

Til Socialudvalget

Bilag

Statistik over Borgmesterklager

4. 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 4. kvartal
- 2.3 Handicapcenter-, Socialcenter- og Børnefamiliecenter København
3. Uddybning af klagepunkter

1. Indkomne henvendelser

Borgmesteren har modtaget 79 borgerhenvendelser i 4. kvartal 2012. Heraf var 55 klager vedrørende i alt 62 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	55	70%
Underretninger	7	9%
Videresendte til anden forvaltning	6	7%
Andet	11	14%
Borgmester henvendelser i alt	79	100%

Det er alene klagerne, som behandles i denne statistik.

1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 3. kvartal 2012 til 4. kvartal 2012 er faldet fra 64 til 55. Gennemsnittallet for klagesager i de syv forrige kvartaler udgør 70.

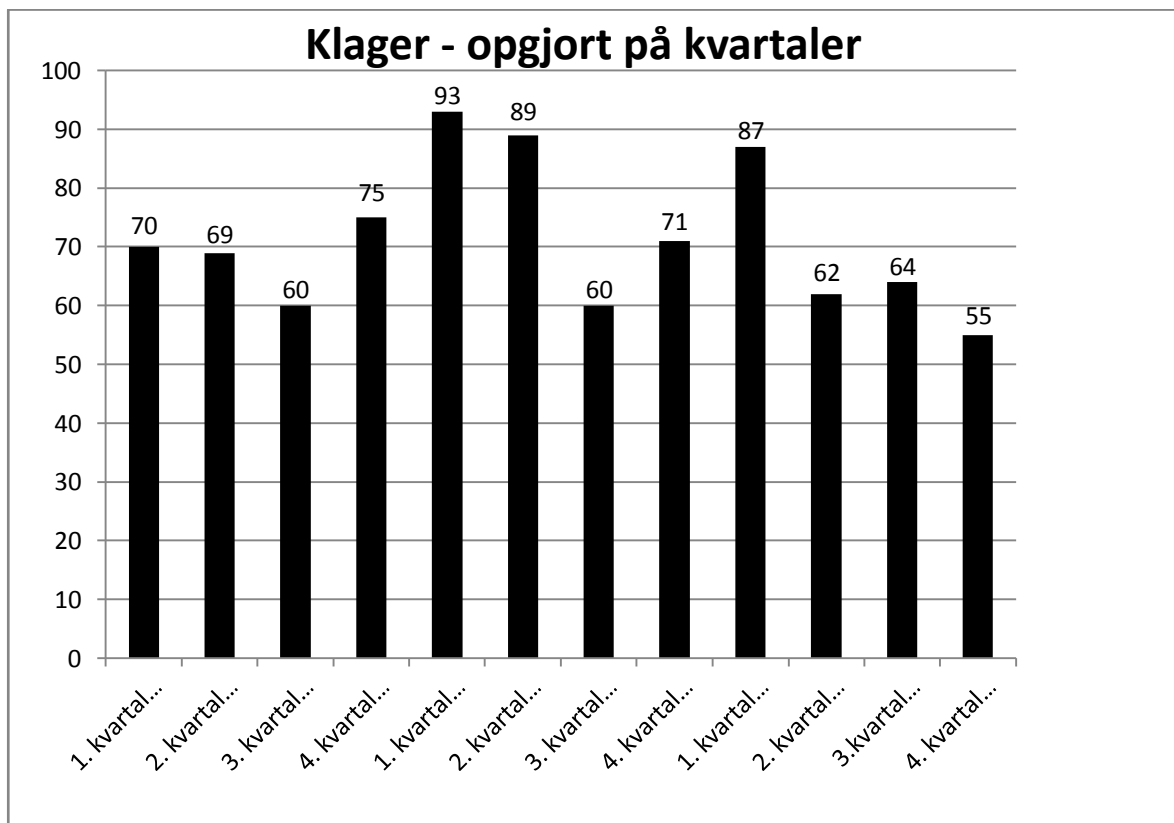
¹ Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

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 3 år.



