



SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2013. INKOMNA 76 ST UNDER PERIODEN 2013-05-01 – 2013-08-31

Förvaltningen har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Inställningen är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens gång är att varje klagomål oavsett källbärare, e-post, skriftligt, annat registreras/ diarieförs av registrator. Klagomålet skickas omgående till ansvarig avdelningschef för bedömning/åtgärd. Registrator gör utdrag till förvaltningsledningen/ förvaltningsledningsmöte kontinuerligt där respektive klagomåls status fastställs. Detta för att säkerställa att klagomål ej glöms bort/ ”faller mellan stolarna”. Är ärendet åtgärdat och klart skrivs detta in i ärendehanteringssystemet. Begreppet åtgärdat innebär i det här sammanhanget att en återkoppling till brukaren/medborgaren som framfört synpunkten/klagomålet skett där det är möjligt (vissa klagomål är anonyma). Den avdelning som ”äger” klagomålet utför återkopplingen för att direkt kunna svara på eventuella följdfrågor eller annat som brukaren/ medborgaren vill ha hjälp med.

Stadsutveckling

Stadsutveckling har fått in 30 klagomål och 4 synpunkter. Spridningen är stor och gäller såväl parkskötsel, pågående projekt och arbete samt service i form av bergbana och toaletter m.m. Målet är de medborgare som kontaktar avdelningen alltid ska vara nöjda med bemötande och hantering av ärendet. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående med dialog med synpunkt/klagomålslämnaren. I vissa fall har det varit tillräckligt med en informativ insats. De ärenden som krävt åtgärd och som rör avdelningens ansvarsområden har åtgärdats av egen personal alternativt entreprenör. Ärenden som handläggs av andra aktörer har vidarebefordrats till dessa, men avdelningen följer alltid upp att synpunkt/klagomålslämnaren kontaktas av ansvarig genom att begära kopia på svaret och bevaka ärendet. För de ärenden som inte är avslutade pågår dialog med synpunkts/klagomålslämnaren, dessa handlar framförallt om att följa upp med ytterligare information. Avdelningen har vid flertalet tillfällen fått positiv feedback från synpunkts/klagomålslämnare gällande just bemötande och hantering.

Medborgarservice

Medborgarservice har fått in 7 klagomål och 5 synpunkter. Samtliga medborgare har kontaktats av chef när det var möjligt. Två klagomål och två synpunkter har inkommit om de publika datorerna. Båda klagomålen är åtgärdade och återkopplade till dem klagande. Synpunkterna gällde uppskattning till IT-guiden som man tycker verkligen behövs, samt att en person själv ville

arbeta som IT-guide. Två klagomål om bemötande har inkommit som dels gällde receptionen, dels färdtjänsthandläggaren. Den ena kunden har inte gått att nå, den andra har chef och handläggare träffat gemensamt. Bedömningen är att medarbetarna i båda fallen gjorde vad de kunde för att bemöta kunden korrekt och vänligt. En synpunkt var beröm till receptionens medarbetare. Ett klagomål och en synpunkt har kommit in om medborgarkontorets öppettider. Berättade för kunderna att vi arbetar för att kunna hålla öppet fler dagar i veckan, vilket de var nöjda med. Övriga klagomål gällde handikapptoaletten. Det var en ren olyckshändelse och medborgaren mådde bättre efter en stund. Ingen åtgärd. Kommentar: Önskemål om ständig hjälp vid de publika datorerna och utökade öppettider för samhällsvägledarna framförs ofta muntligt till medarbetarna vid receptionen. Vi arbetar för att tillmötesgå dessa önskemål.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 24 klagomål och 1 synpunkter.

Större delen av de inkomna klagomålen gäller missnöje med tillgängligheten till handläggare och missnöje med beslut/handläggning/handläggare. Åtgärder finns i flertalet av klagomålen/synpunkterna. Handläggning pågår fortfarande i tre av de inkomna klagomålen. Två av klagomålen har inte gått att åtgärda då de inkommit anonymt. Ett av klagomålen gäller verksamhet som förvaltningen inte styr över.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 4 klagomål och 0 synpunkter.

Avdelningen har för perioden fått in sammanlagt fyra klagomål. Tre av dessa rör hemtjänsten varav en av dessa ledde till att en Lex Sarah utredning inleddes. De andra två klagomålen handlade om brukare som inte varit nöjda med personalens agerande samt klagomål gällande levererad mat. Ärendena är åtgärdade av enhetschef som också återkopplat till de som framfört klagomålet.

