



Notat

Samlet oversigt over udviklingen på klagesagsområdet

I forbindelse med behandlingen af Orientering på klagesagsområdet på udvalgsmødet den 14. december 2020, ønskede BIU at modtage en samlet oversigt over udviklingen på klagesagsområdet over en længere årrække.

I det følgende vises udviklingen i antallet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klager, herunder klager over afgørelser og klager over sagsbehandlingen, samt udviklingen i Ankestyrelsens behandling af forvaltningens klager tilbage fra 1. kvartal 2017.

Tabel 1-3 nedenfor er, for overskuelighedens skyld, opgjort pr. år, mens tabel 4, der viser udviklingen i Ankestyrelsens behandling af forvaltningens klager, følger Ankestyrelsens kvartalsvise opgørelse for perioden.

Forvaltningen kan desuden oplyse, at borgerne bliver vejledt om, hvordan de kan klage, når de modtager en afgørelse i deres sag. Borgere kan herudover finde oplysning om klageadgang på kommunens hjemmeside, <https://www.kk.dk/artikel/det-kan-du-klage-over>, eller ved at rette henvendelse til en af kommunens medarbejdere.

Udviklingen i antallet af klager over jobcentret

Tabel 1 viser, samlet set, en faldende tendens gennem perioden.

Tabel 1 - udviklingen i antallet af klager over jobcentret

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020* |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Formalitetssklager | 1.100 | 1.042 | 987 | 507 |
| Realitetssklager | 948 | 961 | 890 | 518 |
| Klager i alt | 2.048 | 2.003 | 1.877 | 1.025 |

Kilde: Forvaltningens egen opgørelse

* De første tre kvartaler af 2020

15. december 2020

Sagsnummer
2020-0837310

Dokumentnummer
2020-0837310-7

Fordelingen af klager i perioden

Det fremgår af tabel 2, at forvaltningen generelt har modtaget færre klager i perioden. Denne tabel viser desuden, at der i perioden har været et fald i antallet af klager over forvaltningen, sendt til Borgerrådgiveren og Borgmesteren.

Tabel 2 - fordelingen af klager fra 2017 til 2020

| Klager til: | 2017 | 2018 | 2019 | 2020* |
|------------------|-------|-------|-------|-------|
| Jobcenter** | 1702 | 1733 | 1698 | 940 |
| Borgerrådgiveren | 147 | 129 | 79 | 32 |
| Borgmester | 194 | 131 | 93 | 49 |
| Andet*** | 5 | 10 | 7 | 4 |
| <i>I alt</i> | 2.048 | 2.003 | 1.877 | 1.025 |

* De første tre kvartaler af 2020

** Klager over jobcenter, indgivet til center eller centralforvaltning

*** Eksempelvis Folketingets Ombudsmand, direktør mv.

Udviklingen i antallet af klager over Ydelsesservice

Tabel 3 viser, frem til og med 2018, en stigende tendens i forhold til det samlede antal klager over Ydelsesservice. Herefter er tendensen faldende frem til 3. kvartal 2020.

Tabel 3 - udviklingen i antallet af klager over Ydelsesservice

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020* |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Formalitetssklager | 73 | 103 | 122 | 39 |
| Realitetssklager | 1.517 | 2.011 | 1.769 | 1.121 |
| Klager i alt | 1.590 | 2.114 | 1.891 | 1.160 |

