

17-10-2011

Sagsnr.  
2010-8505

Dokumentnr.  
2011-744321

# Til Socialudvalget

## Bilag Statistik over Borgmesterklager 3. kvartal 2011

---

### INDHOLD

- 1. Indkomne henvendelser
    - 1.1 Antal henvendelser
    - 1.2 Udvikling i antal klager
  
  - 2.1 Fordeling af klager på forvaltningsenhed
  - 2.2 Fordeling af klager på forvaltningsenhed for 2. kvartal 2011
  - 2.3 Handicapcenter Socialcenter og Børnefamiliecenter København
- 
- 3. Uddybning af klagepunkter

## 1. Indkomne henvendelser

Borgmesteren har modtaget 73 borgerhenvendelser i 3. kvartal 2011. Heraf var 60 klager vedrørende i alt 74 klagepunkter. En klage kan indeholde flere klagepunkter, eksempelvis en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over, at borgeren mener, at afgørelsen er forkert.

Alle henvendelser er besvaret eller videresendt til rette myndighed for besvarelse.

### 1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager<sup>1</sup>, Underretninger<sup>2</sup>, Videresendte til anden forvaltning<sup>3</sup> og Andet<sup>4</sup>.

	Henvendelse	Procent
Klager	60	82%
Underretninger	2	3 %
Videresendte til anden forvaltning	4	5 %
Andet	7	10 %
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Det er alene klagerne, som behandles i denne statistik.

### 1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 2. kvartal 2011 til 3. kvartal 2011 er faldet fra 89 til 60. Gennemsnitstallet for klagesager i de seks forrige kvartaler udgør 76. Generelt har antallet af klager i 2011 ligget højere i 2011 end i 2010. Niveauet for 3. kvartal 2011 ligger derfor på trods af fald, på niveau med antallet af klager i 3. kvartal 2010.

---

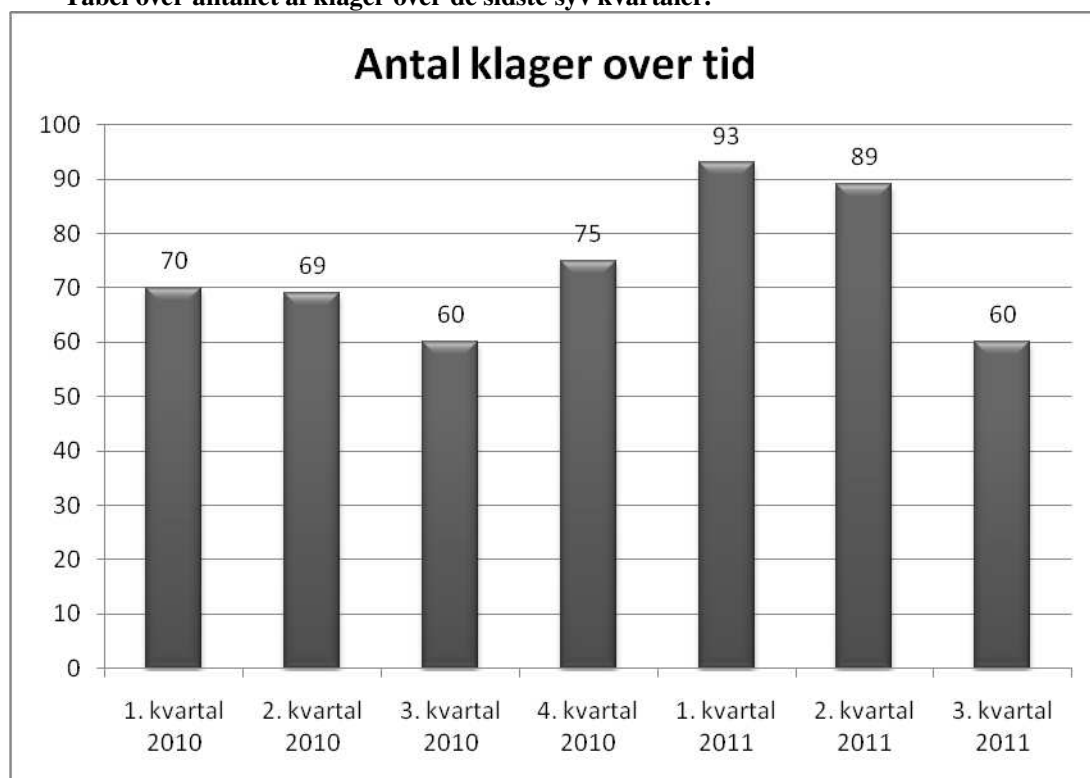
<sup>1</sup> Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

