



Beskrivelse af klagesager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Der skelnes mellem to typer af klager. Realitetsklager (klager over afgørelser) og formalitetsklager (klager over eksempelvis lang sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning, serviceniveau mm.)

Der er ingen formkrav i forhold til hvordan en klage skal indgives. Klager kan derfor både indgives mundtligt og skriftligt.

Derudover kan den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt lade sig repræsentere af en partsrepræsentant, såfremt der gives en skriftlig fuldmagt. Dette gælder også i forhold til indgivelse af klager.

Realitetsklager – klager over afgørelser

Når forvaltningen træffer en afgørelse, eksempelvis i forbindelse med tilkendelse af kontanthjælp, ophør af sygedagpenge, afslag på uddannelse osv., har borgeren mulighed for at klage over afgørelsen inden 4 uger, hvilket oplyses i forbindelse med afgørelsen. I de tilfælde hvor en borger klager over en afgørelse, er forvaltningen forpligtet til at genvurdere afgørelsen. Såfremt forvaltningen fastholder afgørelsen sendes sagen til Ankestyrelsen, der så træffer en endelig afgørelse i sagen.

Når en borger klager over en afgørelse, har forvaltningen som udgangspunkt 4 uger til at genvurdere afgørelsen. Hvis forvaltningen ikke kan færdiggøre en genvurdering inden for fristen på 4 uger, fordi der skal indhentes yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, skal borgeren skriftlig underrettes om dette med en begrundelse for forsinkelsen og en oplysning om, hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet.

I visse realitetsklager er der fastsat en sagsbehandlingsfrist på 5 arbejdsdage efter at klagen er modtaget. Fristen gælder kun i de situationer, hvor jobcentrets afgørelse fastholdes og omhandler kun klager over tilbud, der er begrundet i borgerens ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov, klager over at beskæftigelsesindsatsen varetages af anden aktør, eller klager over, at det ordinære arbejde for seniorjobber ikke er rimeligt.

Formalitetsklager – klager over sagsbehandlingen

Modsat realitetsklager, så kan formalitetsklager ikke påklages til Ankestyrelsen. Formalitetsklager behandles derfor udelukkende internt i

**Center for
Driftsunderstøttelse**

Postboks 495
1654 København V

www.kk.dk

forvaltningen (med undtagelse af de klager som Borgerrådgiveren går ind i, jf. afsnittet om Borgerrådgiveren).

Typiske eksempler på formalitetsklager er klager over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgninger (førtidspension, fleksjob, revalidering mv.), mangelfuld vejledning af regler, rettigheder og pligter, manglende orientering om status i borgerens sag og personalets optræden og fremtoning i forbindelse med jobsamtaler.

Der er ikke fastsat tidsfrister i lovgivningen i forbindelse med borgerens mulighed for at klage, og den tid som forvaltningen har til besvarelse af formalitetsklagen. Forvaltningen har derfor fastsat en intern frist på 4 uger til besvarelse af klagen, medens der ikke er fastsat frister for borgerens muligheder for at indbringe sin klage over forvaltningens sagsbehandling og serviceniveau.

Ifølge vedtægt for Borgerrådgiveren, så fastsætter denne selv forvaltningens sagsbehandlingsfrist i den konkrete sag, som derfor kan variere. Det er dog det mest typisk, at Borgerrådgiveren fastsætter en sagsbehandlingsfrist på 3 uger, i de klagesager, hvor Borgerrådgiveren er inddraget.

Oversigt over frister og sagsbehandlingstid.

Type	Klagefrist	Sagsbehandlingstid
Realitetsklager – forsikrede ledige	4 uger	4 uger ved delvis og fuldt medhold 5 dage ved fastholdelse
Realitetsklager – øvrige	4 uger	4 uger
Formalitetsklager - Borgerrådgiver	Ingen	3 uger
Formalitetsklager - øvrige	Ingen	4 uger

Organisering af klagesagsbehandlingen

I forbindelse med etableringen af Center for Driftsunderstøttelse den 1. januar 2012 blev hele klagesagsbehandlingen i jobcentrene og beskæftigelsescentrene samlet i CDU blandt andet med det formål, at skabe et større overblik over antallet af modtagne klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens afgørelser og serviceniveau og sikre en højere grad af ensartethed og kvalitet i behandlingen af klagerne.

Forvaltningen har organiseret det således, at Center for Driftsunderstøttelse behandler alle klager, der vedrører jobcentrene og beskæftigelsescentrene samt leverandører og anden aktør. Ydelsesservice behandler alle klager, der relaterer sig til forsørgelsesydelsen samt det

serviceniveau (telefonbetjening og sagsbehandlingstid), der alene vedrører Ydelsesservices kontakt med borgerne.

