

## Rapportering til Borgerrepræsentationen på status for fokuspunkter og klagesagsregistrering

# KLAGESAGSREGISTRERING

- FOR ØKONOMIFORVALTNINGEN OG DE ØVRIGE  
FORVALTNINGERS OMRÅDER

*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 27. marts 2014. Vedlagt er de enkelte forvaltningers afrapportering af forvaltningens klagesagsregistrering for 2014.*

## Bilag 3

### Klagesagsregistrering i Økonomiforvaltningen

#### 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.

#### Klagesagsregistrering for 2014

Økonomiforvaltningen har i lighed med klagesagsregistreringen for 2013 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 2014, herunder hvorvidt der er tale om en klage over en formel fejl eller en materiel fejl.

I perioden for 1. januar 2014 til 31. december 2014 er der modtaget 2 klager i Økonomiforvaltningen, som vedrører forvaltningen selv. Begge klager vedrører klage over den materielle afgørelse i forbindelse med anmodning om aktindsigt truffet i 2014. Den ene afgørelse om delvist afslag på aktindsigt vedrørende Eurovision Song Contest 2014 blev indbragt for Statsforvaltningen. Statsforvaltningen gav efterfølgende Økonomiforvaltningen medhold i afslaget på aktindsigt. Den anden afgørelse om afslag på aktindsigt i oplysninger fra personalesager blev påklaget til Økonomiforvaltningen af aktindsigtsanmoderen (en journalist), og herefter af Københavns Kommune oversendt til Statsforvaltningen, da Økonomiforvaltningen fastholdt afslaget. Økonomiforvaltningen er ikke orienteret om sagens eventuelle afgørelse i Statsforvaltningen.

Henset til det lave antal af klager modtaget i Økonomiforvaltningen for 2014, finder Økonomiforvaltningen – i lighed med klagesagsregistreringen for 2013, hvor der var registreret 8 klager – således ikke anledning til at iværksætte initiativer på området og ej heller på nuvæ-

rende tidspunkt at indmelde en procentsats for nedbringelse af klager for denne del af forvaltningen.

## Klagesagsregistrering i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

### Klageregistrering

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

Borgerrådgiveren modtager orientering om indholdet af hver modtaget klage og om udfaldet heraf, og har på den baggrund mulighed for at tage sagen op til nærmere undersøgelse.

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

Forvaltningens statistikker over klager fremgår af forvaltningens administrationsrapporter. Uddrag om klagestatistik fra seneste administrationsrapport for 4. kvartal 2014 vedlægges (bilag 1).

Som det ses af bilag 1, har forvaltningen i 2014 færdigbehandlet 160 klagesager, hvilket svarer til 4,5 klagesager per 1000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er faldet i forhold til året før (hvor det var 4,8 klager per 1000 brugere). Der er reelt tale om 9 færre klagesager.

### Mål for nedbringelse af antallet af klager

Forvaltningen har som led i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen m.v. i en årrække haft et særligt fokuspunkt om ”forventningsafstemning med borgerne”. Hensigten med indsatserne på dette fokusområde var at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager. Indsatserne omfattede bl.a. en udvikling af indholdet af kommunens kvalitetsstandarder, harmonisering af sagsbehandlingstiderne, indførelse af besøgsblokke, så borgerne havde større indflydelse på den modtagne hjælp etc. De klageforebyggende indsatser, som blev iværksat, er efterhånden blevet en fast integreret del af forvaltningens arbejde.

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), og at forvaltningen derfor monitorerer antallet af klager indenfor de enkelte

områder med henblik på 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 klageregistreringen 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 (som nævnt ovenfor) gennem en årrække har gjort en særlig indsats med det hovedformål 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. Forvaltningen har ikke fundet grundlag for at ændre målet og fortsætter således med at monitorere antallet af klager indenfor de enkelte områder med henblik på behov for særlige tiltag til nedbringelse af antallet.

**Bilag:**

- 1) Tabel 1 – Klager (fra Sundheds- og Omsorgforvaltningens administrationsrapport for 4. kvartal 2014)

**Tabel I – Klager**

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i 2014 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/funktioner	I alt	Procentfordeling	2013
Antal færdigbehandlede klagesager i alt	37	38	39	16	11	19	160	100%	169
Antal klagesager per 1.000 modtagere i SUF	5,4	4,7	6,1	2,4	1,7	n/a	4,5	n/a	4,8
<b>Udfald af klagesagerne</b>									
Ikke medhold	18	13	18	9	7	18	83	52%	101
Medhold	16	22	20	6	4	1	69	43%	61
Andet	3	3	1	1	0	0	8	5%	7
I alt	37	38	39	16	10	19	159	100%	169
Andel af klager med medhold	43%	58%	51%	38%	40%	5%	43%		34%
<b>Klagetemaer</b>									
Afgørelse	16	20	22	14	8	20	100	43%	98
Praktisk udførelse	31	34	25	2	5	0	97	41%	110
Personalets adfærd	3	1	6	0	1	0	11	5%	8
Andet	7	6	10	0	3	0	26	11%	21
I alt	57	61	63	16	17	20	234	100%	237

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

Note: En klagesag kan indeholde flere klagetemaer. Eksempelvis kan der klages over både praktisk udførelse og personalets adfærd i den samme klagesag. Derfor er antallet af klagetemaer højere end antallet af klagesager. 'Medhold' i udfald af klagesager dækker over, at mindst ét af klagetemaerne 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 24.10.2014 er medtaget.

## Klagesagsregistrering i Socialforvaltningen

### 10. Statistik over klagesager for 2014 i Socialforvaltningen (2015-0074579)

Socialudvalget orienteres om klagesager for 2014 i Socialforvaltningen.

#### INDSTILLING OG BESLUTNING

Socialforvaltningen indstiller over for Socialudvalget,

1. at Socialudvalget tager Socialforvaltningens orientering om statistik over klagesager for 2014 til efterretning, jf. bilag 1
2. at Socialudvalget godkender, at Socialforvaltningen - indtil en teknisk løsning foreligger - offentliggør statistik over klagesager i denne form på kommunens hjemmeside
3. at Socialudvalget godkender, at udvalgsindstillingen sammen med udvalgets beslutning oversendes til Borgerrepræsentationen i henhold til Borgerrepræsentationens beslutning af 19. juni 2013.

#### PROBLEMSTILLING

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

Socialforvaltningen oplyste den 12. november 2014, at der blev arbejdet videre med offentliggørelse af klagesager på kommunens hjemmeside primo 2015. Indtil der blev fundet en elektronisk løsning, ville der være tale om en manuel opdatering af hjemmesiden ud fra den klagestatistik, der blev givet Socialudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede den 19. juni 2013 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2012, at samtlige forvaltninger en

gang årlig skal fremlægge statistik for klagesagsregistrering for Borgerrepræsentationen. Økonomiforvaltningen har oplyst, at det sker på sidste møde i Borgerrepræsentationen inden sommerferien 2015.

