



10. september 2009

Sagsnr.  
2009-115042

Dokumentnr.  
2009-498339

Sagsbehandler  
Sven-Erik Jensen

## **Bilag 1**

### **Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2008 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 (BR 2009-62746)**

<b><u>1. Sammenfatning</u></b>	<b>2</b>
<b><u>1.1. Borgerrådgiverens Beretning for 2008</u></b>	<b>2</b>
<b><u>1.2. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 og BR 2009-62746</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2. Borgerrådgiverfunktionen</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2.1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed</u></b>	<b>4</b>
<b><u>3. Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2008 (BR 2009-62746)</u></b>	<b>5</b>

#### **Kvalitetskontrolenheden**

Bernstorffsgade 17, 1. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3280

Telefax  
3317 3763

E-mail  
Z263@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

www.kk.dk

<u><a href="#">3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 (BR 2009-62746)</a></u>	6
<u><a href="#">4. Borgerrådgiverens Beretning for 2008</a></u>	7
<u><a href="#">4.1. Skriftlige klagesager</a></u>	8
<u><a href="#">4.1.1. Påklagede forhold</a></u>	8
<u><a href="#">4.1.2. Realitetsbehandlede sager</a></u>	10
<u><a href="#">5. Borgerrådgiverens anbefalinger</a></u>	10
<u><a href="#">Anbefaling 1</a></u>	11
<u><a href="#">Anbefaling 2</a></u>	11
<u><a href="#">Anbefaling 3</a></u>	11
<u><a href="#">Anbefaling 4</a></u>	13
<u><a href="#">Borgerrådgiverens udtalelse om lovlige og korrekte afgørelser</a></u>	13
<u><a href="#">6. Initiativer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</a></u>	15

## 1. Sammenfatning

Borgerrådgiveren lægger i sin beretning for 2008 bl.a. vægt på:

- At der skal være bedre styr på gældende ret
- At der skal være bedre kommunikation
- At der skal være bedre behandling af borgerne

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at der er rum for forbedringer.

På den anden side skal der efter forvaltningens opfattelse ikke ageres ud fra en nulfejls-kultur eller noget, der ligner, idet kommunen i så fald må forventes at sande til.

Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe har på denne baggrund og i overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning fremlagt et forslag til et ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling” med henblik på en højnelse af den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen, og dermed en sikring af borgernes retssikkerhed.

### ***1.1. Borgerrådgiverens Beretning for 2008***

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har haft et markant fald i omfanget påklagede forhold til Borgerrådgiveren, idet de i 2008 er faldet med ikke mindre end 14,2 pct. i forhold til 2007.

Modsat har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen haft en vist stigning i realitetsbehandlede sager, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at udtale kritik med eller uden henstilling eller alene har afgivet en henstilling.

De hyppigste påklagede forhold er fortsat sagsbehandlingstiden eller manglende svar.

I denne forbindelse bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gennemført en sagstidsmåling omfattende mere end 10.000 afgørelser, der viser en generel overholdelsesprocent på mere end 90 i forhold til de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid af ansøgninger i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ligger på ca. 11 kalenderdage.

Det skal i denne sammenhæng fremhæves, at sagsbehandlingsfristerne er fastsat i overensstemmelse med Socialministeriets vejledning, således at 80 til 90 pct. af ansøgninger på et område, skal kunne afgøres inden for den til området fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Det er således Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at der ikke er problemer med den generelle sagsbehandlingstid i forvaltningen, men at der er tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden af forskellige årsager trækker unødigt ud.

De afgørelser i sagstidsmålingen, hvor sagsbehandlingstiden har trukket unødigt ud, vil forvaltningen konkret gennemgå med henblik på at undgå lignende sager fremadrettet.

### ***1.2. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 og BR 2009-62746***

Arbejdet med at efterleve beslutningen har været forankret i Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe. Gruppen har bl.a. arbejdet på at operationalisere beslutningen og sikre en ensartet

tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

Dette er manifesteret i ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling”, jfr. bilag 2, som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af de konkrete mål

Som det fremgår af bilag 2, skal forvaltningerne udpege et eller flere fokusområder i forbindelse med reduktion af klager, fejl og sagsbehandlingstid.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen påtænker her at gøre førtidspensionsområdet til et fokusområde.

