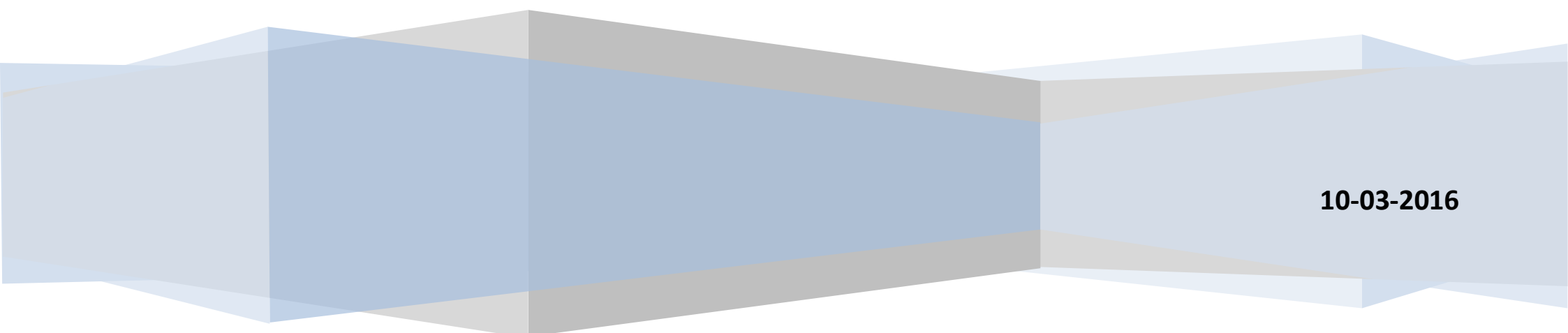


Københavns kommune

# Klagesagsstatistik i Socialforvaltningen

2015



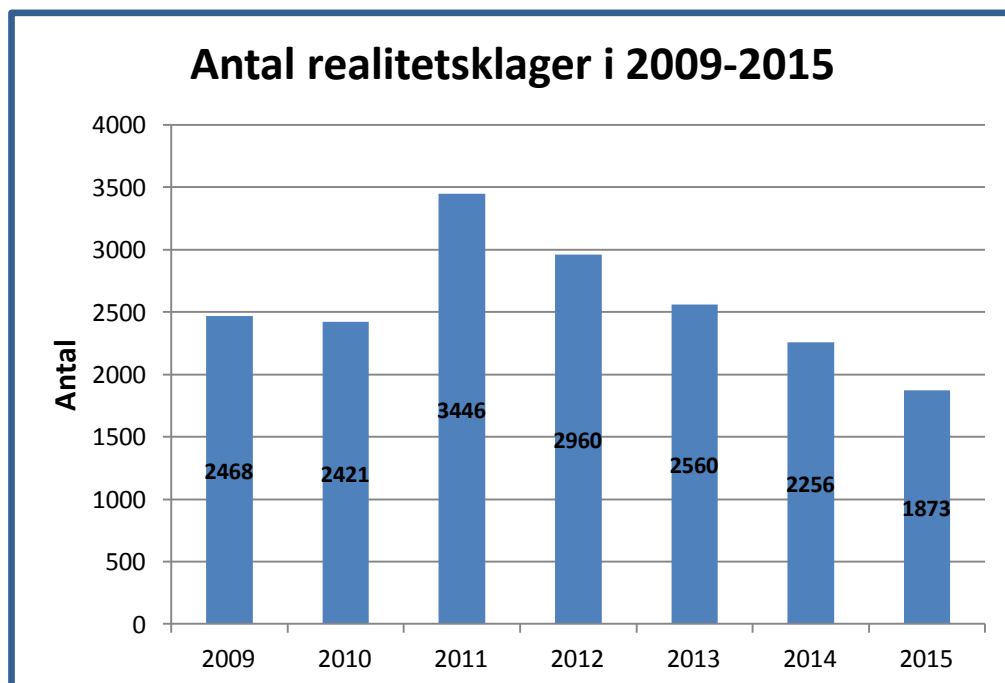
10-03-2016

## Figur 1. – Udvikling i antal klager (2009-2015)

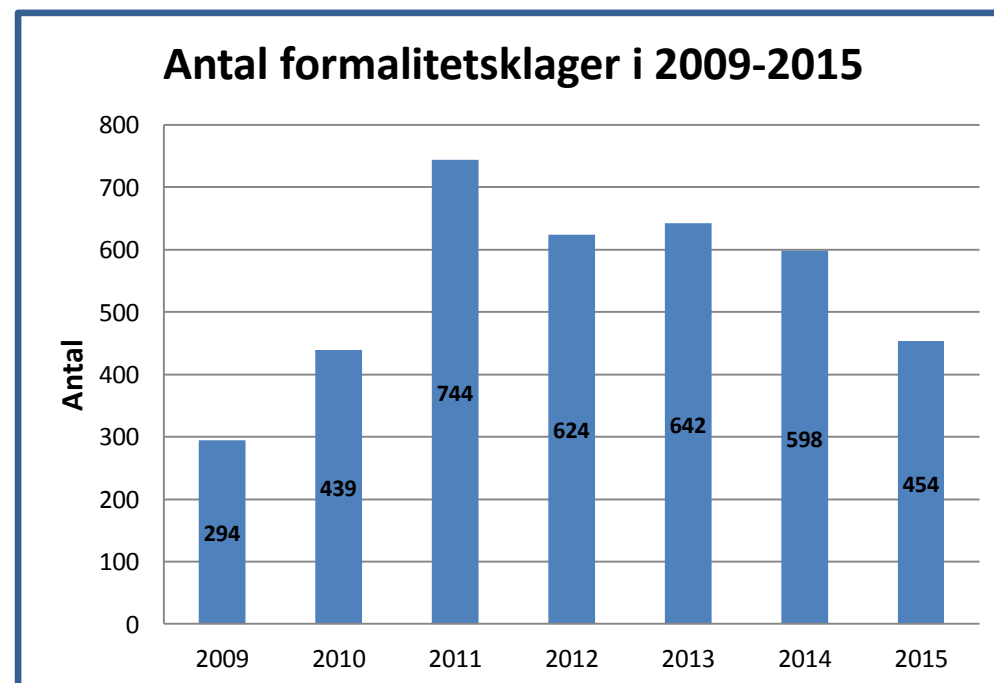
Tallene fra 2009-2013 er opgjort den 28. oktober 2014 og tallet for 2014 er opgjort den 26. januar 2015.  
