



5. Statistik over klagesager for 2015 (2016-0063748)

Socialudvalget orienteres om antallet af klagesager for 2015.

Indstilling

Socialforvaltningen indstiller over for Socialudvalget,

1. at Socialudvalget tager Socialforvaltningens orientering om antallet af klagesager for 2015 til efterretning, jf. bilag 1.

Problemstilling

Socialudvalget har den 12. november 2014 godkendt, at Socialforvaltningen afrapporterer statistik over klagesager for myndighedsområdet halvårligt. Udvalget fik den 11. november 2015 en afrapportering om klagesager for 1. halvår 2015. Forvaltningen afrapporterer nu klagesager for hele 2015.

Løsning

Statistikken, der er vedlagt som bilag 1, består af 7 figurer, som beskriver følgende vedrørende realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen):

Figur 1: Udvikling i antal realitets- og formalitetsklager i 2009-2015

Figur 2: Antal klagersager

Figur 3: Klager fordelt på de 4 hyppigste sagstyper

Figur 4: Hvad er der klaget over

Figur 5: Hvem er der klaget til

Figur 6: Klagens udfald i forvaltningen

Figur 7: Klagens udfald i Ankestyrelsen

Der er alene tale om klager på myndighedsområdet og ikke døgn- eller dagtilbud (udførerområdet).

Over den seneste femårs periode har der været et fald i antallet af klager.

Antal klager i kalenderåret 2015

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. 17,0 pct.

Realitetsklagerne vedrører hyppigst enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til børn og

voksne med handicap, jf. servicelovens §§ 41 og 100 og pension efter pensionslovgivningen. Det er områder med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

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.

Formalitetsklagerne vedrører hyppigst ydelser efter serviceloven, enkelttydelser efter aktivlovens §§ 81-85, boliganvisning efter almenboliglovens § 59 m.fl. og merudgifter til voksne med handicap efter servicelovens § 100. En del af forklaringen antages at være forvaltningens udfordringer med at overholde de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Årsager til fald i antallet af klager

Socialforvaltningen arbejder med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitets- og formalitetsklager:

Eksempelvis arbejdes der efter 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.

En del af klagerne handler om sagsbehandlingstiden. Socialforvaltningen har to såkaldte "Task forces", en i Borgercenter Handicap og en i Borgercenter Voksne. Det er fleksible enheder, der kan sættes ind på forskellige områder i myndighedssagsbehandlingen for at nedbringe bunker af sager, søge at forkorte sagsbehandlingstiderne, gribe ind ved begyndende bunker og forberede implementering af ny lovgivning, der ofte medfører sagsbunker.

Klagens udfald i forvaltningen og i Ankestyrelsen

Vedrørende realitetsklager

I cirka 77 procent af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne får i cirka 17 procent af sagerne helt eller delvist medhold i klagen. Når borgercentrene fastholder afgørelsen eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen har i 2015 fastholdt borgercentrenes afgørelser i ca. 79 procent af sager, imens borgerne i en mindre del af sagerne fik helt eller delvist medhold i klagen.

Vedrørende formalitetsklager

For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 35 procent af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentrene har i cirka 32

procent af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I cirka 25 procent af sagerne er udfaldet af klagen registreret i Erindringsystemet med koden "andet", hvilket blandt andet omfatter sager, hvor klagen er bortfaldet efter borgerens tilkendegivelse herom.

Borgercentrene giver hel eller delvis medhold i cirka en tredjedel af formalitetsklagerne og det hænger sammen med de hyppigste forhold, der klages over, som er lang sagsbehandlingstid og manglende svar.

Der har i 2015 ikke været registreret sager i Erindringsystemet, hvor borgeren har klaget over formaliteten i sagen (selve sagsbehandlingen) til Ankestyrelsen.

Økonomi

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Næste afrapportering om statistik over klagesager for 1. halvår 2016 forelægges Socialudvalget i løbet af efterår 2016.

Statistikken over klager offentliggøres også på kommunens hjemmeside.

Nina Eg Hansen

/ Eva Stokbro Jensen

Beslutning

Vicekontorchef Eva Stokbro Jensen deltog under punktets behandling.

Indstillingen blev taget til efterretning.

Bilag

[Bilag 1. - klagesagsstatistik for 2015.docx](#)