

Københavns kommune

# Klagesagsstatistik i Socialforvaltningen

2016



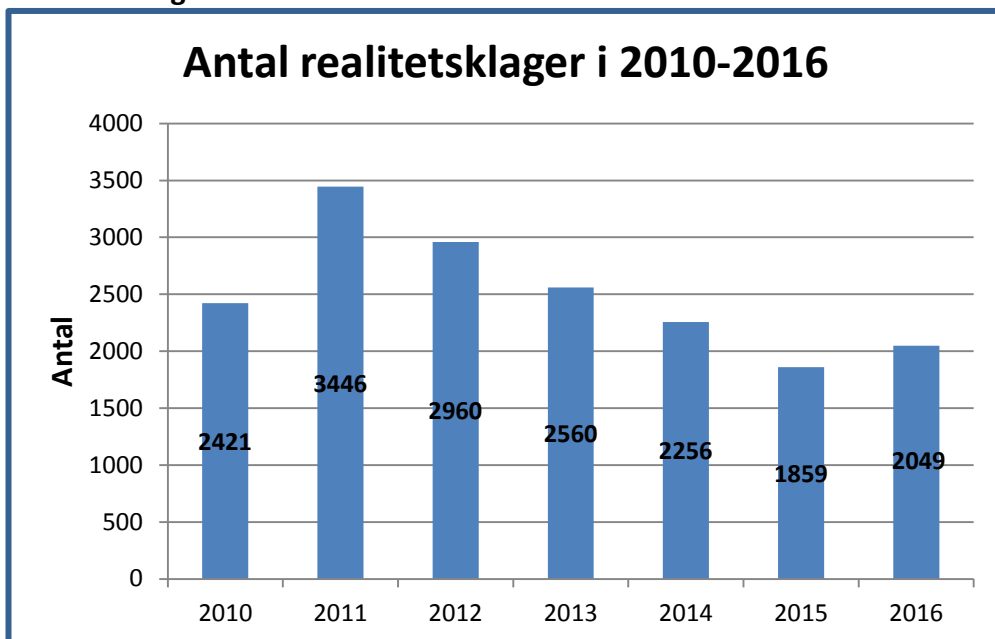
01-05-2017

## Figur 1. – Udvikling i antal klager (2010-2016)

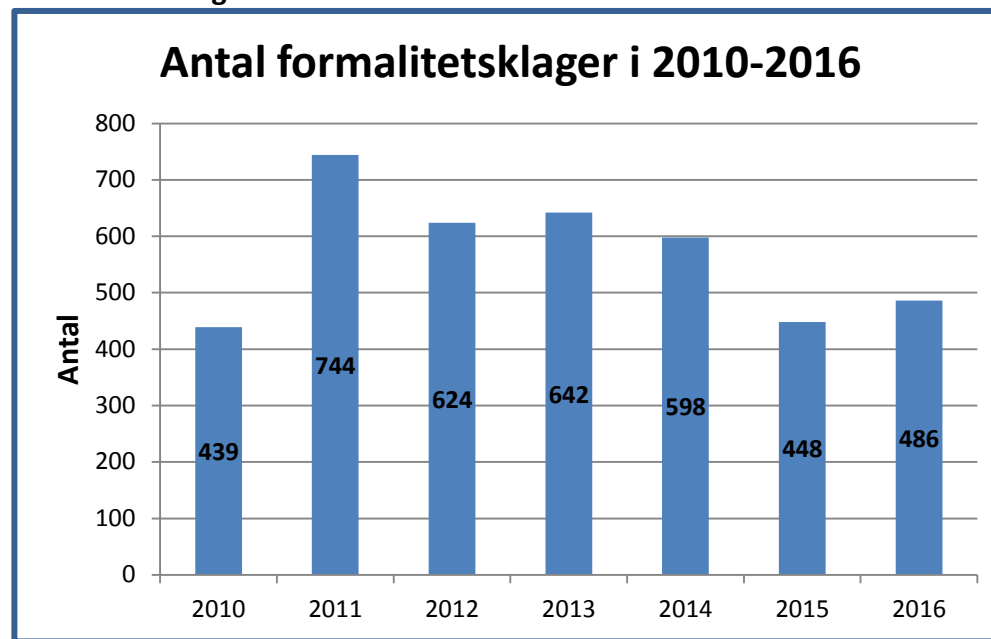
- Tallene fra 2010-2013 er opgjort den 28. oktober 2014 og tallet for 2014 er opgjort den 26. januar 2015.
- Tallet for 2015 og 2016 er opgjort den 1. maj 2017 fra SOFLIS.

