

Fakta om klagesager i BIF

Indledning

I fakta om klagesager illustreres udviklingen i antallet af klager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen både i forhold til specifikke lovområder for København og en mere generel sammenligning med de største kommuner på alle lovområder.

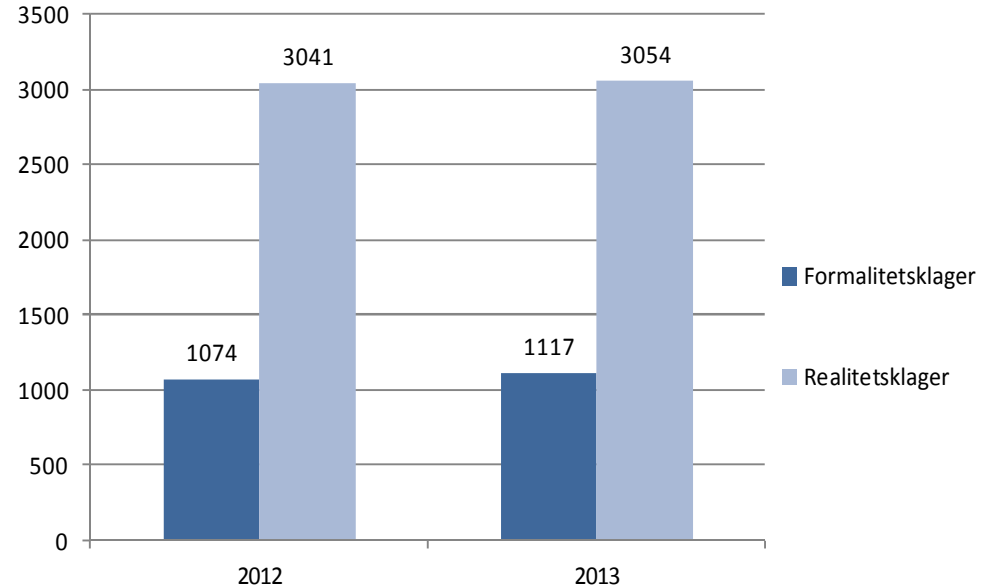
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om, at Ankestyrelsen fastholder forvaltningens afgørelser i 80-85 % af sagerne.

Samlet antal klager

Der er flere parametre, som har indflydelse på antallet af klagesager, f.eks. antallet af trufne afgørelser, vejledning om klagemuligheder, kvaliteten i sagsbehandlingen, sagsbehandlingstiden, implementering af nye reformer/love samt Borgerrådgiverens kampagner og synlighed.

Selvom der er mange forhold der spiller ind, viser tabellen et uændret niveau i antallet af klager fra 2012 – 2013. I 2014 forudsætter forvaltningen en reduktion i antallet af klager, som konsekvens af de forskellige initiativer der er iværksat.

Samlet antal klager i BIF



Fakta om klagesager i BIF

Fordeling på enheder i BIF

Tabellerne viser en opdeling af det samlede antal klager mellem CDU og YDS fordelt på formalitets- og realitetsklager i perioden fra 2012 - 2013.

Formalitetsklager:

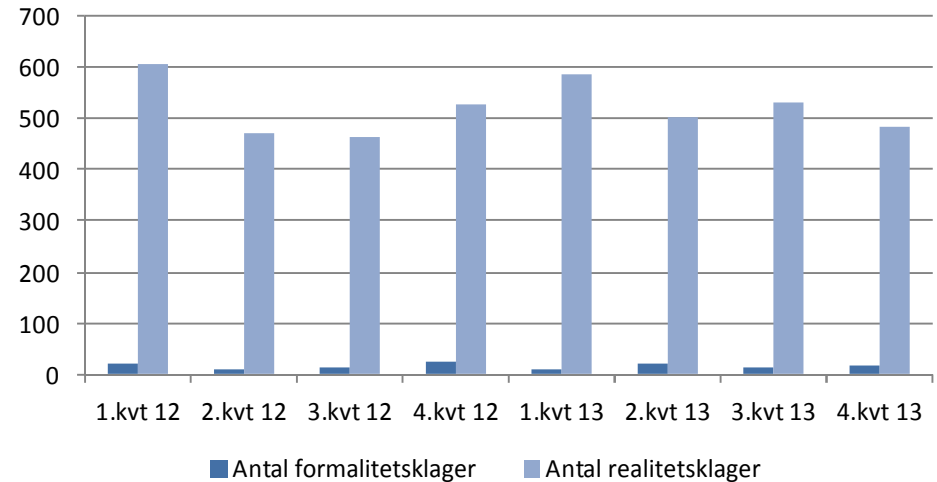
Formalitetsklager udgør ca. 50 % af det samlede antal klager. Stort set alle formalitetsklagerne behandles i CDU.

