



Socialforvaltningen
Direktionen

Sendt pr. mail til:
SOFSekretariatet@sof.kk.dk
SOF.Faellespost@sof.kk.dk
G234@sof.kk.dk
SK36@sof.kk.dk

20-12-2012

Sagsnr.
2012-166201

Dokumentnr.
2012-1017588

Socialforvaltningens status for udvalgte fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011

Indledning

Borgerrepræsentationen har ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fortolker opgaven således, at Borgerrådgiveren i den forbindelse skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Om Socialforvaltningen og behovet for forbedringer

Borgerrådgiveren har i de seneste fire kvartaler (oktober 2011-september 2012) afsluttet behandlingen af 311 sager vedrørende Socialforvaltningen. De 311 sager omfattede 596 klagepunkter.

De hyppigste klagepunkter angik sagsbehandlingstid, vejledning, manglende koordination, manglende opfølgning og personalets adfærd. Forvaltningen har gennem egne undersøgelser konstateret fejl i 52,6 % af klagepunkterne. I et mindre antal sager, som er undersøgt ved Borgerrådgiveren, er konstateret kritisable forhold i 42,2 % af

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

klagepunkterne. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningen ikke allerede har givet borgeren medhold.

Uanset antallet af klager og deres indhold er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med *manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer*. Omfanget af disse problemstillinger kan være forskellige fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

Socialforvaltningens fokuspunkter

Borgerrådgiveren har ved e-mail af 14. december 2012 modtaget Socialforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget.

Socialforvaltningen har indmeldt fokuspunkterne

- 1) Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2
- 2) Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkelttydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Ad 1) Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Forvaltningen har blandt andet anført følgende:

”Baggrunden for det valgte fokuspunkt om overholdelse af sagsbehandlingsfrister er, at mere end hvert tredje af de påklagede forhold på Socialforvaltningens område drejer sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister må for-

ventes at kunne medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren.”

Ad 2) Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Forvaltningen har blandt andet anført følgende:

”Baggrunden for det valgte fokuspunkt om bedre sagsbehandling inden ovenfor nævnte sagsområder er, at Socialudvalget den 6. april 2011 har godkendt en handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som indeholder fire hovedindsatsområder: genopretning af ældre afgørelser, bunkeafvikling, sikker og effektiv drift samt bedre forventningsafstemning med borgerne.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på handleplanen for bedre sagsbehandling må forventes på sigt at kunne medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren, når genopretningen af ældre afgørelser og bunkeafviklingen af tilendebragt i løbet af 2012-2013.”

Borgerrådgiverens generelle bemærkninger

Om grundlaget for fokuspunkterne og deres egnethed

Forvaltningen har angivet en begrundelse for at udpege netop disse fokuspunkter. Den nærmere analyse af behovet for forbedringer inden for de specifikt valgte områder fremgår kun delvis af det umiddelbart fremsendte, men Borgerrådgiveren er bekendt med det arbejde, som er pågået på de respektive områder gennem de senere år og baggrunden for dem. Det er på denne baggrund Borgerrådgiverens vurdering, at Socialforvaltningen har foretaget en tilstrækkelig analyse af behovet for forbedringer inden for de udpegede fokuspunkter.

Borgerrådgiveren kan naturligvis tiltræde, at forvaltningens gennem fokuspunkterne også søger at nedbringe antallet af klager.

Antallet af klager kan således efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er dog ingen given sammenhæng mellem de to forhold. Eksempelvis vil selv alvorlige fejl i den interne koordinerede indsats eller i sagsoplysningen ofte være helt usynlige for borgeren, som heller ikke kan forventes at være bekendt med sine rettigheder med hensyn til f.eks. partshøring, inddragelse, begrundelse og vejledning og følgelig typisk ikke baserer en eventuel klage på konstateringer af, at disse rettigheder ikke er iagttaget.

Blandt andet Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor et større antal sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser, at forvaltningernes fejlprocenter er sammenlignelige i sager, som ikke har givet anledning til en klage.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Antallet af klager er derimod mere velegnede som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Der fremgår ikke oplysninger om baggrunden for forvaltningens fravalg af andre områder, hvor forbedringer kunne være påkrævet, men Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har prioriteret disse fokusområder som de vigtigste.

Det fremgår i øvrigt, at der er tale om genbrug af allerede eksisterende aktiviteter, idet aktiviteterne er godkendt i Socialudvalget den 6. april 2011 i forbindelse med handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen. Forvaltningen har således ikke taget nye initiativer til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011. Borgerrepræsentationens beslutning indeholder ikke et udtrykkeligt krav herom, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretager andet end at konstatere dette.

Borgerrådgiveren er, som nævnt, bekendt med de aktiviteter, som er pågået på de respektive områder gennem de senere år og baggrunden for dem. Det er Borgerrådgiverens opfattelse af områderne er udvalgt efter en kvalificeret proces, og Borgerrådgiveren kan tilslutte sig forvaltningens prioritering af disse områder, herunder fordi der er tale om et helt nødvendigt fokus på sagsbehandlingen inden for forvaltningsområder, som gennem længere tid har været problemfyldte, og fordi disse områder omfatter større og væsentlige dele af forvaltningens samlede sagsbehandling og borgerbetjening.

