

[Til bilagsfortegnelse]

## 5. Evaluering af forvaltningernes indsatser til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening (2016-0013573)

### SAGSFREMSTILLING

#### Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at Borgerrådgiverudvalget drøfter Borgerrådgiverens evaluering af de enkelte forvaltningers løbende indsatser for bedre sagsbehandling (bilag 3-9)

at Borgerrådgiverudvalget godkender, at rapporterne oversendes til de stående udvalg sammen med følgebrevet (bilag 1) med anmodning om, at det enkelte udvalg drøfter rapporten vedrørende forvaltningen i overensstemmelse med Borgerrådgiverudvalgets tidligere beslutning herom – idet Borgerrådgiveren samtidig står til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

#### Problemstilling

Borgerrådgiverudvalget og fagudvalgene skal drøfte resultatet af Borgerrådgiverens evaluering af forvaltningernes indsatser for bedre sagsbehandling.

Hvert andet år skal Borgerrådgiveren foretage en evaluering af de syv forvaltningers indsatser for bedre sagsbehandling. Første evaluering blev gennemført i 2013 og næste evaluering skulle således gennemføres i 2015.

Borgerrådgiverens evalueringsordning, FOKUS, blev sat i værk i 2013 som følge af en beslutning i Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013. Baggrunden for Borgerrepræsentationens beslutning var bl.a. konstateringen i Borgerrådgiverens Beretning 2012 af, at der igennem flere år var flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden, samt Økonomiudvalgets erklæring i forbindelse med behandlingen af beretningen.

For at bryde den kedelige tendens og skabe en konstaterbar positiv forandring på sagsbehandlingsområdet i kommunen anbefalede Økonomiudvalget den 11. juni 2013 således, at der sammen med Borgerrådgiverens evalueringsordning også opstilles centrale mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenter samt sikres ledelsesinformation centralt:

”Økonomiudvalget finder det nødvendigt, at der skabes overblik over sagsbehandlings området, så det bliver muligt at afdække det faktuelle niveau for sagsbehandlingen i Københavns Kommune og at få identificeret, hvor der skal iværksættes indsatser for at hæve niveauet.

Økonomiudvalget anerkender, at der er gode forandringsprocesser i gang i forvaltningerne, men må beklageligvis konstatere, at det endnu ikke er lykkedes for kommunen at få reduceret fejlprocenten nævneværdigt for klagesagerne hos Borgerrådgiveren.

Økonomiudvalget efterlyser, at forvaltningerne iværksætter tilstrækkelige og virksomme tiltag, der kan skabe en snarlig konstaterbar positiv ændring på fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget skal i den forbindelse bemærke, at opstilling af måltal og målsætninger for sygefraværsniveauet samt løbende udarbejdelse af sygefraværstatistik har været vigtige, strategiske styringsredskaber, der markant har nedbragt sygefraværet de senere år.

Det er Økonomiudvalgets vurdering, at lignende positive resultater kan opnås inden for sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget finder derfor, at der i lighed med kommunens arbejde med sygefravær skal opstilles mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget anbefaler således, at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

Det er endvidere Økonomiudvalgets vurdering, at der til brug for forvaltningernes arbejde med nedbringelse af fejlprocenterne må tilvejebringes ledelsesinformation, der gør det muligt for forvaltningernes respektive ledelser at identificere områder, hvor der er behov for at iværksætte særlige indsatser og for at justere allerede igangsatte indsatser med henblik på at hæve sagsbehandlingsniveauet.

Økonomiudvalget vurderer, at der kan skabes det nødvendige forvaltningsspecifikke informationsgrundlag ved, at der opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger.

Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret.

Ligeledes vil det datamateriale, der tilvejebringes på baggrund af Borgerrådgiverens model, kunne bidrage til et samlet overblik over kommunens sagsbehandlingsniveau og effekten af iværksatte indsatser. Modellen skal således muliggøre et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de enkelte forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.”

Formålet med FOKUS er at tage pulsen på selve indsatsen i forvaltningerne for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Om end det falder uden for evalueringsordningen at foretage en nærmere analyse af de konkrete effekter og resultater af indsatserne, kan evalueringsordningen samtidig belyse, om de enkelte indsatser kan anses for egnede til at kunne have en positiv effekt på kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjening. Evalueringen skal udmøntes i et individuelt og sammenligneligt overblik over forvaltningernes indsats.

## Løsning

Borgerrådgiveren forelægger hermed rapporter for hver af de syv forvaltningers indsatser for bedre sagsbehandling 2015 (bilag 3-9).

Resultatet af evalueringen giver et overblik over forvaltningernes måde at arbejde med styrkelse af retssikkerhed og borgerbetjening i kommunen på. Evalueringen afdækker ikke mindst i hvilket omfang den enkelte forvaltnings indsats er baseret på viden, om forvaltningen og dens ledelse engagerer sig i opgaven, om der i forvaltningen tages ansvar ved at udvise beslutnings- og handlekraft for at gøre noget ved eventuelle problemer, og om der følges op på indsatsen.

### RESULTATET AF EVALUERINGEN 2015

Borgerrådgiverens konklusioner viser helt overordnet, at der er mindre eller større forbedringer i stort set alle forvaltninger. Kommunens indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening synes således at være blevet bedre samlet set.

