



Dato: 29-11-2006

Sagsnr.: 1101-296972

Dok.nr.: 2006-20848

Bilag 1 - Borgerklager til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 3. kvartal 2006

Forvaltningen vil i det følgende beskrive udviklingen i antallet af borgerklager til borgmesteren og direktøren samt til Borgerrådgiveren for 3. 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. og 2. kvartal 2006 blev forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget hhv. den 8. juni og den 28. september 2006.

Procedure for klagesagsbehandlingen

Klagerne registreres i Ledelsessekretariatet, som sender et kvitterings-svar til borgeren for modtagelsen. Heri gives der besked om, hvor i forvaltningen klagen vil blive behandlet. Sekretariatet sender bestillinger ud til fx jobcenter eller centralforvaltning om behandling af klagen med angivelse af, hvem der skal besvare klagen (fx teamchefen eller en vicedirektør). Sekretariatet modtager kopi af besvarelsen fra forvaltningen og følger op på, om klagen bliver besvaret inden for

de angivne tidsfrister. Er klagen af principiel karakter behandles den af udvalget, jf. delegationen.

Borgerklager og borgerrådgersager i 3. kvartal 2006

Ledelsessekretariatet har i 3. kvartal modtaget i alt 172 borgerklager, hvilket er en stigning på 37 klager (27 pct.) i forhold til 2. kvartal 2006 og på 88 klager (105 pct.) i forhold til 3. kvartal 2006, jf. tabel 1.

Tabel 1. Borgerklager modtaget i Ledelsessekretariatet, 1.-3. kvartal 2006

Klager til borgmesteren og direktøren			Klager til Borgerrådgiveren			Klager i alt		
1. kv.	2. kv.	3. kv.	1. kv.	2. kv.	3. kv.	1. kv.	2. kv.	3. kv.
39	86	98	44	49	74	84	135	172

Det stigende antal klager skal ses i sammenhæng med omlægningen af beskæftigelsesforvaltningen i samme periode. En stigning i antallet af klager har således været forventelig i en overgangsperiode i forlængelse af åbningen af de nye jobcentre i juni 2006, jf. forvaltningens bemærkninger til statistikken nedenfor.

98 borgerklager i 3. kvartal 2006 var stilet til borgmesteren eller til direktøren – heraf langt de fleste til borgmesteren. 17 af disse klager var gengangere. I forhold til 2. kvartal 2006 er antallet af borgerklager til borgmester og direktør steget med 12 klager.

De resterende 74 klager (43 pct. af det samlede antal klager) var rettet til Borgerrådgiveren. Dette er en stigning på 25 klager i forhold til 2. kvartal 2006.

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal oversendt 71 klager til de lokale centre. Borgerrådgiveren har herudover ønsket en nærmere undersøgelse i 3 sager. I 2. kvartal ønskede borgerrådgiveren en nærmere undersøgelse i 9 sager. Borgerrådgiveren har i 3. kvartal udtalt kritik i 5 sager, der blev startet i 2. kvartal.

Klager fordelt på centrene 3. kvartal 2006:

Tabel 2 herunder illustrerer fordelingen i antallet af borgerklager og borgerrådgersager fordelt på de enkelte centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Tabel 2. Klager modtaget i 3. kvartal 2006 fordelt på centre

Center, der klages over	Klager til borgmester og direktør	Borgerrådgersager	I alt
Ydelsescenter, kontanthjælp	10	13	23
Ydelsescenter, sygedagpenge	26	13	39
Jobcenter Nyropsgade	11	12	23
Jobcenter Musvågevej	22	14	36

Jobcenter Skelbækgade	13	12	25
Jobcenter, sygedagpenge	11	9	20
Beskæftigelsescentre	5	1	6
I alt	98	74	172

Ny struktur:

Den 20. juni 2006 åbnede Københavns Kommune i forbindelse med strukturændringen Jobcenter København og Ydelsesservice København.

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

Det indebærer, at de sager, som hører til i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, fremover kun bliver behandlet i de nye job- og ydelses-, og beskæftigelsescentre.

De klager, som Ledelsessekretariatet har modtaget i 3. kvartal, er således modtaget efter den gennemførte omstrukturering, men der kan dog stadig være enkelte klager der omhandler forhold i den gamle struktur og på de gamle lokalcentre.

Fremover – dvs. statistikken for 3. kvartal 2006 og frem – vil klagerne således kun blive registret under de nye job- og ydelsescentre og for de enkelte beskæftigelsescentre.

Resultat af klagen til borgmester, direktør og borgerrådgiveren

Tabel 3 viser antallet af klager afgjort i 3. kvartal 2006 fordelt på afgørelsen. Det bemærkes, at antallet af afgjorte klager (tabel 3) afviger fra antallet af indgivne klager (tabel 2 ovenfor) i kvartalet, bl.a. som følge af, at en afgørelse kan vedrøre en klage indgivet i kvartalet før.

