



Orientering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om Borgerrådgiverens beretning 2012

Baggrund.

Borgerrådgiveren udgiver årligt en beretning, som beskriver Borgerrådgiverens iagttagelser i beretningsåret 2012 samt indeholder konklusioner og anbefalinger til forvaltningerne i relation til kvalitet og service i borgerbetjeningen.

Beretningen omhandler dels udviklingen i antallet af klager til Borgerrådgiveren, som vedrører forvaltningernes sagsbehandling, dels Borgerrådgiverens egen driftsundersøgelser.

Beretningen omhandler i udgangspunkt ikke om forvaltningernes afgørelser, som kan påklages af borgerne til relevante ankeinstanser – i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilfælde Beskæftigelsesankenævnet.

Borgerrådgiverens beretning for 2012 omhandler perioden 1. april 2012 til 31. marts 2013.

Borgerrådgiverens beretning 2012 behandles af Borgerrepræsentationen den 19./20. juni 2013 og efterfølgende af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, hvor Borgerrådgiveren i lighed med tidligere år inviteres til at præsentere resultatet af sin beretning.

Beretningens indhold samt konklusioner og anbefalinger:

Det fremgår af Borgerrådgiverens beretning 2012, at de overordnede temaer på tværs af forvaltningerne er lang sagsbehandlingstid og manglende svar, samt mangelfuld vejledning – i tråd med de forrige års tendenser.

I beretningsåret 2012 udgjorde klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar til borgerne hovedvægten af klagerne (27,6 %), imens klager over utilstrækkelig vejledning ligeledes udgjorde en væsentlig andel af det samlede antal klager (9,8 %).

Beretningen viser samtidig, at antallet af klagesager modtaget hos Borgerrådgiveren er faldet fra 1.103 i beretningsåret 2011 til 939 i beretningsåret 2012.

Som udgangspunkt videreformidler Borgerrådgiveren klagerne til de relevante forvaltninger og beder om kopi af svaret til borgeren. På baggrund af forvaltningernes besvarelser konstaterer

23-05-2013

Sagsnr.
2013-83218

Dokumentnr.
2013-383559

Sagsbehandler
Philip Grøndahl Andersen

Borgerrådgiveren, at forvaltningerne fandt fejl i 53,8 % af klagerne og i disse sager gav borgerne medhold.

Borgerrådgiveren kan efterfølgende beslutte at opstarte en undersøgelsessag, hvis Borgerrådgiveren vurderer, på baggrund af klagen samt forvaltningens besvarelse, at dette er nødvendigt. I de sager hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, konstaterede Borgerrådgiveren fejl i 62 % af sagerne.

I beretningen 2012 viser Borgerrådgiveren et antal illustrative eksempler på beklagelige sager på tværs af forvaltningerne. To sagerne omhandler Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ressortområde, hvoraf den ene sag har været fremme i pressen. Borgerrådgiveren har overfor forvaltningen oplyst, at eksemplerne ikke er repræsentative, men derimod særligt beklagelige. Forvaltningen kan konstatere, at de to sager, der omhandler Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, først og fremmest er eksempler på forkerte afgørelser, som kan ankes til Beskæftigelsesankenævnet, og som udgangspunkt ikke behandles af Borgerrådgiveren.

I beretningen konstaterer Borgerrådgiveren ligeledes, at der er fejl eller lange sagsbehandlingstider i mere end halvdelen af klagesagerne på tværs af forvaltningerne. En udvikling der grundlæggende er uændret siden Borgerrådgiverens oprettelse i 2004. Borgerrådgiveren konstaterer endvidere, at dette ikke kun gælder klagesager, men også gælder tilfældigt udvalgte sager.

Borgerrådgiveren har overfor forvaltningen oplyst, at de tilfældigt udvalgte sager for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vedkommende, baserer sig på en gennemgang af de sager forvaltningen har oversendt til Borgerrådgiveren i forbindelse med tre generelle egen driftsundersøgelser vedrørende partshøring i sager om introduktionsydelse, undersøgelse af sagsbehandlingen i revalideringssager samt borgere under økonomisk administration. De tilfældigt udvalgte sager vedrører derfor kun disse områder, som udgør cirka 6,6 procent af forvaltningens aktive sagsmængde.

På baggrund af Borgerrådgiverens generelle iagttagelser anbefaler Borgerrådgiveren, at der stilles klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf, så der på et veloplyst grundlag træffes fagligt velovervejede og kvalificerede beslutninger herom.