## LØSNING

### **Forvaltningens statistik over klagesager for 2014**

Socialforvaltningen registrerer borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og over den formelle del af sagsbehandlingen (formalitetsklager) i forvaltningens elektroniske Erindringsystem. Registreringen af klager i Erindringsystemet omfatter kun myndighedsområdet og ikke døgn- eller dagtilbud (udførerområdet). En elektronisk klagesagsregistrering på udførerområdet afventer udvikling af en elektronisk løsning i CSC Social på myndighedsområdet. Løsningen på myndighedsområdet forventes tidligst at foreligge ved udgangen af 2015.

Socialforvaltningen fremlægger nu statistik over klager på myndighedsområdet for hele kalenderåret 2014. Statistikken, der er vedlagt som bilag 1, består af 7 tabeller, som beskriver følgende vedrørende realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen):

Tabel 1: Antal klager i kalenderåret 2014 fordelt på de daværende myndighedscentre og hjemmeplejen.

Tabel 2: Klager fordelt på de 10 hyppigste sagstyper.

Tabel 3: Hvad er der klaget over Tabel 4: Hvem er der klaget til

Tabel 5: Klagens udfald i forvaltningen

Tabel 6: Klagens udfald i Ankestyrelsen

Tabel 7: Udvikling i antal realitets- og formalitetsklager i 2009-2014.

#### ***Ad Tabel 1: Antal klager i kalenderåret 2014 fordelt på de daværende myndighedscentre og hjemmeplejen***

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder og udsvingene i antal klager henover kalenderåret.

Det samlede antal realitetsklager (klager over selve afgørelsen) udgør 2.256 i 2014. Der er tale om en nedgang i antal realitetsklager fra 2013 til 2014 på ca. 11,9 pct. (nedgang fra 2.560 klager til 2.256 klager).



Det samlede antal formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) udgør 598 i 2014. Der er tale om en nedgang i antal formalitetsklager fra 2013 til 2014 på ca. 6,9 pct. (nedgang fra 642 klager til 584 klager).

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. 5,7 pct. ( $2.256 + 598 = 2.854$  klager i forhold til 50.000 sager).

***Ad Tabel 2: Klager fordelt på de 10 hyppigste sagstyper***

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

Vedrørende formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) klages der hyppigst over enkelttydelser efter aktivloven, ydelser og foranstaltninger til børn og unge efter serviceloven, merudgifter til børn med handicap, jf. servicelovens § 41, og boliganvisning. En del af forklaringen er formentlig forvaltningens udfordringer omkring overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister for nogle af de sagstyper, som klagesagerne vedrører.

***Ad Tabel 3: Hvad er der klaget over***

Tabellen viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) samme billede, som for tabel 2, da det er samme sagstyper, og der oftest klages over både afgørelsen og sagsbehandlingen.

For formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) klages der hyppigst over sagsbehandlingstiden og manglende svar, betjening af borgeren, afgørelsen og vilkår, vejledning, sagens oplysning samt andet. Når dette sammenholdes med tabel 2 om sagstyperne for de hyppigste klager ses det, at der er tale om nogle af de områder, hvor forvaltningen har udfordringer med overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

#### ***Ad Tabel 4: Hvem er der klaget til***

Tabellen viser, at hovedparten af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) er sket til de daværende myndighedscentre, 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 det daværende myndighedscenter, 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 de daværende myndighedscentre, borgmesteren og borgerrådgiveren. Den største del af klagerne er rettet direkte til de daværende myndighedscentre, som varetager den borgerrettede betjening.

#### ***Ad Tabel 5: Klagens udfald i forvaltningen***

Tabellen viser udfaldet af de afgjorte klager for 2014 i forvaltningen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i tabellen. Tabellen viser, at der i hovedparten af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) sker fastholdelse af afgørelsen, og at borgerne i en mindre del af sagerne får helt eller delvist medhold i klagen. For så vidt angår de klager, hvor afgørelsen fastholdes, har de daværende myndighedscentre efter genvurderingen af klagen, oversendt sagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Tilsvarende er der i sager, hvor de daværende myndighedscentre har givet borgeren delvis medhold i klagen, sket oversendelse til Ankestyrelsen til endelig afgørelse, hvis borgeren har fastholdt sin klage. Der henvises til beskrivelsen af tabel 6 nedenfor.

For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har de daværende myndighedscentre i halvdelen af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold i klagen. Myndighedscentrene har endvidere i cirka hver tredje klage fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. I cirka hver femte sag er udfaldet af klagen registreret i Erindringsystemet med koden ”andet”, hvilket blandt andet omfatter sager, hvor klagen er bortfaldet efter borgerens tilkendegivelse herom.

At myndighedscentrene giver hel eller delvis medhold i halvdelen af formalitetsklagerne hænger sammen med tabel 3 om de hyppigste forhold, der klages over, som er lang sagsbehandlingstid og manglende

svar samt betjening af borgeren. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid er der tale om en objektiv konstaterbar overskridelse af en fastsat sagsbehandlingsfrist, og de daværende myndighedscentre har normalt beklaget sagsbehandlingen i disse sager, medmindre overskridelsen udelukkende kunne tilskrives borgerens manglende medvirken omkring f.eks. indsendelse af nødvendig dokumentation. For så vidt angår betjening af borgerne har myndighedscentrene normalt også beklaget, hvis borgeren ikke har oplevet den mundtlige eller skriftlige dialog med myndighedscentret som borgervenlig.

#### ***Ad Tabel 6: Klagens udfald i Ankestyrelsen***

Tabellen viser udfaldet af de afgjorte klager for 2014 i Ankestyrelsen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i tabellen. Tabellen viser, at Ankestyrelsen har fastholdt de daværende myndighedscentres afgørelser i syv ud af ti realitetsklager (klager over selve afgørelsen), har hjemvist hver tiende klage til fornyet behandling og kun i to ud af hundrede klager har ændret forvaltningens afgørelse. Det skal bemærkes, at Ankestyrelsen endnu ikke har truffet afgørelse i lidt over halvdelen af de oversendte klager, hvorfor det er for tidligt samlet at konkludere på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagesagerne. Der forventes et mere sikkert grundlag for en konklusion på udfaldet af Ankestyrelsens behandling af klagerne for 2014, når statistikken for 1. halvår 2015 foreligger i efteråret 2015.

Vedrørende formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) har der ikke været registreret sager i Erindringssystemet, hvor borgeren har klaget over formaliteten i sagen (selv 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.

#### ***Ad Tabel 7: Udvikling i antal realitets- og formalitetsklager i 2009-2014***

Tabellen viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) i årene 2009-2014. Det fremgår af oversigten, at der siden 2011, hvor handleplan for bedre sagsbehandling blev iværksat, er en faldende tendens for antallet af realitets- og formalitetskla-

ger.

