



Til Socialudvalget – til efterretning

07-08-2008

Borgmesterklager - statistik 2. kvartal 2008

Sagsnr.
2008-5339

Dokumentnr.
2008-419091

Resumé

Sagsbehandler
Annette Runge

Borgmesteren har modtaget 128 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2008. Alle henvendelser er besvaret eller videresendt til rette myndighed for besvarelse. 73 af henvendelserne er klager, der er undersøgt og besvaret.

Antallet af henvendelser og klager er lidt højere end 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

Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1592 København V

Telefon
3317 3591

Telefax
3317 3640

E-mail
FX80@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009680013

www.kk.dk

borgmesterhenvendelserne ses i forhold til det gennemsnitlige, månedlige aktive sagstal på de lokale centre, der i alt er 343.902, jf. side 8.

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

Henvendelserne til Socialborgmesteren viser bl.a. :

- at relativt få borgerne finder serviceniveauet utilfredsstillende
- at relativt få borgere fortsat er i tvivl om opgavefordelingen mellem borgmestrene
- at der fortsat skal arbejdes med borgerbetjeningen/ God forvaltningsskik
- at der fortsat skal arbejdes med at nedbringe sagsbehandlingstiden på enkelte områder.

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 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 2. kvartal 2008 – sammenlignet med tidligere kvartaler.
2. Borgmesterklager 2.kvartal 2008 – fordeling på påklagede forhold på årets kvartaler – sammenlignet med kvartaler i 2007.
3. Borgmesterklagernes fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder 2. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007.
4. Borgmesterklagernes fordeling på de lokale centre og andre enheder 2. kvartal 2008 – sammenlignet med kvartaler i 2007
5. Bostedsklager 2. 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. halvår 2008 sammenholdt med henvendelser/klager i 2007

7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser –
Borgmesterklager

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

	2. Kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit for kvartal 2007
Borgmesterhenvendelser	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	Underretninger	Videresendte til anden forvaltning	Andet	Henvendelser i alt*
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 2. kvartal 2008

Henvendelser i 2. kvartal 2008

Der er modtaget og registreret 128 borgmesterhenvendelser i 2. kvartal 2008. Antallet af henvendelser i 2. kvartal (128) er lidt højere end kvartalsgennemsnittet (119) for 2007.

Klagerne i 2. kvartal 2008

Klagerne udgør 73 af de 128 henvendelser i 2. kvartal 2008. Antallet af klager er lidt højere en kvartalsgennemsnittet (68) for 2007.

Medieomtale af sociale sager medfører som regel at flere borgere eller pårørende henvender sig til borgmesteren.

I 2. kvartal er der 64 borgere bag de 73 klager. 8 af disse borgere har klaget mere end en gang. De 8 borgere har tilsammen klaget 17 gange, mens 56 borgere har klaget en enkelt gang.

Underretninger i 2. kvartal 2008

Der er i 2. kvartal 2008 registreret 6 underretninger. Her ses en stigning i forhold til 1. kvartal 2008, mens niveauet svarer til gennemsnittet for et kvartal i 2007.

Videresendte i 2. kvartal 2008

Der er i 2. kvartal 2008 videresendt 22 henvendelser/klager til rette myndighed for besvarelse. Her ses en nedgang i antallet af videresendte i forhold til 1. kvartal 2008 og i forhold gennemsnittet for et kvartal 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 2. kvartal 2008

Der er i 2. kvartal 2008 registreret 30 henvendelser under kategorien Andet. Tallet er højere end 1. kvartal 2008 og gennemsnittet for et kvartal i 2007.

2. Borgmesterklagernes karakter i 2. kvartal 2008

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.

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 2. kvartal 2008 - udvikling

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

Procentvis fordeling af klagepunkter

Klagepunkter/ Påklagede forhold	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit kvartal 2007
Afgørelsen	18 %	22 %	22 %
Forvaltningsloven Offentlighedsloven Retssikkerheds- loven m.fl.	7 %	13 %	8 %
Sagsbehand- lingstiden	14 %	19 %	15 %
God Forvalt- ningsskik	38 %	15 %	23 %
Service-niveauet	22 %	31 %	31 %

Bemærkninger påklagede forhold i 2. kvartal 2008

De 73 klager i 2. kvartal omfatter 98 påklagede forhold. Det betyder, at en klage vedrører flere forhold.

Klagepunkter over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik.

Denne kategori har højeste scorer i 2. kvartal 2008. De 37 klager over manglende efterlevelse af God Forvaltningsskik udgør 38 % af de påklagede forhold i 2. kvartal 2008. Antal og andel er højere end både 1. kvartal 2008 samt et gennemsnit for et kvartal 2008.

Klagepunkter over serviceniveau.

