



Dato: 07-09-2006

Sagsnr.: 296972  
Dok.nr.: 1910773

## **Bilag 1 - Borgerklager til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 2. kvartal 2006**

Forvaltningen vil i det følgende beskrive udviklingen i antallet af borgerklager til borgmesteren og direktøren samt Borgerrådgiveren for 2. kvartal 2006.

Redegørelsen beskriver fordelingen af klager, som modtages i Ledelsessekretariatet, hvilket center klagerne vedrører, hvad klagen omhandler samt Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens bemærkninger og opfølgning herpå.

### ***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.

Klagestatistikken for 1. kvartal 2006 blev forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 8. juni 2006.

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

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

**Tabel 1. Borgerklager modtaget i Ledelsessekretariatet i 2. kvartal 2006**

Klager til borgmesteren og direktøren 2. kvartal 2006	Klager til Borgerrådgiveren 2. kvartal 2006	Klager i alt 2. kvartal 2006
86 (Heraf er der 25, som klager på ny (gengangere))	49	135
	40 = oversendelsessager	
	9 = nærmere undersøgelse	

Ledelsessekretariatet har i 2. kvartal modtaget i alt 135 borgerklager, hvilket er en stigning på 52 klager (63 pct.) i forhold til 1. kvartal 2006.

Heraf var 86 borgerklager (64 pct. af det samlede antal klager), stilet til borgmesteren eller til direktøren – hvoraf langt de fleste var til borgmesteren. 25 af disse klager var gengangere. I forhold til 1. kvartal 2006 er antallet af borgerklager således steget fra 39 til 86 klager, svarende til en stigning på 121 pct.

De resterende 49 klager (36 pct. af det samlede antal klager) var rettet til Borgerrådgiveren – en stigning fra 44 til 49 klager, svarende til 11 pct., i forhold til 1. kvartal 2006.

Borgerrådgiveren har i 2. kvartal oversendt 40 klager til lokalcentrene. Borgerrådgiveren har herudover ønsket en nærmere undersøgelse i 9 sager, jf. bilag 2 – en stigning fra 6 til 9 sager, dvs. 50 pct. Borgerrådgiveren har udtalt kritik i en sag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen behandler hvert år ca. 135.000 ansøgninger om sygedagpenge, kontanthjælp og førtidspension. Antallet af klager til borgmester og direktør samt til Borgerrådgiveren er derfor i sig selv ikke alarmerende.

#### ***Borgerklager og borgerrådgiversager fordelt på de lokale centre 2. kvartal 2006***

Tabel 2 nedenfor illustrerer fordelingen i antallet af borgerklager fordelt på de enkelte lokalcentre samt klager til Borgerrådgiveren. Klagerne er opgjort ud fra, hvilket center, der har flest klager. Befolkningsgrundlaget fremgår ligeledes for hvert center.

**Tabel 2. Antallet af borgerklager og borgerrådgiversager fordelt på de lokale centre 2. kvartal 2006**

Befolkning (pr. bydel <sup>1</sup> )	Lokalcenter	Borgmester og direktør	BIF givet Medhold	BIF ej givet medhold	BIF delvist medhold	Borgerrådgiverer	BIF givet medhold	BI ej givet medhold	BIF delvist medhold	Bemærkninger
-	Øvrige centre <sup>2</sup>	18	4	5	3	-	-	-	-	6 G <sup>3</sup>
39.649	Brønshøj-Husum	14	6	2	-	6	2	1	3	1 NS <sup>4</sup> 1 FAF <sup>5</sup> 3 G
48.532	Sundby Syd	9	3	5	1	4	-	2	1	1 FAF
40.728	Nørrebro	7	5	4	3	9	3	3	3	1 FAF 2 G
34.992	Vesterbro	7	2	2	-	8	2	1	2	1 FAF 2 G
39.537	Bispebjerg	5	2	1	-	3	2	-	1	
35.888	Ryvang	5	1	2	2	3	1	-	2	1 G
36.156	Vanløse	3	-	2	-	5	2	-	-	1 FAF 1 kritik
46.038	Indre Østerbro	4	-	4	-	1	-	-	-	3 G
45.603	Valby	3	-	1	1	4	2	1	-	2 G
30.185	Indre Nørrebro	3	2	-	-	3	1	1	-	
28.032	Amagerbro	3	2	1	-	1	-	-	1	
10.100	Christianshavn	3	-	-	2	-	-	-	-	1 G
23.113	Sundby Nord	1	1	-	-	2	-	-	2	
15.239	Kgs. Enghave	1	-	1	-					
26.437	Indre By	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>I alt 500.298</b>		<b>86</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	

Ny struktur:

Den 20. juni 2006 åbnede Københavns Kommune i forbindelse med strukturændringen Jobcenter København og Ydelsesservice København.

