

ANKESTYRELSENS UNDERSØGELSER

# Klagerådenes funktion



Ankestyrelsen





|            |  |
|------------|--|
| Titel      | Klagerådernes funktion   |
| Udgiver    | Ankestyrelsen, oktober 2004  |
| ISBN nr.   | 87-7811-441-1 (elektronisk version)  |
| Opsætning  | Ankestyrelsen  |
| Tryk       | Findes kun elektronisk   |
| Bestilling | Ankestyrelsen, Amaliegade 25,<br>Postboks 9080, 1022 København K<br>Telefon 33 41 12 00. Telefax 33 41 14 00<br>E-post: <a href="mailto:ast@ast.dk">ast@ast.dk</a> |
| Hjemmeside | <a href="http://www.densocialedatabase.dk">http://www.densocialedatabase.dk</a>  |

*Denne publikation kan frit citeres med tydelig kildeangivelse*

## Indholdsfortegnelse

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Kapitel 1: Resumé .....</b>   | <b>5</b>  |
| Stor spredning i antallet af klagerådssager.....                           | 5         |
| En tredjedel af klagesagerne kommer ikke til klagerådene .....             | 6         |
| Klagerådet følger ofte kommunens afgørelse i indstillingen .....           | 6         |
| Ny kommunal afgørelse efter cirka 40 dage.....                             | 6         |
| Retssikkerhed og afgørelseskompetence .....                                | 6         |
| Samarbejdet mellem kommune og klageråd fungerer godt .....                 | 7         |
| <b>Kapitel 2: Metode og baggrund for undersøgelsen .....</b>               | <b>9</b>  |
| Undersøgelsen .....  | 9         |
| Rapporten.....   | 10        |
| <b>Kapitel 3: Klagerådenes funktion .....</b>                              | <b>11</b> |
| Antallet af klagesager har været stigende siden 2001 .....                 | 11        |
| Fordelingen af klagesager er ujævn.....                                    | 12        |
| Mange klager over kommunale afgørelser sendes ikke til klagerådene.....    | 13        |
| Ny kommunal afgørelse foreligger knap 6 uger efter klagen.....             | 14        |
| Klagerådene fastholder oftest kommunernes afgørelse .....                  | 15        |
| Kommunen går sjældent imod klagerådets indstilling.....                    | 15        |
| Styrker klagerådets behandling af klager retssikkerheden? .....            | 17        |
| Uenighed omkring klagerådenes afgørelseskompetence.....                    | 18        |
| Hvordan vurderes sammenfaldet mellem klagerådets og ældrerådets sager .... | 18        |
| Samarbejdet mellem kommunen og klagerådet.....                             | 19        |
| <b>Kapitel 4: Kommunernes besvarelse .....</b>                             | <b>21</b> |
| Socialudvalget behandler klagerådenes indstilling.....                     | 21        |
| Antallet af klagerådssager er steget.....                                  | 21        |
| Kommunernes sagsbehandlingstid er længere end klagerådenes.....            | 22        |
| Utilfredse borgere klager gennemsnitligt i løbet af 3 uger .....           | 23        |
| Hver kommune traf 878 afgørelser i 2003 .....                              | 23        |
| Klager over kommunale afgørelser i 2003.....                               | 24        |
| De fleste kommunale klagesager vedrører praktisk hjælp.....                | 25        |
| Klagerådene fastholder oftest kommunernes afgørelse .....                  | 25        |
| Kommunerne går sjældent imod klagerådenes indstilling .....                | 26        |
| Klagerådene indhenter sjældent yderligere oplysninger .....                | 27        |
| Klagerådene sender stort set aldrig sagen tilbage.....                     | 27        |
| To møder per klageråd i gennemsnit .....                                   | 28        |
| Knap hver 5. klagerådssag sendes til Det Sociale Nævn.....                 | 28        |
| Kommunernes klagevejledning.....   | 29        |
| Kommunerne informerer ofte gennem hjemmeplejen .....                       | 30        |
| Styrker klagerådene borgernes retssikkerhed? .....                         | 31        |
| Hensigtsmæssigt at klagerådene ikke har afgørelseskompetence? .....        | 32        |
| Sammenfaldet med ældrerådets sager er uden betydning .....                 | 33        |
| Samarbejdet med klagerådet vurderes at fungere godt.....                   | 33        |
| Ingen eller få problemer med at rekruttere medlemmer til klagerådet .....  | 34        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Kapitel 5: Klagerådernes besvarelse .....</b>                      | <b>35</b> |
| Klagerådene vurderer, at de styrker retssikkerheden for borgerne..... | 35        |
| Mindre utilfredshed med klagerådernes afgørelseskompetence .....      | 36        |
| Ofte sammenfald mellem klage- og ældrerådernes sager.....             | 37        |
| Samarbejdet med kommunerne vurderes at fungere godt.....              | 38        |
| Få afbud til klagerådernes møder .....                                | 39        |
| <br>  |           |
| <b>Bilag I: Kommunernes spørgeskema.....</b>                          | <b>I</b>  |
| <br>  |           |
| <b>Bilag II: Klagerådernes spørgeskema .....</b>                      | <b>XI</b> |

# 1

## Resumé

Klagerådet er et lovbestemt råd, som alle kommuner skal have. Rådet består af 6 medlemmer, heraf 3 fra ældrerådet, 1 fra De Samvirkende Invalideorganisationer og 2 fra kommunalbestyrelsens sociale udvalg. Det betyder, at der kan ske ændring i rådets sammensætning ved ældreråds- og byrådsvalg.

Rådets hovedopgaver er blandt andet at drøfte klager over kommunens service vedrørende hjemmehjælp samt at medvirke til, at borgerne generelt får de ydelser, de har krav på, indenfor de fastsatte rammer. Klagerådene har ved behandling af klager ikke selvstændig afgørelseskompetence, men kan udelukkende afgive indstilling til kommunen.

Reglerne om klageråd skal ifølge servicelovens § 149 senest revideres i folketingsåret 2004-2005. Socialministeriet har på den baggrund anmodet Ankestyrelsen om at foretage en undersøgelse, der blandt andet klarlægger omfanget af sager i klagerådene, samarbejdet mellem klageråd og kommuner, samt hvilken betydning sagsbehandlingen i klagerådet har for den endelige afgørelse vedrørende personlig hjælp og pleje med videre. Undersøgelsen omfatter alene kommunale afgørelser om tildeling af personlig hjælp, omsorg og pleje mv., mens klager vedrørende den praktiske udførelse ikke er inkluderet.

Undersøgelsen er landsdækkende, og der er indkommet svar fra 228 kommuner, svarende til 84 procent af alle landets kommuner. Undersøgelsens resultater skal indgå i den lovbestemte revision.

### **Stor spredning i antallet af klagerådssager**

Undersøgelsen viser, at de 228 svarkommuner i alt sendte 807 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 til behandling i klagerådene. Det svarer til et gennemsnit på cirka 3,5 klagesag per klageråd.

Der er imidlertid stor spredning mellem antallet af klagesager i de respektive klageråd. Relativt mange klageråd har således behandlet ingen eller få klagesager, mens forholdsvis få klageråd har haft mange klagerådssager. Dog har flere af de klageråd, som ikke har behandlet klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72, behandlet klagesager i forhold til den praktiske udførelse af den personlige hjælp, omsorg og pleje mv.

### **En tredjedel af klagesagerne kommer ikke til klagerådene**

Kommunerne i undersøgelsen fik i 2003 i alt 1.145 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Imidlertid blev der kun sendt 807 sager videre til klagebehandling i klagerådene. Omkring 30 procent af sagerne kommer således ikke videre til klagerådene.

En årsag til, at en klagesag ikke videresendes til klagerådet, kan være, at klagen er rettet til kommunalbestyrelsen. En anden, og formentlig mere væsentlig, grund til frafaldet af sager kan være, at kommunen har taget kontakt til klageren gennem hjemmeplejen og har løst problemet i dialog med borgeren. En række kommuner anfører sidstnævnte forhold som forklaring på bortfaldet af sager.

### **Kommunerne følger ofte klagerådernes indstilling**

Klagerådene indstiller i omkring 7 ud af 10 klagerådssager, at kommunens afgørelse fastholdes. Borgeren får således helt eller delvist medhold i en klage 3 ud 10 gange i klagerådet.

Klagerådernes indstilling er ikke bindende for kommunerne, men kommunerne følger klagerådets indstilling i cirka 90 procent af klagesagerne. En stor del af disse sager er sager, hvor klagerådet er enig med kommunen. Ses der på gruppen af sager, hvor klagerådet har givet klageren helt eller delvist medhold, følger kommunen klagerådets indstilling i omkring to tredjedele af sagerne og går imod indstillingen i cirka en tredjedel. Kommunerne følger således ofte klagerådernes indstilling, selv når denne går imod kommunens oprindelige afgørelse.

Det er gruppen af kommuner, hvor klagerådet har mere end 15 klagesager årligt, som oftest går imod klagerådets indstilling, når rådet har givet klageren helt eller delvist ret. Omvendt er det også klageråd med mere end 15 klagesager årligt, der oftest indstiller imod den kommunale afgørelse.

### **Ny kommunal afgørelse efter cirka 40 dage**

En borger, som har klaget over kommunens afgørelse om hjælp efter servicelovens §§ 71 og 72, får gennemsnitligt en ny kommunal afgørelse efter knap 40 dage.

Kommunerne har under ét skønnet, at klagerådet har færdigbehandlet en klagesag i løbet af cirka 17 dage, og at kommunens sagsbehandling har taget omkring 22 dage.

### **Retssikkerhed og afgørelseskompetence**

Klagerådene vurderer i højere grad end kommunerne, at rådernes behandling af klager over kommunernes afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed. Omkring 80 procent af klagerådene har vurderet, at klagebehandlingen styrker retssikkerheden, mens cirka 50 procent af kommunerne har vurderet det samme.

Undersøgelsen viser, at det er gruppen af kommuner, hvor klagerådet i 2003 har behandlet ingen eller få klagesager, som er mindst positive i vurderingen af, hvorvidt klagerådernes behandling af klager over kommunale afgørelser styrker retssikkerheden. Kommuner, hvor klagerådene har mange sager, mener derimod i vid udstrækning, at klagerådene styrker retssikkerheden.

Der er også forskel på kommunernes og klagerådernes vurdering af, hvor hensigtsmæssigt det er, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence i klagesagerne. Omkring 40 procent af klagerådene har vurderet, at det er uhensigtsmæssigt, at de kun har indstillingsret, mens knap 20 af kommunerne har denne vurdering.

I forbindelse med undersøgelsen er det undersøgt, om der er statistisk sammenhæng mellem antallet af klagesager og kvaliteten af den klagevejledning, som borgeren skal have i forbindelse med en kommunal afgørelse. Det er også undersøgt, om der er sammenhæng mellem antallet af klagesager og kommunens indsats for at informere om klagerådene. Undersøgelsens resultater finder ikke sådanne statistiske sammenhænge.

### **Samarbejdet mellem kommune og klageråd fungerer godt**

Samarbejdet mellem kommune og klageråd fungerer generelt godt, idet mere end 80 procent af de kommuner og klageråd, hvor begge indgår i undersøgelsen, har vurderet, at samarbejdet fungerer godt. Det gælder også gruppen af kommuner, hvor klagerådet har haft flere end 15 klagerådssager, hvilket kan være lidt overraskende, når der henses til, at det er denne gruppe, der oftest går imod klagerådenes indstilling.





# 2 Metode og baggrund for undersøgelsen

Siden 1. januar 1997 har alle kommuner haft pligt til at oprette klageråd. Klagerådene varetager to funktioner. Dels drøfter, vurderer og videreformidler de klager over kommunale afgørelser om tilbud efter §§ 71 og 72 i serviceloven, dels følger rådene udviklingen på området og medvirker til, at opgaverne løses i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens målsætninger.

Reglerne om klageråd skal ifølge servicelovens § 149 senest revideres i folketingsåret 2004-2005.

Socialministeriet har på den baggrund anmodet Ankestyrelsen om at foretage en undersøgelse, der blandt andet klarlægger omfanget af sager i klagerådene, samarbejdet mellem klageråd og kommuner, samt hvilken betydning sagsbehandlingen i klagerådet har for den endelige afgørelse vedrørende personlig hjælp og pleje mv. Undersøgelsen omfatter alene kommunale afgørelser om tildeling af personlig hjælp, omsorg og pleje mv., mens klager vedrørende den praktiske udførelse ikke er inkluderet. Undersøgelses resultater skal indgå i den lovbestemte revision.

## Undersøgelsen

Undersøgelsen, som gennemføres af Ankestyrelsen, er tilrettelagt som en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse gennemført i august og september 2004.

I undersøgelsen indgår et skema med spørgsmål, som er besvaret af kommunen, og et skema med spørgsmål, som er besvaret af formanden for Klagerådet.

Spørgeskemaet til Klagerådet er sendt i et særskilt brev til kommunen, som har videre sendt brevet til formanden for klagerådet. Baggrunden er, at kommunen fungerer som sekretariat for klagerådene.

Spørgsmålene til klagerådene vedrører primært en vurdering af samarbejde med kommunerne og hensigtsmæssigheden af de formelle rammer for klagerådene. Spørgsmålene til kommunerne dækker bredere, *jf. bilag I*.

228 kommuner ud af 271 har besvaret kommunes spørgeskema, hvilket giver en svarprocent på 84 for kommunerne. 233 formænd for klagerådene har svaret på spørgeskemaet til klagerådet, hvilket giver en svarprocent på 86 for klagerådene. Det bemærkes, at der ikke er sammenfald mellem antallet af kommuner og antallet af klageråd, der har besvaret skemaerne, herunder de enkelte spørgsmål. Tabeller, der belyser sammenhænge mellem kommuner og klageråd, medtager derfor kun kommuner, hvor både kommune og klageråd har besvaret de(t) pågældende spørgsmål.

Kommunerne i undersøgelsen er i tabellerne kategoriseret i forhold til, om kommunens klageråd har haft:

- 0 klagesager (85 kommuner)
- 1-5 klagesager (107 kommuner)
- 6-15 klagesager (28 kommuner)
- mere end 15 klagesager (8 kommuner)

Klagerådene er i tabellerne ligeledes opdelt efter antal klagerådssager, hvilket gør det muligt at foretage en direkte sammenligning mellem kommuners og klageråds besvarelser.

I rapportens tabeller kan afrunding medføre, at tallene ikke summer til totalen.

### **Rapporten**

I de følgende tre kapitler summeres og analyseres kommunernes og klagerådernes svar på de udsendte spørgeskemaer.

I **kapitel 3** analyseres kommunernes og klagerådernes besvarelse af undersøgelsen.