Tabel 3. Afgjorte klager i 3. kvartal 2006 efter afgørelse

	Borgmester og direktør	Borgerrådgiver	I alt
Medhold	33	28	61
Ikke medhold	30	5	35
Delvist medhold	41	26	67
Ikke afgjorte ¹⁾	-	14	14
I alt	104	73	177

Anm.: Tabellen er baseret på de afgørelser der er modtaget i kopi i Ledelsessekretariatet

1) 9 klager er ikke færdigbehandlede og 5 sager er oversendt til SOF i 3. kvartal.

Klager til borgmesteren og direktøren:

- **Medhold:** Forvaltningen har givet medhold i 33 klager (32 pct.). Et fald i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 40pct..

- Ikke medhold: Forvaltningen har ikke givet medhold i 30 klager (29 pct.). Et fald i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 40 pct..
- Delvist medhold: Forvaltningen har givet delvist medhold i 42 klager (39 pct.), dvs. der kan være flere klagepunkter, hvor der ikke er givet medhold i alle klagepunkter. En stigning i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 20 pct..

Klager til Borgerrådgiveren:

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

- Medhold: Forvaltningen har givet medhold i 28 klager til Borgerrådgiveren (47 pct.). En stigning i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 41 pct..
- Ikke medhold: Der er ikke givet medhold i 5 klager (8 pct.). Et fald i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 22 pct..
- Delvist medhold: Der er givet delvist medhold i 26 klager (44 pct.). En stigning i forhold til 2. kvartal 2006, hvor tallet udgjorde 37 pct.¹

Nogle klagesager fra 3.kvartal er fortsat under behandling i forvaltningen og indgår derfor ikke i ovennævnte tal.

Emner for klagerne i 3. kvartal 2006

Ydelsestyper:

Tabel 4 viser antallet af klager i 1. -3. kvartal 2006 fordelt efter hvilken ydelse, klagen vedrører.

Klagerne omfatter både sagsbehandling i forbindelse med borgernes henvendelse til jobcentrene og til ydelsesservice i forbindelse med udbetaling af ydelser.

Tabel 4. Antal klager til Borgerrådgiver og borgmester/direktion efter ydelsestype (1.-3. kvartal 2006)

	Klager til borgmester og direktion			Klager til Borgerrådgiveren			Klager i alt		
	1.kv.	2.kv.	3.kv.	1.kv.	2.kv.	3.kv.	1.kv.	2.kv.	3.kv.
Pension	9	14	20	11	24	20	20	38	40
Kontanthjælp	15	36	36	16	9	26	31	45	62
Sygedagpenge og revalidering	15	36	42	17	16	28	32	52	70

¹ De angivne procentandele summer ikke præcist til 100 pct. pga. afrunding.

Klager i alt	39	86	98	44	49	74	83	135	172
---------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------

Klagepunkter:

Tabel 5 viser antallet af klagepunkter i 1.-3. kvartal 2006 for klager til borgmester og direktør og for klager til borgerrådgiveren fordelt efter klagens indhold.

Tabel 4. Antal klagepunkter efter typen af klagepunkt (1.-3. kvartal 2006)

	Klagepunkter i klager til borgmester/direktion			Klagepunkter i klager til Borgerrådgiveren			Klagepunkter i alt		
	1.kv.	2.kv.	3.kv.	1.kv.	2.kv.	3.kv.	1.kv.	2.kv.	3.kv.
God forvaltningsskik i alt	58	96	101	55	71	80	113	167	181
Sagsbehandlingstid	14	34	53	24	31	47	38	65	101
Orientering om sagens gang/status	4	-	2	6	9	2	10	9	4
Betjening af borgere	11	28	26	8	11	10	19	39	36
Åbenhed og tillid	7	-	-	1	1	-	8	1	-
Skift af/klage over sagsbehandler	9	15	11	5	8	14	14	23	25
Øvrige	13	19	9	11	11	7	24	30	16
Forvaltningsloven, offentlighedsloven mv. i alt	3	4	4	15	10	12	18	14	16
Begrundelse	-	1	1	7	1	2	7	2	3
Øvrige	3	3	3	8	9	10	11	12	13
Andre forvaltningsretlige spm. i alt	21	30	55	16	3	25	37	33	80
Afgørelse og vilkår	16	27	32	10	3	13	26	30	45
Øvrige ¹⁾	5	3	23	6	-	12	11	3	35
Klagepunkter i alt	82	130	160	86	84	117	168	214	277

1) Øvrige omfatter klagesager, der omhandler den nye struktur.

De 98 borgerklager til borgmesteren/direktionen indeholder i alt 160 klagepunkter, mens de 74 borgerrådgiversager indeholder i alt 117 klagepunkter

Det svarer til ca. 1,6 klagepunkter pr. klage i gennemsnit, hvilket ligger lidt højere end i 1. kvartal 2006, hvor der var 1,3 klagepunkter pr. klage.

Bemærkninger til statistikken for klagerne i 3. kvartal 2006

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

Generelt har klagepunkterne i 3. kvartal 2006 været fordelt på de samme emner som i 2. kvartal, dog har der også været en del klager der har omhandlet den nye struktur. Klager over god forvaltningsskik

udgør ca. 70 % i 3. kvartal, hvilket er den samme andel som i 1. kvartal og lidt mindre end i 2. kvartal.

