

## 4. Borgerrådgiverens Beretning 2012 (2013-62387)

### Bilag

Bilag 6.1: Borgerrådgiverens Beretning 2012

Bilag 6.1.1: KlarRet september 2012

Bilag 6.1.2: KlarRet december 2012

Bilag 6.1.3: KlarRet marts 2013

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.

## Indstilling og beslutning

Indstilling om,

1. at Borgerrepræsentationen tager Borgerrådgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.
3. at Borgerrepræsentationen tiltræder Borgerrådgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.
4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.
5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsats på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsats på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,
6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerrådgiverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,
7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,
8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening –herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkt,

9. at 1. status baseret på Borgerrådgiverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,

10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægger forslaget for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,

11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.

(Borgerrådgiverudvalget)

## Problemstilling

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

Det fremgår af Borgerrådgiverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget.

Borgerrådgiverudvalget har på temadagen den 16. januar 2013 udtrykt ønske om at få en handleplan for den politiske opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2012.

## Løsning

Borgerrådgiverudvalgets behandling af beretningen sker ved stillingtagen til ovennævnte at-punkter.

Som baggrund for udvalgets stillingtagen følger en opsummering af konklusioner og anbefalinger fra Borgerrådgiverens Beretning 2012 samt status og perspektiv på det videre arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling. En handleplan for den politiske opfølgning på beretningen er indarbejdet i det følgende.

### Beretningen 2012

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene\*

| 2004 | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010 | 2011  | 2012  |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 59%  | 64,8% | 76,2% | 65,3% | 65,5% | 55,3% | 57%  | 53,8% | 53,8% |

Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene\*

| 2004  | 2005  | 2006  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 63,3% | 38,6% | 54,9% | 51,7% | 60,2% | 55,5% | 64,2% | 62,6% |

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

Borgerrådgiveren har igennem flere år kunnet konstatere, at der er flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden. Det gør sig også gældende i beretningsåret 2012, hvor forvaltningerne selv konstaterede fejl eller lange sagsbehandlingstider i 53,8 % af sagerne.

Borgerrådgiveren undersøger almindeligvis kun en sag nærmere, hvis forvaltningerne ikke allerede selv har konstateret fejl og har givet borgeren medhold. Ud af disse sager var der fejl i 62,6 %.

Kendskabet til kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening baserer sig primært på eksisterende utilfredshed og klager, men Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser en tilsvarende fejlprocent i sager, som ikke har givet anledning til en klage. Billedet er således det samme, hvad enten der er tale om konkrete klager eller tilfældigt udvalgte sager, og det er generelt set uændret siden 2004.

Status for sagsbehandlingen i Københavns Kommune er dermed, at vi ikke i tilstrækkelig grad lykkes med at skabe større, påviselige og varige forbedringer af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2012, som dækker perioden 1. april 2012 til 31. marts 2013, 1.948 henvendelser fra københavnske borgere, brugere og erhvervsdrivende. Heraf var 939 sager til skriftlig behandling. Borgerrådgiveren behandlede i perioden 904 klager, som indeholdt i alt 1.737 registrerede klagepunkter.

#### *Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011*

Som konklusion på behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2011 besluttede Borgerrepræsentationen, at de stående udvalg og forvaltningerne skulle indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer samt afrapportere status for arbejdet til Økonomiudvalget senest i marts 2013. Forvaltningerne blev pålagt forud for afrapporteringen at indhente en udtalelse fra Borgerrådgiveren. Borgerrepræsentationen pålagde også forvaltningerne at iværksætte tiltag for at øge det ledelsesmæssige fokus på arbejdet med at nedbringe antallet af klager og forbedre sagsbehandlingen, samt at give kvartalsvise afrapporteringer om status for dette arbejde til de syv administrerende direktører.

Samtidig godkendte Borgerrepræsentationen en separat indstilling med en handlingsplan for tværgående tiltag for god sagsbehandling (Handlingsplan for "God Sagsbehandling").

