



KØBENHAVNS KOMMUNE

**” FOKUSPUNKTER TIL OPFØLGNING PÅ
BORGERRÅDGIVERENS KONSTATINGER”**

(2012-148778)

FOKUSPUNKTER

-FOR DE STÅENDE UDVALGS OMRÅDER



Fokuspunkter for Sundheds- og Omsorgsudvalgets område

I perioden fra 2009 og indtil afrapporteringerne blev stillet i bero var Sundheds- og Omsorgsforvaltningens målsætninger afgrænset til sagsbehandlingen på hjælpemiddelområdet. Det foreslås nu, at sagsbehandling indgår som et bredere fokuspunkt for forvaltningen, og at der arbejdes med en forbedring heraf indenfor alle forvaltningens sagsområder.

Forslaget til fokuspunkter er formuleret som en overordnet beskrivelse af særlige indsatser, som vurderes at have betydning for en bedre sagsbehandling, samt nedbringelse af sagsbehandlingstiden og antallet af klager. En fastsættelse af egentlige måltal vil finde sted i forbindelse med indførelsen af den påtænkte sagsaudit i 2013.

De foreslåede fokuspunkter er følgende:

Fokuspunkter - Sagsbehandling

- **Forventningsafstemning med borgerne**
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren, hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.
- **Omsorgssystemet KOS II – IT-understøttelse af sagsbehandlingen**
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen implementerer et nyt elektronisk sagsstyringsystem ”KOS II” i starten af 2013. Det forventes, at overgang til det nye omsorgssystem - og dermed nye faglige redskaber - vil medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen.
- **Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)**
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog, så det er tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, og hvad de får afslag på samt begrundelserne herfor.
- **Efteruddannelse af sagsbehandlere**
Forvaltningen gennemfører i 2012 brush-up kursus 'God sagsbehandling' for forvaltningens sagsbehandlere.
Forvaltningen vil i 2013 afsætte 7 dage til at afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere i forvaltningsretlige temaer. De konkrete temaer er endnu ikke fastlagt.
- **Audit af sager**
Forvaltningen forventer at indføre audit i 2013, der er en systematisk udvælgelse af et mindre antal sager, der gennemgås med henblik på læring af de fejl, der måtte blive



afdækket. Auditen udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt at lave opfølgning på. Fokus i auditen vil være på, at regler for god sagsbehandling er fulgt, at sagsbehandlingstider overholdes, samt at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever forvaltningens kvalitetsstandarder. For at kunne følge med i forbedring af kvaliteten fastsættes mål for det tilstræbte kvalitetsniveau.

Særligt fokuspunkt

- ***Opfølgning på reformprogrammet (fra passiv til aktiv)***

Som led i reformprogrammet 'Aktiv og Tryk Hele Livet', har forvaltningen bl.a. indført et nyt indsatsområde 'hverdagsrehabilitering' som understøtter overgangen fra passiv til aktiv hjælp. Indførelse af hverdagsrehabilitering er et paradigmeskift, idet borgerne frem for tilbud om hjælp til praktiske opgaver tilbydes træning og vejledning. For at imødegå utilfredshed og utryghed, og for at mindske antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, har forvaltningen iværksat en særlig indsats i forhold til reformprogrammet.

Indsatsen har foreløbig haft sigte på kommunikation til borgerne. Herudover har forvaltningens indsats fokus på at følge borgernes modtagelse af tilbuddet, klager, der udspringer heraf, samt Det Sociale Nævns afgørelser af klager over forvaltningens afgørelser på dette område – alt sammen med henblik på at iværksætte særlige tiltag, såfremt der vurderes at være behov herfor, jf. sagen om 'Status på hverdagsrehabilitering', som ligeledes behandles på dette udvalgsmøde.

Sundheds- og Omsorgsudvalget godkendte den 20. september 2012 fokuspunkterne med følgende bemærkning:

Sundheds- og Omsorgsudvalget anmodede Økonomiudvalget om i det videre samarbejde med Borgerrådgiveren at tage udgangspunkt i en tillidsdagsorden, så de nødvendige tiltag der skal tages for at forbedre sagsbehandlingen sker med den rette balance i hensynet til borgernes retssikkerhed og tillid til medarbejderne.