I **kapitel 4** gennemgås kort kommunernes svar på det udsendte kommunespørgeskema. Spørgeskemaet kan ses i sin helhed i **bilag I**.

I **kapitel 5** gennemgås kort klagerådernes besvarelse af det udsendte klagerådsspørgeskema. Spørgeskemaet kan ses i sin helhed i **bilag II**.

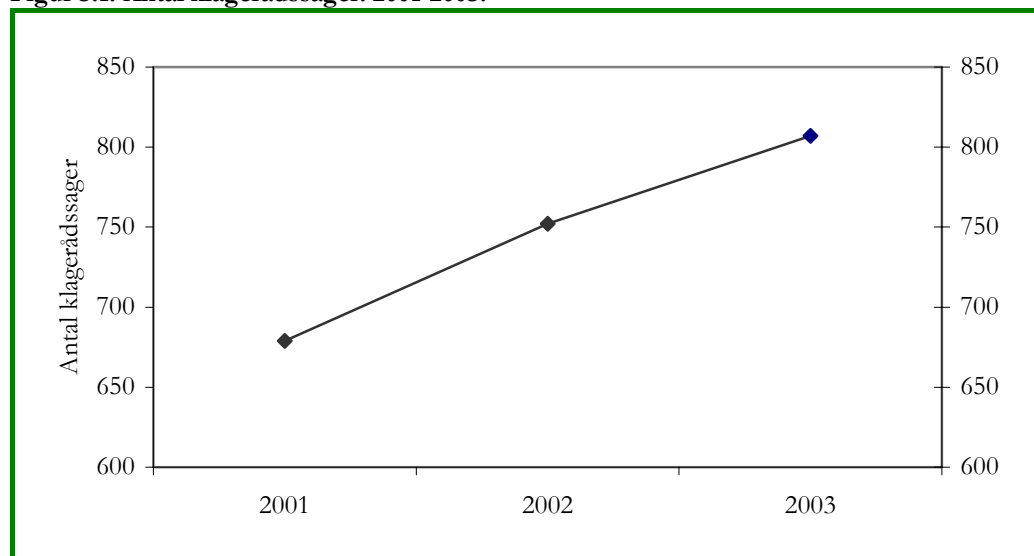
# 3 Klagerådenes funktion

## Antallet af klagerådssager har været stigende siden 2001

De 228 kommuner, som indgår i undersøgelsen, har oplyst, at de i 2003 i alt har sendt 807 sager til behandling i klagerådene. Det er en stigning på cirka 11 procent i forhold til 2002, hvor klagerådene i alt fik tilsendt 752 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72.

Antallet af klagerådssager har, *jf. figur 3.1*, været stigende siden 2001. Stigningen har fra 2001 til 2003 været på omkring 19 procent.

**Figur 3.1: Antal klagerådssager. 2001-2003.**



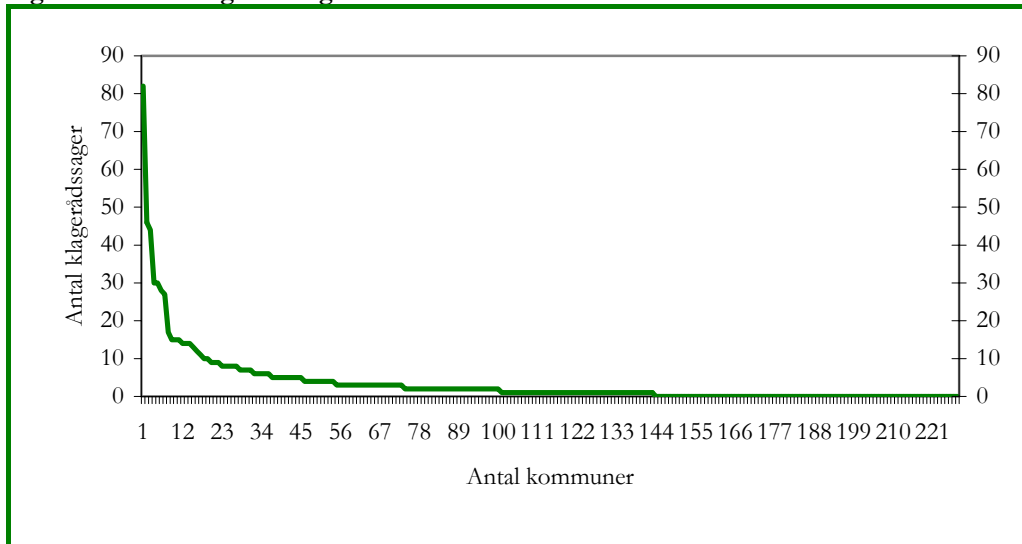
Undersøgelsen er, *jf. kapitel 2*, afgrænset til at omhandle kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Det vil sige, at den beskrevne stigning i antallet af klagesager alene gælder klager over kommunale afgørelser om personlig hjælp, omsorg og pleje mv. Flere kommuner har supplerende oplyst, at klagerådene også har behandlet klager vedrørende udførelsen af de nævnte ydelser. Klagerådene har således samlet set behandlet flere end 807 klagesager.

### Fordelingen af klagerådssager er ujævn

De 807 klagerådssager vedrørende servicelovens §§ 71 og 72 er fordelt på 228 klageråd. Det svarer til, at hvert klageråd i gennemsnit har fået cirka 3,5 klagesag tilsendt fra kommunen. Imidlertid er der, *jf. figur 3.2*, stor spredning mellem antallet af klagesager i de respektive klageråd. Relativt mange klageråd har behandlet ingen eller få klagesager, mens forholdsvis få klageråd har haft mange klagerådssager.

Det har derfor, til brug for analysen af kommunernes og klagerådenes oplysninger, været hensigtsmæssigt at inddele kommunerne og klagerådene i fire intervaller efter antallet af klagerådssager.<sup>1</sup>

**Figur 3.2: Antal klagerådssager i 2003. Fordelt efter kommuner.**



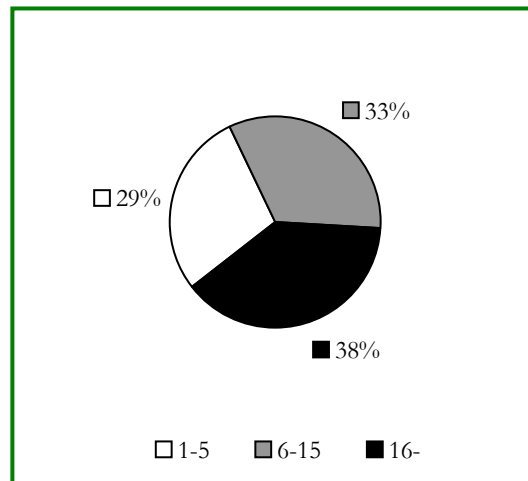
85 klageråd (omkring 37 procent) har ikke behandlet nogen klagesager i 2003 vedrørende kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. 107 klageråd (cirka 47 procent) har behandlet 1 til 5 klagesager. Videre har 28 klageråd (omkring 12 procent) behandlet 6 til 15 klagesager. Endelig har 8 klageråd (cirka 4 procent) behandlet mere end 15 klagesager.

Den skæve fordeling af klagerådssager indebærer, at en lille gruppe af klageråd har behandlet en stor del af sagerne. Cirka 16 procent af klagerådene (gruppen, som har behandlet flere end 5 klagesager) har, *jf. figur 3.3*, behandlet mere end 70 procent af klagesagerne.

Omkring 37 procent af klagerådene (gruppen af klageråd, som ikke har behandlet nogen klagesager) har behandlet 0 procent af klagesagerne. Cirka 47 procent af klagerådene (gruppen af klageråd, som har behandlet 1-5 klagesager) har behandlet omkring 29 procent af sagerne.

<sup>1</sup> Antallet af klagerådssager er opdelt i fire intervaller: Ingen klagerådssager, 1-5 klagerådssager, 6-15 klagerådssager samt 16 eller flere klagerådssager.

**Figur 3.3: Andel klagerådssager i 2003. Fordelt efter antal klagerådssager.**



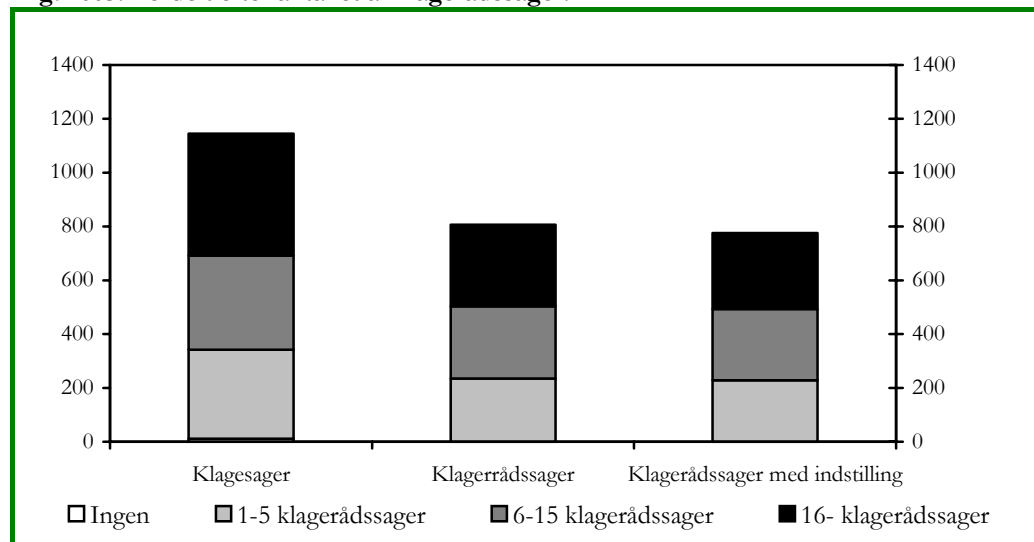
Det skal dog bemærkes, at flere af de kommuner, der ikke har haft klagerådssager i 2003, supplerende har oplyst, at deres klageråd har behandlet klagesager i 2003, men at de omhandlede den praktiske udførelse. Som nævnt er disse ikke omfattet af nærværende undersøgelse.

Endelig har et par af de kommuner, hvor klagerådet ikke har behandlet klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 i 2003, oplyst, at de har gjort en del for at få flere klager til klagerådet, idet de opfatter klager som en mulighed for at lære og blive bedre. En af de nævnte kommuner bad klagerådet om at tage stilling til nogle klager, der ikke lå indenfor klagerådets kerneområde.

#### Mange klager over kommunale afgørelser sendes ikke til klagerådene

Kommunerne i undersøgelsen fik i 2003 i alt 1.145 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Imidlertid blev der, *jf. figur 3.4*, kun sendt 807 sager videre til klagebehandling i klagerådene. Omkring 30 procent af klagesagerne blev således *ikke* sendt videre til klagerådene.

**Figur 3.4: Antal kommunale klagesager, klagerådssager og klagerådssager med indstilling, 2003. Fordelt efter antallet af klagerådssager.**



Klagesagerne videresendes i relativt set færre tilfælde i kommuner, hvor klagerådet har 1-5 klagesager og mere end 15 klagesager. Gruppen af kommuner, hvor klagerådene har behandlet mere end 15 klagesager, fik i alt 453 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. 304 af disse sager blev sendt videre til klagebehandling. Det vil sige, at omkring 33 procent af sagerne ikke kom videre til klagerådene. Den tilsvarende andel for gruppen af kommuner, hvor klagerådet har behandlet 1-5 klagesager, er 29 procent, og andelen for gruppen af kommuner, hvor klagerådet har haft 6-15 klagesager, er 23 procent.

En årsag til, at en klagesag ikke videresendes til klagerådet, kan være, at klagen er rettet til kommunalbestyrelsen. Det fremgår af bemærkningerne til forslag til lov nr. 1114 af 20. december 1995 om ændring af lov om socialbistand og lov om social pension, at ”en ansøger eller modtager af hjemmehjælp kan fortsat rette henvendelse til kommunalbestyrelsen uden om klagerådet, hvis pågældende er utilfreds med afgørelsen eller udførelsen af hjemmehjælp”.

En anden, og formentlig mere væsentlig, grund til frafaldet af sager kan være, at kommunen har taget kontakt til klageren gennem hjemmeplejen og har løst problemet i mindelighed.<sup>2</sup> Der er næppe tvivl om, at kommunerne i visse tilfælde finder det hensigtsmæssigt, at problemerne kan løses uformelt gennem kontakten med borgeren. Undersøgelsen viser imidlertid ikke, om borgeren finder ordningen hensigtsmæssig. Det vil sige, i hvilket omfang borgeren får løst sit problem, eller om borgeren får den opfattelse, at der ikke er flere klagemuligheder.

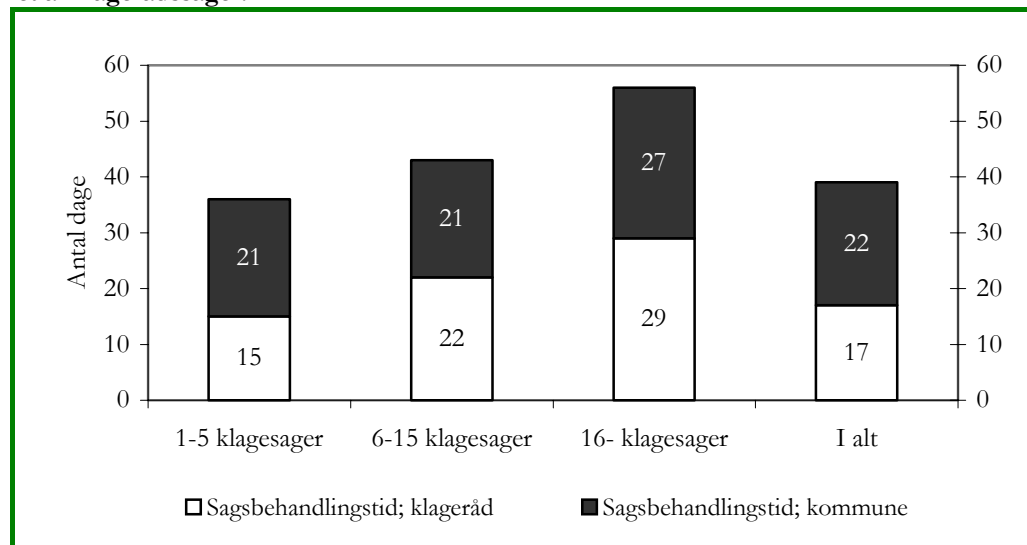
Klagerådene har i 2003 afgivet indstilling i 776 sager, men kommunerne sendte i alt 807 sager til klagebehandling i rådene. Det vil sige, at cirka 4 procent af klagerådssagerne ikke har udløst en indstilling i forbindelse med klagerådenes sagsbehandling. Klagerådssagerne ender oftere uden indstilling i de klageråd, som har behandlet flere end 15 sager, idet andelen for denne gruppe er omkring 7 procent. Den tilsvarende andel for gruppen af klageråd, som har behandlet 1-5 klagesager, er 3 procent, mens den er 1 procent for den gruppe af klageråd, som har behandlet 6-15 klagerådssager.

