



Til Socialudvalget – til efterretning

05-11-2008

Sagsnr.
2008-5339

3. kvartal 2008 - statistik Borgmesterklager

Dokumentnr.
2008-550528

Resumé

Sagsbehandler
Annette Runge

Borgmesteren har modtaget 131 borgerhenvendelser i 3. kvartal 2008. Alle henvendelser er besvaret eller videresendt til rette myndighed for besvarelse. 77 af henvendelserne er klager, der er undersøgt og besvaret.

Antallet af henvendelser og klager er lidt højere end i 1. og 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnittet i 2007. Medieomtale af sociale sager kan være medvirkende årsag til at flere borgere, beboere eller pårørende skriver til borgmesteren.

Borgmesteren modtager ca. 450 – 500 henvendelser om året hvoraf klagerne udgør godt halvdelen. Set i forhold til Socialforvaltningens ca. 390.000 telefoniske, personlige og skriftlige henvendelser på årsbasis, hvoraf ansøgninger udgør ca. 98.000 – bliver kun en lille del til henvendelser/klager til borgmesteren. Ligeledes skal borgmesterhenvendelserne ses i forhold til det gennemsnitlige,

månedlige aktive sagstal på de lokale centre, der i alt er 342.309, jf. side 8.

	3. kvartal 2008	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit for kvartal 2007	Hele året 2007
Borgmester- henvendelser i alt	131	128	127	119	474
Heraf Borgmester- klager	77	73	70	68	271

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 2008.

Af de registrerede henvendelser udgør antallet af klager godt halvdelen. Klagernes fordeling og indhold er nærmere beskrevet i følgende gennemgang.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 3. kvartal 2008 – sammenlignet med tidligere kvartaler.
2. Borgmesterklager 3.kvartal 2008 – fordeling på påklagede forhold på årets kvartaler – sammenlignet med kvartaler i 2007.
3. Borgmesterklagernes fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder 3. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007.
4. Borgmesterklagernes fordeling på de lokale centre og andre enheder 3. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007
5. Bostedsklager 3. kvartal 2008 – fordeling på bosteder, på Mål og Ramme-kontorenes driftsområde og på årsager. Antal sammenholdt med bostedsklager 2007.
6. Antal borgmesterhenvendelser og klager 1. 2. og 3. kvartal 2008 sammenholdt med henvendelser/klager i 2007
7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser – Borgmesterklager

1. Borgmesterhenvendelser 1., 2. og 3. kvartal 2008 sammenholdt med antal henvendelser i gennemsnit pr. kvartal i 2007

	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit for kvartal 2007
Borgmester- henvendelser	131	128	127	119

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 på henvendelsestyper

	Klager	Under- retninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt*
3. kvartal 08	77	7	24	23	131
2. kvartal 08	73	6	22	30	128**
1. kvartal 08	70	2	30	27	127
Gennemsnit kvartal 07	68	5	26	23	121

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

** I 2. kvartal 2008 er tre henvendelser registreret under både Klager og Andet

Bemærkninger til henvendelser 3. kvartal 2008

Henvendelser i 3. kvartal 2008

Der er modtaget og registreret 131 borgmesterhenvendelser i 3. kvartal 2008. Antallet af henvendelser i 3. kvartal (131) er højere end 1. og 2. kvartal og kvartalsgennemsnittet for 2007.

Klagerne i 3. kvartal 2008

Klagerne udgør 77 af de 131 henvendelser i 3. kvartal 2008. Antallet af klager er højere end 1. og 2. kvartal og kvartalsgennemsnittet for 2007.

Medieomtale af sociale sager medfører som regel at flere borgere eller

pårørende henvender sig til borgmesteren.

I 3. kvartal er der 62 borgere bag de 77 klager. 10 af disse borgere har klaget mere end én gang. De 10 borgere har tilsammen klaget 25 gange, mens 52 borgere har klaget en enkelt gang.

