



## NOTAT

08-03-2017

Sagsnr.  
2017-0118315

Dokumentnr.  
2017-0118315-1

Sagsbehandler  
[REDACTED]

### **Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal i KFF til Borgerrådgiverens årsrapport.**

#### **Baggrund**

Borgerrepræsentationen besluttede den 12. december 2013 at opstille en målsætning om at fastsætte mål for henholdsvis reduktion af antallet af klager i forhold til den samlede sagsmængde og reduktion af antallet af formelle og materielle fejl i sagsbehandlingen, som retter sig mod et bredt udsnit af kommunens sagsmængde og opgaveportefølje.

Den 17. juni 2017 traf Borgerrepræsentationen en beslutning om, at forvaltningerne pålagdes at identificere sagsområder, hvor det er relevant at foretage målinger af 1) antallet af sager og 2) antallet af klager over sager, med angivelse af de data, som skal anvendes til formålet. I den forbindelse blev det besluttet, at de områder, hvor det ville være relevant at foretage målinger af antallet af sager og klager i Kultur- og Fritidsforvaltningen, er Tillæg 65+, Betaling og Kontrol (Kontrolenheden) og Rådhusoplysningen (Vielser).

#### **Tillæg 65+**

I Tillæg 65+ opgøres antallet af henvendelser, som besvares (kaldet afgjort post) på et år. Der kan være flere henvendelser på samme sag. Eksempelvis kan der være to henvendelser vedr. den samme ansøgning om tandbehandling, da der er oplysninger som bliver eftersendt. Det er således tale om antallet af besvarede henvendelser og ikke antallet af sager, hvorfor tallet kan forekomme højt.

#### **Betaling og Kontrol (Kontrolenheden)**

Enheden Betaling og Kontrol er opdelt i to fagspor. Kontrolenheden, som tager sig af sagsbehandling i forhold til bopælskontrol og Betalingsenheden, der tager sig af sagsbehandling i forhold til opkrævning. I denne opgørelse er sager og klager fra de to afdelinger opdelt, så det udelukkende er data fra Kontrolenheden, der fremgår.

#### **Rådhusoplysningen (Vielser)**

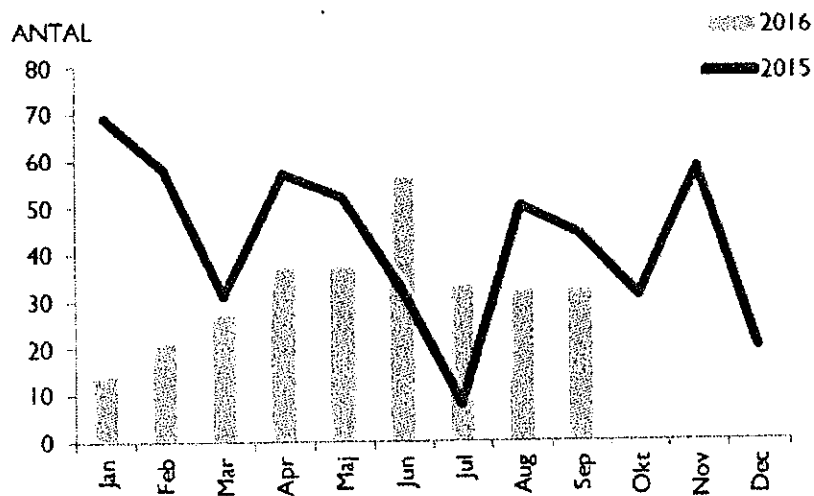
Antallet af prøvelser (henvendelser fra borgere, der ønsker at blive gift) i Rådhusoplysningen (Vielser), er steget markant i løbet af de seneste år fra ca. 5.500 i 2014 til ca. 7.400 i 2016. Der er i høj grad tale om sager, hvor udenlandske borgere søger om tilladelse til at blive gift på Københavns Rådhus, og hvor betingelserne for om der kan indgås ægteskab skal prøves. Ud af disse prøvelser var 27 sager om dispensation. Det vil sige sager, hvor der blev ansøgt om tilladelse til at blive gift, på trods af at man ikke opfylder alle ægteskabsbetingelserne. I 4 af disse 27 sager er der blevet klaget over, at der er blevet givet afslag.

**Tabel 1. Antal sager og klager i 2016 fordelt på område**

Område	Antal sager	Antal klager
Tillæg 65+	32.253*	61
Betaling og Kontrol (Kontrolenheden)	785	20
Rådhusoplysningen (vielser)	7.436	4

### Klager i KFF

Det samlede antal klager i 2016 er faldet med 14 % i forhold til 2015.



*Kløgeme indmeldes af de relevante enheder til Sekretariat & Presse på månedsbasis.*

*Antallet af klager i juli 2015 er lavt, da der ikke blev meldt klager ind fra buslejenævnet i denne måned.*

Figur fra Årsberetning 2016 – Nøgletal i KFF.