Tallet for 2015 er opgjort den 2. marts 2016.

Nedenstående figurer viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) i årene 2009-2015. 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



### Formalitetsklager



## Figur 2. - Antal klagesager

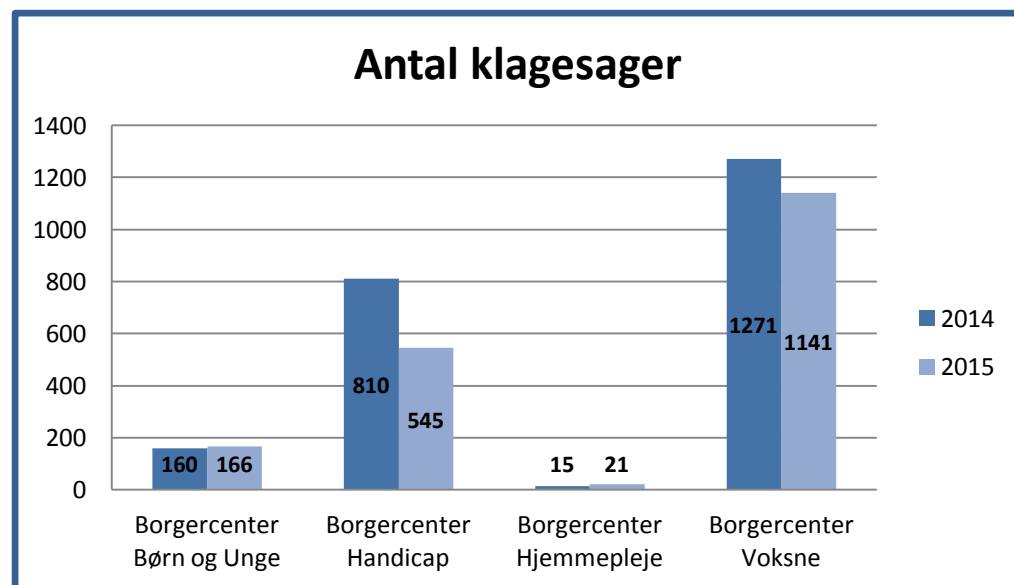
Nedenstående figurer viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2014 og 2015.