Underretninger i 3. kvartal 2008

Der er i 3. kvartal 2008 registreret 7 underretninger. En stigning i forhold til både 1. kvartal og 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnittet for 2007.

Videresendte i 3. kvartal 2008

Der er i 3. kvartal 2008 videresendt 24 henvendelser/klager til rette myndighed for besvarelse. Her ses en lille stigning i forhold til 2. kvartal 2008. Antallet er dog mindre end 1. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnittet i 2007.

At der fortsat modtages henvendelser og klager, som vedrører et andet borgmesterområde, skyldes at borgere og ansatte fortsat har problemer med opgavefordelingen mellem BIF og SOF eller mellem BUF og SOF. Socialforvaltningen oplyser borgeren om opgavefordelingen når borgers henvendelse/klage sendes videre til en anden forvaltning.

Andet i 3. kvartal 2008

Der er i 3. kvartal 2008 registreret 23 henvendelser under kategorien Andet. Tallet er lavere end i 1. og 2. kvartal 2008 og således på niveau med kvartalsgennemsnittet 2007.

Borgmesterklagernes karakter i 3. kvartal 2008

En klage omhandler ofte flere klagepunkter/påklagede forhold. Klagepunkter/påklagede forhold indgår i statistikken på følgende måde:

Realitetsklager/klager over afgørelse: Klager over afgørelser skal behandles i det almindelige ankesystem, dvs. genbehandles i Socialcentret og evt. sendes til Det Sociale Nævn. Får borgeren ikke helt eller delvis medhold i sin klage oversender forvaltningen klagen til Det Sociale Nævn.

Formalitetssklager:

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, antallet af pladser på døgninstitutioner og bosteder. Serviceniveauet er fastlagt af Borgerrepræsentationen og Socialudvalget inden for rammerne af lovgivningen og Socialudvalgets budget. Forvaltningen og sagsbehandlere kan derfor ikke ”bebrejdes” klagerne, der kategoriseres under – serviceniveau.

Klagepunkter 3. kvartal 2008 - udvikling

Klagepunkter/ Påklagede forhold	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	Gennemsnit kvartal 2007
Afgørelsen	21	18	19	20
Forvaltningsloven Offentlighedsloven Retssikkerheds- loven m.fl.	5	7	11	7
Sagsbehand- lingstiden	12	14	16	14
God Forvalt- ningsskik	28	37	13	21
Serviceniveau	29	22	26	28
I alt	95	98	85	90

Procentvis fordeling af klagepunkter

Klagepunkter/ Påklagede forhold	3. Kvartal 2008	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit kvartal 2007
Afgørelsen	22 %	18 %	22 %	22 %

Forvaltningsloven Offentlighedsloven Retssikkerheds- loven m.fl.	5 %	7 %	13 %	8 %
Sagsbehand- lingstiden	12 %	14 %	19 %	15 %
God Forvalt- ningsskik	30 %	38 %	15 %	23 %
Service-niveauet	31 %	22 %	31 %	31 %

Bemærkninger påklagede forhold i 3. kvartal 2008

De 77 klager i 3. kvartal omfatter 95 påklagede forhold. Det betyder, at en klage vedrører flere forhold.

Klagepunkter over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik.

De 28 klager over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik udgør 30 % af de påklagede forhold i 3. kvartal 2008. Antal og andel er højere end både 1. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnit 2007, men mindre end antal og andel i 2. kvartal 2008. En positiv udvikling er således at spore.

Klagepunkter over serviceniveau.

Klager over serviceniveau har højeste scorer i 3. kvartal. De 29 klager over serviceniveauet udgør 31 % af de påklagede forhold i 3. kvartal 2008.

Der ses en stigning i antallet i forhold til 1. og 2. kvartal 2008 og i forhold til det gennemsnitlige kvartal i 2007. Klager der kategoriseres her kan egentlig ikke forklares i sagsbehandlingen men er et spørgsmål – en kritik af det serviceniveau kommunen har – et spørgsmål om økonomi - ressourcer.

