



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Center for Driftsunderstøttelse

**NOTAT**

08-06-2012

Sagsnr.  
2012-84015

Dokumentnr.  
2012-445668

Sagsbehandler  
Camilla Christensen

### **Sammenfatning af Borgerrådsgiverens beretning 2011**

Borgerrådsgiver udgiver årligt en beretning, som dels beskriver Borgerrådsgiverens virksomhed og dels indeholder Borgerrådsgiverens anbefalinger til kommunen i relation til kvalitet og service i borgerbetjeningen.

Borgerrådsgiveren udgiver endvidere 3-4 gange årligt "Klar Ret", som omhandler relevante forvaltningsretlige temaer og er et mere målrettet hjælpeværktøj til medarbejderne i den daglige sagsbehandling og betjening af borgerne.

Borgerrådsgiverens beretning for 2011 blev offentliggjort den 3. maj 2012.

Borgerrådsgiveren udtaler i beretningen:

"Københavns Kommune leverer på mange måder enestående ydelser, men mit møde med borgerne afslører også forhold, som kan og bør forbedres. Lang sagsbehandlingstid og manglende svar er fortsat et stort problem, der ofte har vidtrækkende konsekvenser for borgerne. Det samme gælder manglende eller upræcis vejledning. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted."

I beretningsåret 2011 udgjorde klagepunkterne over lang sagsbehandlingstid og manglende svar til borgerne hovedvægten af klager (30,8 %). Borgerrådsgiveren fremhæver endvidere klagerne over utilstrækkelig vejledning, der i beretningsåret 2011 fortsat udgjorde en udfordring.

Beretningen viser, at antallet af klagesager i Københavns Kommune er steget fra 905 i beretningsåret 2010 til 1103 i beretningsåret 2011, en stigning på 21,9 %.

I beretningen kommer Borgerrådsgiveren med anbefalinger af hvilke områder Københavns Kommune skal have et særligt fokus på fremadrettet.

Borgerrådsgiverens anbefalinger:

### **Fagligt spor 2**

Abel Cathrines Gade  
13+  
17  
1654 København V

Telefon  
2053 6921

E-mail  
SM81@bif.kk.dk

- 1) at sagsbehandlingstiden nedbringes og at borgerne får svar på deres henvendelser i overensstemmelse med lovbestemte frister, kommunalt fastsatte frister og kommunens tilbagemeldingsgaranti.
- 2) at kommunen opretholder et særligt fokus på at sagsbehandlingsreglerne overholdes, herunder særligt at borgernes ansøgninger ikke afvises mundtligt uden forudgående sagsbehandling.
- 3) at forvaltningens ledelser gør det klart for det politiske niveau hvilke økonomiske eller organisatoriske tiltag, der vil kunne bidrage til at sikre overholdelsen af sagsbehandlingsreglerne og dermed den nødvendige faglige standard i forvaltningerne.

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2011 et særligt fokus på Københavns Kommunes digitaliseringsproces og kommer i den anledning med følgende anbefalinger:

- 1) at kommunen sikrer funktionsduelighed ved valgte it-løsninger, f.eks. gennem bedre specifikationskrav til leverandører og flere initiativer til at forbedre den digitale infrastruktur, herunder grundige undersøgelser og test af funktionsdueligheden, inden løsningerne iværksættes.
- 2) at forvaltningerne til stadighed opdaterer og sørger for praktisk anvendelighed af digitale løsninger, og at forvaltningerne sikrer, at relevante og tilgængelige medarbejdere i forvaltning har den fornødne viden om brugen af de digitale platforme, så de kan vejlede borgerne i anvendelsen.
- 3) at der i alle dele af kommunen er opmærksomhed på at udvise særlig omtanke i betjeningen af borgere, som ikke kan honorere digitaliseringskrav. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er tale om en meget stor gruppe af borgere.
- 4) at der udarbejdes generelle retningslinjer for kommunens digitale platforme i overensstemmelse med kommunens handicappolitik fra 2011.

### **På tværs af Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen følger op på Borgerrådgiverens beretning både internt i forvaltningen samt på tværs af kommunen via den tværgående juridiske koordinationsgruppe, der er placeret under Økonomiforvaltningen.

Den tværgående juridiske koordinationsgruppe har udarbejdet en flerstrengt strategi for at sikre, at Københavns Kommune opnår en kontinuerlig og varig fremdrift for højnelse af kvaliteten af sagsbehandlingen helt generelt.

Helt konkret har den tværgående juridiske koordinationsgruppe forslået tiltag for sagsbehandlingen inden for hovedområderne:

1. Kommunikation og Effektiv videndeling
2. It-understøttelse
3. Uddannelse
4. Styrkelse/oprettelse af tværgående samarbejder
5. Anvendelse af styringsredskaber til fremdrift for God Sagsbehandling

Borgerrådgiveren henviser i sin beretning til den tværgående juridiske koordinationsgruppes initiativ og anbefaler at de konstruktive tanker og ideer, der ligger i handlingsplanen, gennemføres.