Det samlede antal realitetsklager (klager over selve afgørelsen) udgør 1.873 i 2015. Når det samlede antal realitetsklager for 2015 sammenholdes med 2014, er der sket et fald. Der er blevet registreret 383 færre klager end 2014. I 2014 udgjorde det samlede antal realitetsklager 2.256, der er tale om en nedgang i antal realitetsklager fra 2014 til 2015 på ca. 17,0 pct. (nedgang fra 2.256 klager til 1.873 klager).

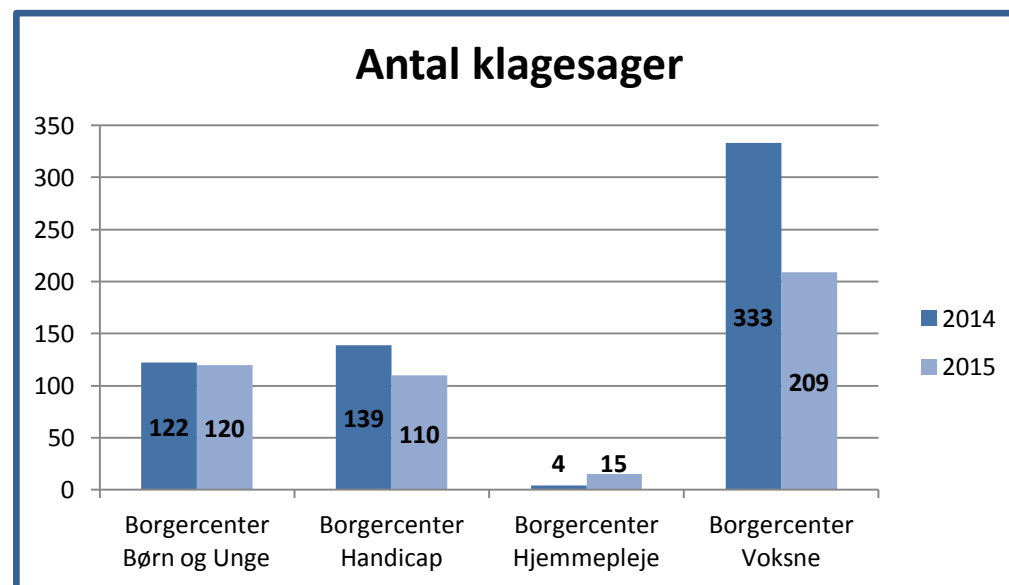
Det samlede antal formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) udgør 454 i 2015. Når det samlede antal formalitetsklager for 2015 sammenholdes med 2014, er der sket et fald. Der er blevet registreret 144 færre klager end 2014. I 2014 udgjorde det samlede antal formalitetsklager 598, der er tale om en nedgang i antal formalitetsklager fra 2014 til 2015 på ca. 24,1 pct. (nedgang fra 598 klager til 454 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. 4,7 pct. ( $1.873 + 454 = 2.327$  klager i forhold til 50.000 sager).

