

Københavns kommune

Klagesagsstatistik i Socialforvaltningen

1. halvår 2016



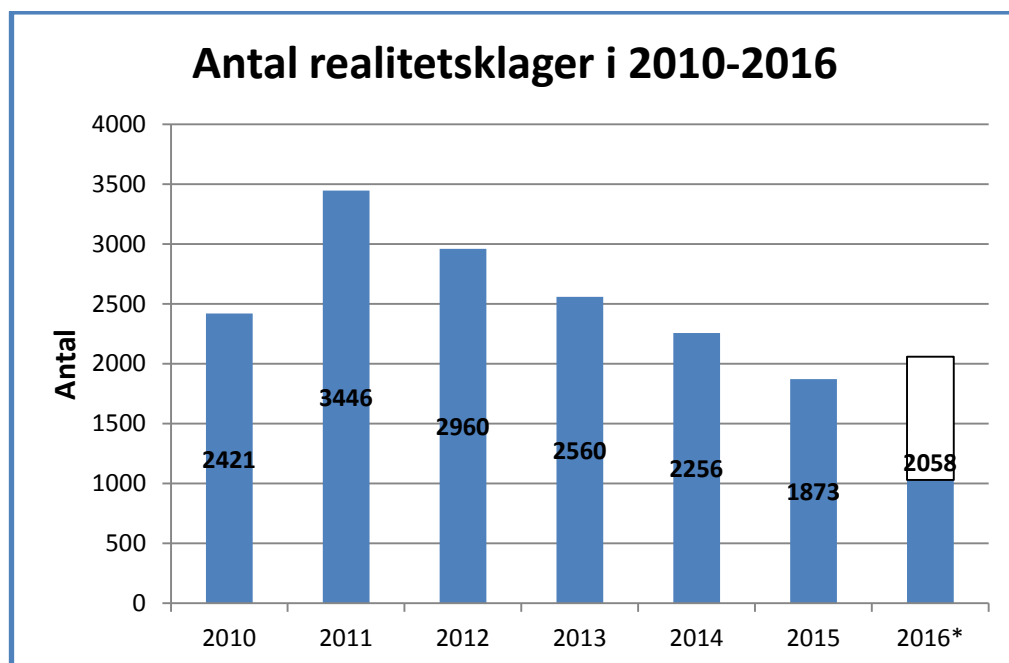
26-09-2016

Figur 1. – Udvikling i antal klager (2010-2016)

- Tallene fra 2010-2013 er opgjort den 28. oktober 2014 og tallet for 2014 er opgjort den 26. januar 2015.
- Tallet for 2015 er opgjort den 2. marts 2016.
- Tallet for 1. halvår 2016 er opgjort den 26. september 2016.

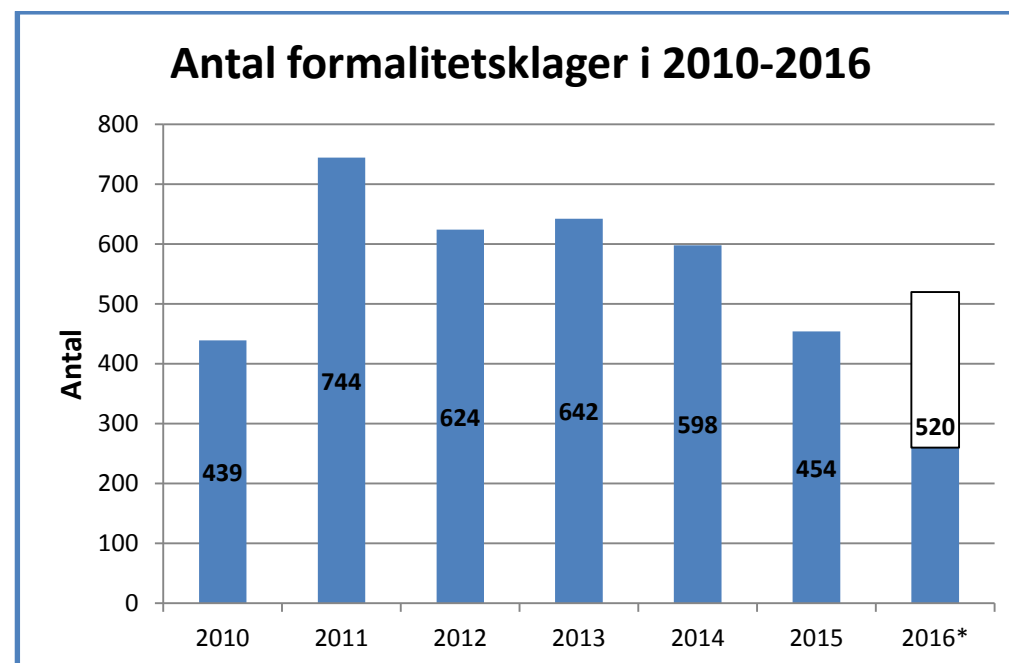
Nedenstående figurer viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) i årene 2010-2016. Det fremgår af oversigten, at der siden 2011, hvor handleplan for bedre sagsbehandling blev iværksat, er en faldende tendens for antallet af realitets- og formalitetsklager.

