



Dato: 22-05-2006

Sagsnr.: 296972  
Dok.nr.: 1789941

## **Bilag 1 – Borgerklager til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 1. kvartal 2006.**

Forvaltningen vil i det følgende beskrive udviklingen i antallet af borgerklager til borgmesteren og direktøren samt Borgerrådgiveren for 1. kvartal 2006, som modtages i Ledelsessekretariatet.

Redegørelsen beskriver fordelingen af klager, hvilket center klagerne vedrører, hvad klagen omhandler samt Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens bemærkninger.

Klager, der sendes direkte til de lokale centre, er ikke omfattet af denne redegørelse. I forbindelse med oprettelsen af jobcentre, ydelsesservice og jobcenter for sygedagpenge i juni 2006 påtænker forvaltningen af lave en opgørelse over antallet af klager, som modtages i lokalforvaltningen.

### ***Baggrund***

På det første udvalgsmøde den 9. januar 2006 delegerede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget kompetencen til behandlingen af borgerklager til borgmesteren og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, såfremt disse ikke er af principiel karakter.

Udvalget har på baggrund heraf ønsket en orientering for hvert kvartal vedrørende antallet af borgerklager, der er modtaget i Ledelsessekretariatet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen behandler hvert år ca. 135.000 ansøgninger om sygedagpenge, kontanthjælp og førtidspension.

Der er to typer af borgerklager, som modtages i Ledelsessekretariatet:

- Klager direkte til borgmesteren og direktøren, eller
- Klager til Borgerrådgiveren.

### ***Klager til Borgmesteren og direktøren***

Borgmesteren og direktøren modtager borgerklagerne pr. brev, e-mail eller pr. telefon. Det forekommer, at en borger er repræsenteret af en advokat, fagforening eller andre organisationer.

Ledelsessekretariatet ekspederer klagerne videre til besvarelse i det pågældende lokalcenter eller til kontoret for Arbejdsmarkedsbetjening i centralforvaltningen. Ledelsessekretariatet registrerer alle klager i klagestatistikken og modtager i den forbindelse kopi af alle besvarelser.

Borgerne kan klage over personalets optræden og selve sagsbehandlingen, herunder vejledning, sagsbehandlingstid mv., men også over selve afgørelsen, dvs. det materielle indhold.

Såfremt der indgives en klage over selve afgørelsen, skal kommunen revurdere sagen. Hvis kommunen i forbindelse med revurderingen af sagen ikke finder grundlag for at ændre afgørelsen, sendes klagen til Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksberg kommuner.

### ***Klager til Borgerrådgiveren***

Borgerrådgiveren behandler derimod kun klager over selve sagsbehandlingen, udførelsen af praktiske opgaver samt diskrimination i Københavns Kommune. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over selve afgørelsen og kan som udgangspunkt heller ikke behandle klager, hvor der er gået mere end 1 år efter, forholdet er passeret.

Har forvaltningen ikke tidligere haft lejlighed til at tage stilling til en klage fra en borger, er det fast praksis, at Borgerrådgiveren beder forvaltningen tage stilling til klagen, før Borgerrådgiveren behandler klagen – de såkaldte oversendelsessager. Dette resulterer i, at det pågældende lokalcenter besvarer borgeren direkte med kopi til Borgerrådgiveren og Ledelsessekretariatet.

Såfremt Borgerrådgiveren på baggrund af lokalcentrets besvarelse finder anledning til at iværksætte en nærmere undersøgelse, anmodes direktionen om en udtalelse i sagen. Det er kontoret for Arbejdsmarkedsbetjening i centralforvaltningen, som undersøger disse sager, herunder indhenter en udtalelse fra det pågældende lokalcenter. Borgerrådgiveren kan efterfølgende udtale kritik af forvaltningen.

Herudover udgiver Borgerrådgiveren hvert år en beretning. Beretningsperioden er den 1. april til den 31. marts – i modsætning til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvis opgørelse af klager følger året og løber fra den 1. januar til 31. december. Borgerrådgiverens beretning for 2005 er udkommet primo maj 2006. I beretningen kan Borgerrådgiveren komme med anbefalinger til de forskellige forvaltninger i kommunen.