## **2. Borgerråd giverfunktionen**

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig borgerråd giverfunktion (BR 586/03). Borgerråd giverfunktionen åbnede dørene den 23. august 2004, og har efterfølgende udgivet årsberetninger over dens virksomhed i 2004, 2005, 2006, 2007 og senest 2008.

Borgerråd giveren anvender et beretningsår, der løber fra 1. april til 31. marts. Det indebærer, at beretningsåret for 2005 tillige omfatter 3 måneder af kalenderåret 2006 – og dermed kun de tre første måneder for de nye forvaltninger, der blev etableret med virkning fra den 1. januar 2006.

Når der nedenfor sammenlignes med tidligere beretningsår, er det valgt alene at sammenligne med beretningsår 2006 og fremaf, da der her er tale om et helt beretningsår for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### **2.1. Borgerråd giverens rammer og virksomhed**

Det følger af en hensigtserklæring, H15, som var henvist til Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, at det skulle undersøges, om kommunen kunne:

*”... etablere en uafhængig klagefunktion (”ombudsmand”), der uafhængigt af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politisk vedtagne serviceniveau.*

*Klageinstansen skal dermed sikre, at kommunen holder, hvad den lover. Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt.”*

Det følger endvidere af en anden hensigtserklæring, H17, at Det Rådgivende Integrationsudvalg i samarbejde med Integrationsrådet skulle udarbejde:

*”... et forslag til oprettelse af en uafhængig klageadgang for etniske minoriteter i Københavns Kommune, herunder at der ydes den nødvendige tolkebistand, hvilket er afgørende for en reel klageadgang.”*

Efter § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune skal Borgerrådgiveren bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

Borgerrådgiverfunktionen har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiverfunktionens grundlæggende opgave er:

- At behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver<sup>1</sup>
- At bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling m.v.
- At udføre egen drift undersøgelser inden for kommunens område<sup>2</sup>

Borgerrådgiveren kan derimod ikke behandle klager over:

- Kommunens afgørelser

---

<sup>1</sup> Udførelsen af praktiske opgaver kan f.eks. være undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse.

<sup>2</sup> Borgerrådgiverens kompetence blev pr. 1. januar 2007 udvidet til også at omfatte egen drift undersøgelser, der omfatter konkrete (f.eks. grundet omtale af et forhold i dagspressen) og generelle undersøgelser samt inspektioner.

- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Ansættelsesretlige forhold

### **3. Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2008 (BR 2009-62746)**

Borgerrepræsentationen fik den 10. juni 2008 (BR 2009-62746) forelagt Borgerrådgiverens Beretning for 2008 med nedenstående indstilling fra Borgerrådgiverudvalget og Økonomiudvalget, der blev godkendt uden afstemning:

1. at Borgerrådgiverens Beretning 2008 tages til efterretning,
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det,
3. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål, og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget,
4. at Borgerrepræsentationen med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf,
5. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009. Arbejdet gennemføres af den tværgående juridiske

koordinationsgruppe. Gruppen kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet.

### **3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 (BR 2009-62746)**

Nedenfor gennemgås de punkter i Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009.

Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det

Nærværende notat med indstilling fremlægges for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget med henblik på opfyldelse af Borgerrepræsentationens beslutning om, at de stående udvalg i efteråret 2009 skal drøfte Borgerrådgiverens Beretning for 2008.

Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål, og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget

Arbejdet med at efterleve beslutningen har været forankret i Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe. Gruppen har bl.a. arbejdet på at operationalisere beslutningen og sikre en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

Dette er manifesteret i ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling”, jfr. bilag 2, som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af de konkrete mål

Som det fremgår af bilag 2, skal forvaltningerne udpege et eller flere fokusområder i forbindelse med reduktion af klager, fejl og sagsbehandlingstid.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen påtænker her at gøre førtidspensionsområdet til et fokusområde.

Borgerrepræsentationen med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf.

