



## Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

06-06-2012

Med henblik på at vurdere behovet for forbedringer eller alternative klagemuligheder for ældre borgere, har Socialdemokraterne fremsat medlemsforslag om en nærmere undersøgelse af konsekvenserne af nedlæggelsen af klagerådet i 2010.

Sagsnr.  
2012-82568

Dokumentnr.  
2012-437668

### *Klagerådets opgaver og funktion frem til 1. juli 2010*

Lovkravet om, at alle kommuner skulle etablere lokale klageråd, blev indført i 1997, og klagerådets arbejdsområde omhandlede klager over såvel afgørelser som udførelse af opgaver inden for ”hjemmehjælpsområdet”.

Sagsbehandler  
Lone Ahm

Klagerådet var sammensat af tre medlemmer udpeget og valgt blandt ældrerådsmedlemmer, et medlem udpeget fra Danske Handicaporganisationer og to medlemmer udpeget og valgt blandt medlemmer af Borgerrepræsentationen.

Klagerådet havde ingen selvstændig kompetence, men kunne drøfte, vurdere og videreformidle klager til forvaltningen med klagerådets anbefaling/holdning til sagen.

Samtidig var formålet med klagerådet, at rådet via indsigten i borgerklagerne kunne medvirke mere generelt til, at opgaverne blev løst i overensstemmelse med kommunens politisk fastsatte serviceniveau. I Københavns Kommune udmøntede dette sig bl.a. i, at klagerådet afgav årsberetninger, der blev udleveret til medlemmerne af Sundheds- og Omsorgsudvalget, Ældrerådene og i øvrigt offentliggjort på Kommunens hjemmeside.

Indførelsen af klageråd i 1997 var en væsentlig nyskabelse, idet der inden da ikke havde været nogen formaliseret klagemulighed i forhold til kommunal hjemmehjælp. Fra 1998 blev borgernes retssikkerhed yderligere styrket ved, at serviceloven gav mulighed for, at afgørelser om personlig og praktisk hjælp mv. – efter behandling i klagerådet - kunne påklages til Det Sociale Nævn.

### *Baggrunden for nedlæggelse af klagerådene*

Som led i regeringens afbureaukratiseringsprogram blev reglerne om klageråd ophævet den 1. juli 2010, og som konsekvens af denne lovændring blev klager over personlig og praktisk hjælp mv. omfattet af de almindelige klageveje inden for det sociale område.

Dette indebærer, at klager over visitationsafgørelser, som forvaltningen – efter en revurdering af sagen – ikke giver klageren fuldt medhold i, videresendes direkte til behandling i Det Sociale Nævn.

**Adm.center - Juridisk -  
Afdeling**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Direkte telefon  
3530 3802

E-mail  
DH66@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk

Endvidere er der ikke længere et særligt forum for klager over udførelse af hjælpen. Disse klager skal nu i lighed med andre klager over faktisk forvaltningsvirksomhed behandles inden for forvaltningens hierarkiske system og/eller af kommunens borgerrådgiver.

I bemærkningerne til afbureaukratiseringsloven fremgik det bl.a., at formålet med lovændringen var at gøre klagesystemet så enkelt for borgerne som muligt. Det var således vurderingen, at klagerådene gjorde klagesystemet på det sociale område unødigt forvirrende for borgeren og samtidig medvirkede til en unødigt forlængelse af sagsbehandlingstiden. Endvidere havde en undersøgelse fra Ankestyrelsen i 2004 vist, at kommunernes klageråd i gennemsnit behandlede et begrænset antal sager om året.

Derudover skulle ønsket om at nedlægge klagerådene ses i lyset af rådernes manglende beslutningskompetence og den omstændighed, at borgeren havde fået en anden klageadgang i form af de sociale nævn.

I forbindelse med behandlingen af lovforslaget blev det samtidig præciseret fra Socialministeriets side, at ældre- og handicaprådene fortsat har mulighed for at følge udviklingen inden for området.

#### *Klagerådet i Københavns Kommune*

Klagerådet blev sekretariatsbetjent af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, men behandlede klager over personlig og praktisk hjælp mv. fra såvel Socialforvaltningen som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

I perioden 2005-2009 fordelte antallet af behandlede klagesager i klagerådet sig således:

<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
74	105	106	74	75

Som eksempel kan det nævnes, at de 75 behandlede sager i 2009 fordelte sig med 36 sager fra Socialforvaltningen 39 fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (heraf 22 afgørelsessager og 17 primært vedrørende udførelse af hjælp).

Til sammenligning kan det oplyses, at forvaltningen i perioden 1. juli 2010 til og med 31. december 2011 har registreret, at der til Det Sociale Nævn er oversendt i alt 36 klager over afgørelser, som tidligere ville have hørt under klagerådet.

I samme periode ligger forvaltningens registrering af klager over udførelsen af hjælpen på mellem 11 og 20 klager pr. kvartal, og nogle af klagerne indeholder mere end et klagepunkt.

I forhold til sidstnævnte skal det bemærkes, at kommunens centrale klagerregistrering ikke er umiddelbar sammenlignelig med opgørelserne i klagerådets årsberetninger, idet det må antages, at en række af de registrerede klager aldrig ville være ”nået frem” til klagerådet, men forinden behandlet og afsluttet ved borgerens henvendelse til forvaltningen.

Endelig skal det bemærkes, at der er en tendens til, at antallet af klager – og det, der klages over - periodevis stiger, fx som følge af ændrede visitationskriterier og/eller nye ydelser.

#### *Borgerrådgiveren*

Københavns Kommunes borgerrådgiver behandler klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver og herunder ydelser inden for servicelovens bestemmelser om personlig og praktisk hjælp.

Forvaltningen har derudover en samarbejdsaftale med Borgerrådgiveren, der bl.a. omhandler indsatsen for at vejlede om og i konkrete tilfælde være opmærksom på muligheden for at henvise borgerne til Borgerrådgiveren. Endvidere er der etableret en særlig ordning, hvor en oversigt over forvaltningens centrale klagerregistrering kvartalsvis sendes til Borgerrådgiveren. Ud fra oversigten udvælger Borgerrådgiveren løbende sager til nærmere eftersyn med henblik på igangsætning af en egentlig egen driftundersøgelse.

#### *Overvejelser om genindførelse af klageråd*

Afsluttende skal det bemærkes, at såfremt klageråd ønskes genindført, vil rådene – i lighed med Borgerrådgiveren - ikke kunne behandle konkrete klager over afgørelsessager. Dette skyldes, at retssikkerhedslovens klagefrist til Det Sociale Nævn er på fire uger fra borgeren har modtaget kommunens afgørelse, og med ophævelse af reglerne om obligatoriske klageråd i 2010 indeholder loven ikke længere hjemmel til, at behandling i et klageråd har opsættende virkning i forhold til denne klagefrist.