

2. Borgerrådsgiverens Beretning for 2007 (2008-115173)

Opfølgning på Borgerrådsgiverens Beretning for 2007 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08).

INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager forvaltningens orientering om Borgerrådsgiverens beretning for 2007 til efterretning.
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender, at opfølgning efter Borgerrådsgiverens beretning for 2005 og 2006 er afsluttet med indstillingen.

Problemstilling

I Borgerrådsgiverens Beretning for 2007 er en gennemgang af Borgerrådsgiverens virksomhed i beretningsåret 2007, der løber fra 1. april 2007 til 31. marts 2008.

Borgerrådsgiveren fremkommer på baggrund af sin virksomhed i beretningsåret 2007 med nogle anbefalinger til forvaltningerne.

Borgerrepræsentationen har den 11. juni 2008 (BR 335/08) tiltrådt en indstilling fra Borgerrådsgiverudvalget, der bl.a. pålægger de stående udvalg en række forpligtelser.

Løsning

Borgerrepræsentationen har den 11. juni 2008 (BR 335/08) tiltrådt en indstilling fra Borgerrådsgiverudvalget, der bl.a. indebærer, at de stående udvalg skal afslutte opfølgning på Borgerrådsgiverens beretninger for 2005 og 2006, at der skal udarbejdes handlingsplaner, og at der skal sikres overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

I bilag 2 til indstillingen er gennemgået Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på forvaltningens handlingsplan, der blev iværksat i forbindelse med Borgerrådsgiverens Beretning for 2006, som opfølgning på beretningerne for 2005 og 2006. Handlingsplanen er bortset fra et enkelt punkt, der afventer en ministeriel vejledning, fuldt implementeret.

Opfølgning på Borgerrådsgiverens beretninger for 2005 og 2006 er hermed afsluttet.

I bilag 1 er der en gennemgang af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan, der iværksættes på baggrund af Borgerrådsgiverens Beretning for 2007.

Herudover er der i bilag 1 en gennemgang af resultatet af Borgerrådsgiverens virksomhed i beretningsåret 2007, for så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådsgiverens beretning for 2007 viser en generel stigning i antallet af klager, der indbringes for Borgerrådsgiveren på 26,1 pct.

For så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er stigningen dog mere markant, idet stigningen i sager udgør 59,2 pct.

Borgerrådgiveren peger selv på, at en af årsagerne til stigning må kunne søges i det forhold, at Borgerrådgiveren i 2007 har arbejdet målrettet for at gøre institutionen mere synlig for borgerne. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egen statistik tyder på at det kan være en del af forklaringen på stigningen, idet antallet af borgerklager der sendes direkte til borgmester og direktør faldt med ca. 40 % i samme periode. Forskelle i opgørelsesmetoden gør det vanskeligt at afgøre om det samlede klageomfang er steget fra 2006 til 2007.

Der klages imidlertid generelt mere til Borgerrådgiveren, og i denne sammenhæng må noteres, at der også klages mere over sagsbehandlingen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrører særligt områderne førtidspension, fleksjob og revalidering. Områderne udgør 4 pct. af forvaltningens sagsportefølje, men 63,8 % af de påklagede forhold i forvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på denne baggrund fået gennemført en ekstern analyse af netop disse områder. Analysen viser, at der især på førtidspensionsområdet er lang sagsbehandlingstid og deraf ophobning af sager. Deraf ses tillige en sammenhæng mellem det høje klagetal og sagsbehandlingstiden og sagstallet.

Det, der således oftest klages over, er sagsbehandlingstiden og manglende svar eller forhold, der er knyttet hertil, f.eks. manglende orientering om sagens gang eller status, eller manglende mulighed for at komme i kontakt med en medarbejder.

Økonomi

Denne indstilling giver ikke anledning til ændring af bevillinger.

Videre proces

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning omfatter:

- Handlingsplan på førtidspensionsområdet
- Fortsat måling af telefon svartider
- Måling af sagsbehandlingstider
- Fortsat opmærksomhed på initiativer til sikring af, at borgeren er informeret om sagens gang eller status

Handleplanens punkter er delvist implementeret på nuværende tidspunkt.

Handlingsplan på førtidspensionsområdet

Handlingsplanen på førtidspensionsområdet iværksættes nu, men kan først få den fulde virkning ved udgangen af 2009. Det forventes, at handlingsplanen vil påvirke klagetallet på førtidspensionsområdet i klart nedadgående retning ved hurtigere sagsbehandlingstider og bedre underretninger til borgerne om procesforløbet i behandlingen af førtidspensionsagen.

Handlingsplanen fremgår af bilag 3.

Fortsat måling af telefon svartider

Københavns Jobcentre Callcenter er etableret den 7. juni 2007, og har som målsætning at besvare 90 procent af alle henvendelser og have en gennemsnitlig ventetid, der er kortere end 85 sekunder. Svarprocenten udgjorde i juli 2008 91 pct., mens den gennemsnitlige ventetid i år har været 70 sekunder.

Callcentret kan i mange tilfælde tage imod besked og formidle oplysninger videre til andre enheder og personale, hvor disse bagvedliggende enheder, ikke er tilgængelige telefonisk. Det bemærkes endvidere, at kontaktcentret skal søge at straksafklare mere end 60 pct. af henvendelser, hvor behovet er information og vejledning, således at borgerne undgår at skulle viderestilles til andre enheder, for at få kontakt til en sagsbehandler der kan håndtere deres henvendelse.

P.t. straksafklarer Callcentret 68 pct. af alle henvendelser.

Måling af sagsbehandlingstider

Sagstidsmåling gennemføres som en årlig måling omfattende alle afgørelser, der træffes i en kalendermåned, når der for ydelsen er fastsat en sagsbehandlingsfrist i medfør af den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2.

I forlængelse af sagstidsmålingen foretages en gennemgang af sager, der ved sagstidsmålingen viser særlige lange sagsbehandlingstider.

Den generelle årlige sagstidsmåling gennemføres fra 2009.

Fortsat opmærksomhed på initiativer til sikring af, at borgeren er informeret om sagens gang eller status

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan på baggrund af Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 var medtaget et punkt om bedre information til borgerne, jfr. bilag 2.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil fortsat have særlig opmærksomhed på dette område.

Af øvrige kvalitetsforbedrende initiativer som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har iværksat skal nævnes:

- Projekt bedre breve til borgerne
- Styrket ledelsestilsyn i borgersager
- Implementering af Lean metoden i sagsbehandlingen
- Implementering af KMD Sag og KMD Sag Journal
- Implementering af KMD Opera
- Tværgående samarbejde med henblik på forbedring af kvaliteten i klagesager
- Kvalitetsudviklingsprojekt vedrørende den brugeroplevede kvalitet i sagsbehandlingen.
- Arbejdsgangsportalen til understøtning og kvalificering af sagsbehandlingen

Bilag

1. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)
2. Opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)

3. Handlingsplan på førtidspensionsområdet
4. Førtidspension – 6 by sammenligning

Morten Binder

/ Kaj Ove Christiansen

bilag

[Bilag 1: Opfølgning på Borgerrådsgiverens Beretning for 2007 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 \(BR 335/08\)](#)

[Bilag 2: Opfølgning på Borgerrådsgiverens beretninger for 2005 og 2006 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 \(BR 335/08\)](#)

[Bilag 3 - Førtidspension - handleplan sep. 2008](#)

[Bilag 4. Førtidspension - 6 by sammenligning](#)