Realitetsklager



*)Fodnote: Antal klager i 1. halvår 2016 udgør 1029, hvilket estimeret er opgjort til 2058 klager for hele 2016.

Formalitetsklager



*)Fodnote: Antal klager i 1. halvår 2016 udgør 260, hvilket estimeret er opgjort til 520 klager for hele 2016.

Figur 2. - Antal klagesager

Nedenstående figurer viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår 2015 og 1. halvår 2016.

Det samlede antal realitetsklager (klager over selve afgørelsen) udgør 1.029 i 1. halvår 2016. Når det samlede antal realitetsklager for 1. halvår 2016 sammenholdes med 1. halvår 2015, er der sket en stigning. Der er blevet registreret 73 flere klager end 1. halvår 2015. I 1. halvår 2015 udgjorde det samlede antal realitetsklager 956, der er tale om en stigning i antal realitetsklager fra 1. halvår 2015 til 1. halvår 2016 på ca. 7,1 pct. (stigning fra 956 klager til 1.029 klager). Stigningen vurderes særligt at kunne henføres til at Borgercenter Handicap ifm. nedbringelse af sagsbunker og opnåelse af fristoverholdelse har afgjort betydeligt flere sager end normalt.

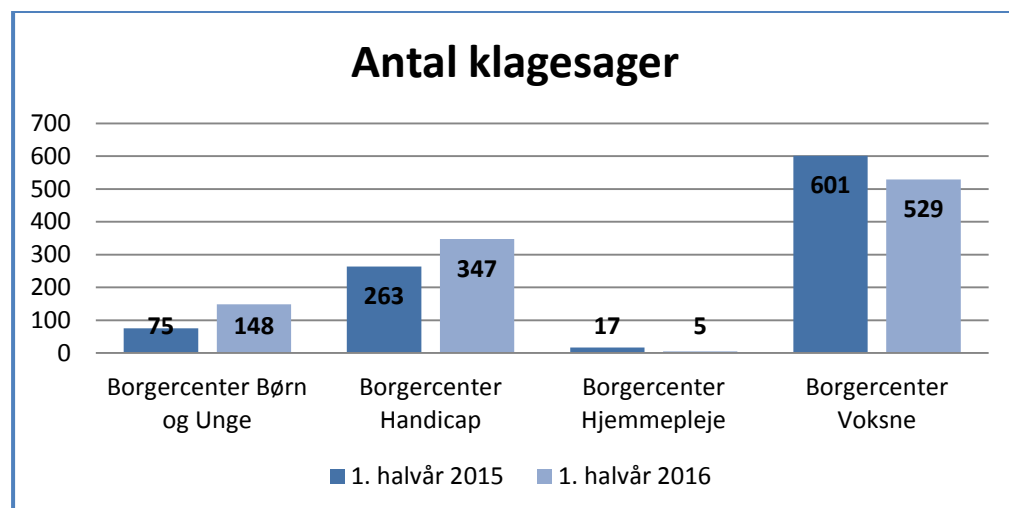
Herudover kan der oplyses, at Borgercenter Handicap fra 1. halvår 2015 til 1. halvår 2016 har haft en lille stigning i antallet af realitetsklager på 0,3 pct. (fra 3,8 til 4,1 pct.) i forhold til antal afgjorte sager. Opgørelsen over antallet af afgørelser omfatter dog ikke afgørelser efter aktivlovens 27a og pensionslovens §§ 17 og 18, samt børneområdet (undtagen §§ 41 og 42).