Der henvises til det ovenfor anførte samt til bilag 2.

Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009. Arbejdet gennemføres af den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet

Der henvises til det ovenfor anførte samt til bilag 2.

#### **4. Borgerrådgiverens Beretning for 2008**

Borgerrådgiveren angiver som den overordnede konklusion er, at antallet af sager i Københavns Kommune, der fejlbehandles, trækker ud eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren oplyser videre, at denne konklusion bekræftes af Borgerrådgiverens indholdsmæssige vurdering af sagerne. Der begås substantielle fejl, der ikke burde forekomme i så stort tal, som det er tilfældet.

Borgerrådgiveren peger dog på, at forskellige initiativer nu er iværksat i forvaltningerne, som har potentiale til at forbedre sagsbehandlingen mv. Navnlige initiativerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på førtidspensionsområdet fremstår som gennemarbejdede og velovervejede.

Borgerrådgiveren finder dog, at der fortsat er behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, og at kommunen lærer af sine fejl og misforståelser og forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor der konstateres fejl.



Nedenfor under dette afsnit gennemgås resultatet af Borgerrådgiverens virksomhed i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som den fremgår af Borgerrådgiverens Beretning for 2008.

#### **4.1. Skriftlige klagesager**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har haft et fald i omfanget af skriftlige klagesager hos Borgerrådgiveren fra 2007 til 2008.

Dette afsnit omfatter skriftlige klagesager, uanset om Borgerrådgiveren har realitetsbehandlet dem eller ej.

Nedenfor i tabel 1 er vist omfanget af skriftlige klagesager i 2006 – 2008 for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt til sammenligning Socialforvaltningen.

**Tabel 1**

Beretningsår	Beskæftigelses- Integrationsforvaltningen	og	Socialforvaltningen
2006	380		232
2007	605		216
2008	564		235

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har således fra 2007 til 2008 har et fald svarende til 7,3 pct.

##### **4.1.1. Påklagede forhold**

Med påklagede forhold forstås antal forhold, der klages over. Dvs. at en klage kan omfatte flere klageforhold.

Dette afsnit omfatter påklagede forhold, uanset om Borgerrådgiveren har realitetsbehandlet dem eller ej.

Hvor Borgerrådgiveren i beretningsåret 2007 oplevede en kraftig stigning i antal af påklagede forhold på 40,3 pct. i forhold til det foregående beretningsår, er der sket en nedgang i 2008 svarende til

4,3 pct.

For så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet dog mere markant, idet omfanget af påklagede forhold i 2008 her er faldet med ikke mindre end 14,2 pct. i forhold til 2007.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har stadig en større andel af de påklagede forhold i forhold til øvrige forvaltninger, men det er positivt at konstatere, at der er en markant nedgang. Samtidig må det lægges til grund, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen altid må forventes at have en større andel af klagerne, når henses til at forvaltningen varetager sager med hyppig borgerkontakt, ligesom relationen til borgere er kendetegnet med et stærkt myndighedspræg.

Over halvdelen af de påklagede forhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen omhandler:

- Sagsbehandlingstid og manglende svar
- Betjening af borgere

I denne forbindelse bemærkes, at Callcentret har medført, at det for borgere er lettere at komme i kontakt med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Callcentret har således en svarprocent på over 90.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gennemført en sagstidsmåling omfattende alle afgørelser, der er truffet i løbet af en kalendermåned, på baggrund af ansøgninger, hvor der er fastsat sagsbehandlingsfrister efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Disse frister er vejledende forstået således, at Socialministeriet har anbefalet, at de er realistiske, hvilket indebærer, at 80 til 90 pct. af ansøgninger inden for et sagsområde, skal kunne afgøres inden for dertil fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Det indebærer således, at der skal være mindst en 80 pct. overholdelse af fastsatte sagsbehandlingsfrister.

I forbindelse med den gennemførte sagstidsmåling, som forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 29. oktober 2009, er der i måleperioden truffet afgørelse på mere end 10.000 ansøgninger med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 11 kalenderdage, og en generel overholdelse på mere end 90 pct.

