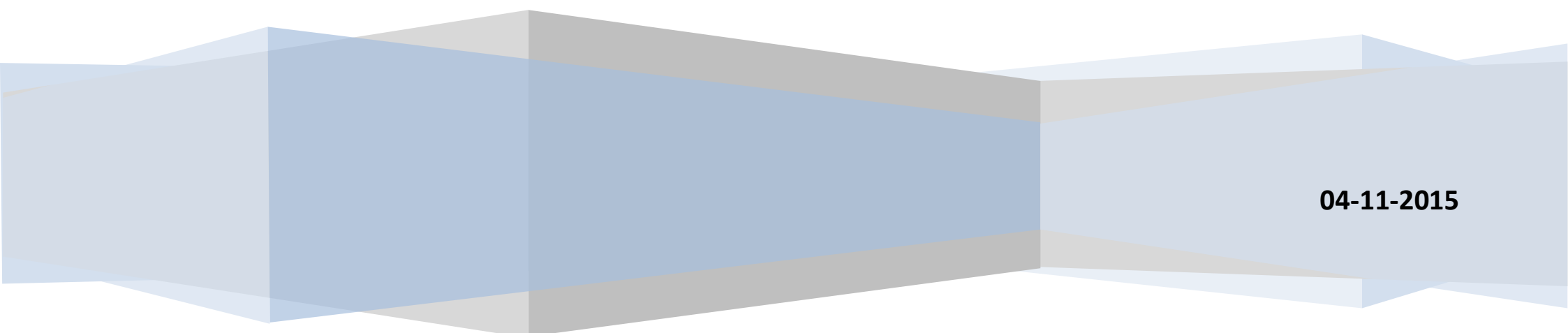


Københavns kommune

Klagesagsstatistik i Socialforvaltningen

1. halvår 2015



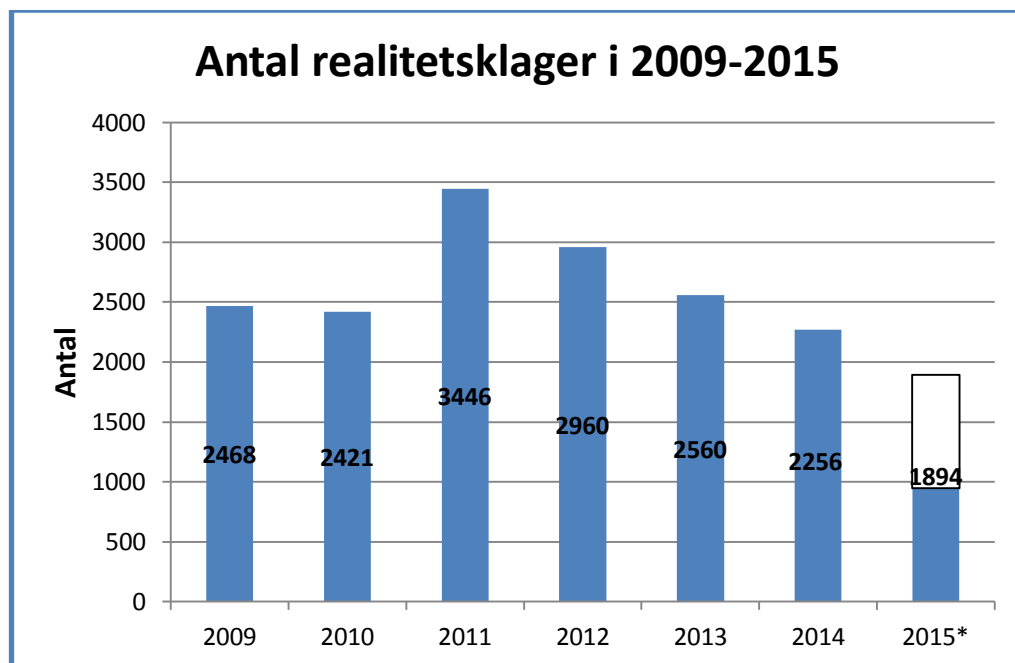
04-11-2015

Tabel 1. – Udvikling i antal klager (2009-2015)

- Tallene fra 2009-2013 er opgjort den 28. oktober 2014 og tallet for 2014 er opgjort den 26. januar 2015.
- Tallet for 1. halvår 2015 er opgjort den 27. juli 2015.