***Fordelingen i antallet af borgerklager modtaget i Ledelsessekretariatet i 1. kvartal 2006***

	<b>Klager til borgmesteren og direktøren 1. kvartal 2006</b>	<b>Klager til Borgerrådgiveren 1. kvartal 2006</b>	<b>Klager i alt 1. kvartal 2006</b>
	<b>39</b> (Heraf er der 12, som klager på ny (gengangere))	<b>44</b> (Heraf er 10 fra det tidligere FAF <sup>1</sup> )	<b>83</b>
		38 = oversendelsessager	
		6 = nærmere undersøgelse	

Ledelsesekretariatet har i 1. kvartal modtaget i alt 83 borgerklager.

Heraf var 39 borgerklager, svarende til 47 % af det samlede antal klager, stilet til borgmesteren eller til direktøren – hvoraf langt de fleste var til borgmesteren. 12 af disse klager var gengangere, svarende til 31 %.

De resterende 44 klager, svarende til 53 % af det samlede antal klager, var rettet til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har i 1. kvartal oversendt 38 klager til lokalcentrene, svarende til 86 % af de samlede antal klager. Borgerrådgiveren har herudover ønsket en nærmere undersøgelse i 5 sager, jf. bilag 1.

<sup>1</sup> Som følge af strukturomlægningen i Københavns Kommune pr. 1. januar 2006, er der 10 klager fra den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, som er blevet besvaret i 2006 med orienteringsskrivelse til Ledelsesekretariatet.

***Historik – Klager til borgmesteren og direktøren i den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i 2005***

Socialforvaltningen har udarbejdet en klagestatistik for 2005 for den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning med bemærkninger<sup>2</sup>.

Det fremgår af denne statistik, at der i 2005 var i alt 358 klager til Borgerrådsgiveren - 318 oversendelsessager og 40 sager, der skulle undersøges nærmere. 27 af disse undersøgelsessager relaterede sig til beskæftigelsesområdet.

For så vidt angår borgerklager/henvendelser til borgmesteren og direktøren, modtog FAF-Sekretariatet i alt 532 klager/henvendelser<sup>3</sup>, som vedrørte beskæftigelsesområdet, herunder sygedagpenge, kontanthjælp og førtidspension, svarende til 55 % af det samlede antal henvendelser/klager i FAF-sekretariatet.

Til sammenligning er antallet af modtagne borgerklager i Ledelsessekretariatet i 1. kvartal 2006 således forholdsmæssigt lavere end det samlede antal klager i den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning. Antallet af oversendelsessager fra Borgerrådsgiveren er ligeledes lavere end det tidligere FAF. Antallet af undersøgelsessagerne er p.t. på samme niveau som tidligere.

***Fordelingen i antallet af borgerklager og Borgerrådsgiversager fordelt på de lokale centre 1. kvartal 2006:***

Nedenstående tabel illustrerer fordelingen i antallet af borgerklager fordelt på de enkelte lokalcentre samt klager til Borgerrådsgiveren. Klagerne er opgjort ud fra, hvilket center, der har flest klager. Befolkningsgrundlaget fremgår ligeledes for hvert center.

Det fremgår af feltet ”*bemærkninger*”, om Borgerrådsgiveren har bedt direktionen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse – dvs. at Borgerrådsgiveren har igangsat nærmere undersøgelse (=NS). Af feltet fremgår tillige, om der er tale om ”gengangere” (=G), dvs. borgeren klager på ny til borgmesteren eller direktøren.

<sup>2</sup> Statistik for 2005 over borgerhenvendelser/klager til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Borgmester og direktør samt Borgerrådsgiversager.

<sup>3</sup> Det fremgår af SOF's notat, at dette antal også dækker tilskud til medicin, boligsikring mv., hvorfor tallet er lidt usikkert i forhold til opgørelsen af sager på beskæftigelsesområdet.

