



Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

27-10-2015

Sagsnr.
2015-0212700

Dokumentnr.
2015-0212700-8

Besvarelse til Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har den 14. september 2015 anmodet de enkelte forvaltningers direktioner om input til egen drift-planen for 2016, herunder forslag til hvilke emner og temaer, som forvaltningerne vurderer, bør gives særlig opmærksomhed. I den forbindelse er det et væsentligt parameter, hvorvidt en tidlig indsats på potentielle problemområder kan være produktiv fx ved forebyggelse af frustrationer og klager fra borger og virksomheder. Borgerrådgiveren fastlægger den endelige plan på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et borger- og tilsynsperspektiv.

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at følgende temaer kan være relevante at undersøge nærmere.

Inspektioner.

I forhold til inspektioner på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område er jobcentrene de mest centrale centre med borgerkontakt.

1. oktober 2015 åbnede en ny modtagelse på Lærkevej, hvor flere forvaltninger er samlokaliseret med henblik på at sikre de mest udsatte borgere en mere enkel indgang til kommunen og en hurtigere og mere helhedsorienteret hjælp.

Her kunne det være relevant at undersøge, i hvilket omfang forvaltningerne overholder de forvaltningsretlige regler om tavshedspligt, fortrolighed og diskretion ved betjening og medbetjening af borgerne.

Generelle egen driftundersøgelser.

Genvurdering af realitetsklager

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på baggrund af en henvendelse fra Borgerrådgiveren konstateret en uens praksis i forbindelse med genvurdering af klagesager, som ikke er tilstrækkeligt oplyst. Forvaltningen har derfor aktuelt iværksat en gennemgang af de interne procedurer med henblik på at sikre, at forvaltningen overholder de formelle krav til genvurdering af klagesager.

Det kunne være relevant, at Borgerrådgiveren efterfølgende foretager en undersøgelse af, hvorvidt forvaltningens praksis er i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 66.

Direktion

Rådhuspladsen I
1550 København V

Borgerinddragelse ved rehabiliteringsteammøder

Det er et grundlæggende forvaltningsretligt princip, at borgeren skal inddrages i sagsbehandlingen.

Sager, som behandles i rehabiliteringsteam, er karakteriseret ved, at borgeren har behov for en tværgående og sammenhængende indsats fra flere forvaltninger og/eller Region Hovedstaden. Det er ofte vanskeligt for borgeren at forstå rehabiliteringsteamets formål og rolle, samt hvem der har kompetence til at træffe afgørelse i borgerens sag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har iværksat flere tiltag for at orientere og inddrage borgerne i sagsbehandlingen og i processen omkring mødet i rehabiliteringsteamet. Det er forvaltningens erfaring, blandt andet på baggrund af klagesager, at borgernes oplevelse er af afgørende betydning for det videre forløb og for samarbejdet med borgeren.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det derfor fortsat relevant, at Borgerrådgiveren undersøger, hvordan forvaltningerne inddrager borgerne forud for deltagelse i rehabiliteringsmøderne, og om inddragelsen i tilstrækkeligt omfang tilgodeser borgernes behov.

Med venlig hilsen

Birgitte Hansen
Administrerende direktør