En årsag til, at en klagesag ender uden indstilling i forbindelse med klagerådets behandling af klagen, kan være, at klagerådet gennem dialog med og eventuelt besøg hos borgeren har løst problemet.<sup>3</sup> Undersøgelsen viser, i lighed med det ovenfor nævnte, ikke om borgeren finder en sådan løsning hensigtsmæssig.

### Ny kommunal afgørelse foreligger knap 6 uger efter klagen

En borger, som har klaget over kommunens afgørelse om hjælp efter servicelovens §§ 71 og 72, får, *jf. figur 3.5*, gennemsnitligt en ny kommunal afgørelse efter knap 40 dage.

**Figur 3.5: Skønnet sagsbehandlings tid i kommune og klageråd i 2003. Fordelt efter antallet af klagerådssager.**



<sup>2</sup> Flere kommuner har enten skriftligt eller telefonisk oplyst denne fremgangsmåde.

<sup>3</sup> Flere klagerådsformænd har samstemmende beskrevet fremgangsmåden.

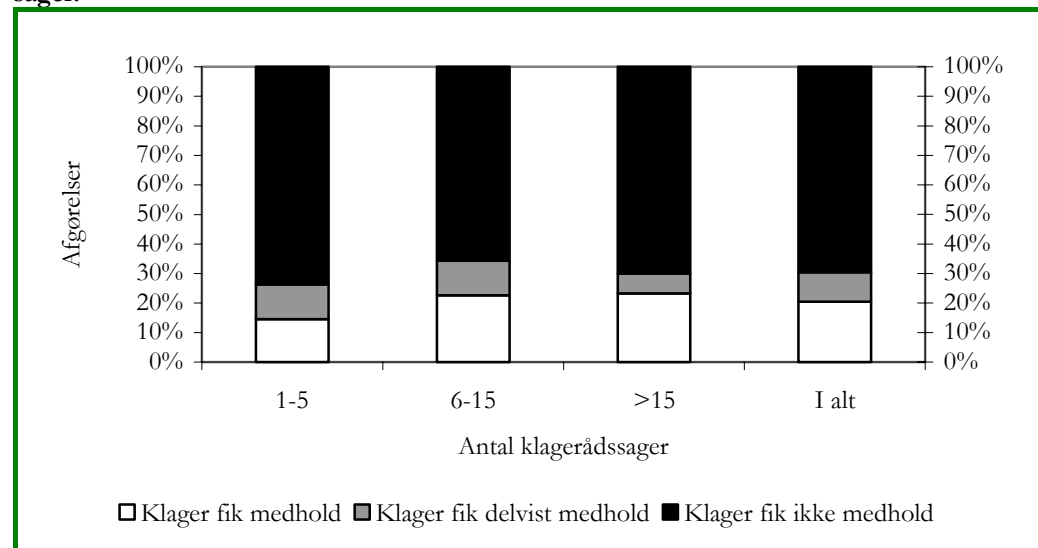
Kommunerne har under ét skønnet, at klagerådene gennemsnitligt har færdigbehandlet en klagesag i løbet af cirka 17 dage. De har ligeledes vurderet, at kommunens sagsbehandling i gennemsnit tager omkring 22 dage. Det vil sige, at en ny kommunal afgørelse i gennemsnit foreligger efter knap 40 dage.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagerådets behandling af klagesager er generelt stigende med antallet af klagerådssager.

### Klagerådene fastholder oftest kommunernes afgørelse

Klagerådene indstiller, *jf. figur 3.6*, i omkring 7 ud af 10 klagerådssager, at kommunens afgørelse fastholdes. Borgeren får således helt eller delvist medhold i en klage 3 ud 10 gange i klagerådet.

**Figur 3.6: Klagerådets indstilling. 2003 Procentmæssigt fordelt efter antallet af klagerådssager.**



Det er klagerådene, som har haft 6-15 eller flere end 15 klagerådssager, som oftest har givet klageren helt medhold, idet de har givet klageren ret i omkring 23 procent af sagerne (mod 14 procent blandt de klageråd, som har haft 1-5 klagesager). Forklaringen herpå kan være, at de har et større erfaringsgrundlag end de klageråd, som har færre end 6 klagesager, og derfor i højere grad føler sig kompetente til at gå imod kommunens afgørelse.

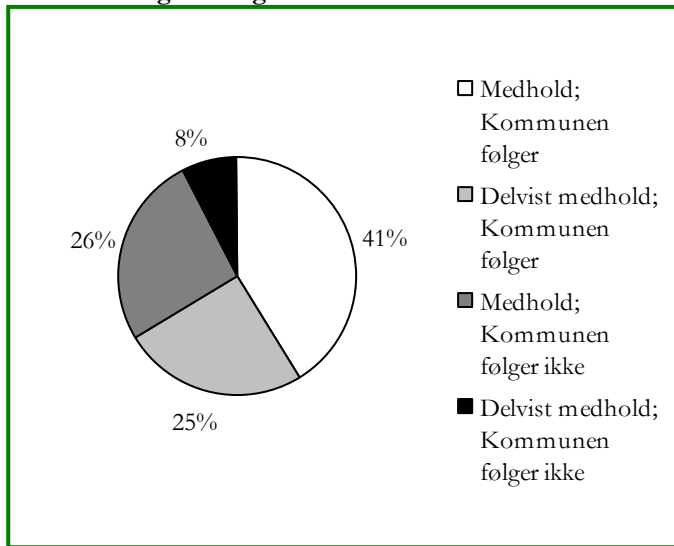
### Kommunen går sjældent imod klagerådets indstilling

Kommunerne følger klagerådets indstilling i cirka 90 procent af klagesagerne. Kommunerne går således kun sjældent imod klagerådets indstilling, idet kun omkring hver tiende indstilling ikke følges.

Imidlertid må det antages, at kommunerne kun sjældent går imod de klagerådsindstillinger, som fastholder kommunens afgørelse om støtte efter servicelovens §§ 71 og 72. Det er derfor nærliggende at gå ud fra, at kommunerne kun går imod de klagerådsindstillinger, som helt eller delvist giver klageren ret.

Under denne forudsætning undlader kommunerne, *jf. figur 3.7*, at følge klagerådets indstilling i omkring en tredjedel af de sager, hvor borgeren har fået helt eller delvist ret af klagerådet.

**Figur 3.7: Hvor ofte følger kommunen klagerådets indstilling, når rådet har givet klageren helt eller delvist medhold.**

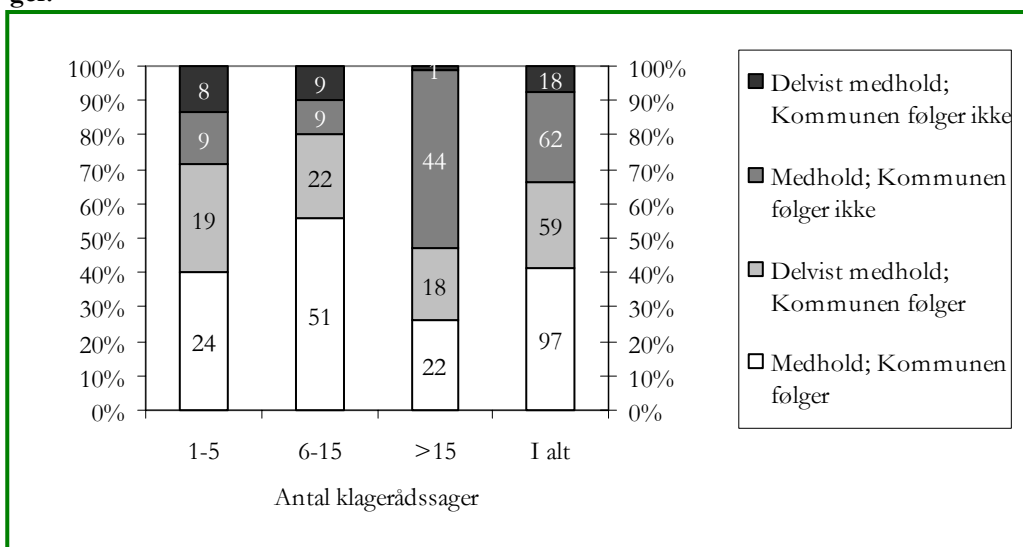


Kommunerne følger klagerådenes indstilling i cirka 66 procent af de klagerådssager, hvor rådet har givet klageren helt eller delvist medhold i klagen. I cirka tre ud af fire tilfælde, hvor kommunen går imod klagerådets indstilling, er det i en klagesag, hvor rådet har indstillet, at borgeren får helt ret.

Kommuner, hvor klagerådet har mere end

15 klagesager, går, *jf. figur 3.8*, forholdsmeget oftere imod klagerådets indstilling, når rådet har givet klageren helt eller delvist ret.

**Figur 3.8: Hvor ofte følger kommunen klagerådets indstilling, når rådet har givet klageren helt eller delvist medhold. I procent og absolutte tal. Fordelt efter antallet af klagerådssager.<sup>4</sup>**



Kommunerne med mindre end 6 klagerådssager fulgte klagerådets indstilling i omkring 70 procent af de sager, hvor rådet havde vurderet, at borgeren havde helt eller delvist ret i sin klage.

Gruppen af kommuner med 6-15 klagerådssager gik kun imod cirka hver femte klagerådsindstilling, som gav klageren helt eller delvist medhold. Det er under gennemsnittet for alle kommuner, som er omkring en tredjedel.

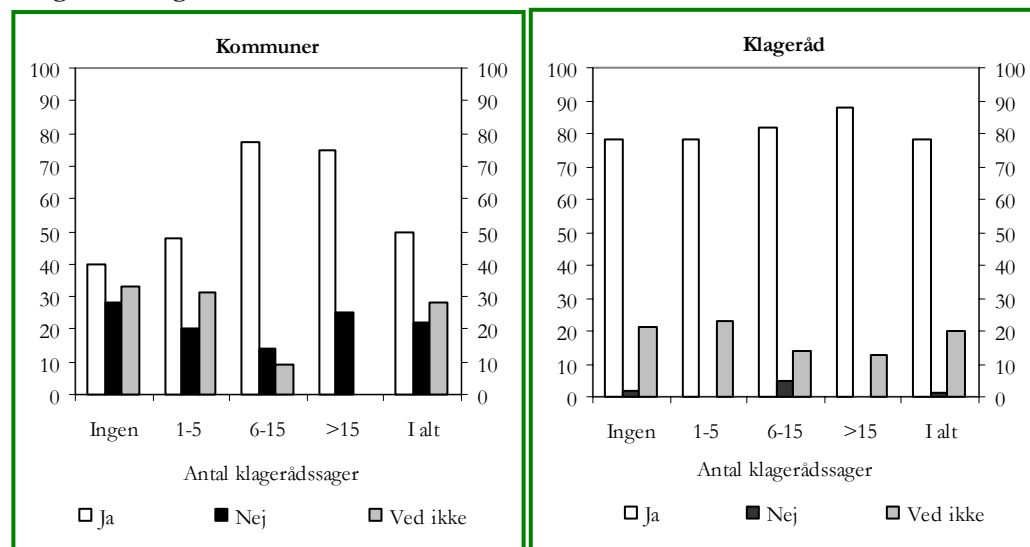
<sup>4</sup> Det fremgår eksempelvis af figuren, at kommuner, hvori klagerådene havde flere end 15 klagerådssager, fulgte klagerådets indstilling i 22 sager, hvor rådet havde vurderet, at borgeren havde helt ret i klagen. De 22 klagerådssager udgør omkring 1/4 af de klagerådssager, hvor rådet gav klageren helt eller delvist ret.



### Styrker klagerådets behandling af klager retssikkerheden?

Klagerådene vurderer i højere grad end kommunerne, *jf. figur 3.9*, at rådernes behandling af klager over kommunernes afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed. Omkring 80 procent af klagerådene vurderer, at deres klagebehandling styrker retssikkerheden, mens cirka 50 procent af kommunerne vurderer det samme om klagerådernes klagebehandling.

**Figur 3.9: Kommunernes og klagerådernes vurdering af, om klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed. I procent. Fordelt efter antal klagerådssager.**



Undersøgelsen viser, at det er gruppen af kommuner, hvor klagerådet i 2003 har behandlet ingen eller få klagesager, som er mindst positive i vurderingen af, hvorvidt klagerådernes behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker retssikkerheden. Kommuner, hvor klagerådene har mange sager, mener derimod i vid udstrækning, at klagerådene styrker retssikkerheden. Disse kommuners opfattelse ligger tæt på klagerådernes egen positive opfattelse af retssikkerhedsaspektet.

Det vil være nærliggende at antage, at der kan være sammenhæng mellem antallet af klagesager og kvaliteten af den klagevejledning, som borgeren skal have i forbindelse med en kommunal afgørelse. Det vil sige, at kommuner, som ikke har klagerådssager, i højere grad end kommuner, der har klagerådssager, giver forkerte eller mangelfulde klagevejledninger. Undersøgelsen viser imidlertid, at der statistisk ikke er en sådan sammenhæng.

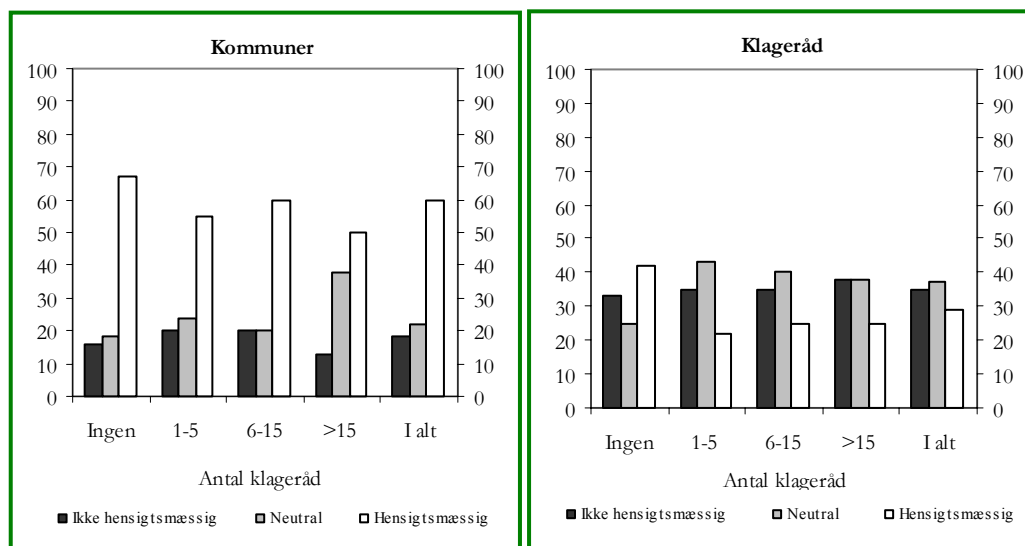
Endelig er det også nærliggende at antage, at der kan være en sammenhæng mellem antallet af klagesager og kommunens indsats for at informere om klagerådene. Det vil sige, at kommuner, som har klagerådssager, i højere grad end kommuner, der ikke har klagerådssager, informerer om klagerådene. Undersøgelsen viser også på dette punkt, at der statistisk set ikke er en sådan sammenhæng.