Der kan der være tale om en tidligere "FAF-sag", hvor klageren har klaget til Borgerrådgiveren over forhold i den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning, men hvor klagen først er færdigbehandlet efter den 1. januar 2006 i den nye Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning.

Det fremgår af tabellen, om Borgerrådgiveren har udtalt kritik af forvaltningen. Herudover fremgår det, om forvaltningen har givet borgeren "*medhold*", "*ikke medhold*", eller "*delvist medhold*". Det er p.t. ikke alle klager, som er færdigbehandlet.

En klage kan indeholde flere klagepunkter, og der kan i den forbindelse gives "*delvist medhold*", hvorved der ikke er givet medhold i alle klagepunkter.

Der kan der være tilfælde, hvor der ikke er givet medhold i klagen, men hvor centret på baggrund af klagen efterfølgende har indkaldt til et møde eller har igangsat en ny sag, idet klagen fx betragtes som en anmodning om igangsættelse af en sag om førtidspension.

**Tabel over fordelingen i antallet af borgerklager og Borgerrådgiversager fordelt på de lokale centre 1. kvartal 2006:**

Befolkning (pr. bydel <sup>4</sup> )	Lokalcenter	Borgmester og direktør	BIF givet Medhold	BIF ej givet medhold	BIF delvist medhold	Borgerrådgiver	BIF givet medhold	Bl ej givet medhold	BIF delvist medhold	Bemærkninger
40.728	Nørrebro	6	-	1	4	15	4	5	6	2 fra FAF 1 NS
45.603	Valby	6	-	2	2	7	-	-	1	4 G 1 NS
34.992	Vesterbro	4	1	3	-	5	1	-	-	3 G
36.156	Vanløse	3	-	3	-	5	2	-	1	3 G 3 NS 1 udtalt kritik 1 fortræde for BIU
-	Øvrige centre (KKB <sup>5</sup> )	6	-	2	1	2	-	1	-	2 G
48.532	Sundby Syd	5	-	4	1	1	-	1	-	2 G
35.888	Ryvang	-	-	-	-	3	-	-	-	
28.032	Amagerbro	1	-	1	-	2	1	1	-	2 fra FAF
39.649	Brønshøj-Husum	2	1	1	-	1	-	-	-	
26.437	Indre By	3	1	1	1	-	-	-	-	
46.038	Indre Østerbro	2	-	-	1	1	-	-	-	1 G
39.537	Bispebjerg	1	-	-	-	-	-	-	-	1 G
30.185	Indre Nørrebro	-	-	-	-	1	1	-	-	1 NS
23.113	Sundby Nord	-	-	-	-	1	-	-	-	
10.100	Christianshavn	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>I alt 500.298</b>		<b>39</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6 NS</b>

<sup>4</sup> Folkeregister opgørelse Københavns bydel primo januar 2006, jf. Orientering fra Københavns Kommunes Statistiske Kontor, Netpublikation, 30. januar 2006.

<sup>5</sup> Centre under Københavns Kommunes Beskæftigelsesindsats (KBB).

### ***Resultat af klagen:***

Nogle lokalcentre har flere klagesager end andre. Dette er ikke nødvendigvis udtryk for, at nogle centre har en dårligere betjening af borgerne. Forklaringen kan også være, at nogle centre har en del gengangere og samtidig dækker et stort antal borgere og som følge heraf har flere sager. Herudover kan nogle borgere være mere bevidste om deres rettigheder, og dermed deres klagemuligheder.

### **Klager til borgmesteren og direktøren:**

- Af de 18 klager, som blev sendt til borgmesteren og direktøren, har forvaltningen ikke givet medhold i klagen. Dette svarer til 46 % af det samlede antal klager.
- I 10 klager har forvaltningen foreløbigt givet delvist medhold, svarende til 26 %, dvs. der kan være flere klagepunkter. Samtidig kan klagen have givet anledning til, at der er indkaldt til nyt møde på lokalcentret.