De 22 klager over serviceniveauet udgør 22 % af de påklagede forhold i 2. kvartal 2008.

Der ses et fald i andelen i forhold til 1. 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 18 klager over afgørelser udgør 18 % af de samlede klagepunkter i 2. kvartal 2008.

Antallet er mindre end 1. kvartal 2008 og mindre end det gennemsnitlige kvartalstal 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 14 klager over sagsbehandlingstiden udgør 14 % af de samlede klagepunkter i 2. kvartal 2008.

Antallet er mindre end i 1. kvartal 2008 men nogenlunde på niveau med det gennemsnitlige antal for kvartalerne i 2007.

Handicapområdet har haft problemer med overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Handicapcentret arbejder målrettet med at rette op på problemet.

Klagepunkter over manglende efterlevelse af forvaltningsretlige bestemmelser.

De 7 klager i denne kategori udgør 7 % af de påklagede forhold i 2. kvartal 2008.

Antallet er mindre end 1. kvartal 2008 men nogenlunde på niveau med det gennemsnitlige antal for kvartalerne i 2007.

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

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

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 2. kvartal 2008

29 af de 73 klager i 2. kvartal 2008 vedrører **MR-Handicap**. Handicapområdet udgør 40 % af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2008. Der ses en stigning i forhold til 1. kvartal 2008 og i forhold til kvartalsgennemsnittet 24 for 2007.

19 af de 73 klager i 2. kvartal 2008 vedrører **MR-Voksne**. Voksenområdet udgør 26 % af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2008. Antallet i 2. kvartal 2008 er lidt højere end 1. kvartal 2008 men mindre end kvartalsgennemsnittet 22 i 2007.

13 af de 73 klager i 2. kvartal 2008 vedrører **MR-Børn**. Børneområdet udgør 18 % af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2008. Antallet i 2. kvartal 2008 er mindre end 1. kvartal 2008 men på niveau med kvartalsgennemsnittet 13 for 2007.

10 af de 73 klager i 2. kvartal 2008 vedrører **MR-Misbrug, Hjemløse, Bolig**. Dette opgaveområde udgør 14 % af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2008. Antallet i 2. kvartal 2008 er mindre end 1. kvartal 2008 men lidt højere end kvartalsgennemsnittet 9 for 2007.

4 af de 73 klager i 2. kvartal 2008 vedrører **Hjemmeplejevisitationen**. Hjemmeplejen udgør 5 % af borgmesterklagerne i 2. kvartal 2008. Der ses et fald i forhold til 1. kvartal 2008.

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

	2. Kvartal 2008	1. kvartal 2008	Gennemsnit kvartal 2007	Sagstal pr. måned 2008*	Klager ift. sagstal 1. kvartal 2008
Amager	11	5	12	68.077	0,02 %
Bispebjerg	8	6	4	28.628	0,03 %

Brønshøj- Husum- Vanløse	3	2	6	30.991	0,01 %
City	1	3	1	36.545	< 0,01 %
Nørrebro	7	8	6	53.866	0,01 %
Valby	0	1	2	21.530	0 %
Vesterbro- Kgs. Enghave	2	5	5	27.696	0,01 %
Østerbro	2	3	4	52.014	0,01 %
HC Nord	5	5	2	10.988	0,05 %
HC Syd	4	3	2	8.123	0,05 %
HC Vest	5	6	5	10.898	0,05 %
HC Øst	10	8	7	16.746	0,06 %
RC Amager	0	0	0	336	0 %
RC Indre	1	1	1	943	0,11 %
RC Nord	0	0	< 1	468	0 %
RC Vest	0	0	0	2.137	0 %
Ikke centre:					
MR Handicap			< 1		
MR Misbrug	2		1		
MR Voksne		1	< 1		
Visitation Hjemme- pleje	4	2	< 1		
Bosteder/ institution- er	8	11	8		
Andet		1	1		
I alt	73	71**	68	343.902	

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

** En klagesag vedrørte både HC Øst og Hjemmeplejevisitation

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, der er registreret for flest klager i 2. kvartal 2008. Af handicapcentrene er det Handicapcenter Øst, som har hele børnehandicapområdet, der er registreret med flest klager.

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. Der er registreret 73 indkomne klager i 2. kvartal 2008 – bag disse klager er 64 borgere – 56 borger har klaget en gang – 8 borgere har tilsammen klaget 17 gange.

5. Klager vedrørende Bosteder, Dag- og Døgntilbud 2. kvartal 2008

Borgmesteren har modtaget 8 klager i 2. kvartal 2008 vedrørende bosteder for handicappede og bosteder for psykisk syge.