Dermed dog ikke sagt at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet, eller at andre områder ikke kunne have behov for en tilsvarende opmærksomhed.

Om udviklingen inden for fokuspunkterne

Ad 1) Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Borgerrådgiveren noterer sig, at sagstidsmålingen for 2012 udviser en med forvaltningens ord lille forbedring i overholdelsesprocenten (fra

67 til 72 %), men at den fortsat ligger under det niveau, som er angivet i retssikkerhedsvejledningen (80-90 %).

Borgerrådgiveren har også noteret sig, at forvaltningen via flere indsatser arbejder for at kunne overholde fristerne i højere grad.

Forvaltningen har i denne sammenhæng blandt andet oplyst om den løbende ledelsesmæssige overvågning af sagsbeholdningen, som på ledelsesmæssigt niveau kan bidrage med overblik og mulighed for at regulere indsatsen, så målene nås.

Forvaltningen har også oplyst om den planlagte evaluering af fristernes længde. Jeg bemærker hertil, at fristerne naturligvis skal være realistiske, og at det i øvrigt er et politisk spørgsmål, om fristerne skal fastsættes ud fra det serviceniveau, man ønsker i kommunen, eller ud fra kommunens aktuelle kapacitet. Der ses at være forholdsvis vide rammer for kommunens fastsættelse af fristerne, men kommunen er dog i juridisk henseende næppe helt frit stillet.

Borgerrådgiveren noterer sig, at sagstidsmålingen for maj 2012 kun viste en (samlet) overholdelsesprocent på 47 for underretningsbreve. Eftersom der er tale om et lovkrav, må måltallet på dette område være 100 %, og forvaltningen ligger altså et godt stykke herfra.

Borgerrådgiveren har i øvrigt i en konkret sag undersøgt Socialforvaltningens sagsbehandling i forbindelse med en kvinde, som ventede mere end et år på, at forvaltningen traf afgørelse i hendes sag. Kvinden modtog i ventetiden mere end 10 underretningsbreve om forventet sagsbehandlingstid, som stort set enslydende angav den forventede sagsbehandlingstid til yderligere fire uger, hvilket altså ikke var udtryk for en reel og realistisk vurdering af den forventede sagsbehandlingstid.

Eftersom brevene til kvinden havde karakter af brevskebeloner og på baggrund af andre henvendelser til Borgerrådgiveren, er det Borgerrådgiverens formodning, at også andre borgere har modtaget sådanne misvisende/indholdsløse underretninger.

Det er Borgerrådgiverens antagelse, at Socialforvaltningens sagstidsmåling ikke er rensset for sådanne underretninger, der ikke overholder lovens indholdsmæssige krav. Dette betyder dels, at overholdelsesprocenten skal tages med dette forbehold, og er dels en indikation af, at forvaltningens ledelsesinformation ikke i alle tilfælde muliggør sikker styring og hensigtsmæssig opgaveløsning.

Det er i øvrigt Borgerrådgiverens erfaring, at borgere som løbende underrettes med reelle oplysninger om status for deres sag og gives en realistisk vurdering af den forventede sagsbehandlingstid, generelt udviser en langt større tålmodighed med kommunen end borgere, der

ikke holdes orienteret. Ud over hensynet til borgerne og til kommunens lovmedholdelige drift, ligger der således også et potentiale for besparelser på kommunens ressourcer, hvis man gennem rettidig underretning kan modvirke telefoniske og skriftlige rykkere samt klager fra borgere, som ikke vil acceptere uvished om sagens status.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at de iværksatte tiltag for så vidt angår dette fokuspunkt er egnede til at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Ad 2) Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Borgerrådgiveren noterer sig forvaltningens redegørelse, handleplanens progression og det etablerede sekretariat med særlige opgaver i denne henseende.

Borgerrådgiveren har desuden noteret sig, at forvaltningen er opmærksom på at fastholde de opnåede resultater i den (fremtidige) normale drift samt de tiltag, der er iværksat med henblik herpå.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, herunder fra tilbagemeldinger fra borgere, at forvaltningen har opnået resultater inden for de omfattede sagsområder, og at udviklingen går i den rigtige retning om end forholdsvis langsomt set fra et borgerperspektiv.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at de iværksatte tiltag for så vidt angår dette fokuspunkt er egnede til at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Opsummering

Socialforvaltningens valgte fokuspunkter ses at være allerede eksisterende indsatser og bidrager derfor ikke med nye eller andre tilgange til arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen.

Det er imidlertid Borgerrådgiverens opfattelse, at områderne er udvalgt efter en kvalificeret proces, og Borgerrådgiveren kan tilslutte sig forvaltningens prioritering af disse områder, herunder fordi der er tale om et helt nødvendigt fokus på sagsbehandlingen inden for forvaltningsområder, som gennem længere tid har været problemfyldte, og fordi disse områder omfatter større og væsentlige dele af forvaltningens samlede sagsbehandling og borgerbetjening.

Dermed dog ikke sagt, at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet, eller at andre områder ikke kunne have behov for en tilsvarende opmærksomhed.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at de iværksatte tiltag for så vidt angår de valgte fokuspunkter er egnede til at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren noterer sig fremgang inden for de valgte fokuspunkter, og at udviklingen går i den rigtige retning om end forholdsvis langsomt set fra et borgerperspektiv.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johan Busse', written in a cursive style.

Johan Busse