



Notat

Forvaltningernes arbejde med klagesagsområdet

Dette bilag redegør for forvaltningernes strategiske arbejde med kvaliteten af sagsbehandlingen i klagesager og nedbringelse af antallet af klagesager.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen følger løbende udviklingen i både realitetsklager og formalitetsklager med henblik på at sikre korrekt sagsbehandling og god borgerbetjening.

Tværgående drøftelser af faglige tendenser og opfølgning på borgernes oplevelser er centrale elementer i forvaltningens arbejde med klagesagsområdet.

Klagesagsområdet indgår desuden som et af forvaltningens kvalitetsparametre sammen med blandt andet forvaltningens risikobaserede ledelsestilsyn, resultater af undersøgelser foretaget af Borgerrådgiveren, Ankestyrelsen, intern og ekstern revision mv.

Konkret indgår det som en naturlig del af forvaltningens drift og organisation, at der løbende følges op på resultater. Resultaterne drøftes på medarbejder- og ledelsesniveau. Hvis resultaterne indikerer, at der er behov for forbedring, foretager forvaltningen de nødvendige kvalitetsforbedrende tiltag, fx justering af arbejdsgange i forvaltningens arbejdsgangsportal, kompetenceudvikling, tilpasning af kvalitetssikrings- og kontrolforanstaltninger mv. Endvidere foretager forvaltningen en løbende vurdering af, om der er afsat tilstrækkelige ressourcer til opgaveløsningen.

Kvalitet i sagsbehandlingen og en god servicekultur indgår desuden i forvaltningens vision, strategiske fokusområder og politiske handleplaner. Med afsæt heri er der igangsat forskellige udviklingsinitiativer med fokus på både at højne kvaliteten i sagsbehandlingen og borgertilfredsheden. Forvaltningen afrapporterer løbende status på de igangsatte initiativer til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

7. maj 2021

Sagsnummer
2021-0111913

Dokumentnummer
2021-0111913-2

Sagsbehandler
Liza Lund Højgaard Jensen

Direktionssekretariatet
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009800206

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Børne- og Ungdomsforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har i 2021 et fortsat fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen og klagesagshåndteringen med henblik på at sikre børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, deres rettigheder, og at de bliver mødt med værdighed og respekt. Dette fokus kommer bl.a. til udtryk i indsatsområder beskrevet nedenfor:

- Etablering af en central klageenhed til håndtering af klager på dagtilbuds- og skoleområdet. Klageenheden skal bidrage til at sikre, at borgere har fået lovmedholdelig sagsbehandling samt at sikre en ensartet registrering og klagesagsbehandling i organisationen.
- Kompetenceudvikling af medarbejdere i metoden 'Styrket Borgerkontakt', der er udviklet i Arbejdsmiljø København (AMK), som skal bidrage til forebygge og håndtere konfliktfyldt samarbejde med borgere.
- Forvaltningens juridiske supportfunktion fungerer som facilitator og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssikringen i og på tværs af områdeforvaltningerne.
- Etablering af et juridisk netværk i forvaltningen med henblik på at erfaringsudveksle, videndele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling.
- Centralisering af aktindsigtsbehandling med henblik på at sikre en ensartet praksis for håndtering af aktindsigtssager i hele forvaltningen.
- Forvaltningsretskurser og kurser i aktindsigt målrettet ledere og administrative medarbejdere med henblik på at opnormere forvaltningens generelle kompetenceniveau inden for de forvaltningsretlige regler.
- Journaliseringsprojekt og systemunderstøttelse af dagtilbud og skoler for at sikre en højere grad af dokumentation og ensartet journaliseringspraksis.
- Klagesagsregistrering og sagsaudit på klagesager i områdeforvaltningerne med henblik på bedre sagsbehandling.

