

Til Socialudvalget

Bilag

Statistik over Borgmesterklager

2. 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 83 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2012. Heraf var 62 klager vedrørende i alt 98 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 | 62 | 75% |
| Underretninger | 2 | 2% |
| Videresendte til anden forvaltning | 7 | 8% |
| Andet | 12 | 15% |
| Borgmester henvendelser i alt | 83 | 100% |

Det er alene klagerne, som behandles i denne statistik.

1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 1. kvartal 2012 til 2. kvartal 2012 er faldet fra 87 til 62. Gennemsnitstallet for klagesager i de syv forrige kvartaler udgør 77.

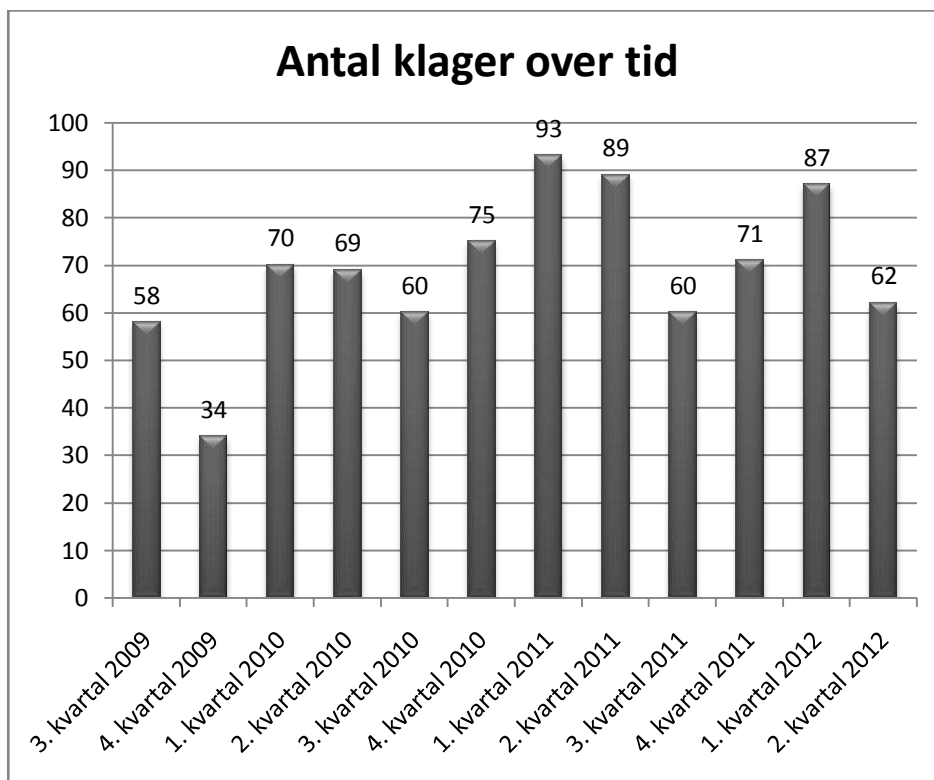
¹ Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

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 2. Kvartal 2012

| | Klager | Procentfordeling |
|--------------------------------|-----------|------------------|
| Socialcenteret | 22 | 35 % |
| Handicapcenteret | 17 | 27 % |
| Børnefamiliecenteret | 6 | 10 % |
| Institutioner | 6 | 10 % |
| Hjemmeplejen | 4 | 6% |
| Sekretariatet og MR kontorerne | 6 | 10% |
| SOF i øvrigt | 1 | 2% |
| Klager i alt | 62 | 100% |

