

KLAGESAGSREGISTERING 2015

- **Rapportering til Borgerrepræsentationen på status for klagesagsregistrering i Økonomiforvaltningen og de øvrige forvaltninger i Københavns Kommune.**

Borgerrepræsentationen besluttede den 19. juni 2013 at pålægge forvaltningerne i Københavns Kommune senest i marts 2014 og herefter én gang årligt at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, herunder at fremlægge en statistik for klagesagsregistrering. Seneste afrapportering blev behandlet i Borgerrepræsentationen den 17. juni 2015. Vedlagt er de enkelte forvaltningers afrapportering af forvaltningens klagesagsregistrering for 2015.

Klagesagsregistrering for 2015

Baggrund

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2012 pålagde Borgerrepræsentationen forvaltningerne senest i marts 2014 og herefter én gang årligt at fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

Status for Økonomiforvaltningens klageregistrering

Økonomiforvaltningen har i lighed med klagesagsregistreringen for 2014 inddelt klagerne i henholdsvis klager over formelle fejl (fx sagsbehandlingsfejl) og klager over materielle fejl (indholdsmæssige fejl, fx fejl i afgørelser).

Der findes ikke automatisk genereret information om klagesagsregistrering i Økonomiforvaltningen.

Borgerrepræsentationens Sekretariat foretager derfor forud for afrapporteringen en høring af alle Økonomiforvaltningens enheder om modtagne klager i 2015, herunder hvorvidt der er tale om en klage over en formel fejl eller en materiel fejl.

I perioden for 1. januar 2015 til 31. december 2015 er der modtaget 1 klage i Økonomiforvaltningen, som vedrører forvaltningen selv.

Klagen vedrørte den materielle afgørelse i forbindelse med anmodning om aktindsigt truffet i 2015.

Afgørelsen om delvist afslag på aktindsigt i interne og sagsforberedende mails blev indbragt for Statsforvaltningen, der gav Økonomiforvaltningen medhold i det delvise afslag på aktindsigt.

Henset til det meget lave antal af klager modtaget i Økonomiforvaltningen for 2015, finder Økonomiforvaltningen – i lighed med klagesagsregistreringen for 2014, hvor der var registreret 2 klager – således ikke anledning til at iværksætte initiativer på området og ej heller på nuværende tidspunkt at indmelde en procentsats for nedbringelse af klager for denne del af forvaltningen.

Status for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens klagerregistrering

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

Forvaltningen fører statistik over antallet af modtagne klager, hvad klagen omhandler og andelen af klager, hvor klageren får medhold.

Klagestatistikken indgår i forvaltningens administrationsrapporter og uddrag om klagestatistik fra seneste administrationsrapport for 4. kvartal 2015 – svarende til året 2015 - vedlægges (bilag 1).

Administrationsrapporten er en del af forvaltningens ledelsesinformation til brug for opfølgning på politiske og administrative mål for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opgaveportefølje. Derudover indeholder rapporten enkelte andre nøgletal, som viser udviklingen på områder med politisk fokus.

Derudover modtager Borgerrådgiveren kvartalsvis orientering om indhold og udfald af modtagne klager, som kan danne grundlag for, at han eventuelt tager sagen op til nærmere undersøgelse.

Som det ses af bilag 1, har forvaltningen i 2015 færdigbehandlet 123 klagesager, hvilket svarer til 3,5 klagesager per 1000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er faldet i forhold til året før (hvor det var 4,5 klager per 1000 brugere). Der er reelt tale om 37 færre klagesager.

Mål for nedbringelse af antallet af klager

Forvaltningen fastsatte i forbindelse med afrapporteringen i 2013 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). Forvaltningen monitorerer derfor antallet af klager indenfor de enkelte områder med henblik på afdækning af mulige behov for særlige tiltag til nedbringelse af antallet.

Målet blev fastsat henset til,

- at andelen af klager på forvaltningens område var overordentligt lavt (0,67 %),
- at andelen af klager siden klagerregistreringen 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 løbende gør en særlig indsats gennem undervisning mm. for at forebygge utilfredshed hos borgerne og heraf følgende klager.