Det samlede antal formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) udgør 260 i 1. halvår 2016. Når det samlede antal formalitetsklager for 1. halvår 2016 sammenholdes med 1. halvår 2015, er der sket en stigning. Der er blevet registreret 11 flere klager end 1. halvår 2015. I 1. halvår 2015 udgjorde det samlede antal formalitetsklager 249, der er tale om en stigning i antal formalitetsklager fra 1. halvår 2015 til 1. halvår 2016 på ca. 4,2 pct. (stigning fra 249 klager til 260 klager).

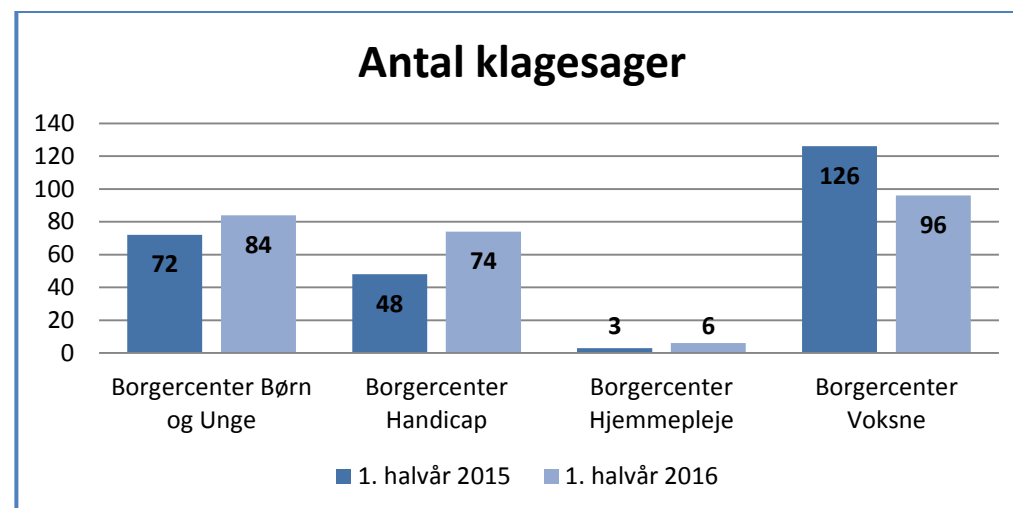
Herudover kan der oplyses, at Borgercenter Handicap fra 1. halvår 2015 til 1. halvår 2016 har haft en lille stigning i antallet af formalitetsklager på 0,2 pct. (fra 0,7 til 0,9 pct.) i forhold til antal afgjorte sager. Opgørelsen over antallet af afgørelser omfatter dog ikke afgørelser efter aktivlovens 27a og pensionslovens §§ 17 og 18, samt børneområdet (undtagen §§ 41 og 42).

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. 2,6 pct. ($1.029 + 260 = 1.289$ klager i forhold til 50.000 sager).