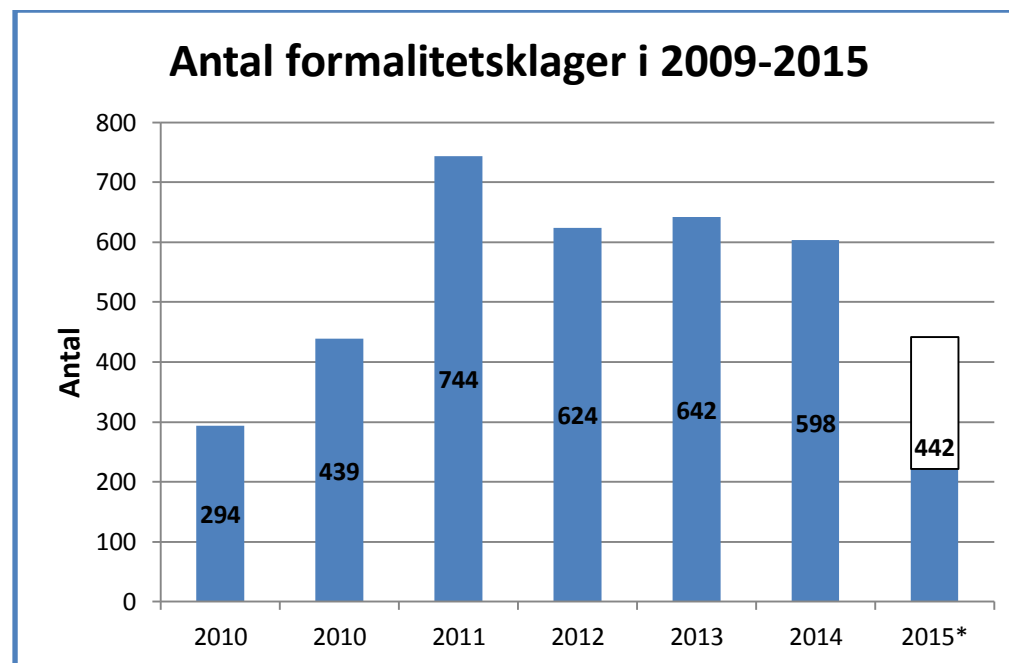
Nedenstående tabeller viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) i årene 2009-2015. Det fremgår af oversigten, at der siden 2011, hvor handleplan for bedre sagsbehandling blev iværksat, er en faldende tendens for antallet af realitets- og formalitetsklager.

Realitetsklager



*) Antal klager i 1. halvår 2015 udgør 947. Helårstallet for 2015 er på den baggrund anslået til 1894 klager.

Formalitetsklager



*) Antal klager i 1. halvår 2015 udgør 221. Helårstallet for 2015 er på den baggrund anslået til 442 klager.

Tabel 2. - Antal klagesager

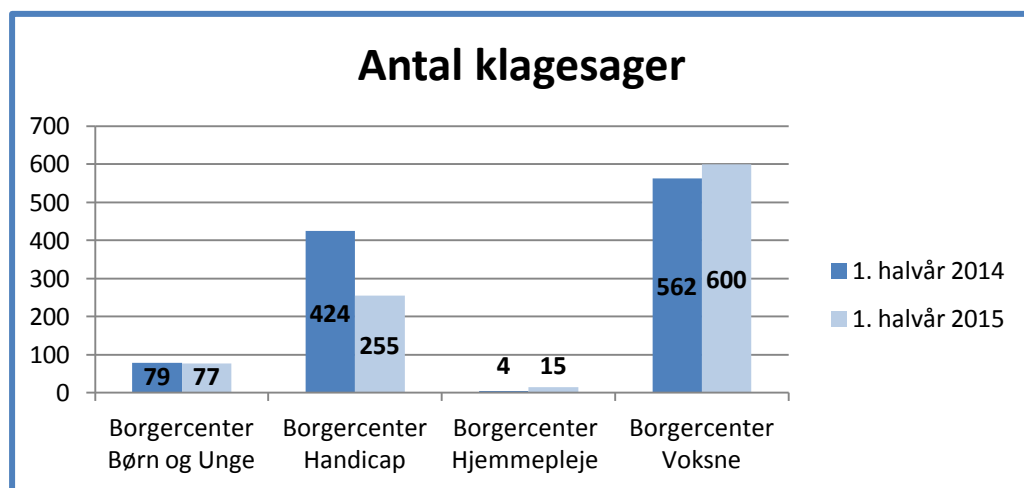
Nedenstående tabeller viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår 2014 og for 1. halvår 2015.

