

Bilag 1

## Kommenteret klagestatistik 1. kvartal 2006

Dato: 17. maj 2006

J.nr.: 304223

### Statistik for 1. kvartal 2006 - Borgmesterklager - Borgerrådgiverklager

I det følgende foretages en gennemgang af, hvad der kan udledes af forvaltningens statistiske registrering af de klager, der har været stilet til borgmester og direktør i 1. kvartal 2006 ( i det følgende kaldt "Borgmesterklager"). Derudover er medtaget information om de sager, som Borgerrådgiveren har oversendt til besvarelse i lokalforvaltningen og de sager, som Borgerrådgiveren har valgt at undersøge nærmere og derfor har bedt forvaltningen om en udtalelse i. Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

- 1) Oversigt over samlet antal klager i 1. kvartal 2006
- 2) Gennemgang Borgmesterklager
- 3) Klagerens udspring – hvilket socialcenter – handicapcenter, rådgivningscenter ud springer klagen fra.
- 4) Påklagede forhold i Borgmesterklager, d.v.s. indholdet i klagerne
- 5) Opdeling af klager på sociale fagområder/ MR-kontorer.
- 6) Gennemgang Borgerrådgiverklager – antal – indhold – fagområde
- 7) Antal klagersager 1. kvartal 2006 sammenholdt med antal klager 2005
- 8) Hvilke problemstillinger og tendenser kan udledes af materialet.

### 1. Antal af Borgmesterklager og Borgerrådgiverklager 1. kvartal 2006

Borgmesterklager:	140 ( heraf 55 gengangere)
Borgerrådgiverklager:	56 ( heraf 4 udtalelsessager)
<b>I alt:</b>	<b>196</b>

Klageantallet i 1. kvartal 2006 skal ses i forhold til, at socialforvaltningen på årsbasis antages at have en social sagsmængde på ca. 390.000 henvendelser, heraf ca.98.000 ansøgninger. Det skal bemærkes, at der i registreringen af borgmesterklager indgår 55 gengangere. Det drejer sig om få borgere ( 4 – 5 borgere), der sender vedvarende henvendelser/klager/beskeder/spørgsmål til borgmesteren om samme forhold/problemer, som hverken borgmester eller forvaltningen kan løse for den enkelte borger. Eksempelvis, hvor borgeren har fået svar tidligere, eller er informeret om, hvor han/hun skal rette henvendelse, for at få hjælp til at få løst sit problem.

## 2. Borgmesterklager 1. kvartal 2006

	Henvendelse		
	Første	Genganger	Samlet
Januar	35	19	54
Februar	26	11	37
Marts	24	25	49
<b>I alt</b>	<b>85</b>	<b>55</b>	<b>140</b>

De 140 borgmesterklager er koordineret af Kvalitets- og Tilsynskontoret – besvaret af de lokale centre, af MR-kontorer eller besvaret af Kvalitets- og Tilsynskontoret. 25 henvendelser/klager er registreret under -Diverse. Det drejer sig om klager/spørgsmål af mere generel karakter eller sager, der er videresendt til anden myndighed/forvaltning. Sådanne klager/spørgsmål er besvaret af Kvalitets- og Tilsynskontoret.

## 3. Hvor i lokalforvaltningen har Borgmesterklagerne deres udspring:

Sagssted	Henvendelse			Sager pr. sagssted - gennemsnit
	Første	Gen-ganger	I alt	
Amagerbro	3	0	3	18589
Sundby Syd	8	1	9	35911
Sundby Nord	1	3	4	16072
Brønshøj-Husum	6	4	10	26643
Vanløse	3	14	17	18682
Indre Nørrebro	1	0	1	16341
Ydre Nørrebro	2	15	17	29888
Østerbro	6	2	8	20262
Ryvang	3	0	3	20168
Bispebjerg	3	0	3	33201
Valby	1	15	16	36362
Christianshavn	1	0	1	6182
Indre By	2	0	2	11835
Vesterbro	2	0	2	23641
Kgs. Enghave	0	0	0	11741
HC Øst	2	0	2	8929
HC Syd	3	0	3	7509
HC Nord	5	0	5	9149
HC Vest	7	0	7	11452
RC Indre	1	0	1	755
RC Nord	0	0	0	919
RC Vest	0	0	0	1409
RC Amager	0	0	0	599
Diverse	25	1	26	
<b>I alt</b>			<b>140</b>	<b>366239</b>

Tre centre: Vanløse, Ydre Nørrebro og Valby ligger højest i det samlede antal klager med henholdsvis 17, 17 og 16. Men det skal bemærkes, at der på alle tre centre er registreret henholdsvis 14, 15, 15 gengangere. Det drejer sig for alle tre centres vedkommende om en enkelt borger i hvert område, der mailer eller skriver vedvarende. Der er tale om personer, som på den måde er meget i kontakt med det offentlige system.

Det skal bemærkes, at der fra 4 centre: Kgs. Enghave og 3 rådgivningscentre: RC Nord, RC Vest og RC Amager ikke har været noget Borgmesterklager.

For at perspektivere klageantallet er det gennemsnitlige sagstal pr. center anført i kolonnen yderst t.h.

#### **4. Påklagede forhold: Emnet – årsagerne – indholdet i klager i 1. kvartal 2006**

Hvis borgeren er utilfreds med sagsbehandlingen – sagsbehandlingstiden – kommunens serviceniveau har borgeren mulighed for at klage til den ansvarlige borgmester. Er borgeren utilfreds med forvaltningens afgørelse, har borgeren mulighed for at anke kommunens afgørelse til Det Sociale Nævn. En afgørelse vil altid være ledsaget af en klagevejledning. Det er som følge deraf kun en mindre del af Borgmesterklagerne, der omhandler selve afgørelsen. Men borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen har ofte sit udspring i en sag, hvori der træffes en afgørelse.

Indholdet i klagerne kategoriseres således:

- **Tiden:** Sagsbehandlingstiden – klager over for lang sagsbehandlingstid.
- **FVL/OFL:** Forvaltningsloven – Offentlighedsloven – Retssikkerhedsloven – Persondataloven. I denne kategori registreres klager over eksempelvis begrundelse – klagevejledning – partshøring – notatpligt - vejledning – rådgivning – registrerede personoplysninger m.m. Forvaltningen skal overholde sådanne forvaltningsretlige regler. Disse procedureregler har til formål at sikre borgerne rettigheder og indflydelse på deres sag.
- **God skik:** God forvaltningsskik – Ud over de egentlige retsregler for sagsbehandling, gælder der en række principper for god forvaltningsskik. Principperne er udtryk for, at en offentlig myndighed skal sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling, og den offentlige myndighed skal optræde på en måde, der giver borgerne tillid til den offentlige forvaltning. I denne kategori registreres klager over eksempelvis - Måden borger og sag behandles på - Manglende svar på henvendelser – Manglende tilbagemeldinger på henvendelser – Manglende orientering om sagens status – Utilfredsstillende dialog eller manglende dialog – Personalets optræden – Manglende forståelse for borgerens problem - klager over telefonbetjeningen, at telefoner ikke besvares m.m.
- **Serviceniveauet** – I denne kategori placeres klager over eksempelvis serviceniveauet på hjemmehjælpsområdet – ventelister på døgninstitutionsområdet – på aflastningsområdet. Serviceniveauet har relation til de budgetmæssige rammer. I lovregler er eksempelvis fastslået, at kommunen skal stille en ydelse til rådighed – men det er overladt til den enkelte kommune at fastlægge serviceniveauet og omfanget af ydelsen.
- **Afgørelse** - Klager over en afgørelse på det sociale område kan som alt overvejende hovedregel ankes til Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksberg kommuner.

**De 129 påklagede forhold i Borgmesterklagerne i 1. kvartal 2006 fordeler sig således:**

Klagens indhold-kategori:							
	Tid	FVL/ OFLV	God skik	Serviceniv	Afgørelse	Samlet	
Januar	6		7	37	4	0	54
Februar	4		0	12	11	3	30
Marts	2		2	22	10	9	45
I alt	12		9	71	25	12	129

I de 140 Borgmesterklager i 1. kvartal er der registreret 129 påklagede forhold. En klage kan indeholde én eller flere af de nævnte kategorier.