Nedenstående figurer viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) i årene 2010-2016. 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

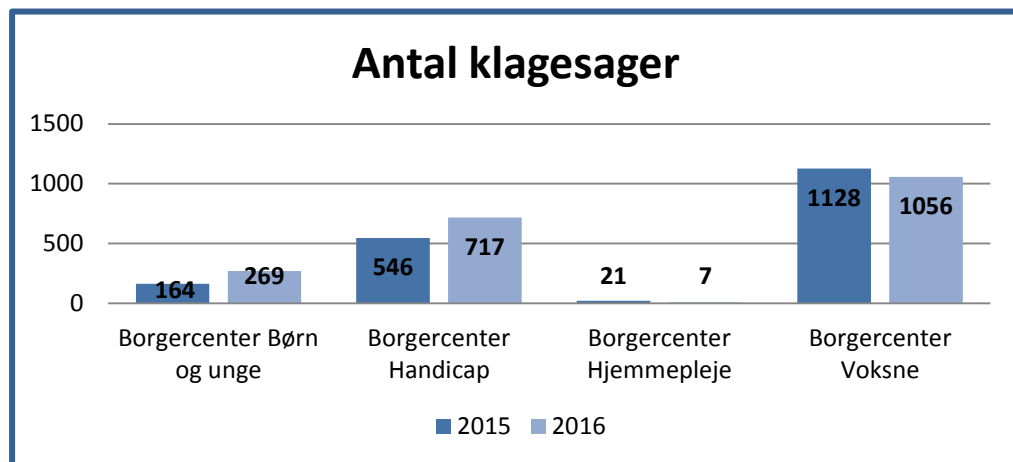
Nedenstående figurer viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2015 og 2016.

Det samlede antal realitetsklager (klager over selve afgørelsen) udgør 2.049 i 2016. Når det samlede antal realitetsklager for 2016 sammenholdes med 2015, er der sket en stigning. Der er blevet registreret 190 flere klager end 2015. I 2015 udgjorde det samlede antal realitetsklager 1.859, der er tale om en stigning i antal realitetsklager fra 2015 til 2016 på ca. 9,3 pct. (stigning fra 1.859 klager til 2.049 klager). Den største stigning i antallet af realitetsklager er sket på Borgercenter Handicaps område. En del af forklaring kan være de udfordringer, Borgerrådgiveren har beskrevet i sit notat fra den 1. marts 2017 om sagsbehandling og borgerbetjening i Borgercenter Handicap. Derudover kan stigningen skyldes, at Borgercenter Handicap ifm. nedbringelse af sagsbunker og opnåelse af fristoverholdelse har afgjort betydeligt flere sager end normalt. I 2016 har Borgercenter Handicap afgjort 997 flere sager end 2015. Herudover kan der oplyses, at Borgercenter Handicap fra 2015 til 2016 har haft en lille stigning i antallet af realitetsklager på 0,8 pct. (fra 3,7 til 4,5 pct.) i forhold til antal afgjorte sager. Opgørelsen over antallet af afgørelser omfatter dog ikke afgørelser efter aktivlovens 27a og pensionslovens §§ 17 og 18, samt børneområdet (undtagen §§ 41 og 42).