Ett av de inkomna klagomålen kom från Huddinge sjukhus och handlade om att uppgifter rörande brukaren inte skickats med till sjukhuset i samband med inläggning. Klagomålet är åtgärdat genom att ny rutin utarbetats.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 1 klagomål och 0 synpunkt.

Förskolan har fått in ett ärende som gäller en olyckshändelse. Ett barn skadade sin fot under vistelse på en barnkoloni och fick uppsöka läkarvård. Olyckan har tagits upp med arrangören och kommer även att ingå i utvärderingen av vistelsen för barn på denna barnkoloni. Arrangören har felanmält det som orsakade olyckan och felet är nu åtgärdat. Förvaltningen kommer att inför nästa år uppmana arrangören att se över barnsäkerheten på alla aktuella barnkolonier. Kolloavgiften har återbetalats till vårdnadshavaren som är nöjd med detta.

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
--------------	-----	---------------

Stadsutveckling

435/2013		Klagomål på blivande hundrastgård i Bredäng. Åtgärd: Pga missförstånd med entreprenör så har grindar satts upp innan beslut om hundrastgård på området. Arbetet är nu pausat i väntan på beslut och information om detta uppsatt på platsen.
446/2013		Klagomål på att fotbollsplanen vid Vårbergsskolan är väldigt nedskräpad. Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB.
467/2013		Undrar vem som röjt efter Furuholmsstigen, kommunen eller boende. Åtgärd: Besvarat att det är förvaltningen och att det området även fortsatt kommer att underhållas.
480/2013		Klagomål på störande ljud (maskinljud vid sandupptagning) vid sängdags på skolparkering vid Sätterskolan. Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB.
513/2013	Synpunkt	Förslag på olika åtgärder som kan göras på Parkleken Kulan. Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen kommer att titta på vilka planer som finns och återkomma om detta.
516/2013		Klagomål på att bommen är olåst vid naturreservatet och bilar och husvagn på ängen. Åtgärd: Besvarat per mail att låsen var tvungna att bytas ut förra året till brandkårsåsning. Låsen bryts upp hela tiden men att dessa bytts ut så fort förvaltningen får kännedom.

525/2013	Klagomål på nedskräpning utanför soprum på Ekholmsvägen (höjden). Åtgärd: Fastighetsägaren kontaktad och skräpet bortplockat.
526/2013	Klagomål på att toaletterna var stängda utom en och att den nya duschen är felplacerad vid Sättra badet. Åtgärd: Handläggning pågår.
536/2013	Klagomål på att besöksentrén är för trång och för lite svängrum för el-scooter. Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen ska se över och förbättra entrén efter sommaren.
537/2013	Önskemål om att en björk på Furuholmen blir besiktigad pga storleken. Åtgärd: Handläggning pågår.
586/2013	Klagomål på bemötande i Skärholmens simhall. Åtgärd: Klagomålet och brev från förvaltningen vidarebefordrat till Idrottsförvaltningen.
591/2013	Klagomål på ej fungerande bergbana och information kring detta. Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
599/2013	Klagomål på att hundar vistas på Sättra strandbad. Åtgärd: Besvarat per mail att även en skylt intill bron sätts upp.
615/2013	Klagomål på ev. hundrastgård (Slättgårdstigen) inte blir av. Åtgärd: Besvarat per brev att ingen hundrastgård kommer att anläggas på Slättgårdsstigen utan hundrastgård kommer att anordnas i naturområdet vid Bredängs camping.
617/2013	Klagomål på breddning av elljusspåret i Sättra naturreservat.

Åtgärd: Besvarat per brev att arbetet är stoppat 29/7 och kommer att återupptas efter diskussion med berörd entreprenör och miljöförvaltningen.

620/2013

Klagomål på kvarlämnat grus efter vintern efter cykelolycka med skador.

Åtgärd: Besvarat mail att det lösa gruset är borttaget men oklart var olyckan inträffade och vem som ansvarar för marken. Handläggning pågår.

623/2013

Klagomål på kvarlämnad hög med stenar/grus efter vintern vid Vita Liljans väg i Bredäng.

Åtgärd: Besvarat per telefon att området inte är parkmark och att åtgärd är fastighetsägarens ansvar. Medborgaren nöjd med informationen.