Omstruktureringen samt etableringen af de nye jobcentre samt ydelsescentre i juni 2006, har bl.a. betydet flytning af medarbejdere samt

<sup>1</sup> Folkeregister opgørelse Københavns bydel primo januar 2006, jf. Orientering fra Københavns Kommunes Statistiske Kontor, Netpublikation, 30. januar 2006.

<sup>2</sup> Beskæftigelsescentre, Jobcentre og Ydelsescentre.

<sup>3</sup> "G" = genganger.

<sup>4</sup> "NS" = Borgerrådgiveren ønsker en nærmere undersøgelse.

<sup>5</sup> "FAF" = sag vedr. den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning – hvor sagen først er færdigbehandlet efter den 1/1-2006.

sager og indebærer en adskillelse af behandlingen af sager om beskæftigelsestilbud, kontanthjælp, sygedagpenge og sociale ydelser.

Det indebærer, at de sager, som hører til i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremover kun bliver behandlet i de nye job- og ydelsescentre.

De klager, som Ledelsessekretariatet har modtaget i perioden fra den 20. juni 2006 til og med den 30. juni 2006, tæller med i statistikken for 2. kvartal 2006. Klagerne er registret under det lokalcenter, hvor den pågældende borgers sag tidligere blev behandlet.

Såfremt klagen specifikt omhandler sagsbehandlingen i et af de nye job- eller ydelsescentre, er klagen registret i statistikken under ”diverse centre”.

Fremover – dvs. statistikken for 3. kvartal 2006 og frem – vil klagerne således kun blive registret under de nye job- og ydelsescentre.

### ***Resultat af klagen samt bemærkninger:***

Der har i 2. kvartal 2006 været en del gengangere (ca. 29 pct.), hvilket bl.a. er forklaringen på, at nogle af lokalcentre har flere klagesager end andre.

Etableringen af de nye jobcentre samt ydelsescentre, herunder den fysiske flytning af sager og medarbejdere, har ligeledes været en medvirkende årsag til, at nogle centre har haft et større antal klager end andre centre. Herudover er borgerne blevet mere bevidste om, hvilken forvaltning, de skal klage til.

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

- **”ikke medhold”**: Forvaltningen har ikke givet medhold i 29 klager (34 pct.). Et fald i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 46 pct.
- **”medhold”**: Forvaltningen har givet medhold i 29 klager (34 pct.). En stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 8 pct..
- **”delvist medhold”**: Forvaltningen har givet delvist medhold i 14 klager (17 pct.), dvs. der kan være flere klagepunkter, hvor ikke er givet medhold i alle klagepunkter. Et fald i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 26 pct..

### **Klager til Borgerrådgiveren:**

- ”ikke medhold”: Der er ikke givet medhold i 9 sager (18 pct). Dette tal ligger på samme niveau som 1. kvartal 2006.
- ”medhold”: Forvaltningen har givet medhold i 15 klager til Borgerrådgiveren (31 pct.). En stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 20 pct.
- ”delvist medhold”:

Der er givet delvist medhold i 15 sager (31 pct.). En stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 18 pct.

Nogle enkelte klager er fortsat under behandling i forvaltningen og fremgår derfor ikke af statistikken.

### *Emner for klagerne i 2. kvartal 2006*

Tabel 3 viser antallet af klager i 1. og 2. kvartal 2006 fordelt efter hvilken ydelse, klagen vedrører.