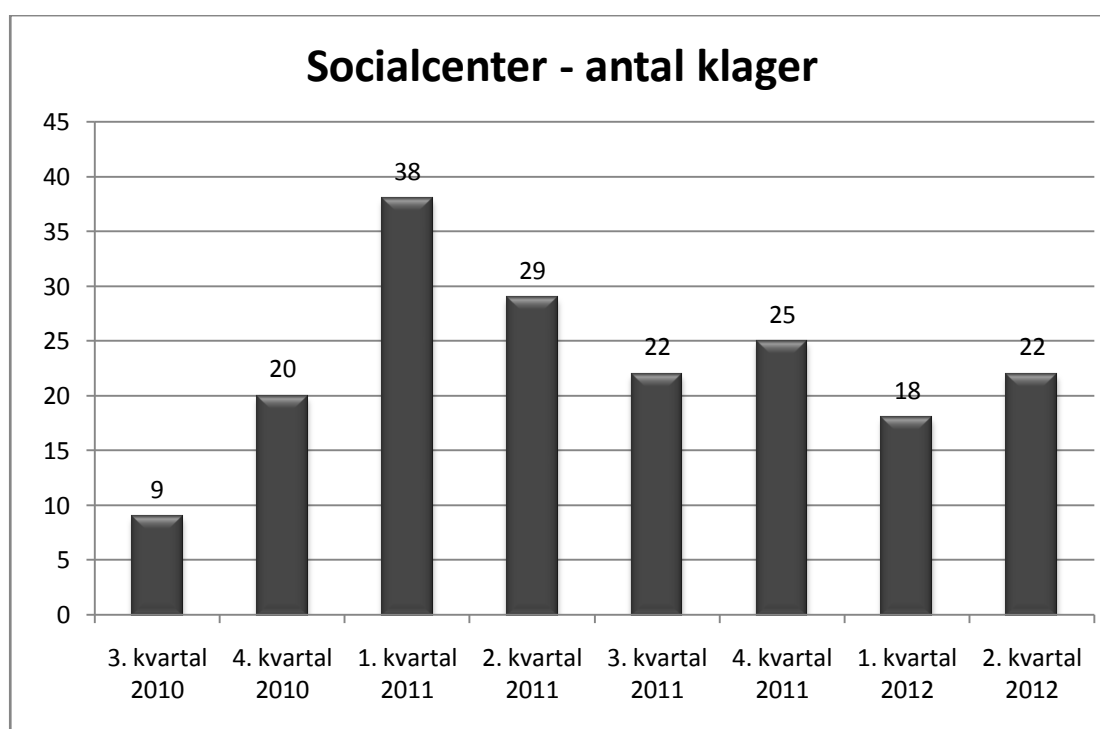
Til sammenligning, er fordelingen af klagerne på enheder for forrige kvartal, indsat herunder.

2.1 Klager fordelt på forvaltningsenheder for 1. Kvartal 2012

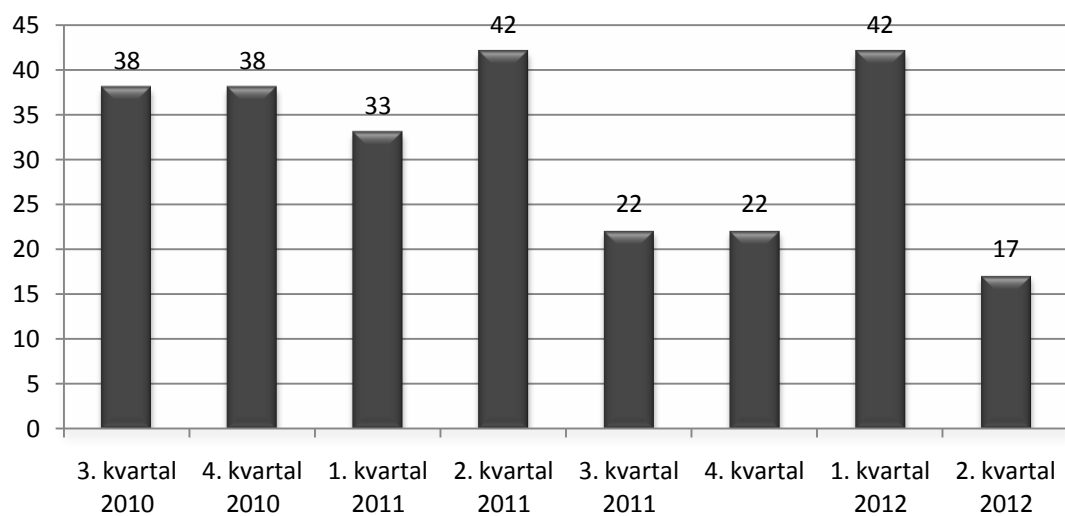
| | Klager | Procentfordeling |
|--------------------------------|-----------|------------------|
| Socialcenteret | 18 | 21% |
| Handicapcenteret | 42 | 48% |
| Børnefamiliecenteret | 12 | 14 % |
| Rådgivningscenteret | 2 | 2% |
| Institutioner | 9 | 10% |
| Sekretariatet og MR kontorerne | 4 | 5% |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