Borgerrådgiverens beretning 2012 særligt i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Nedenfor er Borgerrådgiverens Beretning 2012 gennemgået i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De tal, der er benyttet

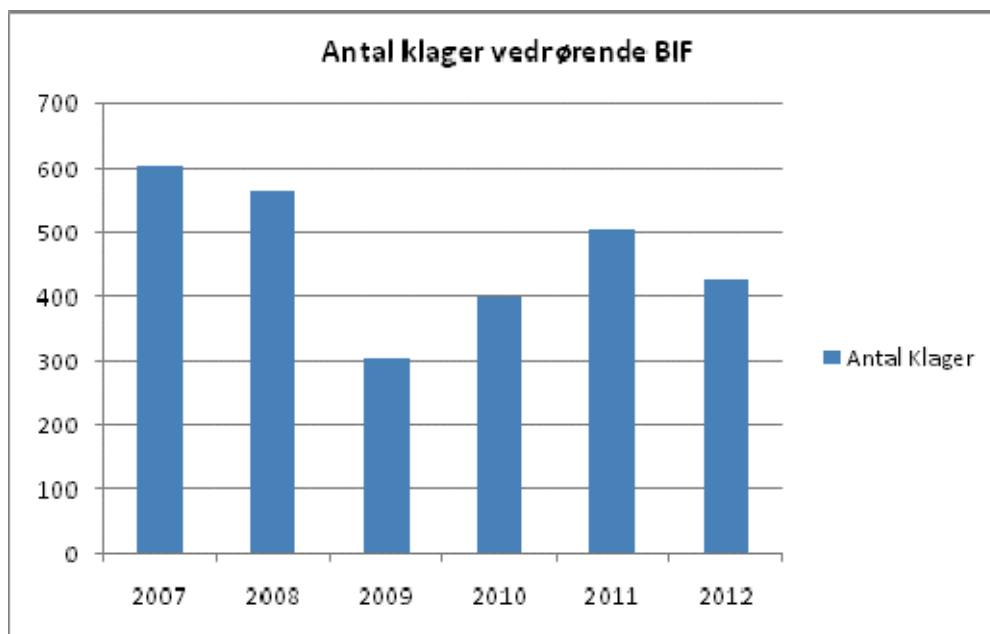
ved gennemgangen, fremgår kun i begrænset omfang af selve beretningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor indhentet et særligt datasæt fra Borgerrådgiveren, som er benyttet i forbindelse med gennemgangen nedenfor.

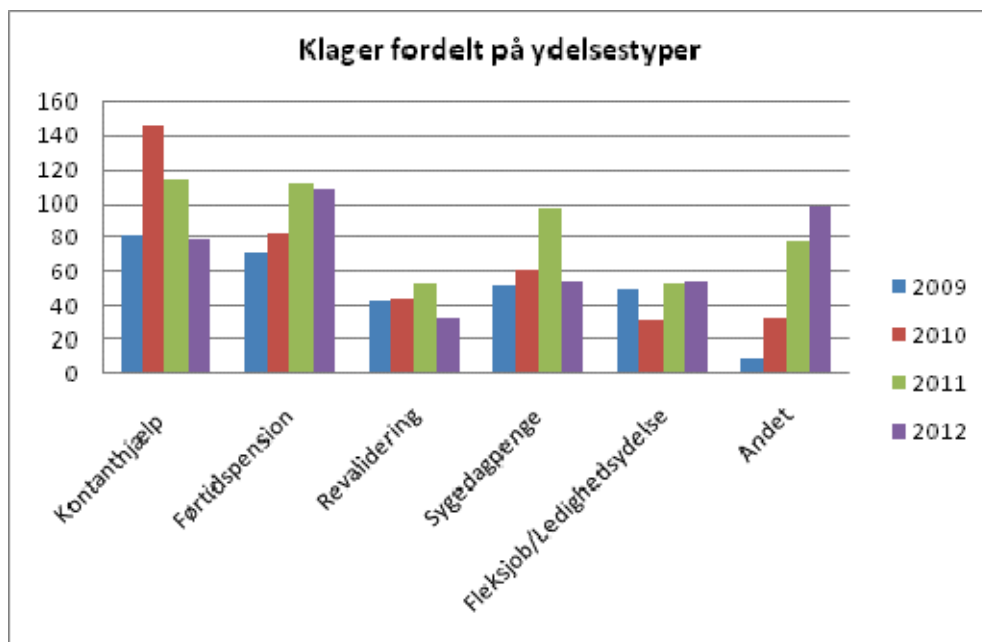
Ud af de 939 klager, som Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2012 henhørte 427 af klagerne under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ansvarsområder. I forhold til beretningsåret 2011 er der tale om et fald på 77 klager (504 klager vedrørte BIF i beretningsåret 2011).

Antallet af klager og klageforhold skal ses i sammenhæng med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede sagsportefølje.

