



*Statusrapportering til
Borgerrepræsentationen på
Borgerrådgiverens Beretning 2012*

KLAGESAGSREGISTRERING

- FOR ØKONOMIUDVALGET OG DE
FORVALTNINGERS OMRÅDER

Borgerrepræsentationen besluttede den 19. juni 2013 at pålægge forvaltningerne senest i marts 2014 og herefter én gang årligt at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedr. forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, herunder at fremlægge en statistik for klagesagsregistrering.



24-02-2014

Sagsnr.
2014-0036456

Dokumentnr.
2014-0036456-3

Sagsbehandler
Mette Vendelbo Horvath

Bilag 2

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 2013

Klagesagsregistreringen er besluttet inddelt i følgende sagskategorier:

- Klager over formelle forhold (sagsbehandlingsfejl)
- Klager over materielle fejl (indholdsmæssige fejl/fejl i afgørelser)
- Klager over begge dele
- Klager i udbudssager

Klagesagsregistreringen sker centralt i Borgerrepræsentationens Sekretariat.

I Økonomiforvaltningen er der i 2013 registreret 8 indkomne klager. Heraf vedrører 3 klager sagsbehandlingsfejl (formalitetsklager), 4 klager vedrører utilfredshed med afgørelsens indhold (realitetsklager), og 1 klage vedrører sagsbehandlingsfejl og utilfredshed med afgørelsens indhold (formalitets- og realitetsklage). For en uddybning heraf se bilag 2, s. 2.

Henset til det lave antal af klager har Økonomiforvaltningen ikke fundet anledning til iværksættelse af initiativer på området og på nuværende tidspunkt ikke indmelder en procentsats for nedbringelse af antal klager for denne del af forvaltningen.

Det vil løbende blive vurderet om der er behov for iværksættelse af særlige tiltag på baggrund af antallet af klagesager og indholdet i klagerne.

Borgerrepræsentationens Sekretariat

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

E-mail
C01Z@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800275

Side 2 af 27



Klagesagsregistrering i København Borgerservice (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

Status for klagesagsregistrering ØKF/Borgerservice for perioden 1. januar 2013-31. december 2013

Der er nu foretaget systematisk registrering af klager over et fuldt kalenderår i Borgerservice. Der er derved etableret den nødvendige baseline for at kunne følge udviklingen inden for de forskellige sagsområder, og for på den baggrund at kunne målrette og fokusere indsatser mod de områder, hvor der hyppigt er klager.

Klagesagsregistreringen er inddelt på følgende måde

- Formalitetsklager
- Realitetsklager
- Formalitets- og realitetsklager
- Borgerhenvendelser (Ny kategori)
- Aktindsigtssager

Kategorien formalitetsklager er underinddelt i sagskategorier i overensstemmelse med Borgerrådgiverens sagskategorier, således at der kan laves en sammenligning med Borgerrådgiverens konstateringer og en sammenligning med den registrering, der foregår i forbindelse med anvendelsen af Styrket Borgerkontakt.

Aktindsigtssager er medtaget som en selvstændig kategori i registreringen, da Københavns Borgerservice derved får overblik over antallet af anmodninger om aktindsigt.

Kategorien Borgerhenvendelser er medtaget som en ny og selvstændig kategori, da Borgerservice har konstateret at en række henvendelser ikke kan betegnes som egentlige klager, men snarere har karakter af at være beklagelser, og således tidsmæssigt ligger forud for en egentlig klage. Disse henvendelser er derfor udskilt til en selvstændig kategori benævnt Borgerhenvendelser.

I Københavns Borgerservice udarbejdes der månedligt driftsopfølgning for alle driftsenheder med henblik på løbende at have ledelsesmæssigt fokus på driftssituationen. Driftsopfølgningen drøftes på et møde i den samlede ledelsesgruppe og danner basis for målrettet allokeringen af ressourcer og iværksættelse af særlige indsatser i enhederne.

Klagesagsregistreringen indgår som en integreret del af de enkelte enheders månedlige driftsopfølgning. Driftsopfølgningen danner grundlag for månedlige møder i ledelsesgruppen, og bruges bl.a. til at vurdere, hvor der kan være behov for ressourcejusteringer. Således



blev der på baggrund af driftsopfølgningen i foråret 2013 tilført ressourcer til enheden Tillæg 65+ og til huslejenævnene 2011 og 2012. Klagesagsregistreringen konkret har synliggjort i hvilke afdelinger, der med fordel kan introduceres brug af metoden Styrket Borgerkontakt for at genetablere en god og respektfuld dialog med borgerne.

I de enkelte afdelinger understøttes en smidig og effektiv drift til understøttelse af den gode sagsbehandling af brug af driftstavler. Tavlerne er opbygget med enhedsspecifikke inddelinger i arbejdsområder. Tavlerne danner grundlag for møder i medarbejdergrupperne. Erfaringen er, at brugen af tavler og tavlemøder er effektive til at holde overblik og fokus på enhedens primære og væsentlige arbejds/sagsområder. Tavlerne er blevet taget i brug i løbet af 2013 og er således fortsat i indkøring i flere enheder. Det er forhåbningen at en afsmittende positiv effekt af brugen af driftstavler vil være at spore på sagsbehandlingsområdet, eksempelvis ved kortere sagsbehandlingstider.

Indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen i Københavns Borgerservice suppleres med kurser afholdt af et internt undervisningskorps, som under overskriften ”Minijurakurser” tilbyder undervisning med fokus på grundlæggende sagsbehandlingsregler. Der har i 2013 været afholdt 5 kurser i temaerne tavshedspligt, partshøring, notatpligt, vejledningspligt og videregivelse af oplysninger. Kurserne har givet grundlæggende kendskab til de juridiske begreber, forståelse for den juridiske baggrund og betydningen af begreberne samt forståelse for konsekvenserne, hvis reglerne ikke bliver overholdt. Det er Borgerservices vurdering at kurserne har skærpet fokus på og har skabt rammer for refleksion over, hvordan reglerne mest hensigtsmæssigt følges i praksis, herunder har undervisningen ligeledes skabt rum for erfaringsudveksling mellem medarbejdere i forskellige afdelinger. Herudover har der været gennemført et halvdagskursus om offentlighedsloven for ca. 60 medarbejdere i Center for Opkrævning og Kontrol, og et heldagskursus for Sekretariat og nævn om den nye offentlighedslov. Kurserne er afholdt af advokatfirmaet Horten. Endvidere har kontaktcentret gennemført undervisning i samarbejde med Borgerrådgiveren. Målgruppe for kurserne er primært enheder med borgerkontakt.

Klagesagsregistrering for perioden 1. januar 2013-31. december 2013

Klagesagsregistreringen omfatter følgende enheder i Københavns Borgerservice:

- Opkrævning og kontrol
- Sekretariatet



- Huslejenævnet
- Tillæg 65+ (tidligere Center for Pension, kommunedelen)
- Folkeregisteret
- Borgerservicecentre (Indre By, Bispebjerg, Sundby)
- Kontaktcentret
- International House
- Rådhusoplysningen

Københavns Borgerservice modtog i perioden i alt 166 formalitets-, realitets- samt formalitets- og realitetsklager. Borgerservice modtog herudover 22 beklagelser og 24 anmodninger om aktindsigt.

Antallet af klagesager fordelt på type:

Klagetype	Antal
Formalitetssklage	54
Realitetssklage	60
Formalitetss- og realitetssklage	52
Beklagelser	22
Aktindsigtssag	24
I alt	212

Hertil kommer 459 realitetssager, der er sager indbragt for Ankenævnet for de Københavnske Huslejenævn.



Underkategorier for sagskategorierne: Formalitetsklager, Formalitets- og realitetsklage, Beklagelser samt Aktindsigtssager:

Sagskategori	Formalitetssklager	Formalitetss- og realitetsklager	Beklagelser	Aktiindsigt	I alt
Orientering om sagens gang	4	2	0	0	6
Betjening af borgere	31	21	17	0	69
Sagsbehandlingstid og manglende svar	21	11	1	0	33
Afgørelse og vilkår	2	26			26 (28)
Sagens oplysning	3	8	0	0	11
Serviceniveau	21	13	4	0	38
Vejledningspligt	5	11	3	1	20
Aktindsigt	1			0	0 (1)
Notatpligt	0	0	0	0	0
Andet	2	1	7	1	11
Samlet antal klagepunkter					214 (217)

NB: Markeringer i de skraverede felter betragtes som registreringsfejl.

Det skal bemærkes, at der for hver sag kan registreres op til tre klagepunkter fordelt på de ovenfor nævnte sagskategorier. Der er registreret 214 (217) klagepunkter for de 212 sager. Dog er realitetsklagerne ikke medregnet, da disse i overvejende grad angår sagskategorien afgørelse og vilkår.

Fordeling af klager i Københavns Borgerservice

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Total
CfOK	1	6	3	1	2	4	0	2	2	1	1	2	25
Sekretariatet	7	2	6	8	3	3	0	6	1	3	32	3	74
Tillæg 65+	0	3	10	2	13	10	8	6	1	9	6	2	70
Folkeregistret	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Borgerservicecentrene	0	0	4	3	2	4	0	1	0	1	0	0	15
Kontaktcentret	2	0	1	1	1	5	4	3	3	2	1	1	24
Rådhusoplysningen	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Total	10	11	24	16	23	27	12	18	7	16	40	8	212



Resultater

Der har nu været foretaget registrering af klagesager i Borgerservice over et fuldt kalenderår. Registreringen foretages manuelt, og der kan derved opstå indberetningsfejl. Af praktiske årsager registreres klager i den måned, de indberettes. Registreringerne må som følge heraf tages med forbehold for en vis statistisk usikkerhed.

Tallene viser alligevel visse sæsonmæssige og begivenhedsassocierede udsving. Eksempelvis er der indkommet et væsentligt højere antal klager i sekretariatet i november måned. Dette skyldes det afholdte kommunal- og regionsrådsvalg, hvor alle vælgere er berettigede til at indgive klage over valget og valgafviklingen. Valgafviklingen var præget af kødannelser på mange valgsteder, som i høj grad skyldtes udefrakommende forhold, herunder udformningen af stemmesedlen. En del vælgere har klaget herover.

Borgerservice vil arbejde videre for generelt at højne sagsbehandlingskvaliteten og derigennem reducere antallet af klager. Eksempelvis kan nævnes, at enheden Tillæg 65+ her efter nytår er påbegyndt arbejdet med at kvalificere eksisterende sagsgangsbeskrivelser, og få udarbejdet nye, sagsgangsbeskrivelser, hvor de ikke allerede eksisterer.

Københavns Borgerservice er pr. 1. januar 2014 fusioneret med Kultur- og Fritidsforvaltningen, med forventet virkning fra 1. juni 2014. Herefter vil der blive arbejdet på at få samlet data fra Borgerservice og den tidligere Kultur- og Fritidsforvaltning.



Klagesagsregistrering i Sundhed- og omsorgsforvaltningen

Status på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens klagerregistrering

Klagerregistrering

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 over i hvor stor en del af klagerne, der gives klageren medhold.

Forvaltningens statistikker over klager fremgår af forvaltningens kvartals- og årsrapporter. Seneste rapport er kvartalsrapporten for 3. kvartal (bilag 1).

