



## NOTAT TIL BIU

### Orientering om opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2022

#### SAGSFREMSTILLING

Alternativet har stillet et medlemsforslag om, " at *Beskæftigelses- og Integrationsudvalget pålægger Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at udarbejde en sag til politisk behandling, om tilbagemeldinger fra forvaltningerne om, hvordan de har fulgt op på anbefalingerne fra Borgerrådgiverens beretning for 2022 og BR's opfordring herom.*"

Dette notat beskriver bl.a. forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2022.

#### BAGGRUND

Borgerrådgiveren udgiver hvert år en beretning, som behandles i Borgerrådgiverudvalget, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiverens beretning for 2022 beskriver Borgerrådgiverens arbejde og iagttagelser i perioden 1. april 2022 til 31. marts 2023, i forhold til klagestatistik, konsultativ bistand og rådgivning mv. På baggrund heraf kommer Borgerrådgiveren med anbefalinger til fokusområder og forbedringer.

#### Generelt om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening

Forvaltningen følger løbende op på kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening. Dette sker blandt andet ved opfølgning på interne og eksterne kvalitetsindikatorer jf. bilag 1. Henvendelser fra Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens beretninger er en del af forvaltningens kvalitetsindikatorer.

Det indgår i opfølgningen på kvaliteten bl.a. på baggrund af revision, klagesager og henvendelser fra Borgerrådgiveren m.fl., at forvaltningen løbende vurderer, hvorvidt der skal udarbejdes nye sagsgange, justeres sagsgange, iværksættes kompetenceudvikling mv. med henblik på at sikre korrekt sagsbehandling.

04-1-2024

Sagsnummer i F2  
2023 - 17309

Dokumentnummer i F2  
4223550

Sagsnummer i eDoc  
2023-0404306

### **Generelt om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger**

I forhold til opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger foretager forvaltningen følgende mhp. at vurdere om der er basis for kvalitetsforbedrende tiltag:

- Gennemgang af beretningen og datagrundlaget ift. oplysninger om forvaltningen.
- Gennemgang af beretningen ift. generelle oplysninger og anbefalinger.
- Opfølgning på den politiske behandling af beretningen, herunder evt. anbefalinger og beslutninger.

### **Generelt om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på klagesager**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fører løbende statistik over alle klagesager, herunder angivelse af hvad borgerne klager over.

#### Opfølgning på formalitetsklager (klager over sagsbehandlingen fx lang sagsbehandlingstid)

Formalitetssklagerne omhandler den løbende sagsbehandling, og rummer vigtig viden om praksis i forvaltningen, herunder om særlige udfordringer i sagsbehandlingen, behov for opfølgning på tværfaglige problemstillinger mv.

Forvaltningen arbejder systematisk med at identificere mønstre og tendenser i formalitetssklagerne, som anvendes aktivt i undervisning, klagesagsopfølgninger, faglig sparring, samt i udviklingen af forvaltningens arbejdsgange. Herudover drøftes overordnede og tværgående udfordringer i sagsbehandlingen i et praksiskoordinerende forum, der bl.a. består af ledelsesrepræsentanter fra jobcentrene.

#### Opfølgning på realitetssklager (klager primært over afgørelser vedrørende ydelser fx afslag på førtidspension, ophør af sygedagpenge og sanktionering)

Behandling af realitetssklager falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. På beskæftigelsesområdet er det Ankestyrelsen, som behandler realitetssklager. Forvaltningen følger løbende op på Ankestyrelsens behandling af klager over forvaltningens afgørelser og justerer sine arbejdsgange og praksis i overensstemmelse med Ankestyrelsens konkrete afgørelser og generelle udmeldinger.

### **Generelt om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens inddragelse af borgernes oplevelser og feedback**

Beskæftigelseslovgivningen angiver på flere områder faste krav til inddragelsen af borgere i sagsbehandlingen og tilrettelæggelse af indsatsen, fx i forbindelse med udarbejdelse af den forberedende plan til rehabiliteringsteam og ved udarbejdelsen af borgerens Min Plan.

