



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

CF 2. kontor - Aktivitetsparate og Sygedagpengemodtagere

NOTAT

Cover til bilag: Introduktion til klagesagsområdet

I forbindelse med udvalgets behandling af forvaltningens status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister i hjemviste og ændrede afgørelser i Ankestyrelsen den 22. januar 2018, havde udvalget en række spørgsmål til klagesagsområdet. Notatet i bilaget besvarer de spørgsmål med en generel introduktion til klagesagsområdet.

Notatet er lagt på BIU portalen den 24/4-2018.

8. juni 2018

Sagsnr.
2018-0090407

Dokumentnr.
2018-0090407-4

Sagsbehandler
Kristine Juul Pedersen

CF 2. kontor, område 2

Bernstorffsgade 17
1577 København V

Mobil
2364 8793

E-mail
EI9U@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710178



11. april 2018

Sagsnr.
2018-0062660

Dokumentnr.
2018-0062660-2

Sagsbehandler
Philip Grøndahl Andersen

Orientering til BIU: Introduktion til klagesagsområdet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

På BIU-mødet den 22. januar 2018, ved behandling af dagsordens punkt 3 (Afrapportering af tidsfrister for hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen), blev der spurgt ind til forsørgelsesgrundlaget for borgere, hvis klager behandles i Ankestyrelsen. På BIU-mødet den 12. marts, ved behandling af dagsordens punkt 4 (resultatrapport 4. kvartal 2017), blev der spurgt ind til, i hvor høj grad forvaltningen får medhold i Ankestyrelsen.

Nærværende notat giver en introduktion til klagesagsområdet, herunder en nærmere beskrivelse af:

- Formalitetsklager
- Realitetsklager
- Forsørgelsesgrundlag under behandling af realitetsklager
- Ankestyrelsens afgørelser
- Opfølgning på klagesager

Der skelnes mellem to typer af klager. Realitetsklager (klager over afgørelser) og formalitetsklager (klager over eksempelvis lang sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning, serviceniveau mm.).

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, hvorimod en klage over sagsbehandlingen omvendt ikke kan påklages til Ankestyrelsen. Der er ingen formkrav i forhold til, hvordan en klage skal indgives. Klager kan derfor både indgives mundtligt og skriftligt. Derudover kan den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt lade sig repræsentere af en partsrepræsentant. Dette gælder også i forhold til indgivelse af klager.

Formalitetsklager – klager over sagsbehandlingen

En formalitetsklage, eksempelvis en klage over mangelfuld vejledning eller lang sagsbehandlingstid, vil ofte relatere sig til overholdelse af god forvaltningsskik¹.

¹ God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Det er ikke bindende retsregler. Principperne for god forvaltningsskik er bl.a. et resultat af ombudsmandens dialog gennem mange år med borgere og myndigheder i Danmark.

Forvaltningen har fastsat en intern frist på 4 uger for behandlingen af formalitetsklager, som svarer til den lovfastede frist for genvurdering af realitetsklager, jf. nedenstående afsnit.

Derudover har Borgerrådgiveren fastsat en frist på 3 uger, i de klagesager, hvor Borgerrådgiveren er inddraget, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren (februar 2016) § 15, stk. 1.

Formalitetsklager, der relaterer sig til sagsbehandlingen i jobcentrene og beskæftigelsescentrene, behandles af centralforvaltningens klagesagsteam, mens formalitetsklager der relaterer sig til sagsbehandlingen i Ydelsesservice, behandles i Ydelsesservice.

Realitetsklager – klager over afgørelser

Når forvaltningen træffer en afgørelse, eksempelvis i forbindelse med tilkendelse af kontanthjælp, ophør af sygedagpenge, afslag på uddannelse osv., har borgeren mulighed for at klage over afgørelsen inden for en frist på 4 uger, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 67, stk. 1. Når borgeren klager over en afgørelse, er forvaltningen forpligtet til at genvurdere afgørelsen, jf. førnævnte lovs § 66. Afgørelser foretaget i jobcentrene eller beskæftigelsescentrene, eksempelvis afslag på tilbud, genvurderes af centralforvaltningens klagesagsteam, mens afgørelser foretaget i Ydelsesservice, eksempelvis afslag på kontanthjælp, genvurderes i Ydelsesservice.

