

12-01-2012

Sagsnr.  
2012-477

Dokumentnr.  
2012-37689

# **Til Socialudvalget**

## **Bilag**

### **Statistik over Borgmesterklager**

#### **4. kvartal 2011**

#### **INDHOLD**

1. Indkomne henvendelser
  - 1.1 Antal henvendelser
  - 1.2 Udvikling i antal klager
    - 2.1 Fordeling af klager på forvaltningsenhed
    - 2.2 Fordeling af klager på forvaltningsenhed for 3. kvartal
    - 2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter  
København
3. Uddybning af klagepunkter

## 1. Indkomne henvendelser

Borgmesteren har modtaget 95 borgerhenvendelser i 4. kvartal 2011. Heraf var 71 klager vedrørende i alt 82 klagepunkter. En klage kan indeholde flere klagepunkter, eksempelvis en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over, at borgeren mener, at afgørelsen er forkert.

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

### 1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager<sup>1</sup>, Underretninger<sup>2</sup>, Videresendte til anden forvaltning<sup>3</sup> og Andet<sup>4</sup>.

	Henvendelser	Procent
Klager	71	75%
Underretninger	2	2%
Videresendte til anden forvaltning	5	5%
Andet	17	18%
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Det er alene klagerne, som behandles i denne statistik.

### 1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 3. kvartal 2011 til 4. kvartal 2011 er steget fra 60 til 71. Gennemsnitstallet for klagesager i de syv forrige kvartaler udgør 74.

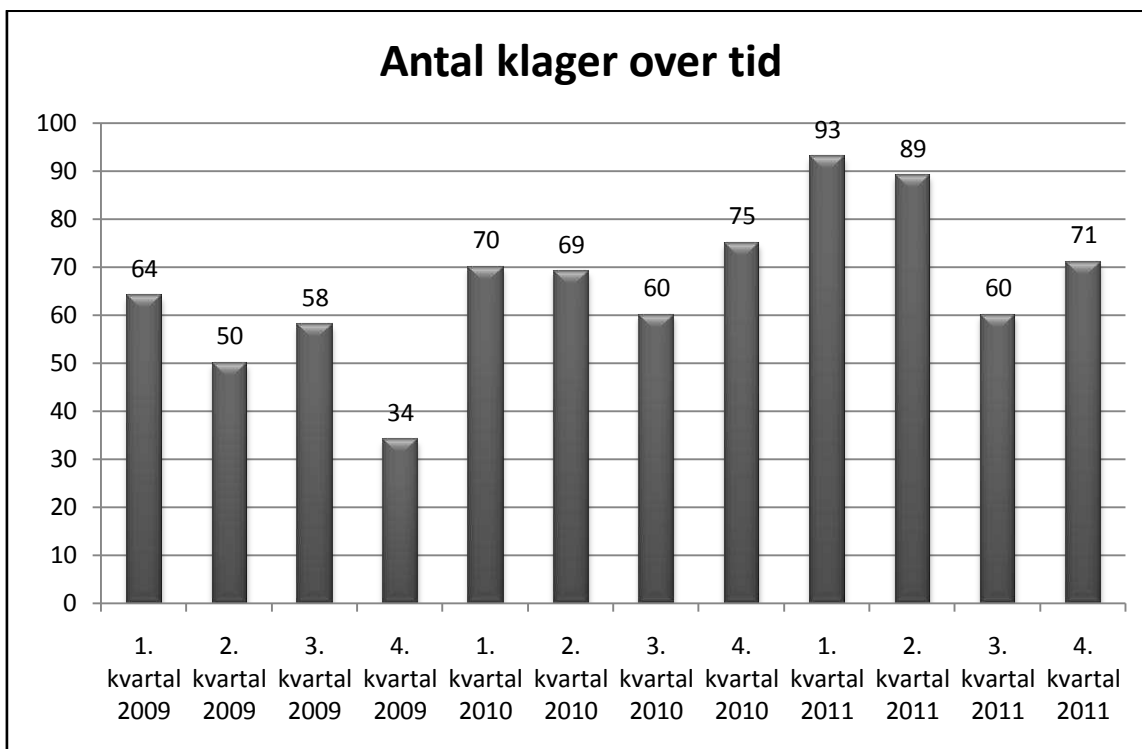
<sup>1</sup> Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

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

<sup>3</sup> Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester, forvaltning eller myndighed i øvrigt sender forvaltningen videre til rette instans for besvarelse.

<sup>4</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.

Tabel over antallet af klager over de sidste tre år.