Formalitetsklagerne i YDS omhandler alene sagsbehandlingen vedrørende ydelser.

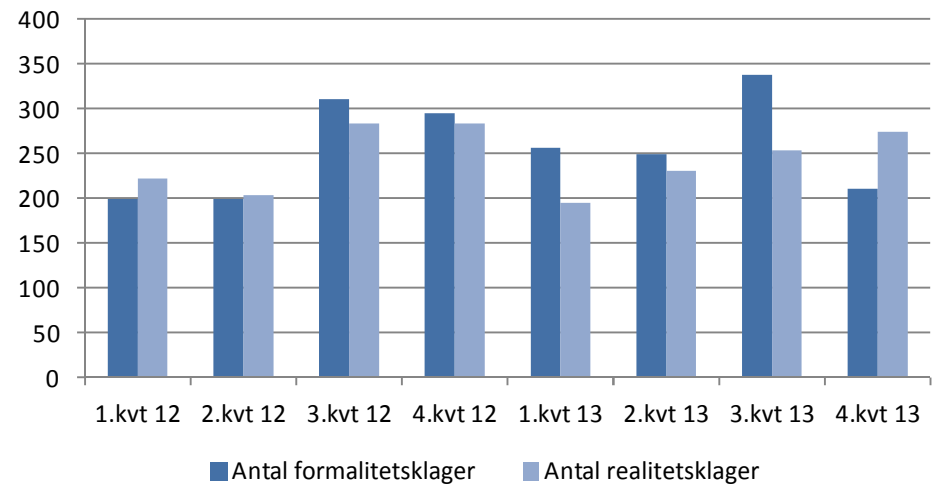
Realitetsklager:

Hovedparten af realitetsklagerne behandles i YDS og vedrører klager over beregning og udbetaling af alle former for forsørgelsesydelse.

Klager behandlet i YDS (ydelse)



Klager behandlet i CDU (andre emner)



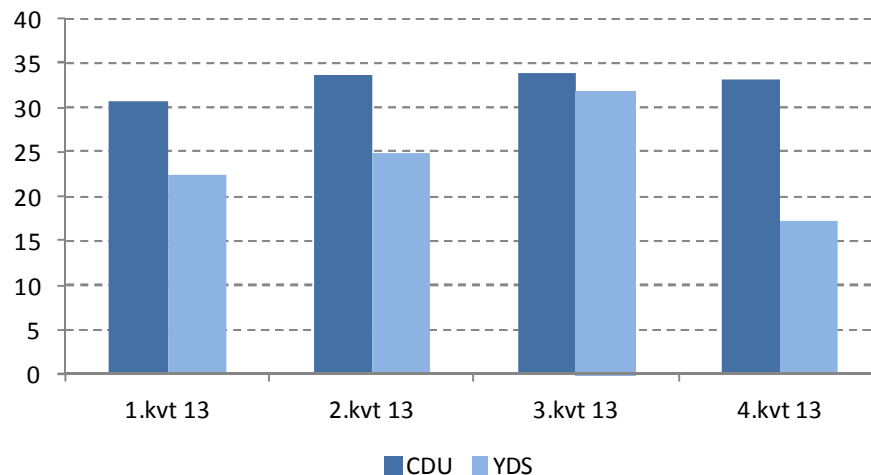
Fakta om klagesager i BIF

Sagsbehandlingstid i forvaltningen

Tabellen viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2013 for behandling af klager i henholdsvis CDU og YDS.

CDU bruger 32,8 dage i gennemsnit til behandling af en klage, mens YDS bruger 24,0 dage. Forskellen kan forklares med, at ca. 95 % af de klager, der behandles i YDS, er realitetsklager (mindre komplekse), mens antallet af klager i CDU fordeler sig med ca. 50 % realitetsklager og 50 % formalitetsklager (mere komplekse).

