



## **DAGSORDEN**

for mødet den 12.06.2012, kl. 15:00 i Rådhuset, 1. sal, værelse 102

11. Borgerrådgiverens beretning 2011 (2012-76718)



## 11. Borgerrådgiverens beretning 2011 (2012-76718)

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger og Borgerrepræsentationen.

### TIDLIGERE BESLUTNINGER

Borgerrådgiverudvalget indstillinger over for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen,

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2011 til efterretning,
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2012 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende,
3. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens konstateringer ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget,
4. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren,
5. at godkende, at Borgerrådgiveren ved meddelelse herom til Borgerrådgiverudvalget kan reducere antallet af generelle egen driftsundersøgelser og/eller inspektioner i sin årlige inspektionsplan med henblik på at tilvejebringe ressourcer til sit bidrag til forvaltningernes arbejde med mål for reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstider,
6. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at foretage en nærmere beregning af omkostningerne ved en egentlig tværgående, sammenlignelig registrering af klagesager henholdsvis en sammenfatning af eksisterende klageregistreringer i de syv forvaltninger, samt at fremlægge forslag for Borgerrepræsentationen til en model for udarbejdelse af tværgående oversigter over klagesager i kommunen efter den ene eller den anden model.

### INDSTILLING OG BESLUTNING

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget, at sagen oversendes til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

Økonomiudvalget finder det stærkt beklageligt, at Borgerrådgiveren igen i år kan konstatere en fejlprocent på over 50 i forhold til de sager, Borgerrådgiveren har behandlet.

Det er derfor påkrævet, at kommunen sætter ind med yderligere tiltag for at få bragt fejlprocenten i sagsbehandlingen ned og for mere generelt at forbedre sagsbehandlingen.

Økonomiudvalget mener, at det ledelsesmæssige fokus på sagsbehandlingen i Københavns Kommune skal styrkes. På den baggrund kan Økonomiudvalget tilslutte sig Borgerråd giverudvalgets anbefalinger, dog således at 6. at i indstillingen til Borgerrepræsentationen foreslås erstattet med:

6. at forvaltningerne pålægges pr. 1. september at foretage registrering af klager, herunder klager over afgørelsens indhold, inden for egen forvaltning med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget første gang den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år. Forvaltningerne pålægges i den forbindelse at fremkomme med et mål for procentvis nedbringelse af klageantal i 2013. Samtidig opfordres forvaltningerne til at sammentænke status på fokuspunkter for god sagsbehandling med klagesagsregistreringen.

Økonomiudvalget opfordrer til, at forvaltningerne ligeledes overvejer muligheden af at lade medholdsprocenterne indgå i registreringen af klagesager.

Herudover anbefaler Økonomiudvalget, at indstillingen til Borgerrepræsentationen tilføjes følgende nye at-punkter:

7. at forvaltningerne pålægges at iværksætte tiltag, som kan medføre et øget ledelsesmæssigt fokus på arbejdet med at nedbringe klagerne og forbedre sagsbehandlingen,
8. at forvaltningerne pålægges kvartalsvis afrapportering til kredsen af administrerende direktører om status på arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

Økonomiforvaltningen henleder opmærksomheden på, at det tværgående projekt "Styrket Borgerkontakt" som foreslået i budget 2013, vurderes at kunne bidrage positivt til at forbedre sagsbehandlingen i Københavns Kommune.

Økonomiforvaltningen bemærker i øvrigt, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen på baggrund af Borgerråd giverens beretning for 2010, forelægges en separat indstilling med handlingsplan for tværgående tiltag for god sagsbehandling, herunder forslag til kommunikation, kompetenceudvikling og anvendelse af styringsredskaber for ledelsesniveauerne.

## **PROBLEMSTILLING**

Borgerråd giveren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerråd giveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerråd giverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerråd giveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres. Se vedtægt for Borgerråd giveren § 16.