Ved fastsættelsen af målet indgik i øvrigt det forhold, at Borgerrådgiveren i sin udtalelse af 18. februar 2013, der blev behandlet på møde i Økonomiudvalget den 11. april 2013 vedrørende forvaltningernes status på arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen bl.a. anbefalede, at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Som det ses af bilag 1 er forvaltningens mål fortsat opfyldt og forvaltningen har hidtil ikke fundet grundlag for at ændre målet.

Fremtidige måltal for andel af klager

Som led i den samlede indsats for bedre sagsbehandling i Københavns Kommune godkendte Økonomiudvalget på møde den 26. april 2016, at de stående udvalg henholdsvis de enkelte forvaltninger inden for hver deres område i relevant omfang identificerer de sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde samt underretter Borgerrådgiveren herom med henblik på, at de kan indgå i Borgerrådgiverens årsberetning.

Det fremgik endvidere af Økonomiforvaltningens indstilling til Økonomiudvalget, at forvaltningerne til brug for identificering af relevante sagsområder under henvisning til Borgerrepræsentationens beslutning den 17. juni 2015 om bedre sagsbehandling og ledelsesinformation kan udpege kriterier for identificeringen af de relevante sagsområder. Der vil f.eks. kunne være tale om en sagstypes økonomiske betydning for borgeren og/eller kommunen, sager med særlige hensyn og retskrav for borgerne, stort antal klager i forhold til sagsmængden.

Udvælgelseskriterierne indgår i givet fald i underretningen til Borgerrådgiveren og Økonomiudvalget får hermed i overensstemmelse med den kommunale styrelseslov § 18, stk. 2, indseende heri i forbindelse med udvalgets erklæring forud for Borgerrepræsentationens årlige opfølgning på Borgerrådgiverens beretning.

Tabellen indeholder nøgletal for klager i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Tablet I – Klager

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i 2015 fordelt på udfald af klagesagerne og klagetemaer. Antallet af klagesager bliver holdt op imod antal borgere, der modtager hjælp fra forvaltningen i kvartalet. En klagesag registreres i det kvartal, hvor klagen er indkommet.

Driftsansvarlig: Juridisk Afdeling

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Centrale centre/funktionaler	alt	Procentfordeling	2014
Antal færdigbehandlede klagesager i alt	31	21	11	11	11	38	123	100%	160
Antal klagesager per 1.000 modtagere i SUF	4,5	2,7	1,8	1,7	1,8	n/a	3,5	n/a	4,5
Udfald af klagesagerne									
Ikke medhold	13	12	4	7	6	35	77	63%	83
Medhold	13	7	4	4	4	1	33	27%	69
Andet	5	2	3	0	1	2	13	10%	8
I alt	31	21	11	11	11	38	123	100%	159
Andel af klager med medhold	42%	33%	36%	36%	36%	3%	27%		43%
Klagetemaer									
Afgørelse	11	10	6	11	6	36	80	46%	100
Praktisk udførelse	31	16	3	0	4	6	60	34%	97
Personalets adfærd	2	0	3	0	0	0	5	3%	11
Andet	12	5	2	0	4	6	29	17%	26

I alt	56	31	14	11	14	48	174	100%	234
-------	----	----	----	----	----	----	-----	------	-----

Kilde: Juridisk afdeling, KOS, VI, omsorgstandplejen & indberetninger fra lokalområdekantorerne

Note: En klagesag kan indeholde flere klagemaer. Eksempelvis kan der klages over både praktisk udførelse og personalets adfærd i den samme klagesag. Derfor er antallet af klagemaer højere end antallet af klagesager.

'Medhold' i udfald af klagesager dækker over, at mindst ét af klagemaerne enten har fået delvis medhold eller fuldt medhold. 'Andet' dækker blandt andet over, at borger kan være død, eller at borger har trukket klagen tilbage.

Note: Klager, der er afrapporteret frem til 21.07.15 er medtaget.

Status for Socialforvaltningens klagerregistrering

Socialforvaltningen registrerer borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og over den formelle del af sagsbehandlingen (formalitet klager) i forvaltningens elektroniske Erindringsystem.

Socialforvaltningen modtog i 2015 i alt 1.873 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 2014 var der tale om 2.256 realitetsklager, dvs. en nedgang fra 2014 til 2015 på ca. 17 pct.