De afgørelser i sagstidsmålingen, hvor sagsbehandlingstiden har trukket unødigt ud, vil forvaltningen konkret gennemgå med henblik på at undgå lignende sager fremadrettet.

Det er således Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at der er sager, hvor sagsbehandlingstiden af forskellige årsager trækker unødigt ud, men at sagsbehandlingstiden generelt ligger inden for de fastsatte mål.

#### **4.1.2. Realitetsbehandlede sager**

Borgerrådgiveren har i beretningsåret afsluttet realitetsbehandlingen af 191 mod 118 forhold i 2007.

I forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen afsluttede Borgerrådgiveren realitetsbehandlingen af 130 mod 76 forhold i 2007.

Hvor der som anført ovenfor er en markant nedgang i påklagede forhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, er der modsat en stigning i antallet af forhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som Borgerrådgiveren har realitetsbehandlet.

Ses der herefter på i hvilket omfang Borgerrådgiveren i de realitetsbehandlede forhold har fundet anledning til at udtale kritik med eller uden henstilling eller alene har afgivet en henstilling, er dette sket i 77 tilfælde i 2008 mod 39 i 2007 overfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Det indebærer, at 59,2 pct. i 2008 mod 51,3 pct. i 2007 af afsluttede realitetsbehandlede forhold, der vedrørte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, gav Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik eller fremkomme med en henstilling.

Der er samlet set tale om en nedgang i omfang af påklagede forhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, men modsat har Borgerrådgiveren realitetsbehandlet et stigende antal forhold vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Og endelig må det konstateres, at der udtaltes kritik eller henstilling i en større andel af de realitetsbehandlede sager.

### **5. Borgerrådgiverens anbefalinger**

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2008 anført 4 anbefalinger.

### **Anbefaling 1**

Borgerrådgiveren **anbefaler**, at alle forvaltninger som led i den fortsatte opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger og som led i arbejdet med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt, fastsætter forpligtende og synlige mål for forbedringerne på centrale områder. Det politiske niveau i kommunen bør inddrages ved fastlæggelsen af disse mål.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at det juridiske team, som er etableret i Økonomiforvaltningen, blandt andet har til opgave at arbejde for overordnet sikring af god sagsbehandling i Økonomiforvaltningen og generelt i kommunen. Udmøntningen af denne forpligtelse har hidtil ikke kunnet spores. En del af arbejdet flyder sammen med arbejdet i den tværgående juridiske koordinationsgruppe, der ledes af Økonomiforvaltningen, og som har vist sig at være særdeles langsommelig. Borgerrådgiveren nærer på denne baggrund frygt for, at Økonomiforvaltningen trods de gode initiativer ikke har tilstrækkeligt fokus på opgaven.

### **Anbefaling 2**

Borgerrådgiveren **anbefaler**, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget i kraft af deres forpligtelser efter kommunestyrelsesloven til at have indseende med de almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder, påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle for hele kommunen med hensyn til fortsat målrettet opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger og det øvrige arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder med hensyn til at forvaltningerne vedtager konkrete og forpligtende mål.

### **Anbefaling 3**

Borgerrådgiveren **anbefaler**, at forvaltningerne overvejer, om de og deres medarbejdere er tilstrækkelig gode til at udvise særlig omtanke i behandlingen af de borgere, som kræver øget og opmærksomhed og hensynsfuldhed og som ikke kan rummes inden for rammerne af den systematiserede sagsbehandling og borgerbetjening. Denne anbefaling retter sig særligt mod Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen, men har også relevans for de forvaltninger,

som har stor borgerkontakt i øvrigt.

Et godt eksempel på, hvordan problemstillingen blandt andet kan angribes er den nye specialenhed som fremover skal koordinere indsatsen på tværs af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal rådgive sagsbehandlere i jobcentre og socialcentre om, hvad der virker i forhold til de forskellige målgrupper.

Det bør desuden overvejes om der er tilstrækkeligt ledelsesmæssig opmærksomhed mod almindelig medmenneskelig omtanke, herunder om forvaltningerne er gode nok til at synliggøre kommunens værdigrundlag over for deres medarbejdere.