Fokuspunkter for Socialudvalgets område

Det er ikke overraskende, at socialområdet sammen med beskæftigelsesområdet har flest klager, da de to forvaltninger har ansvaret for de store og tunge ydelsesområder og dermed også den største sagsmængde i kommunen.

På socialområdet klages der typisk over enkelttydelser, børnesager (foranstaltninger), hjælpemidler, tabt arbejdsfortjeneste, førtidspension og bolig, og de påklagede forhold drejer sig typisk om sagsbehandlingstiden og manglende svar på henvendelser i overensstemmelse med fastsatte sagsbehandlingsfrister, manglende vejledning, børnesager (foranstaltninger), manglende inddragelse og koordineret indsats samt betjening af borgeren og hensynsfuld optræden.

For Socialforvaltningens vedkommende har stigningen i antal klager til Borgerrådsgiveren fra 2010 til 2011 været på 25 pct. (272 og 341 klager i hhv. 2010 og 2011). Der er dog tale om en mindre stigning end fra 2009 til 2010, hvor stigningen var på 54 pct. (177 og 272 klager i hhv. 2009 og 2010).

Der er endvidere fortsat et stort antal sager, hvor myndighedscentrene har givet borgeren helt eller delvist medhold (ligger i niveauet 30-50 pct.), når pågældende har klaget til Borgerrådsgiveren. Det er derfor stadig meget vigtigt at fastholde det store fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen, som handleplanen om bedre kvalitet i sagsbehandling indeholder en lang række initiativer omkring.

De foreslåede fokuspunkter er følgende:

- **Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2**

Mere end hvert tredje af de påklagede forhold på Socialforvaltningens område drejer sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar. Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister må forventes at kunne medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådsgiveren.

Forvaltningen indstiller derfor, at ”overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2” indmeldes til Økonomiudvalget som fokuspunkt for opfølgning på Borgerrådsgiverens konstateringer i beretningen. Socialudvalget har senest i december 2011 godkendt en revidering af forvaltningens sagsbehandlingsfrister på en række sagsområder.



Forvaltningen gennemfører hvert år en sagstidsmåling på de sagsområder, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, og fremlægger resultatet af målingen til politisk behandling for Socialudvalget. Udvalget får således den 19. september 2012 forelagt sagstidsmålingen for 2012 til behandling samt forvaltningens opfølgning på denne.

Herudover drøftes den aktuelle sagsbeholdning, sagsfristoverholdelse og sagsproduktion i de enkelte underenheder i Socialforvaltningens tre myndighedscentre: Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscenter København på månedlige møder med forvaltningens øverste ledelse. Det drejer sig særligt om sagsområderne enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne samt merudgifter til handicappede børn samt tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Medens den årlige sagstidsmåling drejer sig om sagsbehandlingstiden for afgjorte sager, drøftes der på de månedlige målgruppeområder detaljerede data om sagsbeholdningen. Sagsbeholdningen måles op imod et såkaldt ”driftsleje”, dvs. hvor mange sager en enhed kan have liggende og samtidigt forvente at kunne behandle inden for den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist. Sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf må således ikke overskride dette driftsleje.

På områder, hvor der forekommer bunkeafvikling af ældre sager, vil en afgørelse slå negativt ud ift. sagsfristoverholdelsen. Så længe der afvikles bunker, kan der derfor ikke opnås en optimal sagsfristoverholdelse. Det kan først ske, når bunken er afviklet, og der ikke længere træffes afgørelser i for gamle sager.

Der drøftes derfor også på de månedlige målgruppemøder data, der beskriver ”alderen” på sagerne i beholdningen. Der er fastsat en såkaldt ”kritisk grænse” for, hvor stor en andel af sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf, der må nærme sig den fastlagte sagsbehandlingsfrist. Hvis den kritiske grænse overskrides, kan der ikke forventes en acceptabel sagsfristoverholdelse indenfor for den enkelte paragraf. Når den kritiske grænse overskrides, er der tale om en ”bunke” af



sager. Forvaltningen har i handleplanen for bedre kvalitet i sagsbehandlingen fokus på sådanne kritiske sagsområder, jf. nedenfor om fokuspunkt 2.