### **Offentliggørelse af klagesager på kommunens hjemmeside**

Forvaltningen har været i dialog med de daværende myndighedscentre og forskellige brugerorganisationer for at få input til, hvilke af de tilgængelige data om klagesager, som det giver mening for brugerne at få oplysning om på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren er ligeledes kontaktet om dette.

Tilbagemeldingen viser, at brugerne kun i begrænset omfang er interesseret i statistik over klagesager, men mere er interesseret i deres egen konkrete klagesag. Det er indtrykket, at statistik mere har interesse for organisationer end for de enkelte brugere af forvaltningen.

Der findes endnu ikke systemer, som automatisk kan genere data mellem eksisterende systemer, herunder Erindringssystemet, og kommunens hjemmeside. Offentliggørelse af statistik over klagesager på kommunens hjemmeside vil derfor alene være halvårslige historiske data. Da brugerne kun i begrænset omfang er interesseret i denne type data, foreslår forvaltningen, at statistik over klagesager - indtil en teknisk løsning foreligger - sker på kommunens hjemmeside i den form, som statistikken forelægges i de halvårslige orienteringer for Socialudvalget. Forvaltningen vender tilbage til Socialudvalget, når der findes en teknisk løsning.

### **Årlig afrapportering til Borgerrepræsentationen**

Borgerrepræsentationen er senest den 27. marts 2014 i forbindelse med opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012 orienteret om årlig status for Socialforvaltningens klagesagsregistrering. Det blev oplyst, at forvaltningen fra 2012 til 2013 havde nået målet om en reduktion i antal realitetsklager på 3 pct. (nedgangen var på 13,5 pct.), men derimod ikke havde nået målet om en reduktion i antal formalitetsklager på 10 pct. (der var tale om en stigning på 2,9 pct.). Målene om nedgang på 3 pct. og 10 pct. var fastsat af Socialudvalget den 5. december 2012 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2011.

Der henvises til ovenfor under ”Ad Tabel 1” om udviklingen i antal realitets- og formalitetsklager fra 2013 til 2014. Det fremgår heraf, at der fra 2013 til 2014 er sket en nedgang i antallet af realitetsklager

med mere end 3 pct. (nemlig 11,9 pct.), og en nedgang i antallet af formalitetsklager på mindre end 10 pct. (nemlig 6,9 pct.). Der er dog fra 2013 til 2014 sket en reduktion i antallet af formalitetsklager, mens der fra 2012 til 2013 var tale om en stigning i antallet af formalitetsklager. Faldet fra 2013 til 2014 ses som en positiv udvikling omkring borgernes oplevelse af borgerbetjeningen i Socialforvaltningens borgerbetjeningsenheder.

## **ØKONOMI**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

## **VIDERE PROCES**

Socialforvaltningen vender tilbage til Socialudvalget, når der findes en teknisk løsning, der automatisk kan genere data om klagesager til kommunens hjemmeside. Indtil da offentliggøres statistik over klagesager på hjemmesiden i den form, som statistikken forelægges i de halvårslige orienteringer for Socialudvalget.

Udvalgsindstillingen oversendes sammen med Socialudvalgets beslutning til Borgerrepræsentationens videre behandling, jf. beslutningen af 19. juni 2013.

Næste afrapportering om statistik over klagesager for 1. halvår 2015 forelægges for Socialudvalget i løbet af efteråret 2015.

Anette Laigaard / Gitte Bylov Larsen.

## **BESLUTNING**

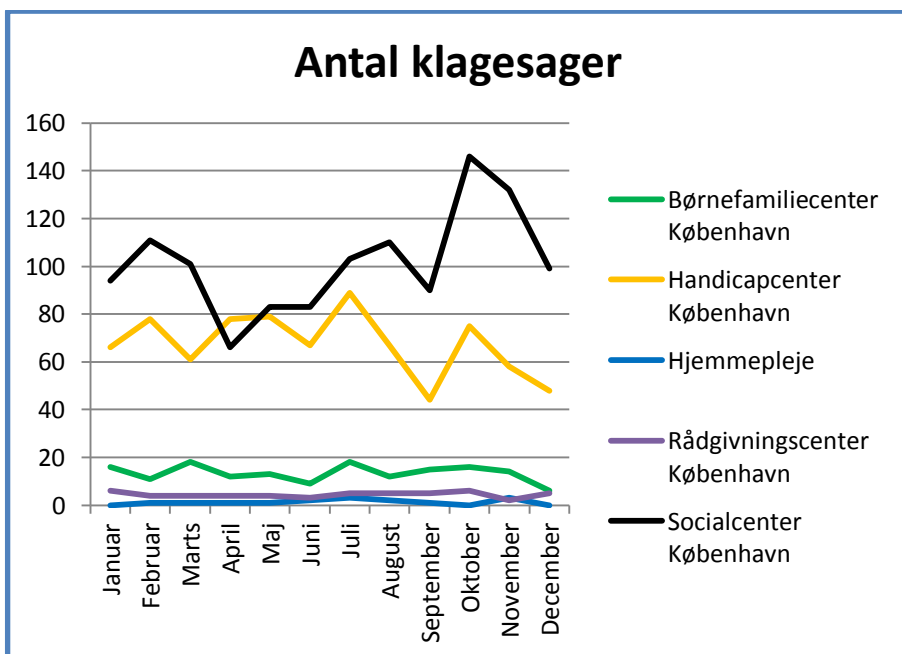
Kontorchef Gitte Bylov Larsen deltog under punktets behandling. Indstillingens 1. At-punkt blev taget til efterretning. Indstillingens 2.- og 3.-at-punkt blev godkendt.

## **BILAG**

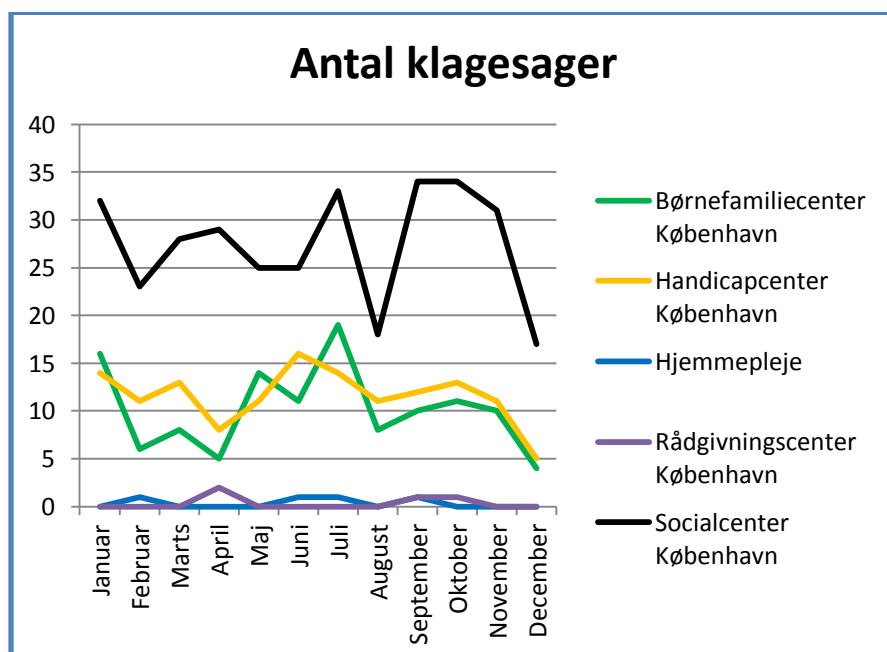
[Bilag 1 - Klagesagsstatistik i Socialforvaltningen 2014.docx](#)