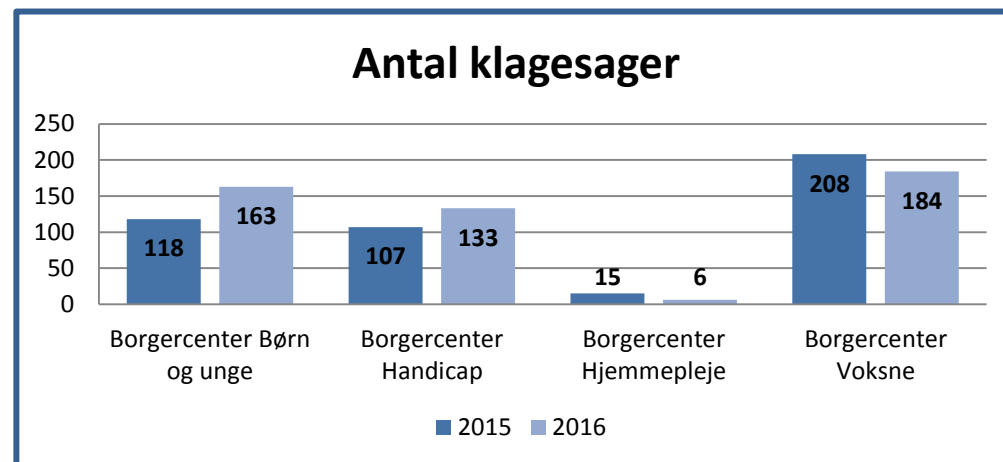
Det samlede antal formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) udgør 486 i 2016. Når det samlede antal formalitetsklager for 2016 sammenholdes med 2015, er der sket en stigning. Der er blevet registreret 38 flere klager end 2015. I 2015 udgjorde det samlede antal formalitetsklager 448, der er tale om en stigning i antal formalitetsklager fra 2015 til 2016 på ca. 7,8 pct. (stigning fra 448 klager til 486 klager). Data er opgjort den 2. maj 2017.

Herudover kan der oplyses, at Borgercenter Handicap fra 2015 til 2016 har haft en lille stigning i antallet af formalitetsklager på 0,1 pct. (fra 0,7 til 0,8 pct.) i forhold til antal afgjorte sager. Opgørelsen over antallet af afgørelser omfatter dog ikke afgørelser efter aktivlovens 27a og pensionslovens §§ 17 og 18, samt børneområdet (undtagen §§ 41 og 42).