Det bør også overvejes, om medarbejderne har tilstrækkelige frihedsgrader til at kunne operere utvunget ud fra individuelle hensyn til den enkelte borger og lovgivningen uden at være begrænset til slavisk at følge nedlagte procedurer og produktionsmål.

Det bør endvidere overvejes, om de relevante medarbejdere er tilstrækkeligt fagligt velfunderede til også at kunne improvisere konkrete løsninger, som med udgangspunkt i de grundlæggende forvaltningsmæssige hensyn tager højde for borgernes individuelle forudsætninger.

I sammenhæng med denne anbefaling angiver Borgerrådgiveren angiver andet steds:

Det er Borgerrådgiverens **overbevisning**, at såfremt den enkelte sagsbehandler er opmærksom på borgernes behov, så er det muligt også at respektere de ”skæve” borgeres retssikkerhed og rumme dem i sagsbehandlingen. De retssikkerhedsmæssige hensyn bag sagsbehandlingsreglerne sætter den enkelte borger i centrum og er med til at synliggøre borgernes behov, således at sagsbehandleren ud fra sund fornuft kan tage de fornødne hensyn og dermed sikre borgerens retssikkerhed.

Hvis sagsbehandlerne husker hensynene og handler derefter, vil den individuelle behandling af borgerne fremmes og sagsbehandlingen oftest blive korrekt. Dette er særligt tydeligt i forbindelse med de ”skæve” borgere, men gælder også i almindelighed.

Borgerrådgiveren anerkender, at det store antal sager og ekspeditioner i kommunen tilsiger, at sagsbehandlingen og

arbejdsgangene sættes i system og til en vis grad bliver standardiseret. Borgerrådgiveren finder det imidlertid væsentligt at gøre opmærksom på, at der i forbindelse med sagsbehandlerne brug af standarder altid skal være plads til at tage individuelle hensyn til borgeren. Det er Borgerrådgiverens overbevisning, at mange sagsbehandlingsmæssige problemer i forhold til ”skæve” borgere kan løses ved at tage udgangspunkt i borgerens behov frem for ukritisk at følge kommunens standarder.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at denne opfordring til sagsbehandlerne om at tage individuelle hensyn i sagsbehandlingen forudsætter, at sagsbehandlerne i de forskellige dele af forvaltningen har den fornødne frihed til at afvige fra standarderne. Det er derfor vigtigt at understrege, at opfordringen ikke alene er rettet mod den enkelte sagsbehandler, men også mod dem, som tilrettelægger og sætter arbejdsgangene i system.

#### ***Anbefaling 4***

Borgerrådgiveren **anbefaler**, at den juridiske koordinationsgruppe udarbejder forslag til, hvordan det sikres, at klager registreres på en sammenlignelig måde overalt i kommunen. Det er samtidig Borgerrådgiverens anbefaling, at koordinationsgruppen i denne forbindelse får det fornødne mandat til at gennemføre dette arbejde på tværs af forvaltningerne, og at de administrerende direktører sikrer implementeringen heraf i de enkelte forvaltninger.

#### ***Borgerrådgiverens udtalelse om lovlige og korrekte afgørelser***

For at sikre borgernes retssikkerhed skal kommunens afgørelser være lovlige og korrekte. Dette indebærer bl.a., at kommunen skal tilrettelægge sin sagsbehandling på en sådan måde, at det sikres, at kommunens afgørelser er lovlige og korrekte. I forhold til de ”skæve” borgere kræver dette undertiden, at kommunens arbejds gange skal give sagsbehandlerne mulighed for i tilstrækkeligt omfang at tage hensyn til borgerens særlige behov.

At afgørelser skal være lovlige og korrekte er i og for sig indlysende, men Borgerrådgiveren finder det alligevel relevant at nævne. Dette hænger sammen med, at Borgerrådgiveren bl.a. har fornemmet eller konstateret, at kommunen i nogle sager ikke har bestræbt sig tilstrækkeligt på at træffe korrekte afgørelser, idet man i kommunen har haft en forventning om, at afgørelserne ville blive

indbragt for en klageinstans, som så ville kunne nå frem til en korrekt afgørelse og rette op på eventuelle fejl.