### Realitetsklager



### Formalitetsklager

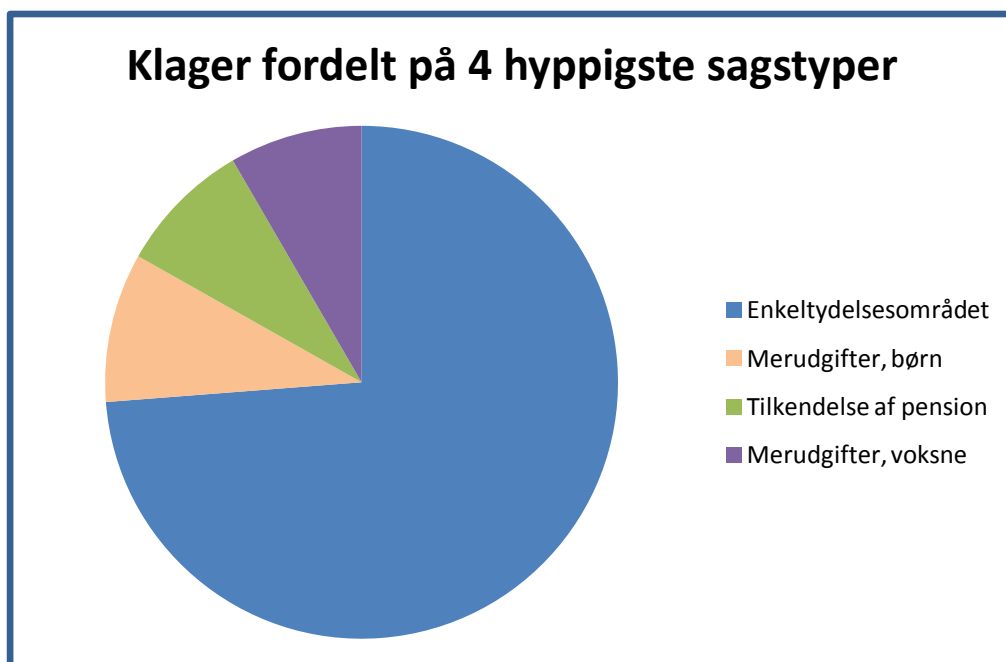


### Figur 3. - Klager fordelt på de 4 hyppigste sagstyper

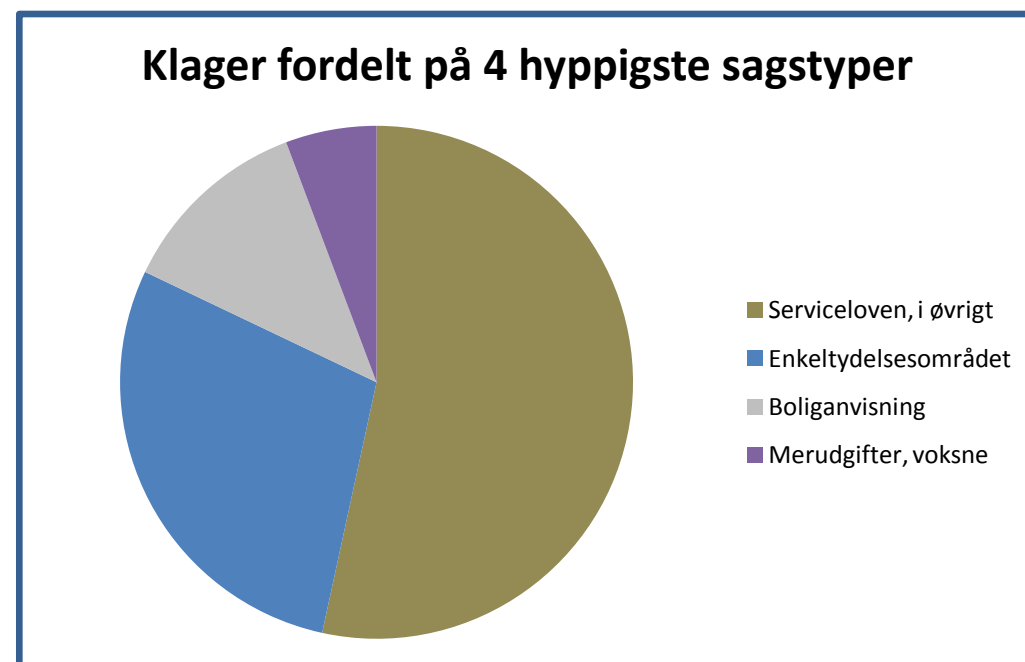
Den ene figur viser, at der i realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) hyppigst klages over enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til børn og voksne med handicap, jf. servicelovens §§ 41 og 100 og pension efter pensionslovgivningen. Det kan skyldes, at der er tale om komplicerede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

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 merudgifter til voksne med handicap, jf. servicelovens § 100. En del af forklaringen er formentlig forvaltningens udfordringer omkring overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister for nogle af de sagstyper, som klagesagerne vedrører.

