



## **Borgerrådgiverens beretning 2009.**

### **1. Sammenfatning af Borgerrådgiverens beretning 2009.**

Borgerrådgiverens beretning er i år væsentligt kortere og indeholder mindre klagestatistik end de tidligere år til fordel for en mere direkte og løbende hjælp til forvaltningerne.

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)

14-06-2010

Sagsnr.  
2010-78931

Dokumentnr.  
2010-398003

Sagsbehandler  
Trine Stensballe

#### **Kvalitetskontrolenheden**

Bernstorffsgade 17, 1. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3416

Telefax  
3317 3763

E-mail  
K184@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Borgerrådgiveren anbefaler i sin beretning, at det positive igangværende arbejde med forbedringer af sagsbehandlingen og betjeningen af borgere fortsættes, herunder at Økonomiforvaltningen i samarbejde med de øvrige forvaltninger fører arbejdet videre på det konkrete niveau.

Samarbejdet med Økonomiforvaltningen sker i regi af Den tværgående Juridiske Koordinationsgruppe, hvor der som opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning (2009-62746), arbejdes med både tværgående og forvaltningsspecifikke mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne.

Økonomiforvaltningen har desuden afholdt et retssikkerhedsseminar i januar 2010, der var åbent for alle forvaltninger, og forventer at afholde et nyt retssikkerhedsseminar den 1. november 2010.

Borgerrådgiveren anfører i sin beretning, at erfaringerne viser, at kommunen kan tabe terræn ved selv kortvarig tøven, og henviser i den forbindelse til omstillingsfasen i forbindelse med omstruktureringen af kommunen i 2006. Borgerrådgiveren finder derfor, at retssikkerhed skal være et fast integreret princip i kommunen, hvilket kræver konstant opmærksomhed på linje med den opmærksomhed, som kommunens økonomi får.

Borgerrådgiveren finder på denne baggrund, at ingen medarbejdere i kommunen skal være i tvivl om, at det i kommunen betragtes som en dyd at inddrage borgerne og behandle dem i overensstemmelse med deres grundlæggende rettigheder og kommunens fundamentale værdier.

## **2. Borgerrådgiverens beretning 2009 særligt i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.**

Nedenfor er Borgerrådgiverens Beretning 2009 gennemgået i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De tal, der er benyttet ved gennemgangen, fremgår kun i meget begrænset omfang af selve beretningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor indhentet et særligt datasæt fra Borgerrådgiveren, som er benyttet i forbindelse med gennemgangen nedenfor.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på en række områder gennemført særlige indsatser, der har haft positiv effekt i forhold til sikring af borgernes rettigheder og deraf følgende fald i omfanget af klager.

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

I denne sammenhæng bemærkes, at der ses mere end en halvering af klager i forhold til 2008 i forbindelse med områderne førtidspension, sygedagpenge og revalidering.

### **Skriftlige klager.**

Omfanget af både skriftlige klagesager og klageforhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet stødt siden 2007 og ligger nu på det laveste niveau siden 2006.

For så vidt angår klagesager – uanset om de er realitetsbehandlede af Borgerrådgiveren eller ej – er der tale om et fald på 40,8 pct. fra 2007 til 2009. For så angår klageforhold er der tale om et markant fald på 53,5 pct. fra 2007 til 2009.

Antallet af klager og klageforhold skal ses i sammenhæng med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede sagsportefølje. Forvaltningen modtager således årligt omkring 450.000 henvendelser, og træffer omkring 125.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger.

Syge- og barseldagpenge udgør det største fagområde med mere end 60 procent af sagerne.

Områderne førtidspension, revalidering og fleksjob udgør derimod alene en begrænset andel af forvaltningens sager, svarende til omkring 4 pct. af den samlede sagsportefølje.

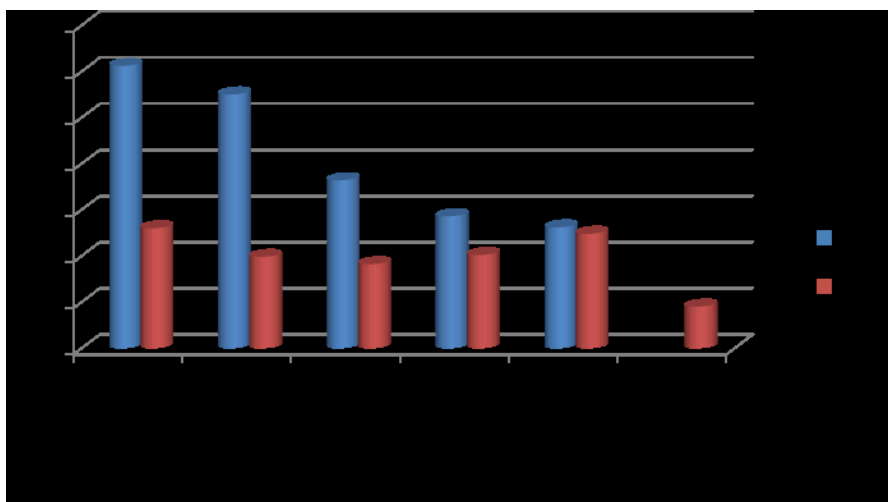
Det fremgår af tabel 1, at hovedparten af klageforholdene stadig er koncentreret om de mere komplekse og tidskrævende sagsområder, som førtidspension, fleksjob og revalidering. Således udgør klageforholdene på disse områder 58,5 pct. af samtlige klageforhold.

