

### 13. Afrapportering af mål for kvalitet og service til borgerne 3. kvartal 2010 (2011-4651)

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal kvartalsvis afgive en afrapportering vedr. mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne. Dette er afrapporteringen for 3. kvartal 2010.

#### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager forvaltningens afrapportering vedr. mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne fra 3. kvartal 2010 til efterretning.

#### Problemstilling

Som følge af Borgerrådsgiverens beretning vedr. 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at sætte fokus på forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne ved fastsættelse af både fælles tværgående og forvaltningsspecifikke mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

Endvidere blev det besluttet, at der halvårligt skal ske en afrapportering af status til Økonomiudvalget, jf. BIU 2009-115042 af den 24. september 2009.

De fælles tværgående mål for forbedring af kommunens sagsbehandling er:

- Overholdelse af tidsfristerne for besvarelse af anmodninger om indsigt/-aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven.
- Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har godkendt en række forvaltningsspecifikke fokusområder og mål, jf. BIU 2010-24158 af den 1. februar 2010.

Udvalget har således godkendt, at fokusområdet for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne er sager, hvor borgere skal have afklaret deres arbejdsevne i forhold til enten revalidering, fleksjob eller førtidspension (afklaringsområdet). Der er tale om et komplekst sagsområde, hvor sagsbehandlingen ofte tager længere tid, og det er samtidig det område, der traditionelt genererer flest borgerklager.

Udvalget har endvidere godkendt mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

#### LØSNING

Resultaterne for overholdelsen af de fastsatte mål for forbedring af kvalitet og service til borgerne fremgår af tabel 1. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at opgøre målopfyldelsen konkret i forhold til et enkelt af de fastsatte mål, mens afrapportering for de øvrige mål overvejende er opgjort eller afrapporteres selvstændigt ved en kommende kvartalsstatus, jf. tabel 1.

**Tabel 1. Resultater vedr. mål for kvalitet og service til borgerne, 3. kvartal 2010**

	Mål	Resultat
<b>Tværgående mål:</b>		
1. Overholdelse af svarfrister mv. ved aktindsigtsanmodninger	100 %	96 %
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien (Årlig måling)	100 %	98 %
<b>Afklaringsområdet:</b>		
1. Der foreligger en ressourceprofil forud for afgørelse om revalidering, fleksjob eller førtidspension	95 %	100 %
2. Borgeren er inddraget i ressourceprofilen	95 %	100 %
3. Overholdelse af svarfrister ved afgørelser om revalidering, fleksjob eller førtidspension	<i>Kan ikke opgøres pt.</i>	
<b>Klager, fejl og sagsbehandlingstider:</b>		
4. Reduktion i klageomfanget	<i>Afrapporteres i den kvartalsvise klagesagsstatistik</i>	
5. Overholdelse af 4-ugers fristen mv. ved genvurdering af klager	95 %	85 %
6. Overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingstider (Årlig måling)	<i>Afrapporteres i marts 2011</i>	

Nedenfor gennemgås de enkelte fokusområder og mål.

### Mål for forbedring af kommunens sagsbehandling på tværs af forvaltningerne

I henhold til forvaltningsloven og offentlighedsloven skal anmodninger om aktindsigt behandles indenfor 10 dage. Alternativt skal borgeren/den part, som ønsker aktindsigt, underrettes, såfremt fristen ikke kan overholdes, med angivelse af begrundelse samt oplysning om, hvornår der kan forventes svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 3. kvartal 2010 modtaget 966 anmodninger om aktindsigt. 96 % er enten behandlet indenfor 10 dages fristen, eller der er sket underretning til borgeren ved forsinkelse.

Forvaltningen vil fortsat have fokus på at sikre en endnu højere kvalitet på området fremadrettet.