### Realitetsklager



### Formalitetsklager

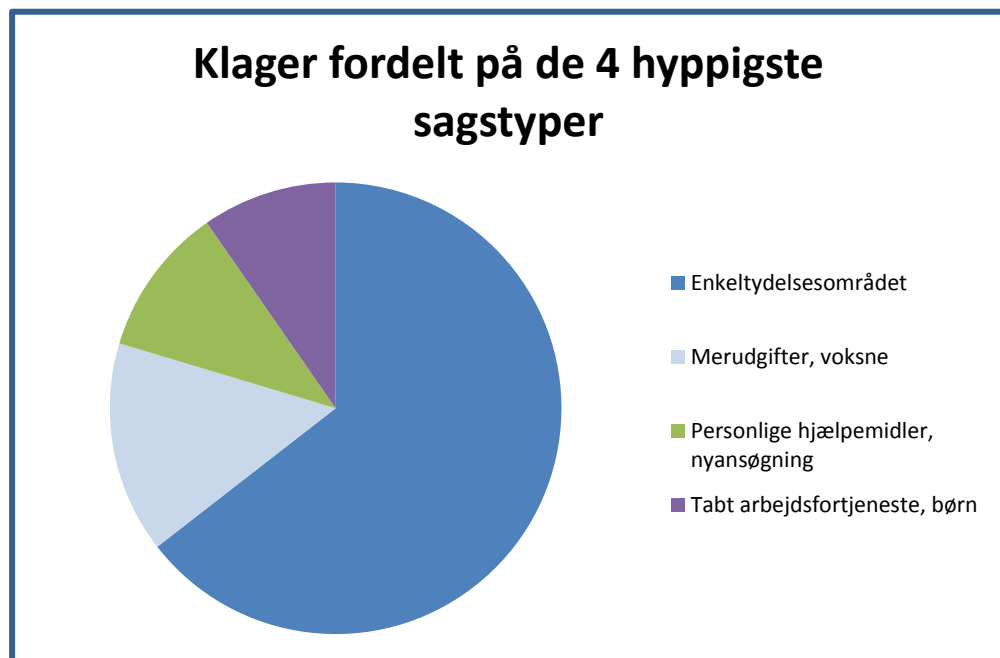


### Figur 3. - Klager fordelt på de 4 hyppigste sagstyper

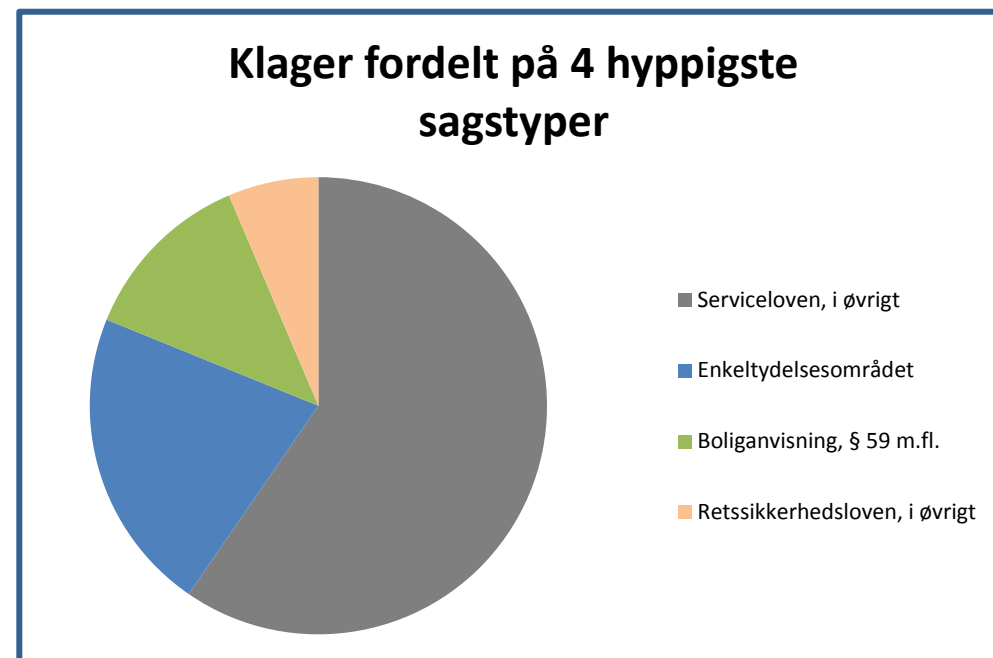
Den ene figur viser, at der i realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) hyppigst klages over enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til voksne med handicap efter servicelovens § 100, personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112 samt tabt arbejdsfortjeneste (børn) efter servicelovens § 42. 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 bestemmelser efter retssikkerhedsloven.