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid opgjort i antal dage



Ankestyrelsens afgørelser

De følgende tabeller viser hvordan Ankestyrelsen i perioden 2012 – 2013 har afgjort borgernes klager over de afgørelser, der er truffet i BIF.

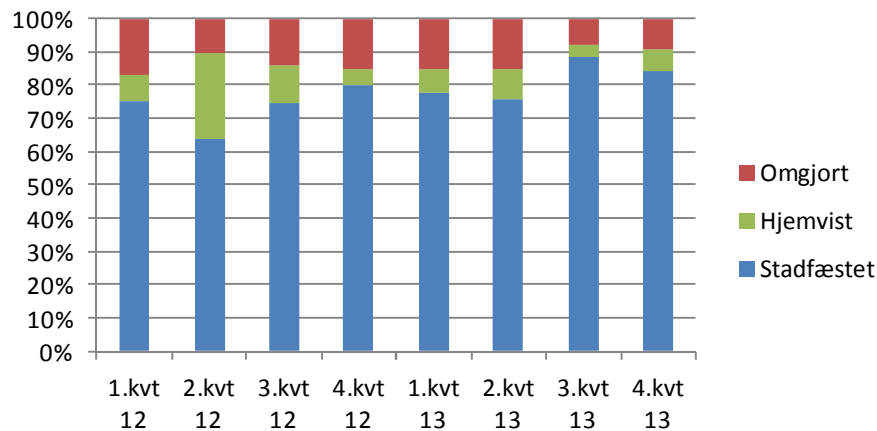
Kontanthjælp

Tabellen viser udviklingen i antallet af klager på hele kontanthjælpsområdet og dækker således over flere lovområder. Klagerne omfatter selve forsørgelsesydelsen, kontaktføreløb og tilbud, samt vejledning og opkvalificering.

I 2012 har Ankestyrelsen behandlet 935 afgørelser. 686 afgørelser er fastholdt svarende til 74 %. 134 afgørelser er ændret og 115 afgørelser er hjemvist til fornyet behandling.

I 2013 har Ankestyrelsen behandlet 917 afgørelser. 743 afgørelser er fastholdt svarende til 81 %. 111 afgørelser er ændret, og 63 afgørelser er hjemvist til fornyet behandling.

Ankestyrelsens afgørelser - Kontanthjælp (1.852 afgørelser i 2012/13)



Fakta om klagesager i BIF

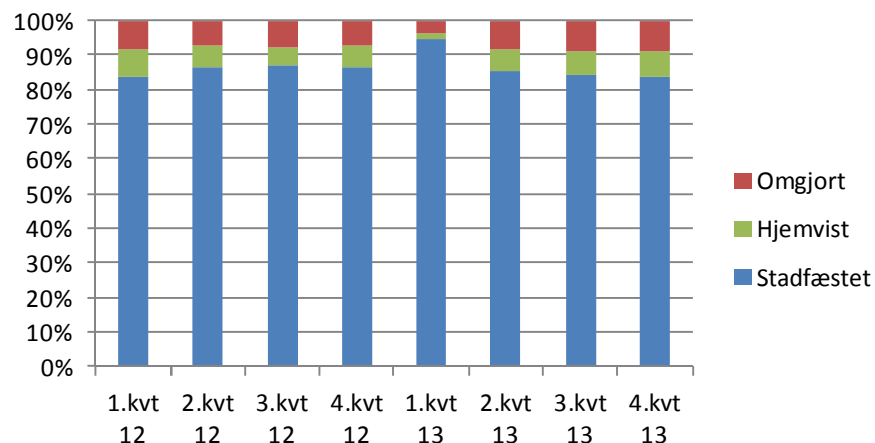
Sygedagpenge

Tabellen viser udviklingen i antallet af klager over ophør af sygedagpenge. Antallet af klager dækker primært over ophør af sygedagpenge, som følge af uarbejdsdygtighed, manglende medvirken, generel varighed og forlængelse udover varigheden.

I 2012 har Ankestyrelsen behandlet 857 afgørelser. 735 afgørelser blev fastholdt svarende til 85,7 %. I 66 sager blev afgørelsen ændret og 56 afgørelser blev hjemvist til fornyet behandling.