Kilde: Forvaltningens egen opgørelse

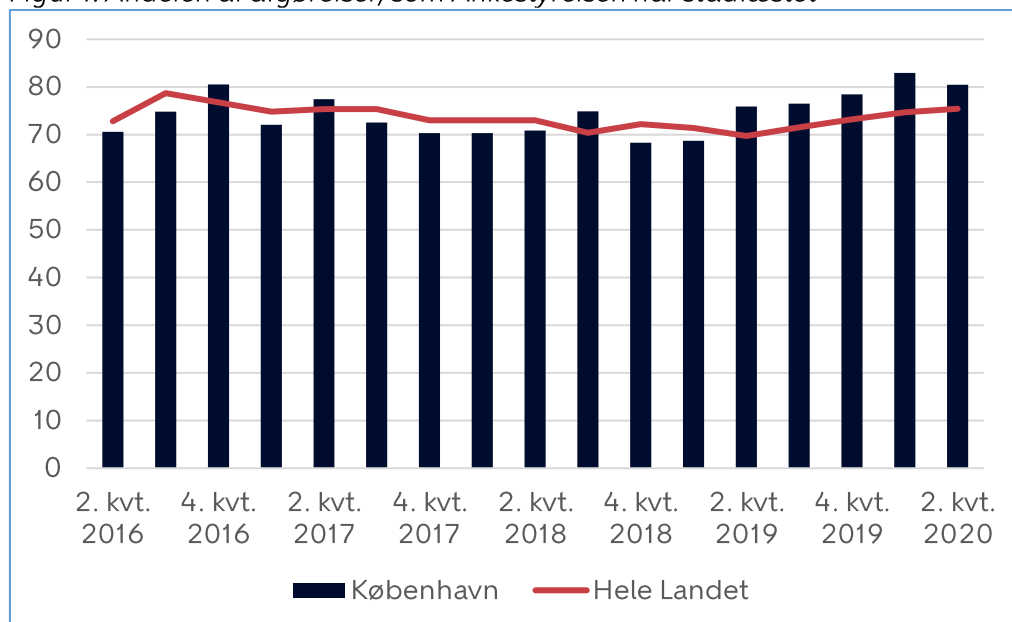
* De første tre kvartaler af 2020

Status på forvaltningens klager i Ankestyrelsen

Figur 1 viser Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens stadfæstelsesprocent i Ankestyrelsen sammenlignet med hele landet. Af figuren ses det, at forvaltningen de seneste fem kvartaler har haft en højere stadfæstelsesprocent sammenlignet med landsgennemsnittet. I 2. kvartal 2020 blev 80 procent af forvaltningens afgørelser stadfæstet i

Ankestyrelsen. Til sammenligning var stadfæstelsesprocenten 75 procent for hele landet i samme periode.

Figur 1: Andelen af afgørelser, som Ankestyrelsen har stadfæstet



Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Ankestyrelsen

Antal afgørelser behandlet i Ankestyrelsen

Tabel 4 viser, at antallet af stadfæstelser (dvs. afgørelser, hvor Ankestyrelsen er enig med BIF's afgørelse) - bortset fra et mindre dyk i 4. kvartal 2018 og 1. kvartal 2019 - generelt er stigende i perioden fra 1. kvartal 2017 og frem til 3. kvartal 2020. Andelen af stadfæstelser var således 72% i 1. kvartal 2017 og 83% og 80% i hhv. 1. og 2. kvartal 2020.

Tabel 4: Antal afgørelser behandlet i Ankestyrelsen (København, BIF)

| København (BIF) | Stadfæstet | Ændring | Hjemvisning | Sager i alt |
|-----------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| 1. kvartal 2017 | 299 (72 pct.) | 79 (19 pct.) | 37 (9 pct.) | 415 |
| 2. kvartal 2017 | 381 (77 pct.) | 73 (15 pct.) | 38 (8 pct.) | 492 |
| 3. kvartal 2017 | 372 (73 pct.) | 90 (18 pct.) | 51 (10 pct.) | 513 |
| 4. kvartal 2017 | 362 (70 pct.) | 101 (20 pct.) | 52 (10 pct.) | 515 |
| 1. kvartal 2018 | 406 (70 pct.) | 115 (20 pct.) | 52 (9 pct.) | 573 |
| 2. kvartal 2018 | 556 (71 pct.) | 180 (23 pct.) | 56 (7 pct.) | 792 |
| 3. kvartal 2018 | 444 (75 pct.) | 109 (18 pct.) | 40 (7 pct.) | 593 |

| | | | | |
|------------------------|----------------------|---------------|--------------|------------|
| <i>4. kvartal 2018</i> | 506 (68 pct.) | 154 (21 pct.) | 81 (11 pct.) | 741 |
| <i>1. kvartal 2019</i> | 523 (69 pct.) | 173 (23 pct.) | 65 (9 pct.) | 761 |
| <i>2. kvartal 2019</i> | 487 (76 pct.) | 102 (16 pct.) | 53 (8 pct.) | 642 |
| <i>3. kvartal 2019</i> | 394 (77 pct.) | 83 (16 pct.) | 38 (7 pct.) | 515 |
| <i>4. kvartal 2019</i> | 433 (78 pct.) | 100 (18 pct.) | 19 (3 pct.) | 552 |
| <i>1. kvartal 2020</i> | 442 (83 pct.) | 68 (13 pct.) | 23 (4 pct.) | 533 |
| <i>2. kvartal 2020</i> | 441 (80 pct.) | 75 (14 pct.) | 32 (6 pct.) | 548 |

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Ankestyrelsen