#### Realitetsklager



#### Formalitetsklager

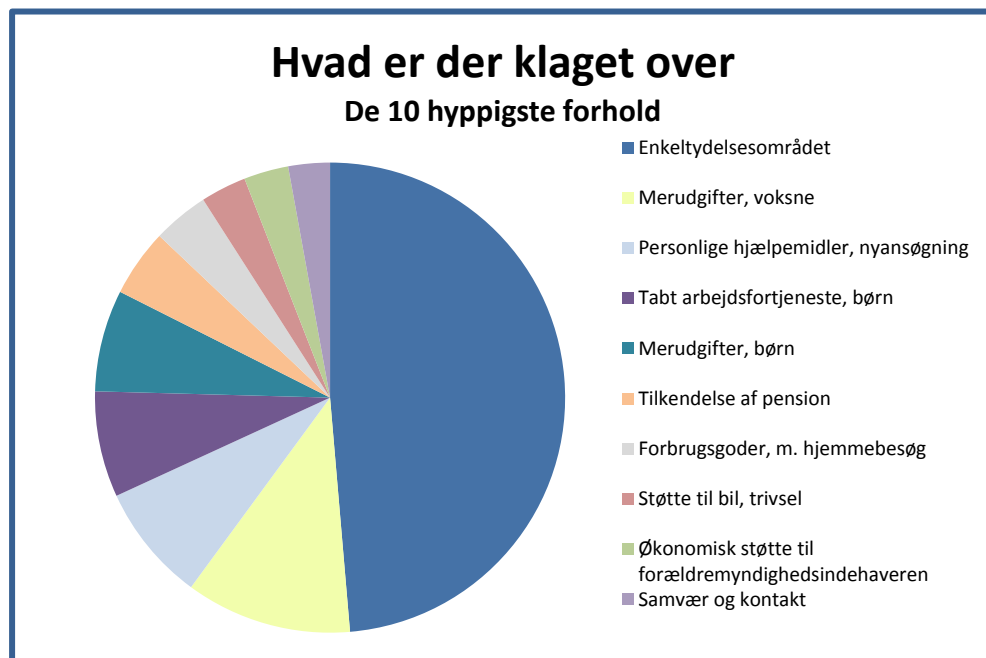


## Figur 4. - Hvad er der klaget over

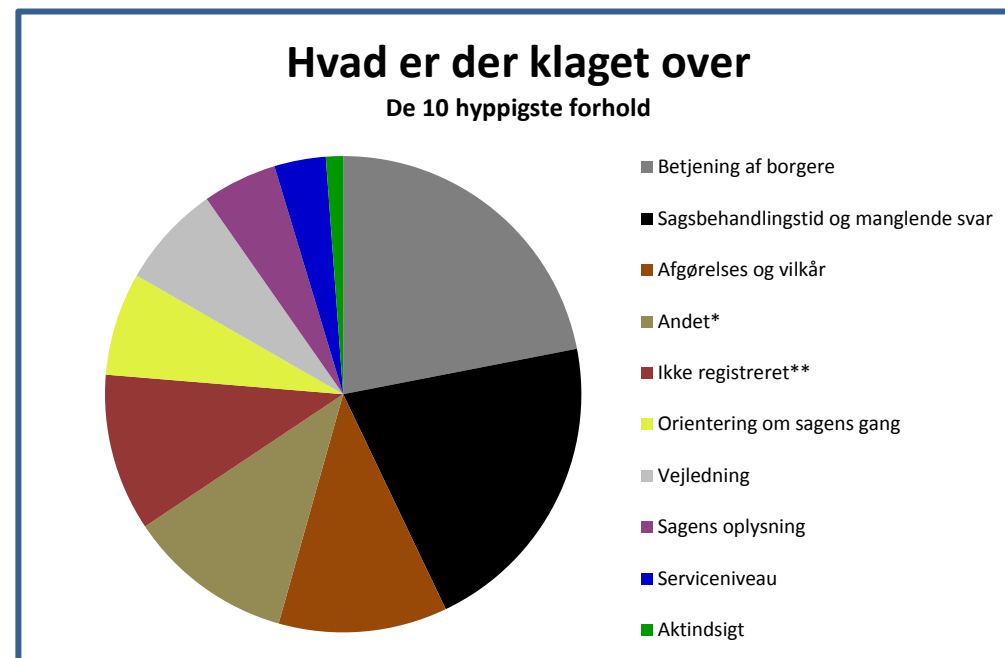
Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) næsten samme billede, som for figur 3, da det er samme sagstyper, og der oftest klages over både afgørelsen og sagsbehandlingen.