Realitetsklager



Formalitetsklager

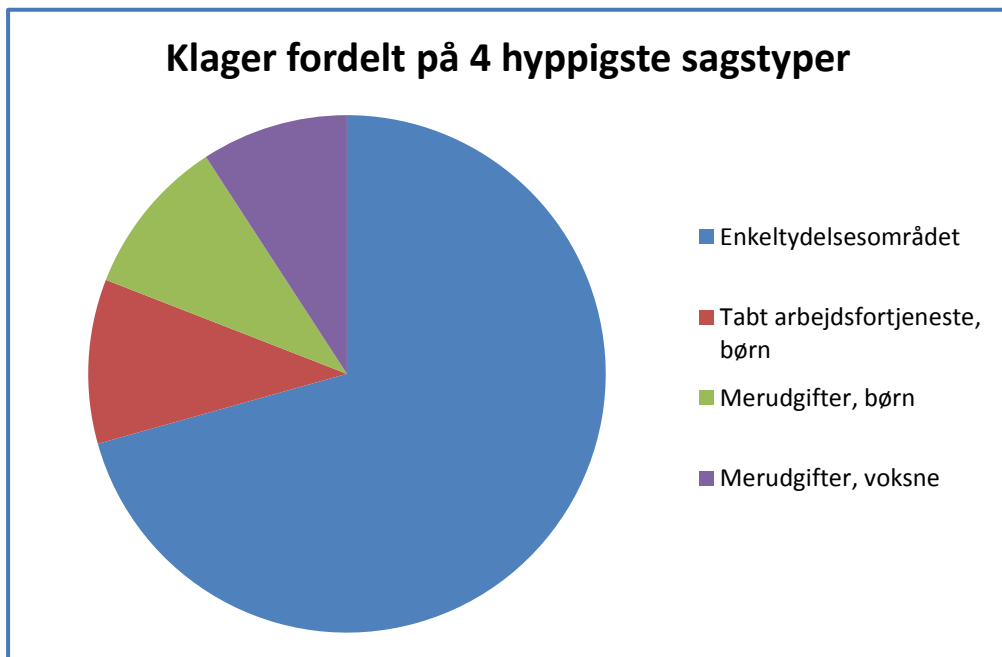


Figur 3. - Klager fordelt på de 4 hyppigste sagstyper

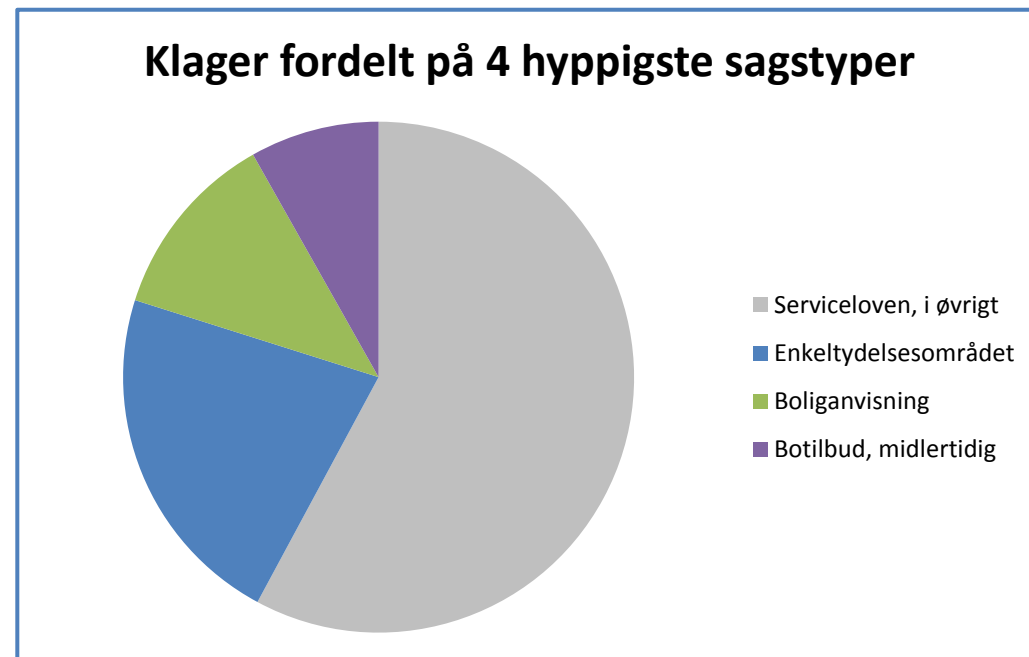
Den ene figur viser, at der i realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) hyppigst klages over enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, tabt arbejdsfortjeneste (børn) samt merudgifter til børn og voksne med handicap, jf. servicelovens §§ 41-42 og 100. Det kan skyldes, at der er tale om komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

Den anden figur viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over ydelser over serviceloven, enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, boliganvisning efter almene boliglov § 59 m.fl. og midlertidig botilbud efter servicelovens § 107.

