



**”STATUS FOR KLAGESAGSREGISTRERING”**

**(2013-42189)**

# KLAGESAGSREGISTRERING

---

**-FOR ØKONOMIUDVALGETS OG  
DE STÅENDE UDVALGS OMRÅDER**

*Borgerrepræsentationen har den 20. juni 2012 i forbindelse med behandling af Borgerrådsgiverens Beretning 2011 blandt andet besluttet, at forvaltningerne fra 1. september 2012 skal registrere klager, herunder over afgørelsernes indhold, med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget første gang den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år. Forvaltningerne er desuden pålagt at fremkomme med et mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013.*



## Klagesagsregistrering på Økonomiudvalgets område

### Status for klagesagsregistrering ØKF/Borgerservice

I Københavns Borgerservice udarbejdes der månedligt driftsopfølgning for alle driftsenheder, som drøftes i den samlede ledelsesgruppe. Driftsopfølgningen udarbejdes med henblik på løbende at have ledelsesmæssigt fokus på driftssituationen og sikre en effektiv ressourcestyring i forhold til belastning af driften.

Klagesagsregistrering indgår med virkning fra den 1. december 2012 som en integreret del af de enkelte enheders månedlige driftsopfølgning.

Klagesagsregistreringen er inddelt på følgende måde

- Formalitetsklager
- Realitetsklager
- Formalitets- og realitetsklager
- Aktindsigtssager

For så vidt angår formalitetsklager tages der ved journaliseringen udgangspunkt i Borgerrådgiverens sagskategorier, således at der kan laves en sammenligning med Borgerrådgiverens konstateringer og en sammenligning med den registrering, der foregår i forbindelse med anvendelsen af Styrket Borgerkontakt.

Aktindsigtssager er medtaget i registreringen, da Københavns Borgerservice derved får overblik over antallet af anmodninger om aktindsigt.

Med integrationen af klagesagsregistrering i den månedlige driftsopfølgning i Københavns Borgerservice er der etableret en central registrering af klager i Københavns Borgerservice, som over det kommende år vil kunne udgøre den nødvendige baseline for at følge udviklingen i antallet af klager. Det vil endvidere være muligt at konstatere, hvilke sagskategorier klager særligt falder i og hvilke enheder, der er særligt berørt af klager.

Den centrale klagesagsregistrering skaber således et ledelsesmæssigt fokus på udviklingen i antallet af klager samt mulighed for at rette en indsats mod de områder, hvor der er en stigning i antallet af klager eller hyppigt er klager inden for en bestemt sagskategori.

Det skal i den sammenhæng nævnes, at Københavns Borgerservice netop har oprettet et internt undervisningskorps, som under overskriften ”Mix og Match” tilbyder undervisning med fokus på grundlæggende sagsbehandlingsregler.



### Klagesagsregistrering for december 2012

Der er foretaget en registrering af klagesager med virkning fra den 1. december 2012, og der er på nuværende tidspunkt indsamlet data for en måned.

Klagesagsregistreringen omfatter følgende enheder i Københavns Borgerservice:

- Opkrævning og ejendomsskat
- Sekretariat og nævn
- Center for Pension (kommunedelen)
- Folkeregisteret
- Kontrolgruppen
- Borgerservice HNG
- Borgerservice Bispebjerg
- Borgerservice Sundby
- Kontaktcentret

Center for Boligstøtte og Center for Pension er under overflytning til Udbetaling Danmark og er derfor ikke inkluderet i den fremadrettede klagesagsregistrering.

Københavns Borgerservice modtog i december 2012 i alt 14 formalitets-, realitets- samt formalitets- og realitetsklager. Endvidere modtog Borgerservice 1 anmodning om aktindsigt.

*Antallet af klagesager fordelt på type:*

Klagetype	Antal
Formalitetsklage	7
Realitetsklage	3
Formalitets- og realitetsklage	4
Aktindsigtssag	1
I alt	15

I tillæg hertil blev indbragt 23 ankesager for Ankenævnet for De Københavnske Huslejenævn. De indbragte sager for ankenævnet er alle realitetsklager.

