



**Klagestatistik 3. kvartal 2009**

Sagsnr.  
2009-47692

Dokumentnr.  
2009-590173

**Til Socialudvalget – til efterretning**

**Statistik Borgmesterklager**

**3. 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 3. kvartal 2009

## 4 Afsluttede sager

### 4.1 Udfald af klage

## **1. INDKOMNE HENVENDELSER**

Borgmesteren har modtaget 97 borgerhenvendelser i 3. kvartal 2009 vedrørende 109 forhold.

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

58 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 67 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret<sup>1</sup>.

Antallet af borgmesterklager skal ses i forhold til det samlede antal

---

<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.

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	58	67	60%	61%
Underretninger	3	3	3%	3%
Vidersendte til anden forvaltning	15	16	15%	15%
Andet	21	23	22%	21%
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>97</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 1.2 Sammenligning

Der er sket en stigning i antallet af klager blandt henvendelserne fra 2. kvartal i 2009 til 3. kvartal i 2009

<sup>2</sup> Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager.

Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursssystem, 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.

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

	Klager	Underretninger	Videresendte	Andet	I alt
3. kvartal	58	3	15	21	<b>97</b>
2. kvartal	50	4	22	24	<b>100</b>
1. kvartal	<b>64</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>21</b>	<b>155</b>

## 2 PÅKLAGEDE FORHOLD

### 2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

De fleste klager angår god forvaltningsskik, forvaltningsretlige spørgsmål og god forvaltningsskik:

#### Klagepunkter / Påklagede forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	3	5	5%	7%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	15	16	26%	24%
3 - God forvaltningsskik	25	29	43%	43%
4 - Opgavevaretagelse	12	14	21%	21%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	3	3	5%	4%
<b>Klager i alt</b>	<b>58</b>	<b>67</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>58</b>	<b>67</b>
<b>1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
101 Inhabiliteret	0	0

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

102 Vejledning	2	2
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	0	2
111 I øvrigt	0	0
<b>2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	2	2
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	0	0
204 Afgørelser	13	14
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	0	0
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	0
<b>3 - God forvaltningsskik</b>	<b>25</b>	<b>29</b>
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	10	10
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	2	5
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	0	0
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	5	5
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	1	1
312 Koordineret indsats	5	6
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	1	1
399 I øvrigt	0	0
<b>4 - Opgavevaretagelse</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
401 Generelle serviceniveau	3	3
402 Konkret serviceniveau	8	10
499 I øvrigt	1	1
<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>3</b>	<b>3</b>
801 Upræcise henvendelser	0	0
802 Privatretlige spørgsmål	0	0
899 I øvrigt	3	3

### 3 FORDELING AF KLAGER

#### 3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

I forhold til forvaltningens målgrupper, er der fortsat overvægt af klager inden for handicapområdet. Der er sket et fald i det samlede antal af klager på området fra 2. kvartal (23 ud af 50 klager) til 3. kvartal (18 ud af 58 klager). Andelen af klager på handicapområdet er således faldet med 15 procentpoint.

##### Klager fordelt på Enhed

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	0	0	0%	0%
DU Børn	0	0	0%	0%
DU Haps	7	7	12%	10%
DU Udsatte	1	1	2%	1%
Handicapcentret	7	8	12%	12%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	6	10	10%	15%
MR Haps	11	12	19%	18%
MR Udsatte	2	2	3%	3%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	21	23	36%	34%
Sekretariatet	0	0	0%	0%
Tværgående	0	0	0%	0%
Udførerenheden	3	4	5%	6%
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>58</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 3. kvartal 2009

Pr. 1.1.2010 bliver alle socialcentre samlet i et socialcenter. 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	7
Amager	3
Valby	0

Nørrebro	4
Bispebjerg	2
Østerbro-City	4
Vesterbro-Kgs. Enghave	1
<b>Ialt</b>	<b>21</b>

#### 4 AFSLUTTEDE SAGER

##### 4.1 Udfald af klage

Af de 46 tilfælde ud af de i alt 67 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 20 tilfælde, svarende til 43 %.

##### Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	17	20
Ej medhold	20	23
Ikke relevant	2	3
Ukendt	0	0
<b>Klagesvar i alt</b>	<b>39</b>	<b>46</b>