Det samlede antal realitetsklager (klager over selve afgørelsen) udgør 947 i 1. halvår 2015. Når det samlede antal realitetsklager for 1. halvår 2015 sammenholdes med 1. halvår i 2014, er der sket et fald. Der er blevet registreret 122 færre klager end 1. halvår 2014. I 2014 udgjorde det samlede antal realitetsklager 2.270, så med et forsigtigt skøn forventes der en nedgang i antal realitetsklager fra 2014 til 2015 på ca. 16,6 pct. (nedgang fra 2.270 klager til anslået 1.894 klager).

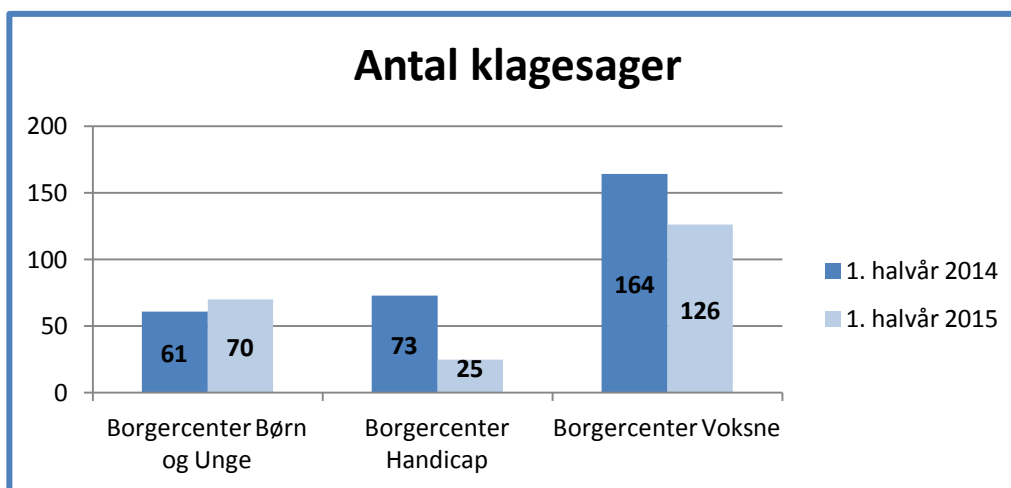
Det samlede antal formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) udgør 221 i 1. halvår 2015. Når det samlede antal formalitetsklager for 1. halvår 2015 sammenholdes med 1. halvår i 2014, er der sket et fald. Der er blevet registreret 77 færre klager end 1. halvår 2014. I 2014 udgjorde det samlede antal formalitetsklager 604, så med et forsigtigt skøn forventes der en nedgang i antal formalitetsklager fra 2014 til 2015 på ca. 26,8 pct. (nedgang fra 604 klager til 442 klager). Borgerrådgiaverens Beretning viser samme tendens om faldende antal klager i kommunens forvaltninger.

Sammenholdes det samlede antal realitets- og formalitetsklager med antal sager i forvaltningen, som skønsmæssigt udgør omkring 50.000 årligt, udgør klagerne i forhold til den samlede sagsmængde ca. 4,7 pct. ($1.894 + 442 = 2.336$ klager i forhold til 50.000 sager).

Realitetsklager



Formalitetsklager



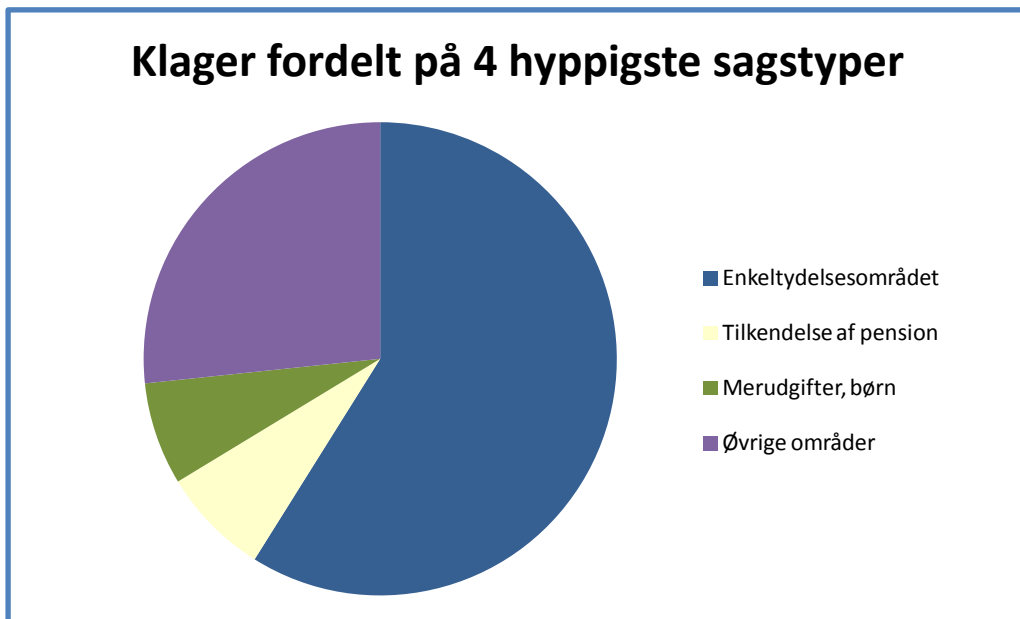
Det bemærkes, at Borgercenter Hjemmeplejes data ikke indgår i statistikken for formalitetsklager, da sagerne for 1. halvår 2015 er registreret efter statistikken er opgjort.

