



Dato:

Sagsnr.: 1101-296972

Dok.nr.: 2007-31070

## **Bilag 1 - Borgerklager til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 4. kvartal 2006**

Forvaltningen vil i det følgende beskrive udviklingen i antallet af borgerklager til borgmesteren og direktøren samt til Borgerrådgiveren for 4. kvartal 2006.

De borgerklager, der beskrives her, er klager, som ikke kan behandles af de almindelige klageinstanser (Det Sociale Nævn og Ankestyrelsen), f.eks. klage over det generelle serviceniveau, over sagsbehandlingstid, personalets optræden m.v.

Redegørelsen beskriver fordelingen af klager, som modtages i Ledelsessekretariatet, hvilket center klagerne vedrører, hvad klagen omhandler samt Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens bemærkninger og opfølgning herpå. Klager sendt direkte til og afgjort af lokalforvaltningen registreres ikke i denne statistik.

### **Baggrund**

På det første udvalgsmøde den 9. januar 2006 delegerede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget kompetencen til behandlingen af borgerklager til borgmesteren og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, såfremt disse ikke er af principiel karakter.

Udvalget har på baggrund heraf ønsket en orientering for hvert kvartal vedrørende antallet af borgerklager, der er modtaget i Ledelsessekretariatet.

Ledelsessekretariatet modtager to typer af borgerklager:

- Klager direkte til borgmesteren og direktøren
- Kopi af klager til Borgerrådgiveren.

Klagestatistikken for 1., 2. og 3. kvartal 2006 blev forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget hhv. den 8. juni, den 28. september og den 14. december 2006.

### **Borgerklager og borgerrådgiversager i 4. kvartal 2006**

Ledelsessekretariatet har i 4. kvartal modtaget i alt 127 borgerklager, hvilket er et fald på 45 klager (26 pct.) i forhold til 3. kvartal 2006, *jf. tabel 1.*

**Tabel 1. Formalitetsklager i alt**

2006					Hele året
	1kv06	2kv06	3kv06	4kv06	
Borgmester	39	86	98	56	279
Borgerrådgiver	44	49	74	71	238
<b>I alt</b>	<b>83</b>	<b>135</b>	<b>172</b>	<b>127</b>	<b>517</b>

Det faldende antal klager skal ses i sammenhæng med at strukturændringen i forbindelse med omlægningen af beskæftigelsesforvaltningen og åbningen af de nye jobcentre i juni 2006 ikke har den samme betydning som i de foregående kvartaler.

56 borgerklager var i 4. kvartal 2006 stilet til borgmesteren eller til direktøren – heraf langt de fleste til borgmesteren, dette er et fald på 42 klager i forhold til 3. kvartal. De resterende 71 klager (55 pct. af det samlede antal klager) var rettet til Borgerrådgiveren. Dette er et lille fald på 3 klager i forhold til 3. kvartal 2006.

Borgerrådgiveren har i 4. kvartal oversendt 71 klager til de lokale centre. Borgerrådgiveren har herudover ønsket en nærmere undersøgelse i ? sager. I 3. kvartal ønskede borgerrådgiveren en nærmere undersøgelse i 3 sager. Borgerrådgiveren har i 4. kvartal udtalt kritik i ? sager, der blev startet i 3. kvartal.

#### *Ny struktur:*

De klager som Ledelsessekretariatet har modtaget i 3. og 4. kvartal er modtaget efter strukturændringerne den 20. juni 2006 hvor Københavns Kommune åbnede Jobcenter København og Ydelsesservice København.

Omstruktureringen samt etableringen af de nye jobcentre samt ydelsescentre, har bl.a. betydet flytning af medarbejdere samt sager og indebåret en adskillelse af behandlingen af sager om beskæftigelsestilbud, kontanthjælp, sygedagpenge og sociale ydelser.

#### **Resultat af klagen til borgmester, direktør og borgerrådgiveren**

Tabel 2 viser antallet af klager afgjort i 4. kvartal 2006 fordelt på afgørelsen..

**Tabel 2. Afgjorte klager efter afgørelse, 4. kvartal 2006**

	Klage sendt til		I alt
	Borgmester	Borgerrådgiver	
Medhold	15	27	42
Ej medhold	14	17	31
Delvist medhold	20	23	43
Ikke truffet afgørelse	2	-	2
Sendt til anden forv.	4	-	4
<b>I alt</b>	<b>55</b>	<b>67</b>	<b>122</b>

Anm.: Tabellen omfatter afgørelser i klagesager modtaget i kopi i Ledelsessekretariatet

1) Omfatter klager, der er videresendt til behandling i anden forvaltning

Klager til borgmesteren og direktøren:

- Medhold: Forvaltningen har givet medhold i 15 klager (27 pct.). Et fald i forhold til 3. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 32 pct..
- Ikke medhold: Forvaltningen har ikke givet medhold i 14 klager (26 pct.). I 3. kvartal 2006 gav forvaltningen ikke medhold i 29 pct. af klagerne.
- Delvist medhold: Forvaltningen har givet delvist medhold i 20 klager (36 pct.), dvs. der kan være flere klagepunkter, hvor der ikke er givet medhold i alle klagepunkter. I 3. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 39 pct.

