



**”FOKUSPUNKTER TIL OPFØLGNING PÅ
BORGERRÅDGIVERENS KONSTATERINGER”**

(2013-42189)

FOKUSPUNKTER

**-FOR ØKONOMIUDVALGET OG
DE STÅENDE UDVALGS OMRÅDER**

Borgerrepræsentationen har den 20. juni 2012 pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i marts 2013 til Økonomiudvalget at afrapportere status på forvaltningernes fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i Beretning 2011. Det skal ske efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.



Fokuspunkter for Økonomiudvalgets område

Fokuspunkter for Københavns Borgerservice

Fokuspunkterne for Økonomiforvaltningen er valgt på Københavns Borgerservices område, hvor størstedelen af aktiviteterne er borgerrettede.

Københavns Borgerservice har opstillet følgende 4 fokuspunkter, som efter Borgerrådgiverens anbefaling er samtænkt med klagesagsregistreringen i Københavns Borgerservice.

- Vejledningspligt
Antallet af formalitetsklager vedrørende mangelfuld eller forkert vejledning reduceres med 20 %. Dette gælder både i forhold til sager løst ved Styrket Borgerkontakt og andre formalitetsklager. Målet tager udgangspunkt i et af fokuspunkterne fra Borgerrådgiverens beretning for 2011.
- Antallet af formalitetsklager
Det samlede antal formalitetsklager skal reduceres med 10 %. Målet tager udgangspunkt i, at Borgerrådgiveren i beretningen for 2011 konstaterede en generel stigning i antallet af klager.
- Anvendelse af Styrket Borgerkontakt
Styrket Borgerkontakt skal være anvendt eller forsøgt anvendt i 80 % af alle formalitetsklager.
Med registreringen af antallet af formalitetsklager, hvor der er anvendt Styrket Borgerkontakt, vil det være muligt at give en status på, hvor mange formalitetsklager, der anvendes Styrket Borgerkontakt på.
- Tilfredsstillende afslutning for borgeren
Anvendelsen af Styrket Borgerkontakt med en tilfredsstillende afslutning for borgeren.

I de sager, hvor der anvendes Styrket Borgerkontakt, er målet, at borgeren i 70 % af tilfældene skal være tilfreds med sagens løsning, og at dialogen mellem borger og kommune er genetableret.

Særligt om Styrket Borgerkontakt

Styrket Borgerkontakt er en metode, som kombinerer medarbejderens faglige indsigt og erfaring med den nyeste viden om, hvad der virker, når konfliktyldte situationer skal forebygges og håndteres.

Der er tale om et dialogbaseret værktøj, der indebærer hurtig og direkte (telefonisk eller personlig) kontakt til borgeren ved brug af grundlæggende mæglingslignende teknikker samt fokus på at lytte og være undersøgende sammen med borgeren. Metoden tager teoretisk



afsæt i konfliktløsning og viden om procesinvolvering, spørgeteknikker, eskalering og deeskalering af konflikter. Formålet med brugen af Styrket Borgerkontakt er at genetablere en god dialog mellem borger og kommune.

Styrket Borgerkontakt er valgt som fokuspunkt, da genetableringen af den gode dialog mellem borger og kommune er i overensstemmelse med Borgerrådgiverens udgangspunkt for behandling af henvendelser, som ligeledes er dialogfokuseret.

Den direkte og tætte dialog med borgerne giver en indsigt i borgerens oplevelse af sagen, og der tilvejebringes vigtig information for Københavns Borgerservice i forhold til at skabe forbedringer i såvel sagsbehandling og borgerbetjening. Københavns Borgerservice har sammen med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 2012 gennemført et pilotprojekt med anvendelsen af Styrket Borgerkontakt. Erfaringer fra dette pilotprojekt har vist, at dialogen med borgerne har skabt en hurtig og effektiv organisatorisk læring på konkrete områder og har givet mulighed for langt hurtigere at målrette indsatsen mod at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.



Fokuspunkter for Sundheds- og Omsorgsudvalgets område

Link: [Sundheds- og Omsorgsudvalgets behandling den 7. februar 2013](#)

Generelt

Sundheds- og Omsorgsudvalget godkendte den 20. september 2012 forvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

I det følgende er de tidligere godkendte fokuspunkter anført i kursiv. Status er beskrevet i almindelig skrift.

Fokuspunkt - Sagsbehandling

- **Forventningsafstemning med borgerne**
*Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren, hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.
Konkret er det udmøntet i Kvalitetsstandarderne for 2012 - "Ældre i København" – hvor der er lagt vægt på tydeligt at beskrive, hvem der kan få en hjælp, hvad hjælpen omfatter og forhold omkring egenbetaling.*

Status:

Kvalitetsstandarderne for 2013 er godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 13. december 2012 med henblik på endelig godkendelse i Borgerrepræsentationen i januar 2013.

- **Omsorgssystemet KOS2 – IT-understøttelse af sagsbehandlingen**
*Sundheds- og Omsorgsforvaltningen implementerer et nyt elektronisk sagsstyringssystem "KOS2" i starten af 2013.
Det forventes, at overgang til det nye omsorgssystem, og dermed nye faglige redskaber, vil medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen.*

Status: Implementeringen af KOS2 og teknisk konvertering hertil sker primo april 2013. Implementeringen understøttes af undervisning af samtlige visitatorer i brug af systemet.

