



**Til Socialudvalget – til efterretning**

**Statistik Borgmesterklager**

**4. kvartal 2008**

---

**INDHOLD**

- 1 Indkomne henvendelser
  - 1.1 Antal henvendelser
  - 1.2 Sammenligning 2007-2008
- 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](http://www.kk.dk)

## 2.2 Uddybning af de enkelte forhold

### 3 Fordeling af klager

#### 3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

#### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 4. kvartal 2008

### 4 Afsluttede sager

#### 4.1 Udfald af klage

## 1. INDKOMNE HENVENDELSER

Borgmesteren har modtaget 92 borgerhenvendelser i 4. kvartal 2008 vedrørende 138 forhold.

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

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

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

### 1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager<sup>2</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.

<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.

Underretninger<sup>3</sup>, Videresendte til anden forvaltning<sup>4</sup> og Andet<sup>5</sup> :

Tabel 1.1:

**Antal henvendelser - Opdelt i henvendelser og forhold**

	Antal		Procentfordeling	
	Henvendelser	Forhold	Henvendelse r	Forhold
Klager	56	66	61%	48%
Underretninger	3	4	3%	3%
Videresendte til anden forvaltning	18	46	20%	33%
Andet	15	22	16%	16%
<b>I alt</b>	<b>92</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Sammenligning 2007-2008

Der er en mindre stigning i antallet af henvendelser til borgmesteren, men antallet af klager blandt henvendelserne er faldende i 4. kvartal i forhold til gennemsnittet for de andre kvartaler i 2008:

Tabel 1.2:

**Antal henvendelser i alt gennemsnit for hvert kvartal**

	Klager	Underretninger	Videresendte	Andet	I alt
<b>4. kvartal</b>	66	4	46	22	<b>138</b>
<b>3. kvartal</b>	77	7	24	23	<b>131</b>
<b>2. kvartal</b>	73	6	22	30	<b>131</b>
1. kvartal	70	2	30	27	<b>129</b>
<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>

Generelt ligger både antallet af henvendelser og klager gennemsnitligt lidt højere pr. kvartal i 2008 set i forhold til 2007.

<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.

## 2 PÅKLAGEDE FORHOLD

### 2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

De fleste klager angår andre 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	4	5	7%	8%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	19	23	34%	35%
3 - God forvaltningsskik	19	22	34%	33%
4 - Opgavevaretagelse	10	12	18%	18%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	2	2	4%	3%
7 - Andre	2	2	4%	3%
<b>Klager i alt</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 2.2 Uddybning af klagetemaer

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

Tabel 2.2:

#### Klager fordelt på emner og udfald

Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
<b>Klager i alt</b>	<b>56</b>	<b>66</b>
<b>1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	1	1
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	0	0
105 Begrundelse	1	1
106 Klagevejledning	0	1
107 Tavshedspligt	0	0
108 Videregivelse af oplysninger	1	1
109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0

111 I øvrigt	1	1
<b>2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>19</b>	<b>23</b>
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	2	3
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	2	2
204 Afgørelser	13	14
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	2	4
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	0
<b>3 - God forvaltningsskik</b>	<b>19</b>	<b>22</b>
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	11	14
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	0	0
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	1	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	0	0
310 Åbenhed og tillid	0	0
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	0	0
312 Koordineret indsats	3	3
313 Opfølgning	3	3
314 Inddragelse	0	0
399 I øvrigt	0	0
<b>4 - Opgavevaretagelse</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
401 Generelle serviceniveau	1	1
402 Konkret serviceniveau	9	11
499 I øvrigt	0	0
<b>5 - Diskrimination</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
500 Diskrimination	0	0
<b>6 - Persondataloven</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
601 Behandling af personoplysninger	0	0
602 Videregivelse af personoplysninger	1	1
603 Oplysningspligt	0	0
604 Indsigtsret	1	1
605 Behandlingssikkerhed	0	0
699 I øvrigt	0	0
<b>8 - Andre</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
801 Upræcise henvendelser	0	0
802 Privatretlige spørgsmål	0	0
899 I øvrigt	2	2

### 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):

Tabel 3.1:

**Klager fordelt på Enhed<sup>6</sup>**

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	0	0	0%	0%
Drift og Udvikling - Udsatte børn og familier	1	1	2%	2%
Drift og Udvikling - Handicap og Psykiatri	1	1	2%	2%
Drift og Udvikling - Udsatte, misbrug og bolig	1	1	2%	2%
Handicapcentret	13	16	24%	24%
Mål og Ramme - Udsatte børn og familier	3	3	5%	4%
Mål og Ramme - Handicap og Psykiatri	10	13	18%	20%
Mål og Ramme - Udsatte, misbrug og bolig	7	8	13%	12%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	15	17	27%	26%
Sekretariatet	4	5	7%	8%
Tværgående	0	0	0%	0%
Udførerenheden	0	0	0%	0%
Visitationen	0	0	0%	0%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Det bemærkes, at de 3 klager på Drift og udviklingskontorenes område, altså institutionsklager, omhandler:

- klage over afgørelse om anbringelsessted
- klage over sagsbehandlingen i en handicappet søns sag
- klage over håndteringen af rygepolitik på et aktivitetscenter

### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 4. kvartal 2008

Pr. 1.1.2010 bliver alle socialcentre samlet i et socialcenter. Klagestatistikken 4. kvartal 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>Påklagede forhold:</b>
Brønshøj-Husum-Vanløse	1
Amager	3
Valby	4
Nørrebro	4

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

Bispebjerg	2
Østerbro-City	3
Vesterbro-Kgs. Enghave	0
Ialt	17

## 4 AFSLUTTEDE SAGER

### 4.1 Udfald af klage

Ud af de i alt 66 påklagede forhold blev der af forvaltningen givet helt eller delvist medhold i 19 svarende til 29 %:

Tabel 4.1:

#### Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Hel eller delvis medhold	17	19
Ej medhold	29	34
Ikke relevant	6	7
Ukendt	4	6
<b>Klagesvar i alt</b>	<b>56</b>	<b>66</b>