*Sagskategorier for formalitetsklager, formalitets- og realitetsklage samt aktindsigtssager:*

Sagskategori	Formalitetsklager	Formalitets- og realitetsklager	Aktindsigt	I alt
Orientering om sagens gang	3			3
Betjening af borgere	3	1		4
Sagsbehandlingstid	3	2		



<b>og manglende svar</b>				5
<b>Afgørelse og vilkår</b>		1	1	2
<b>Sagens oplysning</b>				0
<b>Serviceniveau</b>	3	2		5
<b>Vejledningspligt</b>				0
<b>Aktindsigt</b>			1	1
<b>Notatpligt</b>				0
<b>Andet</b>	1	1		2

Det skal bemærkes, at der for hver sag kan registreres op til tre sagskategorier. Der er registreret 22 kategorier for de 15 sager.

#### *Foreløbige resultater*

Da der ikke tidligere har været foretaget en registrering af antallet af klagesager i Københavns Borgerservice, kan det på nuværende tidspunkt ikke konstateres om det ønskede fald er opnået. Det vil være muligt i løbet af året at følge udviklingen.

#### Vejledningspligt

Der var i december 2012 to sager, hvor vejledningspligt er registreret som klagepunkt.

Det er fastsat som mål for dette fokuspunkt, at antallet af formalitetsklager vedrørende mangelfuld eller forkert vejledning reduceres med 20 %.

#### Antallet af formalitetsklager

Der var i december 2012 8 formalitetsklager og 4 sager, som indeholdt en kombination af en realitets- og formalitetsklage.

Det er fastsat som mål, at antallet af formalitetsklager skal reduceres med 10 %.

#### Anvendelse af Styrket Borgerkontakt

Det fremgår af klagesagsregistreringen for december 2012, at der var 7 rene formalitetsklager. Styrket Borgerkontakt blev anvendt eller forsøgt anvendt i 4 af de 7 sager, hvilket svarer til 57,1 %.

Det er fastsat som mål for dette fokuspunkt, at Styrket Borgerkontakt skal være anvendt eller forsøgt anvendt i 80 % af alle formalitetsklager.

#### Anvendelsen af Styrket Borgerkontakt med en tilfredsstillende afslutning for borgeren

Det fremgår af klagesagsregistreringen, at i 3 ud af 4 sager, hvor der er anvendt Styrket Borgerkontakt er borgeren tilfreds med sagens løsning og dialogen mellem borgeren og Københavns Borgerservice var genetableret, hvilket svarer til 75 %.



Det er fastsat som mål for dette fokuspunkt, at borgeren i 70 % af tilfældene skal være tilfreds med sagens løsning, og at dialogen mellem borger og kommune er genetableret.

### **Status for klagesagsregistrering ØKF/Rådhuset**

Klageregistrering er påbegyndt i Økonomiforvaltningens Rådhusdel i perioden ultimo august-november 2012.

Det er i forvaltningen besluttet, at klagesagskategorierne er:

- Klager over formelle forhold (Sagsbehandlingsfejl)
- Klager over materielle forhold (Indholdsmæssige fejl/fejl i afgørelser)
- Klager over begge dele
- Klager i udbudssager

Klagerne registreres centralt i Borgerrepræsentationens Sekretariat. Sekretariatet modtager indmeldinger af modtagne klager fra forvaltningens kontorer enten telefonisk eller pr. mail.

Der er i perioden modtaget 4 klager, der vedrører forvaltningen selv. Klagerne fordeler sig med 3 klager over sagsbehandlingsfejl og 1 klage over indhold i en afgørelse.

Henset til det lave antal af klager har Økonomiforvaltningen ikke fundet anledning til iværksættelse af initiativer på området og på nuværende tidspunkt ikke indmelder en procentsats for nedbringelse af antallet af klager for denne del af forvaltningen.

Det vil løbende blive vurderet om der behov for iværksættelse af særlige tiltag på baggrund af antallet af klagesager og indholdet af klagerne.