- **Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)**
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog, så det er



tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, hvad de får afslag på og begrundelserne herfor.

Konkret udarbejdes der nye afgørelsesskabeloner med henblik på implementering i forbindelse med overgangen til det nye omsorgssystem.

Status:

Der er udarbejdet nye afgørelsesskabeloner og tilhørende faktaark. Afgørelsesskabelonerne, der ligger til grund for borgerbrevene, er skrevet i et meget borgerrettet sprog og beskriver tydeligt, hvad borgeren har fået, hvad indholdet af indsatsen er og hvad der konkret er lagt vægt på i borgerens individuelle afgørelse. Afgørelsesteksternes implementering følger af den samlede KOS2-implementering, jf. oven for.

- **Efteruddannelse af sagsbehandlere**

Juridisk Afdeling gennemfører i 2012 et brush-up kursus i god sagsbehandling for forvaltningens sagsbehandlere.

Juridisk Afdeling vil i 2013 afsætte syv dage til at afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere i forvaltningsretlige temaer. De konkrete temaer er endnu ikke fastlagt.

Desuden afholdes i september 2012 en workshop vedr. sagspåbegyndelse. Særligt lægges der vægt på en sondring mellem den forvaltningsretlige vejledningspligt overfor egentlige mundtlige afgørelser.

Status: Den planlagte brush-up undervisning af forvaltningens visitatorer og sagsbehandlende terapeuter i 2012 er gennemført. Der blev undervist i god sagsbehandling indenfor bl.a. emnerne; tilbagemeldingsgarantien, partsbegrebet, notatpligt, sagsoplysning, partshøring, og afgørelse.

Den planlagte workshop vedr. sagspåbegyndelse er afholdt.

Under hensyn til at sagsauditen (se nedenfor) planlægges udført i 2. halvår 2013, er en ny undervisningsrække for forvaltningens visitatorer og sagsbehandlende terapeuter udsat til 2014. Derved bliver det muligt at inddrage erfaringerne fra sagsauditen i undervisningen.

I stedet planlægges en undervisningsrække for lederniveauet på plejecentre i alle lokalområderne. Undervisningen vil følge i



kølvandet på indførelsen af en række nye retningslinjer fra forvaltningen, som ventes indført i første halvdel af 2013. Retningslinjerne bygger på erfaringerne fra konkrete sager på området i 2012, og den juridiske del af undervisningen vil bl.a. rette sig mod reglerne om tavshedspligt/ videregivelse af personoplysninger, værgemål/ fuldmagter og andre regler om inddragelse af pårørende.

- **Audit af sager**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forventer at udføre en sagsaudit i 2013. Auditen udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt, at lave opfølgning på.

Der vil i auditen være fokus på, at regler for god sagsbehandling er fulgt, at sagsbehandlingstider overholdes samt at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder.

Forvaltningen vil i forbindelse med auditen fastsætte egentlige måltal for det tilstræbte kvalitetsniveau af sagsbehandlingen.

Status: Auditen planlægges udført 2. halvår 2013. Derved kommer den til at belyse sagsbehandlingen, sådan som den vil foregå efter indførelsen af det nye omsorgssystem KOS2, som påbegyndes indført i 2. kvartal 2012 (se ovenfor).

Særligt fokuspunkt – Opfølgning på reformprogrammet (fra passiv til aktiv)

Som led i reformprogrammet ”Aktiv og tryk hele livet”, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bl.a. indført hverdagsrehabilitering som et særligt indsatsområde. Indførelse af hverdagsrehabilitering er et paradigmeskift, idet borgerne frem for tilbud om hjælp til praktiske opgaver tilbydes træning og vejledning.

For at imødegå utilfredshed og utryghed og nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, har forvaltningen iværksat en særlig indsats i forhold til reformprogrammet.



Indsatsen har foreløbigt haft sigte på kommunikation til borgerne. Det gælder såvel en kommunikationsstrategisk indsats ift. sprogbrug, navngivning og bedre borgerbreve som udarbejdelse af følgende produkter:

- *Revidering af kvalitetsstandarderne for 2012, inkl. pixiudgave på ni forskellige fremmedsprog, så det er tydeligt, at grundtanken i Københavns Kommunes tilbud til ældre er, at de, der har mulighed for at klare sig uden hjælp, skal have hjælp og støtte til at opnå det, mens de der har behov for hjælp skal have den. Dermed er der søgt at opnå en forventningsafstemning med borgerne.*
- *Særlig informationspjece til borgere, som nu tilbydes hverdagsrehabilitering.*
- *Byrumsplakater i alle lokalområder.*
- *Artikler i lokalaviserne i alle lokalområder.*

Herudover har forvaltningens indsats fokus på at følge borgernes modtagelse af tilbuddet, klager, der udspringer heraf, samt Det Sociale Nævns afgørelser af klager over forvaltningens afgørelser på dette område – alt sammen med henblik på at iværksætte særlige tiltag, såfremt der vurderes at være behov herfor.

Status: Ovenstående aktiviteter er gennemført med henblik på at understøtte paradigmeskiftet.

Desuden er der i efteråret 2012 lavet en evaluering af hverdagsrehabiliteringen samt af den udsendte borgerpjece. Der tages højde for resultaterne af evalueringerne i det videre arbejde med hverdagsrehabiliteringen og i den kommunikationsstrategiske indsats.