# Tabel 1. - Antal klagesager

Realitetsklager

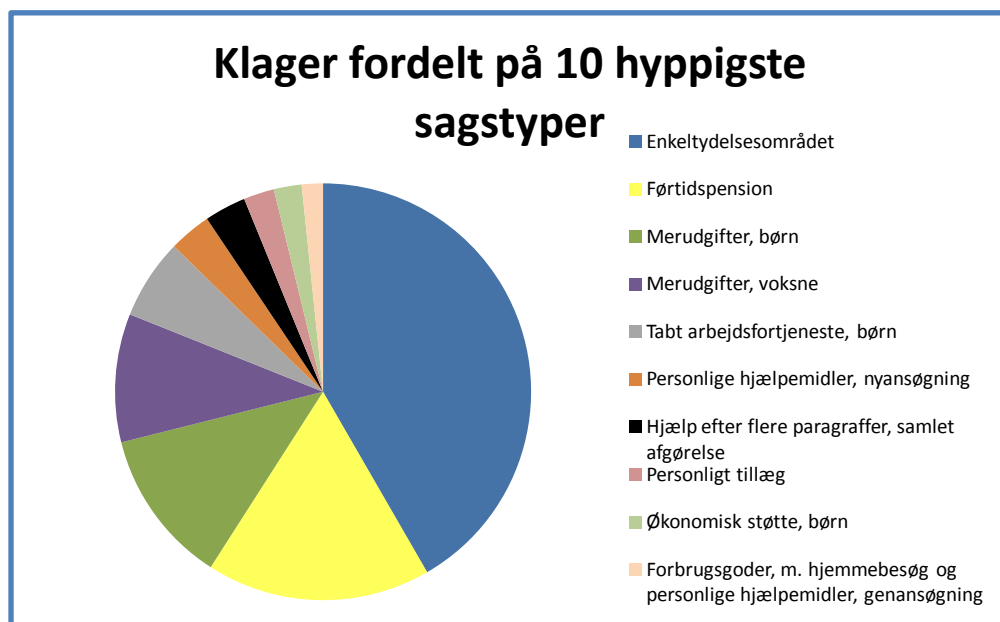


Formalitetssklager

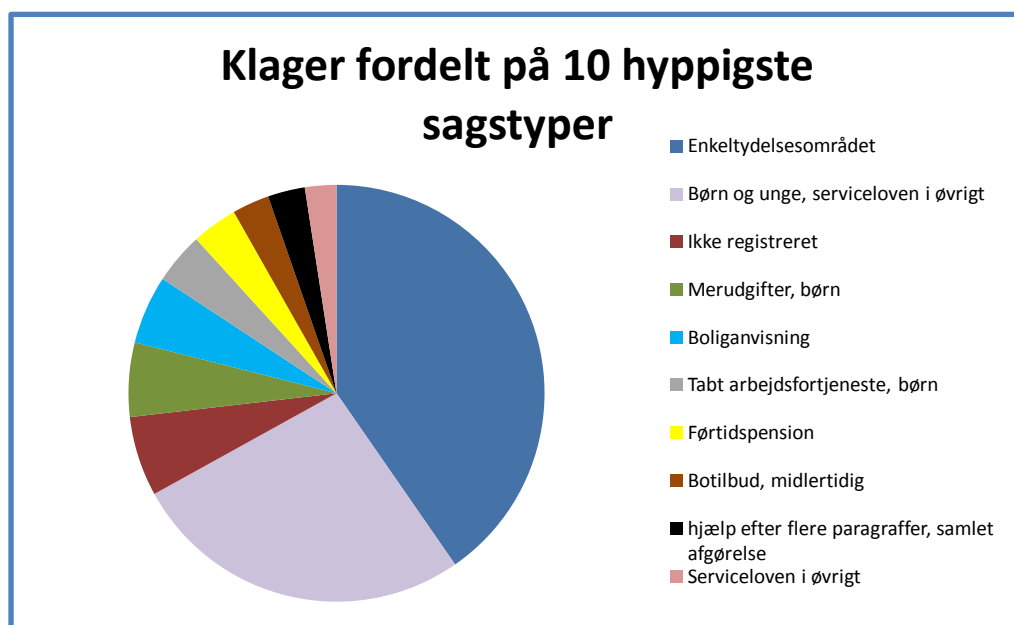


**Tabel 2. - Klager fordelt på 10 hyppigste sagstyper**

Realitetsklager

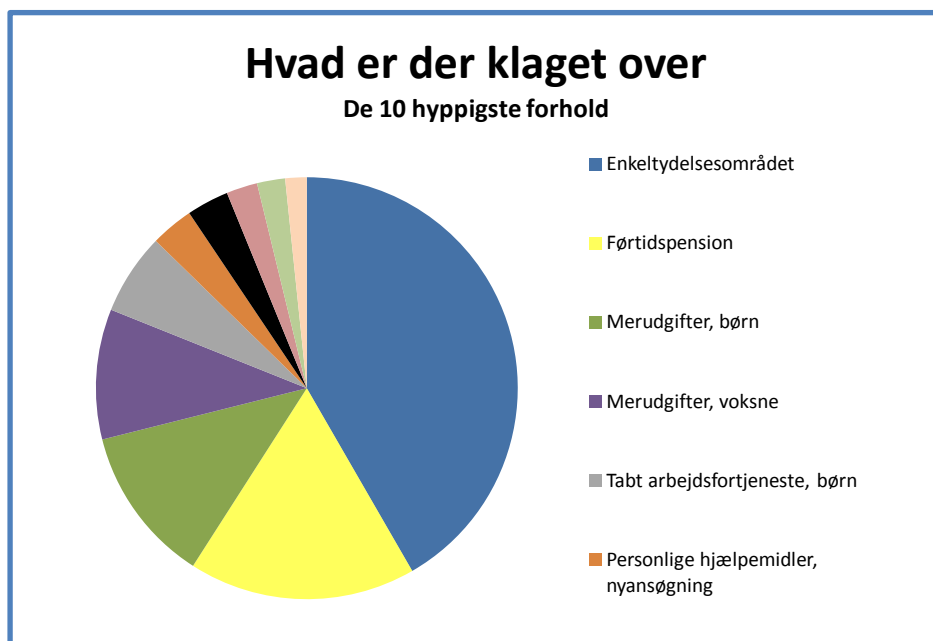


Formalitetsklager

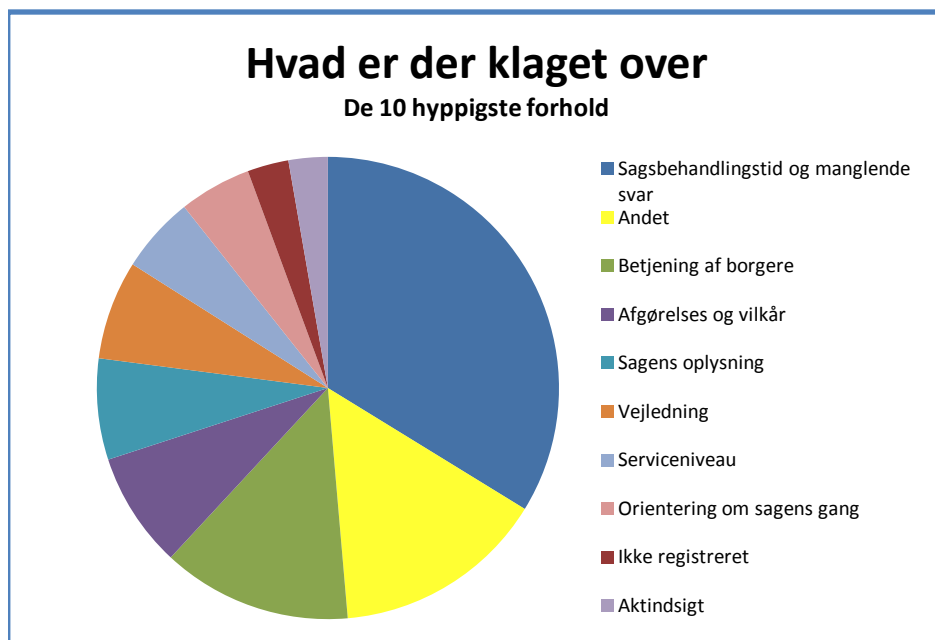


### Tabel 3. - Hvad er der klaget over

Realitetsklager



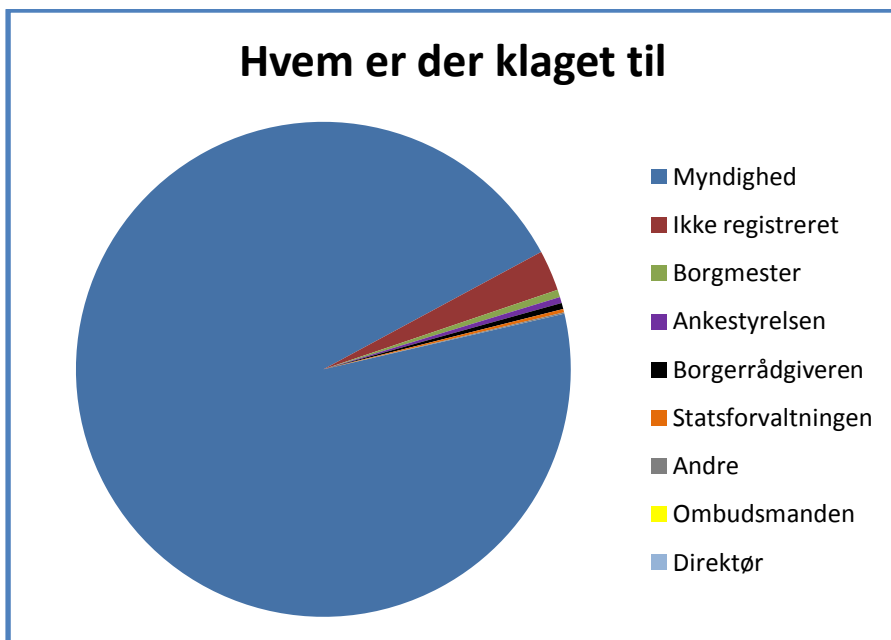
Formalitetssklager



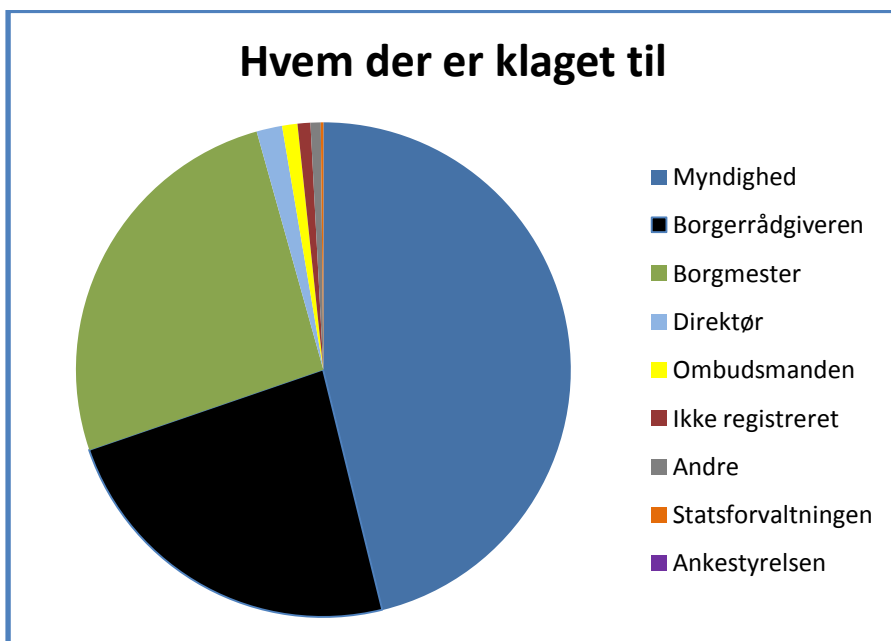


**Tabel 4. - Hvem er der klaget til**

Realitetsklager

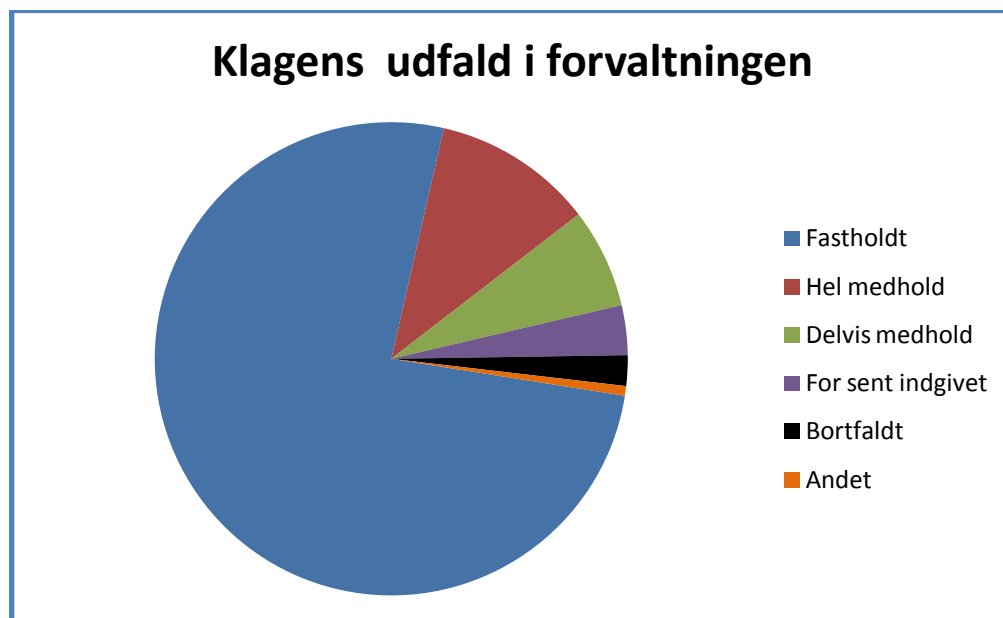


Formalitetssklager