## **LØSNING**

Det fremgår af Borgerråd giverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerråd giverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget. Borgerråd giverudvalgets behandling af beretningen sker ved stillingtagen til ovennævnte at-punkter.

### **Kort opsummering af Borgerråd giverens Beretning 2011**

I Borgerråd giverens Beretning 2010 kunne der konstateres en stigning i antallet af klager i forhold til 2009, som dog var historisk lavt. I beretningsåret 2011 (fra 1. april 2011 til 31. marts 2012) er der igen sket en stigning i antallet af henvendelser. Antallet af klager er i år steget med 21,9 %, idet Borgerråd giveren i år har modtaget 1.103 klager til skriftlig behandling mod 905 i beretningsåret 2010. Det er det højeste antal nogensinde. I alt modtog Borgerråd giveren 2.169 henvendelser fra borgerne i beretningsåret.

Forvaltningerne fandt selv fejl i 53,8 % af de klager, som blev formidlet gennem Borgerrådgiveren. I disse sager gav forvaltningerne borgerne medhold i klagen eller dele af klagen.

I de sager, hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, blev der i år konstateret fejl i 64,2 % af sagerne, hvilket er en stigning i forhold til 2010. Antallet er for højt.

Sammenlagt var 55,1 % af de klagesager, Borgerrådgiveren behandlede i beretningsåret, behæftet med fejl.

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene*							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
59 %	84,8 %	76,2 %	65,3 %	63,5 %	53,3 %	57 %	53,8 %

  

Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene**							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
63,3 %	38,6 %	54,9 %	51,7 %	50,3 %	60,2 %	55,5 %	64,2 %

\*Borgerrådgiveren statistikfører først sagerne endeligt ved sagernes afslutning. Tabellerne ovenfor er derfor baseret på afsluttede sager i beretningsåret.

Borgerrådgiverens hovedkonklusioner for beretningsåret 2011 er, at lange sagsbehandlingstider og manglende svar (fortsat) er et problem, at der i mange sager ses utilstrækkelig vejledning, manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer.

Der henvises til Borgerrådgiverens Beretning 2011, kapitel 6 for nærmere opsummering og konklusion, herunder vedrørende de udfordringer, som digitaliseringen skaber.

I 17,4 % af de sager, Borgerrådgiveren behandlede i beretningsåret, var en lovregel eller lignende tilsidesat, og i 37,1 % var kommunalt fastsatte regler eller principperne for god forvaltningsskik tilsidesat.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der i 44 % af sagerne er tale om fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne lider et retstab, og at der i 16,7 % af sagerne er tale om fejl, som forhøjer risikoen for, at afgørelsen i sagen bliver forkert.

#### *Reduktion af fejl i sagsbehandlingen og af sagsbehandlingstider*

Borgerrepræsentationen fulgte i juni 2009 op på anbefalingerne i Borgerrådgiverens Beretning 2008 med beslutning om, at forvaltningerne inden for et eller flere områder skulle fastsætte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. Afrapporteringen skulle ske til Økonomiudvalget.

I juni 2011 fulgte Borgerrepræsentationen op på denne anbefaling med beslutning om, at forvaltningerne skulle revidere og kvalificere fastsatte mål for god sagsbehandling i efteråret 2011. Borgerrepræsentationen besluttede herudover, at tilrettede og eventuelle nye mål skulle indgå i afrapporteringerne til Økonomiudvalget primo 2012.

Der er senest i oktober 2011 afrapporteret til Økonomiudvalget fra de syv forvaltninger. Det er Økonomiforvaltningens vurdering, *at det ikke på den baggrund er muligt at konkludere, om der er tale om fremdrift eller tilbagegang i niveauet for sagsbehandlingen i kommunen.* Det maner til bekymring – også i betragtning af, at ambitionsniveauet for de fastsatte mål i visse tilfælde er forholdsvist lavt.