I 2013 udvides hverdagsrehabiliteringen til også at omfatte tilbud indenfor området personlig pleje. Den særlige indsats for at imødegå utilfredshed og utryghed og for at nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, vil i 2013 derfor særligt rette sig mod dette område.

Kvalitetsstandarderne for 2013 (som beskrevet ovenfor) og informationspjece til borgerne revideres med hensyn til beskrivelsen af tilbud indenfor personlig pleje.



Fokuspunkter for Socialudvalgets område

Socialudvalgets behandling den 6. februar 2013

Status på Socialforvaltningens fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011

Socialudvalget har den 5. september 2012 som opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012 godkendt følgende fokuspunkter for Socialforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i beretning 2011:

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

14. december 2012 Sagsnr. 2012-172057 Dokumentnr. 2012-1002790
Side 2 af 7

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

Status

Sagsbehandlingsfrister

Socialudvalget har den 19. september 2012 godkendt Socialforvaltningens indstilling om sagstidsmåling for maj 2012 samt forvaltningens initiativer som opfølgning på sagstidsmålingen. Målingen har vist, at 72 pct. af de 3.197 afgørelse truffet i maj 2012 overholdt de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der er tale om en lille forbedring i forhold til 2011, hvor overholdelsesprocenten var 67 pct.

Det skal bemærkes, at sagstidsmålingen omfatter alle afgørelser, der er truffet i maj måned 2012 (måleperioden) på sagstyper, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist, herunder også for afgørelser om enkeltudgifter efter aktivlovens §§ 81-85 samt merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42, hvor der som led i bunkeafvikling, jf. handleplanen under fokuspunkt 2, er truffet mange afgørelser i ældre ansøgninger, der har påvirket den samlede overholdelsesprocent ved sagstidsmålingen i negativ retning.

Overholdelsesprocenten for de enkelte sagstyper skal i henhold til retssikkerhedsvejledningen ligge på 80-90 pct. Der arbejdes derfor fortsat i forvaltningen på at forbedre overholdelsesprocenten i 2013. De områder, hvor der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristen, er f.eks. hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter og sygebehandling, medicin m.v. iht. aktivlovens §§ 81 og 82, personlig tillæg iht. lov om højeste, mellemste, forhøjet



almindelig og almindelig førtidspension, personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder samt boligindretning iht. servicelovens §§ 112, 113, 116, stk. 1.

Socialforvaltningens myndighedscentre oplever, at de øgede krav til sagsbehandlingen, herunder blandt andet til indhentelse af dokumentation i sagerne fra tredjeparter som læger, tandlæger og hospitaler, er en udfordring i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Sagsbehandlingsfristerne dækker også over meget forskelligartede typer af ansøgninger inden for den enkelte sagstype, f.eks. gælder der samme sagsbehandlingsfrist for en ansøgning om et personligt hjælpemiddel i form af et skoindlæg og for et mere kompliceret hjælpemiddel, der skal afprøves på Hjælpemiddelcentret eller hos producenten.

Socialudvalget har den 7. december 2011 i forbindelse med behandlingen af en række reviderede sagsbehandlingsfrister tilkendegivet, at udvalget i 1. kvartal 2013 ønsker en status på sagsbehandlingstiderne med henblik på en eventuel ny revidering af sagstiderne. Forvaltningen arbejder i den forbindelse på følgende, der forventes forelagt for Socialudvalget primo 2013:

- en revurdering af det samlede sæt af sagsbehandlingsfrister på Socialudvalgets område, hvori der indgår et oplæg til eventuel differentiering af sagsbehandlingsfrister inden for enkelte sagstyper, hvor der foreligger særlige grunde for dette, f.eks. som følge af indhentelse af tredjepartsoplysninger eller lignende, og hvor det samtidig vurderes muligt at måle på differentieringen af sagsbehandlingsfristerne
- udvikling af et ledelsesinformationsredskab til brug for de enkelte ledes løbende monitorering af overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister, der kan afløse den nuværende årlige måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister
- en ny model for opfølgning/afrapportering til Socialudvalget på overholdelse af sagsbehandlingsfrister i forvaltningen

Det kan oplyses, at forvaltningen i dag – udover den årlige sagstidsmåling, der vedrører afgjorte sager - også på månedlige målgruppemøder mellem et direktionsmedlem og forvaltningens myndighedschefer drøfter data fra forvaltningens ledelsesinformation om den aktuelle sagsbeholdning, sagsfristoverholdelse og sagsproduktion i de enkelte underenheder i Socialforvaltningens tre myndighedscentre: Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscenter København.

Medens den årlige sagstidsmåling drejer sig om sagsbehandlingstiden for afgjorte sager, drøftes der på de månedlige målgruppeområder detaljerede data om sagsbeholdningen. Sagsbeholdningen måles op imod et såkaldt ”driftsleje”, dvs. hvor mange sager en enhed kan have



liggende og samtidigt forvente at kunne behandle inden for den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist. Sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf må således ikke overskride dette driftsleje.

Der drøftes også på de månedlige målgruppemøder data, der beskriver ”alderen” på sagerne i beholdningen. Der er fastsat en såkaldt ”kritisk grænse” for, hvor stor en andel af sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf, der må nærme sig den fastlagte sagsbehandlingsfrist. Hvis den kritiske grænse overskrides, kan der ikke forventes en acceptabel sagsfristoverholdelse indenfor for den enkelte paragraf. Når den kritiske grænse overskrides, er der tale om en ”bunke” af sager. Forvaltningen har i handleplanen for bedre kvalitet i sagsbehandlingen fokus på sådanne kritiske sagsområder, jf. nedenfor om fokuspunkt 2.

