



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17, 1. sal.  
1592 København V

Sendt dags dato pr. e-mail til:  
[BIFKPCFKLAGESAGER@bif.kk.dk](mailto:BIFKPCFKLAGESAGER@bif.kk.dk)

20-02-2015

Sagsnr.  
2011-45186

Dokumentnr.  
2011-45186-31

### **Vedrørende afslutning af generel egen drift-undersøgelse**

Jeg skriver hermed for at orientere om, at jeg lukker undersøgelsen af sagsbehandlingen i fleksjobsager. Afslutningen sker ved nærværende brev. Dette indebærer, at jeg ikke fremsætter kritik og henstillinger. Jeg vil i det følgende foretage en kort opsummering af forløb og resultater samt for baggrunden for ikke at afslutte den rapport, der tidligere er oversendt til forvaltningen i foreløbig form.

#### **Undersøgelsens overordnede forløb**

Undersøgelsen blev iværksat ved brev af 28. april 2011 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion og havde til formål at "få belyst sagsbehandlingen i sager om fleksjob på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område, herunder for så vidt angår vejledning og sagsbehandlingstid". Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremsendte udtalelse i sagen ved brev af 17. juni 2011. Den 20. juni 2011 modtog Borgerrådgiveren kopi af sagsakter.

Foreløbig rapport blev fremsendt i høring til forvaltningen den 26. oktober og genfremsendt den 7. december 2011. Forvaltningen afgav udtalelse ved brev af 10. januar 2012. Dette indeholdt dels bemærkninger til gennemgangen af sager og dels kommentarer til og svar i forhold til 3 konkrete problemstillinger af mere overordnet karakter.

Forvaltningen gav udtryk for grundlæggende enighed om de konstaterede overordnede udfordringer samt om hensigtsmæssige tiltag i den forbindelse. Tilbage stod dog uklarhed og uenighed om antallet og karakteren af sagsbehandlingsfejl i nogle af de 30 konkrete sager. Der var enighed om at der var fejl i 16 ud af 30 sager for så vidt angår notat om vejledning om fleksjob. For så vidt angik spørgsmålet om sagsbehandlingstid fremgik det af den foreløbige rapport, at forvaltningen var enig i, at der i 12 af sagerne var grundlag for at udtale kritik.

Efter en omfattende manuel gennemgang af de modtagne sager er jeg enig med forvaltningen i, at de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport i visse tilfælde må korrigeres, således at der med sikkerhed kan konstateres fejl i 16 henholdsvis 12 af de 30 sager. I de 5 henholdsvis 4 sager, hvor forvaltningen fandt anledning til at korrigere de

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
33 66 14 00

E-mail  
[borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport har det i visse tilfælde været muligt at fremfinde de relevante oplysninger, om end det dog ikke er lykket i dem alle. Jeg værdsætter derfor forvaltningens grundige gennemgang af sagerne, idet høringen netop havde til formål at korrigere de faktiske oplysninger. Dette gælder så meget desto mere fordi gennemgangen er udarbejdet af medarbejdere med stor erfaring inden for den pågældende type sager.

### **Resultater og status**

Forvaltningen oplyste som svar på den foreløbige rapport, at arbejdsgangene på fleksjobområdet ville blive tilrettet således at det klart ville fremgå, at borgeren skulle underrettes såfremt sagsbehandlingsfristen på 6 måneder blev overskredet. Den konstaterede manglende systematik i forhold til skriftlig orientering af borgeren om overskridelse af sagsbehandlingstiden blev således håndteret i 2011.

Tilsvarende oplyste forvaltningen, at arbejdsgange vedrørende høring og partshøring ville blive tilrettet, og at henvisning til en nedlagt hjemmeside ville blive korrigeret.

Det er på baggrund af mit løbende samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen min klare forståelse, at de beskrevne forbedringer og justeringer i sagsgangene har løst de beskrevne problemstillinger. Dermed var uklarhed om visse af sagernes mere præcise indhold mindre væsentlig for den konkrete borgerbetjening på de undersøgte områder. Jeg har derfor i højere grad fundet anledning til at opsummere den potentielle læring af undersøgelsen og den efterfølgende usikkerhed i forhold til de undersøgte sagers præcise detaljer.

Processen hvor den oprindelige gennemgang af sagerne i nogle af sagerne med rette blev korrigeret af forvaltningen afspejler efter min vurdering denne uklarhed, idet Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkninger illustrerer en stor erfaring med sagerne og den måde, der gøres notat på deri.

Det giver videre anledning til den observation, at sagerne fra dengang var vanskelige at læse for udenforstående, herunder også for de borgere, som sagerne konkret drejede sig om, og muligvis også i et vist omfang for de myndigheder, der varetog opgaven som lovhjemlet klageorgan. Denne udfordring blev tilsyneladende ikke mindre af, at sagsbehandlingen – som det også fremgik af forvaltningens egne proces- og arbejdsgangsbeskrivelser – blev foretaget i en række delvist overlappende systemløsninger, der ikke udvekslede oplysninger med hinanden.

Det var videre indtrykket, at de modtagne sager ikke altid udgjorde en homogen størrelse. Jeg måtte således konstatere, at relevante oplysninger kunne optræde i forskellige sammenhænge, hvor systematikken

måske nok tog udgangspunkt i visse forvaltningsparadigmer, men i praksis i vidt omfang tillige syntes at bero på den enkelte sagsbehandlers vaner og præferencer.

Dialogen med forvaltningen i den efterfølgende periode har derfor også drejet sig om, at det for at opnå god sagsbehandling og borgerbetjening kan være hensigtsmæssigt, at det er muligt for en kommunal medarbejder hurtigt og nemt at danne sig et dækkende billede af de problemstillinger, en given sag rummer, samt sagsbehandlingens stade i forhold til at få afklaret og løst disse problemstillinger.

Det er i den henseende min klare forståelse, at forvaltningen også har dette som målsætning og løbende har arbejdet for at udvikle sagsgange og redskaber, der understøtter sammenhængende og helhedsorienterede forløb med en god og løsningsorienteret oplevet borgerservice. Jeg finder det på den baggrund positivt, at der er kommet en række tiltag, der netop har haft til formål at møde udfordringer af denne karakter.

Med dette afslutter jeg hermed undersøgelsen. Jeg foretager mig ikke yderligere i den anledning, men står naturligvis til rådighed for videre dialog såfremt forvaltningen måtte have ønske derom.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Paul C. Vang  
Jurist