Forvaltningen følger via det interne ledelsestilsyn op på overholdelsen af disse krav, ligesom det kan indgå i den eksterne revision af forvaltningens sagsbehandling.

Forvaltningen har generelt et stort fokus på borgerinddragelse i den løbende kontakt med borgerne og ved iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer. Konkret indeholder den politiske handleplan for udsatte flere tiltag med fokus på inddragelse af borgeren. Herudover er borgere blevet inddraget i udviklingen af ny praksis/nye koncepter, fx undersøgelse af borgeroplevelsen før, under og efter rehabiliteringsteammødet og undersøgelse af udvalgte borgerbreve.

Endelig kan nævnes, at forvaltningen i perioden 2019-2022 har fået foretaget undersøgelser af borgertilfredsheden i Jobcenter København (VIVE-undersøgelsen). Udvalget har besluttet en ny metode for borgertilfredshedsundersøgelsen fremadrettet og har samtidig besluttet, at fokusområdet for undersøgelsen i 2024 er borgere med handicap/funktionsnedsættelse.

### **Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2022**

Klagestatistikken i Borgerrådgiverens beretning udgør kun en del af forvaltningens samlede klagestatistik. Det skyldes dels, at Borgerrådgiverens klagestatistik alene vedrører formalitetsklager (klager over sagsbehandlingen) dels, at borgerne også kan klage direkte til forvaltningen.

Det fremgår af Borgerrådgiverens beretning for 2022, at antallet af klager er steget med 28 % i beretningsåret 2022. På Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område ses en stigning på 48,6 %, jf. bilag 2.

Stigningen i antallet af klagesager hos Borgerrådgiveren skal ses i sammenhæng med forvaltningens samlede klagesagsstatistik. Sager, der henvises til behandling i forvaltningen, indgår i forvaltningens egen klagesagsstatistik og dermed i den løbende opfølgning på klagesager. Der ses ikke samme stigende udvikling i antallet af klagesager i forvaltningens egen klagestatistik opgjort pr. kalenderår, jf. bilag 2.

### **Opfølgning på anbefalingen om, at arbejde systematisk med kvalitetsniveauet i borgerbetjeningen og sagsbehandlingen, samt at styrke det ledelsesmæssige fokus på retssikkerhed og benytte borgernes feedback som vigtig indsigt til forbedringer.**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har noteret sig Borgerrepræsentationens anbefaling. Forvaltningen har på baggrund af en gennemgang af Borgerrådgiverens beretning besluttet - ud over fortsættelse af forvaltningens igangværende arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som beskrevet ovenfor - at styrke den systematiske opfølgning og ledelsesfokus på borgerens retssikkerhed.

Dette sker ved, at forvaltningen fremadrettet også følger op på formalitetsklager på statusmøder mellem direktionen og centercheferne. Formålet er, at den øverste ledelse drøfter borgernes feedback, som klagerne er et udtryk for. Herved sikres et stort ledelsesmæssigt fokus på anvendelsen af borgernes feedback til refleksion og forbedring, fx ved iværksættelse af tværgående eller lokalt målrettede initiativer for at forbedre borgerens oplevelse af forvaltningens borgerbetjening.

Det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningen med dette tiltag og det allerede igangværende arbejde med kvaliteten i borgerbetjeningen lever op til Borgerrepræsentationens anbefaling.

### **ØKONOMI/RESSOURCER**

Sagen har ingen økonomiske og/eller ressourcemæssige konsekvenser.

### **VIDERE PROCES**

Forvaltningen styrker den systematiske opfølgning og ledelsesfokus på borgerens retssikkerhed. Forvaltningen forsætter desuden den beskrevne opfølgning på kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, herunder opfølgningen på klagesager og på Borgerrådgiverens beretninger.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fremover løbende blive orienteret om afslutning af Borgerrådgiverens generelle undersøgelser vedrørende forvaltningens sagsbehandling, herunder hvorvidt undersøgelserne har givet anledning til tiltag i forvaltningen.

### **BILAG**

- Bilag 1 - Kvalitetsindikatorer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Bilag 2 - Forvaltningens klagestatistik