Forvaltningen modtager årligt omkring 450.000 henvendelser, og træffer omkring 125.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger, hvoraf mange har direkte betydning for borgeres forsørgelsesgrundlag. Forvaltningen havde eksempelvis 51.227 aktive sager pr. 21. maj 2013.

Oversigt over udviklingen i antallet af klager til Borgerrådgiveren:





(”Andet” dækker over klager der ikke relaterer sig til en specifik ydelse. Eksempelvis håndtering af elektronisk post, aktindsigt, betjening af borgere mm. Forvaltningen har været i dialog med Borgerrådgiveren ift. stigningen i ”andet”. Det er imidlertid Borgerrådgiverens opfattelse, at stigningen mere dækker over en tilfældighed, end vækst i klager indenfor et specifikt område)

Indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at det er en forudsætning for at træffe de rigtige beslutninger om kvalitetsforbedrende initiativer, at man har en analytisk forståelse for udfordringerne.

Forvaltningen registrerer blandt andet løbende alle klagesager både over sagsbehandlingen og over de afgørelser, som forvaltningens træffer, ligesom forvaltningen hver måned foretager opfølgning på kvaliteten i sagerne.

Forvaltningen overvejer nu på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning, om forvaltningen kan styrke sit analysegrundlag yderligere.

Endvidere foretager forvaltningen en kategorisering af fejlene i de 42 sager, som Borgerrådgiveren har behandlet samt af de sager, som er indgået i de 3 generelle egen drift undersøgelser om partshøring i sager om introduktionsydelse, undersøgelse af sagsbehandlingen i revalideringssager samt borgere under økonomisk administration.

Formålet er blandt andet at få et indblik i karakteren af de fundne fejl og vurdere behovet for yderligere analyser.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har generelt stor fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen og anvender således både borgerrådgiverens beretning, øvrige klagesager, forvaltningens

kvalitetsopfølgning, revisionen mv. som kvalitetsindikatorer med henblik på dels at identificere forvaltningens udfordringer og omfang heraf, og dels i vurderingen af hvilke kvalitetsforbedrende initiativer, som skal iværksættes.

Det kan for eksempel nævnes, at forvaltningens nye koncept for kvalitetsopfølgning også omfatter opfølgning på den formelle kvalitet i sagsbehandlingen, herunder partshøring og vejledning.

Med forvaltningens strategi "Fuldt engagement i byen" er der sat yderligere fokus på kvalitet i sagsbehandlingen, blandt andet med et mål om halvering af andelen af fejl og kritisable forhold i borgersager i 2015. Målet omfatter en reduktion af 1) andelen af realitetsbehandlede klagesager indgivet til Borgerrådgiveren, og som giver anledning til kritik af forvaltningen 2) andelen af fejl i de sager revisionen (Deloitte) gennemfører årlig revision på.

Forvaltningen i gang med at gennemføre og implementere en række initiativer, der skal forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og som samtidig skal sikre, at der sker en halvering andelen af fejl og kritisable forhold i borgersager i 2015, heriblandt:

- Kodeks for god sagsbehandling. I samarbejde med Borgerrådgiveren er forvaltningen i gang med at udarbejde et kodeks, der skal sætte fokus på hvad god sagsbehandling er. Borgerrådgiveren deltager ligeledes i forvaltningens interne undervisningsmodul "God sagsbehandling i borgersager".
- Afsat ressourcer til kvalitetskoordinatorer på jobcentrene. Kvalitetskoordinatorerne har blandt andet har til opgave at koordinere og implementere kvalitetsinitiativer/projekter, at følge op på resultater, sidemandsoplæring m.v.
- Udvalgelse af fokusområder. Forvaltningen har udvalgt fokusområder som det vurderes, at der er behov for at fokusere særligt på i forhold til både opnåelsen af kommunens overordnede mål for opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011 og forvaltningens mål om halvering af andelen af fejl og kritisable forhold.
- Udbredelse af "Styrket borgerkontakt". Forvaltningen opstartede i 2012 projektet Styrket Borgerkontakt, der i særlig grad retter sig mod at forbedre dialogen mellem forvaltningen og borgere, der klager over sagsbehandlingen. På baggrund af de umiddelbart gode resultater fra 2012, er forvaltningen i gang med at udvide projektet, således at sagsbehandlere fra jobcentrene bliver uddannet i Styrket Borgerkontakt, med henblik på at styrke dialogen i mødet mellem borger og sagsbehandler.

- Ny intern organisationsstruktur i Center for Driftsunderstøttelse, der skal understøtte og sikre et tættere samarbejde med jobcentrene omkring læring i forbindelse med kvalitetsopfølgning og klagesagsbehandling.