I 2013 har Ankestyrelsen behandlet 683 afgørelser. 595 afgørelser er fastholdt svarende til 87 %. 51 afgørelser er ændret, og 37 afgørelser er blevet hjemvist til fornyet behandling.

Ankestyrelsens afgørelser - Sygedagpenge (1.540 afgørelser i 2012/13)



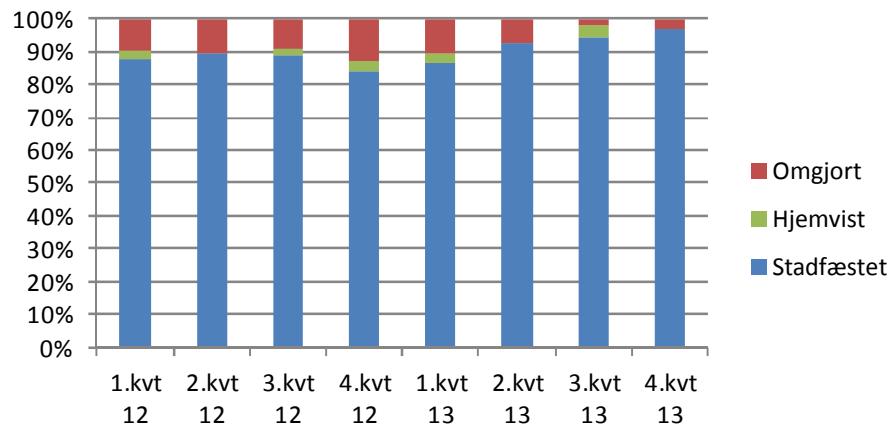
Førtidspension

Da området (vurdering af arbejdsevnen) udgør et væsentligt ansvarsområde for BIF, er der medtaget en tabel, der viser udviklingen i afgørelserne på førtidspension, selvom området henhører under SOF.

I 2012 har Ankestyrelsen behandlet 332 afgørelser om førtidspension. 290 afgørelser er blevet fastholdt svarende til 87 %. 35 afgørelser er omgjort, mens 7 afgørelser er hjemvist til fornyet behandling.

I 2013 har Ankestyrelsen behandlet 260 afgørelser om førtidspension. 240 afgørelser er fastholdt svarende til 92 %. 16 afgørelser er omgjort, mens 4 afgørelser er hjemvist til fornyet behandling.

Ankestyrelsens afgørelser - Førtidspension (592 afgørelser i 2012/13)



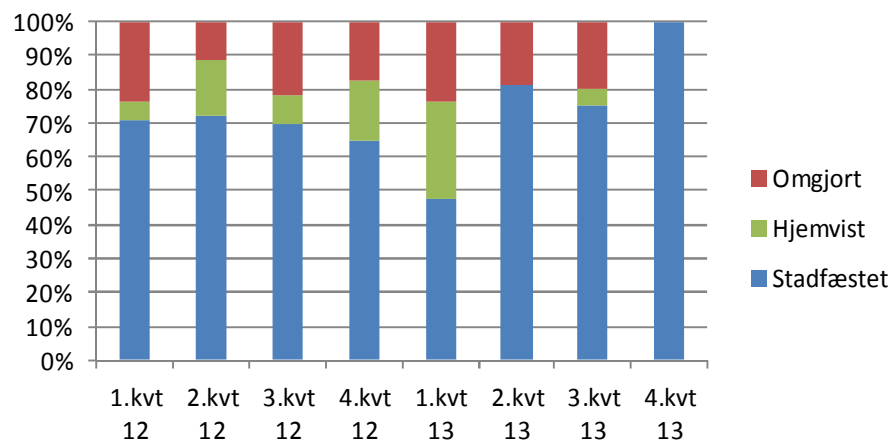
Fakta om klagesager i BIF

Fleksjob

Fra 1.1.2013 bliver afgørelser om fleksjob truffet på baggrund af en anbefaling fra et rehabiliteringsteam, bestående af repræsentanter fra BIF, SOF, SUF (og BUF) samt en sundhedskoordinator fra regionen. Herved sikres en tværfaglig vurdering af sagerne.

På fleksjobområdet har kommunen i 4. kvartal 2013 fået medhold i 100% af afgørelserne. Der således tale om en klar forbedring i forhold til tidligere.