### Uenighed omkring klagerådernes afgørelseskompetence

Undersøgelsen viser, *jf. figur 3.10*, at der er forskel på kommunernes og klagerådernes vurdering af, hvor hensigtsmæssigt det er, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence i klagesagerne.

Knap 40 procent af klagerådene har vurderet, at det er uhensigtsmæssigt, at de kun har indstillingsret, mens cirka 60 procent af kommunerne har vurderet, at det er hensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence.

**Figur 3.10: Kommunernes og klagerådernes vurdering af, om det er hensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence. I procent. Fordelt efter antal klagerådssager i 2003.**



Det er gruppen af klageråd, som har behandlet flere end 15 klagesager i 2003, som oftest finder, at det er uhensigtsmæssigt, at klagerådene kun har indstillingsret. Det er også denne gruppe blandt klagerådene, hvor kommunerne oftest går imod indstillingen i klagesagerne over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Den tilsvarende gruppe af kommuner er den gruppe blandt kommunerne, som er mest neutral/i tvivl, og hvor færrest finder det hensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har afgørelseskompetence.

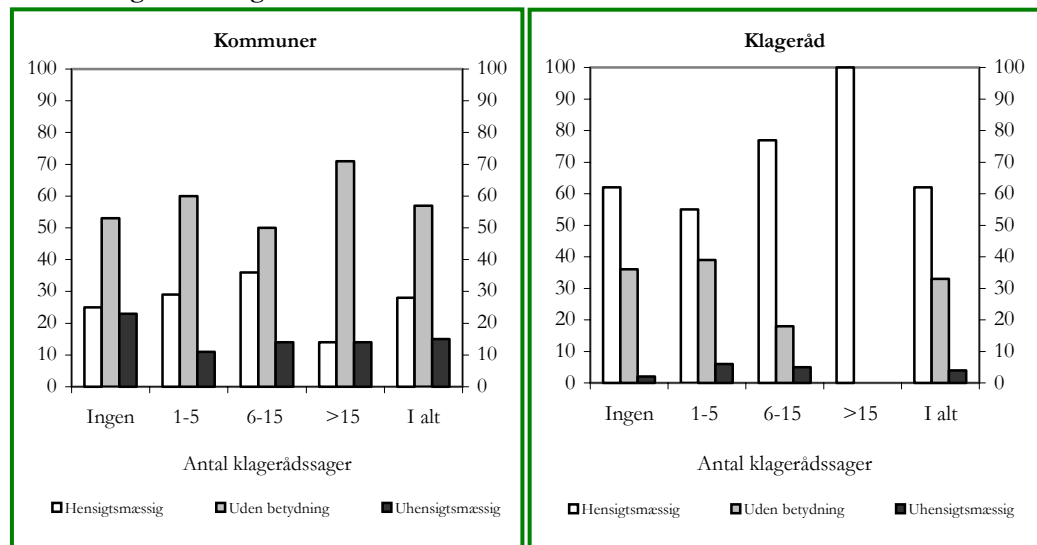
Gruppen af klageråd uden klagerådssager er den gruppe blandt klagerådene, der hyppigst finder det hensigtsmæssigt, at de ikke har selvstændig afgørelseskompetence. Den tilsvarende gruppe af kommuner finder ligeledes oftest, at det hensigtsmæssigt.

### Hvordan vurderes sammenfaldet mellem klagerådets og ældrerådets sager?

Både klagerådet og ældrerådet har kompetence til at rejse generelle spørgsmål overfor kommunalbestyrelsen. Tre af klagerådets medlemmer er valgt blandt ældrerådets medlemmer. Der kan derfor være sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager.

Undersøgelsen viser, *jf. figur 3.11*, at mere end 80 procent af såvel kommuner som klageråd vurderer, at det er hensigtsmæssigt eller uden betydning, at der er sammenfald mellem klagerådet og ældrerådets sager. Kun en mindre del af kommunerne og klagerådene finder således, at det er uhensigtsmæssigt, at der kan være sammenfald.

**Figur 3.11: Kommunernes og klagerådernes vurdering af, om det er hensigtsmæssigt, at der er sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets generelle spørgsmål til kommunalbestyrelsen. I procent. Fordelt efter antal klagerådssager i 2003.**

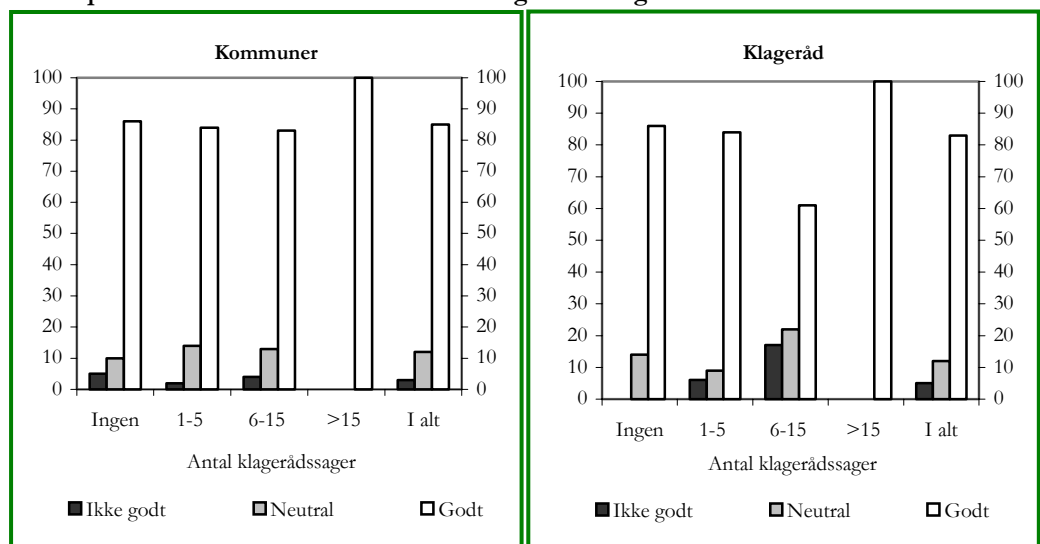


Klagerådernes vurdering af hensigtsmæssigheden er generelt stigende med antallet af klagerådssager.

#### Samarbejdet mellem kommunen og klagerådet

Undersøgelsen viser, *jf. figur 3.12*, at mere end 80 procent af såvel kommunerne som klagerådene har vurderet, at deres samarbejde fungerer godt. Kun en mindre del har vurderet, at samarbejdet ikke er godt.

**Figur 3.12: Kommunernes og klagerådernes vurdering af deres samarbejde. I procent. Fordelt efter antal klagerådssager i 2003.**



Gruppen af klageråd, som i 2003 har behandlet flere end 15 klagerådssager, er den gruppe blandt klagerådene, som har været mest positiv i vurderingen af samarbejdet med kommunen. Hele gruppen har vurderet, at deres samarbejde med kommunen er godt. Tilsvarende har hele gruppen af kommuner, hvor klagerådet har haft flere end 15 klagerådssager, vurderet, at samarbejdet fungerer godt. Resultatet kan være lidt overraskende, når der henses til, at det er denne gruppe der oftest går imod klagerådernes indstilling.



# 4 Kommunernes besvarelse

## Socialudvalget behandler klagerådenes indstilling

Socialudvalget er, *jf. tabel 4.1*, oftest den instans i kommunen, som behandler klagerådenes indstilling. Knap 80 procent af kommunerne lader således socialudvalget behandle klagerådenes indstilling i klagesager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72.

**Tabel 4.1: Hvilken kommunal instans behandler klagerådenes indstilling. Fordelt efter antal klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: |       | Socialudvalget | Forvaltningen | Andet | Total |
|-----------------------|-------|----------------|---------------|-------|-------|
| Ingen                 | Antal | 69             | 9             | 7     | 85    |
|                       | Pct.  | 81             | 11            | 8     | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 88             | 12            | 7     | 107   |
|                       | Pct.  | 82             | 11            | 7     | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 17             | 9             | 2     | 28    |
|                       | Pct.  | 61             | 32            | 7     | 100   |
| 16- klager            | Antal | 5              | 3             | 0     | 8     |
|                       | Pct.  | 63             | 38            | 0     | 100   |
| I alt                 | Antal | 179            | 33            | 16    | 228   |
|                       | Pct.  | 79             | 14            | 7     | 100   |

Omkring 20 procent af kommunerne lader forvaltningen eller en anden instans behandle klagerådenes indstilling. 14 af de cirka 20 procent lader forvaltningen behandle indstillingerne. Flere af de kommuner, som har ladet en anden kommunal instans behandle klagerådets indstilling, har oplyst, at det er kommunalbestyrelsen, som behandler klagerådsindstillingerne.

Der er en tendens til, at kommuner, som har haft 6 eller flere klagerådssager i 2003, i højere grad end kommuner, der har haft 5 eller færre klagerådssager, lader forvaltningen behandle klagerådsindstillingerne. En forklaring kan være, at den administrative byrde stiger med antallet af sager, og at det derfor er mere hensigtsmæssigt at lade forvaltningen behandle klagerådsindstillingerne.

## Antallet af klagerådssager er steget

Antallet af klagerådssager vedrørende kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 er, *jf. tabel 4.2*, steget med knap 19 procent fra 2001 til 2003.

Tabel 4.2: Klagerådssager. 2001-2003. Fordelt efter antal klagerådssager i 2003.<sup>1</sup>

| Antal klagerådssager: | 2001 <sup>2</sup> |       |                      | 2002 <sup>2</sup> |       |                      | 2003             |       |                      |
|-----------------------|-------------------|-------|----------------------|-------------------|-------|----------------------|------------------|-------|----------------------|
|                       | Antal klagesager  |       | Involverede Kommuner | Antal klagesager  |       | Involverede Kommuner | Antal klagesager |       | Involverede Kommuner |
|                       | Gennemsnit        | Antal | Pct.                 | Gennemsnit        | Antal | Pct.                 | Gennemsnit       | Antal | Pct.                 |
| Ingen                 | 1,0               | 84    | 38                   | 1,5               | 85    | 38                   | 0                | 85    | 37                   |
| 1-5 klager            | 1,7               | 100   | 45                   | 2,2               | 103   | 46                   | 2,2              | 107   | 47                   |
| 6-15 klager           | 6,7               | 28    | 13                   | 7,8               | 28    | 13                   | 9,6              | 28    | 12                   |
| 16- klager            | 28,9              | 8     | 4                    | 22,3              | 8     | 4                    | 38,0             | 8     | 4                    |
| I alt (gns.)          | 3,1               | 220   | 100                  | 3,4               | 224   | 100                  | 3,5              | 228   | 100                  |
| I alt (antal)         | 679               |       |                      | 752               |       |                      | 807              |       |                      |

Tabellen viser blandt andet, at klageråd med flere end 16 klagerådssager årligt i 2003 behandlede gennemsnitligt 38 klagesager. Det er en stigning med cirka 10 sager siden 2001. Samlet er antallet af behandlede klagesager i klagerådene steget fra 679 i 2001 til 807 i 2003, hvilket svarer til en stigning på knap 19 procent.

Stigningen i antallet af behandlede klagesager fra 2001 til 2003 er ikke jævnt fordelt. I 2003 behandlede knap 40 procent af klagerådene ingen sager. Gennemsnitligt behandlede disse klageråd 1,5 sag færre end i 2002. Modsat har det gennemsnitlige antal behandlede sager været stigende for de klageråd, som har behandlet 6 eller flere sager. Stigningen har været størst i de kommuner, hvor klagerådet har behandlet 16 eller flere klagesager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72.

### Kommunernes sagsbehandlingstid er længere end klagerådernes

I 2003 var den gennemsnitlige kommunale sagsbehandlingstid i klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 22 dage. Det er 5 dage mere end klagerådernes sagsbehandlingstid, *jf. tabel 4.3*.

Tabel 4.3: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. I dage Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.

| Antal klagerådssager: | Kommunen | Klagerådet |
|-----------------------|----------|------------|
| Ingen                 | 1        | -          |
| 1-5 klager            | 21       | 15         |
| 6-15 klager           | 21       | 22         |
| 16- klager            | 27       | 29         |
| I alt                 | 22       | 17         |

Forskellen kan blandt andet skyldes, at kommunerne i 2003 i alt behandlede 1.145 klagesager, mens klagerådene i alt behandlede 807 klagesager. Det vil sige, at klagerådene har behandlet knap 30 procent færre klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 end kommunerne.

<sup>1</sup> Klagerådssagerne er fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003. Klageråd, der i 2003 har behandlet 0 klagesager, kan således godt i tidligere år have haft klagesager. Det fremgår eksempelvis af tabellen, at 85 kommunale klageråd i 2003 har behandlet 0 klagesager. Af disse 85 klageråd har de 84 i 2001 i gennemsnit behandlet 1 klagesag. 1 af de 85 klageråd har ikke oplyst antallet af klagesager i 2001.

<sup>2</sup> Der er en mindre usikkerhed i forhold til antallet af klagesager i 2001 og 2002, idet kommunernes oplysninger ikke er valideret.

Forskellen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid dækker over nævneværdige forskelle. Den kommunale sagsbehandlingstid er i gennemsnit 6 dage længere i de kommuner, hvor klagerådet har behandlet forholdsvis få klagesager, mens den faktisk er kortere i de kommuner, hvor klagerådet har haft 6 eller flere klagesager.

### Utilfredse borgere klager gennemsnitlig i løbet af 3 uger

Hvis en borger er utilfreds med kommunens afgørelse om hjælp efter servicelovens §§ 71 og 72, går der, *jf. tabel 4.4*, i gennemsnit 21 dage fra borgeren modtager afgørelsen, til den pågældende klager.