Socialforvaltningen modtog i 2015 i alt 454 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 2014 var der tale om 598 formalitetsklager, dvs. en nedgang fra 2014 til 2015 på ca. 24,1 pct.

Socialudvalget har den 20. april 2016 taget Socialforvaltningens statistik over klagesager for 2015 til efterretning.

Socialforvaltningen arbejder via metoden "Styrket borgerkontakt" på, at borgerne oplever sagsbehandlingen og borgerbetjeningen som meningsfuld, imødekommende og respektfuld – både i telefonen og ved fremmøde. Det kan fx være når borgerne henvender sig for at få uddybet breve og afgørelser. Styrket borgerkontakt bruges forebyggende i kontakten med borgere, der enten har indgivet en klage eller forventes at indgive en klage. Der anvendes teknikker fra mægling og mediation, hvor fokus er på åbne spørgsmål, der undersøger de bagvedliggende behov hos borgeren.

Bilag 1 til Socialudvalgets behandling af indstilling om "Socialudvalget orienteres om antallet af klagesager for 2015. (2016-0063748)" er vedhæftet denne indstilling som bilag 2.

Status på klagerregistrering i Teknik- og Miljøforvaltningen

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen, at alle forvaltninger årligt skulle afrapportere status på fokuspunkter for at forbedre sagsbehandling, borgerbetjening samt status på antal klager til Økonomiforvaltningen med henblik på en samlet forelæggelse for Borgerrepræsentationen.

I forbindelse med Borgerrepræsentationens behandling af Borgerrådgiverens beretning for 2014 den 17. juni 2015, blev afrapporteringsforpligtelsen i forhold til fokuspunkter afskaffet. Der skal forsat afrapporteres på antallet af klagesager og denne afrapportering findes længere nede.

Afskaffelse af afrapportering på fokuspunkter vedrørende bedre sagsbehandling og bedre borgerbetjening

Afskaffelsen af afrapporteringen af fokuspunkter skal ses i lyset af, at Borgerrepræsentationen den 12. december 2013 igangsatte et analysearbejde på tværs af forvaltningerne med henblik på at undersøge forudsætninger og muligheder for automatisk genereret tværgående ledelsesinformation, som kan danne grundlag for at opstille mål og fastsætte måltal for sagsbehandlingen.

Status på analysearbejdet er, at Økonomiudvalget den 26. april behandlede en indstilling. Teknik- og Miljøforvaltningen har i den forbindelse afgivet et høringssvar og blandt andet givet udtryk for, at der i indstillingen bliver fokuseret for ensidigt på klager i stedet for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen. Teknik- og Miljøforvaltningen stiller derfor spørgsmålstegn ved, om antallet af klager er det bedste mål for kvalitet. Teknik- og Miljøforvaltningen efterlyser en mere åben tilgang i indstillingen, så det bliver op til Teknik- og Miljøforvaltningen sammen med Teknik- og Miljøudvalget at definere, hvad der er kvalitet, og hvordan det bedst måles.

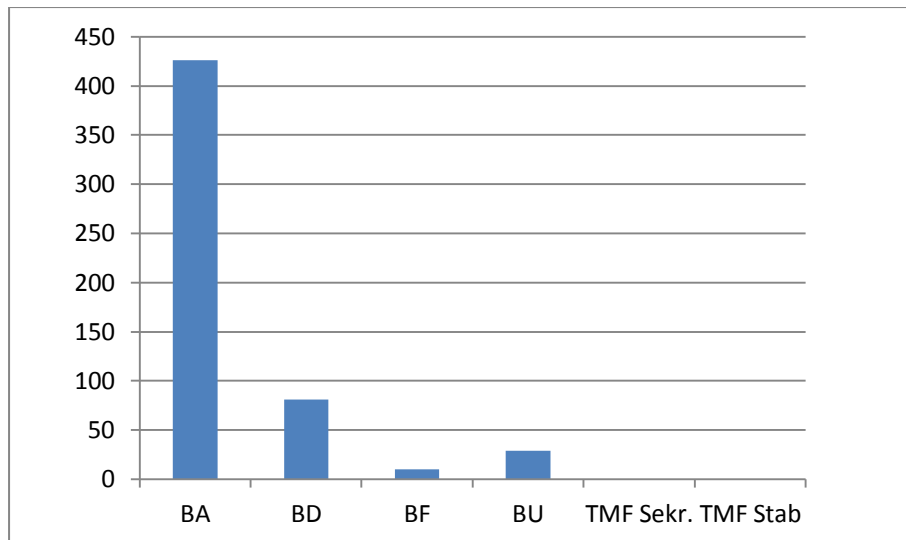
Det forventes, at forpligtelsen til at afrapportere antallet af klagesager afskaffes, når analysearbejdet er tilendebragt, og når der på forvaltningsniveau er skabt det fornødne fundament for kvalitetsudvikling af sagsbehandlingsområdet.