Forvaltningerne blev desuden pr. 1. september 2012 pålagt at foretage registrering af klager inden for egen forvaltning med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år. Forvaltningerne blev pålagt at sætte mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013. Samtidig opfordrede Borgerrepræsentationen forvaltningerne til at sammentænke status på fokuspunkter for god sagsbehandling med klagesagsregistreringen.

#### *Forvaltningernes fokuspunkter*

Borgerrådgiveren har i udtalelserne vedrørende de enkelte forvaltnings fokuspunkter konstateret, at der er store forskelle på forvaltningernes tilbagemeldinger, hvilket kan give et skævt billede af såvel de forvaltninger, som har iværksat et mere omfattende forbedringsarbejde som de forvaltninger, der har afrapporteret beskedne indsatser.

Borgerrådgiveren har ikke – på grundlag af det materiale, der er forelagt fra forvaltningerne – kunnet vurdere, om de udvalgte fokuspunkter vil skabe generelle forbedringer i kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren konkluderer dog, at det næppe er

sandsynligt, at indsatserne samlet set vil forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening generelt inden for en overskuelig fremtid.

Økonomiudvalget tog på et møde den 9. april 2013 indstillingen vedrørende fokuspunkterne til efterretning uden at anføre bemærkninger.

Økonomiudvalget har således ikke forholdt sig til Borgerrådgiverens anbefaling om at stille 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.

Borgerrådgiveren anser muligheden for at kommentere på hver enkelt forvaltnings indsats for væsentlig og mener ikke, at de konstaterede mangler i processen skal føre til at forlade fokuspunkterne som et element i at sikre en bevægelse i den rigtige retning under politisk overvågning.

Det vil efter Borgerrådgiverens opfattelse være hensigtsmæssigt at bevæge sig bort fra udelukkende at fokusere på resultatet af en udvalgt indsats og i højere grad fokusere på forvaltningernes prioritering og måde at arbejde med indsatserne for at kunne muliggøre politisk stillingtagen på et overordnet niveau.

Klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger vil give et bedre grundlag for at sætte ind, hvor behovet er størst, og vil dermed øge muligheden for en kvalificeret indsats for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening i kommunen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, 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.

Borgerrådgiveren mener desuden, at en fast form og et mere gennemskueligt og sammenligneligt system for indberetning af status for forvaltningernes indsats vil give et bedre overblik. Dette vil sammen med Borgerrådgiverens vurdering af de enkelte forvaltningers indsats og status herfor kunne udgøre et operationelt væktøj for forvaltningerne selv og for politikerne.

I forlængelse af anbefalingerne i beretningen for 2012 anbefaler Borgerrådgiveren derfor, at Borgerræpresentationen pålægger Borgerrådgiveren at arbejde videre med at udvikle en model, som indeholder oplæg til politiske krav til forvaltningernes arbejde med kvalitetsforbedringer og muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren foreslår, at modellen bygger på, at Borgerrådgiveren årligt afgiver en status for forvaltningernes indsats i denne henseende.

## Økonomi

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

## Videre proces

Planen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2012 er tilrettelagt således:

|                   |  |
|-------------------|--|
| 17. maj 2013      | Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen |
| 4. juni 2013      | Økonomiudvalget behandler beretningen        |
| 19.-20. juni 2013 | Borgerrepræsentationen behandler beretningen |

## Oversigt over politisk behandling

Borgerrådsgiveren indstiller til Borgerrådsgiverudvalget,

1. **at** anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådsgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.
4. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge Borgerrådsgiveren at udarbejde et forslag til en model for, hvordan Borgerrådsgiveren bedst muligt med udgangspunkt i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger bidrager til et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og fremlægge forslaget for Borgerrepræsentationen.
5. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge forvaltningerne senest i marts 2014 at afrapportere status vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – herunder fremlægge statistik for klagesagsregistrering – efter forudgående drøftelse i de stående udvalg.