#### Realitetsklager



#### Formalitetsklager

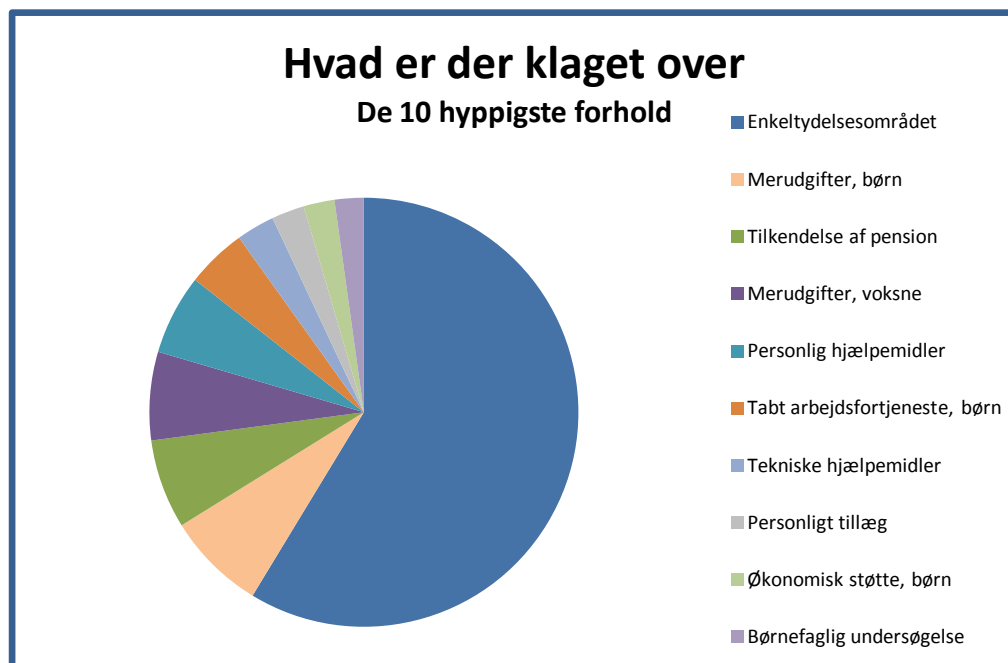


## Figur 4. - Hvad er der klaget over

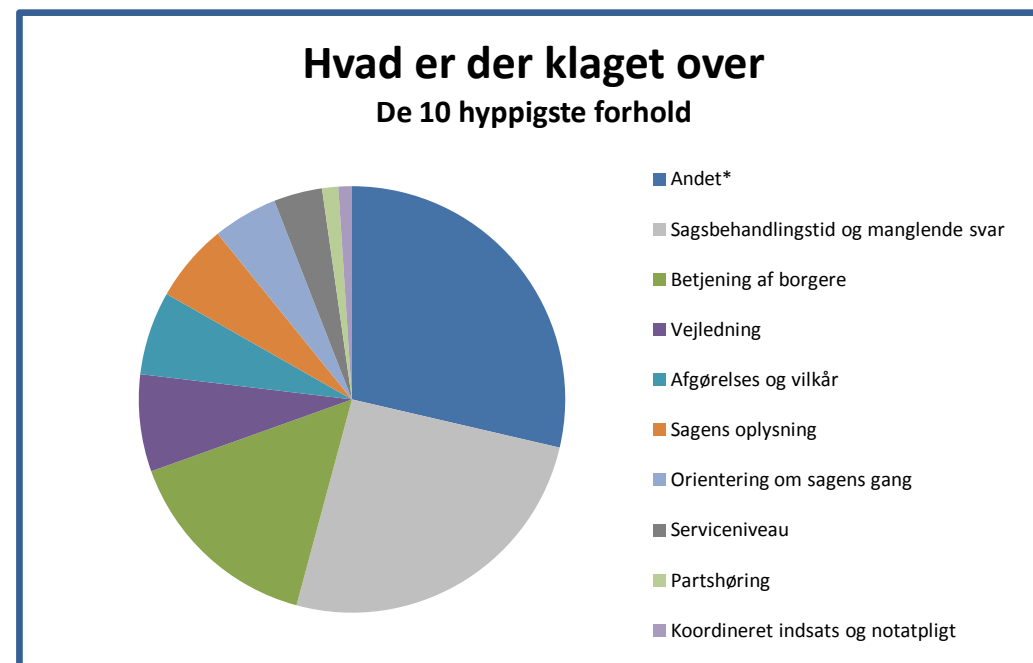
Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) næsten samme billede, som for figur 3, da det er samme sagstyper, og der oftest klages over både afgørelsen og sagsbehandlingen.

Den anden figur viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over sagsbehandlingstiden og manglende svar, betjening af borgeren, vejledning samt andet. Når dette sammenholdes med figur 3 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.