Registrering af antal klager

Teknik og Miljøforvaltningen har i 2015 registreret i alt 19.487 klagesager, heraf er 18.940 klagesager registreret i Center for Parkering. Center for parkering har dermed modtager 97,2 procent af det samlede antal klager i forvaltningen i 2015.

Nedenfor er en oversigt over antal klager i Teknik- og Miljøforvaltningen *uden* klagerne til Center for Parkering

Byens Anvendelse (BA)	Byens Drift (BD)	Byens Fysik (BF)	Byens Udvikling (BU)	TMF sekretariat	TMF Stab
426	81	10	29	0	0



*Center for Parkerings klagesager (18.940) fremgår ikke af oversigten

Klagerne i Byens Anvendelse omhandler primært klager på området Modtagelse af byggesager:

- 101 klager: Egen boligs stand. Dette indebærer skimmelsvamp, faldefærdige bygninger, osv.
- 8 klager: Myndighedsafgørelser. Klager vedrørende afgørelser truffet af kommunen.
- 21 klager: TMF's drift. Klager over forvaltningens opsyn, drift, osv.
- 220 klager: Andre parter. Klager vedr. naboer/restaurationer, mv.

Klagerne i Byens Drift vedrører primært Kirkegårde. Herunder fremgår de største grupperinger:

- 41 klager: TMF's drift. Klager over forvaltningens opsyn, drift, osv.
- 4 klager: Myndighedsafgørelser. Klager vedrørende afgørelser truffet af kommunen.

Klager i Byens Udvikling vedrører Almene boliger og Byplan syd, og de største grupperinger fremgår herunder.

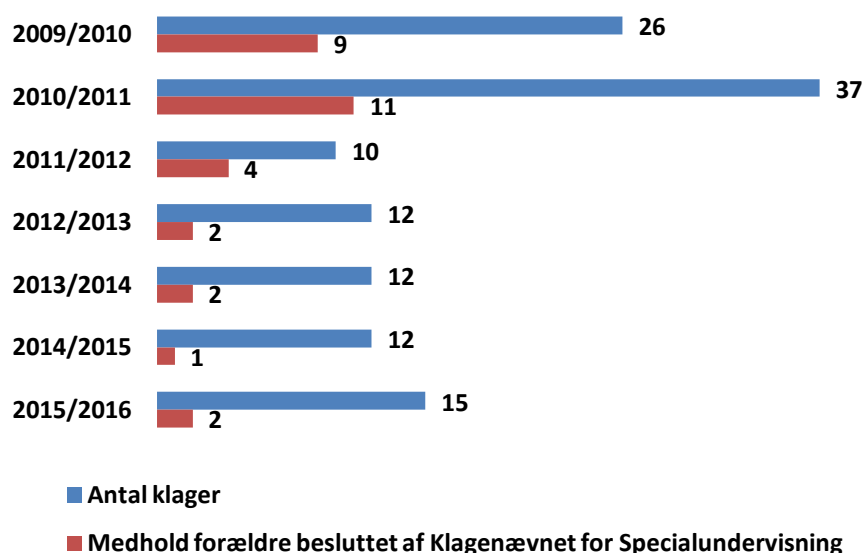
- 4 klager: Myndighedsafgørelser. Klager vedrørende afgørelser truffet af kommunen.
- 8 klager: Andet/beboerhenvendelser

Status for Børne- og Ungeforvaltningens klageregistrering

Børne- og Ungdomsforvaltningen rapporterer til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, jf. beslutning i BR i 2009 og senest i BUU den 27. august 2014 og BR den 17. juni 2015 på området vedr. klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner. Ved beslutningen om specialreform 2.0 i 2009 (Tidlig indsats og inklusionspakken) var det forudsat, at antallet af klager til Klagenævnet for Specialundervisning skulle falde.