Realitetsklager



Formalitetsklager

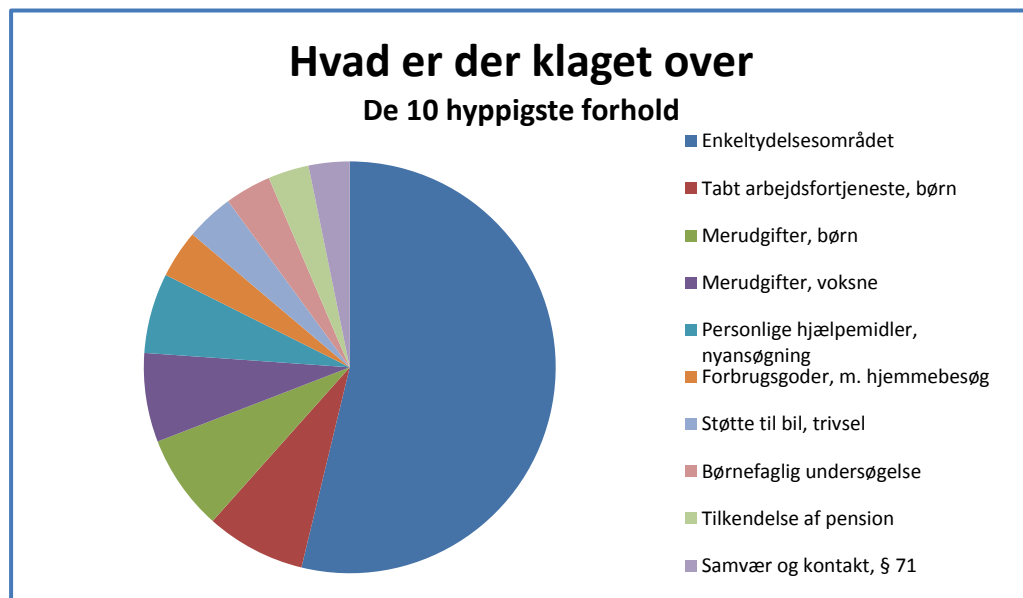


Figur 4. - Hvad er der klaget over

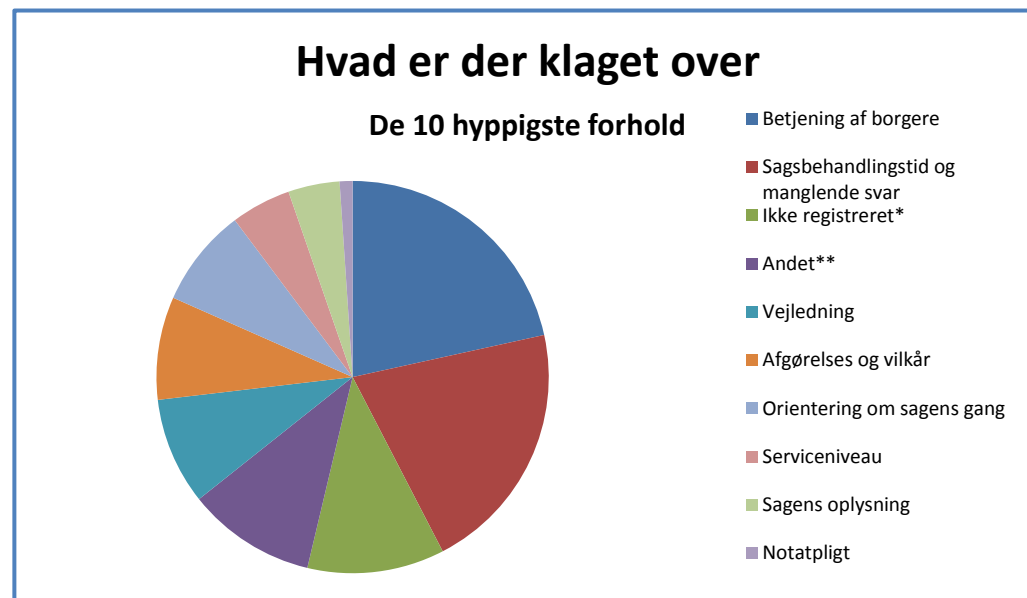
Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) næsten samme billede, som for figur 3, da det er samme sagstyper, og der oftest klages over både afgørelsen og sagsbehandlingen.