2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter København

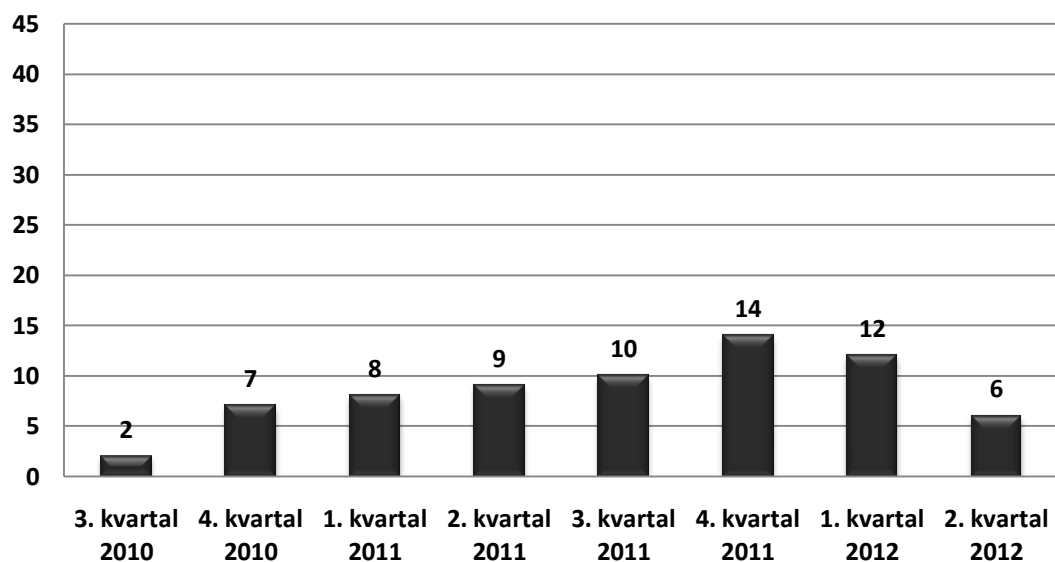
73% af borgmesterklagerne omhandler Handicapcenteret, Socialcenteret og Børnefamiliecenteret. Det er også på disse enheder, der tidligere har været flest klager vedrørende. Derfor er udviklingen af antal registrerede klager på de tre centre præsenteret her:



Handicapcenter - antal klager



Børnefamiliecenter - antal klager



Af den følgende figur er det opgjort, hvordan klagerne fordeler sig på de enkelte centre og kontorer. Det kan også læses, hvad der klages over til de enkelte centre og kontorer.

| | Klager i alt | S C K | H C K | B F C K | R D C K | Institutioner | Centrale kontorer (MR+Sekretariatet) | Hjemmepleje (Udfører- enhed + visitation) | SOF i øvrigt |
|--|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|---|--|-------------------------|
| Klager i alt | 62 | 22 | 17 | 0 | 6 | 6 | 6 | 4 | 1 |
| 1.2. Vejledning | 3 | 1 | | 2 | | | | | |
| 2.1. Sagsoplysning og oplysningsskridt | 2 | 1 | | | | | 1 | | |
| 2.2. Afgørelser | 9 | 5 | 3 | 1 | | | | | |
| 3.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar | 23 | 6 | 16 | 1 | | | | | |
| 3.2 Enkelthed og effektivitet | 1 | 1 | | | | | | | |
| 3.3. Besvarelse af rykkere | 1 | | | 1 | | | | | |
| 3.4. Betjening af borgere | 15 | 7 | | 4 | | 4 | | | |
| 4.1. For ringe serviceniveau | 17 | 3 | | | | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 5.1. Andre | 1 | 1 | | | | | | | |

SCK: Socialcenter København

HCK: Handicapcenter København

BFCK: Børnefamiliecenter København

RDCK: Rådgivningscenter København

MR: Mål- og Rammekontorerne