## Klagesagsregistrering på Sundheds- og Omsorgsudvalgets område

### **Klageregistrering**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har siden juli 2007 systematisk foretaget en registrering af de klager, forvaltningen har modtaget.

Borgerrådgiveren modtager orientering om indholdet af hver modtaget klage og om udfaldet heraf, og har på den baggrund mulighed for at tage sagen op til nærmere undersøgelse.

Forvaltningen fører statistik over antallet af modtagne klager, hvad klagen omhandler og over i hvor stor en del af klagerne, der gives klageren medhold.

Forvaltningens statistikker over klager fremgår af forvaltningens kvartals- og årsrapporter. Seneste rapport er kvartalsrapporten for 3. kvartal (bilag 1).

Som det ses af bilag 1, har forvaltningen i 1-3. kvartal 2012 færdigbehandlet 156 klagesager, hvilket svarer til 6,7 klagesager per 1000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er steget en smule i forhold til 1.-3. kvartal året før (1,2 klager per 1000 brugere). Stigningen i antallet skyldes bl.a. et paradigmeskifte i tildeling af hjælp i forbindelse med hverdagsrehabilitering, jf. nedenfor.

### **Samtænkning af klageregistrering og fokuspunkter**

Forvaltningen har som led i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager – valgt et særligt fokuspunkt vedrørende opfølgning på reformprogrammet (fra passiv til aktiv) med det formål at forebygge klager. Fokuspunktet er beskrevet således:

*”Som led i reformprogrammet ”Aktiv og tryk hele livet”, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bl.a. indført hverdagsrehabilitering som et særligt indsatsområde. Indførelse af hverdagsrehabilitering er et paradigmeskift, idet borgerne frem for tilbud om hjælp til praktiske opgaver tilbydes træning og vejledning.*

*For at imødegå utilfredshed og utryghed og nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, har forvaltningen iværksat en særlig indsats i forhold til reformprogrammet.*

*Indsatsen har foreløbigt haft sigte på kommunikation til borgerne. Det gælder såvel en kommunikationsstrategisk indsats ift. sprogbrug, navngivning og bedre borgerbreve som udarbejdelse af følgende produkter:*



- *Revidering af kvalitetsstandarderne for 2012, inkl. pixiudgave på ni forskellige fremmedsprog, så det er tydeligt, at grundtanken i Københavns Kommunes tilbud til ældre er, at de, der har mulighed for at klare sig uden hjælp, skal have hjælp og støtte til at opnå det, mens de der har behov for hjælp skal have den. Dermed er der søgt at opnå en forventningsafstemning med borgerne.*
- *Særlig informationspjece til borgere, som nu tilbydes hverdagsrehabilitering.*
- *Byrumsplakater i alle lokalområder.*
- *Artikler i lokalaviserne i alle lokalområder.*

*Herudover har forvaltningens indsats fokus på at følge borgernes modtagelse af tilbuddet, klager, der udspringer heraf, samt Det Sociale Nævns afgørelser af klager over forvaltningens afgørelser på dette område – alt sammen med henblik på at iværksætte særlige tiltag, såfremt der vurderes at være behov herfor.”*

### **Mål for nedbringelse af antallet af klager**

Henset til,

- at andelen af klager på forvaltningens område er overordentligt lavt (0,67 %, jf. ovennævnte statistik),
- at andelen af klager siden registreringen heraf begyndte i 2007 vedvarende har ligget under 1 %,
- at antallet af klager er så lavt, at udsving i antallet af registrerede klager er forbundet med stor statistisk usikkerhed,
- at forvaltningen vedvarende monitorerer antallet af klager med henblik på behov for særlige tiltag, og
- at forvaltningen (som nævnt ovenfor) har et særligt fokuspunkt vedr. forebyggelsen af klager i forbindelse med paradigmeskiftet indenfor hverdagsrehabilitering,

har forvaltningen valgt at fastsætte et mål om, at det samlede antal af klager i forvaltningen skal vedblive at være under 1% (svarende til max 10 klager pr. 1000 brugere), og at forvaltningen monitorerer antallet af klager indenfor de enkelte områder med henblik på behov for særlige tiltag til nedbringelse af antallet.