Som det ses af bilag 1, har forvaltningen i 1-3. kvartal 2013 færdigbehandlet 130 klagesager, hvilket svarer til 3,7 klagesager per 1000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er faldet i forhold til 1.-3. kvartal året før (hvor det var 6,6 klager per 1000 brugere). Der er reelt tale om 26 færre klagesager.

Samtænkning af klagerregistrering og fokuspunkter

Forvaltningen har som led i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen m.v. – valgt at have et særligt fokuspunkt om ”forventningsafstemning med borgerne”. Det er forvaltningens hensigt gennem indsatserne under dette fokusområde at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.

Der henvises til notat om Status på fokuspunkterne for forvaltningens arbejde for bedre sagsbehandling mv. af 19. februar 2014 for en nærmere beskrivelse af indsatserne under det nævnte fokusområde.

Mål for nedbringelse af antallet af klager

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 %, jf. ovennævnte statistik),
- at andelen af klager siden registreringen heraf 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) har et særligt fokuspunkt som har til hovedformål at forebygge utilfredshed hos borgerne og heraf følgende klager.

Ved fastsættelsen af målet indgik i øvrigt det forhold, at Borgerrådsgiveren i sin udtalelse vedrørende forvaltningens 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 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 30 – Klager (fra Sundheds- og Omsorgforvaltningens administrationssrapport for 3. kvartal 2013)



KAPITEL 7: KLAGER

Kapitlet indeholder nøgletal for klager i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Tabel 1 – Klager

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i **1.-3. kvartal 2013** 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	1.-3. kvartal 2012
Antal færdigbehandlede klagesager i alt	23	31	27	23	13	13	130	100%	154
Antal klagesager per 1.000 modtagere i SUF	3,3	3,8	4,2	3,5	2,0	0,4	3,7	n/a	6,6
Udfald af klagesagerne									
Ikke medhold	12	13	18	17	10	8	78	60%	110
Medhold	11	13	8	6	3	3	44	34%	40
Andet	0	5	1	0	0	2	8	6%	4
I alt	23	31	27	23	13	13	130	100%	154
Andel af klager med medhold	48%	42%	30%	26%	23%	23%	34%		26%
Klagetemaer									
Afgørelse	6	16	19	20	8	10	79	42%	126
Praktisk udførelse	25	25	18	7	3	5	83	45%	38
Personalets adfærd	2	3	1	2	0	0	8	4%	2
Andet	2	2	6	0	4	2	16	9%	10
I alt	35	46	44	29	15	17	186	100%	176

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 28.10.2013 er medtaget.



Klagesagsregistrering i Socialforvaltningen

Status på Socialforvaltningens statistik for klagesagsregistrering i borgersager som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012

Borgerrepræsentationen har den 19. juni 2013 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012 pålagt forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere statistik for klagesagsregistrering i borgersager samt afrapportere status om allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening til Borgerrepræsentationen. Socialforvaltningen fremsender på baggrund af ovenstående hermed status på Socialforvaltningens statistik for klagesagsregistrering i borgersager, idet det bemærkes, at fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening fremsendes i et selvstændigt brev.

Status for statistik for Socialforvaltningens klagesagsregistrering

Socialudvalget har i møder den 5. december 2012 og 6. februar 2013 godkendt henholdsvis forvaltningens model for klagesagsregistrering i borgersager og forvaltningens oversendelse til Økonomiudvalget af opgørelse over antal klagesager i 2012, herunder for månederne september-december 2012. Det bemærkes, at 1. september 2012 er den dato fra hvilken forvaltningerne blev pålagt at registrere klager i borgersager i henhold til Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012 om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2011.

Registrering af klager i borgersager

I Socialforvaltningen registreres borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og over den formelle del af sagsbehandlingen (formalitetsklager) i forvaltningens elektroniske Erindringssystem. Registreringen af klager i Erindringssystemet omfatter fra 2013 alle dele af forvaltningen bortset fra forvaltningens døgn- eller dagtilbud. Disse vil først indgå i klagestatistikken, når der etableres en elektronisk platform for registrering af klagesager på døgn- og dagområdet i det udførersystem (CSC Social Udfører), som forvaltningen anvender på tilbuddene.

Antal realitets- og formalitetsklager i 2012

For hele året 2012 udgjorde antallet af realitetsklager i Erindringssystemet 2.960, heraf var 1.031 realitetsklager registreret i månederne september-december 2012, det vil sige fra startdatoen for klagesagsregistrering i henhold til BR-beslutningen af 20. juni 2012. Antallet af formalitetsklager udgjorde for hele året 2012 i Erindringssystemet 624, heraf var 158 formalitetsklager registreret i månederne september-december 2012, det vil sige fra startdatoen for klagesagsregistrering i henhold til BR-beslutningen af 20. juni 2012. Socialudvalget har den 5. december 2012 godkendt, at der som følge af BR- beslutningen den 20. juni 2012 fastsættes et mål om procentvis



nedbringelse af antal realitetsklager med 3 pct. og antal formalitetsklager med 10 pct. i 2013 i forhold til 2012. Økonomiudvalget har den 9. april 2013 taget de stående udvalg og forvaltningernes, herunder Socialforvaltningens, status for klagesagsregistrering i borgersager til efterretning.

