

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2015. INKOMNA 81 ST UNDER PERIODEN 2015-05-01- 2015-08-31.

Stadsdelsförvaltningen har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål och 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 en gång per månad 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.

Medborgarservice

Medborgarservice har inte fått in klagomål men fyra synpunkter. En medborgare tackade för att förvaltningen för första gången hade Prideflaggan hissad på Bodholmsplan under Prideveckan.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in fyra klagomål och inga synpunkter. Socialtjänsten har fått in fyra klagomål varav två avser bemötande. Alla klagomål är åtgärdade och ett av klagomålen gällande bemötande återtogs av brukaren efter kontakt med handläggaren. Ett av klagomålen gäller verksamhet som förvaltningen inte styr över (privat utförare), i detta ärende har brukaren valt att byta utförare. Ett klagomål avser missnöje med att inte få hjälp med större bostad, brukaren har fått information och kontaktuppgifter till Bostadsförmedlingen.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in ett klagomål och inga synpunkter. Avdelningen har under perioden tagit emot ett klagomål gällande hemtjänsten. Klagomålet är besvarat genom brev till den enskilde.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in fem klagomål och inga synpunkter. Merparten av inkomna klagomål gäller kränkande behandling. På samtliga förskolor arbetar man mot kränkande behandling och diskuterar ämnet i olika forum till exempel på planeringsdagar och på arbetsplatsträffar. Det finns upparbetade dokument och skrivna rutiner inom området. Förskolechefer säkerställer på arbetslagsuppföljningar att samtliga personal har den kunskap som krävs och avvikelser rapporteras. Samtliga klagomål är åtgärdade.

Stadsutveckling (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i Synpunktsportalen)

Stadsutveckling har fått in 67 ärenden via den stadsövergripande Synpunktsportalen.

Av dessa är 46 klagomål, 17 frågor, en idé och tre beröm.

Kategorin anges av anmälaren och en fråga kan i vissa fall klassas som klagomål och vice versa. Felanmälan ska inte gå till handläggaren på stadsdelsförvaltningen utan trafikkontoret styr dessa direkt till utförande entreprenörer.

Spridningen på synpunkter och klagomål till avdelningen är stor och gäller såväl nedskräpning, skadegörelse, pågående projekt och arbeten med mera. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående i dialog med synpunkt/klagomålslämnaren. De ärenden som krävt åtgärd och som rör avdelningens ansvarsområden har åtgärdats av egen personal alternativt entreprenör.

Via synpunktsportalen kommer även ärenden som inte rör stadsdelsnämndens ansvarsområde, dessa vidarebefordras till rätt instans. Tyvärr använder ibland entreprenörer synpunktsportalen för att komma i kontakt med stadsdelsförvaltningen. Dessa har plockats bort i denna redogörelse då det inte handlar om synpunkter eller klagomål.

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

Medborgarservice

383/2015	Synpunkt	Integrera olika religion, raser, familjekonstellationer så inga fler mord sker. Åtgärd: Gick ej att besvara. Oläslig e-post adress.
436/2015	Synpunkt	Tack för flaggan! (Pride) Åtgärd: Ingen åtgärd.
437/2015	Synpunkt	Att datorerna ses över eftersom de stängs och startar om av sig själva. Åtgärd: Anonymt inlämnat med datorerna kommer att ses över.
462/2015	Synpunkt	Att det installeras en TV på medborgarkontoret och att besökstelefonen sätts tillbaka. Åtgärd: Handläggning pågår.

Socialtjänst

262/2015		Klagomål på privat utförare, brukaren önskar få byta utförare. Åtgärd: Möte med utföraren har skett och brukaren har bytt hemtjänstutförare.
320/2015		Anhörig har klagomål på biståndsbedömare och handläggning. Åtgärd: Informerad om att sonen (myndig) har sökt insats och sonen är den som begär att byta handläggare om så önskas.
403/2015		Klagomål på handläggare inte kom på bokat möte. Åtgärd: Klienten tar tillbaka klagomålet eftersom ursäkt har getts från handläggaren och är nöjd med det.

423/2015

Klagomål på att inte få hjälp med större bostad av socialtjänsten.

Åtgärd: Brev skickat med information om att kontakta Bostadsförmedlingen.

Äldre och funktionshindrade

427/2015

God man som har uppmärksammat att vissa saker inom hemtjänsten inte fungerar.