Tabel 3. - Klager fordelt på de 4 hyppigste sagstyper

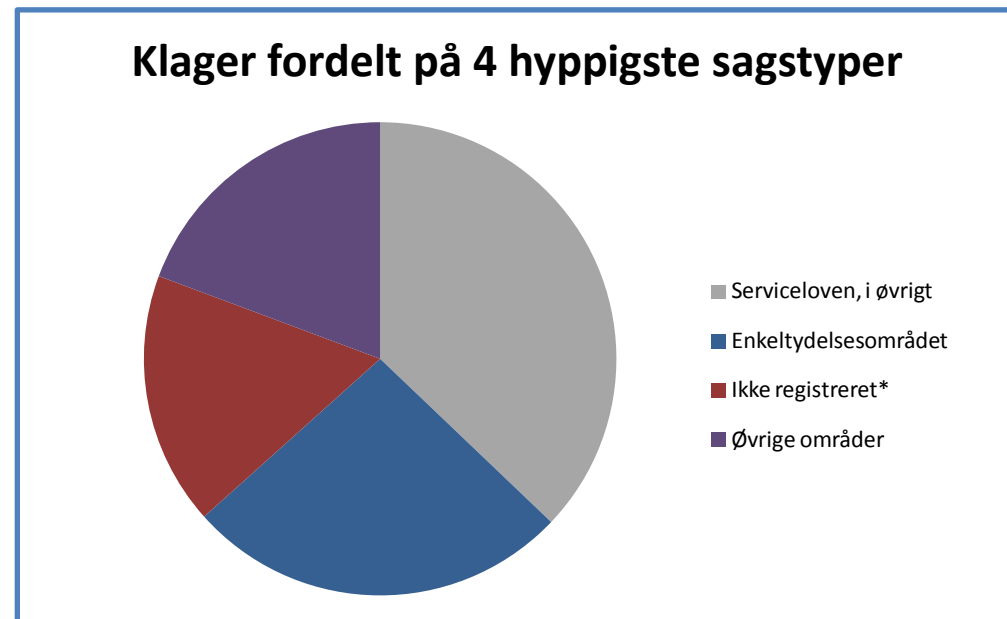
Den ene tabel viser, at der i realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) hyppigst klages over enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, pension efter pensionslovgivningen og merudgifter til børn med handicap, jf. serviceloven § 41. Det kan skyldes, at der er tale om komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

Den anden tabel viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over ydelser over serviceloven og enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85. En del af forklaringen er formentlig forvaltningens udfordringer omkring overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister for nogle af de sagstyper, som klagesagerne vedrører.

