



Orientering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om Borgerrådgiverens beretning 2013

23-05-2014

Sagsnr.
2014-0093607

Dokumentnr.
2014-0093607-2

Sagsbehandler
Philip Grøndahl Andersen

Baggrund

Borgerrådgiveren udgiver årligt en beretning, som beskriver Borgerrådgiverens iagttagelser i det foregående beretningsår og som indeholder konklusioner og anbefalinger til forvaltningerne i relation til kvalitet og service i borgerbetjeningen.

Borgerrådgiverens beretning for 2013 omhandler perioden 1. april 2013 til 31. marts 2014. Beretningen behandles i Økonomiudvalget den 10. juni 2014, i Borgerrepræsentationen den 18. juni 2014 og efter sommerferien i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, hvor Borgerrådgiveren i lighed med tidligere år inviteres til at præsentere resultat af beretningen.

Beretningens indhold samt konklusioner og anbefalinger

Beretningen viser, at antallet af klager samlet fra alle forvaltninger til Borgerrådgiveren er steget fra 939 i beretningsåret 2012 til 1.109 i beretningsåret 2013, jævnfør nedenstående tabel.

Henvendelser til Borgerrådgiveren i alt:

<i>Beretningsår</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>
Klagesager vedrørende forvaltninger	1.103	939	1.109
Anden skriftlig bistand	141	334	463
Anden mundtlig bistand	925	675	597

(Kilde: Borgerrådgiverens beretning side 7)

Som udgangspunkt videreformidler Borgerrådgiveren klagerne til de relevante forvaltninger og beder om kopi af svaret til borgeren. På baggrund af forvaltningernes besvarelser, konstaterer Borgerrådgiveren, at forvaltningerne i gennemsnit fandt fejl i 59,0 procent af klagesagerne, og i disse sager gav borgeren medhold. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gav borgeren medhold i sin klage i 54,7 procent af klagesagerne.

Borgerrådgiveren kan efterfølgende beslutte at iværksætte en undersøgelsessag, hvor Borgerrådgiveren beder den pågældende forvaltnings direktion om en udtalelse i sagen. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningerne ikke allerede har givet borgerne medhold, eller hvor der er principielle forhold i sagen, som Borgerrådgiveren ønsker at afdække nærmere. I de sager hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, konstaterede Borgerrådgiveren fejl i 45,8 procent af sagerne i beretningsåret 2013. Et fald

**Center for
Driftsunderstøttelse**

Abel Cathrines Gade 13+
17
1654 København V

EAN nummer
5798009710772

i andelen af fejl i forhold til beretningsåret 2012, hvor Borgerrådgiveren konstaterede fejl i 62,2 procent af undersøgelsessagerne.

Det fremgår af beretningen, at de overordnede temaer på tværs af forvaltningerne i alt væsentlighed er de samme som tidligere. De hyppigst forekommende klageforhold er sagsbehandlingstid og manglende svar (467 klageforhold), vejledning (151 klageforhold) og afgørelse og vilkår (149 klageforhold).

Borgerrådgiveren konstaterer, at indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen indtil videre ikke ses at have en målbar effekt i form af påviselige, generelle forbedringer.

Borgerrådgiveren konstaterer samtidig, at Borgerrepræsentationen i 2013 har udvist vilje og beslutningskraft til at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, og Borgerrådgiveren anerkender, at der generelt set gøres en stor indsats for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, gennem en bred vifte af forskelligartede initiativer.

Borgerrådgiveren udtaler i beretningen:

”Indsatsen fremstår særlig stærk i de forvaltninger, der erfaringsmæssigt og statistisk hos Borgerrådgiveren modtager flest klager over sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Disse forvaltninger har bl.a. et godt vidensbaseret kendskab til, hvor skoen trykker, og bruger denne viden aktivt til at fastsætte konkrete mål og iværksætte tiltag for at adressere problemer med sagsbehandlingen mv.”

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle forvaltninger prioriterer deres indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at indsatserne baseres på et oplyst grundlag, sådan at der kan iværksættes målrettede og kvalificerede indsatser, der er egnede til at skabe varige forbedringer.

Borgerrådgiverens beretning 2013 særligt i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

