



Til Socialudvalget – til efterretning

Statistik Borgmesterklager

1. kvartal 2009

INDHOLD

1 Indkomne henvendelser

1.1 Antal henvendelser

1.2 Sammenligning 2007-2009

2. Påklagede forhold

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

Sekretariatet

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33661475

E-mail
YG36@sof.kk.dk

www.kk.dk

2.2 Uddybning af klagetemaer

3 Fordeling af klager

3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 1. kvartal 2009

4 Afsluttede sager

4.1 Udfald af klage

1. INDKOMNE HENVENDELSER

Borgmesteren har modtaget 127 borgerhenvendelser i 1. kvartal 2009 vedrørende 155 forhold.

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

46 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 64 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret¹.

Antallet af borgmesterklager skal ses i forhold til det samlede antal sager, som i hele Socialforvaltningen i 2008 udgjorde 342.309 i gennemsnit pr. måned.

1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager²,

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.

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.

Underretninger³, Videresendte til anden forvaltning⁴ og Andet⁵ :

Tabel 1.1:

Antal henvendelser - Opdelt i henvendelser og forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	46	64	36%	41%
Underretninger	11	13	9%	8%
Vidersednte til anden forvaltning	54	57	42%	37%
Andet	16	21	13%	14%
Borgmester henvendelser i alt	127	155	100%	100%

1.2 Sammenligning 2007-2009

Der er en mindre stigning i antallet af henvendelser til borgmesteren, men antallet af klager blandt henvendelserne er faldende i 1. kvartal 2009 i forhold til gennemsnittet for både 2007 og 2008:

Tabel 1.2:

Antal forhold i alt i gennemsnit for hvert kvartal

	Klager	Underretninger	Videresendte	Andet	I alt
1. kvartal	64	13	57	21	155
<i>Gennemsnit kvartal '08</i>	<i>72</i>	<i>5</i>	<i>30</i>	<i>25</i>	<i>132</i>
<i>Gennemsnit kvartal '07</i>	<i>68</i>	<i>5</i>	<i>26</i>	<i>23</i>	<i>122</i>

2 PÅKLAGEDE FORHOLD

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

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.

De fleste klager angår forvaltningsretlige spørgsmål og god forvaltningsskik:

Tabel 2.1:

Klagepunkter / Påklagede forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	2	2	4%	3%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	15	22	33%	34%
3 - God forvaltningsskik	21	29	46%	45%
4 - Opgavevaretagelse	7	10	15%	16%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	1	1	2%	2%
Klager i alt	46	64	100%	100%

2.2 Uddybning af klagetemaer

De tre hyppigst påklagede forhold er afgørelser, sagsbehandlingstid og betjening af borgere.

Tabel 2.2:

Klager fordelt på emner og udfald

Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
Klager i alt	46	64
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	2	2
101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	0	0
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	1	1
111 I øvrigt	0	0
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	15	22
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	1	1
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	1	1
204 Afgørelser	12	18
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	0	1
206 Afgifter og gebyrer	1	1
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	0
3 - God forvaltningsskik	21	29
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	10	10
302 Enkelhed og effektivitet	0	1
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	0	1
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	3	3
306 Tolkning e.l.	0	0
307 Orientering om sagens gang eller status	0	1
308 Besvarelse af rykkerbreve	0	0
309 Betjening af borgere	5	6
310 Åbenhed og tillid	0	0
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	1	1
312 Koordineret indsats	1	2
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	1	3
399 I øvrigt	0	1
4 - Opgavevaretagelse	7	10
401 Generelle serviceniveau	3	6
402 Konkret serviceniveau	4	4
499 I øvrigt	0	0
5 - Diskrimination	0	0
500 Diskrimination	0	0
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 målgrupper, er der overvægt af klager på handicapområdet (Handicapcentret, Mål og Rammekontor for Handicap og Psykiatri samt Drift og Udviklingskontor Handicap og Psykiatri)

I forbindelse med konstateringen af det høje antal klager i relation til Handicapcentret, er der etableret et samarbejde mellem sekretariatet og centret med henblik på at få klarlagt relevante forbedringstiltag.

Tabel 3.1:

Klager fordelt på Enhed⁶

⁶ Pr. 1. januar 2009 vil bostedsklager, på grund af den nye organisering, henhøre under Drift- og udviklingskontorene.

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	0	0	0%	0%
DU Børn	0	0	0%	0%
DU Haps	2	2	4%	3%
DU Udsatte	0	0	0%	0%
Handicapcentret	11	14	24%	22%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	1	3	2%	5%
MR Haps	11	20	24%	31%
MR Udsatte	0	0	0%	0%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	17	21	38%	32%
Sekretariatet	2	2	4%	3%
Tværgående	0	0	0%	0%
Udførerenheden	1	1	2%	2%
Visitationen	1	1	2%	2%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	0	0	0%	0%
Klager i alt	46	64	100%	100%

Det bemærkes, at de 2 klager på Drift og udviklingskontorenes område, altså institutionsklager, omhandler:

- klage over larm fra elevator i opgang med bofællesskab.
- klage over sagsbehandlingen i en handicappet søns sag

3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentrene 1. kvartal 2009

Pr. 1.1.2010 bliver alle socialcentre samlet i et socialcenter. Klagestatistikken for 1. kvartal 2009 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

Socialcenter:	Påklagede forhold:
Brønshøj-Husum-Vanløse	5
Amager	1
Valby	0
Nørrebro	4
Bispebjerg	4

Østerbro-City	6
Vesterbro-Kgs. Enghave	1
Ialt	21

4 AFSLUTTEDE SAGER

4.1 Udfald af klage

I de 50 tilfælde ud af de i alt 64 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 52 %.

Tabel 4.1:

Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	20	26
Ej medhold	20	23
Ikke relevant	1	1
Ukendt	5	14
Klagesvar i alt	41	50