Såfremt forvaltningen fastholder afgørelsen, sendes sagen automatisk til Ankestyrelsen, der så træffer en endelig afgørelse i sagen. Det betyder, at Ankestyrelsen enten:

- Stadfæster kommunens afgørelse (dvs. at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse).
- Ændrer kommunens afgørelsen.
- Hjemviser afgørelsen til fornyet behandling (eksempelvis hvis Ankestyrelsen vurderer, at der skal indhentes yderligere oplysninger (fx lægelige), inden der kan træffes en afgørelse).

Klager, der er indgivet for sent, skal indsendes til Ankestyrelsen uden en genvurdering. Det er kun Ankestyrelsen og ikke kommunen, der har kompetencen til at afgøre, om en klage, der er indgivet for sent, skal behandles. Det betyder, at hvis Ankestyrelsen afviser at behandle en sag på grund af overskridelse af klagefristen, er kommunens afgørelse gældende.

Ved realitetsklager har forvaltningen som udgangspunkt 4 uger til at genvurdere afgørelserne, jf. bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område § 13².

² I særlige tilfælde er der dog fastsat kortere frist (se eksempelvis bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område § 14 og § 16 stk. 2)

Hvis forvaltningen ikke kan færdiggøre genvurderingen inden for fristen på 4 uger, eksempelvis fordi der skal indhentes yderligere oplysninger i sagen, orienteres borgeren herom samt hvornår genvurderingen forventes afsluttet. Det samme princip gør sig gældende i forbindelse med formalitetsklager. Det er hovedreglen, at klager færdigbehandles inden for fristen.

Forsørgelsesgrundlag under behandling af realitetsklager

Klager over afgørelser, eksempelvis afgørelse om ophør af sygedagpenge, sanktionering mv., har som udgangspunkt ikke opsættende virkning, jf. retssikkerhedslovens § 72. Det betyder, at en afgørelse fra forvaltningen gælder, uagtet at borger har klaget over afgørelsen, og at forvaltningen derfor ikke kan udbetale ydelsen, mens klagen behandles.

Det betyder, at i de tilfælde, hvor forvaltningen træffer afgørelse om, at borgerens ydelse bringes til ophør, vil borgeren blive vejledt om forsørgelsesmulighederne. Træffer forvaltningen eksempelvis afgørelse om, at borgerens ret til sygedagpenge ophører, vejledes borgeren om mulighederne for at stille sig til rådighed for a-kassen, hvis borgeren er medlem af en a-kasse, eller søge om kontanthjælp – samtidig med, at der eventuelt behandles en klagesag.

Hvis Ankestyrelsen kommer frem til et andet resultat end forvaltningen, kan det få betydning for borgerens ret til ydelse mv. Det vil som udgangspunkt fremgå af Ankestyrelsens afgørelse, om borgeren eksempelvis skal have udbetalt sygedagpenge for den periode, hvor sagen er blevet behandlet i Ankestyrelsen.

Træffer forvaltningen eksempelvis afgørelse om, at borgerens kontanthjælp ophører, eksempelvis grundet manglende deltagelse i et beskæftigelsesrettet forløb eller udrejse af Danmark, vil det betyde, at borger fra ophørsdatoen ikke længere modtager kontanthjælp – også selvom om borger klager over afgørelsen. Ved ophør af en ydelse vil forvaltningen altid vejlede om forsørgelsesmulighederne, eksempelvis vejlede om mulighederne og betingelserne for at få geniværksamt udbetaling af kontanthjælp.

Ankestyrelsens afgørelser

I nedenstående figur fremgår andelen af sager, hvor Ankestyrelsen har stadfæstet afgørelser truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det bemærkes, at Ankestyrelsen opgør resultatet af deres afgørelser på social- og beskæftigelsesområder på lov- og paragrafniveau³.