**Tabel 4.4: Det gennemsnitlige antal kalenderdage fra kommunens afgørelse til borgeren klager (skøn). Fordelt efter antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: | Gennemsnitlig tid fra afgørelse til klage (skøn) | Antal svarkommuner |
|-----------------------|--|--------------------|
| 1-5 klager            | 22   | 101                |
| 6-15 klager           | 21   | 26                 |
| 16- klager            | 16   | 8                  |
| I alt                 | 21   | 135                |

Kommunerne, hvor klagerådet har haft 1-5 klagersager, har vurderet, at utilfredse borgere gennemsnitligt klager over den kommunale afgørelse efter servicelovens §§ 71 og 72 i løbet af 22 dage.

Utilfredse borgere klager gennemsnitligt med stort set samme interval i de kommuner, hvor klagerådene har haft 6-15 klagesager, mens de klager hurtigere i de kommuner, hvor klagerådet har haft 16 eller flere klagerådssager. Det skal dog bemærkes, at forskellene er relativt små, samt at tallene bygger på kommunernes skøn.

### Hver kommune traf 878 afgørelser i 2003.

En gennemsnitkommune traf i 2003, *jf. tabel 4.5*, 878 afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Det svarer alt andet lige til, at alle landets kommuner i 2003 tilsammen traf knap 240.000 afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Antallet af kommunale afgørelser er stigende med antallet af klagerådssager.

**Tabel 4.5: Det gennemsnitlige antal afgørelser i 2003 efter servicelovens §§ 71 og 72. Fordelt efter antallet af klagerådssager.<sup>4</sup>**

| Antal klagerådssager: | Antal afgørelser (gennemsnit) | Antal svarkommuner |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------|
| Ingen                 | 518                           | 62                 |
| 1-5 klager            | 740                           | 92                 |
| 6-15 klager           | 2.042                         | 24                 |
| 16- klager            | 2.310                         | 5                  |
| I alt                 | 878                           | 183                |

<sup>4</sup> Gennemsnitstallene er forbundet med en vis usikkerhed. De kan derfor kun bruges til at give et fingerpeg omkring niveauet for antallet af afgørelser. Usikkerheden skyldes, at nogle svarkommuner ikke har kunnet/villet opgøre eller skønne over antallet af afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Andre kommuner har opgjort antallet af afgørelser eksakt, mens andre igen har angivet et kvalificeret skøn. Hertil kommer, at kommunerne ikke har opgjort/skønnet antallet af afgørelser på samme måde. Nogle kommuner har inkluderet ”mundtlige” afgørelser, mens andre alene har opgjort antallet af ”skriftlige” afgørelser.

### Klager over kommunale afgørelser i 2003

Svarkommunerne havde i 2003 i alt 1.145 klager over deres afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72, *jf. tabel 4.6*. Det svarer til, at hver kommune i gennemsnit havde omkring 5 klagesager.

**Tabel 4.6: Klager i 2003 over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Fordelt efter antallet af klagerådssager.**

| Antal klageråds-sager: | Antal klager | Antal klager i gennemsnit | Antal svar-kommuner |
|------------------------|--------------|---------------------------|---------------------|
| Ingen                  | 11           | 0                         | 85                  |
| 1-5 klager             | 331          | 3                         | 107                 |
| 6-15 klager            | 350          | 13                        | 28                  |
| 16- klager             | 453          | 57                        | 8                   |
| <b>I alt</b>           | <b>1.145</b> | <b>5</b>                  | <b>228</b>          |

Omkring en tredjedel af kommunerne havde i 2003 i alt 11 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Det er mindre end 1 procent af det samlede antal klagesager. Ingen af disse 11 klager blev sendt videre til klagerådene.

Knap halvdelen af svarkommunerne, nemlig den gruppe, hvor klagerådene havde 1-5 klagesager, havde i alt 331 klagesager, svarende til omkring 29 procent af det samlede antal klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Endelig havde omkring 15 procent af kommunerne, nemlig de kommuner, hvor klagerådene havde 6 klagesager eller derover, cirka 70 procent af alle klagesager.

Flertallet af kommunerne har således forholdsvis få eller slet ingen klagesager, mens få kommuner har størstedelen. Med andre ord er klagesagerne ujævnt fordelt mellem kommunerne, hvilket selvsagt blandt andet afspejler forskelle i indbyggertal.

Svarkommunerne havde i alt i 2003 1.145 klagesager. Imidlertid havde klagerådene, *jf. tabel 4.2*, kun 807 klagesager til behandling. Det vil sige, at knap 30 procent af de kommunale klagesager ikke sendes videre til klagerådene, men bortfalder under kommunernes behandling.

En mindre del af de ikke-videresendte klagesager må formentlig tilskrives, at klagen har været rettet direkte til borgmesteren/kommunalbestyrelsen. Det fremgår nemlig af bemærkningerne til loven vedrørende klagerådene, at klagen ikke behøver at blive videresendt til klagerådet, hvis klagen er rettet direkte til borgmesteren.

Flere kommuner har herudover samstemmende oplyst, at de tager kontakt til klageren, inden sagen eventuelt sendes videre til klagerådet. De søger derigennem at løse problemet på uformel vis. Klagen bortfalder, hvis problemet bliver løst. Kommunernes uformelle kontakt til klageren er formentlig en væsentlig forklaring på, hvorfor relativt mange klagesager bortfalder under kommunernes behandling af klagerne.



### De fleste kommunale klagesager vedrører praktisk hjælp

Mere end tre fjerdedele af de kommunale klagesager vedrører, *jf. tabel 4.7*, kommunale afgørelser om praktisk hjælp efter servicelovens § 71, stk. 1, nr. 2.

**Tabel 4.7: Klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 i 2003. Fordelt efter område og antallet af klagerådssager.<sup>5</sup>**

| Antal klagerådssager: |       | Personlig hjælp og pleje <sup>6</sup> | Praktisk hjælp <sup>7</sup> | Afløsnings- og aflastningstilbud <sup>8</sup> | I alt |
|-----------------------|-------|---------------------------------------|-----------------------------|---|-------|
| Ingen                 | Antal | 1                                     | 10                          | 0   | 11    |
|                       | Pct.  | 9                                     | 91                          | 0   | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 81                                    | 240                         | 10  | 331   |
|                       | Pct.  | 24                                    | 73                          | 3   | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 68                                    | 277                         | 5   | 350   |
|                       | Pct.  | 19                                    | 79                          | 1   | 100   |
| 16- klager            | Antal | 97                                    | 355                         | 1   | 453   |
|                       | Pct.  | 21                                    | 78                          | 0   | 100   |
| I alt                 | Antal | 247                                   | 882                         | 16  | 1.145 |
|                       | Pct.  | 22                                    | 77                          | 1   | 100   |

### Klagerådene fastholder oftest kommunernes afgørelse

Svarkommunernes klageråd afgav i 2003 indstilling i 776 sager, *jf. tabel 4.8*. Klagerådene fastholder i de fleste tilfælde kommunens afgørelse efter servicelovens §§ 71 og 72. I knap 4 procent af klagerådssagerne afgiver klagerådene ikke indstilling i forbindelse med behandlingen af sagen.

**Tabel 4.8: Klagerådsindstillinger i klagesager vedrørende kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 i 2003. Fordelt efter indstillingsudfald og antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: |       | Klageren fik medhold | Klageren fik delvist medhold | Kommunens afgørelse blev fastholdt | I alt |
|-----------------------|-------|----------------------|------------------------------|------------------------------------|-------|
| 1-5 klager            | Antal | 33                   | 27                           | 168                                | 228   |
|                       | Pct.  | 14                   | 12                           | 74                                 | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 60                   | 31                           | 174                                | 265   |
|                       | Pct.  | 23                   | 12                           | 66                                 | 100   |
| 16- klager            | Antal | 66                   | 19                           | 198                                | 283   |
|                       | Pct.  | 23                   | 7                            | 70                                 | 100   |
| I alt                 | Antal | 159                  | 77                           | 540                                | 776   |
|                       | Pct.  | 20                   | 10                           | 70                                 | 100   |

228 klagerådssager blev behandlet i klageråd, som havde mellem 1 og 5 kommunale klagesager til behandling. I 168 tilfælde, svarende til cirka 74 procent, blev kommunens afgørelse fastholdt. I 60 klagerådssager gav klagerådet klageren helt eller delvist medhold. Det vil sige, at klagerådene i omkring en fjerdedel af klagesagerne indstillede, at klageren helt eller delvist havde ret.

<sup>5</sup> Oplysningerne i tabellen er forbundet med en vis usikkerhed, idet flere kommuner har givet udtryk for, at et stort antal sager omhandler såvel personlig hjælp og pleje, *jf. servicelovens § 71, stk. 1, nr. 1*, som praktisk hjælp, *jf. servicelovens § 71, stk. 1, nr. 2*. De har derfor måttet skønne.

<sup>6</sup> Jævnfør servicelovens § 71, stk. 1, nr. 1.

<sup>7</sup> Jævnfør servicelovens § 71, stk. 1, nr. 2.

<sup>8</sup> Jævnfør servicelovens § 72.

Klagerådene, som havde 6 til 15 klagesager, behandlede knap 35 procent af de klagerådssager, hvori der blev afgivet indstilling. I omkring 35 procent af indstillingerne fik klageren helt eller delvist ret.

Endelig blev cirka 36 procent af de klagesager, hvor klagerådene afgav indstilling, behandlet i de klageråd, som havde 16 eller flere klagerådssager. I cirka 70 procent af indstillingerne blev kommunens indstilling fastholdt, mens de øvrige omkring 30 procent af indstillingerne gav klageren helt eller delvist ret.

Der er således en mindre tendens til, at klageren i mindre grad for helt eller delvist ret i de klageråd, som har mellem 1 og 5 klagerådssager.

I alt afgav klagerådene i 2003 indstilling i 776 klagesager. Der blev, *jf. tabel 4.2*, oversendt i alt 807 klagesager til behandling i klagerådene. Det vil sige, at 31 klagerådssager ikke udløste en indstilling i forbindelse med klagerådernes behandling, svarende til knap 4 procent.

En væsentlig forklaring herpå er formentlig, at nogle klageråd tager på hjemmebesøg hos den utilfredse borger.<sup>9</sup> Klagen bortfalder, hvis problemet løses i forbindelse med den uformelle kontakt.

### Kommunerne går sjældent imod klagerådernes indstilling

Svarkommunerne gik i 2003, *jf. tabel 4.9*, imod klagerådets indstilling i 80 tilfælde, svarende til cirka 10 procent af indstillingerne. Det svarer til, at kommunerne går imod omkring en tredjedel af klagerådernes indstillinger, når klageren har fået helt eller delvist ret, idet det må antages, at en kommune kun yderst sjældent går imod klagerådets indstilling, når det fastholder kommunens afgørelser.

**Tabel 4.9: Klagesager, hvor kommunen er gået imod klagerådets indstilling i 2003. Fordelt efter klagerådets indstilling og antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: |       | Klageren fik medhold (i klagerådet) | Klageren fik delvist medhold (i klagerådet) | I alt | I alt klageindstillinger | Ændringsprocent |
|-----------------------|-------|-------------------------------------|---|-------|--------------------------|-----------------|
| 1-5 klager            | Antal | 9                                   | 8   | 17    | 228                      | -               |
|                       | Pct.  | 53                                  | 47  | 100   | -                        | 7               |
| 6-15 klager           | Antal | 9                                   | 9   | 18    | 265                      | -               |
|                       | Pct.  | 50                                  | 50  | 100   | -                        | 7               |
| 16- klager            | Antal | 44                                  | 1   | 45    | 283                      | -               |
|                       | Pct.  | 98                                  | 2   | 100   | -                        | 16              |
| I alt                 | Antal | 62                                  | 18  | 80    | 776                      | -               |
|                       | Pct.  | 78                                  | 23  | 100   | -                        | 10              |

<sup>9</sup> Forklaringen underbygges af, at flere klagerådsformænd har oplyst, at de besøger den borger, som har klaget.

### Klagerådene indhenter sjældent yderligere oplysninger

Klagerådene indhenter, *jf. tabel 4.10*, efter kommunernes skøn kun sjældent yderligere oplysninger, inden de eventuelt afgiver indstilling. Det tyder på, at kommunerne i de fleste tilfælde har oplyst sagerne tilstrækkeligt, inden de bliver sendt til klagerådene.

**Tabel 4.10: Hvor ofte indhenter klagerådet yderligere oplysninger (kommunens skøn). Fordelt efter antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: |       | Aldrig | Sjældent | Ofte | Altid | Total |
|-----------------------|-------|--------|----------|------|-------|-------|
| 1-5 klager            | Antal | 24     | 39       | 13   | 30    | 107   |
|                       | Pct.  | 22     | 37       | 12   | 28    | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 5      | 16       | 4    | 3     | 28    |
|                       | Pct.  | 18     | 57       | 14   | 11    | 100   |
| 16- klager            | Antal | 0      | 5        | 0    | 3     | 8     |
|                       | Pct.  | 0      | 63       | 0    | 38    | 100   |
| Total                 | Antal | 29     | 60       | 17   | 36    | 143   |
|                       | Pct.  | 20     | 42       | 12   | 25    | 100   |

Omkring 60 procent af svarkommunerne har skønnet, at klagerådet kun sjældent eller aldrig indhenter yderligere oplysninger. Godt 40 procent vurderer, at klagerådet ofte eller altid indhenter yderligere oplysninger, inden rådet eventuelt afgiver indstilling.

Det tyder på, at klagesagerne generelt er tilstrækkeligt oplyst, inden oversendelse til klagerådet. Undersøgelsen kan dog ikke give svar på, om sagen var tilstrækkelig oplyst på afgørelsestidspunktet, eller om kommunen har indhentet supplerende oplysninger i forbindelse med klagen.

Der er dog en mindre tendens til, at klageråd, som har haft 16 eller flere klagerådssager, i højere grad indhenter yderligere oplysninger end de klageråd, der har haft 15 eller færre klagerådssager.

### Klagerådene sender stort set aldrig sagen tilbage

Klagerådene sender efter kommunernes skøn stort set aldrig sager tilbage til fornyet behandling i kommunen på grundlag af utilstrækkeligt oplysningsgrundlag, *jf. tabel 4.11*. 98 procent af svarkommunerne har oplyst, at klagerådet kun sjældent eller aldrig sender sager tilbage på grundlag af utilstrækkeligt oplysningsgrundlag.

**Tabel 4.11: Hvor ofte sender klagerådet sagen tilbage til fornyet behandling i kommunen på grundlag af utilstrækkeligt oplysningsgrundlag (kommunens skøn). Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: |       | Aldrig | Sjældent | Ofte | Altid | Total |
|-----------------------|-------|--------|----------|------|-------|-------|
| 1-5 klager            | Antal | 63     | 42       | 1    | 0     | 106   |
|                       | Pct.  | 59     | 39       | 1    | 0     | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 11     | 16       | 1    | 0     | 28    |
|                       | Pct.  | 39     | 57       | 4    | 0     | 100   |
| 16- klager            | Antal | 2      | 5        | 1    | 0     | 8     |
|                       | Pct.  | 25     | 63       | 13   | 0     | 100   |
| Total                 | Antal | 76     | 63       | 3    | 0     | 142   |
|                       | Pct.  | 54     | 44       | 2    | 0     | 100   |

**To møder per klageråd i gennemsnit**

Et klageråd afholdt i gennemsnit cirka 2 møder i 2003 *jf. tabel 4.12*. Antallet af møder er stigende med antallet af klagerådssager.