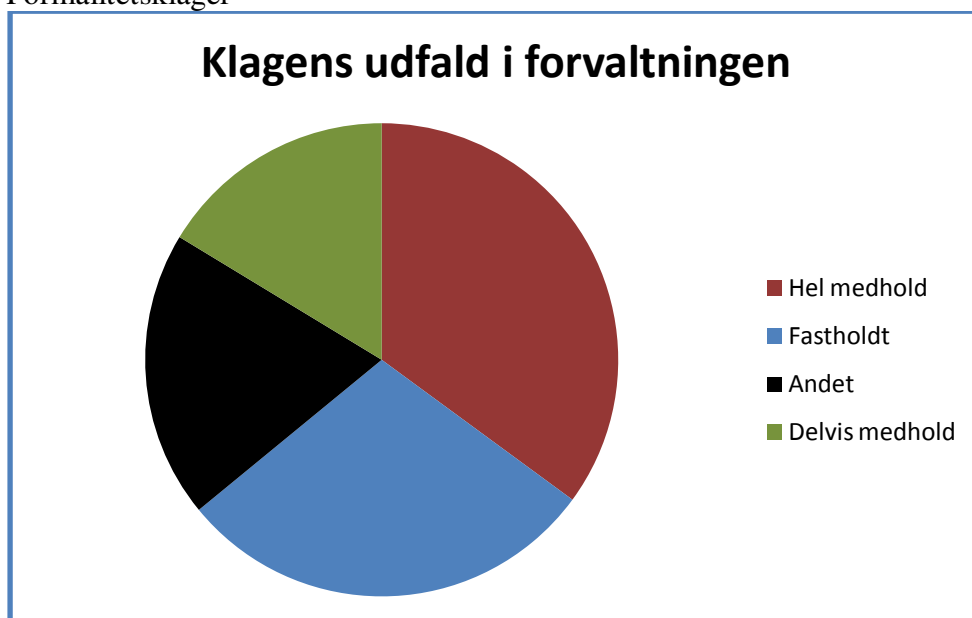


## Tabel 5. - Klagens udfald i forvaltningen

Realitetsklager

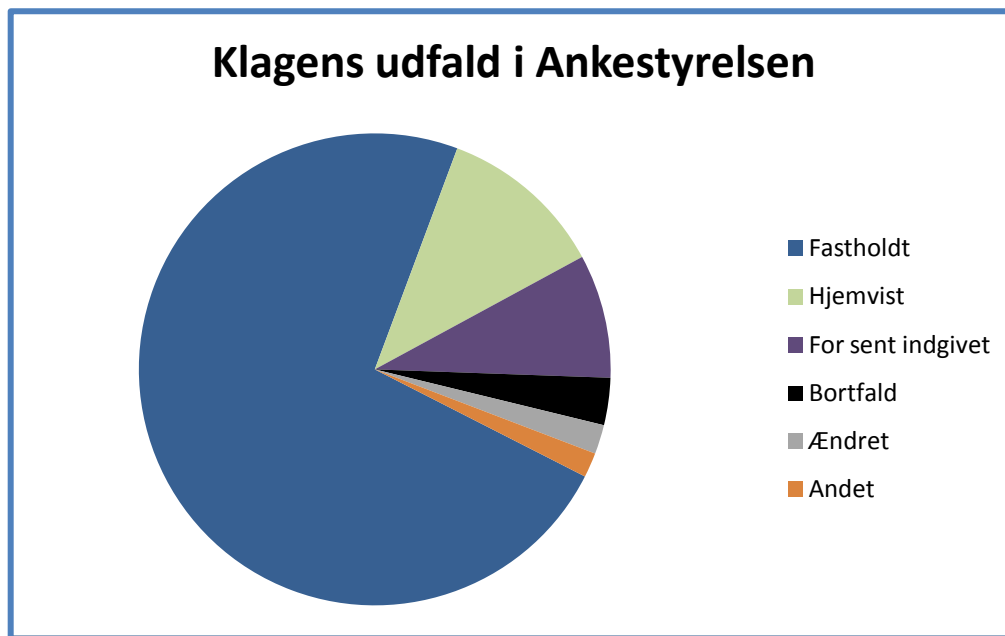


Formalitetssklager



## Tabel 6. - Klagens udfald i Ankestyrelsen

### Realitetsklager



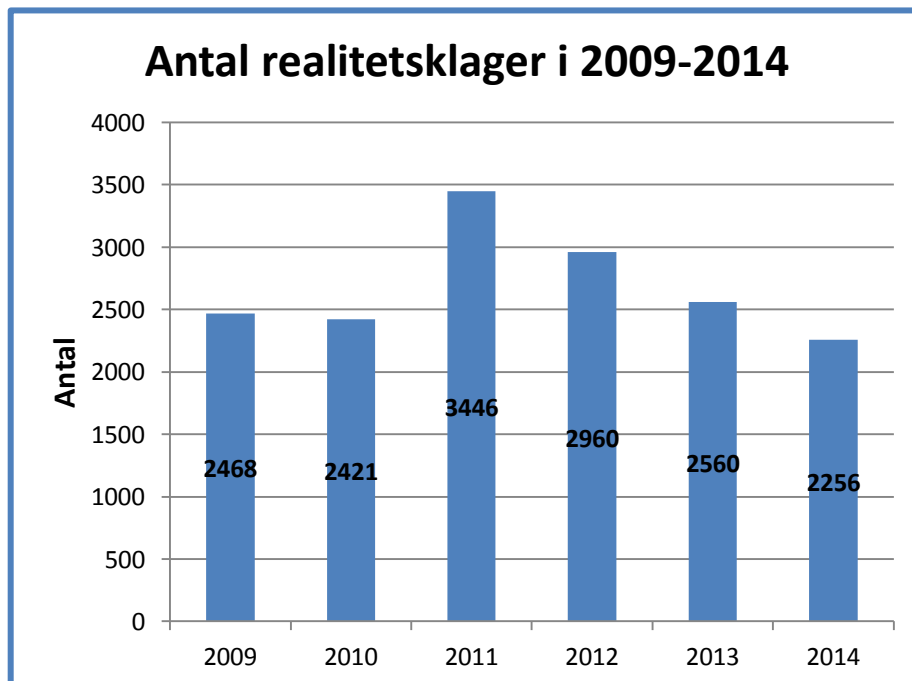
### Formalitetklager

I 2014 har ankestyrelsen ikke modtaget klager fra forvaltningen.

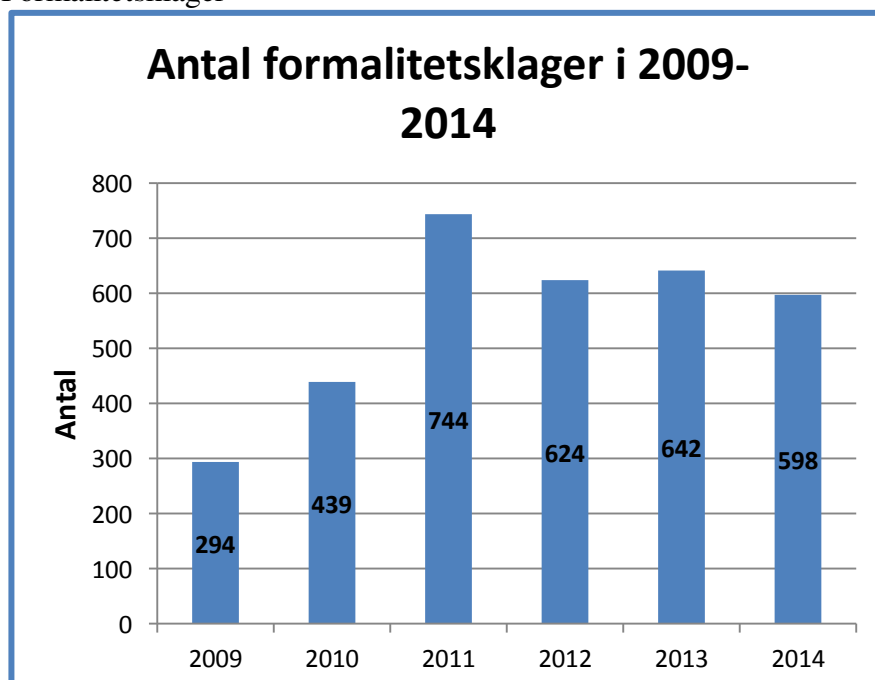
## Tabel 7 – Udvikling i antal klager (2009-2014)

Tallene fra 2009-2013 er opgjort den 28. oktober 2014.

Realitetsklager



Formalitetssklager



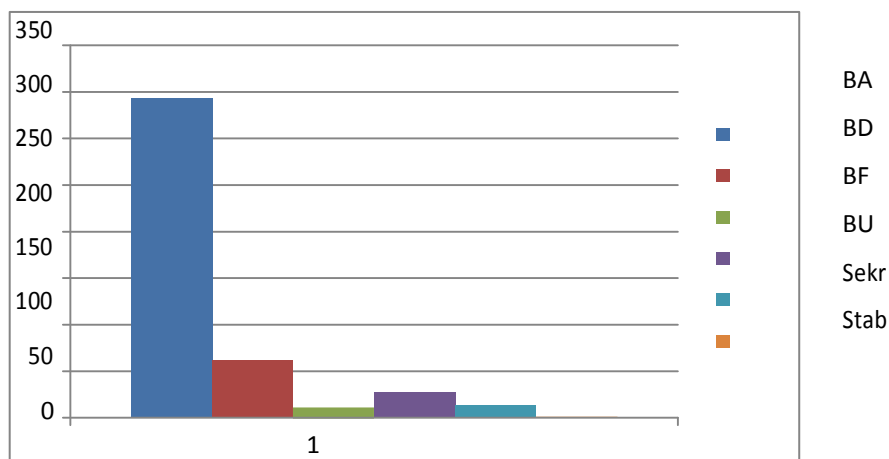