Klager over visitation til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse med lovgivningen. Antallet af klager over visitationens udfald til Klagenævnet for Specialundervisning opgøres årligt.

Oversigt over antallet klager på dette område viser en positiv udvikling, hvor antallet af klager har været stærkt faldende og nu ser ud til at have stabiliseret sig på, hvad forvaltningen mener, er et tilfredsstillende lavt leje. Målsætningen er derfor fremadrettet, at fastholde dette niveau.



Der er flere forklaringer på den positive udvikling indenfor antallet af klager. Der gøres en aktiv indsats for at forventningsafstemme mellem forældre, skole og forvaltning. Dette betyder i praksis, at det er vigtigt, at forældrene ikke stilles et særligt tilbud i udsigt af skolen eller området, som forvaltningen ikke visiterer til. En sådan situation vil ofte resultere i en klage. Herudover er samarbejdet styrket i forhold til at have en alternativ plan for barnet klar, såfremt der gives afslag på indstilling om visitation til specialundervisningstilbud.

Oversigt over henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til specialundervisning.

Table 1. Antal klager over visitation til specialundervisning

Skoleår	Antal indstillinger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagene pr. 1000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af Klagenævnet for Specialundervisning
2009/2010	256	194	62	4	26	9
2010/2011	252	182	70	3,7	37	11
2011/2012	209	175	34	3,5	10	4
2012/2013*	322	271	26	5,4	12	2
2013/2014*	346	307	23	5,9	12	2
2014/2015	361	327	12	6,1	12	1
2015/2016	435	389	27	7,0	15	2

*Fra skoleåret 2012/2013 etableredes fælles visitation, hvilket betyder, at de elever, der tidligere blev visiteret direkte via områderne (elever med lettere generelle indlæringsvanskeligheder og indskolingsklasser) nu visiteres i Fagligt Center. I tallene fra før 2012/2013 indgår således ikke elever visiteret via områderne.

*I forbindelse med etableringen af den fælles visitation indførtes endvidere en mere finmasket registrering af, hvad der sker med de indkomne indstillinger. Det betyder, at der blandt de indkomne indstillinger er tilfælde, hvor fx indstillingen bliver trukket tilbage, barnet får skoleudsættelse. Disse kategorier er ikke vist i tabellen, og det medfører, at optag + afslag ikke er lig med antal indstillinger som i de foregående år.

Kultur- og Fritidsforvaltningens klagesagsregistrering

I Kultur- og Fritidsforvaltningen var der i 2015 i alt 510 klager. Klagerne opgøres i realitetsklager, formalitetsklager, kombinationsklager, generelle samt politiske beklagelser og aktindsigter. Der er syv enheder, der melder deres klager ind til Sekretariat og Presse. De syv enheder er Tillæg 65+, Huslejenævnet, Betaling og Kontrol, Folkeregistret, Borgerservice, Rådhusoplysningen og Kontaktcentret.

Realitetsklager

Realitetsklager er de klager, hvor der klages over den afgørelse/beslutning, der er blevet truffet i en konkret sag, og som berører den/de borgere, afgørelsen/beslutningen vedrører.

Formalitetsklager

Formalitetsklager er de klager, hvor der klages over proces dvs. de omkringliggende omstændigheder for en sag, eksempelvis sagsbehandlingstiden (ventetid, manglende svar, manglende klagevejledning eller andet), personalets opførelse/adfærd, udførelsen af praktiske opgaver.

Kombinationsklager

Kombinationsklager er de klager, hvor der i samme henvendelse klages over en sags proces og selve afgørelsen/beslutningen i en sag dvs. klager, hvor der både klages over det formelle indhold og sagens materielle indhold.

Beklagelser

Generelle beklagelser er de henvendelser, som ikke har en direkte forbindelse til en konkret sag, men som eksempelvis adresserer ekspeditionstid ved sagsbehandlingsskranker, personales adfærd, informations-niveau, telefonbetjening, organisering og lignende.

