

#### 44. Borgerrådgiverens beretning (2010-73077)

Borgerrådgiveren afgiver årligt beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger.

#### INDSTILLING OG BESLUTNING

Indstilling om,

1. at Borgerrådgiverens Beretning 2009 tages til efterretning,
2. at det pålægges de stående udvalg i efteråret 2010 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det, samt
3. at Borgerrådgiverens anbefalinger tiltrædes ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål, og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.

(Borgerrådgiverudvalget)

#### PROBLEMSTILLING

Ved Borgerrepræsentationens etablering af Borgerrådgiveren (BR 586/03) var det forudsat, at der skulle etableres et tilbagemeldingssystem til forvaltningerne og det politiske niveau, herunder aflæggelse af en fast tilbagevendende årsberetning fra Borgerrådgiveren til Borgerrepræsentationen.

#### LØSNING

Borgerrådgiverens Beretning 2009, som hermed afgives, jf. vedlagte bilag, er en væsentlig del af tilbagemeldingen til det politiske niveau i kommunen. Det fremgår af Borgerrådgiverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget. Tidsplanen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2009 er tilrettelagt således:

7. maj 2010	Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen.
1. juni 2010	Økonomiudvalget behandler beretningen.
16-17. juni 2010	Borgerrepræsentationen behandler beretningen.
Efteråret 2010	De stående udvalg drøfter beretningen.

#### Kort opsummering af Borgerrådgiverens Beretning 2009

For at kunne hjælpe forvaltningerne til at blive bedre har Borgerrådgiveren omstillet sin virksomhed, så flere kræfter kan blive brugt på undervisning, bistand til projekter og vejledning. Omfanget af dette års beretning er et eksempel på, at prioriteringerne har flyttet sig. I stedet for en meget omfattende beretning udarbejder Borgerrådgiveren fremover en mindre, mere overskuelig beretning, som over for kommunens medarbejdere suppleres med løbende rapporter med værktøjer og information om retssikkerhed.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret modtaget i alt 1678 henvendelser fra borgere, som ønskede at klage eller ønskede vejledning om deres klagemuligheder mv. 651 af henvendelserne førte til oprettelse af selvstændige sager med efterfølgende brevveksling med forvaltningerne. De 651 sager omfattede i alt 979 klagepunkter. Derudover betjente Borger-rådgiveren 442 henvendelser ved skriftlig vejledning og vejvisning.

Forvaltning	Antal klager	Antal klagepunkter
Økonomiforvaltningen	27	33
Kultur- og Fritidsforvaltningen	13	14
Børne- og Ungdomsforvaltningen	16	21
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	60	84
Socialforvaltningen	177	286
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	307	479
Teknik- og Miljøforvaltningen	37	47
Andre	14	15
I alt	651	979

Borgerrådgiveren iværksatte i beretningsåret 29 undersøgelser af egen drift, hvoraf 14 var større undersøgelser og inspektioner. Borgerrådgiveren afsluttede i beretningsåret 26 undersøgelser, hvoraf 9 var større undersøgelser og inspektioner.

Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren er i beretningsåret faldet med 12%. Dette kan efter Borgerrådgiverens vurdering tilskrives tre grundlæggende forhold.

For det første, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ved en særlig indsats på førtidspensionsområdet og sygedagpengeområdet synes at have fået bedre overblik og sagsafvikling. Forvaltningen har desuden gjort en større indsats for at informere borgerne om forventede sagsbehandlingstider og derved afstemme forventninger med borgerne. Antallet af klager til Borgerrådgiveren på disse to områder er mere end halveret i forhold til beretningsåret 2008.

For det andet, at kommunens forvaltninger og medarbejdere generelt synes at være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse. Det afspejler sig blandt andet i, at forvaltningerne selv konstaterer færre fejl og forsømmelser i de klager, som bliver

indgivet.

For det tredje er kendskabet til Borgerrådgiveren på et lavt niveau (8%) efter en periode uden aktiv synliggørelse.

Det er dog fortsat ikke tilfredsstillende, at forvaltningerne i mere end halvdelen af klagesagerne har konstateret fejl i deres sagsbehandling.

I beretningen for 2008 beskrev Borgerrådgiveren en række tiltag i forvaltningerne, som på sigt kunne forbedre sagsbehandlingen mv. Det er Borgerrådgiverens antagelse, at de forbedringer, som nu kan konstateres, blandt andet skyldes disse tiltag.