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Forvaltningen modtager relativt få egentlige klager over forvaltningen set i forhold til sagsmængden. Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat følger løbende med i henvendelser fra borgerne til borgmesteren. Hvis der spores en tendens i henvendelserne, bliver der iværksat en indsats afhængig af klagemængden og -indholdet. Et eksempel på dette er Kultur- og Fritidsforvaltningens arbejde med evaluering af fordeling af faciliteter til folkeoplysende foreninger og aftenskoler, som blev behandlet i Folkeoplysningsudvalget 2. februar 2021. Et andet eksempel på, hvor der på et område med stor sagsvolumen og meget borgerkontakt arbejdes med kvalitet i sagsbehandlingen, er Folkeregistrets brug af klagesager til intern læring.

Derudover bemærkes det, at det er forvaltningens opfattelse, at mål for antal af klagesager ikke i sig selv fører til et stabilt og godt fokus på kvalitet, læring og udvikling.

Socialforvaltningen

Socialforvaltningen arbejder med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af klager, f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS, mv.

Borgercentrene arbejder løbende på at forbedre klagesagsbehandlingen. I Borgercenter Børn og Unge drøftes relevante afgørelser og temaer på møder for områdejuristerne bl.a. for at sikre en fælles tilgang på tværs af enhederne på børneområdet. Borgercenter Voksne har vidensdelingsmøder med juristerne i Staben, hvor særligt komplicerede sager bl.a. drøftes. Borgercenter Handicap arbejder bl.a. ved brug af MiniFOKUS, som er en refleksionsmetode til at udtrække læring anbefalet af Borgerrådgiveren. Borgercenter Handicap har desuden siden starten af 2018 arbejdet med en Udviklingsplan for myndighedsområdet, som sætter retning for udviklingsarbejdet og den daglige praksis i borger-centret. Her arbejdes med to relevante succeskriterier om henholdsvis færre formalitetsklager og mindre antal hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen.

Samtidig monitoreres data løbende af forvaltningens ledelse med fokus på, om der er behov for tværgående indsatser.

Endelig arbejder forvaltningen aktuelt med et projekt om servicekultur, hvor den overordnede vision er at sætte borgeren i centrum og fokusere på mødet med borgerne og deres oplevelse af forvaltningen. Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på en afgørelse, men modtage hjælpen hurtigst muligt. Samtidig er det vigtigt, at forvaltningen formår at kommunikere tydeligt og hensigtsmæssigt med borgerne, og at det

er let for borgerne at få et overblik over, hvilken hjælp man kan få. Der er afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentre i perioden 2021-2024.

Løbende orienteringer til Socialudvalget på klagesagsområdet

Socialudvalget bliver løbende præsenteret for udviklingen på klagesagsområdet som en del af den halvårslige ledelsesinformation. Denne sag blev senest behandlet på Socialudvalgets møde den 25. november 2020.

Derudover behandler Socialudvalget årligt en sag om det såkaldte "Danmarkskortet", som Social- og Ældreministeriet udgiver hvert år, og som viser andelen af omgjorte sager i Ankestyrelsen fordelt på landets kommuner. Senest blev sagen behandlet på Socialudvalgets møde den 11. november 2020.

Endelig får Socialudvalget løbende sager til drøftelse om klagesagsområdet. Drøftelsessagen den 10. februar 2021 om initiativer til at nedbringe andelen af omgjorte sager i Ankestyrelsen og temadrøftelsen den 6. marts 2019 om klagesagsområdet er eksempler på dette.

Måltal for klager i Socialforvaltningen

Socialudvalget vedtog den 26. april 2017 et måltal for klager som opfølgning på Økonomiudvalgets beslutning af 26. april 2016.

Socialforvaltningens måltal fra 2017 afspejler imidlertid ikke andelen af klager set ift. det samlede antal af afgørelser i forvaltningen og giver derfor et mindre dækkende billede af den aktuelle situation end de data, som Socialudvalget får halvårligt i sagen om den halvårslige ledelsesinformation, som også nævnes ovenfor.

Socialforvaltningen vurderer, at den løbende dialog med Socialudvalget omkring antallet og andelen af formalitets- og realitetsklager samt data om sager i Ankestyrelsen giver udvalget en god indsigt i området og mulighed for, at udvalget kan bede forvaltningen om at sætte ind på særligt udfordrede områder efter behov.