Behov for udvikling af Erindringssystemet

En gennemgang af forvaltningens Erindringssystem viste, at der var behov for opdatering og yderligere udspecificering af klagesagssystemets sagstyper for at kunne trække data helt ned på paragrafniveau og for samtidig at kunne udtrække data vedrørende følgende:

- Antal realitetsklager
- Antal formalitetsklager
- Myndighedscenter, der er klaget over
- Hvem der er klaget til, herunder Borgerrådgiver, Borgmester, Direktør, Folketingets Ombudsmand, Det Sociale Nævn, Myndighedscentret, Andre.
- Hvilket lovområde og paragraf klagen vedrører
- Forhold i sagsbehandlingen, der er klaget over (formalitetsklager), f.eks. sagsbehandlingstiden, betjening af borgeren, koordineret indsats, de forvaltningsretlige retssikkerhedsgarantier som partshøring, notatpligt m.v.
- Klagens udfald, herunder helt eller delvist medhold eller ikke medhold i klagen.

Det har været et meget omfattende arbejde at opdatere og udvide Erindringssystemet med de mange sagstyper på forvaltningens ydelsesområder indenfor serviceloven, aktivloven og pensionsloven helt ned på paragrafniveau, hvorfor der først fra august 2013 har været detailldata i Erindringssystemet vedrørende oplysninger om, hvem der klages til, hvilken paragraf, der klages over, hvilke forhold, der klages over og om klagens udfald.

Antal realitets- og formalitetsklager i 2013 sammenholdt med 2012

I tabellen nedenfor er antal klagesager i Erindringssystemet for hele 2013 sammenholdt med hele 2012:



I tabellen nedenfor er antal klagesager i Erindringsystemet for hele 2013 sammenholdt med hele 2012:

Klagetype	Antal klager i hele 2012	Antal klager i hele 2013	Procentvis stigning (+) hhv. fald (-) i antal klager i 2013 ift. 2012
Realitetsklager *)	2.960	2.560	- 13,5 pct.
Formalitetsklager **)	624	642	+ 2,9 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

***) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

Det kan konstateres, at det fastsatte mål for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager på 3 pct. i forhold til 2012 er nået. Det fastsatte mål på nedbringelse af formalitetsklager på 10 pct. i forhold til 2012 er derimod ikke nået.

Den negative udvikling i antal formalitetsklager er ikke tilfredsstillende, men vurderes at have sammenhæng med forvaltningens fortsatte udfordringer omkring overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister for de sagstyper, som klagesagerne vedrører. Der henvises i den forbindelse til den seneste sagstidsmåling for juni 2012 – juni 2013, som viser en overholdelsesprocent på sagsbehandlingsfristerne på 59 pct. Der henvises også til forvaltningens initiativer for at forbedre overholdelsesprocenten, som fremgår af status på Socialforvaltningens fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, jf. brevet sendt til BR-Sekretariatet vedrørende Borgerrepræsentationens beslutning den 19. juni 2013 om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012.

Borgerrådgiveren har i anden sammenhæng anbefalet at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen. Antallet af klager er derimod mere velegnede som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Det kan i den forbindelse bemærkes, at ca. hvert tredje af de påklagede forhold til Borgerrådgiveren drejer sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar.

Socialforvaltningens myndighedscentre har deltaget i det tværkommunale projekt ”Styrket Borgerkontakt”, der er startet op i 2013. Projektet har som overordnet formål at forebygge, at borgernes utilfredshed resulterer i skriftlige klager, og i de tilfælde, hvor der er indgivet en klage, at sikre en mere effektiv og dialogorienteret



behandling af klagen og dermed reducere den tid, der bruges til klagesagsbehandling. Projektets delmål er større borgertilfredshed, styrket kvalitet i sagsbehandlingen og bedre arbejdsmiljø.

Status for forvaltningen er, at metoden i projektet ”Styrket borgerkontakt” på grund af de få kursuspladser, som Socialforvaltningen har været tildelt i 2013 (40 pladser), langt fra er færdigimplementeret i forvaltningen. Enkelte sagsbehandlere er trænet i at kunne anvende metoden i den indledende kontakt med borgere. Det er primært sket i forbindelse med formalitetsklager. Forventningen er, at der vil kunne trænes betydeligt flere sagsbehandlere i metoden – når forvaltningen har fået uddannet egne undervisere – med deraf følgende løft i kvaliteten i mødet med borgeren. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at metoden ikke kan benyttes ukritisk overfor alle borgere. Der foretages en individuel og konkret vurdering om, hvorvidt metoden er relevant at anvende i de enkelte tilfælde. Når metoden er anvendt, er det vurderingen, at borgeren i langt højere grad føler sig hørt og anerkendt af forvaltningen som myndighed.

Socialforvaltningen forventer, at samspelet mellem de initiativer, der er taget for at forbedre overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristerne sammenholdt med den yderligere implementering af ”styrket borgerkontakt” i forvaltningens myndighedscentre vil have en positiv effekt på antallet af formalitetsklager i nedadgående retning. Forvaltningen arbejder derfor videre med det fastsatte mål for nedbringelse af formalitetsklager i 2014, samtidig med at målet for nedbringelse af realitetsklager fastholdes i 2014.

Øvrige statistiske oplysninger om klagesager for august-december 2013

Som det fremgår ovenfor har der først fra august 2013 været detaildata i Erindringsystemet på paragrafniveau. De nedenstående data for perioden august-december 2013 skal derfor tages med et vist forbehold, da der i opstartsfasen kan være oplevet nogen usikkerhed omkring forståelsen af de felter, som oplysningerne skal indberettes i. Forvaltningen vurderer dog fortsat, at de nedenstående registrerede data giver et rimeligt retvisende billede af status for klagesagsbehandlingen i perioden august – december 2013.

Det er derimod endnu ikke muligt at give et billede af udfaldet af realitets- og formalitetsklagerne efter forvaltningens og klageinstansernes behandling af klagerne, da der ikke på nuværende tidspunkt foreligget et tilstrækkelig og validt datagrundlag vedrørende disse oplysninger. Forvaltningen forventer, når klagestatistikken for året 2014 opgøres, at der er et tilstrækkeligt validt datagrundlag



vedrørende disse oplysninger, da der på dette tidspunkt er opnået fortrolighed med indberetning af de nye oplysninger i systemet.