## 2. Fordeling af klagerne på forvaltningsenheder

### 2.2 Klager fordelt på forvaltningsenhed for 4. Kvartal 2011

	Klager	Procentfordeling
Socialcenteret	25	35 %
Handicapcenteret	22	31 %
Børnefamiliecenteret	14	20 %
Hjemmeplejen	2	3 %
Institutioner	5	7 %
Sekretariatet og MR kontorerne	3	4 %
<b>Klager i alt</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

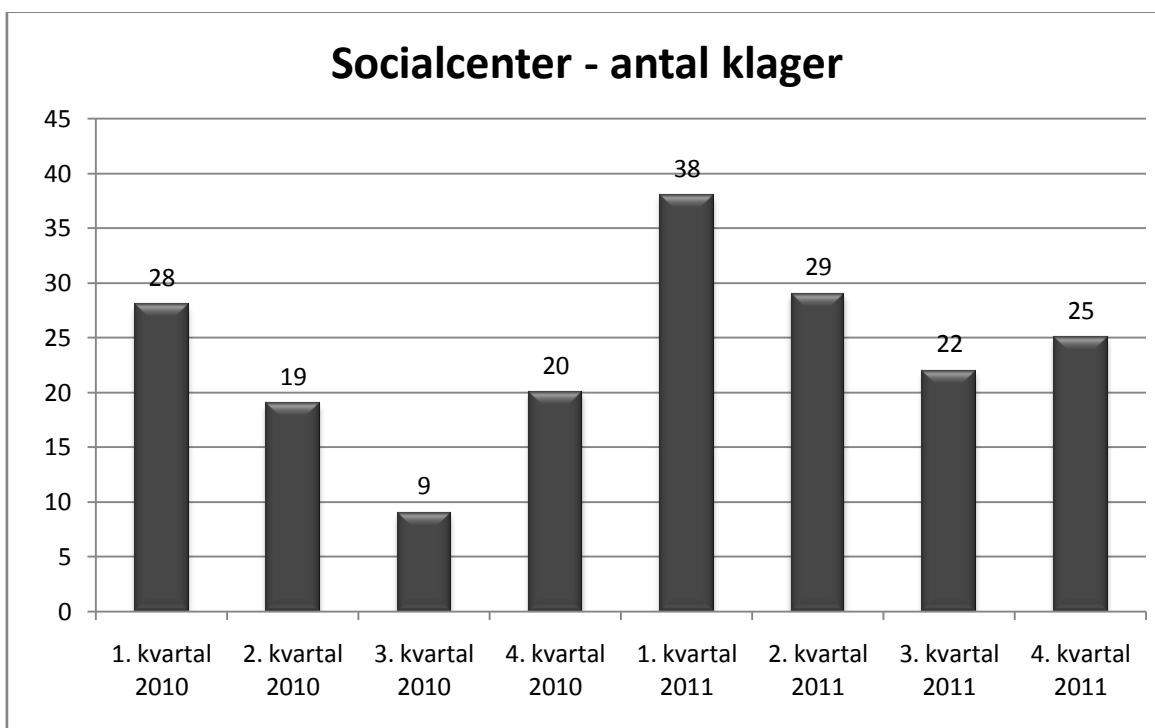
Til sammenligning, er fordelingen af klagerne på enheder for forrige kvartal, indsat herunder.

### 2.1 Klager fordelt på forvaltningsenheder for 3. kvartal 2011

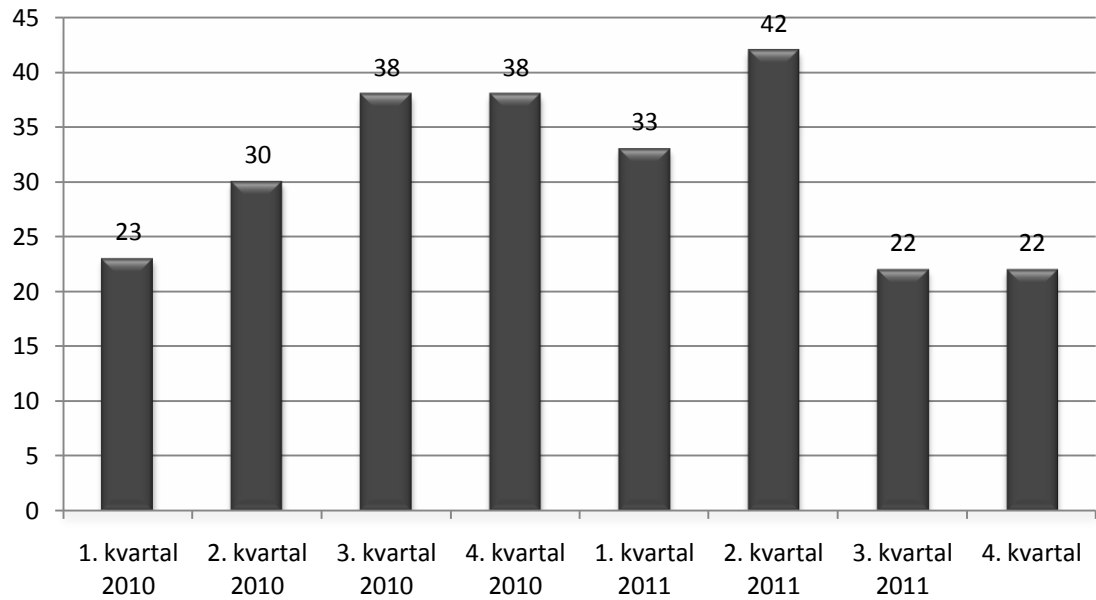
	Klager	Procentfordeling
Socialcenteret	22	37%
Handicapcenteret	22	37%
Børnefamiliecenteret	10	16 %
Sekretariatet og MR kontorerne	3	5%
Hjemmeplejen	2	3%
Institutioner	1	2%
SOF i øvrigt	0	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### 2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter København