## Klagesagsregistrering i Teknik og Miljøforvaltningen

### Registrering af antal klager

Teknik- og Miljøforvaltningen har i 2014 registreret i alt 21.151 klagesager, heraf er 20.694 registreret i Center for Parkering. Nedenfor er en oversigt over antal klager i Teknik- og Miljøforvaltningen uden klagerne til Center for Parkering.

Byens Anvendelse	Byens Drift	Byens Fysik	Byens Udvikling	Sekretariatet	Stab
343	62	10	27	14	1

400



\*Center for Parkerings klagesager (20.694) fremgår ikke af oversigten

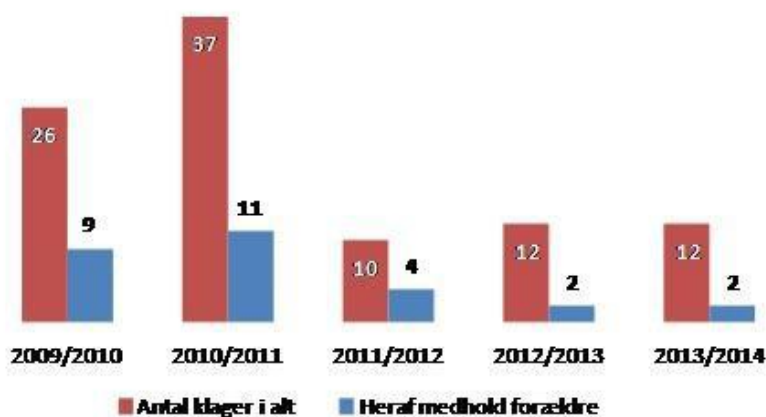
Med hensyn til opstilling af eventuelle måltal for antal klagesager, herunder nedbringelse af antallet af klager generelt i kommunen har Borgerrepræsentationen den 12. december 2013 godkendt Økonomiudvalgets anbefaling om, at der ikke på nuværende tidspunkt fastsættes konkrete mål for sagsbehandlingen. I stedet bør forvaltningerne afvente en foranalyse, der er ved at blive gennemført på tværs af forvaltningerne, og som har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation for derefter igennem at kunne opstille konkrete mål for sagsbehandlingen. Herved kan måltal bruges som styringsredskab og ”driver” for kvalitetsudvikling af sagsbehandlingsområdet. Analysearbejdet gennemføres af Økonomiforvaltningen og er endnu ikke færdigt.