**Tabel 3. Antal klager til Borgerrådgiver og borgmester/direktion efter ydelsestype (1.-2. kvartal 2006)**

	Klager til borgmester og direktion		Klager til Borgerrådgiveren		Klager i alt	
	1.kv.06	2.kv.06	1.kv.06	2.kv.06	1.kv.06	2.kv.06
Pension	9	14	11	24	20	38
Kontanthjælp	15	36	16	9	31	45
Sygedagpenge og revalidering	15	36	17	16	32	52
<b>Klager i alt</b>	<b>39</b>	<b>86</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>83</b>	<b>135</b>

Der har været i alt 130 klagepunkter i de 86 borgerklager til borgmesteren og direktøren.

Der har været 84 klagepunkter i de 49 borgerrådgiversager.

Gennemsnitligt er der ca. 1,6 klagepunkter pr. klage, hvilket ligger lidt lavere i forhold til 1. kvartal 2006.

Tabel 4 viser antallet af klagepunkter for 1. og 2. kvartal 2006 for borgmesterklager og klager til Borgerrådgiveren fordelt efter klagens indhold:

**Tabel 4. Antal klagepunkter efter typen af klagepunkt (1.-2. kvartal 2006)**

	Klagepunkter i klager til borgmester og direktion		Klagepunkter i klager til Borgerrådgiveren		Klagepunkter i alt	
	1.kv.06	2.kv.06	1.kv.06	2.kv.06	1.kv.06	2.kv.06
<b>God forvaltningsskik i alt</b>	<b>58</b>	<b>96</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>113</b>	<b>167</b>
Sagsbehandlingstid	14	34	24	31	38	65
Orientering om sagens gang/status	4	-	6	9	10	9
Betjening af borgere	11	28	8	11	19	39
Åbenhed og tillid	7	-	1	1	8	1
Skift af/klage over sagsbehandler	9	15	5	8	14	23
Øvrige	13	19	11	11	24	30
<b>Forvaltningsloven, offentlighedsloven mv. i alt</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
Begrundelse	-	1	7	1	7	2
Øvrige	3	3	8	9	11	12
<b>Andre forvaltningsretlige spm. i alt</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>33</b>
Afgørelse og vilkår	16	27	10	3	26	30
Øvrige	5	3	6	-	11	3
<b>Klagepunkter i alt</b>	<b>82</b>	<b>130</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>168</b>	<b>214</b>

### *Bemærkninger til statistikken for klagerne i 2. kvartal 2006*

I det følgende opsummeres de emner, der er hyppigst forekommende samt forvaltningens bemærkninger hertil. Generelt har klagepunkterne i 2. kvartal 2006 været fordelt på færre kategorier.

#### 1. Strukturændringen:

Omstruktureringen samt etableringen af de nye jobcentre samt ydelsescentre i juni 2006, har bl.a. betydet flytning af medarbejdere samt sager og indebærer som tidligere nævnt en adskillelse af behandlingen af sager om beskæftigelsestilbud, kontanthjælp, sygedagpenge og sociale ydelser.

En del borgere har bl.a. klaget over, at de ikke har vidst, hvilket center, de hørte til, eller at deres sag var pakket ned. Som følge heraf har der i perioden fra den 1. juni 2006 til den 30. juni 2006 været mange klager til borgmesteren.

I forbindelse med åbningen af de nye job- og ydelsescentre udsendte forvaltningen medio juni 2006 et brev til alle borgere, som modtog kontanthjælp, sygedagpenge, beskæftigelsestilbud og sociale ydelser, hvoraf det fremgik, hvilke centre borgerne fremover skulle henvende sig til samt en pjece med en generel orientering om strukturændringen, herunder adresser og telefonnumre.

Herudover har det været svært for borgerne, arbejdsgivere m.fl. at komme i telefonisk kontakt med centrene samt sagsbehandlerne. Problemet har været særligt udbredt umiddelbart op til – og efter – åbningen af de nye centre, idet telefonlinjerne brød sammen på grund af overbelastning. Som følge heraf er der etableret flere telefonlinjer til centrene.

## 2. Sagsbehandlingstid:

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

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.

## 3. Betjening af borgere, skift af sagsbehandlere/klage over sagsbehandlere, orientering om sagens gang/status:

Borgerne klager over, at det er svært at komme igennem til centret på telefonen – og som følge heraf ikke kan få fat i sagsbehandleren. Dette resulterer i, at borgeren ikke føler, at der sker noget i sagen eller at der generelt ikke bliver orienteret tilstrækkeligt om sagens gang. Endelig klager borgerne over, at de bliver sendt rundt mellem forskellige teams, 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.