Realitetsklager



Formalitetsklager



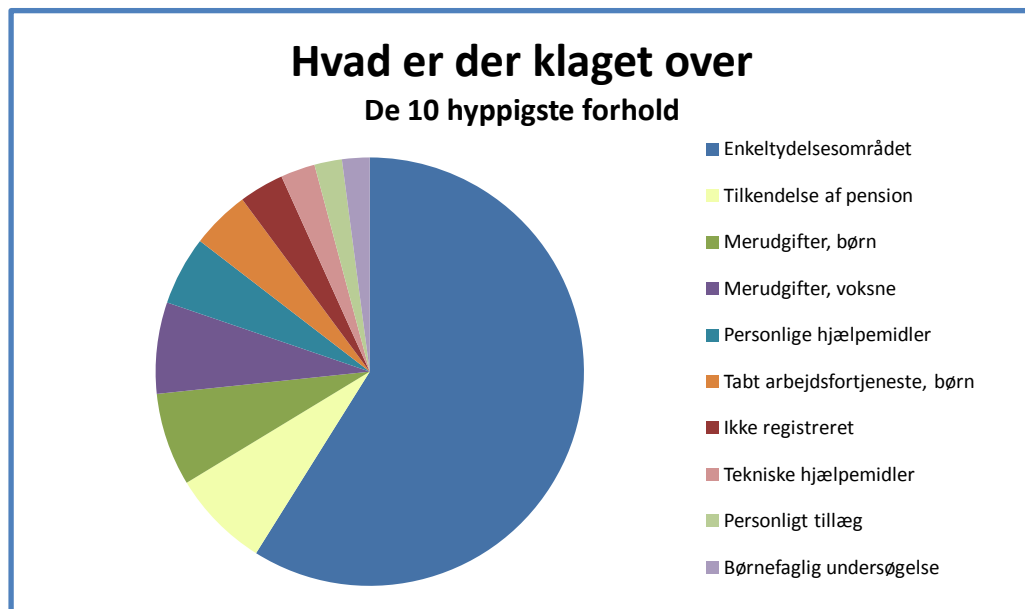
*) I en række sager er det ikke registreret i systemet, hvilken sagstype der er klaget over. Dette vil blive undersøgt og afhjulpnet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

Tabel 4. - Hvad er der klaget over

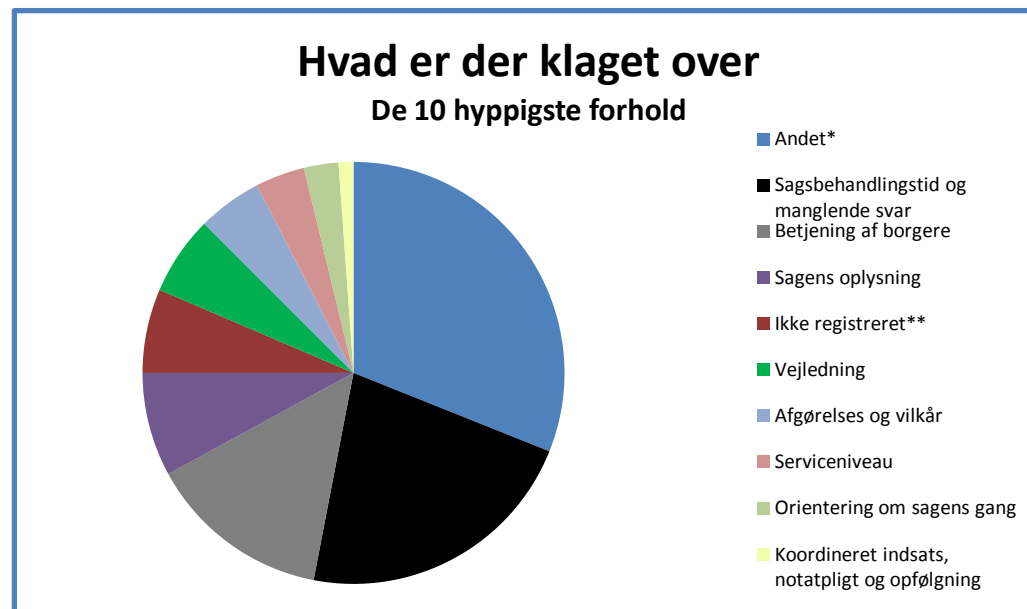
Tabellen viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) næsten samme billede, som for tabel 2, da det er samme sagstyper, og der oftest klages over både afgørelsen og sagsbehandlingen.

Den anden tabel viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over sagsbehandlingstiden og manglende svar, betjening af borgeren, sagens oplysning, vejledning samt andet. Når dette sammenholdes med tabel 2 om sagstyperne for de hyppigste klager ses det, at der er tale om nogle af de områder, hvor forvaltningen har udfordringer med overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Realitetsklager



Formalitetsklager



*) I Erindringsystemet er der mulighed for, at vælge mellem 13 forskellige forhold (aktindsigt, sagsbehandlingstiden, vejledning, partshøring osv.), som der hyppigst klages over i forbindelse med sagsbehandlingen. Hvis en klage falder uden for de 13 forhold skal de registreres som koden "andet".

