



Høje-Taastrup Kommune

Dato: 9.4.2018

Høringssvar

Vedr.: 3.A. Status på klagesager

"Ud af det samlede antal henvendelser på 9191 har der således været 35 klager i 2017. Der ses en stigning i antallet af klager fra 25 i 2016 til 35 i 2017."

Stigningen begrundes med den demografiske udvikling med flere ældre, samt at der i 2017 har været sager, der er fremsendt til Ankestyrelsen flere gange, skriver administrationen

På baggrund af dette konkluderer administrationen, at sagsbehandlingen overordnet fremstår tilfredsstillende. Det kan sagtens være, at den er det, men vi mangler grundlaget for vurderingen.

Seniorrådet opfordrer administrationen til at tydeliggøre deres succeskriterier, så vi ved, hvad vi taler om: Hvornår er antallet af klagesager tilfredsstillende? Hvornår er de utilfredsstillende? Hvordan er udviklingen i klagesager i andre kommuner, fx dem, man benchmarker sig med (hvis man gør det)?

Med venlig hilsen

Seniorrådet