2.1 Fordeling af klagerne på forvaltningsenheder

2.2. Klager fordelt på forvaltningsenhed for 4. kvartal 2012

	Klager	Procentfordeling
Socialcenter København	19	35 %
Handicapcenter København	13	24 %
Børnefamiliecenter København	13	24 %
Rådgivningscenter København	0	0%
Institutioner	4	7%
Hjemmeplejen	2	3%
Sekretariatet og MR kontorerne	3	5%
SOF i øvrigt	1	2%
Klager i alt	55	100%

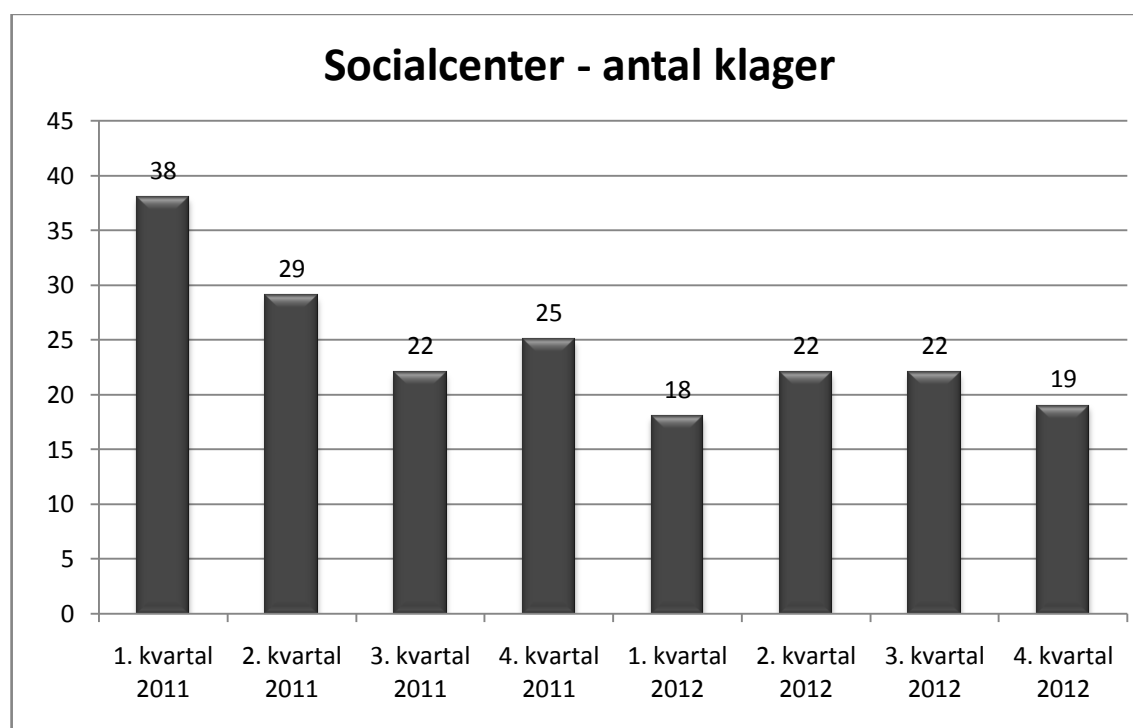
Til sammenligning, er fordelingen af klagerne på enheder fra forrige kvartal, indsat herunder.

2.1. klager fordelt på forvaltningsenheder for 3. kvartal 2012

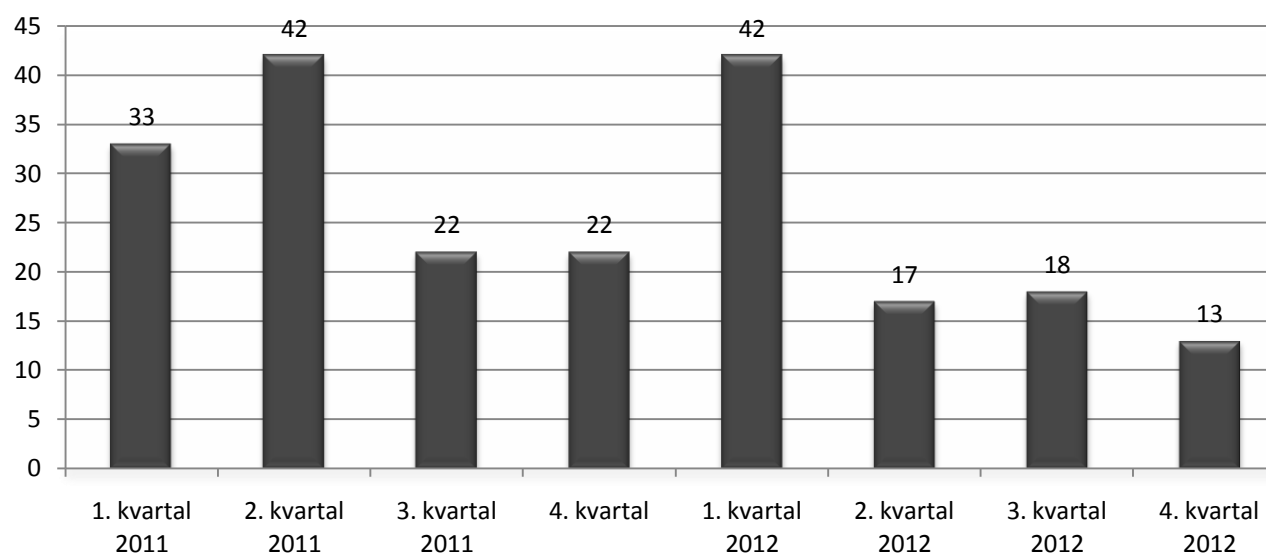
	Klager	Procentfordeling
Socialcenter København	22	35 %
Handicapcenter København	18	28 %
Børnefamiliecenter København	13	20 %
Rådgivningscenter København	1	1 %
Institutioner	3	5 %
Hjemmeplejen	1	1 %
Sekretariatet og MR kontorene	3	5 %
SOF i øvrigt	3	5 %
Klager i alt	64	100%