Den anden figur viser, at der i formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) hyppigst klages over betjening af borgeren, sagsbehandlingstiden og manglende svar, afgørelses og vilkår samt andet.

### 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".

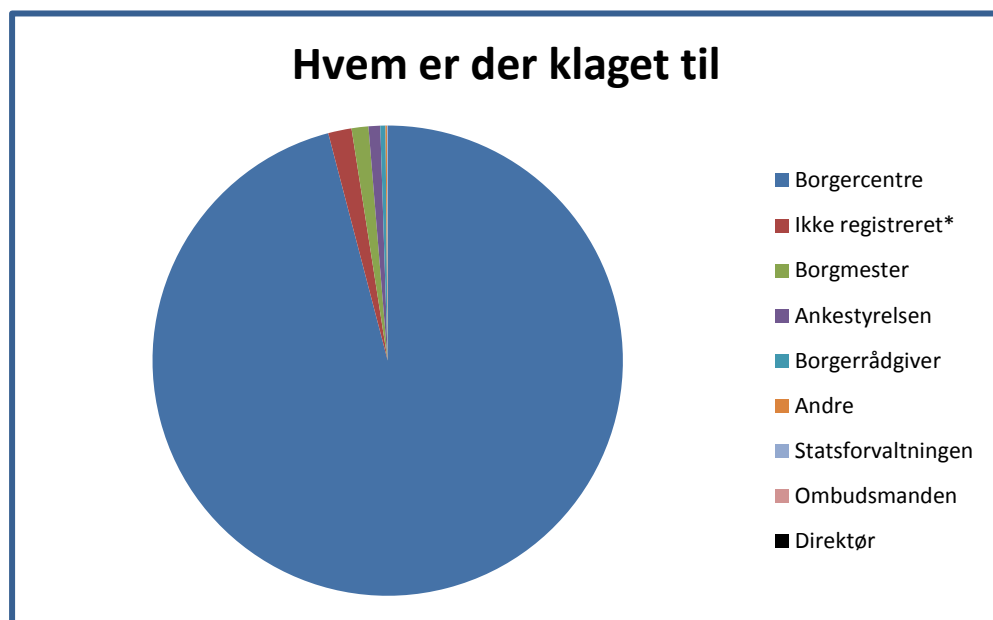
\*\*) I en række sager er det ikke registreret i systemet, hvilke forhold der er klaget over. Dette vil blive undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

## Figur 5. - Hvem er der klaget til

Figuren viser for realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen), at hovedparten af klagerne er sket til borgercentre, 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.

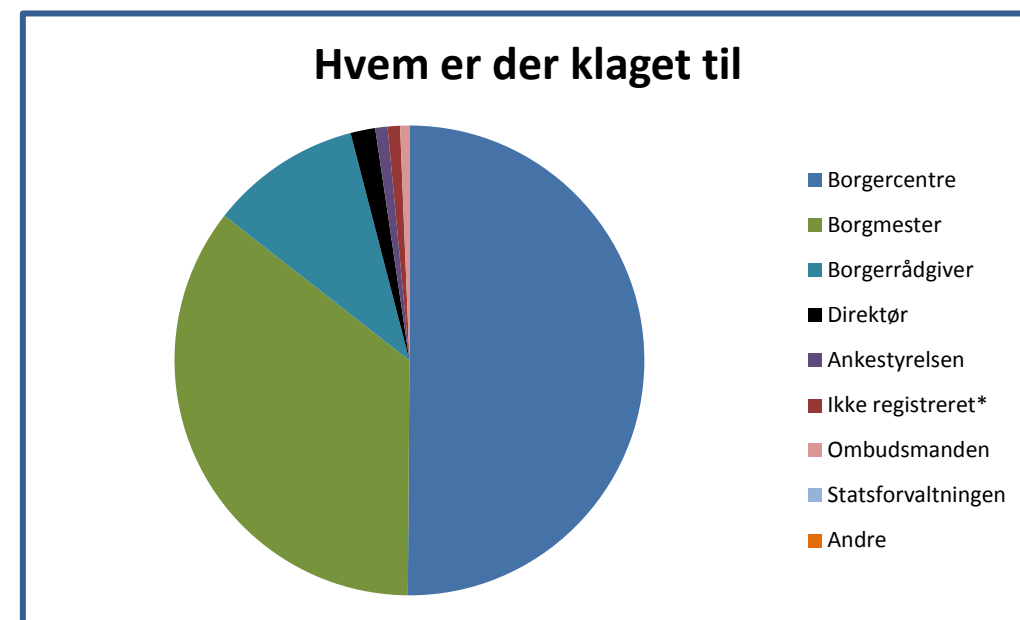
For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) fordeler klagerne sig mellem borgercentre, borgmesteren og borgerrådgiveren. Den største del af klagerne er rettet direkte til borgercentre, som varetager den borgerrettede betjening.