### **Borgerrådgiverens beretning 2011 særligt i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

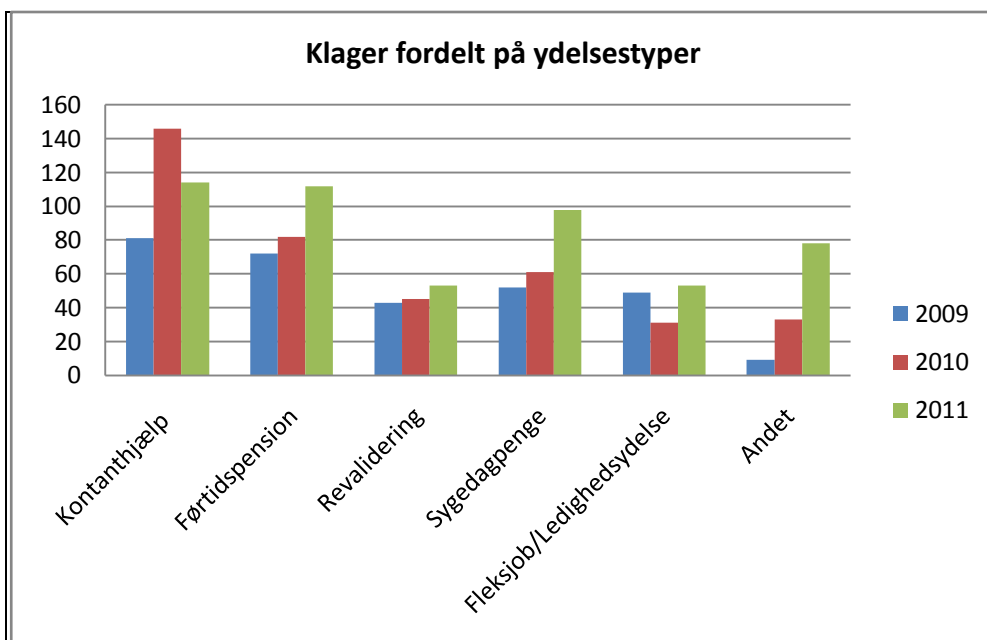
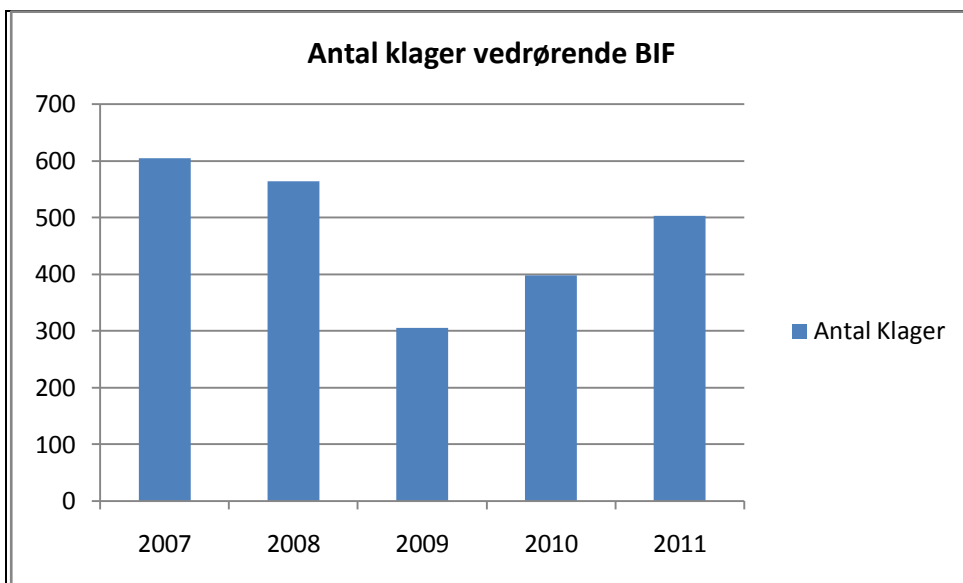
Nedenfor er Borgerrådgiverens Beretning 2011 gennemgået i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De tal, der er benyttet ved gennemgangen, fremgår kun i begrænset omfang af selve beretningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor indhentet et særligt datasæt fra Borgerrådgiveren, som er benyttet i forbindelse med gennemgangen nedenfor.

Ud af de 1103 klager Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2011 fra københavnsk borgere henhørte 504 af klagerne under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ansvarsområder.

Antallet af klager og klageforhold skal ses i sammenhæng med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede sagsportefølje. Forvaltningen modtager årligt omkring 450.000 henvendelser, og træffer omkring 125.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger, hvoraf mange har direkte betydning for borgeres forsørgelsesgrundlag. Forvaltningen havde den 1. juni 2012 49.889 aktive sager.

### **Klagestatistik**

Oversigt over udviklingen i antallet af klager fra Borgerrådgiveren fra 2007 til 2011.



#### **Indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Internt i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har forvaltningens Borgeren ved Roret strategi særligt fokus på samt et overordnet mål om, at halvere andelen af fejl og kritisable forhold i 2015.

Flere af Borgeren ved Roret projekterne retter sig som et naturligt led heraf mod at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen. Et af projekterne, Styrket Borgerkontakt, retter sig i særlig grad mod at forbedre dialogen mellem forvaltningen og de borgere, der klager over sagsbehandlingen. Projektet er opstartet i slutningen af april 2012 og Borgerrådgiveren har i forbindelse med projektets opstart tilkendegivet sin umiddelbare positive forventning til projektets formåen.

Forvaltningen arbejder fortsat med at styrke kvaliteten i borgerbetjeningen og har med sin nye struktur og oprettelsen af Center for Driftsunderstøttelse en klar forventning om at borgerne vil opleve en bedre service og kvalitet fremadrettet.