Åtgärd: Brev skickat med information till god man.

Förskola och fritid

285/2015

Klagomål på att personal ofta ringer och säger att barnet är sjukt och ska hämtas snarast.

Åtgärd: Utredning har gjorts med personal och förälder.

321/2015

Klagomål på att förskolan inte är säker för små barn

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med förälder.

398/2015

Klagomål/Anmälan om kränkande behandling.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med förälder.

399/2015

Klagomål/Anmälan om kränkande behandling.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med förälder.

400/2015

Klagomål/Anmälan om kränkande behandling.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med förälder.

Stadsutveckling

KC 1577546, KC 1577536,
KC1593483

Klagomål: Bosättning och nedskräpning, Vårbergstoppen.

Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat från trafikkontoret till Socialförvaltningen, polisen och Skärholmens stadsdelsförvaltning.

KC 1566659

Klagomål: Ett bord och bänkar vid gångväg bidrar till nedskräpning.

Åtgärd: Bänk bortplockad.

KC1573976

Klagomål: Önskemål om att buskar ska klippas. Buskar planterade av fastighetsägare på stadens mark.

Åtgärd: Parkgruppen har tagit ner hälften av buskarna.

KC 1579763

Klagomål: Nedskräpning i Skärholmen.

Åtgärd: information om hur vi arbetar och projektet Ett lyft 127- från marken till korgen.

KC 1580258

Fråga: Parkväg som ej blivit sopad.

Åtgärd: Hänvisning till fastighetsägare.

KC 1581168

Klagomål: Fulla papperskogar i naturreservatet.

Åtgärd: Papperskorgarna är tömda. Extra mycket skräp pga Valborgsmässoafton.

KC 1582053

Beröm: Tack för det fina räcket från Stångholmsbacken 54 och ner till Lillholmsstigen.

KC 1579184

Fråga: Varför är soptunnor borta, Bredängs badväg.

Åtgärd: Stadsdelförvaltningen ser över sopproblematiken intill baden.

KC 1583678

Fråga: Gångväg ner till Sätrostansbadet utmed Alsätravägen är ännu ej sandsopad.

Åtgärd: Vidarebefordrat till entreprenör.

KC 1586488

Fråga: Nedriven tunneltavla.

Åtgärd: Tavlan bortplockad.

KC 1589569	Beröm: BRF Järnbärrorden 3 tackar för ditt engageman i vår fråga ang. brunnen vid garaget hos oss.
KC 1598644	Fråga: Önskemål om slyröjning, Norrholmsgränd. Åtgärd: kontakt med frågeställaren.
KC 1599814	Fråga: Klotter och nedskräpning på gångväg från IKEA. Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen tar hand om sin del av vägen och meddelar Huddinge kommun om att klotter och nedskräpning på sin del.
KC 1606160	Klagomål: Plantering på Fjärdholmsgränd förstörs pga människor genar över parken. Åtgärd: Avdelningen för stadsutveckling ska se över vad som kan göras.
KC 1615016	Klagomål: Önskemål om papperskorgar vid Skärholmens gård och vid tillhörande båtbygga. Åtgärd: Skräpkorgen vid Skärholmens gård är borttagen för att den stod på fastighetsmark och de som arrenderar gården inte ville ha den där pga av ytterligare nedskräpning runt omkring den. Samma sak gäller vid bryggan.
KC 1616922	Klagomål: Ris och skräp utanför behållare vid återvinningsstation. Åtgärd: Bortplockat av parkgruppen.
KC 1617952	Klagomål: Bilratt på klätterställning har gått sönder. Bänkar vid parken är trasiga. Stångholmsbacken. Åtgärd: Vidarebefordrat till entreprenör.
KC 1628967	Klagomål: Önskemål om bättre städning från Bredäng Centrum till Campingen. Åtgärd: Vidarebefordrat till stadsdelsens parkgrupp.