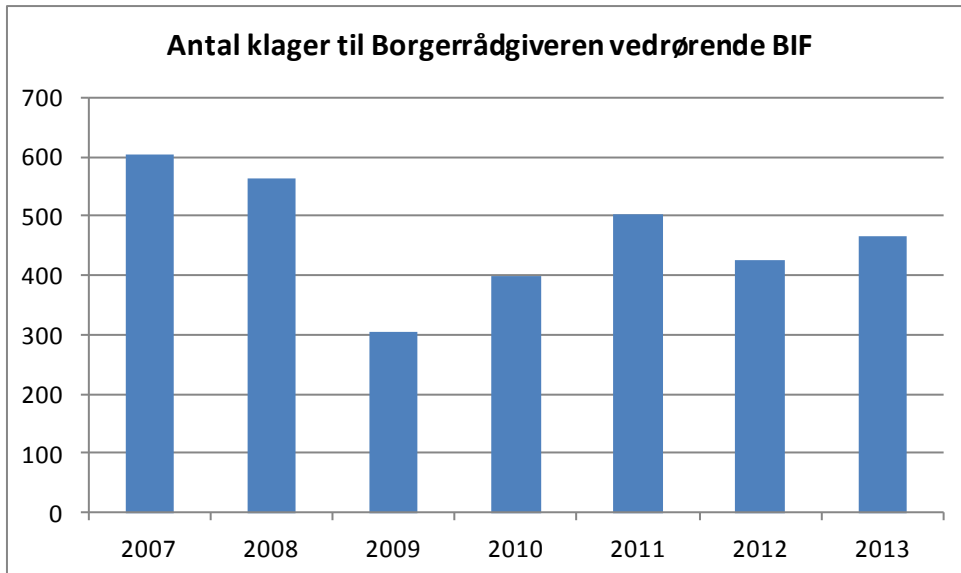
Nedenfor er Borgerrådgiverens Beretning 2013 gennemgået i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De tal, der er benyttet ved gennemgangen, fremgår kun i begrænset omfang af selve beretningen. Forvaltningen har derfor indhentet et datasæt fra Borgerrådgiveren, som er benyttet i forbindelse med gennemgangen nedenfor.

Ud af de i alt 1.109 klager, som Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2013, henhørte 465 af klagerne under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ansvarsområde.

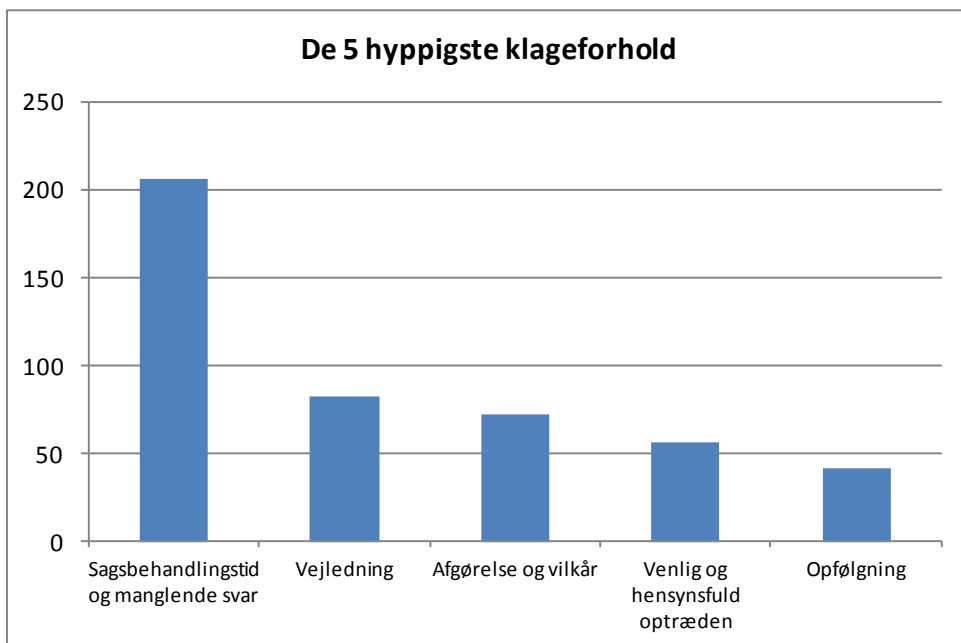
Antallet af klager skal ses i sammenhæng med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede sagsportefølje. Forvaltningen træffer årligt omkring 100.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger,

hvoraf mange har direkte betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag. Forvaltningen havde eksempelvis 59.897 aktive kontaktforløb pr. 12. maj 2014.

Oversigt over udviklingen i antallet af klager til Borgerrådgiveren:



Af de 465 klager i 2013 (med 823 klageforhold), fordeler de hyppigste klageforhold sig således:



Indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har generelt stor fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen og anvender således både Borgerrådgiverens beretning, øvrige klager, forvaltningens kvalitetsopfølg-

ning, revisionen mv. som kvalitetsindikatorer med henblik på dels at identificere forvaltningens udfordringer og omfang heraf, og dels i vurderingen af, hvilke kvalitetsforbedrende initiativer der skal iværksættes.

Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen kræver en prioriteret og målrettet indsats, og at indsatsen skal baseres på et oplyst og analytisk grundlag.

Forvaltningen har samtidig noteret sig, at Borgerrådgiveren, i sin vurdering af forvaltningernes indsats, kategoriserer Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ”grøn” i samtlige vurderingskriterier – som den eneste forvaltning. Borgerrådgiveren konkluderer, at forvaltningen har stor fokus på kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og gør en stor indsats for at forbedre kvaliteten.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil efter sommerferien blive præsenteret for en strategi for nedbringelse af klager.