Beklagelser over politiske afgørelser. Det kan både være en henvendelse, der angår en politisk beslutning, som endnu ikke er blevet effektueret, og det kan være en henvendelse, der angår virkningerne af en politisk beslutning, som allerede er ført ud i livet.

Aktindsigtssager

Aktindsigtssager er medtaget som en selvstændig kategori i registreringen, da forvaltningen derved får overblik over antallet af anmodninger om aktindsigt, og kan få en indikation af forbrugte ressourcer, der er medgået til at besvare aktindsigtsanmodninger.

Tabel. 1 Fordeling af klagetyper

Realitetsklager	290
Formalitetsklager	56
Kombination	20
Aktindsigt	65
Beklagelse	79
Total	510

Tabel 2. Fordeling per enhed

Betaling og Kontrol	50
Sekretariat og Presse	132
Huslejenævn	174
Tillæg 65+	119
Folkeregistret	22
Borgerservice	1
Kontaktcentret	12
Rådhusoplysningen	0
Total	510

2. Klager i KFF sammenholdt med 2014

Der er overordnet set sket et fald i antallet af klager på 32 % fra 2014 til 2015, da der i alt var 673 indberetninger af klager i 2014.

KLAGER I KFF

ANTALLET AF KLAGER I KFF ER SAMLET SET LÅVERE I 2015 END I 2014, OG UDVIKLINGEN PEGER MOD FÆRRE KLAGER I LØBET AF ÅRET.



Klagerne indrives af de relevante enheder til Sekretariat & Presse på månedsbasis.
Antallet af klager i juli er lavere, da der ikke blev modtaget klager ind fra husgerådet for denne måned.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagesagsregistrering

I forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013 at pålægge forvaltningerne at fremlægge en årlig statistik for klagesagsregistrering.

Seneste afrapportering for 2014 blev behandlet i Borgerrepræsentationen den 17. juni 2015. Dette er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagestatistik for 2015.

Med strategien "Vision 2020 - Vækst gennem job og uddannelse" har forvaltningen fastsat mål for nedbringelse af antallet af klagesager og andelen af klagesager, hvor borgeren får medhold i sin klage.

For at nå målet iværksatte forvaltningen en strategi for nedbringelse af klagesager, som blev godkendt af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 18. august 2014.

Et helt centralt element i strategien er at skabe mere fokus på kvalitet i sagsbehandlingen gennem månedlig systematisk ledelsesinformation og dialog om de konkrete klagesager. Dette gør ledelsen i stand til at handle proaktivt, sikre læring og dermed en bedre kvalitet i sagsbehandlingen.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget orienteres hvert kvartal om udviklingen i antallet af klagesager via forvaltningens resultatstatus.

I tabel 1 nedenfor er angivet antallet af klagesager i 2015 sammenholdt med forvaltningens mål. Det fremgår heraf, at forvaltningen har nået målet for 2015, og at antallet af klagesager er nedbragt væsentligt mere end forudsat med målet for 2015 i forvaltningens "Vision 2020".

Tabel 1 Antal klagesager sammenholdt med mål for 2015

Klagetype	Mål for 2015	Antal klager i 2015
Formalitetssklager (klager over sagsbehandlingen)	905	711
Realitetssklager (klager over sagsbehandlingen)	2.964	1.958
I alt	3.869	2.669

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål for 2015 var at nedbringe antallet af realitetssklager med 3 % og antallet af formalitetssklager med 20 % i forhold til 2013.

Det fremgår af figur 1 nedenfor, at antallet af realitetssklager er nedbragt fra 3.054 i 2013 til 1.958 i 2015. Dette er 1.006 klagesager ud over det fastsatte måltal for 2015. I alt er antallet af realitetssklager nedbragt med 36 % fra 2013 til 2015.

Antallet af formalitetssklager er nedbragt fra 1.117 i 2013 til 711 i 2015. Dette er 194 klagesager ud over det fastsatte måltal for 2015. I alt er antallet af formalitetssklager nedbragt med 36 % fra 2013 til 2015.

Figur 1 Udvikling i antallet af klagesager i perioden 2013-2015

