

14 Klagesagsregistrering i Socialforvaltningen (2012-148786)

Socialudvalget orienteres om Socialforvaltningens klagesagsregistrering og skal desuden godkende forvaltningens fremtidige afrapportering af borgmesterklager og mål for nedbringelse af klageantallet i 2013.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget tager Socialforvaltningens orientering om registreringen af klagesager i forvaltningen til efterretning.
2. at Socialudvalget godkender, at der som følge af BR-beslutning den 20. juni 2012 i Socialforvaltningen fastsættes et mål om en procentvis nedbringelse af antal realitetsklager med 3 pct. og antal formalitetsklager med 10 pct. i 2013 i forhold til det samlede antal klager i 2012, og
3. at Socialudvalget godkender, at klagestatistikken vedrørende borgmesterklager fra 2013 indgår i forvaltningens samlede afrapportering af klager til Økonomiudvalget, jf. BR-beslutning den 20. juni 2012, og hermed følger samme tidsmæssige frekvens og indhold som denne afrapportering.

PROBLEMSTILLING

Borgerrepræsentationen har den 20. juni 2012 i forbindelse med behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2011 blandt andet besluttet, at forvaltningerne fra 1. september 2012 skal registrere klager, herunder over afgørelsernes indhold, med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget første gang den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år.

Forvaltningerne pålægges desuden at fremkomme med et mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013. Samtidig opfordres forvaltningerne til at sammentænke status på fokuspunkter for god sagsbehandling med klagesagsregistreringen.

Socialforvaltningen fremlægger hermed en orientering om forvaltningens registrering af klager samt forslag til halvårlig afrapportering fra 2013 til Økonomiudvalget om forvaltningens klagesager samt mål for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager og antal formalitetsklager i 2013.

LØSNING

Registrering af borgerklager i Socialforvaltningen

I Socialforvaltningen registreres borgerklager over afgørelsernes materielle indhold (realitetsklager) og formelle del af sagsbehandlingen (formalitetsklager) i forvaltningens elektroniske Erindringsystem.

Det kan oplyses, at antallet af realitetsklager i Erindringsystemet i perioden 1. januar 2012 til 31. oktober 2012 er opgjort til 2.426 klager og antallet af formalitetsklager i samme periode er opgjort til 540 klager. Hertil kommer antal realitets- og formalitetsklager, som borgerne indgiver i sidste kvartal af 2012.

I dag anvendes Erindringsystemet af forvaltningens fire myndighedscentre. I de øvrige dele af forvaltningen registreres i eDoc og i regneark i Excel. På forvaltningens døgn- og dagtilbud sker der ikke en samlet registrering af klager.

Forslag til mål for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager og formalitetsklager i 2013

Borgerrepræsentationen har pålagt forvaltningerne at fremkomme med et mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013.

Mål for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager i 2013

Forvaltningen foreslår, at der fastsættes et forsigtigt måltal for procentvis nedbringelse af antal realitetsklager (klage over selve afgørelsens indhold), da borgernes anvendelse af den lovfæstede ret til at få efterprøvet kommunens afgørelser (afslag) ved en ekstern klageinstans (Det Sociale Nævn, Beskæftigelsesankenævnet og Ankestyrelsen) ikke giver forvaltningen grundlag for at forvente færre klager i 2013.

Herudover vurderer forvaltningen, at et højt måltal for nedbringelse af realitetsklager kan medføre et dilemma for sagsbehandlerne, der kan føle sig presset mellem på den ene side kravet om opfyldelse af et højt måltal og på den anden side overholdelse af loven samt respekten for borgernes adgang til at klage over afgørelserne. Det kan betyde, at der bliver bevilget ydelser, hvor der burde have været meddelt helt eller delvist afslag på ydelsen, eller at borgere vil kunne få den fornemmelse, at de bliver forsøgt overtalt til ikke at klage over et afslag. Et højt måltal vil således kunne medføre et retssikkerhedsmæssigt problem i forhold til borgerne.