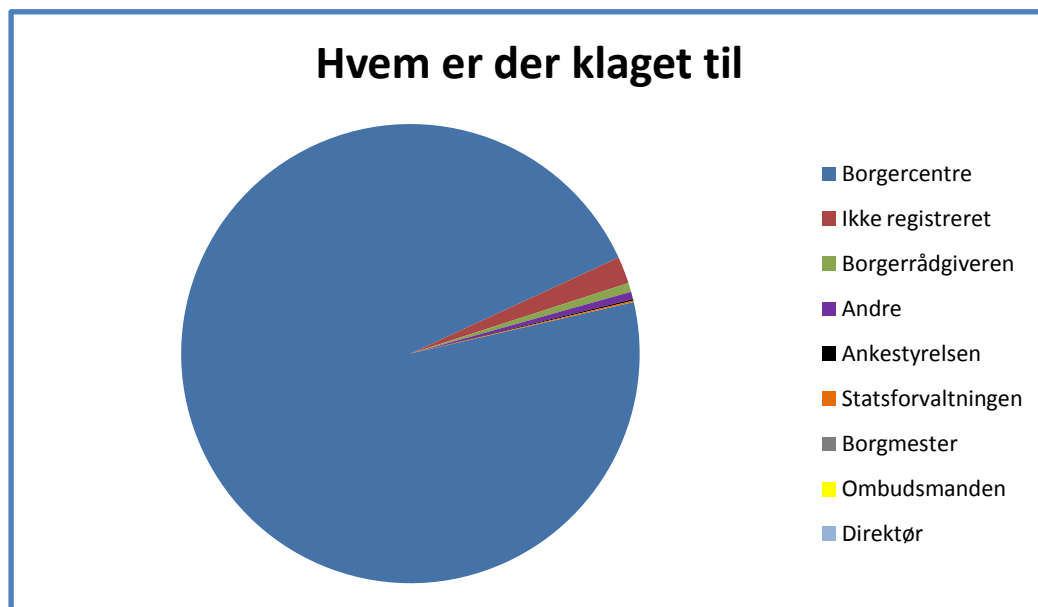
**) I en række sager er det ikke registreret i systemet, hvilke forhold der er klaget over. Dette vil blive undersøgt og afhjulpnet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

Tabel 5. - Hvem er der klaget til

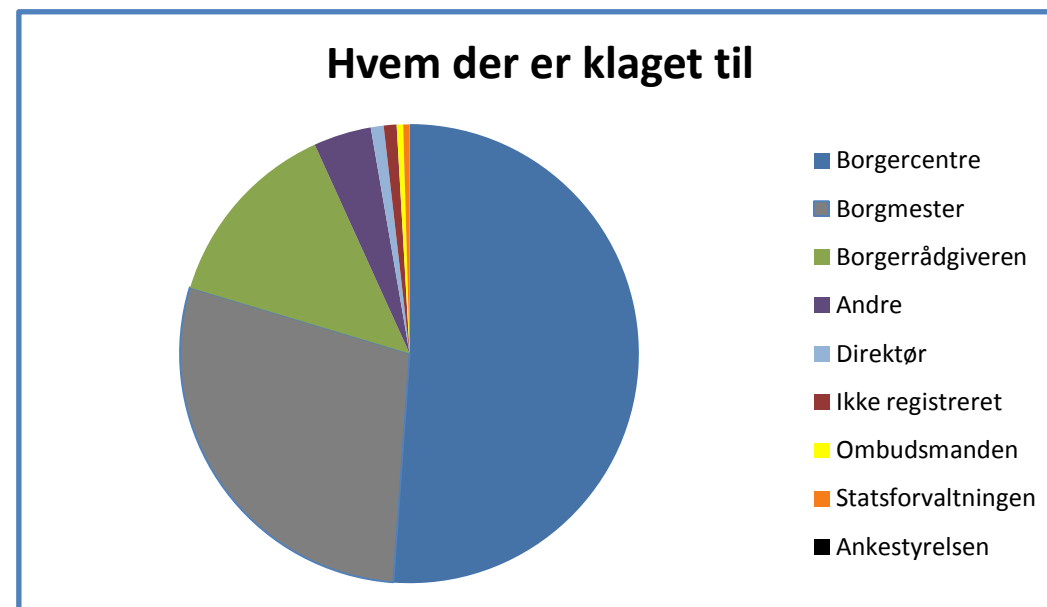
Tabellen viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at hovedparten af klagerne er sket til borgercentrene, hvilket hænger naturligt sammen med, at der for langt den største del af afgørelserne, som forvaltningen træffer, er klageadgang til Ankestyrelsen. Borgeren har i disse sager skulle indgive klagen til borgercentret, som skulle genvurdere afgørelsen inden den blev sendt videre til Ankestyrelsen, hvis afgørelsen blev fastholdt.