Socialforvaltningen vil forelægge en indstillingssag til Socialudvalget, når Økonomiudvalget har haft deres drøftelse af sagen. Her vil Socialudvalget få mulighed for at drøfte ønsker til den regelmæssige orientering om forvaltningens klagesagsstatistik. Desuden vil forvaltningen lægge op til en drøftelse af, om forvaltningen fortsat skal have måltal på klagesagsområdet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har stort fokus på kvaliteten i de borgernære ydelser og aktiviteter. Det sker både gennem håndteringen af de konkrete henvendelser, som forvaltningen modtager, men også i arbejdet med kvaliteten på sundheds- og omsorgsområdet.

Klager og andre henvendelser bliver undersøgt og besvaret, og afhængigt af sagens indhold og de konkrete forhold bliver der ofte også fulgt op via yderligere, direkte dialog, fx i form af et møde med borgeren. Der er i den forbindelse også stort fokus på inddragelse og understøttelse af de pårørende. Derudover bliver der på baggrund af klagerne fulgt op ift. at igangsætte evt. relevante, nye tiltag eller ændringer i den eksisterende praksis. Dette kan ske enten decentralt eller centralt, afhængigt af sagens karakter. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er en stor organisation med en tilsvarende høj grad af decentralisering og et stort lokalt råderum, og derfor håndteres en del af klagerne så tæt på borgeren som muligt, som nævnt kan det fx være på det enkelte plejehjem eller på et områdekontor frem for centralt i forvaltningen.

Ud over de klager og henvendelser som modtages fra borgere og pårørende, indgår forvaltningens årlige brugertilfredshedsundersøgelser (BRUS), fortrolig rapportering af utilsigtede hændelser (UTH) og det årlige tilsyn med alle enheder i arbejdet for at styrke kvaliteten i den service, som borgerne modtager. Forvaltningen opsamler viden, både internt og eksternt, som også bringes op på tværgående faglige og organisatoriske fora. På den måde bringes viden og erfaringer ud i de forskellige grene af forvaltningen.

Forvaltningen arbejder også med strategisk udvikling af kvaliteten og nye tilbud til borgerne. Det kan både ske på baggrund af tilsynsresultater, tilfredshedsundersøgelser mv., eller fordi forvaltningen observerer et behov hos borgerne, hvor der er behov for at tilpasse de borgerrettede tilbud eller forvaltningens organisation. Forvaltningen kan i den forbindelse nævne, at forvaltningens centralforvaltning har kontorer, der særligt har fokus på udvikling af de enkelte områder, som dermed er med til at sikre en høj kvalitet og (videre)udvikling af tilbud til borgerne.

Teknik- og Miljøforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Byggesagsområdet har siden september 2019 været omfattet af en handleplan med en række initiativer, der gennemføres frem mod 2022. Målet er at nedbringe sagspukkel og sagsbehandlingstiden. Formålet med handleplanen er at holde fokus og sikre en vedholdende indsats, der kan skabe resultater. Handleplanen er gennemført stort set som planlagt, og de foreløbige resultater kan opsummeres:

- Omkring 50 % af alle sager med servicemål er afgjort efter 3 måneder.
- Omkring 75 % af alle sager med servicemål er afgjort efter 6 måneder.

Forvaltningen har hertil særligt fokus på at styrke dialog med borgerne om byggesager, herunder afholde flere dialogmøder, og er i gang med at undersøge mulighederne for online nyhedsbreve og videoer med vejledninger på området.

Økonomiforvaltningen

Økonomiforvaltningen opstiller ikke måltal for klagesagsbehandling.

Forvaltningen har generelt meget lidt borgerbetjening og borgerrettet sagsbehandling, hvorfor der også er meget få klagesager. Det vurderes, at der samlet set i hele forvaltningen er mellem 10-20 klager fra borgere om året (2020). Alle klager bliver taget alvorligt og behandlet af den relevante enhed.