Bekymringen tiltager ved konstateringen af, at Økonomiforvaltningen i februar 2012 på baggrund af Økonomiudvalgets budgetseminar i 2011 har fremsat forslag om at reducere de mål, der er fastsat med baggrund i Borgerrepræsentationens beslutning fra 2009 om god sagsbehandling. Forslaget er fremsat som led i en afbureaukratiseringsproces, der blandt andet er udtrykt ved det igangværende arbejde med at afskaffe krav til institutioner om indberetninger. Borgerrepræsentationen har den 8. marts 2012 godkendt, at forvaltningerne arbejder videre med at ophæve indrapporteringspligten for de nævnte sagsbehandlingsmål frem mod budgetforhandlingerne for 2013.

Som følge af det igangværende arbejde med afbureaukratiseringen er afrapporteringerne fra forvaltningerne til Økonomiforvaltningen efter det oplyste sat i bero. Det forekommer paradoksalt, at målene for god sagsbehandling ophæves i forlængelse af konstateringen af, at det endnu ikke kan siges, om målene afslører fremdrift eller tilbagegang i kommunens sagsbehandling.

Erfaringen viser, at opfølgningen på forvaltningernes fastsatte mål har været en vanskelig opgave for Økonomiudvalget, og at den hidtil anvendte proces ikke har sikret påviselige forbedringer af sagsbehandlingen mv.

Afbureaukratisering eller ej er der efter Borgerrådgiverens opfattelse fortsat stort behov for, at forvaltningerne forpligter sig til at hæve niveauet for sagsbehandling og forkorte sagsbehandlingstider. Behovet gælder alle forvaltninger – uanset den enkelte forvaltnings andel i det samlede antal klager til Borgerrådgiveren.

De vedtagne mål for god sagsbehandling (som nu foreslås afskaffet, inden de er nået) kan naturligvis erstattes med andre målsætninger om f.eks. konkrete forbedringsprojekter, men det må anses som et stort tilbageskridt, hvis målene ikke erstattes af andre målsætninger med mindst samme ambitionsniveau, og hvis der ikke fortsat sker opfølgning.

Det er også Borgerrådgiverens opfattelse, at forudsætningerne for den politiske opfølgning på forvaltningernes målsætninger for kvaliteten i sagsbehandlingen kan forbedres, hvilket kan ske ved, at Borgerrådgiveren bidrager til afrapporteringen med bemærkninger til de iværksatte initiativer i forvaltningerne, så det politiske niveau får et bedre grundlag for at vurdere deres effektivitet og tilstrækkelighed.

Borgerrådgiveren foreslår på denne baggrund, at Borgerrådgiverudvalget anmoder Borgerrepræsentationen om at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at indmelde eksisterende eller nye (kvantitative eller kvalitative) målsætninger for – eller konkrete projekter til – reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden på relevante områder, og at de stående udvalg og forvaltningerne senest i marts 2013 afrapporterer status herfor til Økonomiudvalget efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

#### *Klagesagsregistrering*

Modellen for en tværgående, ensartet klagesagsregistrering har endnu ikke fundet sin endelige form.

Borgerrådgiveren finder imidlertid fortsat behov for, at der skabes et samlet overblik over klager over kommunen med henblik på læring og opretning af fejl både forvaltningsspecifikt og tværgående.

En helt ens og fuldstændig sammenlignelig registrering af klagesager er efter det oplyste ikke mulig med de eksisterende it-redskaber, men der ses ikke at være foretaget en nærmere vurdering af omkostningerne ved en sådan løsning. Borgerrådgiveren finder det unødvendigt og beklageligt, hvis målsætningen om tværgående analyse af klagesager helt henlægges.

Borgerrådgiveren har kendskab til, at forvaltningerne på forskellig vis allerede i dag foretager registreringer og/eller optællinger af klagesager og udnytter dette til målstyring og læringsprocesser. Disse registreringer og/eller optællinger anvendes ikke i dag til tværgående analyse og læring.