Hertil kommer også, at forvaltningen i forbindelse med genopretning af en række ældre afgørelser iht. servicelovens §§ 41-42 må forvente et øget antal klagesager i 2013, da nogle borgere vil opleve at få taget hjælpen fra sig, og derfor formentlig vil vælge at klage over forvaltningens afgørelse.

Forvaltningen foreslår på baggrund af ovenstående en forsigtig udmelding med et måltal for 2013 på nedbringelse af realitetsklagerne med 3 pct. i forhold til det samlede antal realitetsklager i 2012. Det vil betyde en nedbringelse af antal realitetsklager i størrelsesordenen ca. 100 realitetsklager i 2013.

Mål for procentvis nedbringelse af antal formalitetsklager i 2013

Forvaltningen indstiller, at der fastsættes et måltal for procentvis nedbringelse af antal formalitetsklager i 2013 på 10 pct. i forhold til det samlede antal registrerede formalitetsklager i 2012. Herved foreslås den samme procentvise nedbringelse af antal formalitetsklager som Økonomiforvaltningen har foreslået i Københavns Borgerservice og som Økonomiudvalget godkendte den 30. oktober 2012. Det vil betyde, en nedbringelse af antal formalitetsklager i størrelsesordenen ca. 85 formalitetsklager i 2013.

Forslag om, at flere enheder anvender Erindringssystemet til registrering af klager fra 2013

Borgerrepræsentationen har besluttet, at forvaltningerne skal komme med første afrapportering om antallet af klager til Økonomiudvalget den 1. marts 2013.

En gennemgang af forvaltningens Erindringssystem viser, at der er behov for en opdatering og yderligere udspecificering af systemets sagstyper på klagesagsområdet for at kunne trække valide data helt ned på paragrafniveau.

Der skal fra 2013 skal ske en afrapportering 2 gange årligt til Socialudvalget og Økonomiudvalget om forvaltningens klager, det vil sige både for realitetsklager og formalitetsklager. Forvaltningen, foreslår, at registreringen af klager i Erindringssystemet fra 2013 udvides til at omfatte 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 er i gang med at implementere på tilbuddene.

Særligt om Borgmesterklagerne

I dag får Socialudvalget kvartalsvist forelagt en klagestatistik vedrørende borgmesterklager. Statistikken indeholder i dag oplysninger om udviklingen i antal klager, men også om antal underretninger, videresendelse til andre forvaltninger og andet.

Ved at anvende Erindringssystemet vil forvaltningen i den samlede afrapportering 2 gange årligt til Socialudvalget og Økonomiudvalget kunne levere data om borgmesterklagerne med næsten samme detaljeringsniveau som Socialudvalget ser dem i dag.

Med henblik på en samlet og ensartet afrapportering til kommunens politiske niveauer (Socialudvalget og Økonomiudvalget) vedrørende klager fra borgere, der indgives til forvaltningens myndighedscentre, hjemmeplejen, de centrale kontorer, direktøren, borgmesteren, borgerrådgiveren, ombudsmanden og statsforvaltningen, indstiller forvaltningen, at den hidtidige kvartalsvise statistik over borgmesterklager fra 2013 afløses af den halvårslige afrapportering af klagesager til Socialudvalget og Økonomiudvalget, som en konsekvens af Borgerrepræsentationens beslutning af 20. juni 2012 om klagerregistrering i forvaltningerne og afrapportering til Økonomiudvalget.

Det betyder, at Socialudvalget fremover kun vil se antallet af klager to gange om året i stedet for fire gange om året. Derudover vil opgørelsen ikke længere omfatte borgerhenvendelser til borgmesteren, der ikke indeholder klager.

ØKONOMI

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

Hvis udvalget godkender indstillingen, vil forvaltningen igangsætte en opdatering og yderligere udspecificering af Erindringsystemets sagstyper på klagesagsområdet for at kunne trække valide data helt ned på paragrafniveau. Forvaltningen fremlægger en indstilling for udvalget i efteråret 2013 omkring fastsættelse af måltal for procentvis nedbringelse af realitets- og formalitetsklager for 2014.

Anette Laigaard

/

Gitte Bylov Larsen

BESLUTNING

Kontorchef Gitte Bylov Larsen overværede punktets behandling.

Indstillingen blev godkendt.