### Realitetsklager



### Formalitetsklager



\*) 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

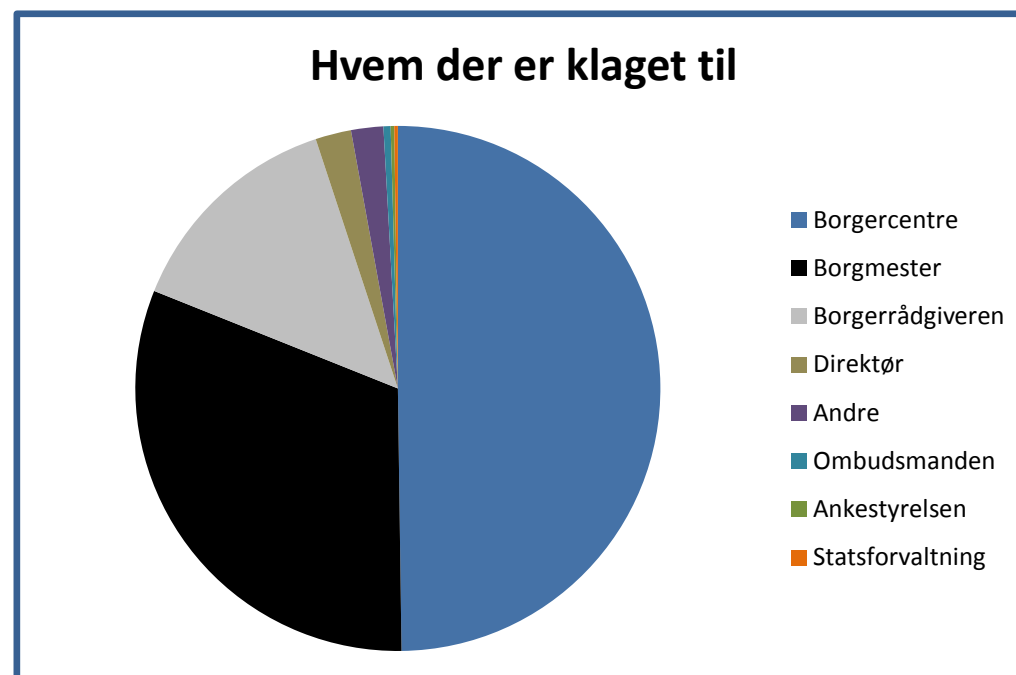
Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at hovedparten af klagerne er sket til borgercentrene, hvilket hænger naturligt sammen med, at der for langt den største del af afgørelserne, som forvaltningen træffer, er klageadgang til Ankestyrelsen. Borgeren har i disse sager skulle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

### Realitetsklager



### Formalitetsklager



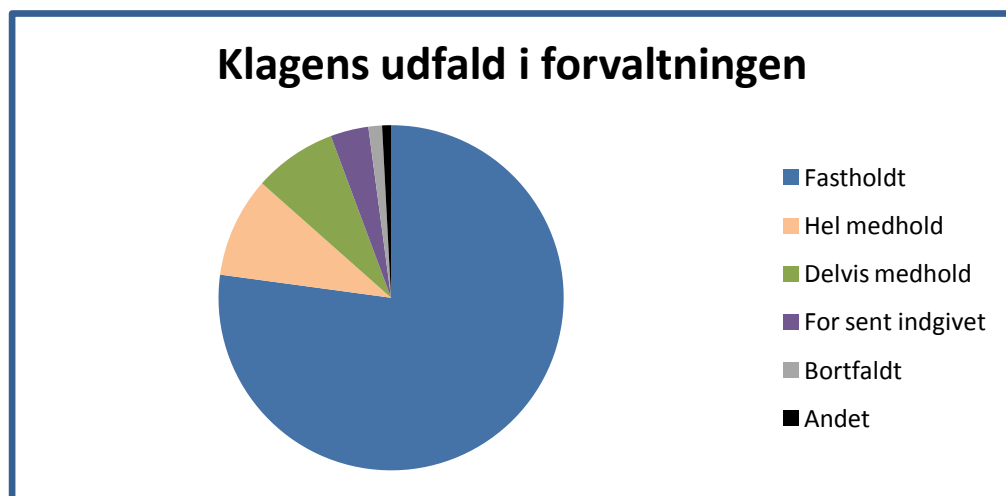
## Figur 6. - Klagens udfald i forvaltningen

Nedenstående figurer viser udfaldet af de afgjorte klager for 2015 i forvaltningen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i figurerne. Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at der i ca. 77 procent af klagerne sker fastholdelse af afgørelsen, og at borgerne i ca. 17 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.