<sup>2</sup> For eksempel underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

<sup>3</sup> Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester, forvaltning eller myndighed i øvrigt sender forvaltningen videre til rette instans for besvarelse.

<sup>4</sup> 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.

**Tabel over antallet af klager over de sidste syv kvartaler.**



## **2. Fordeling af klagerne på forvaltningsenheder**

### **2.1 Klager fordelt på forvaltningsenheder**

	Klager	Procentfordeling
Handicapcenteret	22	37%
Socialcenteret	22	37%
Børnefamiliecenteret	10	16 %
Sekretariatet og MR kontorerne	3	5%
Hjemmeplejen	2	3%
Institutioner	1	2%
SOF i øvrigt	0	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

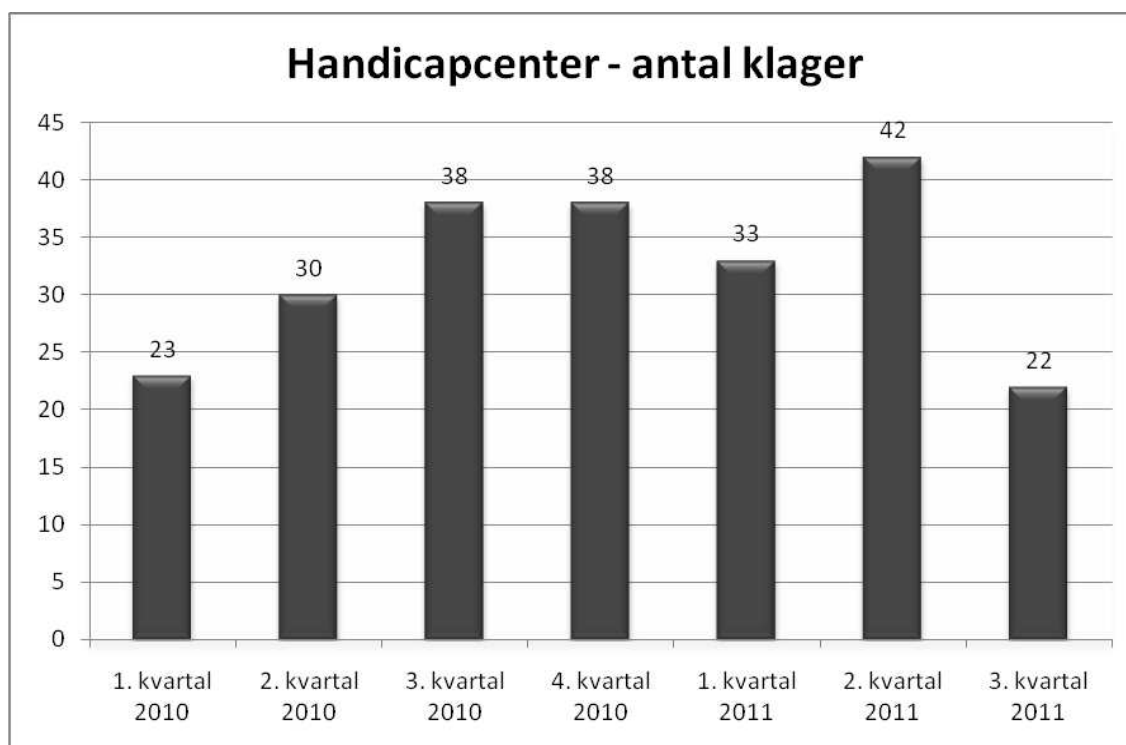
Til sammenligning, er fordelingen af klagerne på enheder for forrige kvartal, indsat herunder.