Borgerrådgiveren har således fra borgere og ansatte i kommune ofte hørt det udtrykt således, at borgeren altid har ”et ekstra skud i bøssen”, idet borgeren har mulighed for at få sin afgørelse prøvet ved f.eks. Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesankenævnet. Et andet eksempel, som Borgerrådgiveren har kendskab til, er, at der i nogle tilfælde bevidst fra kommunens side bliver givet afslag på bestemte ydelser - uden at der i den forbindelse er foretaget en socialfaglig vurdering, der lever op til kravene i retssikkerhedsloven – alene med henvisning til, at kommunen ønsker sagen prøvet i et nævn, for at nævnet kan fastlægge en praksis og retningslinier for, hvordan kommunen fremover skal tildele ydelser af den pågældende art.

Borgerrådgiveren har fra Beskæftigelsesankenævnet og Det Sociale Nævn modtaget oplysninger om, at 23,6 % af de afgørelser, der vedrørte Københavns Kommune i 2008, blev hjemvist eller ændret i nævnene.

Det er ikke altid muligt for klageinstansen at rette op på den manglende kvalitet i kommunens sagsbehandling. Det gælder f.eks. i forhold til en stor del af afgørelserne inden for den sociale lovgivning, hvor klageinstanserne f.eks. i medfør af § 69, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område kun kan tage stilling til de retlige spørgsmål og derfor hverken kan tage stilling til sagens faktiske oplysninger eller til sagen skønsmæssige spørgsmål. Disse klageinstanser kan således normalt ikke efterprøve kommunens socialfaglige skøn eller kommunens socialfaglige vurdering. Nævnene har heller ikke det samme personlige kendskab til borgeren, som kommunen har eller burde have. Der er altså ikke nogen absolut garanti for, at klageinstansen kan rette fuldt og helt op på en ufuldstændig sagsbehandling i kommunen, og resultatet kan blive, at borgerens retssikkerhed ikke bliver iagttaget.

For den borger, der vælger ikke at klage over afgørelser, der går borgeren imod, har det den konsekvens, at borgeren muligvis ikke får den hjælp, som kommunen ved korrekt sagsbehandling havde vurderet, at borgeren havde ret til.

Borgerrådgiveren er klar over, at der er et stort fokus på sagsbehandlingstid og antallet af afgørelser, der træffes. Det er en risiko forbundet med dette, hvis der bliver fokuseret mere på kvantitet end kvalitet i sagsbehandlingen. Med henvisning til den

misforståede opfattelse af, at der f.eks. i sociale sager altid er en anden instans, der kan rette op på de fejl, som eventuelt bliver begået, kan det være fristende at træffe mange afgørelser på kort tid ved at skyde nogle genveje i sagsbehandlingen.

For så vidt angår fokus på sagsbehandlingstiden er det endvidere vigtigt at huske, at et klageforløb med en eller flere hjemvisninger i samme sag kan have den konsekvens for borgeren, at sagsbehandlingstiden bliver endnu længere end ellers. Borgerrådgiveren har set flere eksempler på, at der kan gå flere år, inden en korrekt afgørelse træffes, dels på grund af kommunens sagsbehandlingstid dels på grund af nævnets sagsbehandlingstid.

## **6. Initiativer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

På baggrund af Borgerrådgiverens anbefalinger har Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 behandlet indstilling fra Borgerrådgiverudvalget og Økonomiudvalget.

Indledningsvis henvises til punkt 3.1 ovenfor samt bilag 2, hvorefter opfølgning på anbefalingerne pågår i regi af Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe.

Borgerrådgiveren peger også på behovet for at sikre ”svage” borgeres rettigheder, hvilket stiller krav til medarbejdernes faglige viden.

I denne forbindelse bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i samarbejde med Borgerrådgiveren kører et månedligt kursus i de forvaltningsretlige regler, der danner grundlag for god sagsbehandling. Tilsvarende er der kurser i de materielle regler, der gælder i forbindelse med sagsbehandlingen på de forskellige områder.

