

Når borgerne klager til forvaltningen, skelnes der mellem realitetsklager og formalitetsklager. Realitetsklager, som f.eks. klager over afslag på førtidspension, behandles af Beskæftigelsesankenævnet, mens formalitetsklager som f.eks. klager over det generelle serviceniveau, sagsbehandlingstiden, personaleoptræden mv. behandles af forvaltningen.

I dette notat beskrives udviklingen i antallet af formalitetsklager til borgmesteren og direktøren samt til Borgerrådgiveren. Klager sendt direkte til og afgjort af lokalforvaltningen, registreres ikke i denne statistik.

Hvert kvartal vil udvalget blive orienteret om udviklingen i formalitetsklager, ved at notatet vil blive lagt i BIU-mapperne.

Borgerklager

I 2. kvartal blev der i alt modtaget og afgjort 101 borgerklager, hvilket er 18 klager mere end i 1. kvartal 10. De 43 borgerklager var stilet til Borgmesteren og de resterende 58 var rettet til Borgerrådgiveren.

Antallet af klager i 2. kvartal 2010 er 22% lavere end 2. kvartal 2009 og 45 % lavere end 2. kvartal 2008.

Borgerrådgiveren har i 2. kvartal oversendt 57 klager til de lokale centre, og herudover ønsket en nærmere undersøgelse af 1 sag, jf. side 4.

Tabel 1

Antal klager	3kv09	4kv09	1kv10	2kv10	Hele perioden
Borgmester	32	40	36	43	151
Borgerrådgiver	59	48	47	58	212
I alt	91	88	83	101	363

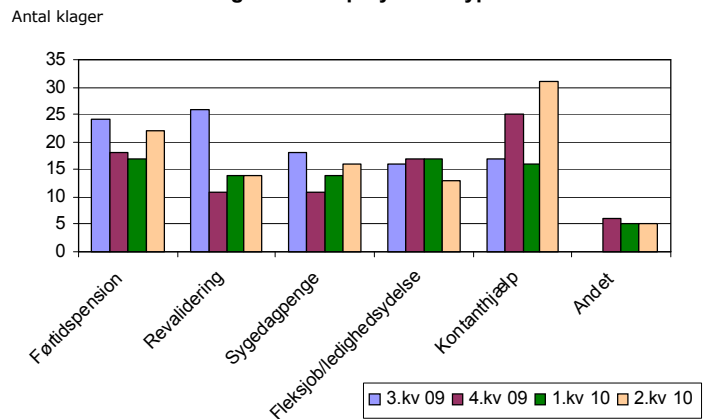
Klager fordelt på ydelsestyper

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager årligt ca. 400.000 henvendelser og ca. 100.000 ansøgninger vedrørende beskæftigelsesområdet, herunder kontanthjælp, førtidspension og sygedagpenge.

Figur 1 viser hvordan udviklingen i klager, fordelt efter hvilken ydelsestype klagen vedrører, har udviklet sig fra 3. kvartal 09 til 2. kvartal 10.

Figur 1

Klager fordelt på ydelsestyper



Klagepunkter

Tabel 2 viser antallet af klagepunkter i perioden 3. kvartal 2009 til 2. kvartal 2010 for klager fordelt efter klagens indhold. De 101 borgerklager indeholder i alt 165 klagepunkter.

Tabel 2

Klagepunkter	3kv09	4kv09	1kv10	2kv10
Sagsbehandlingstid og manglende svar	39	41	43	51
Skift i sagsbehandler	7	4	8	6
Betjening af borger	21	25	14	14
Sagsbehandling i øvrigt	64	50	53	49
Andet	52	53	39	45
I alt	183	173	157	165

Resultat af klager

De 101 klager, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har haft til behandling i 2. kvartal 2010, resulterede i følgende afgørelser:

Medhold: 30

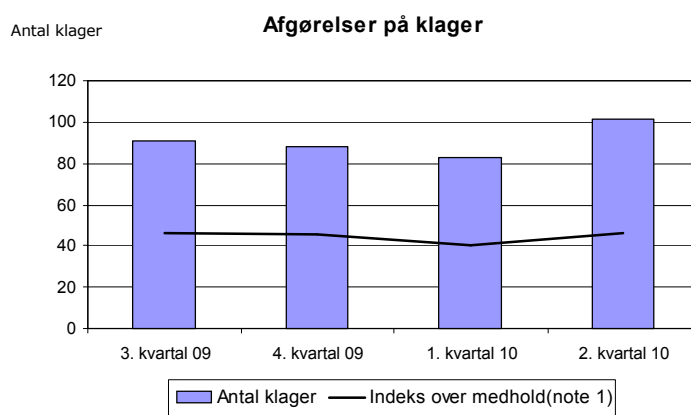
Delvis medhold: 33

Ikke medhold: 38

Figur 2 viser udviklingen i afgørelser på klager i de seneste 4 kvartaler¹. Andelen af medhold i forhold til antallet af klager har været stabilt igennem hele perioden.

1. Udviklingen i antal klager hvor der gives medhold eller delvis medhold er et mål i resultatkontrakterne med de decentrale enheder. Indekset over medhold beregnes som summen af antal klager hvor der gives fuld medhold (vægtet med 100%) og delvis medhold (vægtet med 50%).

Figur 2



Borgerrådgiverens nærmere undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 2. kvartal 2010 bedt om en nærmere undersøgelse af 1 sag. Forvaltningen har udarbejdet udtalelse i sagen, og forvaltningen har fundet forhold der er beklagelige. Udtalelserne er efterfølgende videresendt til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens afslutning i sager om nærmere undersøgelser

Borgerrådgiveren har i 2. kvartal 2010 ikke afsluttet sager om nærmere undersøgelse.