Underretningsbreve

Socialforvaltningen har pligt til at underrette borgeren skriftligt, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt.

Sagstidsmålingen for maj 2012 har vist, at forvaltningen har sendt underretningsbreve i 47 pct. af de sager, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. Måleresultatet anses dog ikke for at være udtryk for den gængse overholdelsesprocent i forvaltningens myndighedscentre, da bunkeafvikling af gamle sager i Socialcenter København i måleperioden (maj 2012) har påvirket det samlede måleresultat negativt. Ses der bort fra Socialcenter København udgjorde overholdelsesprocenten for skriftlig underretning for de øvrige myndighedscentre og hjemmeplejevisitationen 70 %.

Der arbejdes fortsat i forvaltningen på forbedring af overholdelsesprocenten for underretningsbreve. Der er i forvaltningens myndighedscentre iværksat en række initiativer, der skal understøtte en positiv udvikling i overholdelsesprocenten. Det drejer sig blandt andet om følgende

→ *Implementeringen af CSC Social vil give bedre mulighed for styring af sagerne og herunder afsendelse af underretningsbreve. Der kan opsættes frister, så der automatisk kommer en advisering et nærmere antal dage før udløbet af sagsbehandlingsfristen i den konkrete sag. Herefter kan der sendes et underretningsbrev til borgeren. En skabelon for underretningsbrevet kan indlægges i brevmodulet i CSC Social til brug herfor og dermed lette sagsgangen.*

→ *I Socialcenter København er der afsat endnu flere personaleressourcer til at sende underretningsbreve, og Implementering af LEAN vil i voksenenhederne yderligere bidrage til faste procedurer for afsendelse af underretningsbreve*

→ *I Handicapcenter København er der sket en yderligere opstramning af nuværende processer, således at funktionen omkring*



afsendelse af underretningsbreve ligger centraliseret i alle enheder, og der sker en ugentlig ledelsesmæssig opfølgning på afsendelse af underretningsbreve

→ I Rådgivningscenter København er der etableret en intern ledelseskontrol af de lokale enheders opfølgning på afsendelse af underretningsbrev.

Forvaltningen forventer, at de iværksatte initiativer vil betyde en væsentlig forbedring af overholdelsesprocenten for underretningsbreve, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

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.

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.

Status

Socialudvalget godkendte den 6. april 2011 en handleplan for bedre sagsbehandling, som består af 4 overordnede spor og en lang række underliggende initiativer. De overordnede spor vedrører følgende:

- Genopretning af ældre afgørelser om merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, jf. servicelovens §§ 41 og 42
- Afvikling af bunker inden for blandt andet sagsområderne enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85 og merudgifter til voksne handicappede efter servicelovens § 100
- Sikker og effektiv drift
- Forventningsafstemning med borgerne.

Socialforvaltningens status for arbejdet med handleplanen har i forbindelse med orientering af Socialudvalget og Økonomiudvalget i november 2012 vist, at der pr. oktober 2012 er 12 ud af de samlede 85 initiativer i handleplanen, som endnu ikke er fuldt afsluttede - enten på grund af opståede forsinkelser af interne eller eksterne årsager, eller fordi det oprindelige afslutningstidspunkt endnu ikke er indtruffet.



Socialforvaltningen har yderligere styrket den opfølgende indsats, herunder den ledelsesmæssige involvering, for at sikre opfyldelsen af de udestående punkter. Der er nedsat et opfølgingssekretariat med en kontorchef og to erfarne medarbejdere med indsigt i Socialforvaltningens organisation, og en intern styregruppe ledet af et direktionsmedlem og bistået af myndighedschefer og kontorchefer med dagligt ansvar for implementeringen af de mest kritiske punkter i handleplanen.

Det er afgørende for Socialforvaltningen at fastholde de opnåede resultater ved at forankre dem i den normale drift. Herudover sætter Socialforvaltningen fremadrettet fokus på flere områder, hvor der er potentiale for et kvalitetsløft i sagsbehandlingen.

Forankring af den løbende indsats for kvalitet i sagsbehandlingen

- Socialforvaltningen har udviklet og implementeret et nyt koncept for **ledelsestilsyn i personsager med statsrefusion**, jf. aktivlovens §§ 81-85 og servicelovens §§ 41, 42 og 100. Ledelsestilsynet giver hurtig ledelsesinformation om kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed grundlag for eventuelle opfølgende handlinger fra forvaltningens ledelse.
- Som en del af ledelsestilsynssystemet foretages **systematisk, løbende opfølgning på ledelsestilsynet** - både i den øverste ledelse og blandt faglige sagsbehandlere, herunder i regi af forvaltningens interne netværk Fagligt Forum med henblik på løbende læring af resultaterne fra ledelsestilsynet.
- Socialforvaltningen holder faste månedlige **målgruppemøder** med deltagelse af direktionen, relevante tværgående kontorchefer, myndighedschefer og den faglige ledelse på hvert af de store målgruppeområder. På målgruppemøderne følges bl.a. systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for implementeringen af politisk fastsatte målsætninger (herunder Socialudvalgets pejlemærker), kvaliteten i sagsbehandlingen (herunder opfølgning på de opnåede resultater i handleplanen), driftssituationen og budgetoverholdelse.
- Der er indført nye **paradigmer for god sagsbehandling** i myndighedscenterne på områder indenfor serviceloven og aktivloven. Formålet er at sikre ensartede afgørelser, lovmedholdelighed og borgernes retssikkerhed.