Den anden figur viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over betjening af borgeren, sagsbehandlingstiden og manglende svar, vejledning og andet.

Realitetsklager



Formalitetsklager



*) 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.

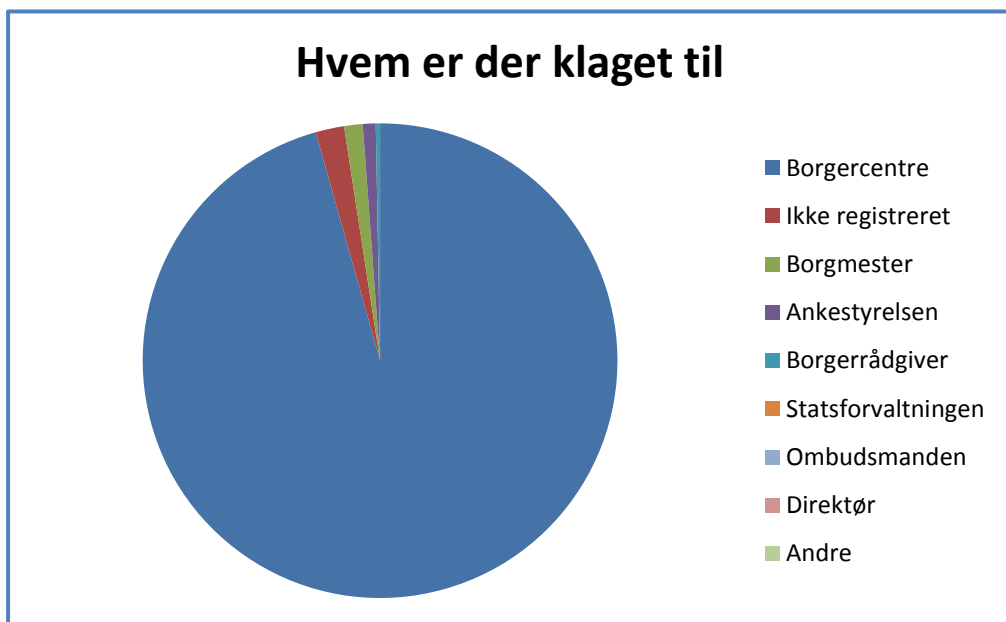
**) I Erindringssystemet er der mulighed for, at vælge mellem 13 forskellige forhold (aktindsigt, sagsbehandlingstiden, vejledning, partshøring osv.), som der hyppigst klages over i forbindelse med sagsbehandlingen. Hvis en klage falder uden for de 13 forhold skal de registreres som koden "andet".

Figur 5. - Hvem er der klaget til

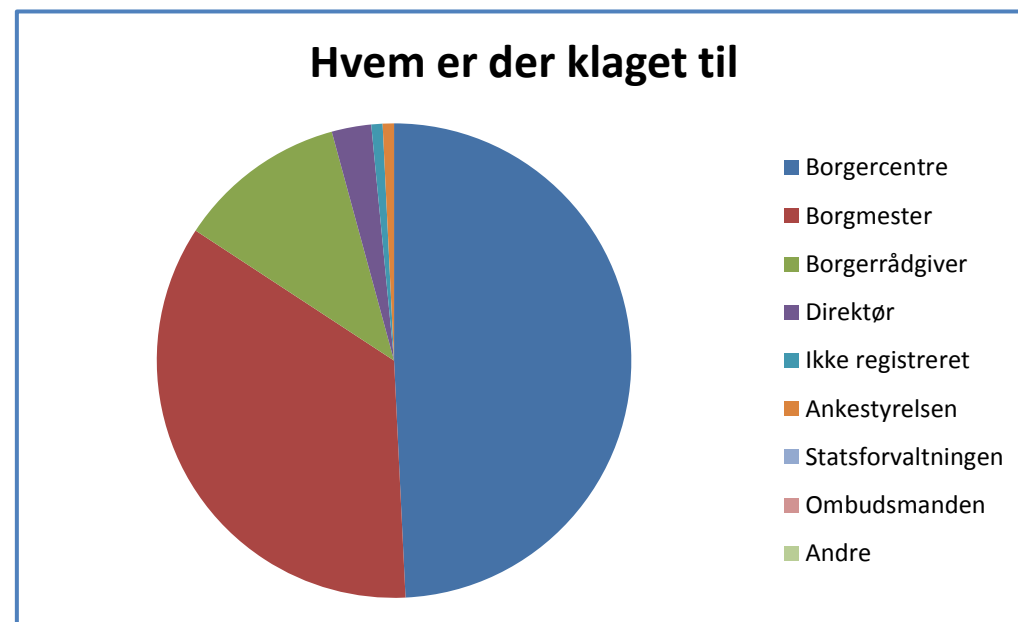
Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at hovedparten af klagerne er sket til borgercentre, hvilket hænger naturligt sammen med, at der for langt den største del af afgørelserne, som forvaltningen træffer, er klageadgang til Ankestyrelsen. Borgeren har i disse sager skulle 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 borgercentre, borgmesteren og borgerrådgiveren. Den største del af klagerne er rettet direkte til borgercentre, som varetager den borgerrettede betjening.