Der kan i den forbindelse henvises til, at Borgerrådgiveren i sin udtalelse vedrørende forvaltningens status på arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen (bilag 2) bl.a. har anbefalet, at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

### **Bilag:**

- 1) Tabel 6 – Klager (fra Sundheds- og Omsorgforvaltningens kvartalsrapport for 3. kvartal 2012)





### Tabel 6 – Klager

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i 1.-3. kvartal 2012 fordelt på udfald, samt udfald af de enkelte klagetemaer i klagesagerne.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen behandler alle klager over forvaltningen, der ikke hører under en særskilt klagemyndighed, herunder også mundtlige klager. Klagerne kan inddeles i 4 kategorier:

- Klage over en afgørelse: Det vil sige en beslutning truffet af en forvaltningsmyndighed i en konkret sag om en konkret borger – typisk et afslag på en ansøgning. Herunder falder også klager over sagsbehandlingen og sagsbehandlingstider i forbindelse med afgørelsen.
- Klage over den praktiske udførelse: Det vil sige den faktiske udførelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opgaver efter den sociale lovgivning, heriblandt at den modtagne hjælp afviger fra den tildelte, at hjælpen ikke svarer til kvalitetsstandarderne, og/eller at hjælpen ydes på en måde, som borger ikke bryder sig om.
- Klage over personalets opførsel og adfærd: Det vil sige en optræden personalet har udvist, og som borger ikke bryder sig om.
- Andet: Herunder falder klager, som ikke kan rubriceres i de øvrige kategorier.

Når en borger indgiver en klage, kan henvendelsen indeholde flere emner - eksempelvis både den praktiske udførelse og en afgørelse. Én klage kan altså indeholde flere klagetemaer. Hvert af disse klagetemaer bliver behandlet separat og kan have forskelligt udfald.

	Ikke medhold	Medhold	Andet	I alt	1.-3. kvartal 2011
Antal færdigbehandlede klagesager fordelt på samlet udfald af klagesagen	110	41	5	156	140
<b>Klagetemaer</b>					
Afgørelse	77%	21%	2%	100%	n/a
Praktisk udførelse	53%	44%	3%	100%	n/a
Personalets adfærd	33%	33%	33%	100%	n/a
Andet	40%	20%	40%	100%	n/a
I alt	71%	26%	3%	100%	n/a
Antal færdigbehandlede klagesager per 1.000 brugere i forvaltningen	4,7	1,8	0,2	6,7	5,5

Kilde: Juridisk afdeling, Københavns Omsorgs System (KOS), VI-systemet, omsorgstandplejen og lokalområdekantorerne.

Note: En klagesag registreres i det kvartal, hvor klagen er indkommet, men den indgår først i opgørelsen, når sagen er færdigbehandlet. Derfor kan der ske efterregistreringer af antal klager i takt med, at sagerne færdigbehandles.

Note: I tabellen betyder 'Ikke medhold', at borger ikke får medhold i alle klagetemaer. 'Medhold' betyder, at borger får fuldt eller delvist medhold i mindst ét klagetema. 'Andet' dækker eksempelvis over, at klagen er frafaldet, eller borger er afgået ved døden.

I 1.-3. kvartal 2012 har forvaltningen færdigbehandlet 156 klagesager, hvilket svarer til 6,7 klagesager per 1.000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er steget en smule i forhold til 1.-3. kvartal 2011, hvor der var 5,5 klagesag per 1.000 modtagere. Stigningen i antal klager skyldes bla. at en række borgere har klaget over hverdagsrehabilitering, der blev indført i kvalitetsstandarderne i 2012. I 26% af alle klager blev der givet medhold i mindst ét af klagetemaerne. Den største andel af medhold ses inden for klagetemaet 'Praktisk udførelse' (44%), mens den laveste andel ses for 'Afgørelse' (21%) og 'Andet' (20%).