Kurset skal sikre, at medarbejderne er bekendt med reglerne, og dermed løbende være opmærksomme på disse i sagsbehandlingen og mødet med borgerne.

Kurset er obligatorisk for nye medarbejdere, der skal arbejde med borgersager, men er også åben for øvrige medarbejdere.

Klageforhold vedrørende sagsbehandlingstid, information til borger om sagens gang eller status samt betjening af borger har ofte sammenhæng.

Det er således vigtigt, at der er en afstemning af borgerens forventninger, herunder om:



- Hvad skal der ske
- Forventet sagsbehandlingstid
- Information om sagens gang eller status

Når borgeren første gang henvender sig på et jobcenter, får borgeren udleveret Serviceguiden, hvori en liste over sagsbehandlingsfrister også er medtaget. Dette indebærer dog ikke, at centrene ikke aktivt skal vejlede om sagsbehandlingsfrist i forbindelse med konkrete ansøgninger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har set på, hvorledes forventningsafstemning samt information til borgeren om sagens gang eller status kan forbedres. Anbefalingerne forelægges direktionen i efteråret 2009.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er opmærksom på andelen af sager, der omgøres (dvs. hjemvises eller ændres) af beskæftigelsesankenævnet.

Nedenfor er vist ankestatistik for 2008 for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt til sammenligning ankestatistik for seks andre kommuner samt hele landet.

Det fremgår af tabel 2, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ligger i den tunge ende med hensyn til sager, der omgøres af nævnet.

Tabel 2.

Ankestatistik for Beskæftigelsesankenævnet											
2008	Klagefrekvens <sup>1</sup>	Beskæftigelsesankenævn									
		Afsluttet i alt	Afvist/henvist	Stadfæstet Antal	Pct.	Ophævet/ændret Antal	Pct.	Hjemvist Antal	Pct.	Omgjorte <sup>2</sup> Pct.	
Frederiksberg	1,7	161	23	111	68,9%	10	6,2%	17	10,6%	16,8%	
København	3,6	1.829	243	1.123	61,4%	230	12,6%	233	12,7%	25,3%	
Odense	2,0	372	40	241	64,8%	55	14,8%	36	9,7%	24,5%	
Randers	1,8	167	18	116	69,5%	25	15,0%	8	4,8%	19,9%	
Vejle	2,4	248	27	163	65,7%	24	9,7%	34	13,7%	23,4%	
Ålborg	2,2	436	38	287	65,8%	62	14,2%	49	11,2%	25,5%	
Århus	1,6	468	67	306	65,4%	54	11,5%	41	8,8%	20,3%	
<i>Hele landet</i>	<i>2,3</i>	<i>11.432</i>	<i>1.253</i>	<i>7.244</i>	<i>63,4%</i>	<i>1.543</i>	<i>13,5%</i>	<i>1.392</i>	<i>12,2%</i>	<i>25,7%</i>	

Note 1 Antal klager beregnet pr. 1.000 indbyggere

Note 2 Antal sager, der er "ophævet/ændret" eller "hjemvist", i forhold til antal afsluttede sager

Et område, der i denne forbindelse har præget ankestatistikken, er sygedagpengeområdet.

Området var i 2008 præget af en snæver budgetramme, som indebar en reduktion i antallet af stillinger, og først ultimo 2008 blev der givet en ekstra- og særbevilling til ansættelse af yderligere medarbejdere og eksterne vikarer. Da der samtidig var en større stigning i antallet af sygedagpengemodtagere, så havde det afledte konsekvenser for indsatsen og de nødvendige sagsbehandlingsskridt.

Et andet forhold, der har betydning, er i forbindelse med praksisændringer i beskæftigelsesankenævnet. Der er således sket en skærpelse af krav til helbredsmæssige oplysninger, ligesom der med udgangspunkt i Ankestyrelsens praksisundersøgelse fra april 2009 må forventes en skærpelse i forhold til § 7a, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område samt forlængelsesreglerne.