### Realitetsklager



\*) I en række sager er det ikke registreret i systemet, hvem der er klaget til. Dette vil blive undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

### Formalitetsklager



\*\*) I en række sager er det ikke registreret i systemet, hvem der er klaget til. Dette vil blive undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

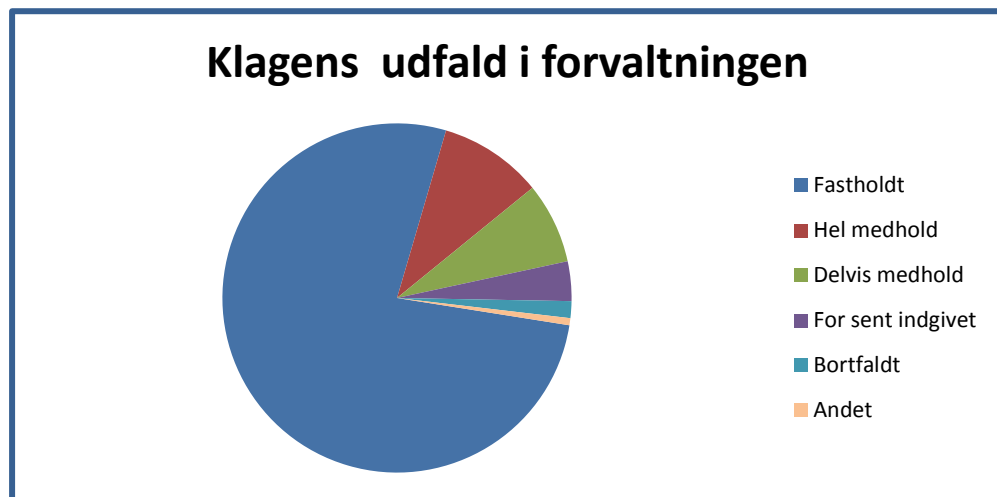
## Figur 6. - Klagens udfald i forvaltningen

Nedenstående figurer viser udfaldet af de afgjorte klager for 2016 i forvaltningen, det vil sige, at endnu ikke afgjorte klager ikke indgår i figurene. 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.

