

## Klagestatistik 2005 med bemærkninger – klager stilet til Borgmester eller direktør koordineret af Sekretariatet.

Dato: 13.februar 2006

J.nr.: 31-sager – statistik/ ar

**Statistik 2005 over borgerhenvendelser/klager til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens borgmester og direktør og over de klagesager Borgerrådgiver har oversendt til lokalforvaltningen eller har bedt forvaltningen om udtalelse i.**

I det følgende beskrives udviklingen på klagesagsområdet, hvad der kan udledes af talmaterialet, emneområde for klagerne, årsagerne til klagerne og til sidst komme med bud på, hvad der er grund til at være opmærksom på, med henblik på at bedre service og kvalitet i forhold til de borgere forvaltningen betjener.

**Udviklingen i henvendelser/klager har været således:**

2002	2003	2004	2005
534	828	<b>880</b>	<b>965</b>
		Heraf Borgerrådgiversager: 82 hvoraf: 72 oversendte sager 10 udtalelsessager	Heraf Borgerrådgiversager: 358 hvoraf: 318 oversendte sager 40 udtalelsessager ( 13 SOF/ 27 BIF)
		808 Ekspederet, behandlet eller koordineret af Sekretariatet	647 Ekspederet, behandlet eller koordineret af Sekretariatet

Statistikken for året 2005 viser en stigning i borgerklager/henvendelser incl. borgerrådgiversagerne på 9,7% i forhold til 2004. Statistikken for 2005 er **vedlagt** som bilag 1.

I de 965 registrerede sager i 2005 indgår de 358 henvendelser/klager, der er ekspederet gennem Borgerrådgiveren.

Tallene viser, at der er et fald i antallet af klagesager ekspederet/koordineret via Sekretariatet på ca. 20% i forhold til 2004 Dette skyldes at Borgerrådgiveren har overtaget en del af forvaltningens klagesager. Det antages, at Borgerrådgiveren for en mindre del af sine klagesager ( ca. 1/4) er blevet et ekstra led, hvor borgeren har mulighed for at få prøvet sin klage, for en større del (ca. 3/4) har overtaget klager, der ellers ville være tilgået forvaltningens borgmester og direktør.

**Bemærkninger omkring de registrerede Borgerrådgiver-sager**

Sekretariatet har i 2005 modtaget kopi af 318 klagesager, som Borgerrådgiveren har oversendt til besvarelse i de enkelte lokalcentre. Derudover har Sekretariatet modtaget 40 sager, hvor Borgerrådgiveren har bedt forvaltningens direktion om en udtalelse. Af nedenstående oversigt fremgår, på hvilket centre de 358 borgerrådgiverklager havde deres udspring. Der er udfærdiget en særlig oversigt over de 40 udtalelsessager, med henblik på en nærmere analyse og opfølgning på den eventuelle kritik, som sagen har givet anledning til ( optegnelse er vedlagt som bilag . Udtalelsessagerne er undersøgt af centralforvaltningens fagkontorer og der er givet udtalelse af den faglige vicedirektør på området. .... Har givet anledning til kritik fra Borgerrådgiveren i .... Tilfælde. ( ... er endnu ikke afsluttet)

De 40 sager har fordelt sig med 13 sager, på de faglige social-områder der forbliver i Socialforvaltningen – de 27 sager har deres udspring på de social-områder, der er overgået til Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådgiveren afgav sin første beretning i maj 2005, for en periode fra 23. august 2004 – 31. marts 2005 – en periode på 7 måneder. Borgerrådgiverens beretningsperiode går således fra 1. april til 31. marts, hvorimod Socialforvaltningens opgørelse over klager følger kalenderåret. Borgerrådgiverens 1. beretning viste at borgernes klagepunkter langt overvejende vedrørte Kategorien ”God forvaltningsskik” der i Borgerrådgiverens kategorisering omhandler Sagsbehandlingstiden - Personalets optræden – Betjening af borgeren – Orientering om sagens status m.m. I Socialforvaltningens kategorisering i statistik for 2005 ses Sagsbehandlingstiden og Sagsbehandling/God forvaltningsskik ligeledes at være ”topscorer”

Borgerrådgiver-sager modtaget i 2005 – fordeling på centre m.m.