## Klagesagsregistrering i Børne- og Ungdomsforvaltningen

### Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse af lovgivningen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående 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. Målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.



Der er flere forklaringer på den positive udvikling indenfor antallet af klager. Der er gjort 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 derefter ikke visiterer til. En sådan situation ville ellers kunne have resulteret i en klage. Herudover er samarbejdet også styrket i forhold til at have en alternativ plan for barnet klar, såfremt der gives afslag på henvisningen til visitation.

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

**Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning**

	Antal indstillinger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagne pr. 1.000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af klagenævnet for spe
200 9/20 10	256	194	62	4	26	9
201 0/20 11	252	182	70	3,7	37	11
201 1/20 12	209	175	34	3,5	10	4
201 2/20 13*	322	271	26	5,4	12	2
201 3/20 14*	346	307	23	5,9	12	2

\*Fra skoleåret 2012/13 etableres fælles visitation, hvilket betyder, at de elever, der tidligere blev visiteret direkte via områderne (elever med lettere generelle indlæringsvanskeligheder og indskolingsklasserne) nu visiteres i Specialområdet. I tallene fra før 2012/13 indgår således ikke elever visiteret via områderne.

\*I forbindelse med etableringen af den fælles visitation indføres 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.



## Klagesagsregistrering i Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Klagesagsregistrering 2014

#### 1.1. Klager

I sekretariatet er der i 2014 registreret 66 klager og beklagelser jf. tabel 2. Det bemærkes hertil, at 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 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 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.

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

Tabel 2: Klager/beklagelser til sekretariatet

TYPE/ENHED	Antal
<b>Realitetsklager</b> - uden nævnssager	25
<b>Formalitetsklager</b>	32
<b>Kombinationsklager:</b> (både klage over formalitet + realitet)	7
<b>Henvendelser generelt</b> Henvendelser, der ikke har direkte sammenhæng med en konkret sag, men kan adressere personalets adfærd, sagsbehandlingstid og lign.	2
<b>I alt</b>	<b>66</b>

#### 1.2. Utilfredshed med politiske beslutninger

I sekretariatet er der i 2014 registreret 228 henvendelser, der udtrykker utilfredshed med politiske beslutninger jf. tabel 3. Beklagelser over politiske afgørelser/beslutninger er henvendelser, hvor der klages over kommunens serviceniveau. 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 (f.eks. beslutning om svømmehalstakster).

Tabel 4: Utilfredshed med politiske beslutninger

OMRÅDE	Antal
Beta	16
Svømmehaller, svømmeundervisning	66
Politiske beslutninger videresendt til andre forvaltninger fx støjklager, parkering m.v.	55
Rådhusbibliotek	15
Hizb ut-Tahrir, moske	8
Museer og arkiver	9
Folkets Hus	4
Skøjtebaner	5
Folkeoplysning og tildeling af tider	4
Blandet: bowling, vanvidssejlads, maraton, Vanna Sports, Eurovison, Projekthus, Valby Idrætspark, Tingbjerg Bibliotek og Kulturhus	22
Henvendelser til borgmesteren over bevillingsnævnets afgørelser	24
<b>I alt</b>	<b>228</b>

### 1.3. Øvrige henvendelser til borgmesteren

Udover klager, henvendelser generelt og utilfredshed med politiske beslutninger har sekretariatet modtaget 517 øvrige henvendelser til borgmesteren jf. tabel 4. Det fremgår af tabel 4, at forvaltningen har modtaget 357 forslag/ansøgninger, 17 politikervar/breve til ministre, 19 aktindsigtsanmodninger og 124 øvrige henvendelser herunder takkebreve.

Tabel 4: Øvrige henvendelser til borgmesteren

TYPE	Antal
Forslag/ansøgninger	357
Politikervar/ breve til ministre	17
Øvrige, herunder takkebreve	124
Aktindsigt	19
<b>I alt</b>	<b>517</b>

### 1.4. Klager og aktindsigter til nævn

Huslejenævn, ankenævn for huslejenævnet og bevillingsnævnet er selvstændige forvaltningsmyndigheder, der ikke er en del af den kommunale forvaltning, hvorfor indkomne sager til disse instanser opgøres for sig.

I tabel 5 ses, at der er indbragt 361 klager for Ankenævnet for huslejenævnet, og 4 klager over afgørelser i bevillingsnævnet. Der er indgået 6 aktindsigtsbegæringer til nævnene.

Tabel 5: Klager og aktindsigter til nævn

<b>NÆVN</b>	<b>Antal</b>
Klager over bevillingsnævnets afgørelse	4
Klager til Ankenævnet for huslejenævn	361
Aktindsigt til nævn	6
<b>I alt</b>	<b>371</b>

## Klagesagsregistrering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

### Status på klagerregistrering for 2014

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2014 registreret i alt 3.810 klager, jf. nedenstående tabel:

Klagetype	Antal klager i 2014
Formalitetssklager (klager over sagsbehandlingen)	1.021
Realitetssklager(klager over afgørelsen)	2.789
<b>I alt</b>	<b>3810</b>

Med strategien "Vision 2020 - Vækst gennem job og uddannelse" har forvaltningen fastsat mål for, hvordan antallet af klagesager og andelen af klagesager, hvor borgeren får medhold i sin klage, bliver bragt ned. For at nå målet har forvaltningen iværksat en strategi for nedbringelse af klagesager. Strategien er godkendt af BIU den 18. august 2014. Et helt centralt element er at skabe mere fokus på kvalitet i sagsbehandlingen gennem systematisk ledelsesinformation, som gør ledelsen i stand til at handle proaktivt på at lære af de enkelte klagesager og dermed sikre en bedre kvalitet.

*Metoden Styrket Borgerkontakt* udbredes yderligere i forvaltningen. Metoden er et af forvaltningens samtaleværktøjer og kan anvendes til forebyggelse af eventuelle konfliktfyldte samtaler, fx forud for afgørelser om ophør af sygedagpenge, afslag på fleksjob og revalidering. 50 medarbejdere er i 2013-2014 blevet uddannet i samtaleteknikker inspireret af konfliktmægling.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er i gang med at udarbejde nye brevskebeloner for ophør af sygedagpenge, afslag på revalidering og fleksjob. Formålet er at skærpe fokus på begrundelsen og på de forhold, der har haft særlig betydning for afgørelsen, således at borgeren bedre kan forstå forvaltningens afgørelse. Det styrker samtidig medarbejdernes fokus på, hvordan en god begrundelse skal se ud, og hvilke krav og formalia en korrekt og velbegrundet afgørelse skal indeholde.