625/2013

Klagomål på vägbygge i Sätmaskogen och att återvinningsstationerna i stadsdelen ofta är skräpiga.

Åtgärd: Besvarat per mail att vägbygget är en breddning av elljusspår i Sätmaskogen men att arbetet är stoppat tills vidare från 29/7. Angående återvinningsstationerna har detta vidarebefordrats till Trafikkontoret.

635/2013

Klagomål på att toaletterna sällan är öppna på Sätmaskogsbadet.

Åtgärd: Besvarat per mail om öppnings- och låsningstiderna.

637/2013

Klagomål på underhåll av hundrastområdena, ex högt gräs.

Åtgärd: Besvarat per mail om förvaltningens skötselanvisningar, när och hur dessa ska slås/klippas.

639/2013

Klagomål på uppsatt förbudsskylt för hundar vid Sätmaskogsbadet och hur komma till hundbadet?

- Åtgärd:** Besvarat per mail om stadens ordningsföreskrifter på badplatser och hänvisning till gångväg för hundägare.
- 640/2013 Klagomål på ej tömda papperskorgar och vem sköter om soporna på Sätträberget?
Åtgärd: Besvarat per mail att papperskorgarna är åtgärdade. Angående soporna på Sätträberget har detta vidarebefordrats till Idrottsförvaltningen.
- 651/2013 Synpunkt Större papperskorg vid grillplats vid Gränsholmsvägen och betongsuggor som spärrar av vägen dit.
Åtgärd: Förvaltningen kommer att ställa dit en större papperskorg och även betongsuggor.
- 655/2013 Klagomål på att någon/några sågat ner träd på Sätträstrandsbadet.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen har polisanmält händelsen. Oklart om de ska ersättas.
- 658/2013 Klagomål på att trappa och ledstång är i dåligt skick mellan Järnbärrvägen och Tankebyggerbacken.
Åtgärd: Besvarat per mail att en ordentlig renovering är beställd.
- 660/2013 Klagomål över förstörelse av stigarna i Sätträ naturreservatet.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen har inlett ett arbete med breddning av eljusspåret, men arbetet är tillsvidare stoppat from 29/7 pga att se över arbetet så här långt.
- 671/2013 Synpunkt Att det sätts upp ett staket vid hundrastområdet i Sätträ, så att hundarna kan springa fritt.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen inte har några planer på att göra eftersom det skulle innebära större

ingrepp på Varpaängen och hänvisar till hundrastgården i Bredäng.

672/2013

Klagomål på trasiga tunneltavlor och smutsig tunnel.

Åtgärd: Besvarat per mail att tunneltavlorna i alla tunnlar ska ses över och att en felanmälan angående rengöring av tunnel skickats till trafikkontoret.

676/2013 Synpunkt

Att cykelsymbolerna på cykelbanan mellan Skärholmen och Kungens kurva har nött bort och behöver målas i.

Åtgärd: Handläggning pågår.

682/2013

Klagomål på att inte Bredängsbadet utnyttjas för allmänheten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

687/2013

Klagomål på att större lövträd knäckts och blockerar motionsslingan.

Åtgärd: Trädet nedsågat och bortkört.

688/2013

Klagomål på stora träd och sly som bör rensas bort som skymmer solen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

690/2013

Klagomål på att vildvuxen grönska skapar otrygghet för boende och besökare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

695/2013

Klagomål på två stycken översvämmande papperskorgar i Bredäng.

Åtgärd: Papperskorgarna tömda.

Medborgarservice (from 2013-02-01)

457/2013

Klagomål på drag med kall luft när man sitter vid datorerna.

Åtgärd: Platserna med datorerna flyttade.

- 458/2013
Klagomål på bemötande i receptionen.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren, troligtvis missförstånd om en tid.
- 461/2013 Synpunkt
IT-guiden till kopieringsapparaten uppskattas! De behövs. Så vänligen inför dem igen!
Åtgärd: Inga kontaktuppgifter finns till medborgaren.
- 479/2013 Synpunkt
Jag vill jobba som IT-guide!
Åtgärd: Ringt och berättat att vi har en anställning på gång och tackar för intresset.
- 494/2013
Förslag att medborgarkontoret ska ha öppet 4 dagar i veckan.
Åtgärd: Medborgaren meddelad att vi hoppas på att öka tiderna till i höst.
- 561/2013
Klagomål på handikaptoalett plan 3. Stöden var uppfällda.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren som efter händelsen mådde bättre. Att stöden stod upp var en olyckshändelse.
- 583/2013
Gick inte att söka jobb via dator på medborgarkontoret, å, ä och ö fungerade inte i brevet.
Åtgärd: Mailat till medborgaren och förklarat hur de publika datorerna fungerar (välja språk) och beklagar att det inte gick att söka jobb.
- 613/2013 Synpunkt
Beröm till personal i receptionen.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 638/2013
Klagomål på att medborgarkontoret inte öppnar i tid.
Åtgärd: Kontaktat medborgaren att vi hoppas på att utöka tiderna. Medborgaren var glad över det.