**Tabel 4.12: Gennemsnitligt antal klagerådsmøder, hvor der blev behandlet klagesager i 2003. Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: |       | Klagerådsmøder (gennemsnit) | Klageråd |
|-----------------------|-------|-----------------------------|----------|
| Ingen                 | Antal | 0                           | 81       |
|                       | Pct.  | -                           | 36       |
| 1-5 klager            | Antal | 2                           | 107      |
|                       | Pct.  | -                           | 48       |
| 6-15 klager           | Antal | 6                           | 28       |
|                       | Pct.  | -                           | 13       |
| 16- klager            | Antal | 8                           | 8        |
|                       | Pct.  | -                           | 4        |
| I alt                 | Antal | 2                           | 224      |
|                       | Pct.  | -                           | 100      |

Note: På grund af afrunding summer procenterne ikke op til 100 alle steder.

**Knap hver 5. klagerådssag sendes til Det Sociale Nævn**

I 2003 blev knap hver femte sag, *jf. tabel 4.13*, hvori klagerådet havde afgivet indstilling, klaget videre til Det Sociale Nævn. Der er en svag overvægt af klagesager, som klages videre til nævnet, blandt de kommuner, hvor klagerådet havde 1-5 klagerådssager.

**Tabel 4.13: Antal klagerådssager, som er anket videre til Det Sociale Nævn i 2003. Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: | Antal klagerådssager til nævnet | Antal klagerådssager i alt | Ankeprocent | Antal kommuner |
|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
| 1-5 klager            | 51                              | 228                        | 22          | 106            |
| 6-15 klager           | 39                              | 265                        | 15          | 26             |
| 16- klager            | 49                              | 283                        | 17          | 8              |
| <b>Total</b>          | 139                             | 776                        | 18          | 140            |

**Kommunernes klagevejledning**

Kommunernes klagevejledning indeholder, *jf. tabel 4.14*, i langt de fleste tilfælde oplysning om klageadgang til klagerådet, klageadgang til Det Sociale Nævn, lovgrundlaget, og hvor klagen skal sendes hen. Derimod indeholder klagevejledningerne kun sjældent oplysninger om nævnets kompetence.

**Tabel 4.14: Indholdet i kommunens klagevejledning. Fordelt efter antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: |       | Klageadgang til klagerådet |     |       | Klageadgang til Det sociale Nævn |     |       | Klagerådets kompetence |     |       |
|-----------------------|-------|----------------------------|-----|-------|----------------------------------|-----|-------|------------------------|-----|-------|
|                       |       | Ja                         | Nej | Total | Ja                               | Nej | Total | Ja                     | Nej | Total |
| Ingen                 | Antal | 82                         | 0   | 82    | 73                               | 9   | 82    | 53                     | 29  | 82    |
|                       | Pct.  | 100                        | 0   | 100   | 89                               | 11  | 100   | 65                     | 35  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 105                        | 2   | 107   | 98                               | 9   | 107   | 65                     | 42  | 107   |
|                       | Pct.  | 98                         | 2   | 100   | 92                               | 8   | 100   | 61                     | 39  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 28                         | 0   | 28    | 28                               | 0   | 28    | 20                     | 8   | 28    |
|                       | Pct.  | 100                        | 0   | 100   | 100                              | 0   | 100   | 71                     | 29  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 8                          | 0   | 8     | 8                                | 0   | 8     | 6                      | 2   | 8     |
|                       | Pct.  | 100                        | 0   | 100   | 100                              | 0   | 100   | 75                     | 25  | 100   |
| Total                 | Antal | 223                        | 2   | 225   | 207                              | 18  | 225   | 144                    | 81  | 225   |
|                       | Pct.  | 99                         | 1   | 100   | 92                               | 8   | 100   | 64                     | 36  | 100   |

| Antal klagerådssager: |       | Nævnets kompetence |     |       | Klagefrister |     |       | Lovgrundlag |     |       |
|-----------------------|-------|--------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|-------------|-----|-------|
|                       |       | Ja                 | Nej | Total | Ja           | Nej | Total | Ja          | Nej | Total |
| Ingen                 | Antal | 26                 | 56  | 82    | 62           | 20  | 82    | 68          | 14  | 82    |
|                       | Pct.  | 32                 | 68  | 100   | 76           | 24  | 100   | 83          | 17  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 21                 | 86  | 107   | 92           | 15  | 107   | 87          | 20  | 107   |
|                       | Pct.  | 20                 | 80  | 100   | 86           | 14  | 100   | 81          | 19  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 10                 | 18  | 28    | 24           | 4   | 28    | 24          | 4   | 28    |
|                       | Pct.  | 36                 | 64  | 100   | 86           | 14  | 100   | 86          | 14  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 1                  | 7   | 8     | 8            | 0   | 8     | 6           | 2   | 8     |
|                       | Pct.  | 13                 | 88  | 100   | 100          | 0   | 100   | 75          | 25  | 100   |
| Total                 | Antal | 58                 | 167 | 225   | 186          | 39  | 225   | 185         | 40  | 225   |
|                       | Pct.  | 26                 | 74  | 100   | 83           | 17  | 100   | 82          | 18  | 100   |

**Tabel 4.14 (fortsat):**

| Antal klagerådssager: |       | Hvor klagen skal sendes hen |     |       |
|-----------------------|-------|-----------------------------|-----|-------|
|                       |       | Ja                          | Nej | Total |
| Ingen                 | Antal | 80                          | 2   | 82    |
|                       | Pct.  | 98                          | 2   | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 107                         | 0   | 107   |
|                       | Pct.  | 100                         | 0   | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 28                          | 0   | 28    |
|                       | Pct.  | 100                         | 0   | 100   |
| 16- klager            | Antal | 8                           | 0   | 8     |
|                       | Pct.  | 100                         | 0   | 100   |
| Total                 | Antal | 223                         | 2   | 225   |
|                       | Pct.  | 99                          | 1   | 100   |

**Kommunerne informerer ofte gennem hjemmeplejen mv.**

Kommunerne kan oplyse borgerne om klagerådet og dets funktion på forskellig vis. Kommunerne informerer, *jf. tabel 4.15*, i langt de fleste tilfælde borgerne om klagerådet gennem klagevejledning, servicedeklaration, hjemmeplejen og pjecer. Kun i mindre omfang informeres borgerne gennem dagspressen og lokalaviser. Lokal-tv anvendes stort set aldrig.

**Tabel 4.15: Initiativer med henblik på at oplyse borgeren om klagerådet. Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: |       | Klagevejledning i afgørelsen |     |       | Information i servicedeklaration |     |       | Information i dagspressen |     |       |
|-----------------------|-------|------------------------------|-----|-------|----------------------------------|-----|-------|---------------------------|-----|-------|
|                       |       | Ja                           | Nej | Total | Ja                               | Nej | Total | Ja                        | Nej | Total |
| Ingen                 | Antal | 79                           | 3   | 82    | 70                               | 12  | 82    | 6                         | 76  | 82    |
|                       | Pct.  | 96                           | 4   | 100   | 85                               | 15  | 100   | 7                         | 93  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 100                          | 7   | 107   | 95                               | 12  | 107   | 15                        | 92  | 107   |
|                       | Pct.  | 93                           | 7   | 100   | 89                               | 11  | 100   | 14                        | 86  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 27                           | 1   | 28    | 21                               | 7   | 28    | 5                         | 23  | 28    |
|                       | Pct.  | 96                           | 4   | 100   | 75                               | 25  | 100   | 18                        | 82  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 7                            | 1   | 8     | 8                                | 0   | 8     | 1                         | 7   | 8     |
|                       | Pct.  | 88                           | 13  | 100   | 100                              | 0   | 100   | 13                        | 88  | 100   |
| Total                 | Antal | 213                          | 12  | 225   | 194                              | 31  | 225   | 27                        | 198 | 225   |
|                       | Pct.  | 95                           | 5   | 100   | 86                               | 14  | 100   | 12                        | 88  | 100   |

Tabel 4.15 (fortsat):

|                       |       | Information i lokal-<br>aviser |     |       | Information i lo-<br>kal-tv |     |       | Information gen-<br>nem hjemmeplejen |     |       |
|-----------------------|-------|--------------------------------|-----|-------|-----------------------------|-----|-------|--------------------------------------|-----|-------|
|                       |       | Ja                             | Nej | Total | Ja                          | Nej | Total | Ja                                   | Nej | Total |
| Antal klagerådssager: | Antal | 23                             | 59  | 82    | 0                           | 82  | 82    | 73                                   | 9   | 82    |
|                       | Pct.  | 28                             | 72  | 100   | 0                           | 100 | 100   | 89                                   | 11  | 100   |
| Ingen                 | Antal | 31                             | 76  | 107   | 0                           | 107 | 107   | 92                                   | 15  | 107   |
|                       | Pct.  | 29                             | 71  | 100   | 0                           | 100 | 100   | 86                                   | 14  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 9                              | 19  | 28    | 0                           | 28  | 28    | 24                                   | 4   | 28    |
|                       | Pct.  | 32                             | 68  | 100   | 0                           | 100 | 100   | 86                                   | 14  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 3                              | 5   | 8     | 1                           | 7   | 8     | 5                                    | 3   | 8     |
|                       | Pct.  | 38                             | 63  | 100   | 13                          | 88  | 100   | 63                                   | 38  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 66                             | 159 | 225   | 1                           | 224 | 225   | 194                                  | 31  | 225   |
|                       | Pct.  | 29                             | 71  | 100   | 0                           | 100 | 100   | 86                                   | 14  | 100   |

|                       |       | Information gen-<br>nem pjecer |     |       | Andet |     |       |
|-----------------------|-------|--------------------------------|-----|-------|-------|-----|-------|
|                       |       | Ja                             | Nej | Total | Ja    | Nej | Total |
| Antal klagerådssager: | Antal | 54                             | 28  | 82    | 19    | 63  | 82    |
|                       | Pct.  | 66                             | 34  | 100   | 23    | 77  | 100   |
| Ingen                 | Antal | 86                             | 21  | 107   | 36    | 71  | 107   |
|                       | Pct.  | 80                             | 20  | 100   | 34    | 66  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 24                             | 4   | 28    | 8     | 20  | 28    |
|                       | Pct.  | 86                             | 14  | 100   | 29    | 71  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 6                              | 2   | 8     | 4     | 4   | 8     |
|                       | Pct.  | 75                             | 25  | 100   | 50    | 50  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 170                            | 55  | 225   | 67    | 158 | 225   |
|                       | Pct.  | 76                             | 24  | 100   | 30    | 70  | 100   |

### Styrker klagerådene borgernes retssikkerhed?

Omkring halvdelen af svarkommunerne har vurderet, *jf. tabel 4.16*, at klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed.

Det er kommuner, hvor klagerådene har haft 6 eller flere klagerådssager, som er mest positive, idet knap 75 procent af denne gruppe har vurderet, at klagerådernes behandling af klagesagerne styrker borgernes retssikkerhed.

Tabel 4.16: Styrker klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 borgerens retssikkerhed? Fordelt efter antallet af klagerådssager.

| Antal klagerådssager: |       | Ja  | Nej | Ved ikke | Total |
|-----------------------|-------|-----|-----|----------|-------|
| Ingen                 | Antal | 31  | 22  | 27       | 80    |
|                       | Pct.  | 39  | 28  | 34       | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 51  | 23  | 33       | 107   |
|                       | Pct.  | 48  | 22  | 31       | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 20  | 4   | 3        | 27    |
|                       | Pct.  | 74  | 15  | 11       | 100   |
| 16- klager            | Antal | 6   | 2   | 0        | 8     |
|                       | Pct.  | 75  | 25  | 0        | 100   |
| Total                 | Antal | 108 | 51  | 63       | 222   |
|                       | Pct.  | 49  | 23  | 28       | 100   |

### Hensigtsmæssigt at klagerådene ikke har afgørelseskompetence?

Knap 60 procent af kommunerne har vurderet, *jf. tabel 4.17*, at det er hensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence. Kun omkring 20 procent har vurderet, at det er uhensigtsmæssigt, at klagerådene kun kan afgive indstilling i klagerådssagerne.

Tabel 4.17: Hensigtsmæssigheden i, at klagerådet ikke har selvstændig afgørelseskompetence? Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.<sup>10</sup>

| Antal klagerådssager: |       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | Total |
|-----------------------|-------|----|----|----|----|----|-------|
| Ingen                 | Antal | 16 | 3  | 14 | 10 | 36 | 79    |
|                       | Pct.  | 20 | 4  | 18 | 13 | 46 | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 18 | 4  | 25 | 14 | 45 | 106   |
|                       | Pct.  | 17 | 4  | 24 | 13 | 42 | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 3  | 1  | 7  | 3  | 13 | 27    |
|                       | Pct.  | 11 | 4  | 26 | 11 | 48 | 100   |
| 16- klager            | Antal | 0  | 1  | 3  | 2  | 2  | 8     |
|                       | Pct.  | 0  | 13 | 38 | 25 | 25 | 100   |
| Total                 | Antal | 37 | 9  | 49 | 29 | 96 | 220   |
|                       | Pct.  | 17 | 4  | 22 | 13 | 44 | 100   |

Det er ikke nogen klar forskel på, hvorledes kommunerne, fordelt efter antallet af klagerådssager, har vurderet hensigtsmæssigheden i, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence. Dog er der en svag overvægt af kommuner, hvor klagerådet ikke har haft nogen klagerådssager, som har vurderet, at det er uhensigtsmæssigt, at klagerådene kun kan afgive indstilling.

<sup>10</sup> 1=Ikke hensigtsmæssig; 2=Mindre hensigtsmæssig; 3=Neutral (både og); 4=Hensigtsmæssig; og 5=Meget hensigtsmæssig



### Sammenfaldet med ældrerådets sager er uden betydning

Både klagerådet og ældrerådet har kompetence til at rejse generelle spørgsmål overfor kommunalbestyrelsen. Der kan således forekomme tilfælde, hvor der er sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager.

Lidt over halvdelen af svarkommunerne har vurderet, at det er uden betydning, om der er sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager. Det er især gruppen af kommuner, hvor klagerådet har behandlet 16 eller flere klagerådssager, som har vurderet, at sammenfaldet er uden betydning, *jf. tabel 4.18*.