For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) fordeler klagerne sig mellem borgercentrene, borgmesteren og borgerrådgiveren. Den største del af klagerne er rettet direkte til borgercentrene, som varetager den borgerrettede betjening.

Realitetsklager



Formalitetsklager



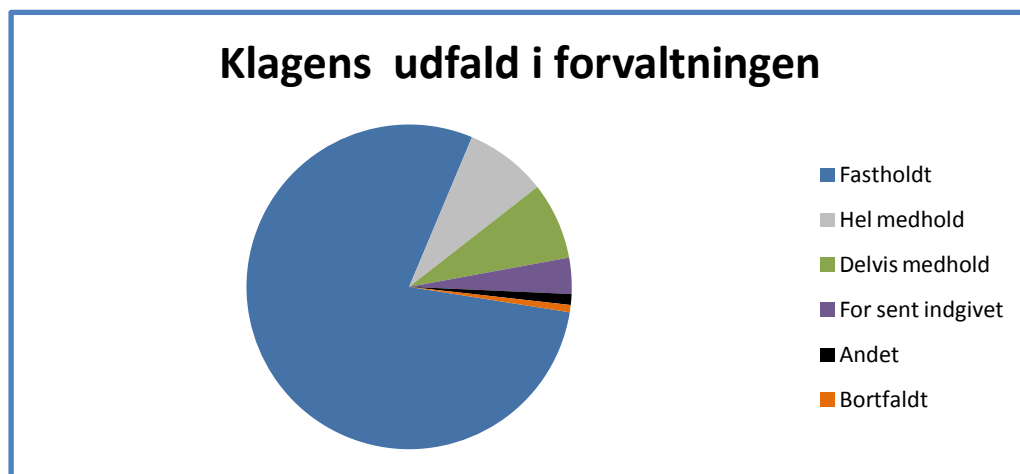
Tabel 6. - Klagens udfald i forvaltningen

Nedenstående tabeller viser udfaldet af de afgjorte klager for 1. halvår 2015 i forvaltningen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i tabellerne. Tabellen viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at der i hovedparten af klagerne sker fastholdelse af afgørelsen, og at borgerne i en mindre del af sagerne får helt eller delvist medhold i klagen. For så vidt angår de klager, hvor afgørelsen fastholdes, har borgercentrene efter genvurderingen af klagen, oversendt sagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Tilsvarende er der i sager, hvor borgercentrene har givet borgeren delvis medhold i klagen, sket oversendelse til Ankestyrelsen til endelig afgørelse, hvis borgeren har fastholdt sin klage.

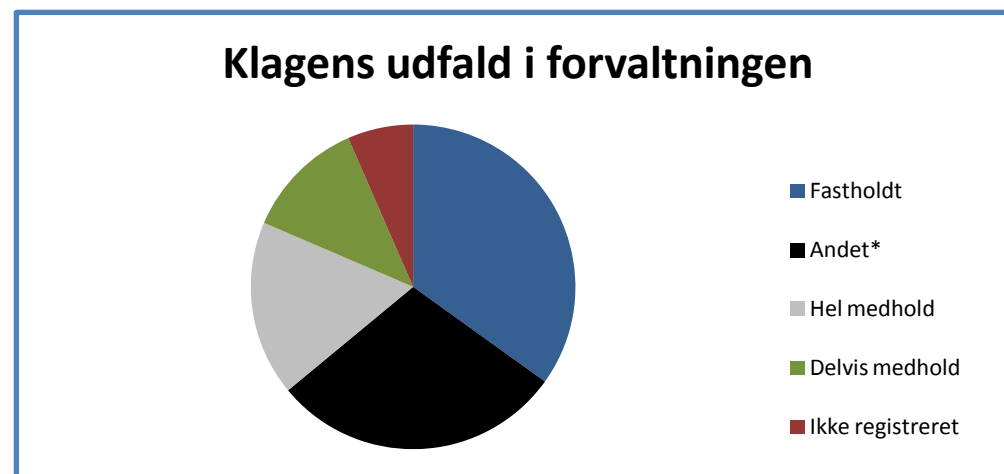
For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 30 procent af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold i klagen. Borgercentrene har endvidere i cirka 35 procent af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. I cirka 30 procent af sagerne er udfaldet af klagen registreret i Erindringssystemet med koden ”andet”, hvilket blandt andet omfatter sager, hvor klagen er bortfaldet efter borgerens tilkendegivelse herom.

