvilket er 20 % af de påklagede forhold. Den procentvise andel er mindre end de 3 foregående kvartaler. Det skal bemærkes at borgerne har ret til at få prøvet sociale afgørelser i Det Sociale Nævn.

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

8 af de 81 påklagede forhold er registreret under kategorien – Manglende efterlevelse af forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige regler. Det er et lavere antal end i 1. kvartal 2007, men er samme procentvise andel – 10% - som i 1. kvartal 2007

#### 14 klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.

14 af de 81 påklagede forhold er registreret under kategorien – sagsbehandlingstiden. Både i antal og i den procentvise andel ses der en stigning i forhold til 1. kvartal 2007.

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

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

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

	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	Pct. 2. kvartal 2007
MR Handicap	16	16	33	20	33 %
MR Børn	25	16	14	8	13 %
MR Voksne	29	27	25	21	34 %
MR Misbrug/ hjemløse/Bolig	9	9	13	12	20 %
I alt	79*	68**	85***	61	100 %

\* 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 - 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 2. kvartal 2007

21 af de 61 klager er registreret under **MR-Voksne**. I antal er det laveste antal i de sidste fire kvartaler. MR Voksenområdet tegner sig i 2. kvartal for 34 % af borgmesterklager. Det er et stort ydelsesområde, hvor klagerens emner bl.a. er førtidspension, enkeltydelse og boligstøtte.

20 af de 61 klager i 2. kvartal 2007 er registreret under **MR-Handicap**. I antal lavere end i 1. kvartal 2007 men højere end 3. og 4. kvartal 2006. Handicapområdet tegner sig i 2. kvartal for 33 % af

borgmesterklagerne. Klagerne vedrører bl.a. forhold på bosteder, hjemmehjælp og hjælpemidler.

12 af de 61 klager er registreret under **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig** I antal færre end i 1. kvartal men lidt højere end i 3. og 4. kvartal 2006. Dette MR-område tegner sig for 20% af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2007. Det er boligområdet, der omhandler de fleste klager.

8 af de 61 klager er registreret under **MR-Børn**. Det er det laveste antal i forhold til de 3 foregående kvartaler. MR-Børn tegner sig i 2. kvartal 2007 for 13 % af klagerne – den laveste procentvise andel.

#### 4. Klagesager fordelt på centrene

	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. Kvartal 2007	Sagstal pr. måned 2007*	Klager iff. sagstal 2007
<b>Amager</b>	17	7	12	<b>12</b>	98.455	0,01%
<b>Bispebjerg</b>	4	6	3	<b>3</b>	48.888	0,01%
<b>Brønshøj-Husum-Vanløse</b>	9	13	8	<b>9</b>	58.855	0,02%
<b>City</b>	2	1	0	<b>1</b>	37.543	<0,01%
<b>Nørrebro</b>	8	6	10	<b>4</b>	58.976	0,01%
<b>Valby</b>	3	9	3	<b>3</b>	45.702	0,01%
<b>Vesterbro-Kgs. Enghave</b>	6	5	8	<b>1</b>	35.862	<0,01%
<b>Østerbro</b>	8	1	5	<b>6</b>	62.239	0,01%
<b>HC Nord</b>	4	4	1	<b>2</b>	11.554	0,02%
<b>HC Syd</b>	5	7	2	<b>0</b>	8.397	0
<b>HC Vest</b>	3	2	9	<b>6</b>	12.088	0,05%
<b>HC Øst</b>	3	5	6	<b>7</b>	13.725	0,05%
<b>RC Amager</b>	0	0	0	<b>0</b>	734	0
<b>RC Indre</b>	0	0	1	<b>1</b>	1.115	0,09%
<b>RC Nord</b>	0	0	1	<b>0</b>	1.115	0
<b>RC Vest</b>	3	0	0	<b>0</b>	1.665	0
<b>Bosteder</b>	0	0	12	<b>5</b>		
<b>Sekretariatet</b>	0	1	0	<b>0</b>		
<b>Andet</b>	2	0	3	<b>1</b>		
<b>I alt</b>	<b>77</b>	<b>67</b>	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>582.166</b>	<b>&gt;0,01 %</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.

Af socialcentre er det Socialcenter Amager og Socialcenter Brønshøj, Husum, Vanløse, der har flest registrerede klager i 2.

kvartal 2007. Antallet af klager skal bl.a. ses i forhold til disse centres høje sagstal. Af Handicapcentrene er det Handicapcenter Øst og Vest, der er registreret flest klager på. Igen skal tallene ses i forhold til disse centres sagstal.

Klager til borgmesteren over forhold på bosteder er nyt og ses bl.a. som en følge af en mediesag i begyndelsen af 2007. Antallet i 2. kvartal er dog mere end halveret i forhold til 1. kvartal 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. halvår 2007 sammenholdt med 1. halvår 2006.**

	Hele året 2006	<b>1. halvår 2006</b>	3. kvartal 2006	4. kvartal 2006	1. kvartal 2007	2. kvartal 2007	<b>1. halvår 2007</b>
<b>Borgmester- Henvendelser</b>	580	<b>310</b>	145	125	127	108	<b>235</b>
<b>Borgmester- klager</b>	290	<b>146</b>	77	67	84	61	<b>145</b>

Antallet af henvendelser til borgmesteren er i 2. kvartal 2007 det laveste, der er registreret de sidste 6 kvartaler. 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 af henvendelserne. Klagerne fra bostederne har i de sidste 2 kvartaler været på henholdsvis 12 og 5 er en af årsagerne hertil.

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.