Selv om tallene på flere punkter tyder på forbedringer i forvaltningerne, skal det understreges, at Borgerrådgiveren fortsat kan konstatere mange grundlæggende fejl i sagsbehandlingen og dårlig betjening af borgerne. Det kan blandt andet ses af, at Borgerrådgiveren i sine undersøgelser har haft en høj medholdsprocent, som også er højere end i beretningen for 2008. Borgerrådgiverens medholdsprocent skal ses i lyset af, at Borgerrådgiveren normalt ikke iværksætter undersøgelser i sager, hvor forvaltningen allerede har givet medhold.

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene					
2004	2005	2006	2007	2008	2009
59,0%	64,8%	76,2%	65,3%	63,5%	55,3%
Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene					
2004	2005	2006	2007	2008	2009
63,3%	38,6%	54,9%	51,7%	50,3%	60,2%

Borgerrådgiverens Beretning 2008 vidnede om dårlig sagsbehandling og betjening af borgerne i kommunen og var en advarsel om, at kommunens forvaltninger skulle handle, hvis niveauet skulle hæves. Beretningen for 2009 viser forbedringer og mere tilfredse borgere, men det arbejde, der er påbegyndt, skal føres videre. Forbedringer af borgernes retssikkerhed kræver konstant bevågenhed og ressourceanvendelse.

Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2009 er derfor, at det igangværende arbejde holdes i gang. Det kræver fortsat vilje og målrettedhed bag processen.

## **ØKONOMI**

Udgifter til beretningens layout, tryk mv. afholdes inden for Borgerrådgiverens ramme.

## **VIDERE PROCES**

Der henvises til ovenstående tidsplan.

Johan Busse

Maja Markman

## **Oversigt over politisk behandling**

### **Borgerrådgiverens beretning**

Borgerrådgiveren afgiver årligt beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger.

### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2009 til efterretning.
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2010 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det.
3. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefalinger ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at fastholde fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål, og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.
4. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tilslutte sig Borgerrådgiverens udtalelse om, at retssikkerhed skal være et fast integreret princip i kommunen.

### **Borgerrådgiverudvalgets beslutning i mødet den 7. maj 2010**

Godkendt, dog således at 3. **at**-punkt ændres til følgende: ”**at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefalinger ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål, og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.”, og at 4. **at**-punkt udgår.

### **Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget oversender sagen til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:**

"Økonomiudvalget finder det positivt, at beretningen for 2009 viser forbedringer i forhold

til kommunens sagsbehandling, og at de tiltag, som blev iværksat på baggrund af anbefalingerne i beretningen for 2008, har bidraget hertil.

Økonomiudvalget er enig i Borgerrådgiverens anbefaling om, at der bør ske en fastholdelse af det igangsatte arbejde.

Økonomiudvalget mener, at kommunen derved vil kunne fortsætte med at forbedre sagsbehandlingen og højne den juridiske kvalitet til gavn for retssikkerheden.

Forvaltningerne har som følge af Borgerrådgiverens anbefalinger i beretningen for 2008 fastsat mål for god sagsbehandling og igangsat en sammenlignelig registrering af klager i kommunen. Målfastsættelsen og den sammenlignelige registrering blev godkendt af Økonomiudvalget den 23. marts 2010 (2010-16922 og 2010-24342). Forvaltningerne har i den forbindelse forpligtet sig til løbende at indrapportere til Økonomiudvalget om status herpå. Indrapporteringerne sker bl.a. med henblik på at fastholde forvaltningerne i det iværksatte arbejde.

Endvidere rapporteres der om antallet af klager modtaget hos Borgerrådgiveren i de KPI'er (key performance indicators), som Økonomiudvalget modtager en gang i kvartalet.

Herudover vil den tværgående juridiske koordinationsgruppe – med Økonomiforvaltningen i spidsen – arbejde videre på at sikre, at der internt i forvaltningerne – men også på tværs – fortsat er fokus omkring dét at udøve en korrekt sagsbehandling og værdien heraf for kommunen.”

#### **Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 1. juni 2010**

Indstillingen blev anbefalet.

#### **bilag**

[1- Borgerrådgiverens beretning 2009](#)