Realitetsklager



Formalitetsklager



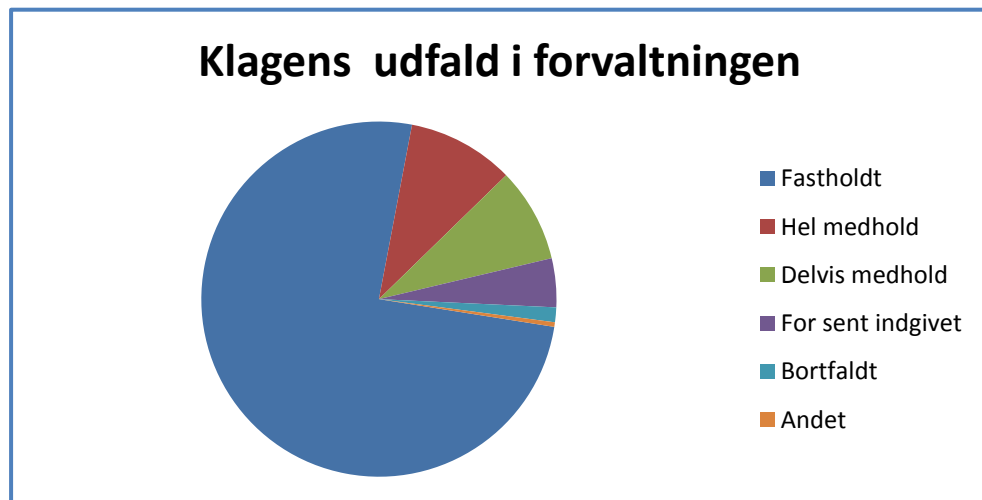
Figur 6. - Klagens udfald i forvaltningen

Nedenstående figurer viser udfaldet af de afgjorte klager for 1. halvår 2016 i forvaltningen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i figurene. Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at der i ca. 76 procent af klagerne sker fastholdelse af afgørelsen, og at borgerne i ca. 19 procent 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.

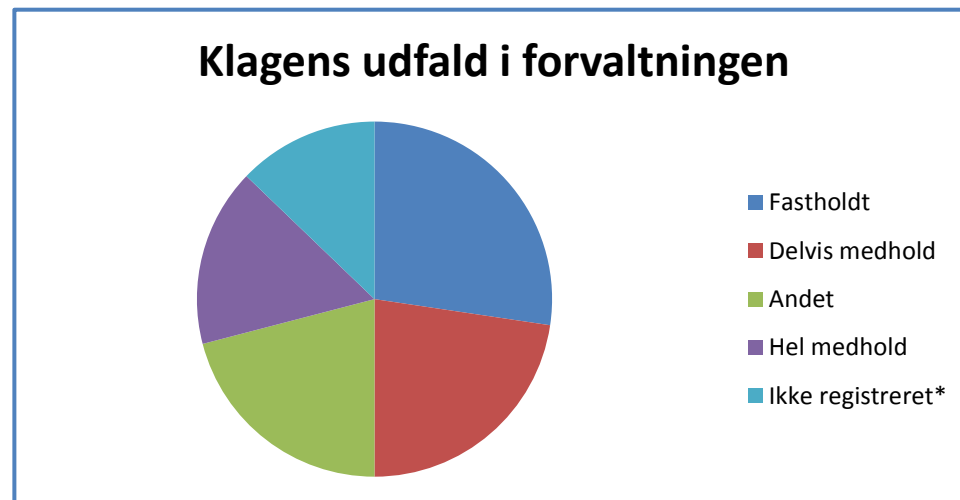
For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 27 procent af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentrene har i cirka 39 procent af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I cirka 21 procent af sagerne er udfaldet 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 cirka 39 af formalitetsklagerne hænger sammen med figur 4 om de hyppigste forhold, der klages over, som er betjening af borgeren, lang sagsbehandlingstid og manglende svar, vejledning samt andet. 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 borgervenlig. 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.