Klagepunkter over afgørelser.

De 21 klager over afgørelser udgør 22 % af de samlede klagepunkter i 3. kvartal 2008.

Antallet er højere end 1. og 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnit i 2007. Andelen er ligeledes højere end i 2. kvartal 2008, men på niveau med andelen i 1. kvartal 2008 og kvartals- gennemsnit i 2007.

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.

Klagepunkter vedrører sagsbehandlingstiden.

De 12 klager over sagsbehandlingstiden udgør 12 % af de samlede klagepunkter i 3. kvartal 2008.

Antallet er mindre end i både 1. og 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnit i 2007.

Handicapområdet har haft problemer med overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Handicapcentret arbejder målrettet med at rette op på problemet. Det går i den rigtige retning.

Klagepunkter over manglende efterlevelse af forvaltningsretlige bestemmelser.

De 5 klager i denne kategori udgør 5 % af de påklagede forhold i 3. kvartal 2008. Antallet er mindre end i både 1. og 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnit i 2007.

3. Borgmesterklagerne fordeling på Mål og Ramme-kontorerne samt Hjemmeplejevisitationens sagsområder.

Der er pr. 01.09.2008 sket en organisationsændring i centralforvaltningen. En sammenlægning af MR-kontorer og etablering af DU-kontorer. Der er i 3. kvartal 2008 ikke taget højde for organisationsændringen. Registreringen i september er sket på ”de gamle” MR-områder. Først fra 01.10.2008 er registreringen tilpasset ny organisation. Det vil fremgå af 4. kvartal 2008 og årsopgørelsen for 2008.

Fordeling til og med 3. kvartal 2008

	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	Gennemsnit kvartal 2007	Året 2007
MR Handicap	25	29	25	24	97
MR Børn	14	13	17	13	51
MR Voksne	26	19	17	22	88
MR Misbrug/hjemløse/Bolig	11	10	8	9	37
Hjemmepleje-visitation	4	4	6	-	-
I alt*	80	75	73	68	273

* En henvendelse kan omfatte flere sagsområder

** I 2. kvartal 2008 vedrører en sag både MR Børn og MR Misbrug, mens en anden sag vedrører både MR Handicap og MR Misbrug.

*** I 3. kvartal 2008 vedrører en sag både MR Handicap og MR Voksne, mens to andre sager vedrører både MR Handicap og MR Børn.

Eksempler på sagstyper på sagsområderne:

MR Handicap: hjælp og ydelser til handicappede børn og voksne, visitation til døgninstitutioner, aflastning, hjælpemidler og bosteder.

MR Misbrug: boliganvisning, stofmisbrugere, hjemløse.

MR Børn: anbringelse af børn, støtte/aflastningsforanstaltninger, forældresamarbejde

MR Voksne: førtidspension, psykisk syge, enkeltydelser og bosteder.

Hjemmeplejevisitation: klager over tildelt eller udført hjemmehjælp

Bemærkninger til klagerne fordeling på sagsområder 3. kvartal 2008

25 af de 80 klager i 3. kvartal 2008 vedrører **MR-Handicap**. Handicapområdet udgør 31 % af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2008. Der ses et fald i antallet i forhold til 2. kvartal 2008, samme antal som i 1. kvartal 2008 og en lille stigning i forhold til kvartalsgennemsnittet for 2007.

26 af de 80 klager i 3. kvartal 2008 vedrører **MR-Voksne**. Voksenområdet udgør 33 % af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2008. Antallet i 3. kvartal 2008 er en del højere end i 1. og 2. kvartal 2008 og højere end kvartalsgennemsnittet i 2007.

