



NOTAT

Bilag 2. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagestatik

09-11-2023

Sagsnummer I F2
2023 - 17309

Dokumentnummer i F2
4223550

Sagsnummer i eDoc
2023-0404306

Dette bilag beskriver Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagestatistik, og sammenligner med data fra Borgerrådgiverens rapport.

Tabel 1: Udvikling i antallet af formalitetsklagesager hos Borgerrådgiveren på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område i beretningsåret 2020-2022

	Beretningsår 2020	Beretningsår 2021	Beretningsår 2022
Antal klagesager	190	222 (+16,8 %)	330 (+ 48,6 %)

Af Borgerrådgiverens data ses at den største andel af sagerne - i alt 246 - videresendes til behandling i forvaltningen (kompetenceafvises eller andet) jf. nedenfor.

Tabel 2: Borgerrådgiverens klagestatistik vedr. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i beretningsåret 2022 (pr. 15. juni 2023)

Antal sager om konsultativ bistand til forvaltningen, herunder deltagelse i undervisning, rådgivning via hotline	Antal sager løst via målrettet indsats (uformel kontakt og dialog med forvaltningen om løsning)	Antal sager, hvor der er sket videresendelse af klage til forvaltningen, kompetenceafvisning eller andet	Antal sager i alt
33	51	246	330

Stigningen i antallet af klagesager hos Borgerrådgiveren skal ses i sammenhæng med forvaltningens samlede klagesagsstatistik. Sager, der henvises til behandling i forvaltningen, indgår i forvaltningens egen klagesagsstatistik og dermed i den løbende opfølgning på klagesager. Der ses ikke samme stigende udvikling i antallet af klagesager i forvaltningens egen klagestatistik opgjort pr. kalenderår, jf. nedenfor.

Tabel 3: Udvikling i antallet formalitetsklager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i perioden 2020-2022

	2020	2021	2022
Antal klagesager inkl. klagesager fra Borgerrådsgiveren	794	758	805

Det fremgår af forvaltningens egen klagesagsstatistik, at forvaltningen i Borgerrådsgiverens beretningsår 2022 (1. april 2022 til 31. marts 2023) modtog 862 formalitetsklager, heraf er en betragtelig andel af klagesagerne modtaget via Borgerrådsgiveren.

Klagesagerne hos Borgerrådsgiveren vedrører primært klager indenfor følgende temaer:

- Økonomisk ydelse (162)
- Kommunikation og information (50)
- Anden ydelse, bistand eller praktisk hjælp (37)

Forvaltningen registrerer borgerens klagepunkter på et mere detaljeret niveau end Borgerrådsgiveren og kan derfor ikke umiddelbart sammenligne disse. Forvaltningen registrerer bl.a. klager over sagsbehandling, sagsbehandlingstid, manglende svar, afgørelse og vilkår, borgerbetjening, indsats, opfølgning, vejledning, oplysning af sag, journalisering, partshøring mv.