



25-08-2010

Sagsnr.
2010-8505

Dokumentnr.
2010-573419

Til Socialudvalget – til efterretning

Statistik Borgmesterklager

2. kvartal 2010

INDHOLD

1 Indkomne henvendelser

1.1 Antal henvendelser

1.2 Sammenligning

2. Påklagede forhold

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

2.2 Uddybning af klagetemaer

3 Fordeling af klager

3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

4 Afsluttede sager

4.1 Udfald af klage

1. INDKOMNE HENVENDELSER

Borgmesteren har modtaget 95 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2010 vedrørende 106 forhold.

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

69 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 76 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret¹.

¹ En henvendelse, som fører til oprettelsen af en sag, kan indeholde klager over forskellige forhold, for eksempel en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over, at borgeren mener, at afgørelsen er forkert.

Antallet af borgmesterklager skal ses i forhold til det samlede antal henvendelser, som i hele Socialforvaltningen i 2008 udgjorde 342.309 og antallet af årlige afgørelser som ligeledes i 2008 udgjorde 98.000.

1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager², Underretninger³, Videre sendte til anden forvaltning⁴ og Andet⁵ :

Tabel 1.1.:Antal henvendelser - Opdelt i hovedsager og forhold
Antal henvendelser - Opdelt i hovedsager og alle sager

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	69	76	73%	72%
Underretninger	4	6	4%	6%
Videre sendte til anden forvaltning	13	15	14%	14%
Andet	9	9	9%	8%
Borgmester henvendelser i alt	95	106	100%	100%

1.2 Sammenligning

Antallet af klager fra 1. til 2. kvartal 2010 er faldet fra 70 til 69⁶.

Tabel 1.2.: Antal forhold i alt i gennemsnit for hvert kvartal det seneste år

	Klager	Underretninger	Videre sendte	Andet	I alt
2. kvartal 2010	69	4	13	9	95
1. kvartal 2010	70	6	22	17	115
4. kvartal 2009	34	6	26	18	84

² 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.

³ For eksempel underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

⁴ Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester, forvaltning eller myndighed i øvrigt sender forvaltningen videre til rette instans for besvarelse.

⁵ 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.

3. kvartal 2009	58	3	15	21	97
-----------------	----	---	----	----	----

2 PÅKLAGEDE FORHOLD

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

De fleste klager angår god forvaltningsskik, forvaltningsretlige spørgsmål samt opgavevaretagelse:

Klagepunkter / Påklagede forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	5	5	7%	7%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	16	18	23%	24%
3 - God forvaltningsskik	31	34	45%	45%
4 - Opgavevaretagelse	16	17	23%	22%
5 - Diskrimination	0	1	0%	1%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	1	1	1%	1%
Klager i alt	69	76	100%	100%

2.2. Uddybning af klagetemaer

De tre hyppigst påklagede forhold er sagsbehandlingstid og manglende svar, afgørelser og konkret serviceniveau.

Klager fordelt på emner og udfald		
Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
Klager i alt	69	76
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	5	5

⁶ Gennemsnittallet for klagesager udgjorde 52 pr. kvartal i 2009.

101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	2	2
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	0	0
105 Begrundelse	1	1
106 Klagevejledning	0	0
107 Tavshedspligt	0	0
108 Videregivelse af oplysninger	0	0
109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0
111 I øvrigt	2	2
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	16	18
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	1	1
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	1	1
204 Afgørelser	13	15
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	1	1
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	0
3 - God forvaltningsskik	31	34
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	23	24
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	4	4
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	0	0
306 Tolkning e.l.	0	0
307 Orientering om sagens gang eller status	0	0
308 Besvarelse af rykkerbreve	0	0
309 Betjening af borgere	1	2
310 Åbenhed og tillid	0	0
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	0	0
312 Koordineret indsats	2	3
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	1	1
399 I øvrigt	0	0
4 - Opgavevaretagelse	16	17
401 Generelle serviceniveau	4	4
402 Konkret serviceniveau	12	13
499 I øvrigt	0	0
5 - Diskrimination	0	1
500 Diskrimination	0	1
6 - Persondataloven	0	0
601 Behandling af personoplysninger	0	0
602 Videregivelse af personoplysninger	0	0
603 Oplysningspligt	0	0
604 Indsigtsret	0	0
605 Behandlingssikkerhed	0	0
699 I øvrigt	0	0
8 - Andre	1	1
801 Upræcise henvendelser	0	0
802 Privatretlige spørgsmål	0	0

899 I øvrigt	1	1
--------------	---	---

3 FORDELING AF KLAGER

3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

I forhold til forvaltningens enheder, er der en stigning fra 17 til 27 hovedsager inden for Handicapområdet fra 1. til 2. kvartal.

I samme periode er antallet af hovedsager på Socialcenter København faldet fra 28 til 19.

Fordeling af klager 2009-2010 for Socialcenter Kbh./ Handicapområdet.

2009/2010	3. kvartal 2009	4. kvartal 2009	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010
Socialcenter København	18	9	28	19
Handicapområdet	21	7	17	27

Klager fordelt på Enhed

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	11	12	16%	16%
DU Børn	0	0	0%	0%
DU Haps	3	3	4%	4%
DU Udsatte	0	0	0%	0%
Handicapcentret	16	18	23%	24%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	1	1	1%	1%
MR Haps	11	12	16%	16%
MR Udsatte	2	3	3%	4%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	19	19	28%	25%
Sekretariatet	0	0	0%	0%
Tværgående	0	0	0%	0%
Udførerenheden	4	5	6%	7%
Visitationen	1	2	1%	3%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	1	1	1%	1%
Klager i alt	69	76	100%	100%

4 AFSLUTTEDE SAGER

4.1 Udfald af klage

Af de 56 tilfælde ud af de i alt 76 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 27 tilfælde, svarende til 48 %.

Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Helt eller delvis medhold	24	27
Ej medhold	21	25
Ikke relevant	4	4
Ukendt	0	0
Klagesvar i alt	49	56