Herudover har der været ét foretræde for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

### **Klager til Borgerrådgiveren:**

- Forvaltningen har foreløbigt givet medhold i 9 klager til Borgerrådgiveren, svarende til 20 % af det samlede antal klager.
- Der er ikke givet medhold i 8 sager, svarende til 18 %.
- Der er givet delvist medhold i 8 sager, svarende til 18 %.

Nogle klager er fortsat under behandling i forvaltningen og fremgår derfor ikke af statistikken. Borgerrådgiveren har udtalt kritik i én enkelt sag.

Tendensen fra den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning er fortsat, at borgerne benytter Borgerrådgiveren som en ekstra klagemulighed, hvilket i et vist omfang reducerer klagerne til Borgmesteren og direktøren.

***Emner for klagerne i 1. kvartal 2006***

I den årlige beretning fra Borgerrådgiveren opdeles de forskellige hovedklagepunkter i underklagepunkter. Dette er kategorien ”*God forvaltningsskik*”, som omhandler fx sagsbehandlingstid, personalets optræden, åbenhed og tillid, betjening af borgere mv., kategorien ”*Forvaltningslov, Offentlighedslov*”, herunder videregivelse af oplysning, begrundelse mv. samt kategorien ”*Andre forvaltningsretlige spørgsmål*”, herunder afgørelse og vilkår mv.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen inddeler klagepunkterne i de samme kategorier som Borgerrådgiveren, både hvad angår borgerklager adresseret direkte til borgmesteren og direktøren samt klager oversendt fra Borgerrådgiveren. Dette giver det bedste overblik samt danner et godt grundlag for en effektiv statistik og analyse.

Der har været 80 klagepunkter i de 39 borgerklager til borgmesteren og direktøren. Der har været 86 klagepunkter i de 44 Borgerrådgiversager. Gennemsnitligt er der tale om ca. 2 klagepunkter pr. klage.

Nedenstående tabel viser de hyppigst forekommende klagepunkter for 1. kvartal 2006 for borgmesterklager og klager fra Borgerrådgiveren:



	Borgerklager til Borgmester og direktør	Borgerrådgiversager
Sygedagpenge	15	17
Kontanthjælp	15	16
Førtidspension	9	11
<b>Klager i alt</b>	<b>39</b>	<b>44</b>
<b>"GOD FORVALT- NINGSSKIK"</b>		
Sagsbehandlingstid	14	24
Betjening af borgere <sup>6</sup>	11	8
Skift af sagsbehandlere/klage over en sagsbehandler	9	5
Åbenhed og tillid	7	1
Orientering om sagens gang/status	4	6
<b>"FORVALTNINGSLOV, OFFENTLIGHEDSLOV"</b>		
Begrundelse	0	7
<b>"ØVRIGE FORVALT- NINGSRETLIGE SPØRGSMAÅL"</b>		
Afgørelse og vilkår	16	10

<sup>6</sup> Fx samarbejde og kontakten mellem borgeren og sagsbehandlerne på centrene samt det generelle serviceniveau på centret.

***Bemærkninger til statistikken for klagerne i 1. kvartal 2006***

I det følgende opsummeres de emner, der er hyppigst forekommende samt forvaltningens bemærkninger hertil.

Sagsbehandlingstid:

Dette klagepunkt er det hyppigst forekommende emne for klager til borgmesteren og direktøren samt Borgerrådgiveren.

På en lang række områder, er der fastsat frister for sagsbehandlingstiden, jf. fx retssikkerhedsloven.

Sagsbehandlingstiden skal som hovedregel overholdes. Det følger af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at en sag ikke må trække unødigt ud. Borgeren bør derfor orienteres, såfremt det ikke er muligt at overholde denne, herunder orienteres om, hvornår borgeren kan forvente, at der bliver truffet an afgørelse.

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2005 anbefalet Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at der løbende foretages målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister, herunder analyse af særlige lange overskridelser.