2)





## Klagesagsregistrering på Socialudvalgets område

**Link:** [Socialudvalgets behandling 6. februar 2013](#)

Socialudvalget godkendte den 5. december 2012, jf. bilag 1, Socialforvaltningens orientering om, hvordan man vil registrere klagesager i forvaltningen samt forvaltningens mål om at nedbringe antallet af realitetsklager med 3 pct. og formalitetsklager med 10 pct. i 2013 i forhold til det samlede antal klager i 2012.

I Socialforvaltningen registreres borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og 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 er i gang med at implementere på tilbuddene.

En gennemgang af forvaltningens Erindringssystem viser, at der er behov for en opdatering og yderligere udspecificering af systemets sagstyper på klagesagsområdet for at kunne trække valide data helt ned på paragrafniveau. Dette arbejde er igangsat i forvaltningen. I bilag 2 fremgår hvilke data, der med implementering af ændringerne vil kunne indgå i den halvårslige afrapportering om klagesager.

### ***Status vedrørende antal realitets- og formalitetsklager i 2012***

For hele året 2012 udgør antallet af realitetsklager i Erindringssystemet 2.960, heraf er 1.031 realitetsklager registreret i månederne september-december 2012, det vil sige fra startdatoen for klagesagsregistrering i henhold til BR-beslutningen af 20. juni 2012.

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

### ***Mål for procentvis nedbringelse af klager i 2013***

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. Det er Socialforvaltningens vurdering, at det fortsatte



store fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, som er et af forvaltningens fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i beretning 2011, jf. BR-beslutning af 20. juni 2012, må forventes at medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold.



## Klagesagsregistrering på Teknik- og Miljøudvalgets område

**Link: [Teknik- og Miljøudvalgets behandling den 25. februar 2013](#)**

Teknik- og Miljøforvaltningen har tilrettelagt en proces for en ensartet registrering af klager til Teknik- og Miljøforvaltningen. Der er tillige udarbejdet en vejledning til sagsbehandlerne om korrekt registrering af klagesager.

Teknik- og Miljøforvaltningen skal udarbejde kvartalsvise registreringer til brug for orientering af kredsens af de administrerende direktører og halvårslige registreringer til orientering af Teknik- og Miljøudvalget til brug for orienteringen af Økonomiudvalget. Den første registrering sker således for 1. kvartal 2013.

### **Nedbringelse af antal klager i 2013**

Den første måling af antal klager vil ske efter første kvartal af 2013 til brug for den kvartalvise afrapportering til kredsens af administrerende direktører. Teknik- og Miljøforvaltningen forventes først på dette tidspunkt at kunne fastsætte et måltal for en procentvis nedbringelse af antallet af klager.



## Klagesagsregistrering på Børne- og Ungdomsudvalgets område

**[Link: Børne- og Ungdomsudvalgets udvalgsbehandling den 6. februar 2013](#)**

### ***Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner***

Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse med lovgivningen.

Antallet af klager kan dermed udtrykke både oplevet og faglig kvalitet, og indsatsen for en nedbringelse af antallet af klager kan handle om såvel forventningsafstemning som kvalitet i sagsbehandlingen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående specialundervisning opgøres årligt.

Den seneste oversigt over antallet af klager på dette område viser en positiv udvikling, idet antallet af klager har været stærkt faldende. Det vurderes, at antallet af klager har nået et minimum, og forvaltningens målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.

### **Oversigt over henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til vidtgående specialundervisning**

	<b>Antal henvisninger</b>	<b>Antal optag i alt</b>	<b>Antal afslag i alt</b>	<b>Antal optagne pr. 1.000 børn</b>	<b>Antal klager</b>	<b>Medhold forældre besluttet af BUM</b>
2009/2010	256	194	62	4	<b>26</b>	<b>9</b>
2010/2011	252	182	70	3,7	<b>37</b>	<b>11</b>
2011/2012	209	175	34	3,5	<b>10</b>	<b>4</b>
2012/2013	322	271	26	5,4	<b>9</b>	<b>1**</b>

Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning

\* Inkl. indskolingsklasser og lettere generelle indlæringsvanskeligheder fra 2012/2013

\*\*2 afgørelser afventer behandling

Konkret ift. de to målinger, som Børne- og Ungdomsforvaltningen har udført, bemærker Borgerrådgiveren, at der objektivt kan ses et fald i overholdelsesgraden for svartider på borgmesterhenvendelser fra 2011 til 2012. Forvaltningen vurderer, at resultatet er tilfredsstillende og vil fortsætte sin bestræbelse på at sikre overholdelse af målet om max 10 dages svartid på borgmesterhenvendelser.