- **Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42**

Den 6. april 2011 har Socialudvalget godkendt en handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som indeholder fire hovedindsatsområder: genopretning af ældre afgørelser, bunkeafvikling, sikker og effektiv drift samt bedre forventningsafstemning med borgerne inden for bl.a. ovenstående sagsområder. Der er under de fire indsatsområder samlet iværksat 86 initiativer for perioden 2011-medio 2013.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på handleplanen for bedre sagsbehandling vil medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådsgiveren, når genopretningen af ældre afgørelser og bunkeafviklingen af tilendebragt i løbet af 2012-medio 2013. Forvaltningen indstiller derfor, at sagsområderne enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42 indmeldes til Økonomiudvalget som fokuspunkt for opfølgning på Borgerrådsgiverens konstateringer i beretningen. Det kan i den forbindelse også bemærkes, at både kommunens revision og rigsrevisionen (sidstnævnte særligt om servicelovens §§ 41 og 42) har anbefalet, at forvaltningen fastholder sit fokus på kvalitetssikringen af de omhandlede områder.

Det kan desuden oplyses, at forvaltningens forslag til indmeldte fokuspunkter til Økonomiudvalget falder i god tråd med den tidligere afrapportering til Økonomiudvalget, som Borgerrepræsentationen havde pålagt forvaltningerne den 10. juni 2009, og hvor Socialudvalget den 27. januar 2010 godkendte, at forvaltningen skulle arbejde med reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden inden for samme fokusområder. Denne afrapportering sker ikke længere efter beslutning i Borgerrepræsentationen i foråret 2012.

Socialudvalget godkendte fokuspunkterne den 5. september 2012 uden bemærkninger.



Fokuspunkter for Teknik- og Miljøudvalgets område

Teknik- og Miljøforvaltningen har meget stor variation i sagstyper og sammenholdt med, at der træffes tusindvis af myndighedsafgørelser, er det vurderingen, at det ud af den samlede sagsmængde er et relativt meget lille antal sager, der giver anledning til klager, og endnu færre sager der giver anledning til kritik. Det er indtrykket, at de basale forvaltningsretlige regler generelt er kendte og bliver overholdt i forvaltningen.

Borgerrådgiverens beretning giver imidlertid Teknik- og Miljøforvaltningen anledning til at sætte mere fokus på interne undervisningsforløb, der kan forbedre sagsbehandlingen, og som skal resultere i, at antallet af klager bliver yderligere nedbragt. Teknik- og Miljøforvaltningen vil derudover undersøge nærmere, hvorledes målinger af sagsbehandlingstiderne - i første omgang på udvalgte områder - kan tilrettelægges. Målingerne tænkes med tiden udvidet til at omfatte alle områder, hvor der sagsbehandles.

Forvaltningen vil løbende have fokus på sagsbehandlingstiden. Afrapportering til Teknik- og Miljøudvalget på fokuspunkterne vil ske primo februar 2013.

Teknik- og Miljøforvaltningen har indmeldt følgende fokuspunkt:

- **Undervisningsforløb om ”forvaltningsret og god sagsbehandling”**

Teknik- og Miljøudvalget godkendte fokuspunkterne den 8. oktober 2012 uden bemærkninger.



Fokuspunkter for Børne- og Ungdomsudvalgets område

Forvaltningen har hidtil halvårligt rapporteret mål for sagsbehandling og service til borgerne vedr. borgmesterhenvendelser til BUU og ØU, senest på mødet den 8.2.2012. BUF har desuden fælles for alle forvaltninger en gang årligt fremlagt en sammenlignelig registrering af borgmesterklager og sagsbehandlingstider, senest på mødet den 2.3.2011.