I 12 tilfælde har der været klaget over *sagsbehandlingstiden*. På en lang række områder er der vedtaget sagsbehandlingsfrister. Socialforvaltningen arbejder efter at overholde vedtagne sagsbehandlingsfrister. Sagsbehandlingstiden skal som hovedregel ligge indenfor den vedtagne sagsbehandlingsfrister. Såfremt sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, skal borgeren orienteres om, hvorfor sagen evt. tager længere tid og hvornår borgeren kan forvente at modtage en afgørelse.

I 9 tilfælde har der været klaget over manglende overholdelse af *forvaltningsretlige – retssikkerhedsmæssige regler*.

I 71 tilfælde har der været klaget over manglende overholdelse af *"God Forvaltningsskik"*. Genganger vil ofte være kategoriseret i denne kategori, da de ikke føler sig godt behandlet af forvaltningen.

I 25 tilfælde har der været klaget over *serviceniveauet*.

I 12 tilfælde har klagen omhandlet selve *afgørelsen*.

Langt den overvejende del af klagerne omhandler klager over dårlig betjening/servicering af borger eller sag. Dette kommenteres nærmere i afsluttende bemærkninger i afsnit 7.

## 5. Klagerne fordeling på fagområder – socialområder

	Personale	MR Misbrug m.m.		MR Handicap		MR Børn			MR Voksne/Psyk		
		Bolig-anvisning	Misbrug	Voksne	Børn	Visitation	Anbringelse af børn	Støtte/Aflastning	Pension	Psyk	Ydelser
Januar	1	13	1	3	1	3	5	2	1	12	17
Februar	0	4	0	3	0	0	3	0	0	12	12
Marts	0	6	0	4	1	1	3	2	4	19	6
I alt	1	23	1	10	2	4	11	4	5	43	35

Kommentarer til fordelingen på Mål og Rammekontorerne er følgende:

*MR-Misbrug, hjemløse, bolig:*

**24 klager** - Boliganvisning

23 af de registrerede klagesager. En enkelt hjemløs tæller over halvdelen af disse og er samtidig en af de "meget skrivende borgere"/ en genganger.

1 enkelt klage vedrører misbrugsområdet.

*MR-Handicapområdet:*

**16 klager** - Her fordeler klagerne sig med henholdsvis

10 på Handicap/Voksne – Under Handicap voksne kan klagen dreje sig om hjemmehjælp og hjælpemidler m.m.

2 på Handicap-Børn. Under Handicap/Børn registreres klager over sagsbehandlingen i f. m et barns sag, det kan eksempelvis dreje sig om hjælpemidler, boligindretning, medicintilskud, diæt kost m.m.

4 på Visitation – Her vil klagen typisk dreje sig om hjælp til aflastning – ventetiden - anbringelse på specialinstitution.

*MR-Børn:*

**15 klager** - Klagerne fordeler sig med således:

11 under – Anbringelse af børn - herunder registreres klager vedrørende børn, der er anbragt udenfor hjemmet – forældres samvær – klager fra forældremyndighedsindehaver eller fra ikke forældremyndighedsindehaver.

4 under – herunder registreres klager over støtte/aflastning til særligt udsatte børnefamilier

*MR-Voksne/Psykisk syge:*

**83 klager** - Dette socialområde har afledt flest klagesager - bl.a. fordi mange af gengangerne kategoriseres her.

5 klager er registreret under – Førtidspension. Klager over sagsbehandlingen eller sagsbehandlingstiden relaterer sig således til en social sag om førtidspension.

43 klager er registreret under Psykisk syge. Tallets størrelse kan igen her forklares med de mange gengangere, borgere der sender vedvarende klager – hvor klagerens antal bunder i deres psykiske tilstand.

35 klager er registreret under ydelser. Ydelser er eksempelvis Boligsikring – hjælp til sygebehandling – tandbehandling, hjælp til psykologbehandling.