Procentvis fordeling ift. hvem der er klaget til i perioden august-december 2013

Klagetype	Realitetsklager *)	Formalitetssklager **)
Borgmester	0,8 pct.	28,4 pct.
Direktør	0,2 pct.	2,4 pct.
Borgerrådgiver	0,5 pct.	23,2 pct.
Myndighedscentre	94,3 pct. ***)	44,0 pct.
Andre	4,2 pct.	2,0 pct.
I alt	100 pct.	100 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

***) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

****) Borgeren kan klage over myndighedscentrets afgørelse til Ankestyrelsen. Klagen skal indgives til myndighedscentret, som efter genvurdering af sagen skal oversende klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen, hvis myndighedscentret fastholder sin afgørelse.

Som det fremgår af tabellen ovenfor sker hovedparten af realitetsklagerne til myndighedscentre, hvilket hænger naturligt sammen med, at der for langt den største del af de afgørelser, som forvaltningen træffer, er klageadgang til Ankestyrelsen, og borgeren skal indgive klagen til forvaltningen (myndighedscentret), som skal genvurdere afgørelsen inden den sendes videre til Ankestyrelsen, hvis forvaltningen fastholder afgørelsen.

For så vidt angår formalitetssklagerne fordeler klagerne sig mellem borgmester, borgerrådgiver og myndighedscentre, idet en stor del af klagerne rettes direkte til myndighedscentre, som også er de direkte ”udfører” af den borgerrettede betjening.



Procentvis fordeling ift. hvilke sagsområder, der er klaget over i perioden august-december 2013:

Sagsområder	Realitetsklager *)	Formalitetssklager **)
Enkelttydelser m.v. efter aktivloven	29,2 pct.	24,1 pct.
Personligt tillæg m.v. efter pensionslovgivningen	1,5 pct.	2,1 pct.
Social pension efter pensionsloven	15,8 pct.	9,0 pct.
Hjælp til handicappede børn efter serviceloven	22,2 pct.	37,5 pct.
Hjælpebidler efter serviceloven	9,2 pct.	3,5 pct.
Botilbud m.v. efter serviceloven	1,7 pct.	2,2 pct.
Personlig hjælp, omsorg og støtte efter serviceloven	1,9 pct.	4,3 pct.
Behandling efter serviceloven	0,6 pct.	0,9 pct.
Anden hjælp efter serviceloven	10,1 pct.	3,5 pct.
Hjælp til børn og unge efter serviceloven	6,3 pct.	4,7 pct.

Andet	1,5 pct.	8,2 pct.
I alt	100 pct.	100 pct.

*) klage over selve afgørelsens indhold, f.eks. afslag på en ydelse eller kun delvis bevilling af en ydelse

***) klage over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlingstiden, partshøring, betjening af borgeren, vejledning, journalisering, notatpligten m.v.

Som det fremgår af tabellen ovenfor vedrører hovedparten af realitets- og formalitetssklagerne enkelttydelser m.v. efter aktivloven, hjælp til handicappede børn efter serviceloven og social pension efter pensionsloven. Det er imidlertid ikke overraskende, da der er tale om komplicerede lovregler samt ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

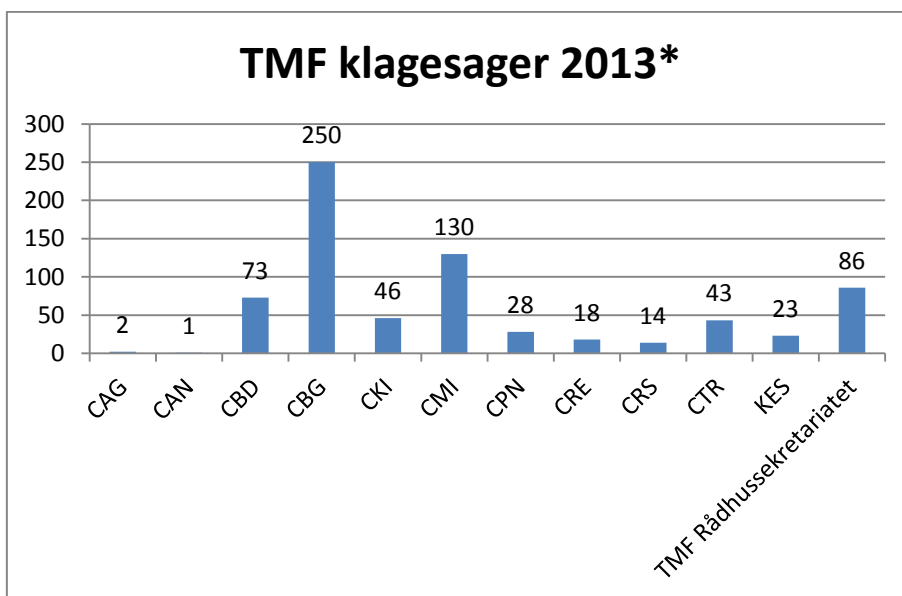


Klagesagsregistrering i Teknik- og Miljøforvaltningen

Status på klageregistrering

Registrering af antal klager

Teknik- og Miljøforvaltningen har i 2013 registreret i alt 21.704 klagesager, heraf er 20.990 registreret i Center for Parkering. Nedenfor en oversigt over antal klager i Teknik- og Miljøforvaltningen uden klagerne til Center for Parkering.



