

### **3. Borgerrådgiverens beretning 2009 (2010-96472)**

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning, som beskriver Borgerrådgiverens virksomhed, herunder statistisk vedrørende Borgerrådgiverens klagesagsbehandling, ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger.

#### **INDSTILLING OG Beslutning**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning for 2009
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens gennemgang til efterretning, jf. bilag 1

#### **Problemstilling**

Borgerrådgiveren har med beretningen for 2009 afgivet sin sjette beretning, siden borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren anfører i sin beretning, at det igangsatte arbejde med forbedringer af sagsbehandlingen og betjeningen af borgere, som blev påbegyndt i 2007, og opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning for 2008, må betegnes som positiv.

Borgerrådgiverens anbefalinger i Beretning 2009 er derfor, at det igangværende arbejde holdes i gang, herunder at Økonomiforvaltningen i samarbejde med de øvrige forvaltninger fører arbejdet videre på det konkrete niveau.

#### **Løsning**

Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren i beretningsåret faldt i alt med 12 pct. i forhold til 2008, hvilket Borgerrådgiveren tilskriver tre grundlæggende forhold:

- Særlig indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på førtidspensionsområdet og sygedagpengeområdet, samt en større indsats for at informere om forventede sagsbehandlingstider, hvilket har medført en halvering af klager på disse områder
- Medarbejdere er generelt mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse
- Kendskabet til Borgerrådgiveren er på et lavt niveau (8 pct. af københavnere)

Faldet i klager til Borgerrådgiveren fra 2008 til 2009 er ganske markant for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vedkommende, idet faldet udgør 36,5 pct., mens faldet i klageforhold i samme periode udgør 45,8 pct.

Der er især sket væsentlige forbedringer på områderne førtidspension, sygedagpenge og revalidering, hvor omfanget af klager er mere end halveret i forhold til 2008.

Borgerrådgiveren udtaler stadig kritik i en forholdsvis stor andel af de sager, som realitetsbehandles. I 2009 udtalte Borgerrådgiveren således kritik eller henstilling i 60 pct. af de realitetsbehandlede klageforhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er således på rette vej med kvalitetssikring af sagsbehandlingen, men det er i den sammenhæng væsentligt til stadighed at have fokus på de regler, der sikrer borgernes rettigheder.

Borgerrepræsentationen behandlede den 11. juni 2010 Borgerrådgiverens beretning for 2009, og tiltrådte indstillingen fra Borgerrådgiverudvalget, der bl.a. indebærer, at det pålægges de stående udvalg at drøfte beretningen, ligesom det pålægges 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.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en væsentlig indsats i forbindelse med at sikre borgernes retssikkerhed og kan konstatere, at indsatsen har medført en markant udvikling, der indebærer at omfanget af klager over sagsbehandlingen i 2009 var det laveste i perioden fra 2006 til 2009.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på flere områder fastsat forpligtende mål, herunder i forbindelse med dels de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister dels forpligtende mål i centrenes resultatkontrakter.

## **Økonomi**

Nærværende indstilling giver ikke anledning til budgetmæssige ændringer.

## **Videre proces**

Forvaltningen vil fastholde fokus på retssikkerheden og sikre fremdrift i det allerede iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen.

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

## **BILAG**

Bilag 1: Notat om Borgerrådgiverens beretning for 2009

Bilag 2: Borgerrådgiverens beretning for 2009

## **bilag**

[Bilag 1. Notat om Borgerrådgiverens beretning for 2009](#)

[Bilag 2, Borgerrådgiverens beretning for 2009](#)

