



1. juni 2015

## **Orientering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om Borgerrådgiverens beretning 2014**

Sagsnr.  
2015-0116471

### Baggrund

Borgerrådgiverens beretning for 2014 beskriver Borgerrådgiverens arbejde og iagttagelser i perioden 1. april 2014 til 31. marts 2015 og indeholder konklusioner og anbefalinger til forvaltningerne i relation til kvalitet og service i borgerbetjeningen.

Dokumentnr.  
2015-0116471-3

Sagsbehandler  
Trine Stensballe  
Philip G. Andersen

Beretningen bliver behandlet i Økonomiudvalget den 9. juni 2015 og i Borgerrepræsentationen den 17.- 18. juni 2015. Beretningen skal først behandles i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget efter sommerferien. Formålet med dette notat er at give Beskæftigelses- og Integrationsudvalget en første orientering, dels med henblik på behandlingen i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, og dels med henblik på evt. medieomtale af beretningen.

### Nyt tilsynskoncept

Af beretningen 2014 fremgår det, at Borgerrådgiveren har udviklet et nyt tilsynskoncept (målrettet indsats), som er blevet udrullet i løbet af beretningsåret.

Målrettet indsats går ud på at løse sagerne hurtigt og effektivt frem for iværksættelse af en mere formel klagesagsbehandling hos Borgerrådgiveren. I praksis betyder det et tættere samarbejde med forvaltningerne, hvor klager og problemstillinger i højere grad end tidligere bliver løst umiddelbart og mundtligt via direkte kontakt til relevante medarbejdere eller ledere.

### Beretningens indhold og konklusioner

Af beretningen 2014 fremgår det, at Borgerrådgiveren generelt har observeret positive tendenser på tværs af forvaltningerne:

*”Fra et overordnet perspektiv er der tegn på forbedringer i kommunernes betjening af borgerne og den bagvedliggende sagsbehandling. Billedet er ikke entydigt, men det peger i en positiv retning.”*

I beretningsåret 2014 modtog Borgerrådgiveren 1.021 klager (med 1.655 klagepunkter) på tværs af forvaltninger – hvilket er et fald fra 1.109 klager i 2013.

### **2. kontor, område I**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

E-mail  
Bif@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710178

www.kk.dk

### Henvendelser til Borgerrådgiveren:

Beretningsåret 2014 (april 2014 – marts 2015)	
Klagesager vedrørende forvaltninger	1.021
Anden skriftlig bistand	468
Telefoniske henvendelser	1.858
<b>I alt</b>	<b>3.347</b>

Kilde: Borgerrådgiveres beretning 2014, side 9

De overordnede temaer på tværs af forvaltningerne er i alt væsentlighed de samme som tidligere. Hyppigst forekommende klagepunkter er:

- Sagsbehandlingstid og manglende svar (426 klagepunkter)
- Afgørelse og vilkår (224 klagepunkter)
- Vejledning (150 klagepunkter)

### Beretningens indhold ift. BIF

Ud af i alt 1.655 klagepunkter vedrører de 790 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Der er tale om et fald fra 823 klagepunkter i 2013. Niveaueet for antallet af klager og klagepunkterklager skal bl.a. ses i sammenhæng med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede sagsportefølje. Forvaltningen træffer årligt omkring 100.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger, hvoraf mange har direkte betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag.

Forvaltningen vil fortsat have fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen og arbejder systematisk på at forbedre kvaliteten og minimere fejl. BIF har blandt andet vedtaget et kodeks for god sagsbehandling og en strategi for nedbringelse af klagesager, ligesom det er skrevet ind i centrenes resultatkontrakter, at antallet af klager skal nedbringes.