## 2.2 Klager fordelt på forvaltningsenhed for 2. Kvartal 2011

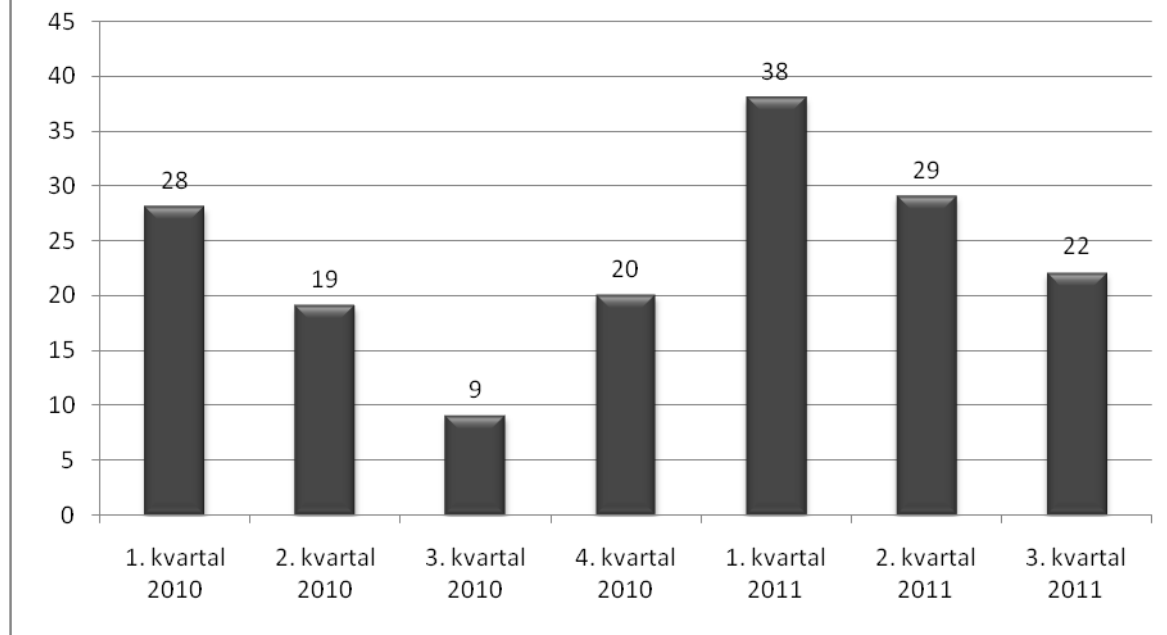
	Klager	Procentfordeling
Handicapcenteret	42	47%
Socialcenteret	29	32%
Børnefamiliecenteret	9	8%
Hjemmeplejen	4	5%
Institutioner	2	2%
Sekretariatet og MR kontorerne	1	1%
SOF i øvrigt	2	2%
<b>Klager i alt</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