- 643/2013 Klagomål på färdtjänsthandläggare.
Åtgärd: Möte med berörda har skett och ny färdtjänstutredning gjord under besök.
- 698/2013 Klagomål på att öppettiderna är ändrade vid besök på medborgarkontoret.
Åtgärd: Kunden kom första tisdagen med vintertid på medborgarkontoret. Samtal har skett med kunden och information har getts per telefon angående ärendet. Kunden nöjd med det.
- 702/2013 Synpunkt Beröm. Jättetrevligt bemötande, trevlig personal.
Åtgärd: Ingen åtgärd.

Socialtjänst

- 417/2013 Missnöje med beslut och handläggare.
Åtgärd: Vid besök informerades klienten hur bedömning och beslut fattades. Klienten nöjd med detta.
- 419/2013 Önskemål om byte av biståndshandläggare.
Åtgärd: Besvarat per brev att inget giltigt skäl finns för byte.
- 430/2013 Missnöje med beslut och biståndshandläggare.
Åtgärd: Besvarat per brev med information om att överklaga beslut även fått ny handläggare.
- 443/2013 Missnöje med beslut.
Åtgärd: Informerats om att överklaga beslut. Pågående utredning sker på inkommen ansökan om personlig ass.
- 444/2013 Missnöje med handläggare och önskemål om byte av SDF.

- Åtgärd:** Besvarat per brev att rättsäker bedömning skett och att myndighetsansvaret går över till annan SDF.
- 459/2013 Klagomål på att inga bra handläggare finns i Skärholmen.
Åtgärd: Inlämnat anonymt.
- 462/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare för beslut.
Åtgärd: Kontakt med klient som fått ny nybesökstid.
- 484/2013 Synpunkt Beröm till biståndsbedömare inom äldreomsorgen.
Åtgärd: Ingen åtgärd
- 487/2013 Klagomål på att inte nå sin biståndsbedömare.
Åtgärd: Kontakt tagits samma dag som klagomålet inkom och hembesök inbokad.
- 496/2013 Klagomål på verksamhet på Jobbtorget.
Åtgärd: Klagomålet vidarebefordrat till Jobbtorget för vidare handläggning.
- 505/2013 Dotter missnöjd med moderns biståndshandläggare.
Åtgärd: Samtal skett med dottern och insatserna på gång. Dottern nöjd efter samtal.
- 507/2013 Önskemål om byte av handläggare.
Åtgärd: Samtal skett med handläggare och klienten nöjd med detta.
- 527/2013 Missnöje med biståndshandläggare och önskemål om byte.
Åtgärd: Samtal och information om att överklaga beslut. Inget byte av handläggare föreligger.
- 528/2013 Missnöjd med beslut.
Åtgärd: Information har getts att överklaga beslut.

- 535/2013 Anonymt klagomål på att en boende vanvårdas på en adress i Bredäng.
Åtgärd: Handläggare har sökt på gett namn och personuppgifter, inget är funnet. Ingen åtgärd.
- 539/2013 Klagomål på beslut.
Åtgärd: Samtal och information om att överklaga beslut.
- 545/2013 Klagomål på lång väntetid på beslut.
Åtgärd: Handläggning har skett inom rätt tid och sker alltid skyndsamt.
- 560/2013 Anonymt klagomål på att fakturan kommer försent och inte till pensionsutbetalningen.
Åtgärd: Går ej att besvara eftersom detta inkom anonymt.
- 589/2013 Klagomål på att inte blivit kontaktad av vikarierande boendestödjare.
Åtgärd: Samtal har skett med berörda boendestödjare och boende, rutinerna ska ses över så att inte misstag ska ske.
- 609/2013 Önskemål om byte av handläggare.
Åtgärd: Bitr. enhetschef ringt klient och lyssnat av skäl till byte, besök planeras när handläggare återkommer efter en längre tids semester.
- 611/2013 Missnöje med bemötande av biståndsbedömare.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 619/2013 Missnöje med att socialtjänsten inte har lämpliga rum/lägenheter för familjer.
Åtgärd: Besvarat per mail att socialtjänsten hjälper till att hitta boende tills man själv hittar bättre lösning.
- 636/2013 Klagomål på ljudvolymen under 127-festivalens nattfotbollsturnering.