- KC 1625429
Klagomål: Fulla papperskorgar vid campingen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till stadsdelsens parkgrupp.
- KC 1627418
Klagomål: Råttor på Falkoholmsgränd. Sopor på slänten bakom Brantholmsgränd.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Anticimex och f astighetsägarar.
- KC 1626479
Klagomål: Bilkörning på gång- och cykelväg, Furuholmsstigen.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen kommer att ställa upp trafik hinder på särskilt problematiska ställen.
- KC 1625196
Klagomål: Undermålig kvalitet på cykelbana. Kungsätravägen.
Åtgärd: Vägen kommer att besiktigas av stadsdelförvaltningen och åtgärdas om behov finns.
- KC 1630069
Klagomål: Önskemål om soffor i Stångholmsbacken.
Åtgärd: Större investering i Stångholmsparken kommer göras 2016-2017.
- KC 1631210
Fråga: Önskemål om att bortplockad bänk kommer tillbaka bakom Västerholms friskola.
Åtgärd: En bänk kommer att sättas tillbaka.
- KC 1630828
Klagomål: Högt gräs runt parkbänkar.
Åtgärd: Alla moment av gräsklippning har ej hunnits med pga mycket regn och ökad nerskräpning. Parkgruppen kommer att klippa gräset.
- KC 1632952
Klagomål: Ogräs i asfalt vid Bredängstunnelbanestation.
Åtgärd: Parkgruppen har åtgärdat.
- KC 1636187
Klagomål: Nedskräpning till nedgång Stora sällskapetsväg, viadukt.
Åtgärd: Parkgruppen har åtgärdat.

KC 1633957	Klagomål: Bilratt på klätterställning har gått sönder. Bänkar vid parken är trasiga. Stångholmsbacken. Åtgärd: Ratt, bänk och bord borttagna. Parken ska rustas upp 2017.
KC 1635036	Klagomål: Oklippt gräs Stävholmsgränd. Åtgärd: Parkgruppen kommer att klippa ytan.
KC 1640520	Beröm: Biltrafiken på Vårbergstoppen har äntligen upphört. Bra jobbat med att gång efter annan ersätta uppbrutna lås.
KC 1641893	Klagomål: Önskemål om slyröjning, Alsätravägen. Åtgärd: Kommer att göras under hösten.
KC 1648749	Klagomål: Trasigt toalettås på Sättra strandsbadet. Åtgärd: Låset lagat.
KC 1652390	Idé: Önskemål om kompost. Åtgärd: Kontakt med frågeställaren med önskemål att den ska återkomma med mer detaljerad förfrågan.
KC 1653550	Klagomål: Ängen på Sättraplatån förstörs av hästridning. Åtgärd: Vidarebefordrat till Mälarhöjdens ridskola, samt info till anmälaren att om det inte är en ridstig så kan vi sätta upp skyltar.
KC 1656433	Klagomål: Gräset inte slaget vid hundrasgården vid Bredängscamping. Åtgärd: Gräsets klipps av parkgruppen.
KC 1657185	Fråga: Hur ofta klipps gräset. Åtgärd: Information till frågeställaren om vårt schema.
KC 1656954	Klagomål: Skräpigt och högt gräs vid Söderholmskolan. Åtgärd: Huvuddelen av idrottsplatsen intill skolan är inte vår utan tillhör skolan.

Parkgruppen har klippt den del som tillhör stadsdelsförvaltningen.

KC 1659078

Klagomål: Bilar på gångväg, Gransätragränd.

Åtgärd: Information till synpunktslämnare att anmäla till polis då detta är en ordningsfråga.

KC 1658715

Klagomål: Klagomål över störande Basketspelare på Vårbergsvägen.

Åtgärd: Tillfälliga skyltar uppsatta om tider för spel. Fältassistenter ombesörja att besöka platsen på kvällstid. Nya korgar och bättre tystare underlag ska beställas.

KC 1662490, KC 1671606

Fråga: Klagomål på vägbanemarkeringar och cykelrondell från perennparken till puckelbollplanen.

Åtgärd: Svar till frågeställare.

Vägmarkeringen är inte för att markera cykelbana utan en lekfull markering som kopplar samman perennparken och puckelbollplanen. Rondellen är på plats för att komma tillrätta med de höga hastigheterna som noteras på cyklister. Tillsammans med Trafikkontoret kommer stadsdelsförvaltningen se över skyltning för cykeltrafik.

KC 1664619

Klagomål: Vad händer med Lekparken Trissan, allt är slitet.

Åtgärd: Upprustning är planerad att starta under hösten.

KC 1665053

Klagomål: Lerig grusväg, Kungsätravägen 50.

Åtgärd: Gångvägen läggs till över platser som ska inventeras inför kommande åtgärdsplanering.

KC 1667298

Klagomål: Klagomål över varför det är så stor skillnad på skötseln av gräsmattor och planteringar i våra parker i Stockholm.

