



**Til Socialudvalget**

20-05-2008

**Orientering om Borgerrådgiverens Beretning 2007**

Sagsnr.  
2008-62307

Dokumentnr.  
2008-261802

Borgerrådgiverens beretning beskæftiger sig særligt med

**1. klagesagerne**

Beretningen nævner som forslag og anbefalinger til at løse op for problemstillingerne sikring af

**2. juridisk bistand** i forvaltningerne og

**3. særlige koordinationsgruppe** og konkret en

**4. permanent retssikkerheds- og servicekonference** med deltagelse af de syv forvaltninger og Borgerrådgiveren.

Endelig beskæftiger Beretningen sig med

**5. egendrifthpgaven.**

Sagsbehandler  
Henrik Høgh

**Ad 1. Klagesagerne**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1.773 henvendelser. 981 henvendelser blev behandlet som skriftlige klagesager. Disse sager omfattede 1.830 klagepunkter.

Samlet er der tale om en betydelig stigning i antallet af henvendelser, som fører til skriftlig sagsbehandling. Stigningen er på mere end 30 % i forhold til beretningsåret 2006.

Borgerrådgiverens sagstal viser, at borgerne i vid udstrækning klager over de samme forhold, og at Borgerrådgiveren finder de samme typer af fejl og mangler i sagsbehandlingen mv. som sidste år.

Selv peger Borgerrådgiveren på et større kendskab til hans funktion som en af forklaringerne på, hvorfor bunken med klager er vokset.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der fortsat er behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, og at kommunen lærer af sine fejl og forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor forvaltningerne og Borgerrådgiveren finder fejl.

**Forvaltningens bemærkninger:**

Selv om der er kommet flere henvendelser til Borgerrådgiveren, er der relativt få sager fra Socialforvaltningen, der fører til klager til Borgerrådgiveren.

Kun 216, svarende til 23 procent, af de 957 klager, som Borgerrådgiveren behandlede i 2007, vedrører SOF. Det skal ses i sammenhæng

**Kvalitet og Tilsyn**

Bernstorffsgade 17, 3. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3338

Telefax  
3317 3640

E-mail  
N594@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009680013

www.kk.dk

med, at SOF træffer mange afgørelser, der har stor betydning for borgernes personlige forhold.

Antallet af klager skal også ses i sammenhæng med SOF's borgerkontakt, hvor vi typisk modtager ca. 390.000 henvendelse og behandler ca. 98.000 ansøgninger om året. Set i forhold til borgerkontakten er det cirka en halv promille af alle henvendelser i SOF, som fører til en klage.

Borgerne klager især over den lange sagsbehandling og manglende svar. Forvaltningernes egne besvarelser viser, at borgernes klager i 65 procent af tilfældene var berettigede. Borgerrådgiveren har udtalt kritik i 21 af de sager fra Socialforvaltningen han realitetsbehandlede.

Der er i Socialforvaltningens forslag til ny struktur lagt op til en styrkelse af kvalitetsarbejdet i forhold til det lokale sagsbehandlede niveau.

## **2. Juridisk kompetence internt i forvaltningerne.**

Det er stadig Borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for at sikre fornøden faglig kompetence i forbindelse med løsningen af kommunens opgaver, navnlig for så vidt angår myndighedsopgaverne, hvor borgernes retssikkerhedsgarantier spiller en betydelig rolle.

I forbindelse med Borgerrådgiverens løbende samarbejde med kommunens forvaltninger kan det konstateres, at der er områder, hvor rekrutteringen af medarbejdere med den rette baggrund er vanskelig. Hertil kommer, at forvaltningerne på nogle områder ikke synes at prioritere juridisk sagkundskab, som der ellers kunne være behov for. Navnlig kan juridisk sagkundskab være tiltrængt som støtte og kompensation på områder, hvor der er mange sagsbehandlere uden de fornødne juridiske kundskaber.

Det er Borgerrådgiverens generelle erfaring, at vejledning og tilrettevisning vedrørende borgernes retssikkerhed bedst slår igennem dér, hvor der er juridisk fagkundskab repræsenteret. Med andre ord synes målsætningen om en kommune, som leverer høj kvalitet i sagsbehandlingen og et højt retssikkerhedsniveau, i nogen grad at være afhængig af lokalt forankret juridisk viden.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne løbende overvejer, om juridisk fagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret der, hvor der er behov for den.

### **Forvaltningens bemærkninger:**

I Socialforvaltningens plan for en ny struktur er lagt op til styrkelse af den juridiske sagsbehandling i Socialforvaltningen både ved juridisk bistand i Drifts- og Udviklingskontorerne og ved oprettelse af en tværgående juridisk enhed.

### **Ad 3. Tværgående koordinationsgruppe**

I august 2007 blev det desuden besluttet, at der nedsættes en tværgående koordinationsgruppe med én repræsentant fra hver af de syv forvaltninger med henblik på dels – under henvisning til Borgerrådgi- verens bemærkninger i beretningen for 2005 – at undersøge behovet og mulighederne for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetje- ning mere ensartet, dels at koordinere handlingsplanerne for de enkel- te forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgi- verens forslag og anbe- falinge i beretningerne for 2005 og 2006.

#### **Forvaltningens bemærkninger:**

Arbejdet i koordinationsgruppen er endnu ikke tilendebragt, men ar- bejdet er intensiveret med henblik på afslutning inden sommerferien 2008.

### **Ad 4. Permanent retssikkerheds- og servicekonference**

Borgerrådgi- veren har i forbindelse med budget 2009 og på baggrund af de ovennævnte konstateringer stillet forslag om et styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne. Borgerrådgi- verens forslag angår mere konkret en permanent retssikkerheds- og service- konference med deltagelse af de syv forvaltninger og Borgerrådgi- veren. Dette er udtryk for et mere formaliseret samarbejde, men samar- bejdet kan også med fordel suppleres af andre formelle eller uformelle fora med deltagelse af medarbejdere fra forvaltningerne.

#### **Forvaltningens bemærkninger:**

Forvaltningen kan fuldt ud tilslutte sig Borgerrådgi- verens forslag og som det også fremgår af beretningen har Beskæftigelses- og Integrati- onsforvaltningen og Socialforvaltningen et vist udvidet samarbejde, blandt andet fordi snitfladerne mellem disse to forvaltninger gør det særligt påkrævet at koordinere indsatsen på en række områder.

### **Ad 5. Egendriftopgaven.**

Borgerrådgi- veren tog i beretningsåret 2007 fat på opgaven med at gennemføre egen driftundersøgelser. På inspektionssiden gennemførte Borgerrådgi- veren 16 inspektioner på tjenestesteder i kommunen

Ud over de konkret konstaterede fejl og mangler, som er konstateret ved undersøgelserne, og som Borgerrådgiveren følger op på gennem kritik og henstillinger, er det også hensigten, at den generelle vejledning, som undersøgelserne indeholder, skal kunne anvendes af andre end dem, som undersøgelserne angår.

**Forvaltningens bemærkninger:**

Socialforvaltningen benytter såvel Borgerrådgiverens undersøgelser som beretningerne og Borgerrådgiverens tilbagemeldinger i øvrigt som udgangspunkt for relevante kvalitetsforbedringsinitiativer.