

## 2. Borgerrådgiverens beretning 2009 (2010-147179)

Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2009 og Borgerrepræsentationens beslutning af 16. juni 2010

### INDSTILLING OG Beslutning

Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab. indstiller,

1. at Socialudvalget tager forvaltningens orientering om Borgerrådgiverens beretning 2009 til efterretning

### Problemstilling

Borgerrådgiveren har i maj 2010 fremlagt sin beretning for 2009 og Borgerrepræsentationen har den 16. juni 2010 pålagt de stående udvalg i efteråret 2010 at drøfte beretningen. Borgerrepræsentationen har samtidig tiltrådt Borgerrådgiverens anbefaling om 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.

### Løsning

#### 1. Borgerrådgiveren har omstillet sin virksomhed og afrapporteringsform i beretningen for 2009

Borgerrådgiveren oplyser i beretningen, at han har omstillet sin virksomhed for at kunne bidrage mere aktivt i forhold til undervisning, bistand til projekter og vejledning. I den forbindelse har han også forkortet sin beretning væsentlig til fordel for en mere direkte og løbende hjælp til forvaltningerne. Der er således ikke længere i beretningen optrykt et detaljeret resumé af de klagesager, egen driftsundersøgelser og inspektioner, som Borgerrådgiveren har foretaget i beretningsåret.

#### 2. Fald i antal henvendelser til Borgerrådgiveren og forbedringer i sagsbehandling

Det fremgår af beretningen, at antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2009 er faldet med 12 pct. Det kan efter Borgerrådgiverens vurdering blandt andet tilskrives, at forvaltningerne generelt synes at være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse.

Borgerrådgiveren giver også i beretningen udtryk for, at arbejdet i kommunens forvaltninger og udvalg omkring forbedring af sagsbehandlingen ser ud til at virke. Han vurderer, at de forbedringer, som nu kan konstateres, blandt andet skyldes de tiltag, som forvaltningerne har beskrevet over for ham i beretningen for 2008.

Borgerrådgiveren peger desuden på, at forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009 om forpligtende og synlige mål for sagsbehandling og service over for borgeren gør indsatsen mere konkret og tydeliggør, at forvaltningerne prioriterer retssikkerheden for borgerne. De opstillede mål kan efter Borgerrådgiverens vurdering på sigt give reelle resultater.

Han finder det dog fortsat ikke tilfredsstillende, at forvaltningerne i mere end halvdelen af

klagesagerne har konstateret fejl i deres sagsbehandling, og at der også i hans undersøgelser har været en høj medholdelsesprocent i klagesagerne.

### **3. Eksempler på konkrete problemstillinger inden for sagsbehandlingen**

Borgerrådgiveren nævner i sin beretning forskellige eksempler på krav til sagsbehandlingen, hvoraf to af eksemplerne er hentet fra Socialforvaltningens område:

#### **A. Lovkrav, notatpligt, partshøring, begrundelse, klagevejledning og aktindsigt**

(Citat fra beretningen): *"Borgerrådgiveren undersøgte Socialforvaltningens praksis for behandling af sager om enkeltydelser (f.eks. hjælp til tandbehandling). Undersøgelsen omfattede gennemgang af 40 konkrete sager. Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at der i 30 af de 40 sager kun var lagt vægt på borgerens økonomiske formåen uden hensyntagen til, om udgiften var nødvendig og helbredsmæssigt begrundet, hvilket er i strid med servicelovens § 82. Forvaltningen var opmærksom på problemstillingerne og implementerede i november og december 2009 interne retningslinjer for behandling af denne type af sager.*

*Borgerrådgiveren gennemgik også om forskrifterne for notatpligt, partshøring, begrundelse og klagevejledning samt aktindsigt var overholdt. Inden for disse områder fandt Borgerrådgiveren ikke væsentlige fejl."*