De foreslåede fokuspunkter er følgende:

Ud over borgmesterhenvendelserne, som systematisk rapporteres til BUU/ØU foretages systematisk registrering af klager over visitation til specialskoler/-institutioner. Forvaltningen foreslår, at der fremadrettet fortsat rapporteres til BUU/ØU på disse områder:

- **Borgmesterhenvendelser**

BUU har tidligere besluttet at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristen på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager. Forvaltningen foretager årligt stikprøveundersøgelse af svartider for henvendelser til borgmesteren for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger. Forvaltningen foreslår, at denne opgørelse indgår i rapporteringen til BUU/ØU om God sagsbehandling i foråret 2013.

- **Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner.**

Specialområdet modtager årligt ca. 10 klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner.

Klager over visitationens udfald er en indikator for brugertilfredshed med sagsbehandlingen, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse med lovgivningen. Antallet af klager kan dermed udtrykke både oplevet og faglig kvalitet, og indsatsen for en nedbringelse af antallet af klager kan handle om såvel forventningsafstemning som kvalitet i sagsbehandlingen.

Forvaltningen rapporterer årligt til BUU om klager til klagenævnet for vidtgående specialundervisning over visitationens udfald som en del af opfølgningen på Specialreformen 2.0. Rapporteringen indeholder data på kommuneniveau om antal henvisninger, antal optagne/antal afslag, antal klager samt antal klager hvori klagenævnet har givet forældrene medhold. Forvaltningen foreslår, at rapporteringen fremover desuden indgår i rapporteringen til ØU om God sagsbehandling.



BUF har generelt en lille mængde egentlige afgørelsessager. Borgerhenvendelser på BUFs område har overvejende direkte tilknytning til almindelig drift på skoler og institutioner, i Pladsanvisningen og i forvaltningens fem områder og vedrører typisk det kommunale serviceniveau, vejledning om institutions- eller skolevalg, personaleklager, undren over oplysninger fra decentrale enheder, klager over andre børns adfærd eller over andre forældres adfærd.

Uanset det begrænsede omfang af afgørelsessager arbejder BUF fortsat med at styrke kvalitet og effektivitet i behandlingen af alle sager og henvendelser. BUF har i den forbindelse en række tiltag, som understøtter de af BR besluttede aktiviteter, herunder kan nævnes:

- Obligatorisk sagsbehandlerkursus for institutions- og skoleledere samt sagsbehandlere og juridisk assistance ved sagsbehandling på alle niveauer.
- Oprettelse af elektronisk sagsbehandlerbibliotek (del af KK-projekt)
- Videre udrulning af Min Lederside som styringsredskab for god sagsbehandling
- Implementering af nyt sagsbehandlingssystem til psykologer, tale/hørepedagoger, støttepædagoger samt fysio-/ergoterapeuter.

Børne- og Ungdomsudvalget godkendte fokuspunkterne den 10. oktober 2012 uden bemærkninger.



Fokuspunkter for Kultur- og Fritidsudvalgets område

Kultur- og Fritidsforvaltningen har indmeldt følgende fokuspunkter:

- **Opdateret Serviceportal**
Serviceportalen er Kultur- og Fritidsforvaltningens elektroniske samling af sagsbehandlingsregler o.lign. på KKnet, og opdateres minimum hvert kvartal.
Der måles én gang i kvartalet.
- **Mere viden i KFF om grundlæggende sagsbehandling**
Afholdelse af kurser i grundlæggende sagsbehandling.
- **God og hurtig borgerbetjening (Svarfrister på ansøgninger behandlet i KFU og BR)**
Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.
Måling i juni og november 2012.
- **God og hurtig borgerbetjening (Svarfrister på ansøgninger til bevillingsnævn)**
Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.
Måling i juni og november 2012.
- **Svarfrister borgmesterhenvendelser**
Minimum 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.
Måling i juni og november 2012

Kultur- og Fritidsforvaltningen bemærker, at fokuspunkterne er en del af forvaltningens strategiske målstyring.