1. Strukturændringen:

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 som tidligere nævnt en adskillelse af behandlingen af sager om beskæftigelsestilbud, kontanthjælp, sygedagpenge og sociale ydelser, der afspejler den nye jobcenterstruktur.

En del borgere har bl.a. klaget over, at de ikke har vidst, hvilket center, de hørte til, hvem der var deres sagsbehandler og sagsbehandlingstiden.

Forvaltningen har til imødegåelse af problemet, medio juni 2006 skrevet til alle borgere, som modtog kontanthjælp, sygedagpenge, beskæftigelsestilbud og sociale ydelser, om hvor de fremover skulle henvende sig. Derudover har forvaltningen udarbejdet 3 pjecer:

- Pjecen "Jobcenter København – din nye indgang til arbejdsmarkedet"
- Pjecen "Information om sygedagpenge"
- Pjecen "Information om barseldagpenge"

I pjecerne vejledes bl.a. om, hvor borgeren skal henvende sig, ligesom der gives oplysning om adresser, åbningstider, telefonnumre og mailadresser.

Endelig er der også oplysninger om centrene på Københavns Kommunes hjemmeside på Internettet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved såvel direkte kommunikation til brugere ved oprettelse af de nye centre, som ved information i pjecer og på Internettet, forsøgt i vidt omfang at sikre, at borgerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig om hjælp.

Et andet problem for borgere, arbejdsgivere m.fl., har været at komme i telefonisk kontakt med centrene samt sagsbehandlerne.

Til imødegåelse af dette problem har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fået konsulentfirmaet Deloitte, til at foretage en telefonanalyse i forvaltningens jobcentre.

På baggrund af telefonianalysen er der fremlagt et forslag til, hvordan telefonbetjeningen af borgerne kan organiseres. Derudover er der planer om at indføre et fælles kontaktcenter i Københavns Kommune med AF i forbindelse med sammenlægningen af den statslige og kommunale arbejdsformidling.

2. Afgørelse og vilkår:

Dette klagepunkt omhandler de situationer, hvor borgeren er uenig i de oplysninger, der ligger til grund for afgørelsen.

3. Sagsbehandlingstid:

Dette klagepunkt er fortsat det hyppigst forekommende emne for klager til borgmesteren og direktøren samt Borgerrådgiveren. 30 pct. af klagepunkterne drejer sig om sagsbehandlingstiden, hvilket ligger på niveau med 2. kvartal.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forventer at gennemføre årlige sagstidsmålinger og i den forbindelse også vurdere på eventuelle ”lange sager”. Den første sagstidsmåling gennemføres i 2007

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 forventes, at de beskrevne forretningsgange vil have en positiv indflydelse på sagsbehandlingstiden.

4. Betjening af borgere, skift af sagsbehandlere/klage over sagsbehandlere, orientering om sagens gang/status:

Borgerne klager over, at det er svært at komme igennem til centret på telefonen – og som følge heraf svært at få fat på sagsbehandleren. Dette resulterer i, at borgeren ikke føler, at der sker noget i sagen eller at der generelt ikke bliver orienteret tilstrækkeligt om sagens gang. Endelig klager borgerne over, at de bliver sendt rundt mellem forskellige teams, møder pressede sagsbehandlere mv.

Med hensyn til telefonbetjeningen og informationsmateriale om organisering henvises til afsnittet ovenfor om ”Strukturændringen”.

Derudover er der iværksat en handlingsplan for normalisering af driften på jobcentrene (BIU 178/2006).

Blandt handlingsplanen konkrete initiativer kan her nævnes:

- Etablering af centralt beredskab i form af en ”taskforce”, der med kort varsel kan imødekomme akutte uddannelsesbehov vedrørende nye arbejdsgange på centrene

- Styrket indsats omkring kontaktføreløb, revalidering, fleksjob og sygedagpenge
- Oprettelse af en særlig enhed i forbindelse med førtidspensionsager
- Opnormeringen af Jobcenter for sygedagpenge pr. 1. oktober 2006 med 10 årsværk

Med virkning fra den 1. december 2006 er der fastsat følgende samlede mål:

- Kontaktføreløb, gennemførelsesgrad: 90 pct.
- Sygedagpenge, opfølgingsgrad: 90 pct.
- Sygedagpenge, gennemsnitlig varighed: 35 uger
- Førtidspension: Ajourføringsgrad 95 pct.
- Revalidering. Ajourføringsgrad 95 pct.
- Fleksjob: Ajourføringsgrad 95 pct.

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

Til sidst skal nævnes, at forvaltningen i forbindelse med den lovpligtige opfølgning er styrket med 11 mio. kr., der er anvendt til styrkelse af lovpligtige kontaktføreløb. Hertil kommer indførelsen af KMD-aktiv, som sikrer IT-understøttelse og automatisk advisering af sagsbehandlere netop i forbindelse med den lovpligtige opfølgning i forbindelse med kontanthjælps- og integrationsområdet.