Forvaltningen foretager løbende – én gang om året – måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Den seneste måling er foretaget i maj 2005 i det tidligere FAF. Sagstidsmålingerne vil fortsætte.

Herudover anbefaler Borgerrådgiveren, at der fastlægges uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier.

Som led i kompetenceudvikling for medarbejdere er Beskæftigelses- og Integrationsudviklingen i gang med at udarbejde en række undervisningsmoduler, der skal tilbydes nye medarbejdere i forbindelse med et introduktionsforløb.

Endelig foreslår Borgerrådgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at der gøres overvejelser om mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.

Sagsbehandlingsfristerne ligger på Internettet ([www.kk.dk](http://www.kk.dk)) og der planlægges en ny pjece. Herudover skal sagsbehandlerne vejlede borgerne om sagsbehandlingsfristen i forbindelse med modtagelse af en ansøgning.

#### Betjening af borgere samt skift af sagsbehandlere/klage over sagsbehandlere:

Borgerne klager over, at de ikke altid kan komme igennem til forvaltningen på telefonen – og som følge heraf ikke kan få fat i sagsbehandleren. Det kan have den konsekvens, at borgeren ikke føler, at der sker noget i sagen og at der ikke bliver orienteret tilstrækkeligt. Borgerne kan dernæst føle, at de bliver sendt rundt mellem forskellige teams/forvaltninger, ikke får svar, møder pressede sagsbehandlere mv.

Borgerrådgiveren anbefaler i sin beretning for 2005, at der sikres et højere informationsberedskab i forbindelse med den nye struktur, særligt ved den telefoniske betjening og på Internettet.

Med hensyn til telefonbetjeningen gælder, at der er tilført ekstra ressourcer til omstillingen, ligesom behovet for at tilføre yderligere ressourcer overvejes. Herudover arbejdes der med initiativer rettet mod den centrale omstilling såvel som mod lokalforvaltningen.

#### Afgørelse og vilkår:

Dette klagepunkt omhandler de situationer, hvor borgeren er uenig i de oplysninger, der ligger til grund for afgørelsen.

Til orientering kan det oplyses, at Borgerrådgiverens beretning for 2005 skal drøftes i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i efteråret.

**Konklusion:**

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtog i 1. kvartal 2006 39 klager sendt til borgmesteren og direktøren. I forhold til den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning, som i 2005 modtog 375 antal klager/henvendelser vedrørende beskæftigelsesområdet, er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen således på nuværende tidspunkt væsentlig under antallet af tidligere modtagne klager.
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2006 modtaget 44 klager fra Borgerrådgiveren – til sammenligning modtog den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i alt 318 oversendelsessager (dækker både områderne for SOF og BIF), heraf 27 undersøgelsessager vedrørende beskæftigelsesområdet. Antallet af undersøgelsessager ligger p.t. på samme niveau som tidligere.
- Tendensen fra den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning er dog fortsat, at borgerne benytter Borgerrådgiveren som en ekstra klagemulighed, hvilket i et vist omfang reducerer klagerne til Borgmesteren og direktøren.
- Der gives ikke medhold i 46 % af klagerne til borgmesteren og direktøren. Tallet for Borgerrådgiversagerne er 18 %. Herudover er der en del klager, hvor borgeren får delvist medhold. Dette tal er henholdsvis 26 % for borgerklagerne til borgmesteren og direktøren og henholdsvis 18 % for borgerrådgiverklagerne. Der er p.t. klager, som ikke er færdigbehandlet.
- De hyppigst forekommende emner for klagerne er sagsbehandlingstid, betjening af borgerne samt afgørelse og vilkår. Borgerrådgiveren er i sin beretning for 2005 kommet med en række anbefalinger, som netop sigter på at imødekomme disse problemstillinger.
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder løbende på at sikre bedre betjening af borgerne, herunder sikre at god forvaltningsskik overholdes, og prøver at imødekomme de forskellige kritikpunkter. Forvaltningen har i den forbindelse planlagt en række tiltag, som skal kunne rette op på de forskellige klagepunkter og dermed reducere klagerne.