Åtgärd: Återkoppling till frågeställare om hur stadsdelsförvaltningen arbetar.

- KC 1669917, KC 1671618
Fråga: Långt gräs vid hundrastområdet vid Gillsätra.
Åtgärd: Återkoppling till frågeställare om slåtter i naturreservatet .
- KC 1673160
Klagomål: Önskemål om slyröjning vid hundrasplatsen vid Bredängscamping.
Åtgärd: Parkgruppen åtgärdar detta.
- KC 1673143
Fråga: Vilken typ av verksamhet flyttar in på Concordiavägen/Skolstigen?
Åtgärd: Svar till frågeställare att det är SISAB som renoverar för att en privat förskola ska öppnas.
- KC 1671590
Fråga: Ett kassaskåp ligger nedanförs Skärholmens strandväg, öster om Varpaängen.
Åtgärd: Parkgruppen har lokaliserat kassaskåpet och anmält till polisen.
- KC 1687183, KC 1670713
Klagomål: Boplatz i skogen vänster om Johannedalsbadet.
Åtgärd: Ärendet utreds och är vidarebefordrat från trafikkontoret till Socialförvaltningen, polisen och Skärholmens stadsdelsförvaltning.
- KC 1685110
Klagomål: Gräs och nyponbuskar växer över gångvägar på Vårholmsbackarna.
Åtgärd: Kontakt med frågeställare.
- KC1687134
Fråga: Placering av skräpkorg, Skärholmens strandstig.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen ser över placeringen av skräpkorgar i området.
- KC 1686097
Fråga: Mycket ogräs Vårholmsbackarna, Furuholmsstigen.
Åtgärder: Parkgruppen rensar ogräset.
- KC 1681545
Klagomål: Bilkörning på parkväg, vägbom önskas.
Åtgärd: Information till synpunktslämnare att anmäla till polis då detta är en ordningsfråga.
Stadsdelsförvaltningen har mycket

problem med bilister som kör på parkvägar.

KC 1686202

Idé: Bilkörning på parkväg, vägbom önskas. Sättra Centrum.

Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har mycket problem med bilister som kör på parkvägar. Förvaltningen ska se över frågan.

KC 1683213

Fråga: Igenvuxen botten på Sättra strandsbadet. Önskemål om skyltning om att inte mata fåglar vid stranden.

Åtgärd: Förvaltningen önskar mer information från frågeställaren.

KC 1691751

Klagomål: Klagomål över att toaletterna på Sättra strandsbadet är låsta redan i augusti.

Åtgärd: Toaletten var låst då den som skulle låsa upp var sjuk. Toaletterna är öppna in i september.

KC 1691860

Klagomål: Reklam uppsatt på träd i Sättraskogen.

Åtgärd: Parkgruppen tar bort det.

KC 1692571

Fråga: Önskemål om röjning, Brantholmsgränd.

Åtgärd: Förslagsställaren kontaktad. placeringen av skräpkorgar i området.

KC 1692980

Klagomål: Klottrat på gångvägen, minst två ställen. Idrottsstigen, Bredäng Stora buskar vid viadukten som gör att man har dålig sikt på speciellt kvällstid. Flera fina bänkar slängda på gräset. Betongsugga och kantstenar slängda och uppställd.

Sönderkörd gräsmatta, det har alltid varit en gångväg från Stora Sällskapetsväg men man har "tillverkat" en till bredvid. av gräset.

Flera jätte skräpiga sandhögar, överallt. Medmänniskor har börjat dumpa bensindunkar, ölkartonger och övrigt skräp där.

Väldigt sandigt på gång/cykelvägen under

t-banan vilket gör det väldigt halt för cyklister. Vid blött väder så är det stora och många geggiga pölar där. Jag och många med mig går där minst fyra gånger varje dag.

Tylömarks bilar men även PEABs bilar parkerar överallt, inne i viadukten, utanför på båda sidor om densamma samt mellan sandhögarna.

Mellan Kulanparken och parkleken Ängen så återkommer så gott som varje dag åkande killar på olika crossar och mopeder. Ibland lämnar de trasiga moppar och fyrhjuling på Järnbärrvägen, bakom grovsoporna nr 32-34.

Vill ge lite god kritik till de som nu sett till att en avsmalnad av Bredängs allé 44-46-49 nu är gjord, äntligen! Bra!