At borgercentrene giver hel eller delvis medhold i halvdelen af formalitetsklagerne hænger sammen med tabel 3 om de hyppigste forhold, der klages over, som er lang sagsbehandlingstid og manglende svar, betjening af borgeren samt andet. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid er der tale om en objektiv konstaterbar overskridelse af en fastsat sagsbehandlingsfrist, og de daværende borgercentre har normalt beklaget sagsbehandlingen i disse sager, medmindre overskridelsen udelukkende kunne tilskrives borgerens manglende medvirken omkring f.eks. indsendelse af nødvendig dokumentation. For så vidt angår betjening af borgerne har borgercentrene normalt også beklaget, hvis borgeren ikke har oplevet den mundtlige eller skriftlige dialog med borgercentret som borgervennlig.

Realitetsklager



Formalitetsklager



*) Omfatter blandt andet sager, hvor klagen er bortfaldet efter borgerens tilkendegivelse herom.

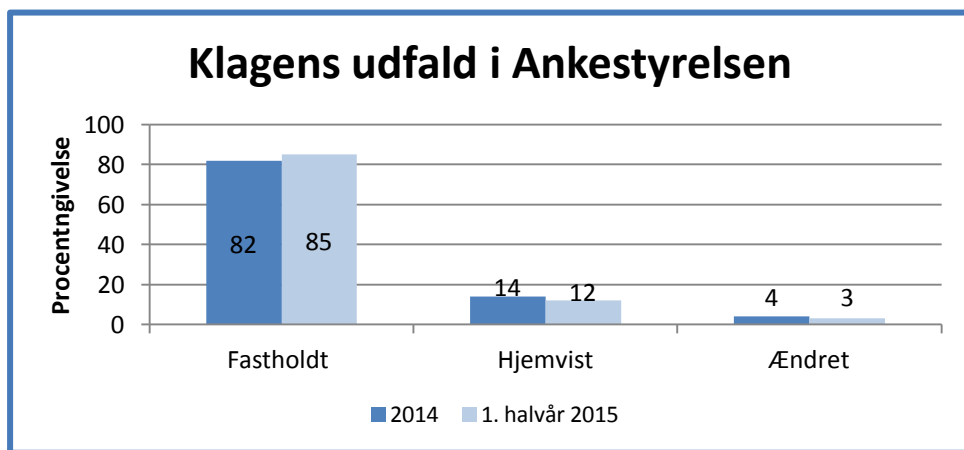
Tabel 7. - Klagens udfald i Ankestyrelsen

Nedenstående tabel viser, at Ankestyrelsen i 1. halvår 2015 har fastholdt borgercentrenes afgørelser i en række, men det er for tidligt at konkludere på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagesagerne, da Ankestyrelsen endnu ikke har truffet nogen afgørelse i størstedelen af klagerne. Der forventes et mere sikkert grundlag for en konklusion på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagerne, når statistikken for hele kalenderåret 2015 foreligger i begyndelsen af 2016.

Set over hele 2014 fastholdt Ankestyrelsen borgercentrenes afgørelser i hovedparten af realitetsklagerne, imens borgerne i en mindre del af sagerne fik helt eller delvist medhold i klagen.

Vedrørende formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) har der ikke været registreret sager i Erindringsystemet, hvor borgeren har klaget over formaliteten i sagen (selve sagsbehandlingen) til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen kan behandle en klage over formaliteten (f.eks. manglende begrundelse eller manglende partshøring) i forbindelse med en afgørelse, selv om realiteten ikke påklages. Denne type sager er dog relativt sjældent forekommende i Ankestyrelsen.

Realitetsklager



Den procentvise fordeling for fastholdte, hjemviste og ændrede afgørelser er opgjort på grundlag af antal afgjorte klager i Ankestyrelsen, som i 2014 udgjorde 1.253 sager og i 1. halvår 2015 udgjorde 229 sager.

Det er for tidligt at konkludere på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagesagerne for 1. halvår 2015, da Ankestyrelsen endnu ikke har truffet nogen afgørelse i størstedelen af klagerne. Der forventes et mere sikkert grundlag for en konklusion på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagerne, når statistikken for hele kalenderåret 2015 foreligger i begyndelsen af 2016.

Formalitetsklager

I 1. halvår 2015 har Ankestyrelsen ikke modtaget klager fra forvaltningen.