*Center for Parkerings klagesager (20.990) fremgår ikke af oversigten

* Fritagelsesansøgninger for affaldsgebyrer (5.000) indgår ikke

Med hensyn til opstilling af eventuelle måltal for antal klagesager, herunder nedbringelse af antallet af klager generelt i kommunen har Borgerrepræsentationen 12. december 2013 vedtaget Økonomiudvalgets anbefaling om, at der ikke på nuværende tidspunkt fastsættes konkrete mål for sagsbehandlingen. I stedet bør forvaltningerne afvente en foranalyse, der bliver gennemført i 2014 på tværs af forvaltningerne, og som har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation for derigennem at kunne opstille konkrete mål for sagsbehandlingen. Herved kan måltal bruges som styringsredskab og ”driver” for kvalitetsudvikling af sagsbehandlingsområdet



Klagesagsregistrering i Børne- og Ungdomsforvaltningen

Notat om status på fokuspunkter og klagesagsregistrering vedr. sagsbehandlingen i BUF

Baggrund

Borgerrådsgiverens Beretning behandles en gang om året i Borgerrepræsentationen. Den indeholder eksempler på generelle problemstillinger fra de klager, der er indkommet fra borgerne i løbet af året. Beretningen afgives til Borgerrepræsentationen med henblik på at gøre politikerne opmærksomme på, hvor i kommunen der er plads til forbedringer. Borgerrådsgiveren samler op på klager, egen drift undersøgelser mv. og kommer med forslag og anbefalinger til forbedringer af sagsbehandling og borgerbetjening i kommunens forvaltninger.

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådsgiverens beretning for 2012 den 19.6.2013 besluttede BR, at forvaltningerne senest i marts 2014 skal afrapportere status for fokuspunkter/indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt statistik for klagesagsregistrering.

BR besluttede desuden, ”at forvaltningerne i den forbindelse samtidig skal beskrive de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger og mere konkret, hvad baggrunden er for iværksættelsen af den pågældende indsats, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats og hvordan indsatsen er prioriteret.”

Status

Børne- og Ungdomsudvalget behandlede opfølgningen på Borgerrådsgiverberetningen 2012 på sit møde den 25.9.2013, se bilag 1. Heraf fremgår status på fokuspunkter for sagsbehandling og klagesagsregistrering.

BUF foretager målinger på sagsbehandlingstiden for borgmesterhenvendelser og antal klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner. Resultaterne viser, at forvaltningen overholder svarfristerne vedr. borgmesterhenvendelser 100 %. Samtidig har klageantallet på specialområdet stabiliseret sig på et lavt leje.

Nedenfor fremgår en række af de indsatser, som BUF har iværksat og deltager i, til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening:

- Indsatser vedr. journaliseringspraksis
- Nyt elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, eDoc 4
- Nyt sagsbehandlingssystem for psykologer, tale-/hørelærere, fysio-/ergoterapeuter og støttesager



- Understøttelse af digitaliseringsprocessen ved indskrivning til skoler og fritidstilbud
- Projekt i alle forvaltninger med Økonomiforvaltningen som ansvarlig for en foranalyse, der har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation mhp. på at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet (BR 12.12.13).

Opfølgning

I indstillingen til BUU fra efteråret 2013 omtales, at forvaltningen vil inddrage et større, borgerrettet sagsområde i indsatsen for forbedring af sagsbehandlingen. Baggrunden er, at borgerbetjeningen i BUF i høj grad er placeret i forvaltningens fem områder og Pladsanvisningen (dagtilbud). Hertil kommer borgerbetjeningen på decentrale institutioner, især dagtilbud og skoler. Forvaltningen arbejder fortsat på bedre ledelsesinformation på disse områder, jf. også det nævnte forestående samarbejde med Økonomiforvaltningen.

Forvaltningen har i den forbindelse sammen med Stadsarkivet iværksat en forundersøgelse af status for den digitale understøttelse af sagsbehandlingen på skolerne. Heri indgår overvejelser, om hvorvidt eDoc skal implementeres på skolerne. Desuden planlægger Pladsanvisningen p.t., hvordan de kan benytte eDoc-systemet til registrering og opfølgning på dispensationssager, overflytningssager m.v. Dette vil på sigt give bedre basis for ledelsesinformation og dermed bedre mulighed for indsatser for forbedring af sagsbehandlingen.

Der er i indstillingen til BUU i efteråret 2013 omtalt et pilotprojekt i samarbejde med Koncernservice vedr. sikring af rettidig og dækkende besvarelse af borgerhenvendelserne i BUF. Pilotprojektet gik ud på at undersøge, hvorvidt det nye Sags- og Dokumenthåndteringssystem (eDoc 4) kunne håndtere en samlet proces for styring af rettidig besvarelse af bla. borgerhenvendelser.

Desværre gav pilotprojektet ikke de forventede resultater. Der var bl.a. manglende muligheder for at redigere i tidsfrister, som er et ultimativt krav til denne type af proces, manglende fleksibilitet i styringen og lignende udfordringer, der tilsammen betyder, at denne type af processtyring ikke lever op til de behov, som BUF har. Derfor arbejdes der nu videre med en anden løsningsmodel i samme systems workflow modul. Afdækning af løsningsmulighederne sker i et samarbejde med Århus Kommune.

Som følge af Borgerrådgivers egen drift undersøgelse af BUF's kapacitet til at varetage forvaltningsretlige krav, som BUU er orienteret om på BUU-møderne den 25.9. og 4.12.2013 under sager til efterretning, har BUF desuden taget initiativ til at inddrage



Borgerrådgiver i etableringen af sagsbehandlingskurser for forvaltningens ansatte. Samtidig har der været dialog om behovet for eventuelle yderligere vejledninger til understøttelse af sagsbehandlingen i forvaltningen.

