

Til Socialudvalget

Bilag

Statistik over Borgmesterklager

1. kvartal 2012

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 119 borgerhenvendelser i 1. kvartal 2012. Heraf var 87 klager vedrørende i alt 110 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: Klager¹, Underretninger², Videresendte til anden forvaltning³ og Andet⁴.

	Henvendelser	Procent
Klager	87	73%
Underretninger	6	6%
Videresendte til anden forvaltning	9	7%
Andet	17	14%
Borgmester henvendelser i alt	119	100%

Det er alene klagerne, som behandles i denne statistik.

1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 4. kvartal 2011 til 1. kvartal 2012 er steget fra 71 til 87. Gennemsnitstallet for klagesager i de syv forrige kvartaler udgør 76.

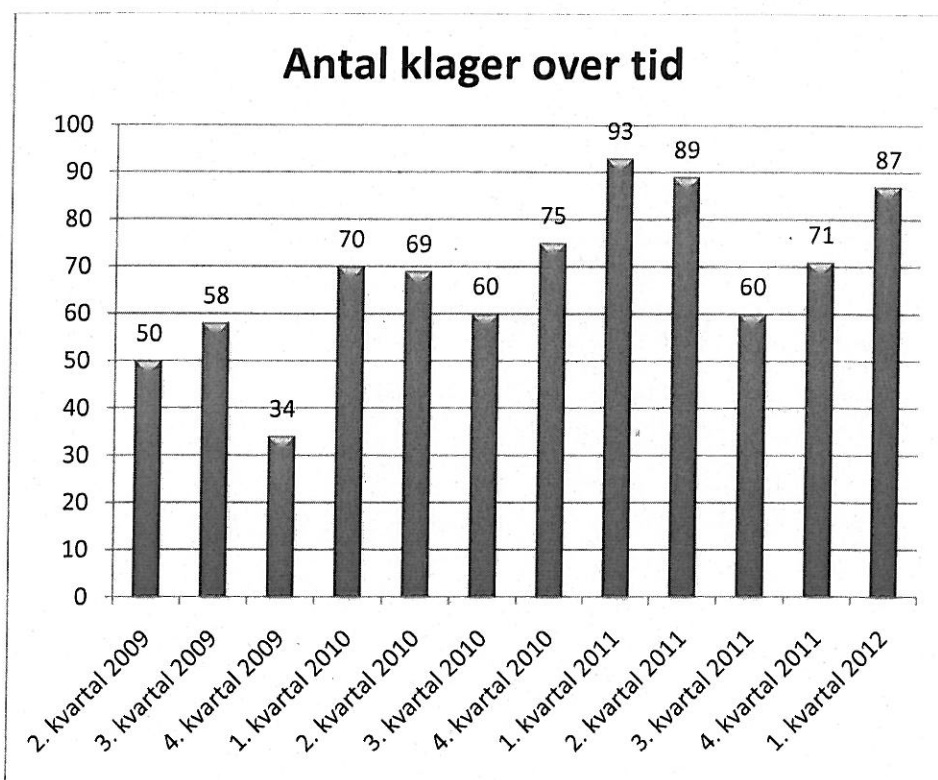
¹ Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

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

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

⁴ 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 1. Kvartal 2012

	Klager	Procentfordeling
Socialcenteret	18	21 %
Handicapcenteret	42	48 %
Børnefamiliecenteret	12	14 %
Rådgivningscenteret	2	2%
Institutioner	9	10 %
Sekretariatet og MR kontorerne	4	5%
Klager i alt	87	100%

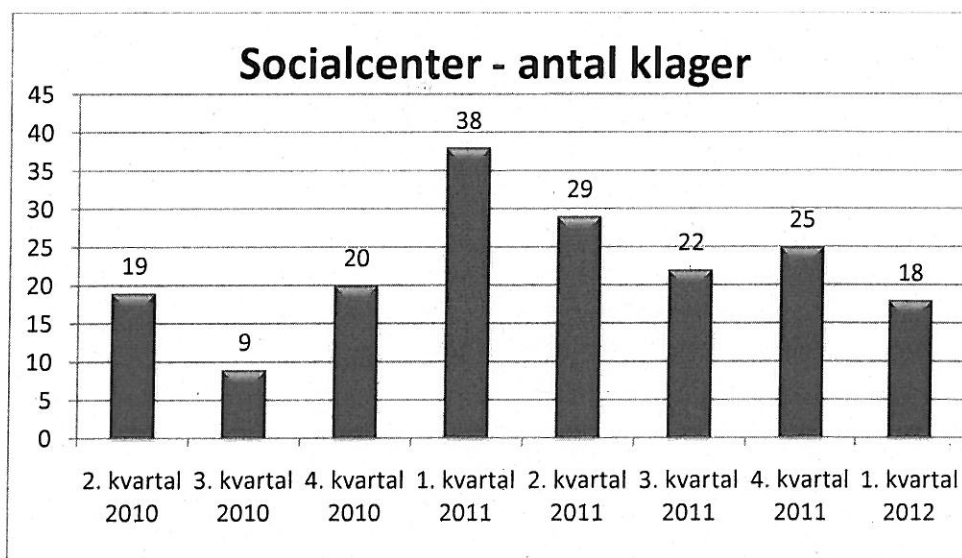
Til sammenligning, er fordelingen af klagerne på enheder for forrige kvartal, indsat herunder.

2.1 Klager fordelt på forvaltningsenheder for 4. kvartal 2011

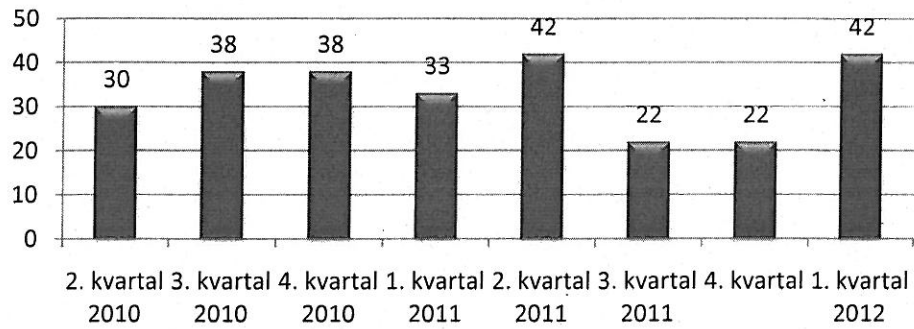
	Klager	Procentfordeling
Socialcenteret	25	35%
Handicapcenteret	22	31%
Børnefamiliecenteret	14	20 %
Sekretariatet og MR kontorerne	3	4%
Hjemmeplejen	2	3%
Institutioner	5	7%
SOF i øvrigt	3	4%
Klager i alt	71	100%

2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter København

83 % 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