Ankestyrelsens afgørelser - Fleksjob (158 afgørelser i 2012/13)

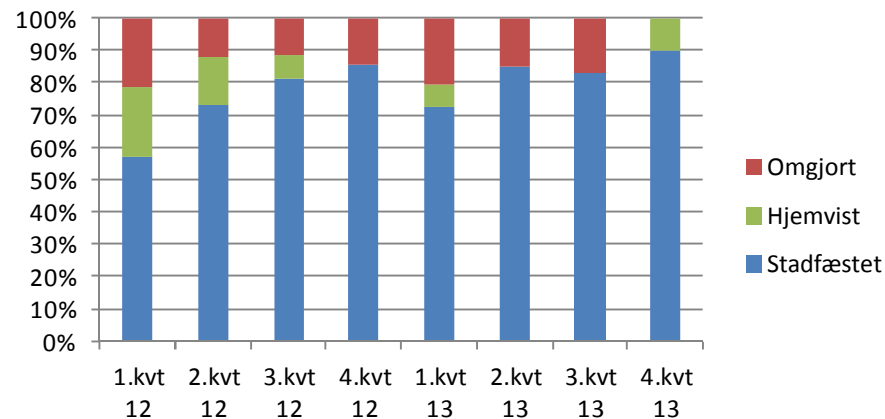


Revalidering

I 2012 har Ankestyrelsen behandlet 96 afgørelser om revalidering. I 72 sager er afgørelsen fastholdt svarende til 75 %. I 13 sager er afgørelsen blevet ændret, og 11 sager er hjemvist til fornyet behandling i forvaltningen.

I 2013 har Ankestyrelsen behandlet 65 afgørelser om revalidering. I 52 sager er afgørelsen fastholdt svarende til 80 %. I 10 sager er afgørelsen ændret, og 3 sager er hjemvist til fornyet behandling.

Ankestyrelsens afgørelser - Revalidering (161 afgørelser i 2012/13)



Omgjorte og hjemviste sager i København

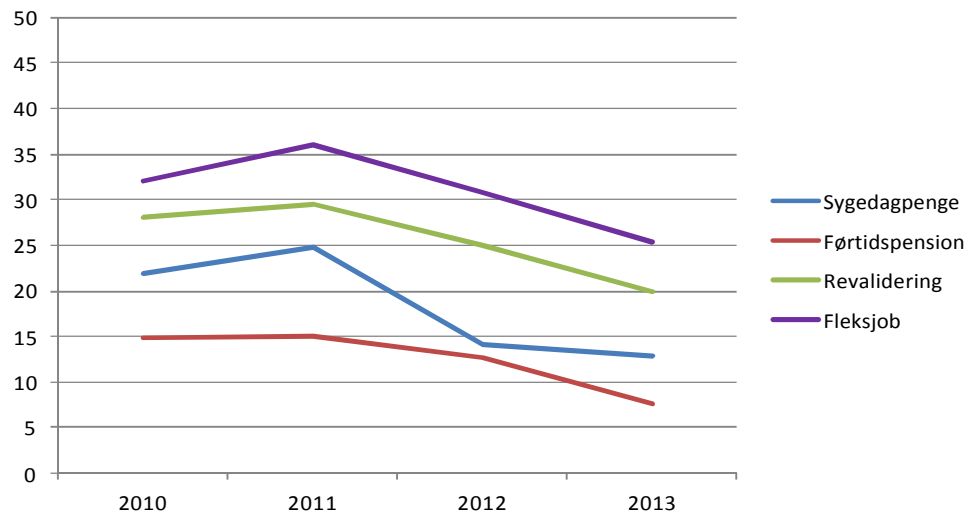
Figuren viser antallet af omgjorte og hjemviste sager i Ankestyrelsen i perioden 2010 – 2013 fordelt på 4 hovedområder: Sygedagpenge, førtidspension, revalidering og fleksjob.