Det er derfor Borgerrådgiverens forslag, at der arbejdes videre med enten en tilnærmelsesvis sammenlignelig registrering af klagesager på tværs af forvaltningerne, eller – hvis dette ikke er en realistisk løsning – i det mindste en sammenfatning af eksisterende registreringer i de syv forvaltninger.

Borgerrådgiveren foreslår derfor, at Borgerrådgiverudvalget anmoder Borgerrepræsentationen om at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at foretage en nærmere beregning af omkostningerne ved en egentlig tværgående, sammenlignelig registrering af klagesager henholdsvis en sammenfatning af eksisterende klageregistreringer i de syv forvaltninger og fremlægge forslag for Borgerrepræsentationen til en model for udarbejdelse af tværgående oversigter over klagesager i kommunen efter den ene eller den anden model.

### *Anvendelse af eksisterende styringsredskaber til forbedring af sagsbehandling*

Efter indstilling fra Borgerråd giverudvalget pålagde Borgerrepræsentationen 15. juni 2011 Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at overveje mulighederne for at nedbringe antallet af fejl i kommunens sagsbehandling under anvendelse af eksisterende styringsredskaber som ledelsesinformation, direktørkontrakter mv. og at orientere Borgerrepræsentationen om overvejelserne.

Borgerråd giveren er orienteret om, at Økonomiforvaltningen har foretaget den anmodede vurdering og vil orientere Borgerrepræsentationen om resultatet her sammen med fremlæggelsen af Den Juridiske Koordinationsgruppes handlingsplan for forbedring af sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Efter det oplyste vil dette ske inden sommerferien 2012.

### **ØKONOMI**

Udgifter til beretningens layout, tryk mv. afholdes inden for Borgerråd giverens ramme.

### **VIDERE PROCES**

Efter behandlingen i Borgerråd giverudvalget, behandles beretningen i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

De stående udvalg drøfter beretningen i løbet af efteråret 2012.

Claus Juhl /Bjarne Winge

### **OVERSIGT OVER POLITISK BEHANDLING**

#### **Borgerråd giveren indstiller til Borgerråd giverudvalget,**

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerråd giverens Beretning 2011 til efterretning.
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2012 at drøfte beretningen, idet Borgerråd giveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det.
3. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerråd giverens anbefalinger ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde eksisterende eller nye målsætninger for – eller konkrete projekter til – reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstider på relevante områder til Økonomiudvalget.
4. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status vedrørende de ovennævnte målsætninger eller projekter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerråd giveren.
5. at godkende, at Borgerråd giveren ved meddelelse herom til Borgerråd giverudvalget kan reducere antallet af generelle egen driftundersøgelser og/eller inspektioner i sin årlige inspektionsplan med henblik på at tilvejebringe ressourcer til sit bidrag til forvaltningernes arbejde med mål for reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstider.
6. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at foretage en nærmere beregning af omkostningerne ved en egentlig tværgående, sammenlignelig registrering af klagesager henholdsvis en sammenfatning af eksisterende klageregistreringer i de syv forvaltninger, samt at fremlægge forslag for Borgerrepræsentationen til en model for udarbejdelse af tværgående oversigter over klagesager i kommunen efter den ene eller den

anden model.

### **Borgerråd giverudvalgets beslutning i mødet den 3. maj 2012**

Et enigt udvalg godkendte første, femte og sjette at uden bemærkninger.

Et enigt udvalg godkendte andet at med følgende formulering:

2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2012 at drøfte beretningen, idet Borgerråd giveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Et enigt udvalg godkendte tredje at med følgende formulering:

3. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerråd giverens konstateringer ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerråd giverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Et enigt udvalg godkendte fjerde at med følgende formulering:

4. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter for opfølgningen på Borgerråd giverens konstateringer til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerråd giveren.

### **BILAG**

1 - Borgerråd giverens beretning 2011

2 - Ekstrakt fra Borgerråd giverens beretning 2011