## Afgørelse og vilkår:

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

## **Opfølgning:**

### Struktur:

Generelt må det bemærkes, at der som følge af omstruktureringen af forvaltningen i en overgangsperiode må påregnes et stigende antal klager, indtil strukturændringen er kørt helt på plads.

Den 1. januar 2007 indføres et call center i forbindelse med sammenlægningen af den statslige og kommunale arbejdsformidling. Endelig er der planer om at indføre et fælles kontaktcenter i Københavns Kommune.

Sagsbehandlingstid:

Der foretages årligt sagstidsmålinger, som viser en høj overholdelsesprocent – senest 89 pct. i maj 2005. Der har tidligere været problemer med behandlingen af sager om førtidspension. Afgørelsen om førtidspension henhører under Socialforvaltningen, hvorimod behandlingen af sager om førtidspension henhører under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvor området følges tæt og behovet for en eventuel indførsel af særlige initiativer vil blive vurderet i efteråret.

Betjening af borgere, skift af sagsbehandlere, orientering om sagen gang/status mv.:

I forbindelse med den lovpligtige opfølgning er forvaltningen styrket med 11 mio. kr., der er anvendt til styrkelse af lovpligtige kontaktfølgeb. Hertil kommer indførelsen af KMD-aktiv, som sikrer IT-understøttelse netop i forbindelse med den lovpligtige opfølgning i forbindelse med kontanthjælps- og integrationsområdet.

Gennem forvaltningens anvendelse af introduktionskurser for nye medarbejdere vil de grundlæggende retssikkerhedsgarantier blive styrket. Herudover forventes der i indeværende år at blive implementeret retningslinjer om sagers behandling til supplement til det gældende retningslinjer om sagers førelse, hvilket tilsvarende forventes at styrke området.

Herudover henvises i øvrigt til forvaltningens indstilling om Borgerrådsgiverens Beretning, som forelægges udvalget den 14. september 2006.

**Konklusion:**

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2. kvartal 2006 modtaget i alt 135 klager, en samlet stigning på 52 klager, svarende til 62 pct. i forhold til 1. kvartal 2006.
- 86 klager, er sendt til borgmesteren og direktøren, hvilket er en stigning på 47 klager (121 pct.) i forhold til 1. kvartal 2006.
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2. kvartal 2006 modtaget 49 klager fra Borgerrådsgiveren, hvilket er en stigning på 5 klager (11 pct.) i forhold til 1. kvartal 2006. Antallet af undersøgelsessager er steget fra 6 til 9, svarende til 50 pct.
- Årsagen til stigningen i borgerklager har primært været i forbindelse med strukturændringen, herunder etableringen af de



nye job- og ydelsescentre. Borgerne er herudover blevet mere bevidste om, hvilken forvaltning, de skal klage til.

- Der gives ikke medhold i 34 pct. af klagerne til borgmesteren og direktøren – et fald i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 46 pct.. Borgerne har fået medhold i 34 pct. af sagerne, hvilket er en stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 8 pct.. Borgerne har fået delvist medhold i 17 pct. af klagerne, hvilket er et fald i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 26 pct..
- I Borgerrådgiversagerne er der ikke givet medhold i 18 pct. af klagerne, hvilket ligger på samme niveau som 1. kvartal 2006. Der er givet medhold i 31 pct. af klagerne – hvilket er en stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 20 pct.. Der er givet delvist medhold i 31 pct. af klagerne – der en stigning i forhold til 1. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 18 pct..
- De hyppigst forekommende emner for klagerne er sagsbehandlingstid, betjening af borgerne samt afgørelse og vilkår. Herudover har der været mange klager i forbindelse med etableringen af de nye job- og ydelsescentre.
- I forhold til det samlede antal på ca. 135.000 ansøgninger om kontanthjælp, sygedagpenge mv., som forvaltningen årligt behandler, er antallet af klager ikke i sig selv alarmerende. Generelt må det bemærkes, at der som følge af omstruktureringen af forvaltningen i en overgangsperiode må påregnes et stigende antal klager, indtil strukturændringen er kørt helt på plads.