Borgerrådgiveren bemærker i relation til målinger af antal af klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner, at der bør udvises varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.



Forvaltningen er enig i Borgerrådgiverens betragtning om, at et klagetal ikke er en egentlig effektmåling på sagsbehandlingskvalitet. Det er forvaltningens opfattelse, som også Borgerrådgiveren bemærker, at antallet af klager er en indikator på borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen; en vurdering hvori også sagsbehandlingens kvalitet antages at indgå som element.

Forvaltningen vil derfor fortsat have fokus på klagetal i tilknytning til forvaltningens øvrige bestræbelser for til enhver tid at sikre en god sagsbehandling.





## Klagesagsregistrering på Kultur- og Fritidsudvalgets område

### **Klagesagsregistrering**

Kultur- og Fritidsforvaltningen lægger den almindelige forvaltningsretlige definition af klager til grund for opgørelse. D.v.s. at der er taget udgangspunkt i egentlige klager over afgørelser, sagsbehandling eller medarbejders opførsel. Derimod indgår henvendelser om ressourcer og serviceydelser (faktisk forvaltningsvirksomhed) ikke i registreringen.

Klager registreres i Kultur – og Fritidsforvaltningen i eDoc. Forvaltningen har med baggrund i registreringerne i eDoc foretaget et manuelt udtræk over registrerede klager i perioden 1. september – 31. december 2012 samt en manuel gennemgang af disse klager. Der tages i sagens natur forbehold over for eventuelle registreringsfejl i eDoc (f.eks. anvendelse af forkerte sikkerhedsfacetter eller titler, med det resultat at ikke samtlige klager udsøges).

De i nævnte periode registrerede klager omhandler følgende områder:

- Klager over pålagt gebyr ved for sen aflevering af udlånt biblioteksmateriale
- Klager over Bevillingsnævnets afgørelse.

### **Klager over pålagt gebyr ved for sen aflevering af udlånt biblioteksmateriale**

Det følger af bibliotekslovens § 21, at kommuner har hjemmel til at opkræve et gebyr for overskridelse af lånetiden. Bestemmelsen har følgende ordlyd:

*§ 21. Kommuner kan opkræve et gebyr for overskridelse af lånetiden. Gebyret kan højst udgøre 20 kr. for materialer, som en bruger har lånt samtidig, som har samme lånetid, og som afleveres samlet, dog højst 10 kr. for børn og unge under 14 år. Såfremt overskridelsen er mere end 7 dage, vil gebyret kunne forhøjes til 120 kr., dog højst 55 kr. for børn under 14 år. Såfremt overskridelsen er mere end 30 dage, vil gebyret kunne forhøjes til 230 kr., dog højst 120 kr. for børn under 14 år.*

Borgerrepræsentationen fastsætter de konkrete gebyrer i forbindelse med budgetvedtagelsen. Københavns Kommune har fastsat gebyrer, der svarer til lovens maksimum.

Når en bruger pålægges at betale et gebyr i medfør af bestemmelsen, er der i medfør af de almindeligt gældende forvaltningsretlige principper tale om en afgørelse. I det omfang brugeren indbringer



afgørelsen for kommunen (med henblik på genbehandling) er der i medfør af tidligere nævnte definition tale om en klage.

For omhandlede periode har der været tale om følgende antal klager: I alt: 21 registrerede klager – i 18 tilfælde fastholdt forvaltningen efter en vurdering af sagen det pålagte i gebyr. I 3 tilfælde valgte forvaltningen grundet sagens konkrete omstændigheder at frafalde kravet pr. kulance.