Det registreres ikke løbende, om tilbagemeldingsgarantien efterleves. Forvaltningen foretager i lighed med Socialforvaltningen en årlig måling, hvor alle enheder i forvaltningen på en given dag skal

registrere alle modtagne skriftlige henvendelser, som er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Resultatet for 2010 blev forelagt BIU den 6. december 2010 og viser, at forvaltningen i alt modtog 3.189 henvendelser, hvoraf 1.836 henvendelser var omfattet af tilbage-meldingsgarantien. Af de 1.836 henvendelser er 1.796 besvaret indenfor Københavns Kommunes frist for tilbagemelding på 10 dage, svarende til 98 %.

Endvidere er 1.331 henvendelser besvaret indenfor Beskæftigelses- og Integrations-forvaltningens internt fastsatte frist på 1-2 dage, svarende til 72,5 % procent.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder overordnet resultatet tilfredsstillende, men anerkender at have en udfordring i relation til overholdelsen af forvaltningens internt fastsatte frist, og vil således gå i dialog med centrene om fristen, og de retningslinjer, der skal sikre, at den overholdes.

Endvidere vil forvaltningen fra og med 2011 supplere den manuelle gennemgang af sager, som målingen er baseret på, med en bagudrettet stikprøvegennemgang af tilfældigt udtrukne sager fra ledelsestilsynet, således at validiteten i målingen styrkes. I den forbindelse forventes implementeringen af elektronisk dokumenthåndtering (EDH) at give bedre muligheder for løbende målinger fremadrettet.

### **Forbedring af sagsbehandling og borgerservice på afklaringsområdet**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 3. kvartal 2010 haft i alt 415 afklaringsager, som er afsluttet til afgørelse vedrørende revalidering, fleksjob eller førtidspension, heraf 131 sager vedrørende revalidering, 184 sager vedrørende fleksjob og 100 sager vedrørende førtidspension. Der er i alle sagerne udarbejdet en ressourceprofil og foretaget en konkret vurdering af arbejdsevnen, ligesom borgeren har været inddraget som forudsat.

Forvaltningen har arbejdet målrettet for at understøtte en høj kvalitet på området, bl.a. gennem udviklingen af et sagsstyringsværktøj til medarbejderne, og gennem henlæggelse af afgørelseskompetencen i sagerne til et visitationsteam med særligt erfarne medarbejdere. I forlængelse af forvaltningens handleplan for førtids-pensionsområdet er antallet af uafsluttede sager nedbragt fra ca. 3.500 i september 2008 til ca. 1.000 i august 2010 – et fald på 71 %.

Der er ikke i loven fastsat frister for sagsbehandlingstiden på afklaringsområdet, som der kan følges op på. Forvaltningen ønsker imidlertid at kunne opgøre denne sagsbehandlingstid og har således fået tilføjet et registreringsfelt i IT systemet KMD Opera. Registreringsfeltet forudsætter dog yderligere kvalificering før, at der kan generes ledelsesinformation. Forvaltningen er pt. i dialog med KMD herom.

### **Mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden**

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

Antallet af skriftlige formalitetsklager<sup>1</sup> hos Borgerrådgiveren vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet fra 605 i 2007 til 358 i 2009, svarende til godt 40 %. Antallet af klageforhold er i samme periode faldet fra 1.269 til 590, svarende til knap 54 %.

---

<sup>1</sup> Klager over forvaltningens sagsbehandling

Det er dog forvaltningens opfattelse, at antallet af formalitetsklager kan og bør reduceres yderligere, og der er i resultatkontrakterne for 2010 aftalt mål for reduktion af klager med de decentrale enheder, hvor det er relevant. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fortsat modtage en statistik over udviklingen i antallet af formalitetsklager kvartalsvis.

### B. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har modtaget 578 realitetsklager<sup>2</sup> i 3. kvartal 2010. 85,47 % er enten genvurderet indenfor 4 ugers fristen, eller borgeren er blevet underrettet ved forsinkelse.

