



Økonomiudvalget  
Økonomiforvaltningen ved Borgerrepræsentationens Sekretariat

18-02-2013

Sendt pr. mail til:

[mlm@okf.kk.dk](mailto:mlm@okf.kk.dk)

[ljr@okf.kk.dk](mailto:ljr@okf.kk.dk)

Sagsnr.  
2012-166201

Dokumentnr.  
2013-143022

## **Forvaltningernes status for udvalgte fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011**

### *Indledning*

Borgerrepræsentationen har ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har nu modtaget statusrapporteringer fra alle syv forvaltninger og har afgivet udtalelser til forvaltningerne.

Borgerrådgiveren fortolker opgaven således, at Borgerrådgiveren i den forbindelse skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

### *Generelt om forvaltningernes status*

Der er væsentlige forskelle på forvaltningerne for så vidt angår antallet af klager, som modtages hos Borgerrådgiveren, ligesom der er variationer i klagerens indhold. Uanset antallet af klager og deres indhold er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

EAN nummer  
5798009800053

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

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med *manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer*. Omfanget af disse problemstillinger kan være forskelligt fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

#### *Reduktion af antallet af klager*

Flere forvaltninger arbejder med målsætninger om at reducere antallet af klager, hvilket isoleret set naturligvis må påskønnes.

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

Antallet af klager er derimod mere velegnet som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

#### *Borgerrådgiverens samlede tilbagemelding til Økonomiudvalget*

Borgerrådgiveren har på baggrund af forvaltningernes statusrapporteringer gjort sig følgende observationer:

#### *Generelt*

Forvaltningernes statusrapporteringer ses generelt ikke at sammenkoble fokuspunkterne med ”Handlingsplan for god sagsbehandling i Københavns Kommune”, som Borgerrepræsentationens vedtog på sit møde den 20. juni 2012 (2012-1649), og kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og til en

vis grad Socialforvaltningen ses i disse statusrapporteringer at sammenkoble fokuspunkterne til andre generelle indsatser og eksisterende kvalitetsforbedrende initiativer. Borgerrådgiveren kan ikke udelukke, at en sådan sammenkobling foregår i praksis, men i forbindelse med opfølgningen på konstateringerne i Borgerrådgiveren Beretning 2011, fremstår indsatserne derfor forholdsvis fragmenterede.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at forvaltningernes indstilling til opgaven med fokuspunkter er meget varieret fra mere eller mindre helhjertet til det nærmest stedmoderlige. Gennemgangen nedenfor er illustrerende for dette indtryk.

#### *Genbrug af eksisterende initiativer*

Forvaltningerne ses i væsentlig udstrækning at have indmeldt allerede eksisterende indsatser som fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011. Graden varierer fra nogen grad af genbrug til høj grad af genbrug. Borgerrepræsentationens beslutning indeholder ikke et udtrykkeligt krav om, at fokuspunkterne skal repræsentere nye initiativer, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretager andet end at konstatere dette.

#### *Forvaltningernes grundlag for udvælgelse af fokuspunkter*

For Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, (til dels) Kultur- og Fritidsforvaltningens vedkommende antager Borgerrådgiveren, at der ligger tilstrækkelige analyser om årsager til sagsbehandlingens aktuelle kvalitet til grund for udvælgelsen af fokusområderne. For Børne- og Ungdomsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen er Borgerrådgiveren ikke oplyst om sådanne analyser.

#### *Forvaltningernes grundlag for udvælgelse af løsninger/indsatser*

For Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens vedkommende antager Borgerrådgiveren, at der ligger tilstrækkelige analyser af egnede løsninger til grund for udvælgelsen af fokusområderne. For Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen er Borgerrådgiveren ikke oplyst om sådanne analyser.

#### *Udstrækningen af indsatserne/fokuspunkterne*

Borgerrådgiveren noterer sig, at alle forvaltninger foretager prioriterede indsatser på udvalgte områder. Socialforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsatser angår dog større og væsentlige forvaltningsområder. For de øvrige forvaltningers vedkommende ses der at være tale om mere punktvis nedslag.

*Er indsatserne/fokuspunkterne egnede til at løse de problemstillinger, der er prioriteret?*

Kun for Socialforvaltningens vedkommende er det Borgerrådsgiverens vurdering, at fokuspunkterne er egnede til at løse de konstaterede problemer. For de øvrige forvaltninger er det ikke muligt at foretage en vurdering på det foreliggende grundlag.

*Vil indsatserne skabe generelle forbedringer i kvaliteten af forvaltningernes/kommunens sagsbehandling og borgerbetjening?*

Borgerrådsgiveren er ikke på det foreliggende grundlag i stand til at vurdere, om de udvalgte fokuspunkter vil skabe generelle forbedringer i kvaliteten af forvaltningernes/kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Det er dog næppe sandsynligt, at indsatserne samlet set vil forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening generelt inden for en overskuelig fremtid.

*Kan der konstateres positiv udvikling inden for de enkelte fokuspunkter?*

Kun fokuspunkterne på Socialforvaltningens område udviser klar positiv udvikling.

For de øvrige forvaltningernes vedkommende varierer udviklingen fra begrænset positiv (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen) til negativ og under målsætningen (om end af forvaltningen vurderet som tilfredsstillende) (Børne- og Ungdomsforvaltningen).

Udviklingen for så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fokuspunkter kan ikke vurderes på grund af fokuspunkternes forholdsvis abstrakte karakter.

For to af Økonomiforvaltningens fokuspunkters vedkommende må Borgerrådsgiveren konstatere, at målsætningerne er forholdsvis indholdsløse og derfor ikke kan vurderes. Borgerrådsgiveren overlader det til Økonomiudvalget at vurdere, om målsætningerne er tilstrækkelig konkrete i deres udformning.

*Borgerrådsgiverens generelle anbefalinger til Økonomiudvalget*

Borgerrådsgiveren anbefaler, at Økonomiudvalget indstiller til Borgerrepræsentationen at stille klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf.

I den forbindelse må det fremhæves, at Borgerrepræsentationen ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagde forvaltningerne pr. 1. september at foretage registrering af klager, herunder klager over afgørelsens indhold, inden for egen forvaltning. Registreringen af klager må i denne forbindelse antages sammen med andre (mere kvalita-

tive) kilder at muliggøre en nærmere analyse inden for alle forvaltninger.

I denne forbindelse skal fremhæves, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som et af sine fokuspunkter har besluttet af gennemføre en sagsaudit. Borgerrådgiveren finder særligt sagsauditen velegnet som redskab til – på et oplyst grundlag – at træffe forholdsregler og iværksætte initiativer vedrørende forbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anbefaler generelt, at der udvises varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver