



04-11-2010

Sagsnr.  
2010-8505

Dokumentnr.  
2010-761793

**Til Socialudvalget – til efterretning**

**Statistik Borgmesterklager**

**3. 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 klage temaer

## 3 Fordeling af klager

### 3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

## 4 Afsluttede sager

### 4.1 Udfald af klage

## **1. INDKOMNE HENVENDELSER**

Borgmesteren har modtaget 80 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2010 vedrørende 90 forhold.

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

60 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 66 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

## 1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager<sup>2</sup>, Underretninger<sup>3</sup>, Videre sendte til anden forvaltning<sup>4</sup> og Andet<sup>5</sup> :

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

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	60	66	75%	73%
Underretninger	4	4	5%	4%
Videre sendte til anden forvaltning	8	8	10%	9%
Andet	8	12	10%	13%
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Sammenligning

Antallet af klager fra 2. til 3. kvartal 2010 er faldet fra 69 til 60<sup>6</sup>.

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

	Klager	Underretninger	Videre sendte	Andet	I alt
3. kvartal 2010	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	80
2. kvartal 2010	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	95
1. kvartal 2010	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	115
4. kvartal 2009	34	6	26	18	84

## 2 PÅKLAGEDE FORHOLD

### 2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

<sup>2</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>3</sup> For eksempel underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

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

<sup>5</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.

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	1	2	2%	3%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	13	13	22%	20%
3 - God forvaltningsskik	37	42	62%	64%
4 - Opgavevaretagelse	9	9	15%	14%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2.2. Uddybning af klagetemaer

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

Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
<b>Klager i alt</b>	<b>60</b>	<b>66</b>
<b>1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	1	1
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	0	0
105 Begrundelse	0	0
106 Klagevejledning	0	1
107 Tavshedspligt	0	0
108 Videregivelse af oplysninger	0	0

<sup>6</sup> Gennemsnitstallet for klagesager udgjorde 52 pr. kvartal i 2009.

109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0
111 I øvrigt	0	0
<b>2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	1	1
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	1	1
204 Afgørelser	9	9
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	0	0
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	2	2
<b>3 - God forvaltningsskik</b>	<b>37</b>	<b>42</b>
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	30	32
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	2	3
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	0	1
306 Tolkning e.l.	0	0
307 Orientering om sagens gang eller status	1	1
308 Besvarelse af rykkerbreve	0	0
309 Betjening af borgere	2	2
310 Åbenhed og tillid	0	0
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	1	2
312 Koordineret indsats	1	1
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	0	0
399 I øvrigt	0	0
<b>4 - Opgavevaretagelse</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
401 Generelle serviceniveau	3	3
402 Konkret serviceniveau	6	6
499 I øvrigt	0	0
<b>5 - Diskrimination</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
500 Diskrimination	0	0
<b>6 - Persondataloven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
<b>8 - Andre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
801 Upræcise henvendelser	0	0
802 Privatretlige spørgsmål	0	0
899 I øvrigt	0	0

### 3 FORDELING AF KLAGER

#### 3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

I forhold til forvaltningens enheder, er der en stigning fra 30 til 38 hovedsager inden for Handicap-og psykiatriområdet fra 2. til 3. kvartal.

I samme periode er antallet af hovedsager på Socialcenter København faldet fra 19 til 9.

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

2009/2010	4. kvartal 2009	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010	3. kvartal 2010
Socialcenter København	9	28	19	9
Handicap-området	9	23	30	38

**Klager fordelt på Enhed**

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	1	1	2%	2%
DU Børn	1	1	2%	2%
DU Haps	2	2	3%	3%
DU Udsatte	0	0	0%	0%
Handicapcentret	25	27	42%	41%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	3	3	5%	5%
MR Haps	11	14	18%	21%
MR Udsatte	1	1	2%	2%
Rådgivningscenter	1	1	2%	2%
Socialcenter	9	10	15%	15%
Sekretariatet	0	0	0%	0%
Tværgående	1	1	2%	2%
Udførerenheden	1	1	2%	2%
Visitationen	4	4	7%	6%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**4 AFSLUTTEDE SAGER**

**4.1 Udfald af klage**

Af de 28 tilfælde ud af de i alt 66 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 17 tilfælde, svarende til 60 %.

**Udfald af klage**

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	15	17
Ej medhold	7	7
Ikke relevant	4	4
Ukendt	0	0

Klagesvar i alt	26	28
-----------------	----	----