Set i lyset af det samlede antal udlån (ca. 6,6 mio. udlånte materialer i 2012) og pålagte gebyrer (knap 40.000 i 2012), er antallet klager på et forholdsvis beskedent niveau. Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at den eneste måde antal klager over gebyrer eventuelt vil kunne nedbringes på, er en fortsættelse af de igangværende bestræbelser på at tydeliggøre de gældende regler over for brugerne. I dag modtager borgere, der har tilmeldt sig ordningen, en påmindelse via e-mail og/eller SMS 3 dage før lånetidens udløb, og via hjemmesiden bibliotek.kk.dk og bibliotekernes app til smartphones er det let at forny det lånte. Endvidere er der pt. 3 biblioteker, der har åbnet fra 8 – 22 og flere følger i løbet af 2013. Disse åbningstider er således med til at gøre det nemmere at aflevere til tiden.

Hertil kommer, at de konkrete klager af forvaltningen altid bliver brugt som en læring i forhold til hvordan sagsbehandlingen over for borgerne kan forbedres.

#### Klager over Bevillingsnævnets afgørelse

Det følger af § 10, stk. 4 i restaurationsloven, at et bevillingsnævns afslag kan indbringes for kommunalbestyrelsen (i Københavns Kommune er klagesagsbehandlingen delegeret til Kultur- og Fritidsudvalget). Det følger af restaurationsloven, at det alene er bevillingshaver, der har klageadgang, mens naboer mv. ikke har klageadgang efter restaurationsloven.

I perioden 1. september til 31. december 2012 er der modtaget 2 klager. Behandlingen af disse klager er ikke afsluttet på nuværende tidspunkt.

Det skal bemærkes, at udsigten til en restaurationsplan med en mere restriktiv bevillingspolitik taler for, at antallet klager snarere vil stige end blive reduceret. Det er imidlertid for tidligt at udtale sig konkret herom.

#### Konklusion

Kultur- og Fritidsforvaltningen vil bruge de kommende måneder til at systematisere klagesagsregistreringen, og har i den forbindelse allerede taget initiativ til en præcisering af den korrekte journalisering af klager i eDoc. Det er derfor forventningen, at registreringerne i



eDoc fremover vil give et mere retvisende billede af det faktiske antal klager.

Afslutningsvis skal nævnes, at der gennem de senere år har været en del klager til forvaltningen over, at det gennem længere tid ikke har været muligt at rekvirere gamle journaler arkiveret i Stadsarkivet. På grund af Stadsarkivets pladsproblemer er 11.000 hyldemeter arkivalier nedpakket og gjort utilgængelige for ekspedition. Dette er i strid med arkivloven. Siden arkivalierne blev gjort utilgængelige i september 2010 har 2.500 borgere forgæves bestilt arkivalier. Over 20 borgere har klaget til forvaltningen/borgmesteren. Nedpakningen blev besluttet som en midlertidig foranstaltning i håbet om at der blev fundet en permanent løsning på Stadsarkivets pladsproblem.



## Klagesagsregistrering på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område

**[Link: Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets behandling den 18. februar 2013](#)**

### **Indledning.**

Borgerrepræsentationen behandlede den 20. juni 2012

Borgerrådgiverens Beretning for 2011, og pålagde de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Endvidere besluttede Borgerrepræsentationen, at kommunens stående udvalg og forvaltninger skulle afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning 2011 til Økonomiudvalget senest i marts 2013. Forinden skulle der indhentes en udtalelse fra Borgerrådgiveren om de udvalgte fokusområder og materialet i øvrigt.

Herudover besluttede Borgerrepræsentationen, at forvaltningerne kvartalsvis skal afrapportere til kredsen af administrerende direktører om status på arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klagesager.

I overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning, har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indhentet Borgerrådgiverens udtalelse om forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2011, herunder forvaltningens udvalgte fokusområder og mål for nedbringelse af antallet af klagesager.