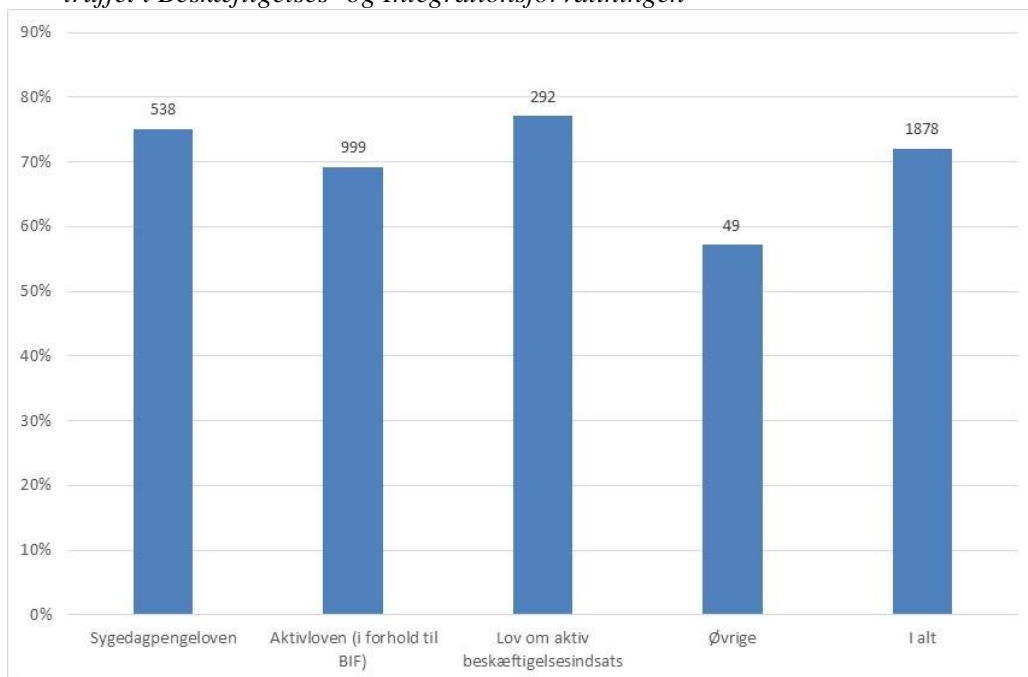
³ Enkelte paragraffer eksempelvis i aktivloven og retssikkerhedsloven finder anvendelse i både BIF og SOF, hvorfor en lille andel af sagerne kan være SOF-sager.

Ankestyrelsen har i 2017 behandlet 1.878 afgørelser truffet i Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen. Samlet set har Ankestyrelsen i 2017 stadfæstet 72 procent af forvaltningens afgørelser, som er påklaget til Ankestyrelsen jf. nedenstående figur. De resterende afgørelse er enten hjemvist til fornyet sagsbehandling eller ændret. På landsplan har Ankestyrelsen stadfæstet 74 procent af alle afgørelser indenfor beskæftigelsesområdet, hvorfor medholdsprocenten for Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen er 2 procentpoint under landsgennemsnittet.

I nedenstående figur viser søjlernes højde, andelen af sager hvor Ankestyrelsens har stadfæstet forvaltningens afgørelse. Tallet ovenover viser antallet af sager som Ankestyrelsen har behandlet indenfor det givne lovområde.

Antallet af klager over afgørelser i skal blandt andet ses i sammenhæng med, at Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningens hvert år er i kontakt med ca. 100.000 borgere.

Figur 1: Andel sager, hvor Ankestyrelsen i 2017 har stadfæstet afgørelser truffet i Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen



Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Ankestyrelsen.dk.

Anm: "Øvrige" vedrører 49 sager (2,6% af alle sager) og relaterer sig til retssikkerhedsloven, seniorjobloven, integrationsloven, repatrieringsloven, lov om kompensation til handicappede i erhverv, fleksydelsesloven og kontantydelsesloven.