Antal af sager sammenlignet med andre kommuner

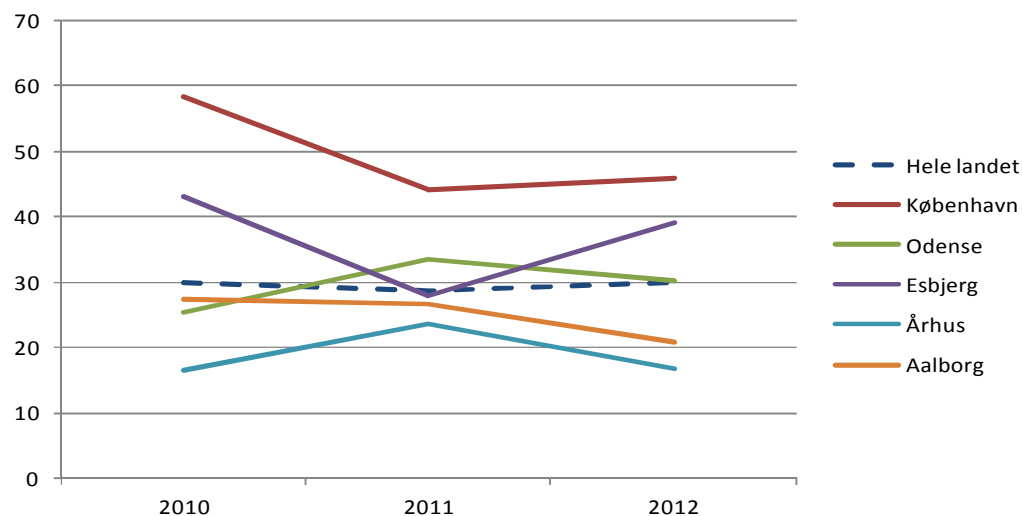
Figuren viser udviklingen i antallet af afgjorte sager i Ankestyrelsen i perioden 2010 – 2012 pr. 10.000 indbyggere, sammenlignet med hele landet samt 4 udvalgte kommuner blandt de største.

København har det største antal sager pr. 10.000 indbyggere og ligger over gennemsnittet for hele landet.

Omgjorte og hjemviste sager i procent i København



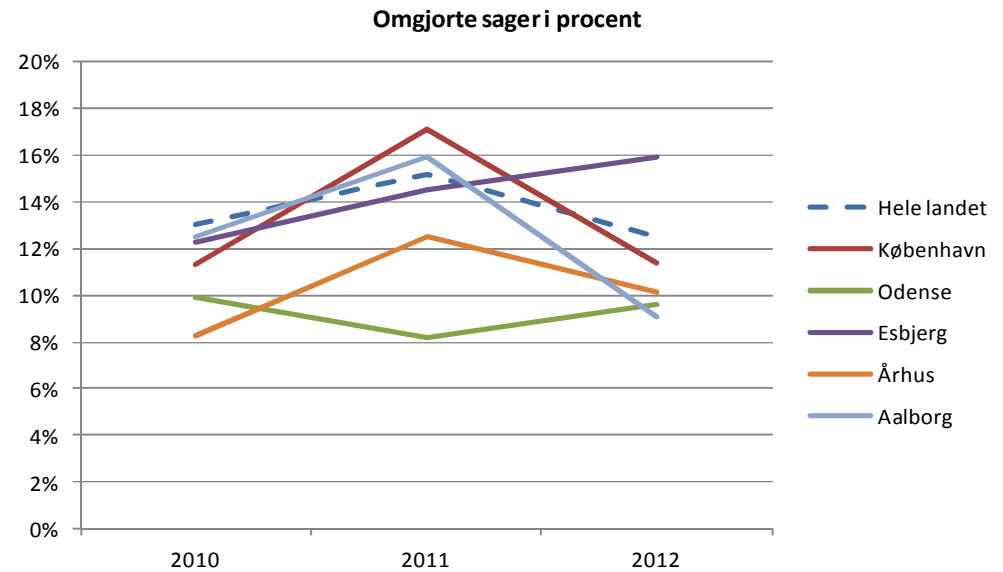
Antal sager pr. 10.000 indbyggere



Fakta om klagesager i BIF

Omgjorte sager sammenlignet med andre kommuner

Figuren viser udviklingen i de sager som Ankestyrelsen har omgjort i perioden fra 2010 - 2012 på alle lovområder sammenlignet med hele landet samt 4 udvalgte kommuner blandt de største.



Hjemviste sager sammenlignet med andre kommuner

Figuren viser udviklingen i de sager som Ankestyrelsen har hjemvist i perioden fra 2010 - 2012 på alle lovområder sammenlignet med hele landet samt 4 udvalgte kommuner blandt de største.