Forvaltningen er generelt ved at undersøge mulighederne for elektroniske adviseringer i forvaltningens nuværende IT-systemer, med henblik på fremadrettet at sikre en bedre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 14. juni 2010, at afrapporteringen vedrørende realitetsklager skal suppleres med resultatet af eksterne ankeinstansers afgørelser, når kommunens afgørelser ankes.

Tabel 2 nedenfor viser Beskæftigelsesankenævnets statistik for 2. kvartal 2010 over realitetsbehandlede<sup>3</sup> sager vedr. revalidering, fleksjob og førtidspension i Københavns Kommune.

**Tabel 2: Beskæftigelsesankenævnets afgørelser, København, 2. kvartal 2010**

	Realitetsbehandlede sager i alt	Stadfæstet	Omgjort
Afgørelser om revalidering	32	30 (94 %)	2 (6 %)
Afgørelser om fleksjob	40	32 (80 %)	8 (20 %)
Afgørelser om førtidspension	127	113 (89 %)	14 (12 %)

Kilde: Ankestyrelsens statistikbank

Det fremgår af tabellen, at Beskæftigelsesankenævnet har stadfæstet – det vil sige accepteret og fastholdt – kommunens afgørelse i 94 % af sagerne på revalideringsområdet, 80 % på fleksjobområdet og 89 % på førtidspensionsområdet mod henholdsvis 74 %, 75 % og 94 % i 1. kvartal 2010 samt 78 %, 85 % og 91 % i hele 2009.

Man skal i den forbindelse være opmærksom på, at Ankestyrelsen efterprøver en mindre andel af Beskæftigelsesankenævnets afgørelser. Ankestyrelsens praksisundersøgelse om fleksjob og ledighedsydelse af juni 2010 viste, at Ankestyrelsen stadfæstede nævnets afgørelser i 75 % af sagerne i undersøgelsen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om at Beskæftigelsesankenævnet stadfæster kommunens afgørelser i 80-85 % af sagerne, og resultatet for 2. kvartal 2010 er derfor tilfredsstillende. Forvaltningen følger fortsat Beskæftigelsesankenævnets stadfæstelsesprocent på områder, med henblik på at sikre en kontinuerlig høj kvalitet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har iværksat flere initiativer og organisationsændringer,

<sup>2</sup> Klager over forvaltningens afgørelser

<sup>3</sup> Sager, hvor beskæftigelsesankenævnet har taget indholdsmæssig stilling til rigtigheden af kommunens afgørelse

med henblik på bl.a. at sikre en højere kvalitet i borger-betjeningen. Det forventes fremadrettet at højne andelen af stadfæstede afgørelser i Beskæftigelsesankenævnet.

Det kan bl.a. nævnes, at der er oprettet et centralt afklaringsteam og et centralt revalideringsteam, med henblik på at sikre en ensartet sagsbehandling af høj kvalitet på områderne, ligesom der er iværksat en særskilt handleplan for et kvalitetsløft på revalideringsområdet.

### *C. Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat sagsbehandlingsfrister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes afgørelse.

Målet for overholdelse af disse frister er følgende:

- Generel overholdelsesprocent (gennemsnitlig): Mindst 90 procent
- Konkret overholdelsesprocent (sagsområdespecifik): Mindst 80 procent
- Skriftlig underretning af borgeren, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes: 100 procent

Forvaltningen har i 2010 afviklet den årlige måling i november måned, og er i øjeblikket ved at analysere data. Resultatet forventes forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget ved en særskilt indstilling i marts 2011.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Videre proces**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forelægges næste kvartalsstatus i februar 2011.

Økonomiudvalget skal hvert halve år orienteres om målfastsættelsen og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet på tværs af forvaltningerne, herunder forvaltningernes status for målopfyldelse på de fastsatte mål.

Økonomiudvalget modtog den første orientering i oktober måned 2010 og skal således orienteres næste gang i april måned 2011.

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

## **bilag**