Videre proces

Økonomiudvalget orienteres om afrapporteringen på sit møde den 18.03.14 og BR den 27.03.14. Borgerrådgiverberetningen for 2013 forventes behandlet i BR i 1. halvår af 2014. Desuden forventes BR at behandle Borgerrådgivers løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen i foråret 2014 (Indicium).

Rapportering til BUU om God sagsbehandling på Børne- og Ungdomsforvaltningens område

Børne- og Ungdomsforvaltningen rapporterer (jf. beslutning i BUU 10. oktober 2012) om God sagsbehandling på følgende områder:

- 1) Borgmesterhenvendelser
- 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner
- 3) Status for arbejdet med god journaliserings- og arkiveringspraksis

Ad 1) borgmesterhenvendelser

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde 27. januar 2010 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen..

BUF laver derfor årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger.

Antal svardage	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
19.-30. nov. 2012	9	0	9	100%
11.-22. marts 2013	13	0	13	100%
I alt	22	0	22	100%
I sammenligning med afrapportering fra februar 2013				
Antal svardage	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage



3.-16. sept. 2012	23	0	23	100%
12.-25. nov. 2012	14	0	14	100%
I alt	37	0	37	100%

Tabel 1: Svartider for borgerhenvendelser til børne- og ungdomsborgmesteren.

For stikprøveperioderne fra 2013 er 100 % af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage.

Resultatet vurderes dermed som værende tilfredsstillende.

Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Ad 2) 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 naturligt 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

	Antal henvisninger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagne pr. 1.000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af BUM
2009/2010	256	194	62	4	26	9
2010/2011	252	182	70	3,7	37	11
2011/2012	209	175	34	3,5	10	4
2012/2013	322	271	26	5,4	12	2

Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning

Ad 3) Status for arbejdet med god journaliserings- og arkiveringspraksis

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er det fortsat et fokusområde at flytte sagsbehandlingen væk fra Outlook og stifinder m.m. og ind i godkendte systemer, som lever op til lovgivning på forvaltningsområdet, persondataområdet og arkivområdet. For 2013 kan nævnes to større tiltag i forvaltningen til bedring af journaliserings- og arkiveringspraksis.

- 1) Indførelsen af "eDoc 4.1" (juni 2013) forventes at have en positiv effekt på journaliseringen af e-mails, da journaliseringsopgaven her gøres betydeligt lettere.
- 2) Implementering af nyt sagsbehandlingssystem i områderne til journalisering af psykolog-, tale/høre-, fys/ergo- og støttesager og i den forbindelse skanning af knap 8.000 papirsager. Fremover foregår al faglig sagsbehandling/sagsstyring i BUFs fem områder (plus det bydækkende Børnecenter København) elektronisk.



Klagesagsregistrering i Kultur- og Fritidsforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen - status på fokuspunkter og klageregistrering

Baggrund

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen, at forvaltningerne senest i marts 2014 skal afrapportere status for allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter/indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, og herunder fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

I den forbindelse skal forvaltningerne samtidig beskrive de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger og mere konkret, *hvad* baggrunden er for iværksættelsen af den pågældende indsats, *hvad* der ønskes opnået med den pågældende indsats og *hvordan* indsatsen er prioriteret.

Klagesagsregistrering

Kultur- og Fritidsforvaltningen lægger den almindelige forvaltningsretlige definition af klager til grund for opgørelse. D.v.s. at der er taget udgangspunkt i egentlige klager over afgørelser, sagsbehandling eller medarbejders opførsel. Derimod indgår henvendelser om ressourcer og serviceydelser (faktisk forvaltningsvirksomhed) ikke i registreringen.

Klager registreres i Kultur – og Fritidsforvaltningen i eDoc. Forvaltningen har med baggrund i registreringerne i eDoc foretaget et manuelt udtræk over registrerede klager i perioden 1. januar – 31. december 2013 samt en manuel gennemgang af disse klager. Der tages i sagens natur forbehold over for eventuelle registreringsfejl i eDoc (f.eks. anvendelse af forkerte sikkerhedsfacetter eller titler, med det resultat at ikke samtlige klager udsøges).

De i nævnte periode registrerede klager, som Kultur- og Fritidsforvaltningen har udtaget til en konkret gennemgang, omhandler følgende områder:

- Klager over pålagt gebyr ved for sen aflevering af udlånt biblioteksmateriale
- Klager over Bevillingsnævnets afgørelse.



Klager over pålagt gebyr ved for sen aflevering af udlånt biblioteksmateriale

Det følger af bibliotekslovens § 21, at kommuner har hjemmel til at opkræve et gebyr for overskridelse af lånetiden.

Bestemmelsen har følgende ordlyd:

§ 21. Kommuner kan opkræve et gebyr for overskridelse af lånetiden. Gebyret kan højst udgøre 20 kr. for materialer, som en bruger har lånt samtidig, som har samme lånetid, og som afleveres samlet, dog højst 10 kr. for børn og unge under 14 år. Såfremt overskridelsen er mere end 7 dage, vil gebyret kunne forhøjes til 120 kr., dog højst 55 kr. for børn under 14 år. Såfremt overskridelsen er mere end 30 dage, vil gebyret kunne forhøjes til 230 kr., dog højst 120 kr. for børn under 14 år.

Borgerrepræsentationen fastsætter de konkrete gebyrer i forbindelse med budgetvedtagelsen. Københavns Kommune har fastsat gebyrer, der svarer til lovens maksimum.

Når en bruger pålægges at betale et gebyr i medfør af bestemmelsen, er der i medfør af de almindeligt gældende forvaltningsretlige principper tale om en afgørelse. I det omfang brugeren indbringer afgørelsen for kommunen (med henblik på genbehandling) er der i medfør af tidligere nævnte definition tale om en klage.