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Enhed for Kvalitet og Tilsyn

**NOTAT**

**Til Borgerrådgiveren**

29-03-2017

Sagsnr.  
2017-0134045

Dokumentnr.  
2017-0134045-1

Sagsbehandler  
[Redacted]

**Orientering om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål og statistik for klagesager 2016.**

Baggrund

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 – i forbindelse med projekt "Bedre Sagsbehandling" – 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".

Proceduren blev efterfølgende den 22. juni 2016 tillige godkendt i Borgerrepræsentationen i forbindelse med afbureaukratisering af afrapportering af klagesagsregistrering.

Mål i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på klagesagsområdet

Med strategien "Vision 2020 - Vækst gennem job og uddannelse" har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fastsat mål for nedbringelse af antallet af klagesager og andelen af klagesager, hvor borgeren får medhold i sin klage. Udgangspunktet for fastsættelse af målene på klagesagsområdet var niveauet for 2013.

For at nå målet iværksatte forvaltningen en strategi for nedbringelse af antallet 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.

Målopfyldeelse

I tabel I nedenfor er angivet antallet af klagesager i 2016 sammenholdt med forvaltningens mål.

**Enhed for Kvalitet og Tilsyn**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

Mobil  
[Redacted]

E-mail  
[Redacted]

EAN nummer  
5798009710925

www.kk.dk

Tabel 1 Antal modtagne klagesager sammenholdt med mål for 2016

Klagetype	Mål for 2016	Antal klager modtaget i 2016
Formalitetssklager (klager over sagsbehandlingen)	660	783
Realitetssklager (klager over sagsbehandlingen)	2.480	2.088
<b>I alt</b>	<b>3.140</b>	<b>2.871</b>

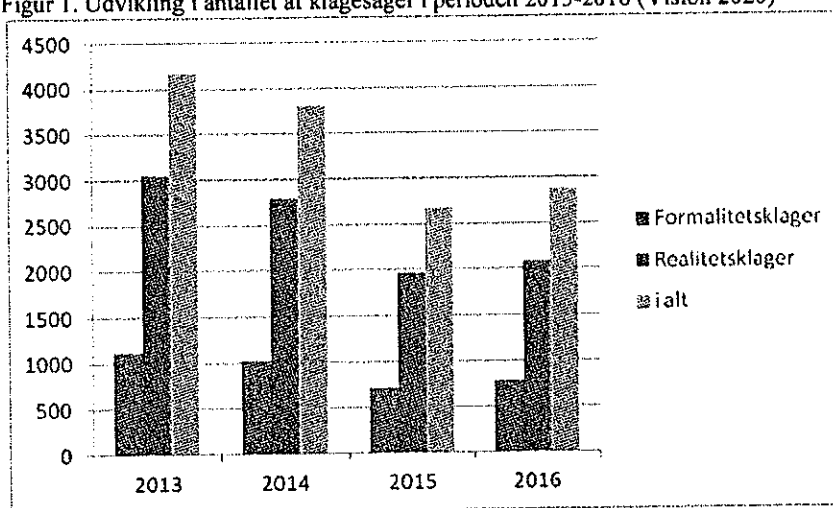
Det fremgår heraf, at målet for nedbringelse af antallet af formalitetssklager i 2016 ikke er nået, men at målet for nedbringelse af antallet af realitetssklager er overholdt.

Samlet set har forvaltningen overholdt målet for 2016, og det samlede antal af klagesager er nedbragt mere end forudsat med målet for 2016 i forvaltningens "Vision 2020".

#### Udvikling i antallet af klagesager

Figur 1 nedenfor viser udviklingen i antallet af klagesager fra 2013 til 2016.

Figur 1. Udvikling i antallet af klagesager i perioden 2013-2016 (Vision 2020)



Det kan konstateres, at antallet af klagesager i perioden er faldet fra i alt 4.171 i 2013 til i alt 2.871 i 2016, svarende til 31,2%.

For formalitetssklager er der i tale om et fald fra 1.117 i 2013 til 783 i 2016, svarende til 29,9%.

For realitetsklager er der tale om et fald fra 3.054 i 2013 til 2.088 i 2016, svarende til 31,6%.

Udviklingen fra 2015 til 2016 viser, at der har været en stigning i antallet af både formalitetsklager og realitetsklager. Antallet af formalitetsklager er steget med 10,1% og antallet af realitetsklager er steget med 6,4% svarende til en samlet stigning på 7,6%.

Stigningen skyldes blandt andet afgørelser og sagsbehandling i forbindelse med implementering af reglerne om kontanthjælpsloft og integrationsydelse.

Forvaltningen følger fortsat udviklingen i antallet af klagesager og sagsbehandlingstiden heraf tæt med henblik på at vurdere, om der er behov for iværksættelse af yderligere kvalitetsforbedrende initiativer.

Forvaltningen kan i forlængelse heraf oplyse, at der konkret er blevet ansat en klagesagskoordinator i centralforvaltningen til - med fokus på visionsmålene - at understøtte kvalitet og rettidighed på klagesagsområdet. Endvidere er der ansat en ekstra medarbejder til klagesagsbehandling i Ydelsesservice for at imødegå den konstaterede stigning i antallet af klagesager på dette område.