**Tabel 4.18: Hensigtsmæssigheden af sammenfaldet mellem klagerådets og ældrerådets sager. Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.**

| Antal klagerådssager: |       | Hensigtsmæssigt | Uden betydning | Uhensigtsmæssigt | Total |
|-----------------------|-------|-----------------|----------------|------------------|-------|
| Ingen                 | Antal | 21              | 40             | 16               | 77    |
|                       | Pct.  | 27              | 52             | 21               | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 30              | 62             | 12               | 104   |
|                       | Pct.  | 29              | 60             | 12               | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 11              | 13             | 3                | 27    |
|                       | Pct.  | 41              | 48             | 11               | 100   |
| 16- klager            | Antal | 1               | 5              | 1                | 7     |
|                       | Pct.  | 14              | 71             | 14               | 100   |
| Total                 | Antal | 63              | 120            | 32               | 215   |
|                       | Pct.  | 29              | 56             | 15               | 100   |

### Samarbejdet med klagerådet vurderes at fungere godt

Mere end 80 procent af kommunerne, *jf. tabel 4.19*, har vurderet, at samarbejdet med klagerådene er godt eller meget godt, idet de har vurderet samarbejdet til 4 eller 5. Mindre end 5 procent af klagerådene har været utilfredse med samarbejdet, idet de har vurderet samarbejdet til 1 eller 2, svarende til ikke godt eller mindre godt. Gruppen af utilfredse kommuner består næsten udelukkende af kommuner, hvor klagerådet ikke har haft nogen klagesager i 2003. Det er omvendt gruppen af kommuner, hvor klagerådene har haft 16 eller flere klagerådssager, som har været mest positive i vurderingen af samarbejdet.

**Tabel 4.19: Hvordan vurderes samarbejdet med klagerådet. Fordelt efter antallet af klagerådssager i 2003.<sup>11</sup>**

| Antal klagerådssager: |       | 1 | 2 | 3  | 4  | 5   | Total |
|-----------------------|-------|---|---|----|----|-----|-------|
| Ingen                 | Antal | 2 | 2 | 12 | 14 | 48  | 78    |
|                       | Pct.  | 3 | 3 | 15 | 18 | 62  | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 0 | 2 | 16 | 22 | 67  | 107   |
|                       | Pct.  | 0 | 2 | 15 | 21 | 63  | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 0 | 1 | 3  | 8  | 14  | 26    |
|                       | Pct.  | 0 | 4 | 12 | 31 | 54  | 100   |
| 16- klager            | Antal | 0 | 0 | 0  | 4  | 4   | 8     |
|                       | Pct.  | 0 | 0 | 0  | 50 | 50  | 100   |
| Total                 | Antal | 2 | 5 | 31 | 48 | 133 | 219   |
|                       | Pct.  | 1 | 2 | 14 | 22 | 61  | 100   |

<sup>11</sup> 1=Ikke godt; 2=Mindre godt ; 3=Neutral/i tvivl ; 4=Godt ; og 5=Meget godt

**Ingen eller få problemer med at rekruttere medlemmer til klagerådet**

Kommunerne har ikke problemer med at rekruttere medlemmer til klagerådene, *jf. tabel 4.20*. Kun omkring 6 procent har oplevet problemer med at rekruttere medlemmer. Det er især gruppen af kommuner, hvor klagerådene har haft ingen eller få klagesager, som oplever problemer hermed.

**Tabel 4.20: Har kommunen vanskeligt ved at rekruttere medlemmer til klagerådet? Fordelt efter antallet af klagerådssager.**

| Antal klagerådssager: |       | Ja | Nej | Ved ikke | Total |
|-----------------------|-------|----|-----|----------|-------|
| Ingen                 | Antal | 4  | 66  | 9        | 79    |
|                       | Pct.  | 5  | 84  | 11       | 100   |
| 1-5 klager            | Antal | 8  | 85  | 14       | 107   |
|                       | Pct.  | 7  | 79  | 13       | 100   |
| 6-15 klager           | Antal | 1  | 23  | 2        | 26    |
|                       | Pct.  | 4  | 88  | 8        | 100   |
| 16- klager            | Antal | 0  | 8   | 0        | 8     |
|                       | Pct.  | 0  | 100 | 0        | 100   |
| Total                 | Antal | 13 | 182 | 25       | 220   |
|                       | Pct.  | 6  | 83  | 11       | 100   |

# 5 Klagerådenes besvarelse

## Klagerådene vurderer, at de styrker retssikkerheden for borgerne

Klagerådene finder generelt, *jf. tabel 5.1*, at deres behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed.

**Tabel 5.1: Styrker klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter serviceloven §§ 71 og 72 borgernes retssikkerhed?**

| Antal klagerådssager:                                  |       | Ja  | Nej | Ved ikke | Total |
|--|-------|-----|-----|----------|-------|
| <b>Ingen</b>   | Antal | 47  | 1   | 12       | 60    |
|  | Pct.  | 78  | 2   | 20       | 100   |
| <b>1-5 sager</b>                                       | Antal | 72  | 0   | 21       | 93    |
|  | Pct.  | 77  | 0   | 23       | 100   |
| <b>6-15 sager</b>                                      | Antal | 18  | 1   | 3        | 22    |
|  | Pct.  | 82  | 5   | 14       | 100   |
| <b>16- sager</b>                                       | Antal | 7   | 0   | 1        | 8     |
|  | Pct.  | 88  | 0   | 13       | 100   |
| <b>Kommunen indgår ikke i undersøgelse<sup>1</sup></b> | Antal | 24  | 1   | 2        | 27    |
|  | Pct.  | 89  | 4   | 7        | 100   |
| <b>Total (antal)</b>                                   | Antal | 168 | 3   | 39       | 210   |
|  | Pct.  | 80  | 1   | 19       | 100   |

168 klageråd, svarende til cirka 80 procent, har oplyst, at de finder, at deres behandling af klager over kommunernes afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed.

Kun 3 klageråd har oplyst, at de ikke finder, at klagerådenes behandling af klagesagerne styrker borgernes retssikkerhed.

Knap hver femte klageråd ved ikke, om klagerådenes behandling af klagesager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 styrker borgernes retssikkerhed. En stor del af de klageråd, som har svaret ”ved ikke”, findes i gruppen af klageråd, som har behandlet få eller ingen klagerådssager i 2003.

En væsentlig årsag er, at flere klagerådsformænd har været nyvalgte. De har derfor ikke ønsket at vurdere retssikkerhedsaspektet.

<sup>1</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsens, men hvor kommunen ikke har besvaret spørgeskemaet udsendt til kommunen, *jf. kapitel 2*.

### Mindre utilfredshed med klagerådernes afgørelseskompetence

Klagerådene har, jf. servicelovens § 75 g, ingen selvstændig afgørelseskompetence i klagesager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72. Rådene kan derimod afgive en indstilling til kommunalbestyrelsen. Hvis kommunalbestyrelsen ikke følger klagerådets indstilling om helt eller delvist medhold, eller hvis klagerådet har fastholdt kommunens afgørelse, kan klagen indbringes for det sociale nævn.

Selvom klagerådene kun kan afgive indstilling til kommunalbestyrelsen i de nævnte klagesager, er der blandt rådene ikke stor utilfredshed med, at de ikke har selvstændig afgørelseskompetence.

Kun omkring en tredjedel af klagerådene, *jf. tabel 5.2*, vurderer, at det er uhensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har selvstændig afgørelseskompetence i klagesager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72.

**Tabel 5.2: Hvor hensigtsmæssigt er det, at klagerådet ikke har selvstændig afgørelseskompetence?<sup>2</sup>**

| Antal klagerådssager:                            |       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | Total |
|--|-------|----|----|----|----|----|-------|
| Ingen  | Antal | 17 | 3  | 14 | 12 | 13 | 59    |
|  | Pct.  | 29 | 5  | 24 | 20 | 22 | 100   |
| 1-5 sager  | Antal | 18 | 16 | 40 | 7  | 14 | 95    |
|  | Pct.  | 19 | 17 | 42 | 7  | 15 | 100   |
| 6-15 sager                                       | Antal | 7  | 0  | 8  | 2  | 3  | 20    |
|  | Pct.  | 35 | 0  | 40 | 10 | 15 | 100   |
| 16- sager  | Antal | 3  | 0  | 3  | 1  | 1  | 8     |
|  | Pct.  | 38 | 0  | 38 | 0  | 13 | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelse <sup>3</sup> | Antal | 3  | 7  | 9  | 5  | 3  | 27    |
|  | Pct.  | 11 | 26 | 33 | 19 | 11 | 100   |
| Total (antal)                                    | Antal | 48 | 26 | 74 | 27 | 34 | 209   |
|  | Pct.  | 23 | 12 | 35 | 13 | 16 | 100   |

74 klageråd, svarende til cirka 35 procent, har vurderet, at det er uhensigtsmæssigt, at de ikke har afgørelseskompetence i klagesager, idet de på en skala fra 1 til 5 har vurderet hensigtsmæssigheden til 1 eller 2. Blandt de 74 klageråd gives der blandt andet udtryk for, at klagerådene bør have afgørelseskompetence for at have nogen værdi; at klagerådets indstilling bør have opsættende virkning; samt at borgerne i de konkrete klagesager får for lidt ud af det, og sagen tager for lang tid.

Yderligere 74 klageråd har været neutrale i deres vurdering, idet de har vurderet hensigtsmæssigheden til 3. Flere af de omkring 35 procent af klagerådene har til trods for den neutrale vurdering givet udtryk for, at det ville være ønskeligt med en udvidelse af klagerådernes kompetence.

61 klageråd, svarende til knap 30 procent, har vurderet, at det er hensigtsmæssigt, at klagerådene ikke har en selvstændig afgørelseskompetence.

<sup>2</sup> 1=Ikke hensigtsmæssigt; 2=Mindre hensigtsmæssigt; 3=Neutral/i tvivl; 4=Hensigtsmæssigt; og 5=Meget hensigtsmæssigt

<sup>3</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsen, men hvor kommunen ikke indgår.

Det er især gruppen af klageråd, som har behandlet mange klagerådssager i 2003, som gerne vil have afgørelseskompetence.

### Ofte sammenfald mellem klage- og ældrerådernes sager

Et klageråd har 6 medlemmer. Tre af klagerådets medlemmer udvælges blandt ældrerådets medlemmer. Klagerådets formand vælges blandt de tre medlemmer, som er valgt af ældrerådet. Både klage- og ældreråd har efter retssikkerhedslovens bestemmelser kompetence til at rejse generelle spørgsmål overfor kommunalbestyrelsen. Det er derfor forventeligt, at der er et vist sammenfald mellem de generelle spørgsmål, som rejses af klage- og ældrerådene overfor kommunalbestyrelserne.

Undersøgelsen bekræfter, *jf. tabel 5.3*, det forventede sammenfald, idet knap halvdelen af klagerådene oplever, at der ofte er sammenfald mellem de generelle spørgsmål, som de selv rejser overfor kommunalbestyrelsen, og de generelle spørgsmål, der rejses af kommunes ældreråd. Det gælder især gruppen af kommuner, hvor klagerådene har 16 eller flere klagesager, hvor omkring 85 procent oplever, at der ofte er sammenfald.

**Tabel 5.3: Hvor ofte er der sammenfald mellem de generelle spørgsmål, som henholdsvis klagerådet og ældrerådet rejser overfor kommunalbestyrelsen?**

| Antal klagerådssager:                            |       | Aldrig | Sjældent | Ofte | Total |
|--|-------|--------|----------|------|-------|
| Ingen  | Antal | 11     | 18       | 32   | 61    |
|  | Pct.  | 18     | 30       | 52   | 100   |
| 1-5 sager  | Antal | 16     | 40       | 36   | 92    |
|  | Pct.  | 17     | 43       | 39   | 100   |
| 6-15 sager                                       | Antal | 4      | 3        | 15   | 22    |
|  | Pct.  | 18     | 14       | 68   | 100   |
| 16- sager  | Antal | 1      | 0        | 6    | 7     |
|  | Pct.  | 14     | 0        | 86   | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelse <sup>4</sup> | Antal | 4      | 11       | 12   | 27    |
|  | Pct.  | 15     | 41       | 44   | 100   |
| Total (antal)                                    | Antal | 36     | 72       | 101  | 209   |
|  | Pct.  | 17     | 34       | 48   | 100   |

Omkring 34 procent af klagerådene er kun sjældent ude for sammenfald, mens kun cirka 17 procent aldrig oplever sammenfald mellem de generelle spørgsmål, som rejses af henholdsvis klage- og ældrerådet overfor kommunalbestyrelsen.

Klagerådene finder generelt ikke, *jf. tabel 5.4*, at sammenfaldet mellem klagerådets og ældrerådets sager er uhensigtsmæssigt. Tværtimod vurderer flertallet af klageråd, at sammenfaldet er hensigtsmæssigt.

<sup>4</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsens, men hvor kommunen ikke indgår.

Tabel 5.4: Hvordan vurderes hensigtsmæssigheden af sammenfaldet?

| Antal klagerådssager:                            |       | Hensigtsmæssig | Uden betydning | Uhensigtsmæssig | Total |
|--|-------|----------------|----------------|-----------------|-------|
| Ingen  | Antal | 35             | 19             | 1               | 55    |
|  | Pct.  | 64             | 35             | 2               | 100   |
| 1-5 sager  | Antal | 48             | 32             | 5               | 85    |
|  | Pct.  | 57             | 38             | 6               | 100   |
| 6-15 sager                                       | Antal | 17             | 4              | 1               | 22    |
|  | Pct.  | 77             | 18             | 5               | 100   |
| 16- sager  | Antal | 8              | 0              | 0               | 7     |
|  | Pct.  | 100            | 0              | 0               | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelse <sup>5</sup> | Antal | 16             | 5              | 2               | 23    |
|  | Pct.  | 70             | 22             | 9               | 100   |
| Total (antal)                                    | Antal | 124            | 60             | 9               | 193   |
|  | Pct.  | 64             | 31             | 5               | 100   |

Der er især klagerådene, som har 6 eller flere klagerådssager, samt de klageråd, hvor kommunen ikke har besvaret undersøgelsen, som har vurderet at det er hensigtsmæssigt, at der er sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager.

Omtrent en tredjedel af klagerådene har vurderet, at sammenfaldet er uden betydning, mens kun cirka 5 procent af klagerådene finder, at sammenfaldet er uhensigtsmæssigt.

### Samarbejdet med kommunerne vurderes at fungere godt

Kommunerne fungerer som sekretariat for klagerådene. Samarbejdet mellem kommune og klageråd har derfor stor betydning for klagerådenes funktion.

Det er i det perspektiv positivt, at mere end 80 procent af klagerådene finder, *jf tabel 5.5*, at samarbejdet med kommunen fungerer godt.