Det fremgår videre af tabellen, at der er sket markante fald i klageomfanget, således ses mere end en halvering af klager i forhold til 2008 i forbindelse med områderne førtidspension, sygedagpenge og revalidering.

### **Tabel 1. Klageområder vedrørende BIF i 2008-2009<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> I Borgerrådgiverens datasæt for 2009 er 45 klageforhold registreret under "Andet". Da tilsvarende tal ikke haves for 2008, er "Andet" ikke medtaget i den grafiske fremstilling.



De hyppigste klagetyper er, som i de tidligere år, sagsbehandlingstid og manglende svar, jf. tabel 2.

67,9 pct. af sådanne klageforhold vedrører områderne førtidspension, fleksjob og revalidering.

Der ses således en sammenhæng mellem de komplekse og tidskrævende sagsområder og klager om sagsbehandlingstid.

**Tabel 2. Klagetyper i antal vedrørende BIF, 2009**

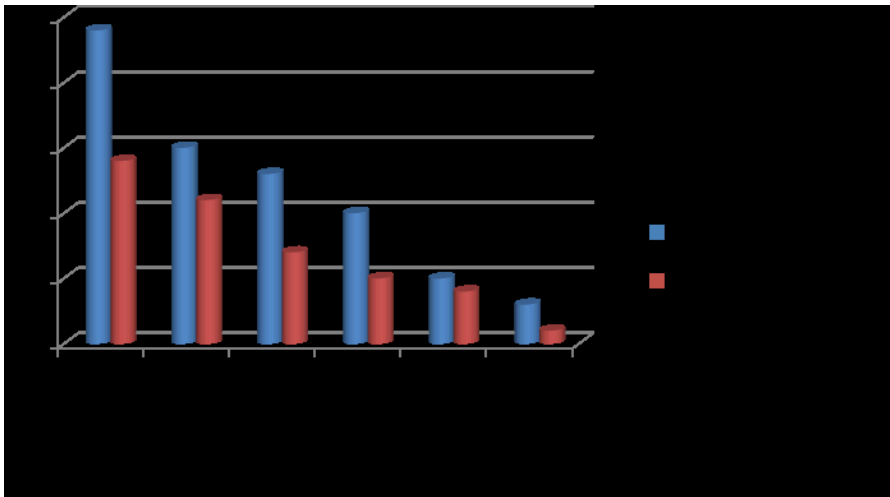
Klagetype	Antal
Sagsbehandlingstid og manglende svar	209
Betjening af borgere	63
Vejledning	57
Afgørelse og vilkår	34
Sagsoplysning og oplysningsskridt	28
Koordineret indsats	21

Hovedparten af de klager, som Borgerrådgiveren modtager fremsendes til besvarelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centre.

Borgerrådgiveren realitetsbehandler således kun et mindre antal sager, heraf 70 klageforhold i 2009 vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Nedenfor i tabel 3 er vist fordelingen af de af Borgerrådgiveren realitetsbehandlede klageforhold i 2009, som vedrører Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

**Tabel 3. Realitetsbehandlede klageforhold i 2009 fordelt på sagstyper, BIF**



Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 60 pct. af tilfældene, hvilket svarer til niveauet i 2008, hvor Borgerrådgiveren udtalte kritik i 77 tilfælde ud af 130 forhold.

Borgerrådgiveren har i 2009 kun realitetsbehandlet godt halvt så mange klageforhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning som i 2008, men med samme høje kritikandel.

Hertil kommer de klageforhold, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen selv gav borgerne helt eller delvist medhold.

Samlet set indebærer det, at forvaltningen selv gav borgerne helt eller delvist medhold eller at der blev udtalt i kritik af Borgerrådgiveren i samlet 35,8 pct. af de klageforhold, der blev indbragt for Borgerrådgiveren vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 2009.

### **Indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.**

Faldet i antallet af både klager og klageforhold er som nævnt ovenfor ganske markant. Dette skyldes bl.a. følgende forhold i forvaltningen:

- Fokus på behandling af sager om førtidspension, revalidering og fleksjob

- Fokus på behandling af sager om sygedagpenge
- Undervisning i de forvaltningsretlige regler
- Arbejdsgangsbeskrivelser
- Opfølgning i forbindelse med ledelsestilsynet

I forlængelse heraf skal nævnes Callcentret's store andel af straksafklaringer i forbindelse med telefoniske henvendelser fra borgere, der giver jobcentrene mere tid til at koncentrere sig om konkret sagsbehandling og ikke mindst giver borgerne et hurtigt svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er således på rette vej med kvalitetssikring af sagsbehandlingen, men der er stadig muligheder for forbedringer i sagsbehandlingen.

Forvaltningen har ud over ovenstående således fortsat fokus på tiltag, som kan forbedre både sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden fx:

- Årlig sagstidsmåling
- Mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne
- Tiltag for at forbedre underretning og orientering af borgerne