### **Borgerrådsgiverudvalgets beslutning under mødet den 17. maj 2013:**

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

Et samlet udvalg godkendte tredje at med tilhørende protokolbemærkning:

”Det er meget kritisabelt, at der igen og siden 2004 er konstateret fejl i mere end 50 pct. af de sager, der er indbragt for Borgerrådsgiveren. Det forventes derfor, at der i forvaltningerne tages væsentlige initiativer, der fremadrettet kan nedbringe antallet af fejl i kommunen overfor borgerne.”

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

”Økonomiudvalget kan konstatere, at der er sket et fald i antallet af klager modtaget hos Borgerrådsgiveren med 14,9 % fra 1103 sager i 2011 til 939 sager i 2012. Antallet ligger således på niveau med antallet i 2010, hvor der blev modtaget 905 klager hos Borgerrådsgiveren.

Der er ligeledes sket et fald på 10,2 % i det samlede antal af henvendelser til Borgerrådsgiveren, medregnet antal klager, fra 2169 i 2011 til 1948 i 2012.

Københavns Kommune har ikke et samlet tal for antal behandlede sager i Københavns Kommune for 2012.

For at give et billede af sagsproduktionen i Københavns Kommune gives der i det følgende en række eksempler på sagsproduktionen indenfor en række udvalgte områder på kommunens velfærdsområder.

Forvaltningerne har i øvrigt en sagsproduktion udover de oplyste eksempler.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen behandlede i 2012 22.604 sager vedrørende hjælpemidler.

Borgerrådgiveren modtog samlet 38 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager årligt omkring 450.000 henvendelser, og træffer omkring 125.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger.

Borgerrådgiveren modtog samlet 446 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Inden for socialområdet traf Socialforvaltningen i 2012 afgørelse i 19.184 sager om enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-84.

Borgerrådgiveren modtog samlet 262 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Økonomiudvalget finder det nødvendigt, at der skabes overblik over sagsbehandlingsområdet, så det bliver muligt at afdække det faktuelle niveau for sagsbehandlingen i Københavns Kommune og at få identificeret, hvor der skal iværksættes indsatser for at hæve niveauet.

Økonomiudvalget anerkender, at der er gode forandringsprocesser i gang i forvaltningerne, men må beklageligvis konstatere, at det endnu ikke er lykkedes for kommunen at få reduceret fejlprocenten nævneværdigt for klagesagerne hos Borgerrådgiveren.

Økonomiudvalget efterlyser, at forvaltningerne iværksætter tilstrækkelige og virksomme tiltag, der kan skabe en snarlig konstaterbar positiv ændring på fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget skal i den forbindelse bemærke, at opstilling af måltal og målsætninger for sygefraværsniveauet samt løbende udarbejdelse af sygefraværstatistik har været vigtige, strategiske styringsredskaber, der markant har nedbragt sygefraværet de senere år.

Det er Økonomiudvalgets vurdering, at lignende positive resultater kan opnås en inden for sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget finder derfor, at der i lighed med kommunens arbejde med sygefravær skal opstilles mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget anbefaler således, at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

Det er endvidere Økonomiudvalgets vurdering, at der til brug for forvaltningernes arbejde med nedbringelse af fejlprocenterne må tilvejebringes ledelsesinformation, der gør det muligt for forvaltningernes respektive ledelser at identificere områder, hvor der er

behov for at iværksætte særlige indsatser og for at justere allerede igangsatte indsatser med henblik på at hæve sagsbehandlingsniveauet.

Økonomiudvalget vurderer, at der kan skabes det nødvendige forvaltningsspecifikke informationsgrundlag ved, at der opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger.

Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,

Ligeledes vil det datamateriale, der tilvejebringes på baggrund af Borgerrådgiverens model, kunne bidrage til et samlet overblik over kommunens sagsbehandlingsniveau og effekten af iværksatte indsatser. Modellen skal således muliggøre et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de enkelte forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Økonomiudvalget kan således tiltræde forslaget om at Borgerrådgiveren udarbejder den i indstillingen beskrevne model.

Det er endvidere Økonomiudvalgets anbefaling, at forvaltningernes indrapporteringer af status for mål og måltal samt arbejdet med fokuspunkter på samme måde som beretningen fra Borgerrådgiveren forelægges for såvel Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen en gang årligt, samlet og forud for behandlingen af Borgerrådgiverens årlige beretning.

En samlet politisk behandling i Borgerrepræsentationen vil give mulighed for at sikre et overblik over indsatserne på sagsbehandlingsområdet og bidrage til en afdækning af det faktuelle niveau for sagsbehandlingsniveauet i Københavns Kommune.

Politisk behandling forud for behandlingen af Borgerrådgiverens beretning vil sikre, at statusindrapporteringen kan indgå i arbejdet med beretningen.

Økonomiudvalget anbefaler i forlængelse heraf, at også øvrige tværgående indrapporteringer på sagsbehandlingsområdet samles til politisk behandling og forelægges samtidig med de ovennævnte statusindrapporteringer.

***Den ændrede og samlede indstilling, der forelægges Borgerrepræsentationen ser herefter ud som følger:***

1. at Borgerrepræsentationen tager Borgerrådgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

3. at Borgerrepræsentationen tiltræder Borgerrådgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.

4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsatser på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,

6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerrådgiverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,

7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,

8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening –herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering. Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkt,

9. at 1. status baseret på Borgerrådgiverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,

10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægger forslaget for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,

11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.”

***I det følgende gives en oversigt over de foretagne ændringer og tilføjelser til indstillingen fra Borgerrådgiverudvalget:***

*Indstillingen tilføjes et nyt 4. at-punkt:*

4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

*Indstillingen tilføjes et nyt 5. at-punkt:*

5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsats på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsats på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,

*Indstillingen tilføjes et nyt 6. at-punkt:*

6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerrådgiverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,

*4. at ændres til 7. at og formuleres således:*

7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,

*5. at ændres til 8. at og formuleres således:*

8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening –herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering. Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkter,

*Der tilføjes endvidere følgende nye at-punkter:*

9. at 1. status baseret på Borgerrådgiverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,

10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægger forslaget for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,

11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.”

### **Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 11. juni 2013**

Indstillingen blev anbefalet uden afstemning.

## **Beslutning**

### **Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 19. juni 2013**

Der ønskedes delt afstemning om indstillingen.

Indstillingens 1. at-punkt blev godkendt med 37 stemmer imod 0. 12 undlod.

For stemte: A, B, F, Signe Goldmann (løsgænger), Sofie K. Led (løsgænger) og Ø.

Følgende undlod at stemme: C, I, O og V.

Den resterende del af indstillingen blev godkendt med 41 stemmer imod 0. 8 undlod.

For stemte: A, B, C, F, 1 medlem af I (Lars Berg Dueholm), Signe Goldmann (løsgænger), Sofie K. Led (løsgænger) og Ø.

Følgende undlod at stemme: 1 medlem af I (Heidi Wang), O og V.

Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance afgav følgende protokolbemærkning:

”Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance efterlyser handlingsorienterede tiltag, som mindsker det kronisk høje antal fejl i sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Det er en utilfredsstillende forvaltning af borgernes skattekrone, at der år efter år bliver konstateret overvældende mange sagsbehandlingsfejl, og vi anmoder derfor forvaltningerne om at arbejde målrettet og intenst på at nedbringe antallet af fejl i behandlingen af borgernes sager, samt om at det i direktørernes resultatkontrakter skal have konsekvenser, hvis der er fejl i forvaltningernes afgørelser, sagsbehandlingen og den øvrige borgerbetjening .”