



Juni 2013

Sagsnr.
2013-91795

Dokumentnr.
2013-422869

Sagsbehandler
Philip Grøndahl Andersen

Opfølgning på kritiske sagsbehandlingsfejl i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Som opfølgning på BIU-mødet den 27. maj 2013, hvor Beskæftigelses- og Integrationsudvalget blev orienteret om Borgerrådgiverens beretning for 2012, er forvaltningen blevet bedt om at beskrive, hvordan der følges op over for kritiske sagsbehandlingsfejl i forvaltningen.

Det kan oplyses, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen generelt har stor fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen og anvender således både borgerrådgiverens beretning, øvrige klagesager, forvaltningens kvalitetsopfølgning, revisionen mv. som kvalitetsindikatorer med henblik på dels at identificere forvaltningens udfordringer og omfang heraf, og dels i vurderingen af hvilke kvalitetsforbedrende initiativer, som skal iværksættes.

Samtidig kan det nævnes at forvaltningen har afsat ressourcer til kvalitetskoordinatorer på jobcentrene. Kvalitetskoordinatorerne har blandt andet til opgave at koordinere og implementere kvalitetsinitiativer/projekter og følge op på de løbende resultater i samarbejde med Center for Driftsunderstøttelse og ledelsen i de respektive jobcentre.

Opfølgning på klagesager

Forvaltningen registrerer løbende alle klagesager, heriblandt hvad der bliver klaget over, samt hvorvidt borgerne for medhold i deres klage. Det gælder både klager over sagsbehandlingen (formalitetsklager) og klager over de afgørelser, som forvaltningen træffer (realitetsklager).

I forhold til klager over forvaltningens afgørelser, har forvaltningen en målsætning om, at Beskæftigelsesankenævnets er enige i (fastholder) 80-85 procent af forvaltningens afgørelser, indenfor de forskellige ydelsesområder. Forvaltningen følger løbende Beskæftigelsesankenævnets afgørelser, med henblik på at vurderer, om afgørelserne kræver eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Klager over sagsbehandlingen, eksempelvis lang sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning, bliver ligeledes løbende registreret med henblik på at iagttage tværgående tendenser i jobcentrene, som kræver yderligere undervisning eller tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Center for Driftsunderstøttelse er samtidig i løbende dialog med centerledelsen og kvalitetskoordinatorer omkring udviklingen i klagesager, samt hvor der eventuelt er behov for at sætte ind.

**Center for
Driftsunderstøttelse**

Abel Cathrines Gade 13+
17
1654 København V

I klagesager hvor forvaltningen finder kritisable forhold, modtager ledelsen i det pågældende center ligeledes en kopi af besvarelsen til borgeren. Dette skal sikre, at de relevante ledelsesmæssige initiativer bliver iværksat, med henblik på at lære af de kritisable fejl og dermed undgå gentagelser. Eksempelvis indskærpelse af regler og arbejdsgange.

Det kan samtidig nævnes, at direktør Thomas Thellersen Børner gennemlæser alle de sager, som Borgerrådgiveren vælger at tage op og iværksætte en undersøgelse af, samt underskriver svarene til Borgerrådgiveren. Også i disse sager orienteres ledelsen i de relevante centre, hvis der konstateres kritisable forhold.

Kvalitetsopfølgning

Forvaltningen har pr. 1. januar 2013 implementeret et nyt kvalitetsopfølgningkoncept. Konceptet, som er udviklet i samarbejde med Deloitte, skal sikre en mere helhedsorienteret kvalitetsopfølgning af sagsbehandlingen i borgersager. Hvor forvaltningen tidligere i overvejende grad undersøgte enkelte elementer i sagsbehandlingen, belyses kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling således nu i et bredere perspektiv.

Ved at forvaltningen undersøger kvaliteten af det samlede sagsforløb, kan kvalitetsopfølgningen i højere grad bruges til at kortlægge de områder, hvor der er behov for kompetenceudvikling, samt sikre en bedre kvalitet i den fremadrettede sagsbehandling, til fordel for borgerne.

Det nye kvalitetsopfølgningkoncept indebærer samtidig, at Center for Driftsunderstøttelse er i løbende dialog med kvalitetskoordinatorerne i centrene omkring resultaterne for de enkelte områder, samt hvordan kvaliteten i sagsbehandlingen fremadrettet kan forbedres.

Center for Driftsunderstøttelse har ligeledes udarbejdet en kommunikationsplan, som skal sikre, at resultaterne af kvalitetsopfølgningen bliver kommunikeret ud i organisationen både til medarbejdere, chefer og til direktionen, samt at der sker opfølgning herpå.

Er der områder hvor det kan konstateres, at kvaliteten i sagsbehandlingen ikke lever helt op til forvaltningens målsætninger, aftales og iværksættes der kvalitetsforbedrende initiativer med de pågældende centre, så der kan rette op på de konkrete problematikker. Er der områder hvor forvaltningen konstaterer fejl i mere end 25 procent af de tilfældigt udvalgte sager, følger direktionen ligeledes aktivt op på resultatet, men henblik på at sikre, at ledelsen i de relevante jobcentre iværksætter de nødvendige initiativer for at rette op på resultatet.

Borgerrådgiveren beretning, revisionen mm.

Udover forvaltningens interne kvalitetssikring (kvalitetsopfølgning samt opfølgning på klagesager), indgår Borgerrådgiverens og revisionens årlige beretninger ligeledes som kvalitetsindikatorer med henblik på dels at identificere forvaltningens udfordringer og dels vurdere hvilke initiativer, der eventuelt skal iværksættes.

Er der kritiske forhold i revisionens årlige beretning, kan der ligeledes iværksættes handleplaner på de pågældende områder.

Det kan samtidig nævnes, at forvaltningen aktuelt, på baggrund af Borgerrådgiverens beretning 2012, er i gang med at gennemgå de sager hvor Borgerrådgiveren har fundet kritisable forhold, med henblik på at vurdere, om der kan udledes tendenser som kræver kvalitetsforbedrende initiativer.

Derudover er forvaltningen i gang med at implementere en række initiativer der skal forbedre den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Heriblandt kodeks for god sagsbehandling, udbredelse af styrket borgerkontakt, samt indsats på særligt udvalgte fokusområder som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2011.