Klager til Borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren har oversendt 71 klager til behandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

- Medhold: Forvaltningen har givet medhold i 27 klager til Borgerrådgiveren (40 pct.). Et fald i forhold til 3. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 47 pct.
- Ikke medhold: Der er ikke givet medhold i 17 klager (25 pct.). En stigning i forhold til 3. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 8 pct.
- Delvist medhold: Der er givet delvist medhold i 23 klager (34 pct.). Et fald i forhold til 3. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 44 pct.<sup>1</sup>

Nogle klagesager fra 4.kvartal er fortsat under behandling i forvaltningen og indgår derfor ikke i ovennævnte tal.

**Emner for klagerne i 4. kvartal 2006**

*Klagepunkter:*

*Tabel 3* viser antallet af klagepunkter i 1.-4. kvartal 2006 for klager til borgmester og direktør og for klager til borgerrådgiveren fordelt efter klagens indhold.

---

<sup>1</sup> De angivne procentandele summer ikke præcist til 100 pct. pga. afrunding.

**Tabel 3. Antal klagepunkter efter typen af klagepunkt**

	Borgmester				Borgerrådgiver				I alt			
	1kv06	2kv06	3kv06	4kv06	1kv06	2kv06	3kv06	4kv06	1kv06	2kv06	3kv06	4kv06
<b>God forvaltningsskik</b>	<b>58</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>48</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>113</b>	<b>167</b>	<b>182</b>	<b>138</b>
Sagsbehandlingstid og manglende svar	14	34	53	28	24	31	47	50	38	65	101	78
Sagsbehandler (skift/klage over)	9	15	11	5	5	8	14	19	14	23	25	24
Betjening af borgere	11	28	26	5	8	11	10	9	19	39	36	14
Sagsbehandling i øvrigt	24	19	11	10	18	21	9	12	42	40	20	22
<b>Forvaltnings- og offentlighedsloven mv.</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>
Begrundelse	-	1	1	5	7	1	2	6	7	2	3	11
Øvrige	3	3	3	3	8	9	10	16	11	12	13	19
<b>Andre forvaltningsretlige spørgsmål</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>80</b>	<b>18</b>
Afgørelse og vilkår	16	27	32	1	10	3	13	7	26	30	45	8
Øvrige	5	3	23	6	6	-	12	4	11	3	35	10
<b>Øvrige<sup>1)</sup></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14</b>
<b>I alt</b>	<b>82</b>	<b>130</b>	<b>160</b>	<b>72</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>117</b>	<b>128</b>	<b>168</b>	<b>214</b>	<b>278</b>	<b>200</b>

1) Herunder klager vedr. persondataloven mv.

De 56 borgerklager til borgmesteren/direktionen indeholder i alt 72 klagepunkter, mens de 71 borgerrådgiversager indeholder i alt 128 klagepunkter. Det svarer til 1,6 klagepunkter pr. klage i gennemsnit, hvilket ligger på samme niveau som i 3. kvartal 2006.

#### *Bemærkninger til statistikken for klagerne i 4. kvartal 2006*

I det følgende opsummeres de emner, der er hyppigst forekommende samt forvaltningens bemærkninger hertil.

Generelt har klagepunkterne i 4. kvartal 2006 været fordelt på de samme emner som i 3. kvartal, og der har igen været en del klager der har omhandlet den nye struktur. Klager over god forvaltningsskik udgør ca. 69 % i 4. kvartal, hvilket er nogen lunde samme andel som i 3. kvartal.

#### **Bemærkningerne til udviklingen skrives her af AMB:**

Generelt må det bemærkes, at der som følge af omstruktureringen af forvaltningen i en overgangsperiode må påregnes et stigende antal klager, indtil strukturændringen er kørt helt på plads.

