



Dato: 24. august 2006

Sagsnr.: 304223

Dok.nr.: 1897312

### **Notat om ændret klagesagsstatistik**

Forvaltningen har besluttet fremover at ændre på opgørelsen af borgmesterklagesager. Det hidtidige statistikarbejde har været fokuseret på at dokumentere omfanget af borgerhenvendelser til borgmestersekretariatet. En nærmere analyse af henvendelserne viser imidlertid, at en del af dem ikke har karakter af egentlige klager, men snarere er forespørgsler, underretninger eller andet.

Forvaltningen finder det hensigtsmæssigt, at henvendelserne fremover rubriceres således, at det 'rene' klagesagstal fremkommer, og at der laves uddybende statistik om dette. Udviklingen i antallet af *henvendelser* og *underretninger mv.* er ikke i sig selv udtryk for noget positivt eller negativt. Derimod kan *klagesagerne* angive problemområder, der skal tages hånd om.

Der vil således i den fremtidige statistik overordnet være en opgørelse af henvendelserne på *klager, underretninger, andet* og *henvendelser til en anden instans*.

Der vil endvidere som bilag være en opgørelse over henvendelsernes og klagernes fordeling på centrene.

Samtidig vil opgørelsen af antallet af Borgerrådgiverklager pr. kvartal udgå. Denne beslutning er truffet på baggrund af, at Borgerrådgiveren i en selvstændig årlig rapport fremlægger antallet af henvendelser og deres indhold. Forvaltningen vil løbende følge op på eventuel kritik, som borgerrådgiveren giver udtryk for i f. m. sin undersøgelse af konkrete sociale sager.

### **Introduktion til en fremtidig klagesagsstatistik**

I dette afsnit vil begrebsanvendelsen i den fremtidige klagesagsstatistik blive introduceret.

#### **1. Henvendelserne generelt**

Forvaltningen modtager henvendelser fra borgere både direkte og indirekte. Enten kontakter borgerne kontoret direkte eller også kontakter de Borgmesteren, og sekretariatet videresender henvendelsen til Kvalitets- og Tilsynskontoret. En del kontakter Overborgmesteren, som også videresender til Socialforvaltningen, mens nogle henvendelser runder andre forvaltninger, før de sendes til Socialforvaltningen. Visse henvendelser er stilet til Direktør Grethe Munk. Henvendelserne sker skriftligt såvel som telefonisk. Ganske få møder personligt op.

Overordnet viser analysen af henvendelserne, at enkelte borgeres mange henvendelser fylder godt i statistikken. I første halvår 2006 er der omkring 200 personer, der har henvendt sig med samlet 300 henvendelser. Ud af disse er cirka 100 fra 20 personer.

Den ændrede struktur i kommunen har medført en del henvendelser (cirka 24 i første halvår 2006), der skulle være adresseret til en anden forvaltning/organisation. Henvendelser som disse vil formodentlig blive færre, i takt med at strukturen falder på plads.

Følgende rubricering skal tages med det forbehold, at en del henvendelser er svære at placere. Dels fordi brevene kan være svære at forstå, dels fordi nogle skriver om mangt og meget.

### ***1.1. Statistik vedr. klagesager***

Statistikken vedr. klagesager opdeles overordnet i et afsnit om fagområder for klagerne og et afsnit om klagetyper.

Vedrørende fagområde opdeles klagerne efter hvilket Mål og Ramme kontor, de vedrører: MR Handicap (handicappede børn og voksne, visitation), MR Misbrug (boliganvisning, stofmisbrugere), MR Børn (anbringelse af børn, støtte/aflastningsforanstaltninger), MR Voksne (pension, psykisk syge, ydelser).

Typemæssigt opdeles klagerne i realitetsklager og formalitetsklager. Formalitetsklager opdeles yderligere i klager vedr. forvaltningsloven, offentlighedsloven eller persondataloven, klager vedr. sagsbehandlingstiden, klager vedr. god forvaltningsskik og klager vedr. serviceniveauet.

#### 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

Formalitetsklagerne er relevante i relation til Borgmesterens behandling af klagesager, idet øgede klager på et givent område kan være indikator for et sagsbehandlingsproblem. Dette skal dog tages med et vist forbehold, idet antallet ikke er så stort. Klagerne er ret ustrukturerede, og det er ofte tilfældigt, hvilke områder der fremstår som problematiske, idet der kan være tale om få personer, som retter henvendelse mange gange.