I 2. kvartal 2008 er der 7 borgere bag de 8 klager på institutions- og bostedsområdet. Klagerne er for 6 sagers vedkommende indgivet af pårørende, for 1 sags vedkommende af medarbejdere/tidligere medarbejder og for 1 sags vedkommende af en beboer.

Oversigt over klager fordelt på tilbud 2. kvartal 2008

Tilbud	2. kvartal 2008	Årsag til klage	1. kvartal 2008	Årsag til klage	Område
Frederikshøj			1	Ansættelsesforhold – samarbejde	Børn
Kokkedal			1	Magtanvendelser	Børn
Sundbygård			1	Nedskæringer	Voksne/ Psyk.
Lindegården			1	Pædagogik og magtmisbrug	Voksne/ Psyk.
Kernehusene			2	Om ydelser i f.m. hjemmebesøg	Handicap

Lindebo	1	Klage over svar og samarbejde med ny forstander og medicinering	1	Arbejdsforholdene - sparet for meget	Handicap
Holme	1	Vinduespuddning - beboerbetalning			Voksne/ Psyk.
Musvågevej	2	- En beboer chikanerer andre Beboere - stjæler - er voldelig - Ønsker flytning til andet bosted	3	- Manglende ressourcer - Besparelser - Samarbejde - andet bosted	Handicap
Tokanten	1	Bekymring over medicinindtag - psykiater			Handicap
Bofællesskab Alsgade-Enghaven	2	Beboer ønskes flyttet Problemer med bestemt medarbejd. Uhygiejnisk			Handicap
Dagcenter af 1962	1	Klage over besparelser på undervisning			Handicap
Generel klage			1	Ansættelsesvilkår	Handicap
Klager i alt	8		11		

Der er modtaget færre klager i 2. kvartal 2008 end i 1. kvartal 2008. I 2. kvartal 2008 vedrører de 7 klager handicapområdet – 1 klage vedrørende psykiatriområdet.

Alle Bosteds- og institutionsklager modtaget i 2. kvartal 2008 er undersøgt og besvaret.

Bosteds- og institutionsklagers fordeling på MR-områder

	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	I året 2007
Børne-/Ungeområdet	0	2	0
Handicapområdet	7	7	22
Psykiatriområdet	1	2	9
Klager i alt	8	11	31

I 1. halvår 2008 er modtaget 19 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 og 2. kvartal 2008 - sammenholdt med kvartalsgennemsnit 2007

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

Borgmesteren har modtaget flere henvendelser i både 1. og 2. kvartal 2008 sammenholdt med kvartalsgennemsnittet for 2007. Antallet er klager er ligeledes højere i både 1. og 2. kvartal, sammenholdt med kvartalsgennemsnittet for 2007. Det må derfor antages, at borgmesteren fortsat vil modtage 450 – 500 henvendelser om året – og at klageantallet udgør 250 – 300.

Forvaltningen videresendte i 1. halvår 2008 52 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 de medarbejdere der modtager borgmesterhenvendelser er opmærksom på opgavefordelingen, således at posten kanaliseres til den borgmester, der varetager det omhandlede opgaveområde.

Klageårsager i 2. kvartal 2008 sammenholdt med klageårsager i 1. kvartal 2008 og i 2007

- 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	2. kvartal 2008	1. kvartal 2008	Året 2007
Afgørelsen	18	19	80
Forvaltningslov Offentlighedslov mv.	7	11	29
Sagsbehandlingstiden	14	16	54
God Forvaltningsskik	37	13	84
Serviceniveau	22	26	113
I alt	98	85	360

7. Opsamling vedrørende Borgmesterhenvendelser - Borgmesterklager

Kvalitets- og Tilsynskontoret behandler og koordinerer besvarelser af klager til Borgmesteren indtil den 1. september 2008, hvor opgaven forventes at overgå til en etableret klageenhed i Sekretariatet.

Kvalitets- og Tilsynskontoret går i forbindelse med den enkelte klagesag i dialog med det center, der behandler borgerens sag for at sikre, at retssikkerhedsgarantier, værdigrundlag og Socialforvaltningens mission og målsætning indgår i forbindelse med behandlingen af borgerens klage til Borgmesteren. Bosted- og Institutionsklager undersøges og besvares i samarbejde mellem Kvalitets- og Tilsynskontoret og det ansvarlige MR-kontor for området.

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

Henvendelserne til Socialborgmesteren viser bl.a. :

- at relativt få borgerne finder serviceniveauet utilfredsstillende
- at relativt få borgere fortsat er i tvivl om opgavefordelingen mellem borgmestrene
- at der fortsat skal arbejdes med borgerbetjeningen/ God forvaltningsskik
- at der fortsat skal arbejdes med at nedbringe sagsbehandlingstiden på enkelte områder.