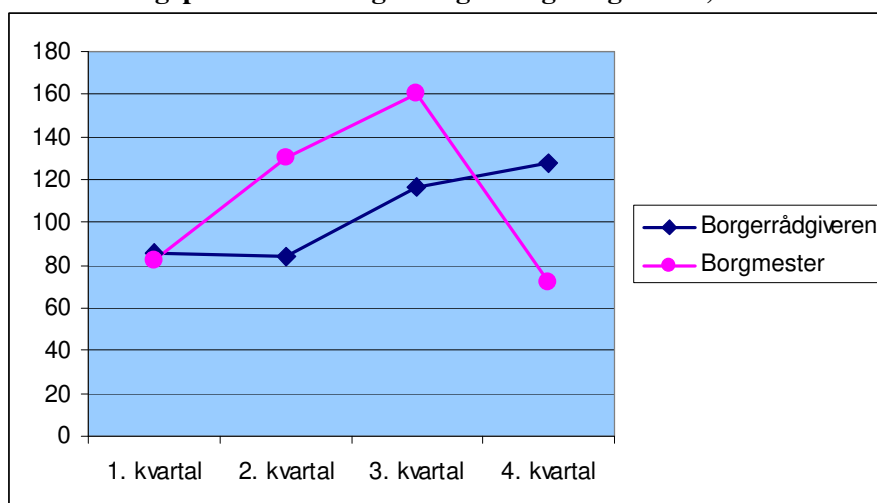
Omstruktureringen samt etableringen af de nye jobcentre samt ydelsescentre i juni 2006, har bl.a. betydet flytning af medarbejdere samt sager og indebærer adskillelse af behandlingen af sager om

beskæftigelsestilbud, kontanthjælp, sygedagpenge og sociale ydelser, der afspejler den nye jobcenterstruktur.

I forlængelse af etableringen af jobcentre og ydelsesservice, har der også været en vis udskiftning af medarbejdere, således at nye medarbejdere er startet uden nødvendigvis at have forudgående kendskab til forretningsgange i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Det er på denne baggrund positivt at se, at der er tale om markante fald i såvel klagepunkter til borgmesteren, jfr. tabel 1 ovenfor og nedenfor i tabel 4.

**Tabel 4. Klagepunkter til Borgerrådgiver og borgmester, 2006**



Som det fremgår af tabellen har der i de første tre kvartaler af 2006 været en konstant stigning i omfanget af klagepunkter, medens denne udvikling synes ændret i forhold til klagepunkter til borgmesteren, hvor der fra 3. til 4. kvartal er et fald på 55 pct.

Derimod ses der stadig en vis stigning i omfanget af klagepunkter til Borgerrådgiveren, om end stigningen er markant mindre end fra 2. til 3. kvartal 2006.

Samlet set er tale om et fald på ikke mindre end 28 pct. i klagepunkter til Borgerrådgiveren og borgmesteren fra 3. til 4. kvartal 2006.

I forhold til klagepunkter vedrørende sagsbehandlingstid og manglende svar er der fra 3. til 4. kvartal et fald på ikke mindre end ca. 23 pct. Det kan i forlængelse heraf oplyses, at forvaltningen forventer at gennemføre en måling af sagsbehandlingstider i 2007 og i den forbindelse også vurdere på eventuelle ”lange sager”.

Herudover skal det særligt fremhæves, at der som et væsentligt initiativ i forbindelse med forberedelsen af strukturomlægningen er udarbejdet beskrivelser af forretningsgangene, ligesom medarbejderne

er undervist i disse. Det er forvaltningens opfattelse, at det øgede kendskab til de enkelte forretningsgange har haft en positiv indflydelse på sagsbehandlingen.

For så vidt angår klagepunkter vedrørende situationer, hvor borgeren er uenig i de oplysninger, der ligger til grund for afgørelsen (Afgørelse og vilkår) er der fra 3. til 4. kvartal tale om et fald på ikke mindre end 82 pct., medens klagepunkter vedrørende øvrige forvaltningsretlige spørgsmål i samme periode er faldet så stort som 71 pct.

Det er forvaltningens opfattelse, at der stadig kan ske forbedringer, men finder dog at der fra 3. til 4. kvartal 2006 er sket en klar forbedring i omfanget af klagepunkter – særligt til borgmesteren.

Med hensyn til adgangen til at komme i telefonisk kontakt med centre og sagsbehandlere bemærkes, at forvaltningen nu bl.a. på baggrund af Konsulentfirmaet Deloitte's telefonianalyse har udarbejdet en egentlig telefonpolitik.

På denne baggrund og med henvisning til etablering af callcenter, forventer forvaltningen en væsentlig forbedring af telefonbetjeningen, og dermed også færre klager i denne forbindelse.

Afslutningsvis skal der også henvises til den iværksatte handlingsplan for normalisering af driften på jobcentre (BIU 178/2006), idet normaliseringen af driften også har indflydelse på omfanget af klagepunkter.

Direktionen følger nøje udviklingen i målopfyldelsen, og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager månedligt orientering om fremdriften i handlingsplanen.