- Forvaltningen har i 2012 implementeret et **nyt sagsbehandlingsystem, CSC Social**, som i en lang række henseender understøtter en større sikkerhed, faste sagsflow og bedre dokumentation i sagsbehandlingen.
- Sagsbehandlerne sikres let og overskuelig adgang til redskaber og opdateret viden via kommunens elektroniske platforme, herunder Opgaveportalen på KKnet og SOFIA samt et nyt sagsbehandlerbibliotek under udvikling på tværs af kommunen.
- Ledelsestilsynet med personsager inden for aktivlovens §§ 81-85 og servicelovens §§ 41, 42 og 100 udvides fra 2013 til også at omfatte afslag på ansøgninger, der er påklaget. Ledelsestilsynet skal afdække de sagsbehandlingsfejl, der har ført til,
 - at forvaltningen i forbindelse med remonstrationen af en klagesag har givet borgeren helt eller delvist medhold i klagen, eller
 - at Det Sociale Nævn har ændret forvaltningens afgørelse eller hjemvist sagen til fornyet behandling.

Ledelsestilsynet skal medvirke til at indkredse kvalitetsmangler i sagsbehandlingen, f.eks. om manglende partshøring, manglende begrundelse, manglende opfyldelse af officialprincippet (forvaltningens oplysningspligt), manglende konkret og individuel stillingtagen i sagen m.v.

Afdækningen af kvalitetsmanglerne og opfølgningen, herunder afklaring af fortolkningstvivel, retningslinjer, arbejdsgange m.v., vil samtidig medvirke til at sikre flere korrekte afgørelser og dermed øge borgernes retssikkerhed.

Socialforvaltningen orienterer Socialudvalget kvartalsvist om status for implementeringen af handleplanen, herunder om udviklingen i eventuelle eksterne og interne forhold, der kan give grundlag for omprioriteringer.



Fokuspunkter for Teknik- og Miljøudvalgets område

Link [Teknik- og Miljøudvalgets behandling den 25. februar 2013](#)

Status for indmeldte fokuspunkter

Undervisningsforløb om forvaltningsret og god sagsbehandling

Som led i forbedring af sagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen har der gennem de senere år været fokus på at tilbyde medarbejderne interne undervisningsforløb i forvaltningsret og god forvaltningsskik. Kurserne har hidtil været tilrettelagt efter behov og været gennemført dels som generelle kurser dels som modulkurser med særligt fokus på enkeltdele i sagsbehandlingsreglerne f.eks. om aktindsigt. For at skærpe fokus på vigtigheden af sagsbehandlingen har Teknik- og Miljøforvaltningen intensiveret undervisningstilbuddene, og har i efteråret 2012 udbudt og gennemført tre undervisningsforløb i ”Forvaltningsret og god sagsbehandling”. Kurserne er á 1 ½ dags varighed, og er målrettet nye medarbejdere med ingen eller kun ringe kendskab til formelle sagsbehandlingsregler, men kan også bruges som brush-up kursus for øvrige sagsbehandlere. Herudover har der været gennemført ét undervisningsforløb om regler for aktindsigt.

I 2013 planlægges udbudt yderligere 4-6 undervisningsforløb i ”Forvaltningsret og god sagsbehandling”, og der forventes udbudt 2-4 undervisningsforløb i de mere specificerede forvaltningsretlige emner som for eksempel ”Aktindsigt” og ”Afgørelser”.

Borgerrådgiverens udtalelse

Borgerrådgiveren noterer sig, at der er fremdrift i aktiviteten, og at kurserne også omfatter undervisning i nogle af de emner, som ses at volde særlige problemer i kommunen.

Sagsbehandlingstid

For lang sagsbehandlingstid og manglende svar er det, der oftest klages over til Borgerrådgiveren vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen. I den seneste beretning for 2011 modtog Borgerrådgiveren 19 klager over disse forhold. Borgerrådgiverens beretning for 2012 foreligger først i efteråret 2013. Der kan således endnu ikke oplyses om antallet af klager i 2012.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ikke fastsat én fælles frist for sagsbehandlingstiden, da der er stor variation i sagstyperne og stor forskel på kompleksiteten i sagerne – både inden for og mellem Teknik- og Miljøforvaltningens fagområder. Derfor er servicemålene for sagsbehandlingstiden fastsat individuelt for de enkelte fagcentre. For eksempel er der fastsat en sagsbehandlingstid for byggesager på



maksimum 1 uges sagsbehandlingstid for ”lette” sager og 4 uger for ”komplicerede” sager.

Senest er der besluttet servicemål for de erhvervsrettede myndighedsopgaver og Teknik- og Miljøforvaltningen vil foreløbig følge sagsbehandlingstiden for disse myndighedsopgaver. Som udgangspunkt skal alle ”ukomplicerede” erhvervsrettede myndighedsopgaver behandles inden for 2 uger, mens de mere komplicerede sager, fx udarbejdelse af lokalplaner og boligsociale helhedsplaner, kan have en sagsbehandlingstid helt op til 1 år. Det er besluttet, at sagsbehandlingstiderne bliver målt årlig i november måned og status vil blive afrapporteret til Teknik- og Miljøudvalget.