2.3 Handicapcenter, Socialcenter og Børnefamiliecenter København

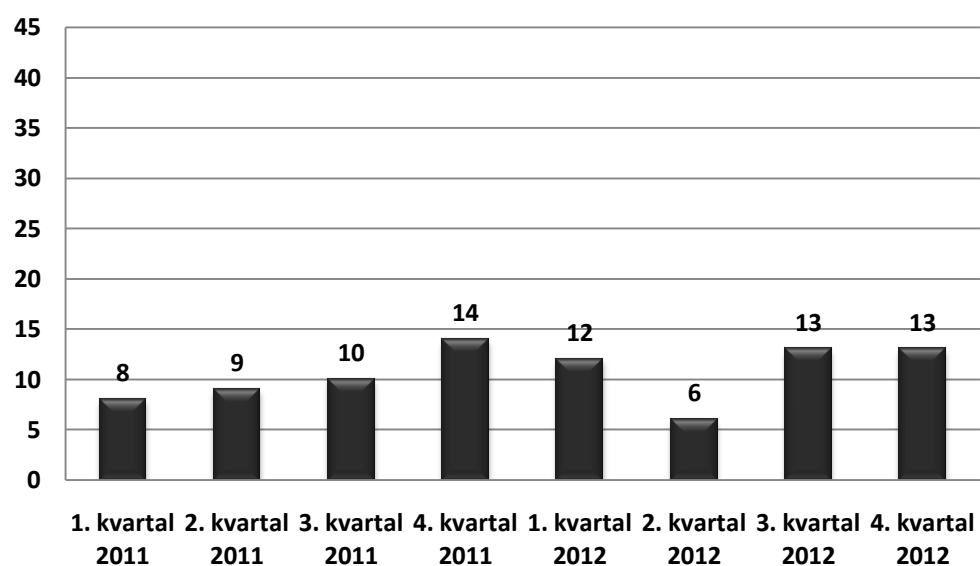
82% af borgmesterklagerne omhandler Handicapcenteret, Socialcenteret og Børnefamiliecenteret. Det er også på disse enheder, der tidligere har været flest klager vedrørende. Derfor er udviklingen af antal registrerede klager på de tre centre præsenteret her:



Handicapcenter - antal klager



Børnefamiliecenter - antal klager



3. Uddybning af klagepunkter

Af den følgende figur er det opgjort, hvordan klagerne og klagepunkterne 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	SCK	HCK	BFCK	RDCK	Institutioner	MR-kontorer og Sekretariatet	Hjemmepleje (Visitation og udfører)	SOF i øvrigt
Klager i alt	55	19	13	13	0	4	3	2	1
1.7 Tavshedspligt	1			1					
1.8 Videregivelse af oplysninger	1						1		
2.1 Sagsoplysninger og sagsbehandlings-skridd	4	1		4					
2.4 Afgørelser	7	4	3	2					
3.1 Sagsbehandlingsfrist og manglende svar	19	9	7	4					
3.2 Enkelthed og effektivitet	1								1
3.9 Betjening af borgere	7	5	2	2					
3.11 Sjusk, bortkomne breve mv	1		1						
3.13 Opfølgning	1					1			
3.14 Inddragelse	1		1						
4.1 Generelle serviceniveau	2			1			1		
4.2 Konkret serviceniveau	9	3	1			4	1	1	
8.2 Privatretligt spørgsmål	1							1	

SCK: Socialcenter København

HCK: Handicapcenter København

BFCK: Børnefamiliecenter København

RDCK: Rådgivningscenter København

MR: Mål- og Rammekontorerne