Borgerrådgiverens udtalelse er vedlagt i bilag 1.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens beskrivelse af arbejdet med kvalitet herunder fokusområder og mål for nedbringelse af antallet af klagesager er vedlagt i bilag 2.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har den 18. februar 2013 dels taget Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens status på forvaltningens fokusområder til efterretning og dels godkendt forvaltningens mål for nedbringelse af antallet af klagesager.

### **Mål for nedbringelse af antallet af klager**

Der er flere parametre, som har indflydelse på antallet af klagesager, herunder f.eks. antallet af afgørelser, vejledning om klagemuligheder, dialog med borgerne, kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder begrundelser i afgørelser, sagsbehandlingstid, og Borgerrådgiverens synlighed mv.



Klageadgangen er et meget centralt element i borgernes retssikkerhed, som traditionelt på beskæftigelsesområdet også bliver anvendt af borgerne. Det er forventeligt at borgerne ofte benytter sig af deres retsmæssige mulighed for at klage, f.eks. over afgørelser, som går dem imod.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har særskilt ønsket at øge borgernes opmærksomhed på, at de har mulighed for at klage til Borgerrådsgiveren, hvorfor forvaltningen har været i kontakt med Borgerrådsgiveren om opstilling af pjecer om Borgerrådsgiverens funktion i alle borgerrettede centre.

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at antallet af klagesager ikke er den bedste indikator på sagsbehandlings kvaliteten, men at den relevante kvalitetsindikator snarere er, i hvilket omfang borgerne faktisk får medhold i deres klager. Dette er således udtryk for, at der har været fejl eller kritisable forhold i sagsbehandlingen. Forvaltningen fokuserer derfor mest på at nedbringe antallet af klager, hvor borgeren får medhold.

Forvaltningens fastsættelse af mål for nedbringelse af antallet af klagesager afspejler en sammenhæng med forvaltningens arbejde med at realisere det langsigtet strategimål om en halvering af antallet af formalitetsklager til Borgerrådsgiveren, hvor denne giver borgeren medhold, ligesom forvaltningen fortsat nøje følger omgørelsesprocenterne på forvaltningens realitetsafgørelser ved ankeinstanserne.

Udgangspunktet for målopfyldelse er det registrerede antal modtagne klagesager i 2012.

Klagesagstype	Antal klagesager i alt i 2012	Mål for nedbringelse af antal klagesager i 2013
Formalitetssklager	1047	5% ~ 54 sager
Realitetssklager	3041	3% ~ 91 sager

og opfølgningen på målene vil indgå i den kvartalsvise afrapportering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget af mål for kvalitet og service fra 2013, med første afrapportering forventelig i maj måned 2013.

*Borgerrådsgiverens bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fokusområder og mål for nedbringelse af antallet af klager*

Borgerrådsgiverens udtalelse til de foreslåede fokusområder og mål for





nedbringelse af antallet af klagesager er vedlagt i bilag 1 og Borgerrådgiverens opsummering gengives kort herunder:

Borgerrådgiveren udtaler bl.a., at "foreløbige tal kunne tyde på en nedgang i antallet af klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen", at forvaltningens tilgang til kvalitetsarbejdet "er anerkendelsesværdig og har efter Borgerrådgiverens opfattelse øget mulighed for at føre til påviselige større og varige forbedringer", samt at det er "Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen."

Borgerrådgiveren vurderer samtidig, at de foreslåede fokusområder "er udvalgt efter en kvalificeret proces, og Borgerrådgiveren kan tilslutte sig forvaltningens prioritering af disse områder, herunder fordi indsatserne ses at rette sig imod større og væsentlige dele af forvaltningens samlede sagsbehandling og borgerbetjening."

Forvaltningen noterer sig Borgerrådgiverens udtalelser, og kan bemærke, at også forvaltningens egne tal viser en nedgang i antallet af klager.

Forvaltningen har en klar forventning om, at forvaltningens initiativer for at fremme kvaliteten i borgerbetjeningen vil medvirke til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen i 2013, og derved en forbedret serviceoplevelse for borgerne generelt, og at dette vil afspejle sig i opfyldelse af de fastlagte mål, herunder også målene vedr. efterlevelse af sagsbehandlingsfriser og tilbagemeldingsgaranti.