I 2013 har der været tale om følgende antal klager:

I alt: 31 registrerede klager – i 29 tilfælde fastholdt forvaltningen efter en vurdering af sagen det pålagte i gebyr. I 2 tilfælde valgte forvaltningen grundet sagens konkrete omstændigheder at fratage kravet pr. kulance.

Set i lyset af det samlede antal udlån (ca. 4 mio. udlånte materialer i 2012) og pålagte gebyrer (knap 40.000 i 2012), er antallet klager meget beskedent. Det er resultatet af en målrettet indsats, hvor borgere, der tilmelder sig en notificeringsordning, kan få en påmindelse via e-mail og/eller SMS 3 dage før lånetidens udløb. Desuden er det blevet let at forny det lånte både via hjemmesiden bibliotek.kk.dk og bibliotekernes app til smartphones. Endvidere er der pt. 3 biblioteker, der har åbnet fra 8 – 22 og flere følger. Disse åbningstider er således med til at gøre det nemmere at aflevere til tiden. Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at de nævnte indsatser samt en fortsættelse af de igangværende bestræbelser på at tydeliggøre de gældende regler over for brugerne vil bidrage til at reducere antallet af klager.

Hertil kommer, at de konkrete klager af forvaltningen altid bliver brugt som en læring i forhold til hvordan sagsbehandlingen over for borgerne kan forbedres.



Klager over Bevillingsnævnets afgørelser

Det følger af § 10, stk. 4 i restaurationsloven, at et bevillingsnævns afslag kan indbringes for kommunalbestyrelsen (i Københavns Kommune er klagesagsbehandlingen delegeret til Kultur- og Fritidsudvalget). Det følger af restaurationsloven, at det alene er bevillingshaver, der har klageadgang, mens naboer mv. ikke har klageadgang efter restaurationsloven.

I 2013 har der været tale om 6 klager over Bevillingsnævnets afgørelse.

På sit møde den 20. marts 2013 traf Bevillingsnævnet beslutning om at meddele afslag i forhold til 6 ansøgninger vedrørende en række konkrete sager. Bevillingsnævnets Sekretariat havde indstillet, at ansøgningerne i samtlige sager skulle imødekommes. Afslagene blev påklaget af ansøgerne.

Kultur- og Fritidsudvalget behandlede klagerne på sit møde den 27. juni 2013, og besluttede bl.a. at hjemvise samtlige sager til Bevillingsnævnet med henblik på at Bevillingsnævnet skulle genoptage sagernes behandling og genbehandle sagerne på et tilstrækkeligt konkret grundlag i overensstemmelse med bl.a. restaurationslovens og forvaltningslovens bestemmelser.

Bevillingsnævnet besluttede på mødet den 21. august 2013 at fastholde de oprindelige afslag i sagerne, idet de overfor ansøgerne anførte begrundelser for afslagene var identiske med begrundelserne efter Bevillingsnævnets møde den 20. marts 2013.

Klagerne blev herefter forelagt Kultur- og Fritidsudvalget på mødet den 5. september 2013, hvor Kultur- og Fritidsudvalget besluttede at udsætte sagerne med henblik på at der skulle indhentes en ekstern juridisk vurdering af lovligheden af Bevillingsnævnets beslutning.

Den eksterne juridiske vurdering forelå den 29. november 2013 i form af et af kommunens advokatfirma, Horten, udarbejdet juridisk responsum.

På baggrund af konklusionerne i Hortens responsum blev de pågældende sager behandlet på ny i Bevillingsnævnets møde den 11. december 2013. På dette møde godkendte Bevillingsnævnet Sekretariatets indstilling, d.v.s. ansøgerne blev imødekommet.

Hortens responsum bekræfter både Bevillingsnævnets Sekretariats og Kultur- og Fritidsudvalgets Sekretariats retsopfattelse i sagerne, og derfor må disse konkrete klagesager – alt andet lige – sammenfattende



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Borgerrepræsentationens Sekretariat

NOTAT

tages som udtryk for et tilfredsstillende sagsbehandlingsniveau i Kultur- og Fritidsforvaltningen.



Klagesagsregistrering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Status på fokuspunkter og klagesagsregistrering

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013, at forvaltningerne senest i marts 2014 skal afrapportere status for allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter/indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, og herunder fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

I den forbindelse skal status på fokuspunkter indeholde en beskrivelse af, *hvad* baggrunden er for iværksættelsen af den pågældende indsats, *hvad* der ønskes opnået med den pågældende indsats og *hvordan* indsatsen er prioriteret. Disse oplysninger skal suppleres med en oversigt over forvaltningens registrering af klagesager.

Registrering af klager

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2013 registreret i alt 4.161 klager jf. nedenstående tabel:

Klagetype	Antal klager i 2013
Formalitetssklager	1.113
Realitetssklager	3.048
I alt	4.161

I forbindelse med jobcentrenes resultatkontrakter for 2014, skal omfanget af fejl og kritisable forhold i klagesager reduceres med mindst 25 procent (formalitetssklager). Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen registrerer antallet af klager og klagepunkter, herunder *hvad* der er klaget over, og om borgeren har fået medhold i klagen. Formålet hermed er at sikre valid ledelsesinformation, i forhold til omfanget af fejl og kritisable forhold i borgersager.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har samtidig noteret sig, at Borgerrepræsentationen den 12. december 2013 har godkendt, at Økonomiforvaltningen i 2014 gennemfører en foranalyse, som har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation med henblik på at kunne opstille konkrete måltal på tværs af sagsbehandlingsområderne i kommunen.