Sager, der er registreret under aktivloven, indeholder eksempelvis afgørelser der vedrører bevilling af kontanthjælp, sanktionering, formue, udnyttelse af arbejdsmuligheder mv.

Sager, der er registreret under lov om en aktiv beskæftigelsesindsats indeholder eksempelvis afgørelser der vedrører berettigelse til fleksjob, ressourceforløb, jobafklaringsforløb, tilbud mv.

Ovenstående figur viser sager behandlet i Ankestyrelsen i 2017. Grundet lang sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen, omhandler størstedelen af sagerne derfor afgørelser truffet i BIF i 2016.

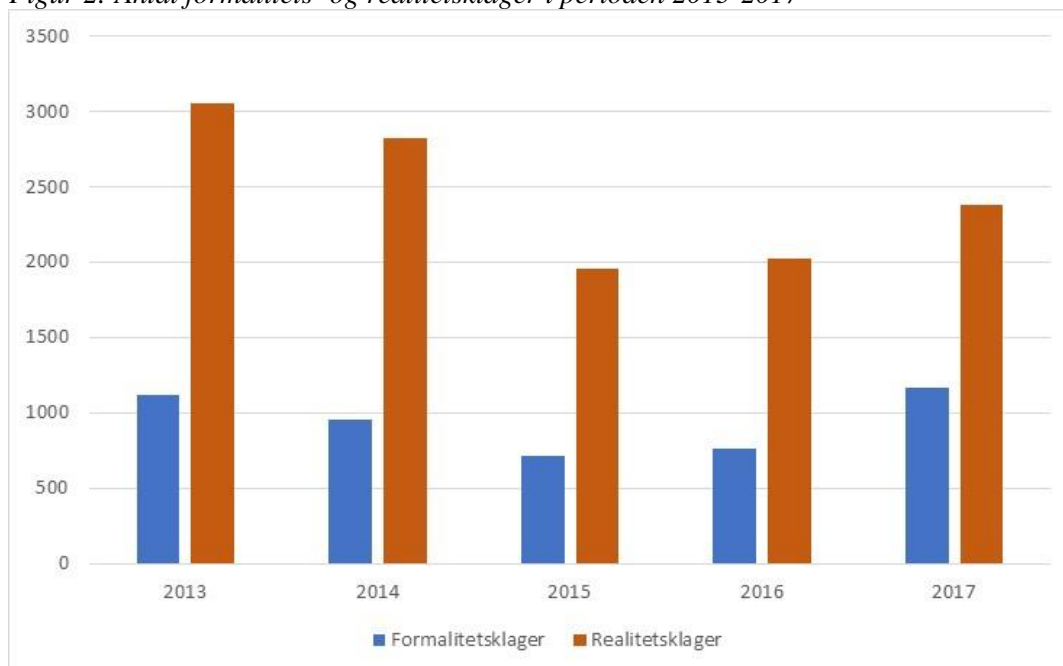
Opfølgning på klagesager

I forvaltningens Vision 2020 er der opsat mål for antal formalitets- og realitetsklager. I Vision 2020 fremgår bl.a. følgende mål:

- At antallet af realitetsklager skal falde til 2.480 i år 2020 (fra 3.054 i år 2013).
- At antallet af formalitetsklager skal falde til 660 i år 2020 (fra 1.117 i år 2013).

I nedenstående figur ses udviklingen i antallet af formalitets- og realitetsklager modtaget i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i perioden 2013-2017. I 2017 modtog forvaltningen 1.167 formalitetsklager og 2.377 realitetsklager.

Figur 2: Antal formalitets- og realitetsklager i perioden 2013-2017



Kilde: Egen opgørelse

Forvaltningen følger løbende Ankestyrelsens afgørelser med henblik på at vurdere, om afgørelserne kræver eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Formalitetsklager bliver ligeledes løbende registreret med henblik på at iagttage tværgående tendenser, som kræver tilpasninger af praksis,

arbejdsgange mv. Centralforvaltningen holder løbende dialogmøder med jobcentrene for at uddrage læring af klager og besvarelser.