#### **B. Notat-/journalføring, skriftlighed, god forvaltningsskik og sagsbehandlingstid**

(Citat fra beretningen): *"I en børnesag udtalte Borgerrådgiveren, at det var beklageligt, at socialcentret ikke havde ført notat af en aftale indgået mellem borgeren og socialcentret om begrænsning af borgerens adgang til at få sine skriftlige henvendelser besvaret. Herved manglede der i sagen dokumentation for en sådan aftale. Borgerrådgiveren var enig med Socialforvaltningen i, at en begrænsning af borgerens kontakt til forvaltningen – herunder en begrænsning af hvor ofte borgeren modtager svar på sine henvendelser – bør meddeles skriftligt. Det ville i den forbindelse være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, at socialcentret samtidig havde vejledt borgeren om, hvor i forvaltningen vedkommende kan henvende sig med akutte sager samt havde beskrevet, hvad en akut sag er ifølge forvaltningen. Borgerrådgiveren udtalte desuden kritik af sagsbehandlingstiden i forbindelse med overdragelse af børnesagen fra et socialcenter til et andet."*

### **4. Borgerrådgiverens overordnede anbefaling og Socialforvaltningens opfølgning**

Borgerrådgiverens overordnede anbefaling er i beretningen for 2009, at det igangværende arbejde skal holdes i gang, så borgernes retssikkerhed bliver et fast integreret princip i kommunen. Socialforvaltningen er enig i Borgerrådgiverens anbefaling.

Socialudvalget godkendte den 27. januar 2010 forvaltningens synlige og forpligtende mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. Der henvises til pkt. A-C nedenfor.

I forvaltningernes første afrapportering til Økonomudvalget den 28. september 2010, har Socialforvaltningen givet en status for arbejdet med de forpligtende mål for sagsbehandling og service til borgerne inden for områderne hjælp til dækning af merudgifter til børn og voksne med handicap (servicelovens §§ 41 og 100), hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (servicelovens § 42), og hjælp til enkeltydelser og sygebehandling (aktivlovens §§ 81-82). Det drejer sig om følgende:

#### **A. Reduktion af antal klager**

Socialforvaltningen har fastsat et mål om, at antallet af klager indgivet til Handicapcenter København over formelle mangler i sagsbehandlingen på de pågældende fokusområder skal nedsættes med 10 pct. i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelser).

Der foreligger endnu ikke en statistisk måling af antallet af klager i 2010 i forhold til 2009, men Handicapcentret har igangsat en række særlige initiativer, som forventes at medføre mærkbare forbedringer af kvaliteten i sagsbehandlingen. Socialudvalget er orienteret herom den 18. august 2010 i forbindelse med udvalgsbehandlingen af revision på det sociale område for regnskabsåret 2009.

#### B. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen

Socialforvaltningen har fastsat et mål for fejl i sagsbehandlingen på højst 3 pct. substansfejl (fejl med statsrefusionsmæssig betydning) og højst 10 pct. formelle fejl (fejl uden statsrefusionsmæssig betydning).

Revisionen har for regnskabsårene 2008 og 2009 kritiseret, at ledelsestilsynet i forvaltningens centre ikke i tilstrækkelig grad har forebygget, opdaget og korrigeret fejl i den løbende drift. Socialforvaltningen har derfor i foråret 2010 udsendt skærpede retningslinjer for det lokale ledelsestilsyn, hvilket har fundet tilslutning hos revisionen.

Socialudvalget er orienteret herom den 18. august 2010 i forbindelse med udvalgsbehandlingen af revision på det sociale område for regnskabsåret 2009.

#### C. Reduktion af sagsbehandlingstiden

Socialforvaltningen har fastsat et mål for overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på henholdsvis + 80 pct. for den enkelte sagstype og 100 pct. for retssikkerhedslovens krav om underretning af borgeren, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Sagstidsmålingen for 2010 behandles i Socialudvalget den 24. november 2010.

### **ØKONOMI**

Ingen

### **VIDERE PROCES**

Arbejdet med forpligtende mål for sagsbehandling og service til borgerne fortsætter.

Anette Laigaard

### **bilag**

[Bilag - Borgerrådgiverens beretning 2009](#)