I forvejen følges sagsbehandlingstiden for klager til Center for Parkering og til borgmesteren over den formelle del af sagsbehandlingen, og der afrapporteres henholdsvis halvårligt og årligt til Teknik- og Miljøudvalget.

Borgerrådgiverens udtalelse

Borgerrådgiveren kan ikke på nuværende tidspunkt vurdere effekten af de iværksatte initiativer. Det er dog opfattelsen, at fastsættelse af konkrete målsætninger for sagsbehandlingstider, opsamling af statistik for overholdelsen samt opfølgning (analyse) på tilfælde af væsentlige overskridelser, generelt er egnet til at begrænse lange sagsbehandlingstider.



Fokuspunkter for Børne- og Ungdomsudvalgets område

Link: [Børne- og Ungdomsudvalgets behandling den 6. februar 2013](#)

Børne- og Ungdomsudvalget har besluttet fokus og afrapportering til BUU og ØU om god sagsbehandling på følgende områder, jf. BUU 10. oktober 2012:

1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister på borgmesterhenvendelser
2. Klagesagsregistrering vedr. visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

I henhold til beslutning i Borgerrepræsentationen har Børne- og Ungdomsforvaltningen indhentet en udtalelse fra Borgerrådgiveren om de udvalgte fokusområder og materialet i øvrigt.

Nedenfor gennemgås resultaterne i forbindelse med afrapporteringen på god sagsbehandling i BUF:

1) Overholdelse af sagsbehandlingsfrister på borgmesterhenvendelser

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde 27. januar 2010 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen. På BUU mødet den 23.marts 2011 (2011-29088) fik udvalget forelagt den anden halvårslige opfølgning på svartider på henvendelser målrettet borgmesteren.

Udvalget bekræftede ved behandlingen den 10.1.1.2012, at der fortsat ønskes et måltal om, at 100% af henvendelserne besvares inden for svarfristen på 10 dage, og at udvalget ønsker halvårslige tilbagemeldinger herpå.

BUF laver derfor årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger.

Antal svardage	0-10	11-12	13-15	16+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
5. sept. – 16. sept. 2011	26	0	0	0	26	100%
21. nov. – 2. dec. 2011	18	0	0	0	18	100%
I alt i 2011	46	0	0	0	46	100%
5.marts-18.marts 2012	19	1	0	1	21	90%



13.aug. – 26. aug. 2012	21	0	0	0	21	100%
I alt i 2012	40	1	0	1	42	95%

Tabel 1: Svartider for borgerhenvendelser til børne- og ungdomsborgmesteren.

For stikprøveperioderne fra 2012 er henholdsvis 90% og 100% af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Det giver en samlet andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 95%.

Resultatet vurderes dermed som tilfredsstillende, selvom der objektivt er konstateret et lille fald i overholdelsesgrad. Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse med lovgivningen.

Antallet af klager kan dermed udtrykke både oplevet og faglig kvalitet, og indsatsen for en nedbringelse af antallet af klager kan handle om såvel forventningsafstemning som kvalitet i sagsbehandlingen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående specialundervisning opgøres årligt.

Den seneste oversigt over antallet af klager på dette område viser en positiv udvikling, idet antallet af klager har været stærkt faldende. Det vurderes, at antallet af klager har nået et minimum, og forvaltningens målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.

Oversigt over henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til vidtgående specialundervisning

	Antal henvisninger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagne pr. 1.000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af BUM
2009/2010	256	194	62	4	26	9
2010/2011	252	182	70	3,7	37	11
2011/2012	209	175	34	3,5	10	4
2012/2013	322	271	26	5,4	9	1**

Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning

* Inkl. indskolingsklasser og lettere generelle indlæringsvanskeligheder fra 2012/2013

**2 afgørelser afventer behandling

Borgerrådgiveren bemærker generelt i sin udtalelse til BUFs afrapportering, at



Borgerrådgiveren på det foreliggende grundlag ikke kan vurdere, om grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af problemområder og årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Børne- og Ungdomsforvaltningen bemærker hertil, at der forvaltningsmæssigt arbejdes bredt med fortsat at forbedre sagsbehandlingen. Et element heri er at kortlægge evt. sagsbehandlingsproblemer og adressere disse i dialogen i ledelseskæden.

Som det fremgik af indstillingen til BUU 10.10.2012 arbejder forvaltningen løbende med en forbedret digitalisering og optimering af ledelsesinformationssystemerne vedr. sagsbehandlingen. På sigt arbejder BUF med, at sagsbehandlingssystemerne kan levere nyttig information om sagsbehandlingsprocessen. Dette arbejde vil primært have fokus på enheder med stor borgerkontakt, dvs. Pladsanvisningen og Områderne, og er bla. afhængigt af udrulningen af den nye version af kommunens elektroniske journaliserings- og dokumenthåndteringssystem (eDoc), som har en forbedret statistikfunktion, samt fuld udrulning af systemet på områdeniveau, som forventes iværksat i løbet af 2013.