<sup>5</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsen, men hvor kommunen ikke indgår.

Tabel 5.5: Hvordan vurderer klagerådene samarbejdet med kommunen?<sup>6</sup>

| Antal klagerådssager:                             |       | 1 | 2  | 3  | 4  | 5   | Total |
|---|-------|---|----|----|----|-----|-------|
| Ingen   | Antal | 0 | 0  | 9  | 20 | 36  | 65    |
|   | Pct.  | 0 | 0  | 14 | 31 | 55  | 100   |
| 1-5 sager   | Antal | 3 | 3  | 9  | 26 | 54  | 95    |
|   | Pct.  | 3 | 3  | 9  | 27 | 57  | 100   |
| 6-15 sager  | Antal | 0 | 4  | 5  | 3  | 11  | 23    |
|   | Pct.  | 0 | 17 | 22 | 13 | 48  | 100   |
| 16- sager   | Antal | 0 | 0  | 0  | 4  | 4   | 8     |
|   | Pct.  | 0 | 0  | 0  | 50 | 50  | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelsen <sup>7</sup> | Antal | 1 | 1  | 1  | 10 | 13  | 26    |
|   | Pct.  | 4 | 4  | 4  | 38 | 50  | 100   |
| Total (antal)                                     | Antal | 4 | 8  | 24 | 63 | 118 | 217   |
|   | Pct.  | 2 | 4  | 11 | 29 | 54  | 100   |

Omkring 83 procent af klagerådene finder, at samarbejdet med kommunen fungerer godt, idet de på en skala fra 1 til 5 har vurderet samarbejdet til 4 eller 5

11 procent af klagerådene er neutrale i deres vurdering af samarbejdet, idet de på skalaen fra 1 til 5 har vurderet samarbejdet til 3. Endelig har kun omkring 6 procent af klagerådene vurderet, at samarbejdet med kommunen er mindre godt, idet de har vurderet samarbejdet til 1 eller 2.

#### Få afbud til klagerådenes møder

Der er generelt få afbud til klagerådenes møder fra såvel de ordinære medlemmer, der er udpeget blandt medlemmerne af ældrerådet og invalideorganisationerne, som fra de ordinære medlemmer, som er valgt blandt kommunalbestyrelsens medlemmer.

Mere end 9 ud af 10 klageråd, *jf. tabel 5.6*, har afbud til højst en fjerdedel af møderne fra de ordinære medlemmer, som er valgt blandt medlemmerne af ældrerådet og invalideorganisationerne.

<sup>6</sup> 5 er det bedste. Det vil sige, at 1=Ikke godt; 2=Mindre godt; 3=Neutral/i tvivl; 4=godt; og 5=Meget godt.

<sup>7</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsen, men hvor kommunen ikke indgår.

Tabel 5.6: Hvor ofte er der afbud til klagerådets møder fra de ordinære medlemmer, som er udpeget blandt medlemmerne af ældrerådet eller fra kommunes invalideorganisationer?

| Antal klagerådssager:                            |       | 0-25 pct. | 26-50 pct. | 51-75 pct. | 76-100 pct. | Total |
|--|-------|-----------|------------|------------|-------------|-------|
| Ingen  | Antal | 57        | 1          | 0          | 1           | 59    |
|  | Pct.  | 97        | 2          | 0          | 2           | 100   |
| 1-5 sager  | Antal | 85        | 5          | 1          | 3           | 94    |
|  | Pct.  | 90        | 5          | 1          | 3           | 100   |
| 6-15 sager                                       | Antal | 18        | 1          | 1          | 1           | 21    |
|  | Pct.  | 86        | 5          | 5          | 5           | 100   |
| 16- sager  | Antal | 8         | 0          | 0          | 0           | 0     |
|  | Pct.  | 100       | 0          | 0          | 0           | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelse <sup>8</sup> | Antal | 27        | 0          | 0          | 0           | 27    |
|  | Pct.  | 100       | 0          | 0          | 0           | 100   |
| Total (antal)                                    | Antal | 195       | 7          | 2          | 5           | 209   |
|  | Pct.  | 93        | 3          | 1          | 2           | 100   |

Mere end 80 procent af klagerådene, *jf. tabel 5.7*, oplever afbud til højst en fjerdedel af klagerådsmøderne fra de ordinære medlemmer, som er udpeget blandt kommunalbestyrelsens medlemmer.

Tabel 5.7: Hvor ofte er der afbud til klagerådets møder fra de ordinære medlemmer, der er udpeget blandt medlemmerne af kommunalbestyrelsen?

| Antal klagerådssager:                            |       | 0-25 pct. | 26-50 pct. | 51-75 pct. | 76-100 pct. | Total |
|--|-------|-----------|------------|------------|-------------|-------|
| Ingen  | Antal | 50        | 6          | 3          | 1           | 60    |
|  | Pct.  | 83        | 10         | 5          | 2           | 100   |
| 1-5 sager  | Antal | 77        | 9          | 3          | 2           | 91    |
|  | Pct.  | 85        | 10         | 3          | 2           | 100   |
| 6-15 sager                                       | Antal | 17        | 3          | 2          | 1           | 23    |
|  | Pct.  | 74        | 13         | 9          | 4           | 100   |
| 16- sager  | Antal | 7         | 0          | 1          | 0           | 8     |
|  | Pct.  | 88        | 0          | 13         | 0           | 100   |
| Kommunen indgår ikke i undersøgelse <sup>9</sup> | Antal | 23        | 2          | 1          | 0           | 26    |
|  | Pct.  | 88        | 8          | 4          | 0           | 100   |
| Total (antal)                                    | Antal | 174       | 20         | 10         | 4           | 208   |
|  | Pct.  | 84        | 10         | 5          | 2           | 100   |

Cirka 10 procent af klagerådene modtager afbud til mellem en fjerdedel og halvdelen af møderne fra de kommunale medlemmer af klagerådet. Endelig oplever omkring 7 procent af klagerådene afbud fra disse medlemmer til flere end halvdelen af møderne.

<sup>8</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsen, men hvor kommunen ikke indgår.

<sup>9</sup> Denne gruppe består af de kommunale klageråd, som indgår i undersøgelsen, men hvor kommunen ikke indgår.



# Bilag I



## Den Sociale Database

### Undersøgelse om klagerådernes funktion

#### Kommuneskema

1. Hvilken kommunal instans behandler klagerådernes indstilling?

- Socialudvalget  
 Forvaltningen  
 Andet

Hvis andet anfør hvad:

2. Hvor mange sager blev indbragt for klagerådet i?

a. 2001

b. 2002

c. 2003

Tryk 'ok' for at fortsætte

OK

**3. Hvor lang var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2003?**

a. I kommunen? (antal kalenderdage)

a. I klagerådet? (antal kalenderdage)

**4. Hvor lang tid skønner kommunen, at der i gennemsnit går fra kommunens afgørelse til borgeren indgiver klage til klagerådet/kommunen (antal kalenderdage)?****5. Hvor lang tid går der i gennemsnit fra klagens modtagelse til kommunen sender sagen til klagerådet (antal kalenderdage)?****6. Hvor mange afgørelser (både bevilling og afslag/delvis afslag) traf kommunen i alt i 2003 i henhold til servicelovens §§71 og 72?****7. Hvor mange afgørelser (både bevilling og afslag/delvis afslag) traf kommunen i 2003 om**

a. Personlig hjælp og pleje, jf. § 71, stk. 1, nr. 1?

b. Praktisk hjælp, jf. § 71, stk. 1, nr. 2?

c. Afløsnings- og aflastningstilbud, jf. § 72?

Tryk 'ok' for at fortsætte

**8. Hvor mange klagesager havde kommunen i alt i 2003 over afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72?**

**9. Hvor mange klagesager havde kommunen i 2003 fordelt på**

a. Personlig hjælp og pleje, jf. § 71, stk. 1, nr. 1?

b. Praktisk hjælp, jf. § 71, stk. 1, nr. 2?

c. Afløsnings- og aflastningstilbud, jf. § 72?

**10. Hvor mange klagesager blev indbragt til klagerådet i 2003 (antal klager) om**

a. Personlig hjælp og pleje, jf. § 71, stk. 1, nr. 1?

b. Praktisk hjælp, jf. § 71, stk. 1, nr. 2?

c. Afløsnings- og aflastningstilbud, jf. § 72?

**11. I hvor mange sager i 2003 har klagerådet indstillet (antal sager)**

a. At klageren får medhold?

b. At klageren får delvist medhold?

c. At kommunens afgørelse fastholdes?

Tryk 'ok' for at fortsætte

OK

**12. I hvor mange tilfælde i 2003 har kommunen fulgt klagerådets indstilling (antal tilfælde)**

a. I klager over personlig pleje?

b. I klager over praktisk hjælp?

c. I klager over aflastningstilbud?

**13. I hvor mange klagesager (antal) er kommunen gået imod klagerådets indstilling, når klagerådet har**

a. Givet klageren medhold?

b. Givet klageren delvist medhold?

**14. Hvor ofte skønner kommunen, at klagerådet anmoder om yderligere oplysninger fra kommunen i forbindelse med behandlingen af en klage?**

- Aldrig  
 Sjældent  
 Ofte  
 Altid

**15. Hvor ofte skønner kommunen, at klagerådet sender sagen tilbage til fornyet behandling i kommunen på grund af utilstrækkeligt oplysningsgrundlag?**

- Aldrig  
 Sjældent  
 Ofte  
 Altid

Tryk 'ok' for at fortsætte

16. Hvor mange møder, hvor der blev behandlet klagesager, afholdt klagerådet i 2003?

17. Hvor mange klagerådssager om servicelovens §§ 71 og 72 er i 2003 indbragt for det sociale nævn?

18. Indeholder kommunens klagevejledning oplysninger om:

- a. At man kan klage til klagerådet?  Ja  Nej
- b. At man kan klage til Det Sociale nævn?  Ja  Nej
- c. Klagerådets kompetence?  Ja  Nej
- d. Nævnets kompetence?  Ja  Nej
- e. Klagefrister?  Ja  Nej
- f. Lovgrundlag?  Ja  Nej
- g. Hvor klagen skal sendes hen?  Ja  Nej

19. Hvilke initiativer har kommunen taget med henblik på at oplyse borgeren om klagerådet?

- a. Ved klagevejledning i afgørelsen  Ja  Nej
- b. Information i servicedeklarationer  Ja  Nej
- c. Information i dagspressen  Ja  Nej
- d. Information i lokalaviser  Ja  Nej
- e. Information i lokal tv  Ja  Nej
- f. Information gennem hjemmeplejen  Ja  Nej
- g. Information gennem pjecer  Ja  Nej

h. Andet

Ja  Nej

Hvis andet anfør hvad:

Tryk 'ok' for at fortsætte

OK



|  |  |
|--|--|
| <p><b>20. Vurderes klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 at styrke borgerens retssikkerhed?</b></p>   | <p> <input type="radio"/> Ja<br/> <input type="radio"/> Nej<br/> <input type="radio"/> Ved ikke         </p>   |
| <p><b>21. Klagerådet har ikke en selvstændig afgørelseskompetence. Hvor hensigtsmæssigt vurderes dette at være på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste?</b></p>  | <p> <input type="radio"/> 1<br/> <input type="radio"/> 2<br/> <input type="radio"/> 3<br/> <input type="radio"/> 4<br/> <input type="radio"/> 5         </p> |
| <p><b>22. Både klagerådet og ældrerådet har kompetence til at rejse generelle spørgsmål overfor kommunalbestyrelsen. I de tilfælde, hvor der er sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager, hvordan vurderes hensigtsmæssigheden af sammenfaldet da?</b></p> | <p> <input type="radio"/> a. Hensigtsmæssigt<br/> <input type="radio"/> b. Uden betydning<br/> <input type="radio"/> c. Uhensigtsmæssigt         </p>        |
| <p><b>23. Hvordan vurderes samarbejdet med klagerådet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste?</b></p>   | <p> <input type="radio"/> 1<br/> <input type="radio"/> 2<br/> <input type="radio"/> 3<br/> <input type="radio"/> 4<br/> <input type="radio"/> 5         </p> |
| <p><b>24. Har kommunen vanskeligt ved at rekruttere medlemmer til klagerådet?</b></p>  | <p> <input type="radio"/> Ja<br/> <input type="radio"/> Nej<br/> <input type="radio"/> Ved ikke         </p>   |
| <p>Tryk 'ok' for at fortsætte</p>  |  |

OK

*This request took 8.83 seconds of real time (v8.2 build 1391).*



## Bilag II



**Undersøgelse af klagerådets funktion  
Klagerådets besvarelse**

|  |  |
|--|--|
| <b>Kommune</b>   |  |
| <b>Dato</b>  |  |
| <b>Formandens navn</b>   |  |
| <b>Telefonnummer/mailadresse</b>   |  |
| <b>Det bemærkes, at spørgsmål 1, 2, 4 og 5 også stilles til kommunerne, således at besvarelserne fra henholdsvis kommunerne og klagerådene kan sammenlignes på disse punkter.</b>                  |  |
| 1. Styrker klagerådets behandling af klager over kommunale afgørelser efter servicelovens § 71 og § 72 borgerens retssikkerhed?  | a. Ja<br>b. Nej<br>c. Ved ikke   |
| 2. Klagerådet har ikke en selvstændig afgørelseskompetence. Hvor hensigtsmæssigt vurderes dette at være på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste?   | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5.   |
| 3. Både klagerådet og ældrerådet har kompetence til at rejse generelle spørgsmål overfor kommunalbestyrelsen. Hvor ofte er der sammenfald mellem klagerådets og ældrerådets sager på dette område? | a. Aldrig<br>b. Sjældent<br>c. Ofte  |
| 4. Hvordan vurderes hensigtsmæssigheden af sammenfaldet?   | a. Hensigtsmæssigt<br>b. Uden betydning<br>c. Uhensigtsmæssigt   |
| 5. Hvordan vurderes samarbejdet med kommunen på en skala fra 1-5, hvor 5 er det bedste?  | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5.   |
| 6. Hvor ofte er der afbud til klagerådets møder fra de ordinære medlemmer, der er udpeget blandt medlemmerne af ældrerådet eller fra kommunens invalideorganisationer?                             | a. 0-25 pct. af møderne<br>b. 26-50 pct. af møderne<br>c. 51-75 pct. af møderne<br>d. 76-100 pct. af møderne |
| 7. Hvor ofte er der afbud til klagerådets møder fra de ordinære medlemmer, der er udpeget blandt medlemmerne af kommunalbestyrelsen?   | a. 0-25 pct. af møderne<br>b. 26-50 pct. af møderne<br>c. 51-75 pct. af møderne<br>d. 76-100 pct. af møderne |
| <b>Eventuelle bemærkninger:</b>  |  |