## 6. Borgerrådgiverklager 1. kvartal – centre – indhold – fagområde

Sagssted	Henvendelse	
	Antal klager	Heraf udtalel- ses- sager
Sundby Syd	3	1
Sundby Nord	1	0
Brønshøj-Husum	3	0
Vanløse	2	0
Indre Nørrebro	3	0
Ydre Nørrebro	10	0
Østerbro	1	0
Ryvang	7	1
Bispebjerg	4	0
Valby	4	1
Christianshavn	1	0
Indre By	1	0
Vesterbro	5	0
HC Øst	4	0
HC Syd	1	0
HC Nord	1	0

HC Valdemars- gade	2	0
Nord	1	0
Vest	1	0
Diverse	1	1
<b>I alt</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

Af de 56 Borgerrådsgiverklager er de 54 oversendt til besvarelse i lokalforvaltningen. Kvalitets- og Tilsynskontoret modtager kopi af Borgerrådsgiverens breve til de lokale centre og svaret fra de lokale centre. I 4 sager har Borgerrådsgiveren bedt forvaltningen om en udtalelse.

Lokalcenter Nørrebro tegner sig for flest borgerrådsgiverklager, det samme billede gjorde sig gældende i 2005. De 10 sager vedrører alle social-område MR Voksne/psykisk syge - hovedparten på området enkeltydelser: boligsikring – hjælp til psykologbehandling – medicinkort – tandlægekort.

De 4 udtalelsessager, d.v.s. sager, hvor Borgerrådsgiveren ønsker at foretage en nærmere undersøgelse og derfor beder forvaltningen om en udtalelse. 2 sager vedrører fagområdet MR-børn. Forvaltningen har i den ene sag beklaget sagsbehandlingstiden og håndteringen af sagen og har påtalt dette overfor lokalcentret. I den anden sag finder forvaltningen ikke, der kan gives borgeren medhold i det påklagede. Disse 2 sager har deres udspring i Ryvang og Sundby Syd. 2 andre udtalelsessager vedrører fagområdet MR Voksne, den ene sag vedrører enkeltydelser, en sag som både SOF og BIF har andel i, og som udspringer fra Lokalcenter Valby. Den anden sag vedrører brugen af Støtte- og kontaktcenter.

### Påklagede forhold i Borgerrådsgiverklager modtaget 1. kvartal 2006

Klagens indhold- kategori:	Tid					I alt
	FVL/ OFLV	God skik	Serviceniv	Afgørelse		
Januar	9	1	15	2	1	28
Februar	7	2	12	3	1	25
Marts	11	5	16	2	0	34
<b>I alt</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>87</b>

De 56 Borgerrådsgiversager fra 1. kvartal har samlet givet 87 påklagede forhold. De påklagede forhold fordeler sig således: 27 over sagsbehandlingstiden - 8 på Forvaltningslov/Offentlighedslov, Retssikkerhedslov/Persondatalov – 42 på ”God Forvaltningssskik” – 7 på Serviceniveau og 2 på afgørelser. Således samme mønster, som under de klager der indgår til Borgmesteren, hvor også hovedparten af de påklagede forhold omhandlede sagsbehandlingen – måden at betjene borger på og håndtere sag på.

### Borgerrådsgiverklagers fordeling på socialområde i 1. kvartal 2006

MR  
Misbrug  
m.m.

MR  
Handicap  
m.m.

MR Bør-  
nefamilier

MR Voks-  
ne/Psyk

	Bolig-anvisning	Misbrug	Handicap Voksne	Børn	Visitation	Anbr. af børn	Støtte Aflast	Pen-sion	Psyk	Ydel-ser
Januar	0	2	3	1	1	1	0	2	0	8
Februar	0	0	0	1	0	0	3	6	0	8
Marts	1	0	1	1	1	1	0	3	0	13
I alt	1	2	4	3	2	2	3	11	0	29

Fordelingen på fagområder/MR-kontorer er således:

3 på MR-Misbrug, hjemløse, bolig med en fordeling med 1 under bolig-anvisning og 2 under Misbrug.

9 på MR-Handicap med en fordeling på 4 på Voksne 3 på børn og 2 på visitation.

5 på MR-Børn med en fordeling med 2 på anbringelse og 3 på støtte/aflastning.