<b>Center:</b>	<b>Antal klagesager i alt</b>	<b>Borgerrådgiver har bedt om udtalelse - Udtalelsessager:</b>	<b>Kritik i udtalelses-sager fremgår af bilag 2</b>
Valby	17	3	
Sundby Syd	42	4	
Bispebjerg	21	2	
Nørrebro	49	2	
Vesterbro	46	5	
Vanløse	25	6	
Ryvang	15	2	
Brønshøj-Husum	32	1	
Indre Østerbro	8		
Sundby Nord	7	2	
Indre Nørrebro	10		
Amagerbro	13	1	
Kgs. Enghave	5		
Christianshavn	9		
Indre By	3		
<i>Pladsanvisningen</i>	3	2	
<i>Handicapcentre:</i>			
Valdemarsgade	10	3	
Lærkevej	10	3	

Østerfælled Torv	3		
Irlandsvej	7	1	
KK Jobcenter	14		
Rådgivningscentre	3	1	
Diverse	6	1	

**Emnet for de registrerede henvendelserne/klager i 2005 fordeler sig på følgende måde og er sammenholdt med henvendelser/klager i 2004:**

<b>Emne – område:</b>	<b>2005:</b>	<b>2004:</b>	<b>% Ændring og Evt. bemærkninger</b>
Sygedagpenge – Revalidering – Tilskud til medicin - tandbehandling. – boligsikring m.m. ( K03)	310	210	Stigning på 48%
Kontanthjælpssager ( K03)	111	130	Fald på 15%
Boliganvisning ( K07)	126	112	Stigning på 13% ( Valby er registreret for 50 sager under boliganvisning – skyldes bl.a. én borger, der sender breve)
Førtidspension ( K03)	111	96	Stigning på 16%
Handicappede – Hjælpe midler, tilbud, hjemmehjælp ( K08)	99	85	Stigning på 16%
Daginstitutioner – Pladsanvisning ( K06)	46	73	Fald på 40%
Psykisk syge – tilbud m.m. ( K08)	66	61	Stigning på 8% (Valby er registreret for 42 sager – skyldes bl.a. én borger, der sender breve)
Anbringelse af børn ( K10 )	17	47	Fald på 64%
Andet Børnefamilier ( K10)	63	43	Stigning på 47%
Personale – organisa-	28	25	Stigning på

tionssager ( K11)			12% Bl.a. klager over Accenture
Døgnpladser – Be- handlingstilbud - Visitation til instituti- oner for handicappede – specialpladser m.m. ( K04)	16	17	Fald på  6%
Stofmisbrugere (K 07)	13	10	Stigning på 30%

**I nedenstående tabel er angivet, befolkningsgrundlag i de 15 lokalområder - I hvilke centre klagerne har deres udspring – opstillet med ”højeste scorer” øverst – samt evt. forklarende bemærkninger til antallets størrelse.**

<b>Befolkning/ Aktuelle borgere (pr. 12 02 2006)</b>	<b>Center:</b>	<b>Antal klager I 2005</b> <small>Tal i ( ) er tal for 2004</small>	<b>Bemærkninger:</b>
44.064	Valby	114 (108)	70 gengangere klager/henvendelser er registreret under Valby. ( se bilag 1) Er en enkelt borger, der sender mange breve/klager
46.151	Sundby Syd	81 (77)	20 gengangere klager/henvendelse er registreret under Sundby Syd ( se bilag 1) Er enkelte borgere, der sender mange breve/klager
40.726	Nørrebro	79 (47)	
39.689	Brønshøj-Husum	63 (39)	
35.063	Vesterbro	61 (44)	
37.736	Vanløse	55 (43)	
39.565	Bispebjerg	50 (50)	
35.932	Ryvang	44 (40)	
30.230	Indre Nørrebro	38 (21)	
28.032	Amagerbro	26 (21)	
46.140	Indre Østerbro	18 (29)	
15.258	Kgs. Enghave	18 (17)	
23.113	Sundby Nord	17 (25)	
10.075	Christianshavn	15 (13)	
26.542	Indre By	10 (7)	
	<i>Pladsanvisning</i>	24	
	<i>Handicapcentre:</i>	(2)	
	Valdemarsgade	41 (40)	
	Lærkevej	37 (25)	
	Østerfælled Torv	18 (24)	

	Irlandsvej	22 (21)	
	KK Jobcenter	32 (14)	
	Rådgivningscentre	11 (8)	
	Diverse	96 (99)	Bl.a. Klager/henvendelser med spørgsmål af mere generel karakter eller sager der oversendes til anden forvaltning

### Årsagerne til klagerne har været følgende i 2005:

- Sagsbehandler/Sagsbehandlingen – herunder registreres klager over personalets optræden, betjening af borgere, serviceniveau, manglende orientering om sagsgang, status på sag m.m. ( God forvaltningsskik)
- Indholdet – borgerens bemærkninger til lokalforvaltningens svar. Herunder registreres klager over begrundelser, klagevejledning, vejledning/rådgivning o.s.v. (Forvaltningsretlige retssikkerhedsregler i Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, Retssikkerhedsloven)
- Sagsbehandlingstiden
- Afgørelsen

