



**Til Socialudvalget – til efterretning**

**Statistik Borgmesterklager**

**2. kvartal 2009**

08-07-2009

Sagsnr.  
2009-47692

Dokumentnr.  
2009-390914

Sagsbehandler  
Winni Henriksen

---

**INDHOLD**

- 1 Indkomne henvendelser
- 1.1 Antal henvendelser
- 1.2 Sammenligning

**Sekretariatet**

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
3366 2417

Telefax  
3317 3640

E-mail  
DJ42@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009682772

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

## 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 socialcentrene 2. kvartal 2009

## 4 Afsluttede sager

### 4.1 Udfald af klage

## **1. INDKOMNE HENVENDELSER**

Borgmesteren har modtaget 100 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2009 vedrørende 124 forhold.

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

50 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 72 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret<sup>1</sup>.

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: 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.

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

**Tabel 1.1.:Antal henvendelser - Opdelt i hovedsager og forhold**

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	50	72	50%	58%
Underretninger	4	4	4%	3%
Videresendte til anden forvaltning	22	23	22%	19%
Andet	24	25	24%	20%
<b>Borgmester henvendelser i alt</b>	<b>100</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Sammenligning

Der er sket et fald i antallet af klager blandt henvendelserne fra 1. kvartal i 2009 til 2. kvartal i 2009

---

<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.

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

	Klager	Underretninger	Videresendte	Andet	I alt
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 forvaltningsretlige spørgsmål og god forvaltningsskik:

#### Klagepunkter / Påklagede forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	2	3	4%	4%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	11	19	22%	26%
3 - God forvaltningsskik	28	41	56%	57%
4 - Opgavevaretagelse	7	7	14%	10%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	2	2	4%	3%
8 - Andre	0	0	0%	0%
<b>Klager i alt</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 2.2. Uddybning af klage temaer

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

---

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

Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
<b>Klager i alt</b>	<b>50</b>	<b>72</b>
<b>1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	1	2
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	0	0
105 Begrundelse	0	0
106 Klagevejledning	0	0
107 Tavshedspligt	1	1
108 Videregivelse af oplysninger	0	0
109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0
111 I øvrigt	0	0
<b>2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	2	4
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	0	0
204 Afgørelser	9	14
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	0	0
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	1
<b>3 - God forvaltningsskik</b>	<b>28</b>	<b>41</b>
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	15	21
302 Enkelhed og effektivitet	0	1
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	3	4
305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	0	2
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	2	4
310 Åbenhed og tillid	1	1
311 Sjusk, bortkomne breve mv.	1	1
312 Koordineret indsats	4	5
313 Opfølgning	1	1
314 Inddragelse	0	0
399 I øvrigt	0	0
<b>4 - Opgavevaretagelse</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
401 Generelle serviceniveau	0	0
402 Konkret serviceniveau	7	7
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	1	1
602 Videregivelse af personoplysninger	0	0
603 Oplysningspligt	0	0
604 Indsigtsret	0	0
605 Behandlingssikkerhed	1	1
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 på handicapområdet.

**Tabel 3.1.: Klager fordelt på Enhed**

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	0	0	0%	0%
DU Børn	1	1	2%	1%
DU Haps	0	0	0	0%
DU Udsatte	1	1	2%	1%
Handicapcentret	16	26	32%	36%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	3	4	6%	6%
MR Haps	7	11	14%	15%
MR Udsatte	2	2	4%	3%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	12	14	24%	20%
Sekretariatet	2	2	4%	3%
Tværgående	0	1	0%	1%
Udførerenheden	5	7	10%	10%
Visitationen	0	2	0%	3%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	1	1	2%	1%
<b>Klager i alt</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Det bemærkes, at der ikke er nogen klager på Drift og udviklingskontorenes område, altså institutionsklager.

#### 3.2 Klagesagsfordelingen på socialcentre 2. 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	1
Amager	6
Valby	1
Nørrebro	1

Bispebjerg	1
Østerbro-City	2
Vesterbro-Kgs. Enghave	0
<b>Ialt</b>	<b>12</b>

#### 4 AFSLUTTEDE SAGER

##### 4.1 Udfald af klage

Af de 41 tilfælde ud af de i alt 72 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 20 tilfælde, svarende til 49 %.

**Tabel 4.1.: Udfald af klage**

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	16	20
Ej medhold	11	19
Ikke relevant	2	2
Ukendt	0	0
<b>Klagesvar i alt</b>	<b>29</b>	<b>41</b>