Uanset det begrænsede omfang af afgørelsessager arbejder BUF fortsat med at styrke kvalitet og effektivitet i behandlingen af alle sager og henvendelser. BUF har i den forbindelse en række tiltag, som understøtter de af BR besluttede aktiviteter, herunder kan nævnes:

- Obligatorisk sagsbehandlerkursus for institutions- og skoleledere samt sagsbehandlere og juridisk assistance ved sagsbehandling på alle niveauer.
- Oprettelse af elektronisk sagsbehandlerbibliotek (del af KK-projekt)
- Videre udrulning af Min Lederside som styringsredskab for god sagsbehandling
- Implementering af nyt sagsbehandlingssystem til psykologer, tale/hørpædagoger, støttepædagoger samt fysio-/ergoterapeuter.

Konkret ift. de to målinger, som Børne- og Ungdomsforvaltningen har udført, bemærker Borgerrådgiveren, at der objektivt kan ses et fald i overholdelsesgraden for svartider på borgmesterhenvendelser fra 2011 til 2012. Forvaltningen vurderer, at resultatet er tilfredsstillende og vil fortsætte sin bestræbelse på at sikre overholdelse af målet om max 10 dages svartid på borgmesterhenvendelser.

Borgerrådgiveren bemærker i relation til målinger af antal af klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner, at der bør udvises varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen. Forvaltningen er



enig i Borgerrådgiverens betragtning om, at et klagetal ikke er en egentlig effektmåling på sagsbehandlingskvalitet.

Det er forvaltningens opfattelse, som også Borgerrådgiveren bemærker, at antallet af klager er en indikator på borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen; en vurdering hvori også sagsbehandlingens kvalitet antages at indgå som element.

Forvaltningen vil derfor fortsat have fokus på klagetal i tilknytning til forvaltningens øvrige bestræbelser for til enhver tid at sikre en god sagsbehandling.



Fokuspunkter for Kultur- og Fritidsudvalgets område

Indmeldte fokuspunkter i forhold til sagsbehandlingen

Kultur- og Fritidsforvaltningen har indmeldt følgende fokuspunkter:

Opdateret Serviceportal:

serviceportalen er Kultur- og Fritidsforvaltningens elektroniske samling af sagsbehandlingsregler o. lign. på kknnet, og opdateres minimum hvert kvartal. Der måles én gang i kvartalet.

Mere viden i KFF om grundlæggende sagsbehandling

- afholdelse af kurser i grundlæggende sagsbehandling

God og hurtig borgerbetjening. Svarfrister på ansøgninger behandlet til fagudvalg

- Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året. Måling i juni og november 2012

God og hurtig borgerbetjening. Svarfrister på ansøgninger til bevillingsnævn

Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året. Måling i juni og november 2012.

Svarfrister borgmesterhenvendelser

- Minimum 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året. Måling i juni og november 2012.

Det bemærkes at samtlige fokuspunkter er en del af forvaltningens strategiske målstyring.

Status på fokuspunkterne

Opdateret Serviceportal:

Der har været afholdt et redaktionsmøde i kvartalet. Serviceportalen er gennemgået og opdateret. Dog er en del af de ydelser, der er flyttet til KS, ikke på plads endnu. Punktet indgår ikke længere i den strategiske målstyring for 2013.

Mere viden i KFF om grundlæggende sagsbehandling:

Fokuspunktet er opprioriteret. I stedet for afholdelse af et kursus pr. år, skal der i 2013 afholdes tre sagsbehandlerkurser i KFF. Grunden er, at det er forvaltningens vurdering, at dette er et af de væsentlige indsatspunkter for at højne sagsbehandlingsniveauet. Ud over disse egentlige sagsbehandlerkurser indgår elementer af den grundlæggende sagsbehandling i oplæg om indstillinger o. lign., som bl.a. Sekretariatet og Københavns Ejendomme afholder.



Svarfrister på ansøgninger behandlet til fagudvalg

Ved målinger i juni og november 2012 konstateredes, at 100 % af tilsagn og meddelelser om udskydelser blev meldt ud inden fem arbejdsdage. Målet om minimum 98 % blev dermed opfyldt.

Fokuspunktet indgår i den strategiske målstyring for 2013 med to stikprøver.

Svarfrister på ansøgninger til bevillingsnævn

Ved målinger i juni og november 2012 konstateredes en målopfyldelse på 100 %. Fokuspunktet indgår i den strategiske målstyring for 2013 med to stikprøver.

Svarfrister borgmesterhenvendelser

Ved en stikprøve i juni 2012 var kun 87 % af borgmesterhenvendelserne besvaret inden for 10 arbejdsdage. Dette gav anledning til et øget ledelsesmæssigt fokus på området. En tilsvarende måling i november 2012 viste herefter, at knap 99 % af borgmesterhenvendelserne var besvaret inden for 10 arbejdsdage, og målet dermed var opfyldt. Fokuspunktet indgår i den strategiske målstyring for 2013.

Supplerende skal bemærkes, at også andre punkter i den strategiske målstyring vil have en positiv indflydelse på sagsbehandlingsniveauet, f.eks. indsatserne omkring optimering af sagsgange og den løbende indsats for en mere ensartet og korrekt journalisering i eDoc.

Borgerrådgiverens udtalelse

I overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning har Kultur- og Fritidsforvaltningen indhentet en udtalelse fra Borgerrådgiveren i forhold til forvaltningens fokuspunkter.

Af Borgerrådgiverens udtalelse fremgår bl.a. følgende:

"... Kultur- og Fritidsforvaltningen genererer endog meget få klager til Borgerrådgiveren og har da heller ikke mål for nedbringelse af antallet af klager.

Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er dog ingen givne 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.

...

Opsummering

Den nærmere analyse af behovet for forbedringer inden for de specifikt valgte områder fremgår ikke af det fremsendte.

Borgerrådgiveren kan på denne baggrund ikke vurdere grundlaget for udvælgelsen af fokusområderne.

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 er Borgerrådgiverens antagelse på det foreliggende grundlag, at områderne er udvalgt efter en kvalificeret proces.

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

Kultur- og Fritidsforvaltningen har ikke angivet en status for fokuspunkterne, hvorfor det ikke er muligt for Borgerrådgiveren, at vurdere status eller udviklingen inden for fokuspunkterne.”

Hertil skal Kultur- og Fritidsforvaltningen blot bemærke, at de angivne fokuspunkter indgår som del af forvaltningens strategiske målstyring. De strategiske målstyringspunkter er udvalgt efter en kvalificeret proces, og er - populært udtrykt – udtryk for de sagsbehandlingsområder, hvor der er et forbedringspotentiale. Målingen i forhold til fokuspunkterne vil derfor også følge de målinger, der er fastlagt i forvaltningens strategiske målstyring.

På baggrund af de løbende erfaringer, herunder også Borgerrådgiverens konkrete behandling af sager fra Kultur- og Fritidsforvaltningen, vil det løbende blive overvejet, hvorvidt der er tale om de relevante fokuspunkter og i givet fald vil der ske ændringer i de udvalgte fokuspunkter.



Fokuspunkter for Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område

Link: [Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets behandling den 18. februar 2013](#)

Status på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fokusområder

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder konkret og målrettet med forbedring af kvaliteten, blandt andet ved opfølgning på Borgerrådgiverens beretning og med forvaltningens strategi ”Fuldt engagement i byen”. Der henvises til en nærmere beskrivelse af strategien, herunder de konkrete projekter på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens hjemmeside:

<http://kknet/Sites/b/Beskaeftigelse+og+Integration/Om+BIF/Strategier+og+resultater/Fuldt+engagement/Fuldt+engagement.htm>

Målet er en halvering af andelen af fejl og kritisable forhold i borger-sager i 2015, herunder en halvering af antallet af klager til Borgerråd-giveren, hvor denne giver borgeren medhold. Målene forventes nået blandt andet via implementering af initiativer under ”Borgeren ved Roret”, men i høj grad også via løbende kvalitetsopfølgning.

Endvidere er afsat ressourcer til kvalitetskoordinatorer på jobcentrene, som blandt andet har til opgave at koordinere og implementere kvalitetsinitiativer/ projekter, at følge op på resultater, foretage sidemandsoplæring m.v.

Forvaltningen har valgt følgende 3 fokusområder:

1. Sagsbehandlingstid

Forvaltningen måler årligt sagsbehandlingstiden bredt på hele forvaltningens ansvarsområde samt specifikt på områder, hvor forvaltningen har særlige udfordringer. Det er forvaltningens mål på tværs af alle sagsområderne, at forvaltningens sagsbehandlingsfrister efterleves i 90 pct. af tilfældene. Næste måling foretages i marts 2013, og resultatet forelægges for udvalget.

2. Manglende svar

Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti indebærer, at borgerne skal have en kvittering på deres henvendelse indenfor 10 dage. I kvitteringsskrivelsen oplyses, hvornår henvendelsen forventes besvaret. Forvaltningens mål er, at tilbagemeldingsgarantien efterleves i alle tilfælde, og der måles løbende på, om dette er tilfældet. Det sker som led i forvaltningens kvalitetsopfølgning. Næste måling foretages i 1. kvartal 2013, og resultat forelægges for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.



3. Vejledning

Forvaltningen sikrer, via et 3-dages grundkursus God sagsbehandling i borgersager, at alle nye medarbejdere er bekendt med vejledningsforpligtelsen.

Forvaltningen lægger vægt på at sikre en høj sammenhængskraft mellem de kvalitetsforbedrende initiativer på tværs af fokusområderne, idet det er forvaltningens erfaring, at dette sikrer den største effekt.

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiverens udtalelse gengives kort herunder:

Borgerrådgiveren udtaler bl.a., at "foreløbige tal kunne tyde på en nedgang i antallet af klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen", at forvaltningens tilgang til kvalitetsarbejdet "er anerkendelsesværdig og har efter Borgerrådgiverens opfattelse øget mulighed for at føre til påviselige større og varige forbedringer", samt at det er "Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen."

Borgerrådgiveren vurderer samtidig, at de foreslåede fokusområder "er udvalgt efter en kvalificeret proces, og Borgerrådgiveren kan tilslutte sig forvaltningens prioritering af disse områder, herunder fordi indsatserne ses at rette sig imod større og væsentlige dele af forvaltningens samlede sagsbehandling og borgerbetjening."

Forvaltningen noterer sig Borgerrådgiverens udtalelser, og kan bemærke, at også forvaltningens egne tal viser en nedgang i antallet af klager.

Forvaltningen har en klar forventning om, at forvaltningens initiativer for at fremme kvaliteten i borgerbetjeningen vil medvirke til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen i 2013, og derved en forbedret serviceoplevelse for borgerne generelt, og at dette vil afspejle sig i opfyldelse af de fastlagte mål, herunder også målene vedr. efterlevelse af sagsbehandlingsfriser og tilbagemeldingsgaranti.