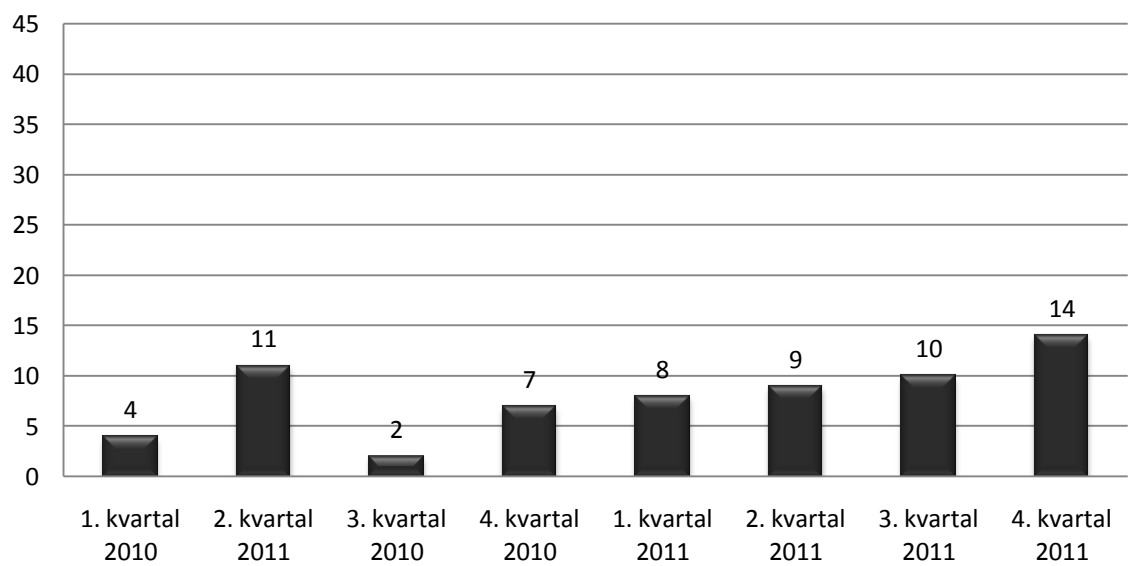
86 % af borgmesterklagerne omhandler Handicapcenteret, Socialcenteret og Børnefamiliecenteret. Det er også på disse enheder, der tidligere har været flest klager vedrørende. Derfor er udviklingen af antal registrerede klager på de tre centre præsenteret her:



### Handicapcenter - antal klager



### Børnefamiliecenter - antal klager



### 3. Uddybning af klagepunkter

I denne tabel beskrives klagepunkterne fordelt på emne og forvaltningsenhed. Det skal bemærkes, at en klage godt kan indeholde flere klagepunkter, og derfor er tallet højere end opgørelsen over kun klager.

	<b>Klagepunkter i alt</b>	Socialcenter København	Handicapcenter København	Børnefamiliecenter København	Institutioner	Centrale kontorer (MR + Sekretariat)	Hjemmeplejen (udførelsenhed + visitation)	SOF i øvrigt
Klagepunkter i alt	<b>82</b>	29	23	18	7	3	2	
<b>1. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler</b>								
1.1 Sagens oplysninger	1			1				
1.2 Notatpligt og partshøring	1			1				
1.3 Begrundelse								
1.4 Vejledning								
1.5 Andet								
<b>2. Klager over afgørelser og vilkår</b>								
2.1 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	1			1				
2.2 Afgørelser	22	8	5	7			2	
2.3 Andet	1		1					
<b>3. Klager over god forvaltningsskik</b>								
3.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	31	10	16	4		1		
3.2 Betjening af borgere	8	4		2	2			
3.3 Andet	2	1			1			
<b>4. Klager over andet</b>								
4.1 For ringe serviceniveau	15	6	1	2	4	2		
4.2 Andet								