14 af de 80 klager i 3. kvartal 2008 vedrører **MR-Børn**. Børneområdet udgør 18 % af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2008. Antallet i 3. kvartal 2008 er mindre end i 1. kvartal 2008 men lidt højere end antallet for 2. kvartal 2008 og kvartalsgennemsnittet for 2007.

11 af de 80 klager i 3. kvartal 2008 vedrører **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig**. Dette opgaveområde udgør 14 % af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2008. Antallet i 3. kvartal 2008 er lidt højere end i 1. og 2. kvartal 2008 samt højere end kvartalsgennemsnittet for 2007.

4 af de 80 klager i 3. kvartal 2008 vedrører **Hjemmeplejevisitationen**. Hjemmeplejen udgør 5 % af borgmesterklagerne i 3. kvartal 2008. Samme antal som i 2. kvartal og 2 færre end i 1. kvartal 2008

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

	3. kvartal 2008	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit i kvartaler 2007	Sagstal pr. måned 2008	Klager i f.t. sagstal 3. kvartal 2008
Amager	5	11	5	12	68.117	0,01 %
Bispebjerg	8	8	6	4	28.481	0,03 %
Brønshøj-Husum-Vanløse	7	3	2	6	30.907	0,02 %

City	1	1	3	1	36.356	< 0,01 %
Nørrebro	8	7	8	6	53.562	0,01 %
Valby	3	0	1	2	21.338	0,1 %
Vesterbro- Kgs. Enghave	2	2	5	5	25.145	0,01 %
Østerbro	2	2	3	4	27.687	0,01 %
Handicap- centret	22	24	22	16	46.789	0,04 %
RC Amager	0	0	0	0	331	0 %
RC Indre	5	1	1	1	938	0,53 %
RC Nord	0	0	0	< 1	468	0 %
RC Vest	0	0	0	0	2.190	0 %
<i>Ikke centre:</i>						
MR Børn						
MR Handicap				< 1		
MR Misbrug	1	2		1		
MR Voksne			1	< 1		
Visitation Hjemme- pleje	4	4	2	< 1		
Bosteder/ institution- er	8	8	11	8		
Andet	1		1	1		
I alt	78***	73	71**	68	342.309	

* Kilde: SOFDW, tallene er et månedligt gennemsnit for 2008

** En klagesag vedrørte både HC Øst og Hjemmeplejevisitation

*** En klagesag vedrørte både HC Øst og Brønshøj-Husum-Vanløse

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 Bispebjerg, der er registreret for flest klager i 3. kvartal 2008. Antallet på Handicapcentret ligger højere i de 3 kvartaler i 2008 end kvartalsgennemsnittet for 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 kan det bemærkes at nogle borgere klager flere gange.

5. Klager vedrørende Bosteder, Dag- og Døgntilbud 3. kvartal 2008

Borgmesteren har modtaget 8 klager i 3. kvartal 2008 vedrørende

bosteder for handicappede og bosteder for psykisk syge samt døgninstitutioner for anbragte børn.

I 3. kvartal 2008 er der 7 borgere bag de 8 klager på institutions- og bostedsområdet. Klagerne er for 4 sagers vedkommende indgivet af pårørende, for 1 sags vedkommende af organisation og for 3 sagers vedkommende af beboere.

Oversigt over klager fordelt på tilbud 3. kvartal 2008

Tilbud	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	Område
Frederikshøj			1	Børn
Kokkedal			1	Børn
Sundbygård	1		1	Psykiatri
Lindegården			1	Psykiatri.
Kernehusene	1		2	Handicap
Lindebo		1	1	Handicap
Holme		1		Psykiatri
Musvågevej		2	3	Handicap
Tokanten		1		Handicap
Bofællesskab Alsgade-Enghaven	1	2		Handicap
Dagcenter af 1962		1		Handicap
Egelundshuset	1			Børn
Emdrupgård	1			Børn
Kigkurren	1			Handicap
Ringbo	2			Psykiatri
Generel klage			1	Handicap
Klager i alt	8	8	11	

Der er modtaget 8 klager i 3. kvartal 2008, hvilket svarer til antallet i 2. kvartal 2008. I 3. kvartal 2008 vedrører de 3 klager handicapområdet, 3 klager psykiatriområdet og 2 klager børneområdet.