40 på MR-Voksne/Psykisk syg med en fordeling med 11 på førtidspension og 29 på ydelser, der omfatter boligsikring, hjælp til psykologbehandling, medicinkort - tandlægekort

## 7. Antal klagesager 1. kvartal 2006 sammenholdt med antal klager i 2005

	1. kvartal 2006 – Socialforvaltningen	Hele året 2005 – Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
<b>Borgmesterklager</b>	140 (heraf 55gengangere)	607 (heraf 260gengangere)
<b>Borgerrådgiverklager</b>	56 ( heraf 4 udtalelsessager)	358 ( 40 udtalelsessager – heraf 13 på SOF/27BIF)

Socialforvaltningen har en forventning om at klagesagsmængden bliver mindre i 2006, fordi der i f.m. strukturændringen er flyttet opgaver til andre forvaltninger. Billedet fra 1. kvartal 2006 kan være lidt misvisende, da ikke alle klager har været stilet til og sager overført til rette forvaltning for klagen. Således et overgangsproblem, der blev bekræftet i f.m. Borgerrådgiverens pressemøde den 5. maj 2006 i f.m. Borgerrådgiverens offentliggørelse af Beretning 2005. Forventningen er fortsat at Socialforvaltningen vil modtage ca. 400 Borgmesterklager på årsbasis og at Borgerrådgiveren vil modtage ca. 200 klager på socialforvaltningens område.

## 8. Hvilke problemstillinger, tendenser kan udledes af klagematerialet for 1. kvartal 2006

Tendenserne i 1. kvartal 2006 er de samme som gjorde sig gældende i registreringen af borgmesterklager og Borgerrådgiverklager i 2005, at det er relationen til og dialogen med borgeren, der er grund til at være særligt opmærksom på. Det skal sikres, at borgeren får en fair behandling, at borgeren mødes med respekt, at borgeren orienteres om sagen status, at borgeren gøres bekendt med rettigheder og pligter, at borgeren får råd og vejledning og information om, hvad og hvordan socialforvaltningen kan hjælpe den enkelte borger. Det er således ikke juraen – lovgrundlaget for basisydelser der er det største problem i borgerbetjeningen, men det er serviceydelsen, d.v.s. måden medarbejderne møder borgeren på eller servicerer på, der trænger til et kvalitetsløft

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 enkelte af klagesagerne. Kontoret går konkret ind i enkeltsager, følger op på de sager, hvor Borgerrådgiveren udta-

ler kritik og derudover antages forvaltningens udmøntning af bevillingen til forbedring af arbejdsforholdene på Københavns socialcentre at få en effekt på borgerbetjeningen – således at borgerne vil opleve en bedre og hurtigere sagsbehandling i lokalforvaltningen. Målet er ikke at blive en ”klageløs” forvaltning, men at borgerne oplever en større tilfredshed med betjeningen i Socialforvaltningen.



BILAG 2

BORG- MESTER	Henv endel se	Klagens indhold- kategori:	MR Misbrug m.m.	MR Handi- cap m.m.	MR Børn efam ilier	MR Voksn e/P syk	H en v. fr a													
Sagssted	Første gang	Tid	FVL/ OFLY	God skik	Service niv	Afger else	Perso- nalesag	Bolig- anvisning	Mis- bru g	Handicap Voksne	Børn	Visit a- tion	Anbr. af børn	Støtte Aflast	Pen- sion	Psy k	Ydel -ser	F O	T il- sy n	
Amagerbro	3	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
Sundby Syd	8	1	1	0	8	2	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	4	0	0	
Sundby Nord	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	
Brønshøj- Husum	6	4	0	1	9	0	4	0	0	0	0	0	2	1	1	1	5	0	0	
Vanløse	3	14	1	0	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8	8	0	0	
Indre Nørrebro	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Ydre Nørrebro	2	15	0	0	16	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	14	0	0	0	
Østerbro	6	2	0	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	
Ryvang	3	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	
Bispebjerg	3	0	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
Valby	1	15	0	0	13	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	12	1	0	0	
Christianshavn	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Indre By	2	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
Vesterbro	2	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	
Øst/Øster Fælled T	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Syd/Radisevej	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nord/Lærkevej	5	0	2	0	2	3	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	
Valdemarsgade	7	0	1	0	4	1	1	0	0	0	3	1	0	1	0	1	1	0	0	
Indre	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Diverse	25	1	1	1	3	0	0	0	3	1	2	0	0	1	0	2	4	1	0	
I alt	85	55	12	9	71	25	12	1	23	1	10	2	4	11	4	5	43	35	1	0