Fokuspunkter for Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område

På baggrund af Borgerrådgiverens beretning for 2011 tegner der sig et billede af, at der er et behov for at forbedre kvaliteten i borgerbetjening i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2011 504 klager indenfor forvaltningens område, heraf rettede 29 % af klagerne sig mod sagsbehandlingstid, manglende svar og vejledning. Forvaltningen har på baggrund af Borgerrådgiverens beretning valgt at arbejde videre med disse tre fokusområder, da udfordringen vurderes at være størst her.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fokusområder er således:

- Sagsbehandlingstid
- Manglende svar
- Vejledning

Igangværende initiativer i BIF

Forvaltningen har allerede på nuværende tidspunkt iværksat forskellige initiativer for at sikre en forbedring af kvaliteten på ovennævnte fokusområder.

1. For at forbedre sagsbehandlingstiden måler forvaltningen årligt på sagsbehandlingstiden både bredt på hele forvaltningens ansvarsområde samt specifikt på de områder, hvor forvaltningen har særlige udfordringer.
2. I forhold til at sikre at borgerne modtager svar på deres henvendelser, har Københavns Kommune fastsat en tilbakemeldingsgaranti. Tilbakemeldingsgarantien skal sikre at borgerne modtager en kvittering på deres henvendelse indenfor 10 dage. I kvitteringsskrivelsen oplyses, borgeren hvornår forvaltningen forventer at kunne besvare borgens henvendelse, hvilket medvirker til, at borgeren oplever at være orienteret om sagens gang. I forvaltningen måler vi løbende på om tilbakemeldingsgarantien overholdes og den indgår i forvaltningens kvalitetsopfølgning. Ydermere sikrer forvaltningen, at alle nye medarbejdere er bekendt med vejledningsforpligtelsen via et 3-dages grundkursus *God sagsbehandling i borgersager*.

Forvaltningen har oprettet Center for Driftsunderstøttelse (herefter CDU), der understøtter job- og beskæftigelsescentrene via juridisk bistand, kvalitets-opfølgning, arbejdsgange, undervisning og kompetenceudvikling i form af såvel standard kurser som individuelt tilrettelagt kurser, når et center eller en afdeling ønsker det. Det er



endvidere planen, at CDU vil udbyde kurser på baggrund af de tendenser, CDU kan konstatere som følge af kvalitetsopfølgning og klagesager. Oprettelsen af CDU giver forvaltningen øget muligheder for at sikre et bedre og mere ensartet niveau for kvaliteten i borgerbetjeningen, hvor en af CDUs væsentligste opgaver er at understøtte centrenes muligheder for at højne kvaliteten i sagsbehandlingen.

Forvaltningens videre arbejde med at forbedre kvaliteten.

Forvaltningen kan på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning 2011 imidlertid konstatere, at andelen af fejl i forvaltningens sagsbehandling er for stor, og der er således behov for at iværksætte yderligere tiltag.

Det skal bemærkes, at de sager Borgerrådgiveren behandler ikke nødvendigvis er repræsentative for belysning af kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling idet Borgerrådgiveren alene inddrages i de sager, hvor borgerne har fundet anledning til at klage og således ikke ser alle de sager, hvor borgerne oplever et godt og tilfredsstillende forløb. Ikke desto mindre medvirker Borgerrådgiveren til hvert år at sætte fokus på de forvaltningsretlige områder, hvor der er behov for et skærpet fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen.

Forvaltningen skal fremadrettet sikre sig, at kvaliteten i sagsbehandlingen øges væsentligt, således at de forvaltningsretlige regler på området overholdes, at retssikkerheden er i højsæde, og at Københavns Kommunes værdigrundlag om, at borgerne bliver mødt med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid overholdes.

Forvaltningen har derfor fastsat en målsætning om, at antallet af fejl og kritisable forhold er halveret i 2015, hvilket en række projekter i forvaltningen hver især og sammen føder ind til. Det betyder, at når projekterne er implementeret og idriftsat inden årets udgang, må det forventes, at det vil afspejle sig i kvaliteten i borgerbetjeningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil, så vidt det er muligt indarbejde opfølgningen på de tre fokusområder i den kvartalsvise afrapportering af mål for kvalitet og service til borgerne til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.