



## Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2010

September 2011

Sagsnr.  
2011-127309

### Resultater i Borgerrådgiverens Beretning for 2010

Dokumentnr.  
2011-640168

Borgerrådgiverens beretning viser, at antallet af borgerrådgiverklager over sagsbehandlingen for hele kommunen er steget i 2010 efter et fald i 2009, samt at langt de fleste klager til Borgerrådgiveren i 2010 – som i tidligere år – vedrører forhold på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplevede ligeledes et fald i antallet af borgerrådgiverklager fra 2007 til 2009, og især i 2009 oplevede forvaltningen et markant fald. Borgerrådgiverens Beretning for 2010 viser en stigning fra 2009 til 2010 på 30 %. Samlet ses dog et fald i antallet af borgerrådgiverklager på 34 % i perioden fra 2007 til 2010.

Det er ikke unaturligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område genererer en del klager over afgørelser, og i sammenhæng hermed også klager over sagsbehandlingen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens afgørelser har således ofte direkte betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag, hvilket også betyder, at sagsbehandlingen vedrører vitale forhold for borgerne.

Det er selvsagt et mål for forvaltningen at undgå de forhold, der udløser berettigede klager over såvel afgørelser som sagsbehandling. Forvaltningen er dog også opmærksom på, at det må ses som noget positivt, at borgerne benytter muligheden for at klage over f.eks. forhold, de mener, er udtryk for mangelfuld eller uacceptabel sagsbehandling, ligesom behandlingen af klagesager giver gode muligheder for at anskue sagsbehandlingen fra borgernes perspektiv og dermed for evaluering af sagsbehandlingen.

Det er vanskeligt at angive et ”normalt” niveau eller et realistisk minimumsniveau for antallet af formalitetsklager på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område. Men det er vedvarende et mål for forvaltningen at nedbringe klageomfanget, og det er udgangspunktet for målfastsættelsen i forvaltningens resultatkontrakter.

Udviklingen i antallet af klager sager anvendes således som en vigtig kvalitetsindikatorer i forvaltningens resultatstyring, hvilket sikrer et vedvarende fokus på udviklingen i klageomfanget og muligheder for at forbedre sagsbehandlingen.

### **Forvaltningens håndtering af konkrete klager**

Det er heldigvis kun få af forvaltningens mange årlige afgørelser og borgerkontakter, der udløser klager. Klagesagerens indhold er dermed ikke nødvendigvis udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen, men måske snarere et udtryk for ”worst cases”, det vil sige for standarden i sagsbehandlingen, når den er værst.

Forvaltningen finder det afgørende vigtigt at forebygge eksempler på kritisabel og uacceptabel sagsbehandling, som den undertiden ses i klagesagerne. Af samme grund lægger forvaltningen betydelig vægt på at forholde sig aktivt til de konkrete klagesager.

Det sker i en kritisk dialog mellem forvaltningens centrale Kvalitetskontrolenhed og de enkelte centre, herunder de medarbejdere, der har været involveret i den konkrete sag. Dialogen sigter på dels at kunne give et fyldestgørende svar på borgerens klage, dels at rette op på eventuelle misforståelser eller kompetencemæssige problemer hos de konkret involverede medarbejdere og ledere, dels i bredere forstand at identificere problemer med kvalitet i sagsbehandlingen og iværksætte relevante initiativer til forbedring.

### **Konkret opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2010**

Forvaltningen følger konkret op på Borgerrådgiverens Beretning for 2010 via kommunens tværgående juridiske koordinationsgruppe for så vidt angår tværgående problemstillinger og via tiltag internt i forvaltningen.

Konkret udarbejdes et resumé af resultaterne i Borgerrådgiverens Beretning, som udleveres til de borgervendte centre med henblik på afdelingsvis dialog mellem medarbejdere og ledere om muligheder for at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen. Der tages i den forbindelse dialog til Borgerrådgiveren med henblik på – om muligt – at konkretisere, hvilke sagsbehandlingsproblemer, der navnlig ses på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område.

Hertil kommer, at Borgerrådgiveren og forvaltningens direktion er i dialog om afholdelse af fælles dialogmøder med ledere og medarbejdere på centrene. Formålet er at sætte fornyet fokus på og lægge op til lokal dialog om kvalitet i sagsbehandlingen og væsentligheden af at holde fokus på borgerens basale retsgarantier.

Borgerrådgiverens eretning indeholder en række konkrete eksempler på mangelfuld sagsbehandling og anbefalinger til, hvordan kvalitetsproblemer kan rettes op. Med afsæt i disse – og resultaterne af en bilateral dialog med Borgerrådgiveren om forhold på forvaltningens område – overvejes aktuelt justeringer i indholdet af forvaltningens interne undervisningsprogram og arbejdsgange, så medarbejderne rustes optimalt til at forstå og efterleve de relevante regler.

Det er – som i alle de år, BIF har eksisteret – et særskilt mål i forvaltningens resultatkontrakter, at antallet af formalitetsklager, herunder klager til Borgerrådgiveren, skal nedbringes, og målet indgår således også i resultatkontrakterne for 2012, hvilket sikrer et fortsat fokus og en konsekvent opfølgning i forvaltningen.

Målopfyldelsen i resultatkontrakterne afreporteres som hidtil til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i såvel en halvårsstatus som en endelig årsstatus, ligesom udvalget ligeledes fortsat vil modtage en kvartalsvis opgørelse over udviklingen i antallet af formalitetsklager.