Åtgärd: Besvarat per mail om att SDF kommer att se över ljudnivån vid framtida evenemang.

644/2013

Önskemål om byte av biståndsbedömare.

Åtgärd: Information har getts om att överklaga beslutet. Byte av handläggare har skett.

696/2013

Önskemål om byte av biståndsbedömare.

Åtgärd: Efter samråd har en medhandläggare kopplats till ärendet.

Äldre och funktionshindrade

427/2013

Klagomål på kommunens hemtjänst.

Åtgärd: Ärendet avslutat och öppnat som lex Sarah.

604/2013

Klagomål från Huddinge Sjukhus (Akutmottagningen) om att inget aktuellt telefonnummer fanns på det kontakt kort som följde med patienten.

Åtgärd: Svar per brev. Oklart om pappren skickades med ambulansen. Rutinerna ska ses över.

614/2013

Klagomål på portion och sammansättning av hemlevererade matlådor. Tycker även att handlingen fungerar dåligt.

Åtgärd: Kontakt har tagits med köket och planerare på hemtjänsten.

621/2013

Klagomål på att det röks och fimpas utanför trygghetsboende.

Åtgärd: Det finns fler utförare i huset och anhöriga till de boende. Samtal sker med kommunens personal om olämpligheten att röka utanför porten.

Förskola och fritid

587/2013

Enskilt ärende. Barn skadat på kollo och fick avbryta vistelsen.

Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har beslutat att återbetala kolloavgiften.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL UNDER PERIODEN 2013-01-01 – 2013-04-30

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
--------------	-----	---------------

Samhällsservice

277/2013		Parken utanför Fjärdholmsgränd är förstörd alla träd och buskar är nedsågade och det finns inga blommor. Åtgärd: Beskäring har skett av buskar och sommarblommor är planterade.
331/2013		Nedskräpning, stående kundvagnar och utlägg av stora mängder bröd på Ekholmsvägen, Äspholmsvägen med omgivning. Åtgärd: Samtal med medborgaren att stor del av nedskräpningen är på fastighetsmark. Företaget Adaptus hämtat kundvagnarna.
355/2013		Trasigt trappräcke vid Lilla Sällskapetsväg. Åtgärd: Nytt räcke svetsat och ditsatt.
392/2013		Klagomål på brödkast, råttor och lämnade kundvagnar. Åtgärd: Brödkastet sker på fastighetsmark, företaget Adaptus hämtat kundvagnarna.
411/2013		Klagomål på att en vägbit ej blivit sopad. Åtgärd: Kontaktat entreprenören SBE som glömt denna bit och kommer att åtgärda med sopning.
413/2013		Klagomål på oavslutade markarbeten längs med promenadväg. Åtgärd: Hålet enligt ritningen hade avspärningar och är nu igensatt. Övriga

markarbeten är på fastighetsmark som tillhör STENA och HSB.

Socialtjänst

347/2013

Missnöjd med handläggare och utförd hemtjänst.

Åtgärd: Handläggare har varit i kontakt med anhöriga och ansökan om god man har skickats till Överförmyndarnämnden.

Äldre och funktionshindrade

273/2013

Klagomål på personal.

Åtgärd: Enhetschefen varit i kontakt med brukaren som inte vill göra polisanmälan. Liknande händelser har inträffat tidigare och i regel har bortkomna föremål/pengar mm kommit fram efter att ha varit försvunna.

Förskola och fritid

369/2013

Klagomål på förskolan Vårbergsplan 22, namninsamling från föräldrarna.

Åtgärd: Besvarat per brev som delats ut personligen till föräldrarna på förskolan.

370/2013

Klagomål på personal vid förskolan Odd Fellowsväg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

382/2013

Klagomål på förskolan Vårbergsplan 22.

Åtgärd: Besvarat per brev till föräldern och även besök med föräldern har skett på förskolan.