Klager modtages både i jobcentrene, beskæftigelsescentrene, Center for Driftsunderstøttelse, Ydelsesservice, Ledelsessekretariatet mm., fra såvel borgere som Borgerrådgiveren, Ombudsmanden og partsrepræsentanter. Uagtet af hvor og hvordan klagerne indgives, videregives klagerne til enten Center for Driftsunderstøttelse eller Ydelsesservice til besvarelse, alt efter hvad klagen omhandler.

Når klager sendes direkte til borgmesteren, direktionen eller udvalget, foretager Ledelsessekretariatet en screening og vurderer, hvilket niveau de konkrete klager skal besvares på.

Borgerrådgiveren

Borgerrepræsentationen har etableret en Borgerrådgiverfunktion, som har til opgave at styrke dialogen mellem borgerne og de enkelte forvaltninger samt at bidrage til en styrkelse af borgerens retssikkerhed i forbindelse med forvaltningernes sagsbehandling. Borgerrådgiverens opgave består blandt andet i, at bistå borgere der er utilfredse med sagsbehandlingen, og som ønsker at klage over denne (dvs. formalitetsklager). Borgerrådgiveren forholder sig ikke til realitetsklager, da disse afgøres i Ankestyrelsen.

Som udgangspunkt videreformidler Borgerrådgiveren klager over sagsbehandlingen til de relevante forvaltninger og beder om en kopi af forvaltningens svar til borgeren. Borgerrådgiveren kan efterfølgende beslutte at opstarte en konkret undersøgelse (som regel på baggrund af en fornyet henvendelse til Borgerrådgiveren), hvis Borgerrådgiveren finder, at sagen har principiel karakter eller formoder, at der er væsentlige problemer med sagsbehandlingen.

Beslutter Borgerrådgiveren at iværksætte en konkret undersøgelse, bliver direktionen bedt om at komme med en udtalelse i sagen. I helt særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren beslutte at opstarte en konkret undersøgelse, uden at forvaltningen har haft lejlighed til at besvare klagen først. Borgerrådgiveren afslutter de konkrete undersøgelser med en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens vurdering af, om forvaltningen har levet op til de gældende krav på området i den konkrete sag.

Udover de konkrete undersøgelser, der tager udgangspunkt i en konkret borgers sag, kan Borgerrådgiveren gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder. Det er Borgerrådgiveren, der i samråd med Borgerrådgiverudvalget beslutter, hvilke områder der skal undersøges.

I generelle undersøgelsessager beder Borgerrådgiveren ligeledes forvaltningens direktion om en udtalelse. Borgerrådgiverens generelle

undersøgelsessager afsluttes med en rapport, som indeholder Borgerrådgiverens konklusioner samt eventuelle anbefalinger til forvaltningen. Når Borgerrådgiveren har afsluttet en generel undersøgelse indenfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område, bliver udvalget orienteret herom.

Borgerrådgiveren udgiver hvert år i maj måned en årlig beretning, som beskriver Borgerrådgiverens iagttagelser i det foregående beretningsår (perioden 1. april – 31. marts) og som indeholder konklusioner og anbefalinger til forvaltningerne i relation til kvalitet og service i borgerbetjeningen. Beretningen omhandler dels udviklingen i antallet af klager til Borgerrådgiveren, dels Borgerrådgiverens konkrete og generelle undersøgelsessager.

Borgerrådgiverens beretning behandles både i BIU, ØU og BR.

Opfølgning på klagesager

Forvaltningen registrerer løbende alle klagesager, heriblandt hvad der bliver klaget over, samt hvorvidt borgerne får medhold i deres klage. Det gælder både klager over sagsbehandlingen (formalitetssklager) og klager over de afgørelser, som forvaltningen træffer (realitetssklager).

I forhold til klager over forvaltningens afgørelser, har forvaltningen en målsætning om, at Ankestyrelsen er enige i (fastholder) 80-85 procent af forvaltningens afgørelser indenfor de forskellige ydelsesområder. Forvaltningen følger løbende Ankestyrelsens afgørelser med henblik på at vurdere, om afgørelserne kræver eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Klager over sagsbehandlingen, eksempelvis lang sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning, bliver ligeledes løbende registreret med henblik på at iagttage tværgående tendenser, som kræver yderligere undervisning eller tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Indsatsen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Forvaltningen arbejder løbende med kvaliteten i sagsbehandlingen og anvender således både klagesager, borgerrådgiverens beretning, forvaltningens interne kvalitetsopfølgning, revisionen mv. som kvalitetsindikatorer med henblik på dels at identificere forvaltningens udfordringer og omfang heraf, og dels i vurderingen af hvilke kvalitetsforbedrende initiativer, som skal iværksættes.