Realitetsklager



Formalitetsklager



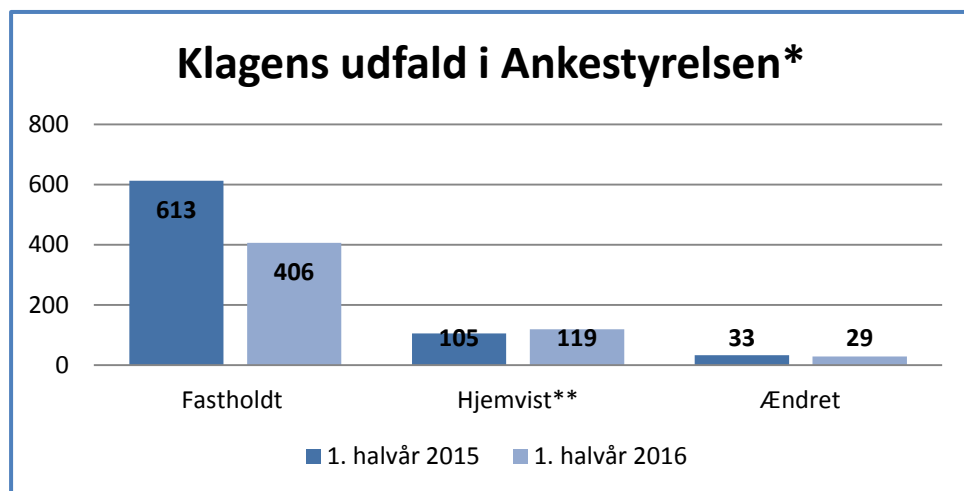
*) I en række sager er klagens udfald i forvaltningen ikke registreret i systemet. Dette vil blive undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

Figur 7. - Klagens udfald i Ankestyrelsen

Nedenstående figur viser udfaldet af de afgjorte klager for 1. halvår 2016 i Ankestyrelsen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i figuren. Figuren viser, at Ankestyrelsen har fastholdt borgercentrenes afgørelser i hovedparten af realitetsklagerne, imens borgerne i en mindre del af sagerne fik helt eller delvist medhold i klagen. Der forventes et mere sikkert grundlag for en konklusion på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagerne, når statistikken for hele kalenderåret 2016 foreligger i begyndelse af 2017.

Vedrørende formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) har der ikke været registreret sager i Erindringssystemet, 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



*) Data er udtrykket den 10. oktober 2016 og omfatter også realitetsklager, som Ankestyrelsen har modtaget før 1. halvår 2016.

**) Ved en hjemvisning bliver sagen sendt tilbage til kommunen, der skal behandle sagen og træffe afgørelse en gang til. Det kan være fordi, Ankestyrelsen mener, at der mangler yderligere oplysninger, eller der er tale om alvorlige sagsbehandlingsfejl, som ikke umiddelbart kan rettes op i klagesagsbehandlingen. Kommunen kan godt nå frem til samme afgørelse som i første omgang, når de nye oplysninger er indhentet eller sagsbehandlingsfejlen er rettet.

Formalitetsklager

I 1. halvår 2016 har Ankestyrelsen ikke modtaget eller behandlet en formalitetsklage i forbindelse med en afgørelse fra forvaltningen.