



Dato: 13-03-2007

Sagsnr.: 1101-296972

Dok.nr.: 2007-79024

## Bilag 2 - Borgerrådgiverens nærmere undersøgelser i 4. kvartal 2006

Borgerrådgiveren har i 4. kvartal 2006 bedt om en nærmere undersøgelse af 3 sager, og har i den forbindelse bedt om en udtalelse fra direktionen i sagerne.

Klagepunkter	Fagligt indhold	Direktionen i BIF udtaler
Betjening af borgere	Klage over sagsbehandlingstid og sagsbehandlerens "møde med borgeren" i en revalideringssag.	Direktionen beklager den lange sagsbehandlingstid og manglende telefonkontakt, samt oplevelsen i forbindelse med sagsbehandlerens møde med borgeren.
Sagsbehandling	Klage over manglende vejledning, telefonkontakt og savn af fast sagsbehandler i forbindelse med udbetaling af kontanthjælp.	Direktionen beklager at vejledningen af borgeren ikke har været optimal og at der har været telefonproblemer. Direktionen mener ikke, at en fast sagsbehandler er relevant i fht. enkeltydelser.
Sagsbehandling	Klage over manglende opfølgning på en borgers ansøgning om førtidspension og svar til Københavns Rets hjælp og Borgerrådgiveren på henvendelse om sagen.	Direktionen beklager at borgerens førtidspensionssag først realitetsbehandles efter ½ år.  Samtidig beklages passiviteten i fht. tilbagemelding på henvendelserne om sagen. Dette er blevet påtalt overfor jobcentrets ledelse.