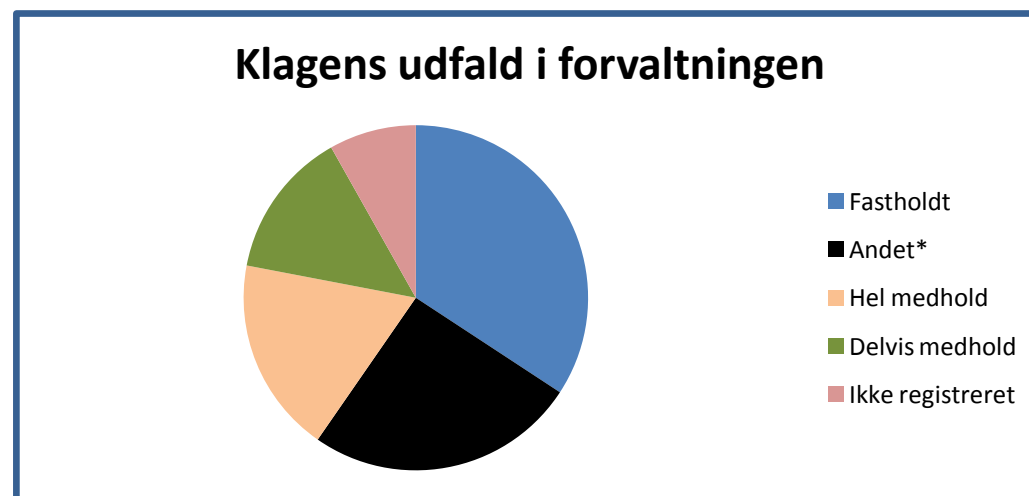
For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 35 procent af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentrene har i cirka 32 procent af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I cirka 25 procent af sagerne er udfaldet 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 en tredjedel af formalitetsklagerne hænger sammen med figur 4 om de hyppigste forhold, der klages over, som er lang sagsbehandlingstid og manglende svar, betjening af borgeren samt andet. 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. 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 borgervennlig.

### Realitetsklager



### Formalitetsklager



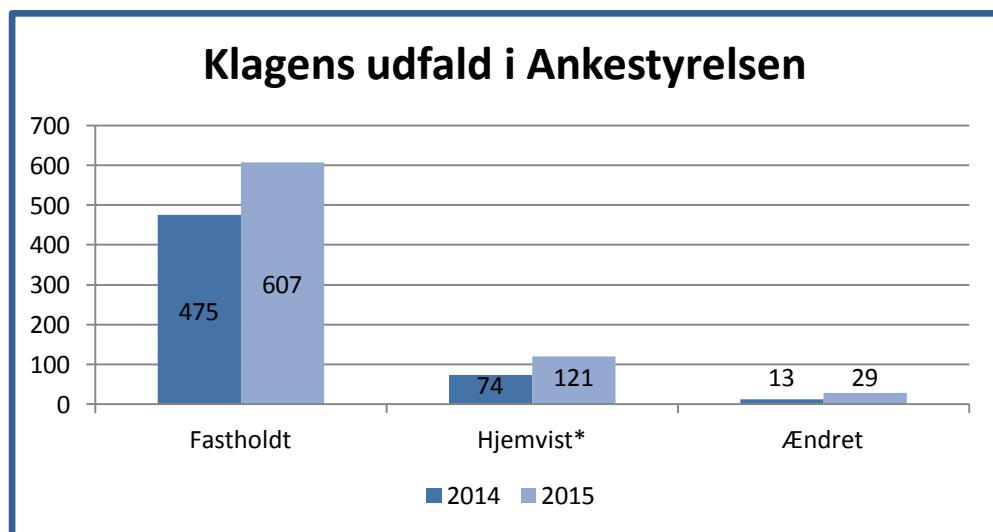
\*) Omfatter blandt andet sager, hvor klagen er bortfaldet efter borgerens tilkendegivelse herom.

## Figur 7. - Klagens udfald i Ankestyrelsen

Nedenstående figur viser udfaldet af de afgjorte klager for 2015 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.

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



\*) 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 2015 har Ankestyrelsen ikke modtaget klager fra forvaltningen.