



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Til BR-Sekretariatet

Dato

Sagsnr.

2014-0011537

Dokumentnr.

2014-0011537-2

Status på Socialforvaltningens statistik for klagesagsregistrering i borgersager som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012

Borgerrepræsentationen har den 19. juni 2013 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012 pålagt forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere statistik for klagesagsregistrering i borgersager samt afrapportere status om allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening til Borgerrepræsentationen.

Socialforvaltningen fremsender på baggrund af ovenstående hermed status på Socialforvaltningens statistik for klagesagsregistrering i borgersager, idet det bemærkes, at fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening fremsendes i et selvstændigt brev.

Status for statistik for Socialforvaltningens klagesagsregistrering

Socialudvalget har i møder den 5. december 2012 og 6. februar 2013 godkendt henholdsvis forvaltningens model for klagesagsregistrering i borgersager og forvaltningens oversendelse til Økonomiudvalget af opgørelse over antal klagesager i 2012, herunder for månederne september-december 2012. Det bemærkes, at 1. september 2012 er den dato fra hvilken forvaltningerne blev pålagt at registrere klager i borgersager i henhold til Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012 om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2011.

Registrering af klager i borgersager

I Socialforvaltningen registreres borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og over den formelle del af sagsbehandlingen (formalitetsklager) i forvaltningens elektroniske Erindringssystem. Registreringen af klager i Erindringssystemet omfatter fra 2013 alle dele af forvaltningen bortset fra forvaltningens døgn- eller dagtilbud. Disse vil først indgå i klagestatistikken, når der etableres en elektronisk platform for registrering af klagesager på døgn- og dagområdet i det udførersystem (CSC Social Udfører), som forvaltningen anvender på tilbuddene.

Antal realitets- og formalitetsklager i 2012

For hele året 2012 udgjorde antallet af realitetsklager i Erindringssystemet 2.960, heraf var 1.031 realitetsklager registreret i

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

månederne september-december 2012, det vil sige fra startdatoen for klagesagsregistrering i henhold til BR-beslutningen af 20. juni 2012.

Antallet af formalitetsklager udgjorde for hele året 2012 i Erindringssystemet 624, heraf var 158 formalitetsklager registreret i månederne september-december 2012, det vil sige fra startdatoen for klagesagsregistrering i henhold til BR-beslutningen af 20. juni 2012.

Socialudvalget har den 5. december 2012 godkendt, at der som følge af BR- beslutningen den 20. juni 2012 fastsættes et mål om procentvis nedbringelse af antal realitetsklager med 3 pct. og antal formalitetsklager med 10 pct. i 2013 i forhold til 2012.

Økonomiudvalget har den 9. april 2013 taget de stående udvalg og forvaltningernes, herunder Socialforvaltningens, status for klagesagsregistrering i borgersager til efterretning.

Behov for udvikling af Erindringssystemet

En gennemgang af forvaltningens Erindringssystem viste, at der var behov for opdatering og yderligere udspecificering af klagesagssystemets sagstyper for at kunne trække data helt ned på paragrafniveau og for samtidig at kunne udtrække data vedrørende følgende:

- Antal realitetsklager
- Antal formalitetsklager
- Myndighedscenter, der er klaget over
- Hvem der er klaget til, herunder Borgerrådgiver, Borgmester, Direktør, Folketingets Ombudsmand, Det Sociale Nævn, Myndighedscentret, Andre
- Hvilket lovområde og paragraf klagen vedrører
- Forhold i sagsbehandlingen, der er klaget over (formalitetsklager), f.eks. sagsbehandlingstiden, betjening af borgeren, koordineret indsats, de forvaltningsretlige retssikkerhedsgarantier som partshøring, notatpligt m.v.
- Klagens udfald, herunder helt eller delvist medhold eller ikke-medhold i klagen.