Et overblik over Borgerrådsgiverens konklusioner på evalueringen for samtlige forvaltninger i 2015 samt resultatet på evalueringen i 2013 fremgår af bilag 2.

Samtidig viser Borgerrådsgiveren konklusioner, at der stadig er betydelig forskel mellem niveauet for forvaltningernes indsatser. Spektret er forholdsvist bredt: fra den store indsats til den sparsomme indsats.

Borgerrådsgiverens konklusioner synliggør derudover en tendens til, at der styres mindre på retssikkerhed (f.eks. korrekt vejledning) end brugeroplevelser (f.eks. overholdelse af tilbagemeldingsgarantien), hvorfor en del af Borgerrådsgiverens konkrete anbefalinger til forvaltningerne sigter imod at få bragt retssikkerhed på samme niveau som brugeroplevelser som målsætning. For det første fordi retssikkerhed og brugeroplevelser i vid udstrækning er to sider af samme sag og naturligt vil kunne understøtte hinanden. For det andet fordi, det sikrer en mere effektiv kommune med færre informationstab og afbrydelser af sagsafviklingen og færre klagesager. For det tredje fordi retssikkerhed udgør en væsentlig bestanddel af kommunens legitimitet og fraværet skaber mistillid hos borgerne, og endeligt for det fjerde fordi det er en del af de lovkrav, kommunen forudsættes at leve op til, jf. hertil blandt andet tillidsdagsordenen.

Der henvises i øvrigt til rapporterne for hver af de syv forvaltninger.

#### **TILBAGEMELDINGER FRA FORVALTNINGERNE**

Flere forvaltninger har i forbindelse med evalueringen givet udtryk for bekymring for, at FOKUS fordrer mere bureaukrati, hvilket ikke er tilfældet. Derfor har Borgerrådsgiveren præciseret i evalueringsrapporterne, at en høj score i evalueringen ikke forudsætter et stort bureaukratisk apparat i den enkelte forvaltning, men at indsatserne tværtimod kan tilpasses den enkelte forvaltnings ledelsesfilosofi, kultur, organisation og opgaveportefølje – samt naturligvis tillidsdagsordenen. Det, som en ordentlig indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening – og dermed et godt resultat i FOKUS – dog grundlæggende fordrer, er ledelsesmæssigt engagement og vidensbaserede indsatser.

Enkelte forvaltninger har endvidere oplyst, at det er ressourcekrævende at udfylde evalueringens spørgeskema. Borgerrådsgiveren bemærker i den anledning, at ressourceforbruget bør ses i sammenhæng med, at FOKUS dels er svaret på en udfordring, der fortsat består, jf. Økonomiudvalgets anbefaling ovenfor og dels reelt er den eneste samlede dokumentation for forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjening i kommunen, se kommunestyrelseslovens § 18, stk. 2. Endelig bør ressourceforbruget, som forekommer en gang hvert andet år, anskues i lyset af det betydelige ressourcestab, der er forbundet med dårlig sagsbehandling, jf. ovenfor om fordelene ved et højere retssikkerhedsniveau.

Enkelte af forvaltningerne har desuden givet udtryk for, at spørgsmålene i evalueringens spørgeskema kan være svære at forstå og besvare, særligt på decentralt niveau. Borgerrådsgiveren vil søge at afhjælpe dette gennem flere konkrete tiltag eksempelvis gennem opstartsmøder, bedre vejledning og håndholdt assistance fra Borgerrådsgiveren.

Borgerrådsgiveren vil derudover sikre, at forvaltningerne får yderligere tid til at besvare spørgeskemaet i evalueringsprocessen. Således forventer Borgerrådsgiveren, at evalueringen for 2017 iværksættes allerede inden sommerferien 2017.

## **Økonomi**

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

## **Videre proces**

Det følger af Borgerrepræsentationens beslutning i forbindelse med revideringen af evalueringsordningen i 2014, at resultatet af den løbende evaluering af forvaltningernes indsatser skal drøftes i de respektive fagudvalg.

Når Borgerrådsgiverudvalget har drøftet resultatet af Borgerrådsgiverens evaluering skal resultatet af evalueringen således forelægges for og drøftes i de stående udvalg. Se bilag 1 for følgebrev.

/Andreas Alexander Reitzel

## BESLUTNING

Udvalget drøftede første at-punkt.

Udvalget godkendte det anførte i andet at-punkt.

[\[Til toppen\]](#)

## BILAG

- 2016-0013573-8 - Bilag 1 (følgebrev).docx
- 2016-0013573-6 - Bilag 2 (overblik).docx
- 2016-0013573-11 - Bilag 3 Endelig rapport ØKF 2016.pdf
- 2016-0013573-12 - Bilag 4 Endelig rapport KFF 2015.pdf
- 2016-0013573-13 - Bilag 5 Endelig rapport BUF 2015.pdf
- 2016-0013573-14 - Bilag 6 Endelig rapport SUF 2015.pdf
- 2016-0013573-15 - Bilag 7 Endelig rapport SOF 2015.pdf
- 2016-0013573-16 - Bilag 8 Endelig rapport TMF 2015.pdf
- 2016-0013573-17 - Bilag 9 Endelig rapport BIF 2015.pdf