Alle bosteds- og institutionsklager modtaget i 3. kvartal 2008 er undersøgt og besvaret.

Bosteds- og institutionsklagers fordeling på MR-områder

	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	I året 2007
Børne-/Ungeområdet	2	0	2	0

Handicapområdet	3	7	7	22
Psykiatriområdet	3	1	2	9
Klager i alt	8	8	11	31

I årets tre første kvartaler er der modtaget 27 bostedsklager - i 2007 er i alt modtaget 31 bostedsklager. Mediedækningen af forhold på bosteder i Københavns Kommune har fået flere beboere, pårørende, tidligere medarbejdere til at henvende sig til/ klage til borgmesteren over forhold på bosteder.

6. Antal henvendelser/klagesager i 1., 2. og 3. kvartal 2008 sammenholdt med kvartalsgennemsnit i 2007

	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	Gennemsnit for kvartal 2007	Hele året 2007
Borgmesterhenvendelser i alt	131	128	127	119	474
Heraf Borgmesterklager	77	73	70	68	271

Henvendelser til Borgmesteren har været jævnt stigende fra 1. til 3. kvartal. Antallet er også lidt højere end kvartalsgennemsnittet i 2007. Antallet af klager har også været stigende fra 1. til 3. kvartal. Antallet af klager ligger også over kvartalsgennemsnittet for 2007. Det må fortsat antages, at borgmesteren vil modtage 450 – 500 henvendelser om året – og at klageantallet udgør 250 – 300.

Forvaltningen videresendte de første 3 kvartaler af 2008

76 henvendelser til anden rette myndighed for besvarelse. I 2007 var antallet af videresendte 102. Det kan konstateres, at der fortsat er mange både borgere og ansatte i Københavns Kommune der ikke har helt overblik over opgavefordelingen mellem forvaltningerne. Tallet kan kun nedbringes ved borgeroplysning om opgavefordeling mellem forvaltningerne og ved at medarbejdere, der modtager borgmesterhenvendelser er opmærksom på opgavefordelingen, således at posten kanaliseres til den borgmester, der varetager det omhandlede opgaveområde.

Klageårsager - top 3 scorer - i de 3 kvartaler i 2008 og i 2007

- I 3. kvartal 2008 var ”top 3”
Serviceniveau – God forvaltningsskik - Afgørelser

- I 2. kvartal 2008 var ”top 3”
God Forvaltningsskik – Serviceniveau - Afgørelser

- I 1. kvartal 2008 var ”top 3”
Serviceniveau – Afgørelser – Sagsbehandlingstiden.

- I 2007 var ”top 3”:
Serviceniveau – God forvaltningsskik - Afgørelser.

Klagepunkter/ Påklagede forhold	3. Kvartal 2008	2. Kvartal 2008	1. Kvartal 2008	Året 2007
Afgørelsen	21	18	19	80
Forvaltningslov Offentlighedslov mv.	5	7	11	29
Sagsbehandlingsti den	12	14	16	54
God Forvaltningsskik	28	37	13	84
Serviceniveau	29	22	26	113
I alt	95	98	85	360

7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser - Borgmesterklager

Klagerne til Borgmesteren er i nogen grad med til at give forvaltningen en fornemmelse af, hvordan borgeren oplever betjeningen, samt hvor og hvordan der eventuelt skal sættes ind med initiativer for at sikre, at retssikkerhedsgarantier efterleves, at sagsbehandlingsfrister overholdes, at kommunens værdigrundlag efterleves og at Socialforvaltningens mission og målsætninger bliver rygraden i betjeningen af borgerne.