



**Klagestatistik 4. kvartal 2009**

Sagsnr.  
2010-8505

Dokumentnr.  
2010-35653

**Til Socialudvalget – til efterretning**

**Statistik Borgmesterklager**

**4. kvartal 2009**

-----

**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

### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 4. kvartal 2009

## 4 Afsluttede sager

### 4.1 Udfald af klage

## **1. INDKOMNE HENVENDELSER**

Borgmesteren har modtaget 84 borgerhenvendelser i 4. kvartal 2009 vedrørende 96 forhold.

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

34 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 42 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.

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: 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 henvendelser - Opdelt i hovedsager og alle sager**

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	34	42	40%	44%
Underretninger	6	6	7%	6%
Videre sendte til anden forvaltning	26	29	31%	30%
Andet	18	19	21%	20%
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 1.2 Sammenligning

Der er sket et fald i antallet af klager blandt henvendelserne fra 3. kvartal i 2009 til 4. kvartal i 2009<sup>6</sup>.

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

	Klager	Underretninger	Videre sendte	Andet	I alt
4. kvartal	34	6	26	18	<b>84</b>
3. kvartal	58	3	15	21	<b>97</b>
2. kvartal	50	4	22	24	<b>100</b>

<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.

1. kvartal	64	13	57	21	155
------------	----	----	----	----	-----

## 2 PÅKLAGEDE FORHOLD

### 2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

De fleste klager angår god forvaltningsskik og forvaltningsretlige spørgsmål:

Klagepunkter / Påklagede forhold	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	2	3	6%	7%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	8	11	24%	26%
3 - God forvaltningsskik	20	24	58%	57%
4 - Opgavevaretagelse	4	4	12%	10%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 2.2. Uddybning af klagetemaer

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

#### Klager fordelt på emner og udfald

Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
<b>Klager i alt</b>	<b>34</b>	<b>42</b>
<b>1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
101 Inhabilitet	0	0

<sup>6</sup> Gennemsnitstallet for klagesager udgjorde 72 pr. kvartal i 2008.

102 Vejledning	0	0
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	1	2
105 Begrundelse	0	0
106 Klagevejledning	0	0
107 Tavshedspligt	0	0
108 Videregivelse af oplysninger	1	1
109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0
111 I øvrigt	0	0
<b>2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	0	2
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	0	0
204 Afgørelser	7	8
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	1	1
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	0
<b>3 - God forvaltningsskik</b>	<b>20</b>	<b>24</b>
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	12	13
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	1	3
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	3	3
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	1
310 Åbenhed og tillid	1	1
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	0	0
312 Koordineret indsats	2	2
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	0	1
399 I øvrigt	0	0
<b>4 - Opgavevaretagelse</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
401 Generelle serviceniveau	0	0
402 Konkret serviceniveau	4	4
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 målgrupper, er der overvægt af klager inden for børne- og ungeområdet. Der er sket en stigning fra 3. til 4. kvartal i antallet af hovedsager fra 6 til 10.

Antallet af hovedsager på handicapområdet er fra 3. til 4. kvartal faldet fra 18 til 7.

#### Klager fordelt på Enhed

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	0	0	0%	0%
DU Børn	1	2	3%	5%
DU Haps	2	2	6%	5%
DU Udsatte	0	0	0%	0%
Handicapcentret	2	4	6%	10%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	10	12	29%	28%
MR Haps	5	5	15%	12%
MR Udsatte	2	3	6%	7%
Rådgivningscenter	0	1	0%	2%
Socialcenter	9	10	26%	24%
Sekretariatet	0	0	0%	0%
Tværgående	1	1	3%	2%
Udførerenheden	0	0	0%	0%
Visitationen	2	2	6%	5%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 3. kvartal 2009

Pr. 1.1.2010 er alle socialcentre samlet i Socialcenter København. Klagestatistikken er tilpasset organiseringen pr. 1.1.2010, hvor der er ét socialcenter. I 2009 udspecificeres klagerne for de enkelte socialcentre.

**Tabel 3.2.: Klager pr. center**

<b>Socialcenter:</b>	<b>Hovedsager:</b>
Brønshøj-Husum-Vanløse	1
Amager	3
Valby	1
Nørrebro	2
Bispebjerg	0
Østerbro-City	1
Vesterbro-Kgs. Enghave	1
<b>Ialt</b>	<b>9</b>

## 4 AFSLUTTEDE SAGER

### 4.1 Udfald af klage

Af de 29 tilfælde ud af de i alt 42 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 9 tilfælde, svarende til 31%.

#### Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	7	9
Ej medhold	17	19
Ikke relevant	1	1
Ukendt	0	0
<b>Klagesvar i alt</b>	<b>25</b>	<b>29</b>

