

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Utilstrækkelig it-understøttelse i Københavns Borgerservice i forhold til at gøre notater i sager
- Markant stigning i antal berettigede klager over sagsbehandlingstiden ved Socialforvaltningen
- Måltrettet indsats (ændrede arbejdsgange og ændret arbejdsform) ved Borgerrådgiveren

Utilstrækkelig it-understøttelse i forhold til at gøre notater i sager

Borgerrådgiverens inspektion af Borgerservice Indre By, Modtagelsen, gav Borgerrådgiveren anledning til at henstille til Økonomiforvaltningen (nu Kultur- og Fritidsforvaltningen), at forvaltningen udarbejder en analyse af, hvilke fagsystemer der ikke i tilstrækkelig grad understøtter muligheden for at tage lovpligtige og nødvendige notater i sager, og hvilke konsekvenser dette kan have for den videre sagsbehandling.

Borgerrådgiverens inspektion

Borgerrådgiveren foretog den 4. april 2013 en inspektion af Borgerservice Indre By, Modtagelsen. I forbindelse med inspektionen modtog Borgerrådgiveren oplysninger om utilstrækkelig it-understøttelse for så vidt angår muligheden for at gøre notater i sager.

Borgerrådgiveren har derfor i sin endelige rapport af 28. november 2013 henstillet til, at forvaltningen udarbejder en analyse af, hvilke fagsystemer der ikke i tilstrækkelig grad understøtter muligheden for at tage lovpligtige og nødvendige notater i sager, og hvilke konsekvenser dette kan have for den videre sagsbehandling. Dette med henblik på at tage stilling til, om it-understøttelsen i Københavns Borgerservice er tilstrækkelig til at understøtte den organiserings- og arbejdsform, som anvendes, og for at få viden om, hvilke systemer, der eventuelt bør udskiftes eller udvikles som følge af disse konstateringer, og/eller i hvilket omfang andre kompenserende foranstaltninger kan og bør træde i stedet for it-understøttelse, som opfylder lovgivningens krav.

Borgerrådgiveren har i rapporten – som i sin fulde form er at finde på Borgerrådgiverens hjemmeside – udtalt, at konsekvenserne af manglende notater er, at det reelt er umuligt for kommunen at have overblik over sagernes hidtidige forløb uden at være afhængig af den enkelte sagsbehandlers hukommelse. Sagsbehandling på dette grundlag vil formelt set være ulovmedholdelig og praktisk set være tilfældig og risikobetonet.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad henstillingen giver anledning til.

Markant stigning i antal berettigede klager over sagsbehandlingstiden ved Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren har konstateret en markant stigning i Socialforvaltningens egne medholdsprocenter i forbindelse med klager over lang sagsbehandlingstid ved henholdsvis Børnefamiliecenter København, Handicapcenter København og Socialcenter København.

Borgerrådgiveren vil kontakte forvaltningens direktion for at orientere om dette.

Socialforvaltningens egne medholdsprocenter

I kalenderåret 2012 registrerede Borgerrådgiveren, at Socialforvaltningen for så vidt angår Børnefamiliecenter København, Handicapcenter København og Socialcenter København gav borgerne medhold i henholdsvis 43,7, 55,1 og 53,7 procent af deres klager.

I 2013 steg disse medholdsprocenter for de tre centre til henholdsvis 62,1, 80,6 og 78,2 procent – dvs. markante stigninger på over 18, 25 og 24 procentpoint. Det fremgår tydeligt af Borgerrådgiverens statistik, at der særligt gives medhold i klager over lang sagsbehandlingstid.

Antallet af sager vedrørende de tre centre var samlet set henholdsvis 248 (2012) og 241 (2013).

Borgerrådgiveren har orienteret forvaltningens direktion om stigningen i antal berettigede klager over sagsbehandlingstiden.

Målrettet indsats (ændrede arbejdsgange og ændret arbejdsform) ved Borgerrådgi- veren

*Den prioriterede indsats med større fokus på individualiseret problemløsning, hvor Borgerrådgi-
veren målretter sin indsats, så ressourcerne bruges på de sager, hvor der er mest vundet for bor-
geren og størst mulig læring for kommunen, er godt i gang.*

Orientering til Borgerråd giverudvalget om målrettet indsats

Borgerråd giverudvalget tog ved møde den 29. november 2013 til efterretning, at Borgerråd giveren målretter sin indsats ved at ændre grundlæggende i arbejdsgange og arbejdsform (j.nr. 2013-0253990). Der henvises til dagsordenen for mødet pkt. 4.

Baggrund for og formål med indsatsen

Borgerråd giverens arbejde er præget af det dilemma, at jo større behov forvaltningerne har for Bor-
gerråd giverens konsulentbistand, desto flere klager over kommunen skal der håndteres, og jo færre
ressourcer bliver der til rådighed for netop denne konsulentbistand.

Den målrettede indsats skal sikre læring, samarbejde og forbedringer. Generelle forbedringer skal
prioriteres, og de enkelte klager skal i højere grad forebygges andre gennem læring. Baggrunden for
Borgerråd giverens sporskifte er således et ønske om med færre ressourcer at kunne målrette Borger-
råd giverens arbejde til indsatser, der gør størst mulig gavn for borgerne og giver størst mulig læring
for kommunen.

Indsatserne omfatter grundlæggende ændringer i Borgerråd giverens arbejdsgange og arbejdsform
herunder initiativer, der skal sikre:

- At klager så vidt muligt løses direkte mellem borgerne og forvaltningerne med respekt for
forvaltningernes faglighed og fokus på læring og forbedring.
- At Borgerråd giveren bliver inddraget i klagesagernes løsning på et tidligere tidspunkt i de
sager, hvor Borgerråd giverens bistand er nødvendig, herunder for at sikre udnyttelse af Bor-
gerråd giverens erfaring og kompetence.
- At flere klagesager løses gennem hurtig og uformel dialog med forvaltningerne med henblik
på, at forvaltningerne selv kan indvinde hurtigere læring og høste anerkendelse for gode løs-
ninger.
- At de sager, som undersøges på 'traditionel vis', bliver udvalgt på baggrund af en samlet
vurdering af udsigten til forbedring for borgeren og/eller størst mulig læring i kommunen.

Ud over effekten af den direkte læring af disse initiativer, er det Borgerråd giverens vurdering, at de
vil frigøre ressourcer til Borgerråd giverens konsulentbistand med henblik på generelle forbedringer
(undervisning, deltagelse i konkrete projekter, kvalitetssikring mv.). Effekten forventes at indtræde
løbende hen over 2014 og frem. Borgerråd giveren vil inden sommerferien 2014 – i forbindelse med
forelæggelsen af sin beretning for 2013 – orientere nærmere herom. Borgerråd giveren vil desuden
efter ønske fra Borgerråd giverudvalget lade ændringerne indgå i en drøftelse af udvalgets arbejds-
plan for indeværende valgperiode. Heri kan naturligt også indgå overvejelser om en evaluering af
indsatserne.