



Til Borgerrådgiveren

20. april 2018

Orientering om mål på klagesagsområdet og statistik for klagesager 2017

Sagsnr.
2018-0109607

Dokumentnr.
2018-0109607-1

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 at ”de stående udvalg henholdsvis de enkelte forvaltninger inden for hver deres område i relevant omfang identificerer de sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde, samt underretter Borgerrådgiveren herom med henblik på, at de kan indgå i Borgerrådgiverens årsberetning”. Proceduren blev efterfølgende godkendt i Borgerrepræsentationen den 22. juni 2016.

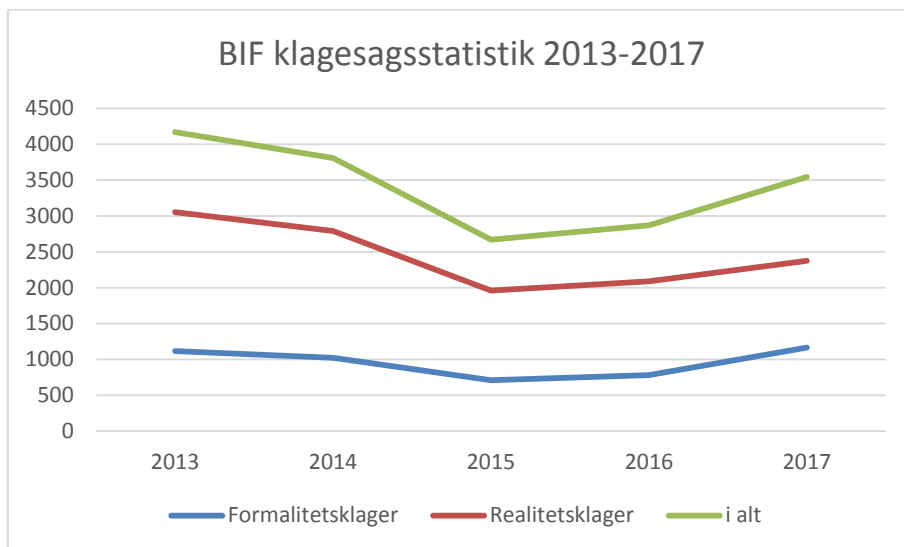
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremsendte den 29. marts 2017 en beskrivelse af forvaltningens mål på klagesagsområdet i ”Vision 2020 – Vækst gennem job og uddannelse” samt statistik for udviklingen i klagesager i perioden 2013-2016.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen fortsat arbejder ud fra strategien "Vision 2020 - Vækst gennem job og uddannelse" og de her fastsatte mål for nedbringelse af antallet af klagesager.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget orienteres fortsat hvert kvartal om udviklingen i antallet af klagesager via forvaltningens resultatstatus.

Figur 1 nedenfor viser udviklingen i antallet af klagesager indenfor de seneste 5 år.

Figur 1: Antal modtagne klagesager i perioden 2013-2017



I tabel 1 nedenfor er angivet antallet af klagesager i 2017 sammenholdt med forvaltningens vision 2020 mål.

Tabel 1: Antallet af klagesager sammenholdt med vision 2020 mål

Klagetype	Mål for 2020	Antal klager i 2017
Formalitetssklager	660	1167
Realitetssklager	2480	2377
I alt	3140	3544

Samlet set viser udviklingen et fald i antallet af klagesager fra 2013 til 2017 fra i alt 4.171 klager i 2013 til i alt 3.544 klager i 2017 svarende til 15%.

Trods et samlet fald i antallet af klagesager kan der konstateres en stigning i antallet af klagesager siden 2015. Antallet af formalitetssklager og antallet af realitetssklager er steget henholdsvis med 64% og 21% fra 2015 til 2017. Den væsentligste stigning i antallet af klagesager er sket fra 2016 til 2017.

I forhold til vision 2020 er målet for nedbringelse af antallet af realitetssklager opnået, men antallet af formalitetssklager ligger over målet.

Stigningen i antallet af klager skyldes primært implementering af jobreformen (kontanthjælpsloft og 225-timerskravet), implementering af ændringer i integrationsydelsen og sanktioner, som medfører, at borgeren får en lavere ydelse.

Stigningen skyldes endvidere et stort fokus, politisk såvel som borgerinitieret, på implementeringen af reformen på førtidspensions-, fleksjob- og ressourceforløbsområdet både i København og på landsplan.

Forvaltningen følger fortsat udviklingen i antallet af klagesager og sagsbehandlingstiden heraf tæt. Dette med henblik på at vurdere, om der er behov for iværksættelse af yderligere kvalitetsforbedrende initiativer.