Forvaltningen har en målsætning om at halvere andelen af fejl og kritisable forhold i borgersager frem mod 2015. Målet udgøres af dels en reduktion i antallet af fejl i revisionens årlige sagsgennemgang og dels en reduktion i antallet af formalitetssklager hvor borgerne får med-

hold/delvis medhold. Denne målsætning afspejles i resultatkontrakterne for 2014 mellem direktionen og jobcentercheferne.

Forvaltningen er i gang med at gennemføre og implementere en række initiativer, der skal forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen, heriblandt:

- Kodeks for god sagsbehandling. Forvaltningen har i 2013, i samarbejde med repræsentanter fra Borgerrådgiveren, udviklet et kodeks for god sagsbehandling med det formål at sikre en fælles forståelse og standard for, hvad der er god forvaltningsskik i BIF, så borgeren oplever, at deres sag behandles ordentligt. I 2014 er der taget initiativ til at implementere kodekset i job- og beskæftigelsescentrene med en række initiativer, der skal understøtte forankringen af kodekset i den lokale ledelsesgruppe, så der sker en udbredelse af kodekset blandt medarbejdere med direkte borgerbetjening.
- Udbredelse af ”Styrket borgerkontakt”, som er en særlig samtalemethode til at håndtere potentielt konfliktfyldte samtaler. Forvaltningen opstartede i 2012 projektet Styrket Borgerkontakt, der rettede sig mod at forbedre dialogen mellem forvaltningen og borgere, der klagede over sagsbehandlingen. På baggrund af de gode resultater fra 2012, er forvaltningen som led i Citizen 2015 i gang med at udvide projektet til jobcentre med det formål at forebygge klager gennem en styrket dialog med borgeren. Sagsbehandlere fra jobcentre bliver uddannet i metoden i samarbejde med Arbejdsmiljø København, der gennemfører de planlagte 2 dages kurser.
- Forvaltningen har i 2013 udarbejdet og implementeret et nyt internt kvalitetsopfølgningkoncept. Konceptet, som er udviklet i samarbejde med Deloitte, skal sikre en mere helhedsorienteret kvalitetsopfølgning af sagsbehandlingen i borgersager. Hvor forvaltningen tidligere i overvejende grad undersøgte enkelte elementer i sagsbehandlingen, belyses kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling således nu i et bredere perspektiv.
- Som et resultat af den løbende kvalitetsopfølgning og erfaringerne fra klagesagsområdet sker der en kompetenceudvikling af medarbejderne gennem etablering af lokale læringsmiljøer i de 4 jobcentre med det formål at sikre læring og sparring til jobcentrets sagsbehandlere på udvalgte områder.
- Udvælgelse af fokusområder. Forvaltningen har udvalgt tre fokusområder som det vurderes, at der er behov for at fokusere særligt i forhold til at opnå forvaltningens mål om halvering af andelen af fejl og kritisable forhold frem mod 2015:
 1. *Sagsbehandlingstid*. Forvaltningen har fokuseret på udviklingen i sagsbehandlingstiden, blandt andet i for-

bindelse med forvaltningens interne kvalitetsopfølgning og en årlig sagstidsmåling. Indenfor de områder, hvor der konstateres udfordringer med sagsbehandlingstiden, iværksættes der handleplaner med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden

2. *Manglende svar.* Forvaltningen har kunnet konstatere udfordringer med manglende svar og underretninger, i de sager, hvor sagsbehandlingen har trukket ud. På baggrund heraf har forvaltningen udviklet standarder for underretningsbrev med henblik på at gøre det nemmere for jobcentrene at underrette ved forsinkelse af sager.
3. *Vejledning.* Forvaltningen har iværksat en række initiativer for at sikre, at sagsbehandlerne er klædt ordentligt på og kan give en korrekt og præcis vejledning, blandt andet gennem kodeks for god sagsbehandling og etablering af læringsmiljøer, som beskrevet i ovenstående. Samtidig tilbyder forvaltningen løbende en række lovkurser indenfor forvaltningens fagområder, ligesom det er obligatorisk for alle nye medarbejdere der har direkte borgerkontakt, at deltage i forvaltningens kursus ”God sagsbehandling i borgersager”. Her bliver sagsbehandlerne undervist i hvad god sagsbehandling er og hvilke krav det stilles til en god og præcis vejledning.

Herudover er der på tværs af forvaltningerne iværksat tværgående indsatsområder. Det kan blandt andet nævnes, at Borgerrådgiveren har udviklet en evalueringsmodel (”Indicium”) som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af forvaltningernes indsatser for at forbedre sagsbehandlingen og indsatsen. Borgerrådgiveren har i 1. kvartal 2014 udarbejdet den første rapport omkring forvaltningernes indsatser for at forbedre sagsbehandlingen. Rapporten vil på et senere tidspunkt blive behandlet i BIU.