Åtgärd: Synpunktslämnare kontaktad. De olika entreprenörerna kontaktade. Stadsdelens parkgrupp hanterar det som är vårt.

KC 1693296

Klagomål: Städning av gator och parker, Stävholmsgränd.

Åtgärd: sopor bortplockade av parkgruppen.

KC 1691464

Klagomål: Klotter på röd bod intill plaskdammen i Sätredalsparken.

Åtgärd: Vidarebefordrat till parkgruppen.

KC 1696800

Fråga: Övervuxen rastplats. Utanför Bredängs camping vid hundrastgården.

Åtgärd: Parkgruppen trimmar platsen.

KC 1702500

Klagomål: Bosättning parkeringsplats vid Mälarhöjdsbadet.

Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat från trafikkontoret till Socialförvaltningen, polisen och Skärholmens stadsdelsförvaltning.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL UNDER PERIODEN 2015-01-01 - 2015-04-30.

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

Medborgarservice

225/2015		Besökaren uppskattar att vikarien på Medborgarkontoret talar arabiska och önskar att hon får arbeta kvar. Åtgärd: Synpunktslämnaren pratar bara arabiska och har inte varit på besök under de tider vikarien arbetat, har därför ej lyckats nå honom för att återkoppla.
235/2015		Besökare har önskemål om att det skulle gå att scanna in dokument på Medborgarkontoret. Åtgärd: Avdelningen har inte haft möjlighet att skaffa scanner just nu. Förslagsställaren har inte lämnat några kontaktuppgifter.

Socialtjänst

009/2015		Klagomål på stora skillnader i vård och omsorgskostnader på gruppboende. Åtgärd: Kontakt har tagits med Förvaltaren att avgifterna ska ses över.
019/2015		Klagomål på privat utförare inom hemtjänsten. Åtgärd: Handläggning pågår.
254/2015		Klagomål på biståndsbedömare och handläggningstid för Färdtjänst. Åtgärd: Kontakt med brukaren som informerades om att ansökan ej var undertecknad, därför fördröjdes handläggningen hos Färdtjänst.

Äldre och funktionshindrade

239/2015

Klagomål på att hemtjänsten och hjälp med tvätt inte fungerar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

011/2015

Klagomål på att en personal är hårdhänt mot barnen.

Åtgärd: Utredning och åtgärdsplan har gjorts på förskolan. Ärendet avslutat på Skolinspektionen.

230/2015

Klagomål på att inte få särskilt stöd för sitt barn på förskolan.

Åtgärd: Utredning gjord och skickad till Skolinspektionen. Skolinspektionen avslutat ärendet.

250/2015

Klagomål på att personalen inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket och att lokalerna och toaletterna är smutsiga på öppna förskolan.

Åtgärd: Kontakt har tagits med medborgaren som informerats om att stadsdelen har informerat städfirman om klagomålet som ska se över sina städrutiner.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2014

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
Äldre och funktionshindrade		
016/2014		Klagomål på hemtjänsten i Skärholmen. Åtgärd: Enhetschef har varit i kontakt med brukaren och rett ut de saker som varit i relation med hemtjänsten. Brukaren nöjd med de insatser hemtjänsten gett.
1063/2014		Synpunkt. Skulle man kunna markera 3-4 slingor på 2-3 km permanent i olika färger, så som vandringsleder är utmärkta för oss pensionärer. Åtgärd: Information getts till förslagsställaren att synpunkten kommer att utredas i samarbete med avdelning stadsutveckling för att få fram förslag på slingor.
1335/2014		Synpunkt. Definitivt personal besvarande borde vara om personalen fick handla på nätet eller att betalning mot faktura skedde från livsmedelsbutiken, istället för att hantera kontanter. Åtgärd: Information getts till förslagsställaren att kundernas önskemål vad gäller på vilket sätt varorna ska inhandlas försöker personalen tillgodose.
1378/2014		Klagomål på lägenhetens skick (smutsiga tapeter, hål i väggar m.m.) på gruppboende. Åtgärd: Enhetschef har varit i kontakt med brukarens syster och informerat att fastighetsägaren inte ser sig ansvariga att vidta några åtgärder.
Förskola och fritid		
1288/2014		Klagomål på förskola och personal i Bredäng. Åtgärd: Ärendet utrett och avslutat hos Skolinspektionen.