Formalitetsklager opdeles i:

- Klager vedr. forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov eller persondatalov

I denne kategori registreres klager over eksempelvis begrundelse, klagevejledning, partshøring, notatpligt, vejledning, rådgivning, registrerede personoplysninger m.m.

- Klager vedr. sagsbehandlingstid  
Klager over for lang sagsbehandlingstid.

- Klager vedr. god forvaltningsskik  
Principperne vedr. god forvaltningsskik er udtryk for, at en offentlig myndighed skal sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling, og at myndigheden skal optræde på en måde, der giver borgerne tillid til den offentlige forvaltning. 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.

Et eksempel på dette er en klage fra et fagligt forbund på vegne af et kvindeligt medlem. Kvinden er kinesisk og taler og forstår ikke så godt dansk. I forbindelse med en ansøgning, har socialcentret ikke bistået hende med at udfylde skemaet, og hun er herefter ifølge klagen blevet afvist af Socialcentret.

- Klager vedr. serviceniveauet  
Serviceniveauet omhandler det niveau, kommunen har valgt at lægge indenfor rammerne af lovgivningen. Det omhandler endvidere organiseringen i forvaltningen. Serviceniveauet hænger således ofte sammen med de budgetmæssige rammer. I denne kategori placeres således klager over eksempelvis serviceniveauet på hjemmehjælpsområdet, ventelister til døgninstitutioner m.m.

Et eksempel på dette er en klage fra en borger, der har været tilknyttet et ambulatorium i forbindelse med misbrug. Ambulatoriet lukker den 1. september 2006, og borgeren klager over dette. Borgeren ønsker ikke at skifte til et rådgivningscenter, hvor pågældende ikke kender personalet.

### ***1.2. Underretning***

Enkelte af de henvendelser, der kommer, er underretninger. Det kan f.eks. være underretninger om socialt bedrageri eller om mistanke om overgreb på børn.

### ***1.3. Henvendelser til anden instans***

Der kommer en del henvendelser, der skulle være sendt til en anden forvaltning. Dette kan skyldes, at de enten er sendt til flere

forvaltninger samtidig, eller at de er fejlsendt, f.eks. i forbindelse med omstrukturering.

#### **1.4. Andet**

En del af henvendelserne kan rubriceres som 'andet', idet de hverken er klager eller underretninger. De kan f.eks. omhandle boligpriserne i København, eller hvor man skal henvende sig for hjælp.

I denne gruppe figurerer endvidere mere diffuse og u håndterbare henvendelser, som ikke omhandler den behandling, borgeren har fået i forvaltningen, men som mere indeholder vrede mod 'systemet'. Det kan være særdeles vanskeligt at udlede nogen fornuftig sammenhæng i denne slags henvendelser. Forvaltningen forsøger efter bedste evne at besvare henvendelserne i den udstrækning, det er muligt.

## **2. Om antallet af henvendelser til Borgmesteren**

Socialforvaltningen modtager skønsmæssigt 390.000 skriftlige henvendelser årligt, heraf 98.000 ansøgninger. I forhold til dette tal er antallet af henvendelser til borgmesteren ikke stort.

Antallet af henvendelser til borgmesteren i 1. halvår 2006 er 281, heraf udgør klagerne de 146. Resten af henvendelserne består dels af 75 henvendelser om andet, 50 henvendelser til anden instans og 10 underretninger.

Når man sammenligner tallene mellem kvartaler og mellem årene er man nødt til at tage forbehold for, at antallet af klager er så relativt lille. Det vil således ikke være rimeligt at lave procentuelle opgørelser over mere end de helt overordnede tal. Kommer der fem klager mere over et givent emne, som der ved sidste opgørelse var 10 klager over, vil det se voldsomt ud procentuelt, men ikke reelt.

Samtidig gør de mange gengangere det vanskeligt at tolke ud fra antallet af klager. Hvis én person klager 10 gange over det samme, vil det statistisk se voldsomt ud, henset til en samlet klagesagsmængde på 146 i første halvår 2006. Der vil således være udsving.

## **3. Sammenligning med tidligere perioder**

Med denne ændrede statistik for borgmesterklager vil det ikke være muligt at sammenligne med statistikken fra 2005. Dette til trods vil det fremadrettet være mere givende med en ny opdeling.