Det har været et meget omfattende arbejde at opdatere og udvide Erindringssystemet med de mange sagstyper på forvaltningens ydelsesområder indenfor serviceloven, aktivloven og pensionsloven helt ned på paragrafniveau, hvorfor der først fra august 2013 har været detailldata i Erindringssystemet vedrørende oplysninger om, hvem der klages til, hvilken paragraf, der klages over, hvilke forhold, der klages over og om klagens udfald.

Antal realitets- og formalitetsklager i 2013 sammenholdt med 2012

I tabellen nedenfor er antal klagesager i Erindringsystemet for hele 2013 sammenholdt med hele 2012:

Klagetype	Antal klager i hele 2012	Antal klager i hele 2013	Procentvis stigning (+) hhv. fald (-) i antal klager i 2013 ift. 2012
Realitetsklager *)	2.960	2.560	- 13,5 pct.
Formalitetssklager **)	624	642	+ 2,9 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

**) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

Det kan konstateres, at det fastsatte mål for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager på 3 pct. i forhold til 2012 er nået. Det fastsatte mål på nedbringelse af formalitetssklager på 10 pct. i forhold til 2012 er derimod ikke nået.

Den negative udvikling i antal formalitetssklager er ikke tilfredsstillende, men vurderes at have sammenhæng med forvaltningens fortsatte udfordringer omkring overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister for de sagstyper, som klagesagerne vedrører. Der henvises i den forbindelse til den seneste sagstidsmåling for juni 2012 – juni 2013, som viser en overholdelsesprocent på sagsbehandlingsfristerne på 59 pct. Der henvises også til forvaltningens initiativer for at forbedre overholdelsesprocenten, som fremgår af status på Socialforvaltningens fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, jf. brevet sendt til BR-Sekretariatet vedrørende Borgerrepræsentationens beslutning den 19. juni 2013 om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012.

Borgerrådgiveren har i anden sammenhæng anbefalet at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen. Antallet af klager er derimod mere velegnede som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Det kan i den forbindelse bemærkes, at ca. hvert tredje af de påklagede forhold til Borgerrådgiveren drejer sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar.

Socialforvaltningens myndighedscentre har deltaget i det tværkommunale projekt ”Styrket Borgerkontakt”, der er startet op i 2013. Projektet har som overordnet formål at forebygge, at borgernes utilfredshed resulterer i skriftlige klager, og i de tilfælde, hvor der er indgivet en klage, at sikre en mere effektiv og dialogorienteret behandling af klagen og dermed reducere den tid, der bruges til

klagesagsbehandling. Projektets delmål er større borgertilfredshed, styrket kvalitet i sagsbehandlingen og bedre arbejdsmiljø.

Status for forvaltningen er, at metoden i projektet ”Styrket borgerkontakt” på grund af de få kursuspladser, som Socialforvaltningen har været tildelt i 2013 (40 pladser), langt fra er færdigimplementeret i forvaltningen. Enkelte sagsbehandlere er trænet i at kunne anvende metoden i den indledende kontakt med borgere. Det er primært sket i forbindelse med formalitetsklager. Forventningen er, at der vil kunne trænes betydeligt flere sagsbehandlere i metoden – når forvaltningen har fået uddannet egne undervisere – med deraf følgende løft i kvaliteten i mødet med borgeren. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at metoden ikke kan benyttes ukritisk overfor alle borgere. Der foretages en individuel og konkret vurdering om, hvorvidt metoden er relevant at anvende i de enkelte tilfælde. Når metoden er anvendt, er det vurderingen, at borgeren i langt højere grad føler sig hørt og anerkendt af forvaltningen som myndighed.

Socialforvaltningen forventer, at samspillet mellem de initiativer, der er taget for at forbedre overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristerne sammenholdt med den yderligere implementering af ”styrket borgerkontakt” i forvaltningens myndighedscentre vil have en positiv effekt på antallet af formalitetsklager i nedadgående retning. Forvaltningen arbejder derfor videre med det fastsatte mål for nedbringelse af formalitetsklager i 2014, samtidig med at målet for nedbringelse af realitetsklager fastholdes i 2014.