## 2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter København

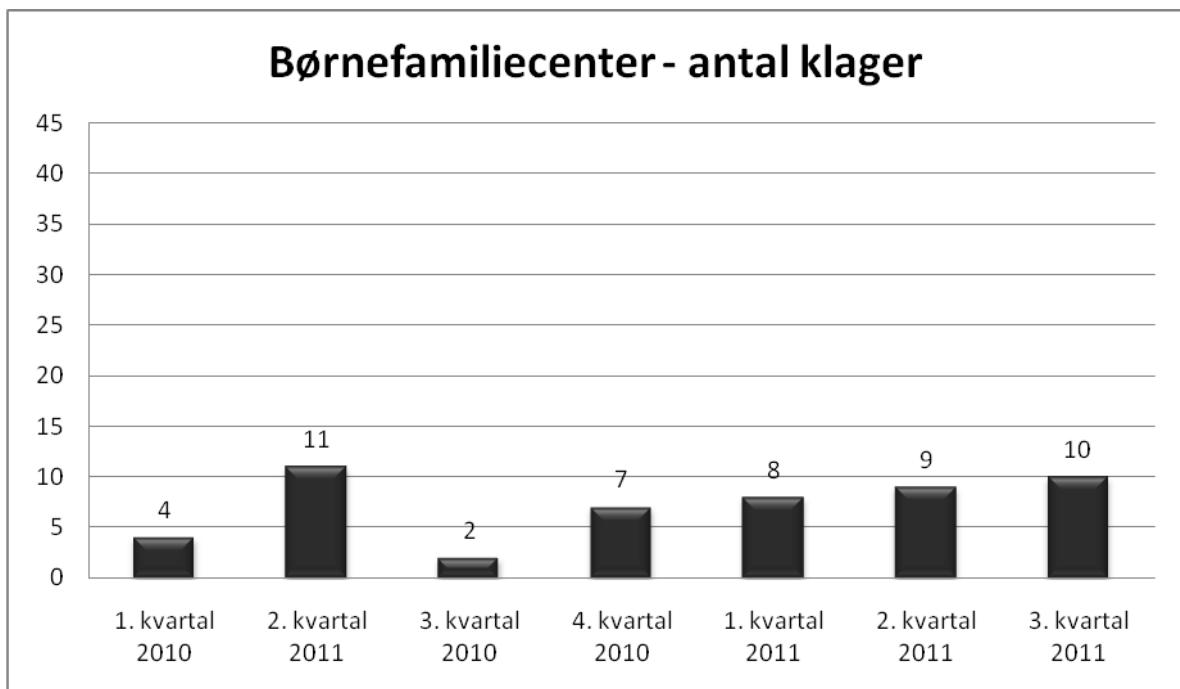
92 % af borgmesterklagerne omhandler Handicapcenteret, Socialcenteret og Børnefamiliecenteret. Det er også på disse enheder, der tidligere har været flest klager vedrørende. Derfor er udviklingen af antal registrerede klager på de tre centre præsenteret her:



## Socialcenter - antal klager



## Børnefamiliecenter - antal klager



### 3. Uddybning af klagepunkter

I denne tabel beskrives klagepunkterne fordelt på emne og forvaltningsenhed. Det skal bemærkes, at en klage godt kan indeholde flere klagepunkter, og derfor er tallet højere end opgørelsen over kun klager.

	Klagepunkter i alt	Socialcenter København	Handicapcenter København	Børnefamiliecenter København	Institutioner	Centrale kontorer (MR + Sekretariat)	Hjemmeplejen (udførelsenhed + visitation)	SOF i øvrigt
Klagepunkter i alt	74	28	26	14	1	3	2	0
<b>1. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler</b>								
1.1 Sagens oplysninger	1			1				
1.2 Notatpligt og partshøring	1			1				
1.3 Begrundelse	1			1				
1.4 Vejledning	1		1					
1.5 Andet								
<b>2. Klager over afgørelser og vilkår</b>								
2.1 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	2		1				1	
2.2 Afgørelser	27	10	11	6				
2.3 Andet								
<b>3. Klager over god forvaltningsskik</b>								
3.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	15	7	8					
3.2 Betjening af borgere	11	5	2	4				
3.3 Andet	6	4	1	1				
<b>4. Klager over andet</b>								
4.1 For ringe serviceniveau	8	1	2		1	3	1	
4.2 Andet	1	1						