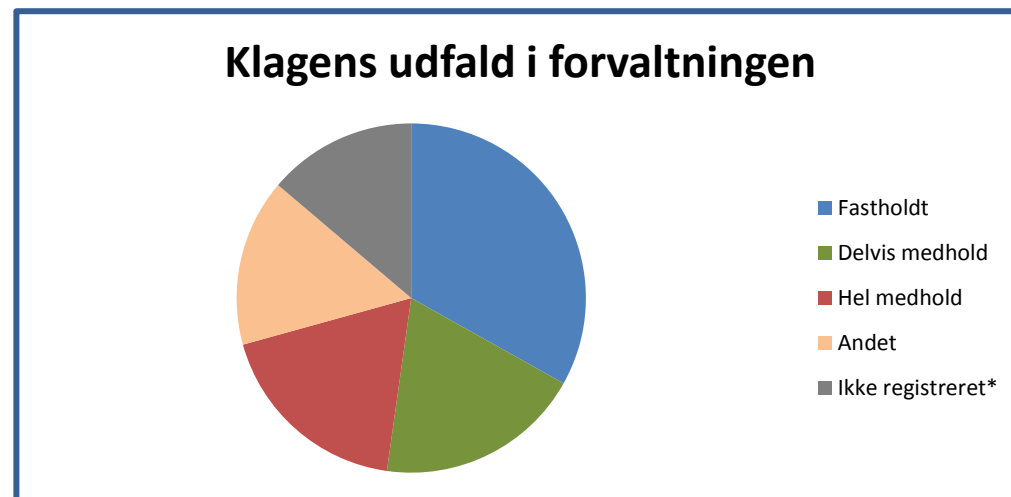
For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 33 procent af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentrene har i cirka 37 procent af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I cirka 16 procent af sagerne er udfaldet 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 37 af formalitetsklagerne hænger sammen med figur 4 om de hyppigste forhold, der klages over, som er betjening af borgeren, lang sagsbehandlingstid og manglende svar, afgørelse og vilkår samt andet. 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 borgervenlig. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid er der tale om en objektiv konstaterbar overskridelse af en fastsat sagsbehandlefrist, 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.

### Realitetsklager



### Formalitetsklager



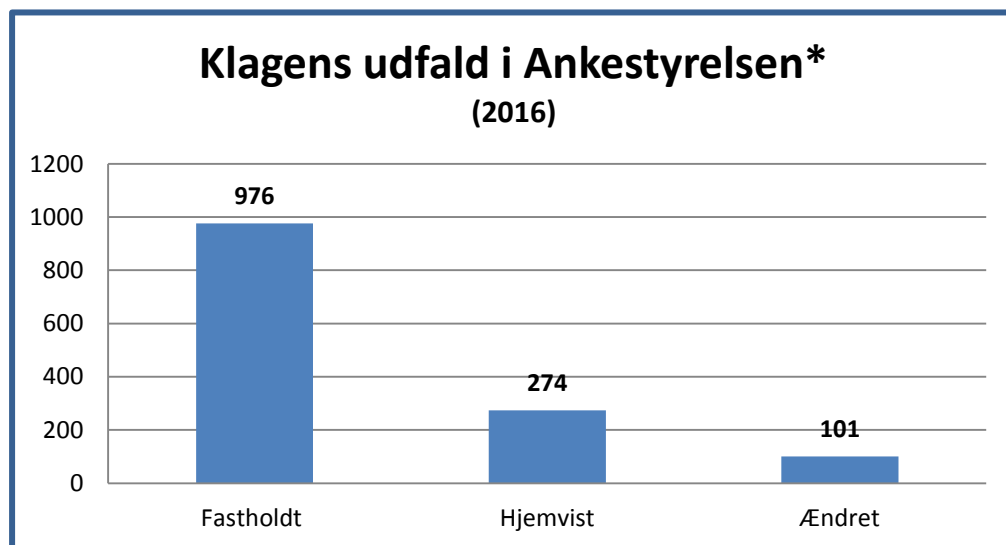
\*) I en række sager er klagers udfald i forvaltningen ikke registreret i systemet. Dette vil blive undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et mere validt datagrundlag.

## Figur 7. - Klagens udfald i Ankestyrelsen

Nedenstående figur viser udfaldet af de afgjorte klager for 2016 i Ankestyrelsen. 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 Ankestyrelsen ikke modtaget eller behandlet en sag, 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



\*) Data er modtaget fra Ankestyrelsen den 27. marts 2017 og omfatter også realitetsklager, som Ankestyrelsen har modtaget før 2016.

\*\*) 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 2016 har Ankestyrelsen ikke modtaget eller behandlet en formalitetsklage i forbindelse med en afgørelse fra forvaltningen.