Årsagerne til klagerne noteres i statistikken under én eller flere af de fire kategorier. I **149** tilfælde har der været klaget over *afgørelsen*. Borgerne har i hovedparten af afgørelser på det sociale område mulighed for at benytte klageinstansen: Det sociale Nævn for Københavns og Frederiksberg Kommuner. Klagevejledning skal gives i f.m. en afgørelse. I **258** tilfælde har der været klaget over *sagsbehandlingstiden*. På en lang række områder er der vedtaget sagsbehandlingstider, som borgerne ikke altid gøres bekendt med. Sagsbehandlingstiden bør som hovedregel overholdes. Såfremt sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes bør borgeren orienteres om, hvorfor sagen evt. tager længere tid og hvornår borgeren kan forvente at modtage en afgørelse. I **149** tilfælde har klagen sit udspring i *indholdet i svaret*, at borgeren ikke forstår svaret, at borgeren er uenig i de oplysninger, der ligger til grund for afgørelsen, at begrundelsen er uforståelig eller mangelfuld, at der ikke er givet klagevejledning eller at vejledningen til borgeren ikke har været god nok. I **557** tilfælde har der været utilfredshed med betjeningen, over sagsbehandlingen, over sagsbehandleren – det kan eksempelvis være manglende svar eller oplysning om, hvornår der kan forventes svar, personalets optræden, adfærd, tonen, faconen – generelt det serviceniveau borgeren mødes af – vanskeligt at komme i kontakt med centrene.

Den enkelte klage omhandler ofte flere af de i statistikken nævnte årsager. Ser man bort fra de 149 klager over afgørelser (*realitetsklager*) er der i alt i 2005 registreret 1006 årsager, der har omhandlet sagsbehandlingstiden – det indholdsmæssige – sagsbehandlingen/sagsbehandler, d.v.s. forvaltningsretlige regler og ”God forvaltningsskik” (*formalitetsklager*)

### Udviklingen i klage-årsager fra 2004 til 2005:

	Afgørelser	Sagsbehandlingstid	Indhold i svar	Sagsbehandling/Sagsbehandler ( God Forvaltningsskik)
<b>2005</b>	149	258	191	557

2004	213	260	250	425
------	-----	-----	-----	-----

Udviklingen viser en nedgang i klager over afgørelser (*realitetsklager*), en lille nedgang i klager over Sagsbehandlingstiden og en nedgang registreret i kategorien indhold, der fortrinsvis omhandler sagsbehandlingsregler i Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, Retssikkerhedsloven. En markant stigning ses i sidstnævnte kategori i ovennævnte tabel, Sagsbehandling/Sagsbehandler ( God forvaltningsskik) – en stigning fra 425 - 557 – en stigning på 31% - hvor klagen omhandler utilfredshed med betjening, service, tonen, manglende helhed i sagsbehandlingen, manglende rådgivning, manglende vejledning, manglende svar, manglende oplysning om, hvornår, der kan forventes svar o.s.v.

Der er grund til at være ekstra opmærksom på denne klage-årsag – om vi giver borgeren en fair behandling, tilstrækkelig god service. Et område som borgerrådgiveren også har fokus rettet mod og som fremgik af Borgerrådgiverens 1. beretning fra maj 2005.

### **Anbefalinger - forventninger**

En række pjecer er gode inspirationskilder til, hvad forvaltningen skal være opmærksom på med henblik på at højne kvaliteten og opnå større tilfredshed hos de borgere, der betjenes af Socialforvaltningen.

Socialministeriet udgav i 2004 to pjecer til borgerne om deres rettigheder i sagsbehandlingen – ”Sådan forløber din sag” og ” Hvis du vil klage”. Ankestyrelsen udgav i januar 2004 ”At skrive en afgørelse”, og i januar 2005 udkom en publikation for ledelse, mellemedere og sagsbehandlere – ”Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes”.

Det handler om at efterleve de grundlæggende forvaltningsretlige retsregler om partshøring, begrundelser, vejledning m.m., retssikkerhedslovens bestemmelser om, hvorledes myndigheden skal behandle sagerne og om at efterleve de uskrevne regler om ”God forvaltningsskik”, at borgeren får svar på en skriftlig henvendelse, orienteres om sagens status og at borgeren oplyses om sagsbehandlingstiden. Hvis sidstnævnte ikke kan overholdes, at oplyse borgeren om, hvornår han/hun kan forvente et svar. Dernæst handler det om at sætte fokus på helheden i borgerens livssituation og at efterleve Københavns Kommunes overordnede værdigrundlag om at møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Med ny struktur – deling af de sociale opgaver på flere forvaltninger - forventer Socialforvaltningen at modtage færre klager - ca.400 klager om året – og med etablering af Kontoret for Tilsyn, kvalitet og service i enkeltsager i Socialforvaltningen, er der skabt mulighed for at følge mere op på de ”svagheder” der viser sig i klagesagerne.