Øvrige statistiske oplysninger om klagesager for august-december 2013

Som det fremgår ovenfor har der først fra august 2013 været detaildata i Erindringsystemet på paragrafniveau. De nedenstående data for perioden august-december 2013 skal derfor tages med et vist forbehold, da der i opstartsfasen kan være oplevet nogen usikkerhed omkring forståelsen af de felter, som oplysningerne skal indberettes i. Forvaltningen vurderer dog fortsat, at de nedenstående registrerede data giver et rimeligt retvisende billede af status for klagesagsbehandlingen i perioden august – december 2013.

Det er derimod endnu ikke muligt at give et billede af udfaldet af realitets- og formalitetsklagerne efter forvaltningens og klageinstansernes behandling af klagerne, da der ikke på nuværende tidspunkt foreligget et tilstrækkelig og validt datagrundlag vedrørende disse oplysninger. Forvaltningen forventer, når klagestatistikken for året 2014 opgøres, at der er et tilstrækkeligt validt datagrundlag vedrørende disse oplysninger, da der på dette tidspunkt er opnået fortrolighed med indberetning af de nye oplysninger i systemet.

Procentvis fordeling ift. hvem der er klaget til i perioden august-december 2013

Klagetype	Realitetsklager *)	Formalitetssklager **)
Borgmester	0,8 pct.	28,4 pct.
Direktør	0,2 pct.	2,4 pct.
Borgerrådgiver	0,5 pct.	23,2 pct.
Myndighedscentre	94,3 pct. ***)	44,0 pct.
Andre	4,2 pct.	2,0 pct.
I alt	100 pct.	100 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

***) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

****) Borgeren kan klage over myndighedscentrets afgørelse til Ankestyrelsen. Klagen skal indgives til myndighedscentret, som efter genvurdering af sagen skal oversende klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen, hvis myndighedscentret fastholder sin afgørelse.

Som det fremgår af tabellen ovenfor sker hovedparten af realitetssklagerne til myndighedscentre, hvilket hænger naturligt sammen med, at der for langt den største del af de afgørelser, som forvaltningen træffer, er klageadgang til Ankestyrelsen, og borgeren skal indgive klagen til forvaltningen (myndighedscentret), som skal genvurdere afgørelsen inden den sendes videre til Ankestyrelsen, hvis forvaltningen fastholder afgørelsen.

For så vidt angår formalitetssklagerne fordeler klagerne sig mellem borgmester, borgerrådgiver og myndighedscentre, idet en stor del af klagerne rettes direkte til myndighedscentre, som også er de direkte ”udfører” af den borgerrettede betjening.

Procentvis fordeling ift. hvilke sagsområder, der er klaget over i perioden august-december 2013:

Sagsområder	Realitetssklager *)	Formalitetssklager **)
Enkelttydelser m.v. efter aktivloven	29,2 pct.	24,1 pct.
Personligt tillæg m.v. efter pensionslovgivningen	1,5 pct.	2,1 pct.
Social pension efter pensionsloven	15,8 pct.	9,0 pct.
Hjælp til handicappede børn efter serviceloven	22,2 pct.	37,5 pct.
Hjælpebidler efter serviceloven	9,2 pct.	3,5 pct.
Botilbud m.v. efter serviceloven	1,7 pct.	2,2 pct.
Personlig hjælp, omsorg og støtte efter serviceloven	1,9 pct.	4,3 pct.
Behandling efter serviceloven	0,6 pct.	0,9 pct.
Anden hjælp efter serviceloven	10,1 pct.	3,5 pct.
Hjælp til børn og unge efter serviceloven	6,3 pct.	4,7 pct.

Andet	1,5 pct.	8,2 pct.
I alt	100 pct.	100 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

**) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

Som det fremgår af tabellen ovenfor vedrører hovedparten af realitets- og formalitetsklagerne enkeltydelser m.v. efter aktivloven, hjælp til handicappede børn efter serviceloven og social pension efter pensionsloven. Det er imidlertid ikke overraskende, da der er tale om komplicerede lovregler samt ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

Venlig hilsen

Anette Laigaard