



25-09-2008

Sagsnr.  
2008-62307

Dokumentnr.  
2008-520712

### **Handlingsplan i forhold til Borgerrådgi-vernes beretning 2007 og opfølgning på tidligere beretninger**

<a href="#">Handlingsplan i forhold til Borgerrådgi-verens beretning 2007</a>	1
<a href="#">Samlet opfølgning på beretninger for 2005 og 2006</a>	6
<a href="#">Sikring af ensartethed i kommunens fremtræden</a>	7
<a href="#">Status og handlingsplaner vedrørende Borgerrådgi-verens forslag og anbefalinger i Beretningerne for 2005 og 2006.</a>	10

### **Handlingsplan i forhold til Borgerrådgi-verens beretning 2007**

Borgerrådgi-verens beretning beskæftiger sig særligt med

**1. klagesagerne**

Beretningen nævner forslag og anbefalinger til at løse op for problemstillingerne:

**2. juridisk bistand** i forvaltningerne og

**3. særlige koordinationsgruppe** og konkret en

**4. permanent retssikkerheds- og servicekonference** med deltagelse af de syv forvaltninger og Borgerrådgiveren.

Endelig beskæftiger Beretningen sig med

**5. egendriftopgaven.**

#### **Ad 1. Klagesagerne**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1.773 henvendelser. 981 henvendelser blev behandlet som skriftlige klagesager. Disse sager omfattede 1.830 klagepunkter.

Samlet er der tale om en betydelig stigning i antallet af henvendelser, som fører til skriftlig sagsbehandling. Stigningen er på mere end 30 % i forhold til beretningsåret 2006.

Borgerrådgiverens sagstal viser, at borgerne i vid udstrækning klager over de samme forhold, og at Borgerrådgiveren finder de samme typer af fejl og mangler i sagsbehandlingen mv. som sidste år.

Selv peger Borgerrådgiveren på et større kendskab til hans funktion som en af forklaringerne på, hvorfor bunken med klager er vokset.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, 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 forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor forvaltningerne og Borgerrådgiveren finder fejl.

#### **Forvaltningens bemærkninger:**

Selv om der er kommet flere henvendelser til Borgerrådgiveren, er der relativt få sager fra Socialforvaltningen, der fører til klager til Borgerrådgiveren.

Kun 216, svarende til 23 procent, af de 957 klager, som Borgerrådgiveren behandlede i 2007, vedrører SOF. Det skal ses i sammenhæng med, at SOF træffer mange afgørelser, der har stor betydning for borgernes personlige forhold.

Antallet af klager skal også ses i sammenhæng med SOF's borgerkontakt, hvor vi typisk modtager ca. 390.000 henvendelse og behandler ca. 98.000 ansøgninger om året. Set i forhold til borgerkontakten er det cirka en halv promille af alle henvendelser i SOF, som fører til en klage.

Borgerne klager især over den lange sagsbehandling og manglende svar. Forvaltningernes egne besvarelser viser, at borgernes klager i 65 procent af tilfældene var berettigede. Borgerrådgiveren har udtalt kritik

i 21 af de sager fra Socialforvaltningen han realitetsbehandlede.

I Socialforvaltningen er den lange sagsbehandlingstid kun et problem i et mindre antal sager og vedrører oftest ansøgninger om hjælpemidler, hvor det er nødvendigt at indhente en ekstern vurdering. Det kan overvejes, om de politisk fastsatte svarfrister skal forlænges på dette område, således de bliver mere realistiske.

Der henvises i øvrigt til den årlige redegørelse for sagsbehandlingstider, som fremlægges for Socialudvalget den 8. oktober 2008. Heri redegøres grundigere for sagsbehandlingstiden, udviklingen i sagsbehandlingstiden samt problemstillinger og initiativer i forlængelse heraf.

Der er i Socialforvaltningens forslag til ny struktur lagt op til en styrkelse af kvalitetsarbejdet i forhold til det lokale sagsbehandlende niveau.

## **Ad. 2. Juridisk kompetence internt i forvaltningerne.**

Det er stadig Borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for at sikre fornøden faglig kompetence i forbindelse med løsningen af kommunens opgaver, navnlig for så vidt angår myndighedsopgaverne, hvor borgernes retssikkerhedsgarantier spiller en betydelig rolle.

I forbindelse med Borgerrådgiverens løbende samarbejde med kommunens forvaltninger kan det konstateres, at der er områder, hvor rekrutteringen af medarbejdere med den rette baggrund er vanskelig. Hertil kommer, at forvaltningerne på nogle områder ikke synes at prioritere juridisk sagkundskab, som der ellers kunne være behov for. Navnlig kan juridisk sagkundskab være tiltrængt som støtte og kompensation på områder, hvor der er mange sagsbehandlere uden de fornødne juridiske kundskaber.

Det er Borgerrådgiverens generelle erfaring, at vejledning og tilrettevisning vedrørende borgernes retssikkerhed bedst slår igennem dér, hvor der er juridisk fagkundskab repræsenteret. Med andre ord synes målsætningen om en kommune, som leverer høj kvalitet i sagsbehandlingen og et højt retssikkerhedsniveau, i nogen grad at være afhængig af lokalt forankret juridisk viden.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne løbende overvejer, om juridisk fagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret der, hvor der er behov for den.

### **Forvaltningens bemærkninger:**

I Socialforvaltningens nye struktur er der sket en styrkelse af den juridiske sagsbehandling i Socialforvaltningen både ved juridisk bistand i MR- og Drifts- og Udviklingskontorerne og ved oprettelse af en

tværgående juridisk enhed.

### **Ad 3. Tværgående koordinationsgruppe**

I august 2007 blev det besluttet, at der nedsættes en tværgående koordinationsgruppe med én repræsentant fra hver af de syv forvaltninger med henblik på dels – under henvisning til Borgerrådgiverens bemærkninger i beretningen for 2005 – at undersøge behovet og mulighederne for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet, dels at koordinere handlingsplanerne for de enkelte forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i beretningerne for 2005 og 2006.

#### **Forvaltningens bemærkninger:**

Arbejdet i koordinationsgruppen forventes forelagt Borgerrepræsentationen i november 2008.

### **Ad 4. Permanent retssikkerheds- og servicekonference**

Borgerrådgiveren har i forbindelse med budget 2009 og på baggrund af de ovennævnte konstateringer stillet forslag om et styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne. Borgerrådgiverens forslag angår mere konkret en permanent retssikkerheds- og servicekonference med deltagelse af de syv forvaltninger og Borgerrådgiveren. Dette er udtryk for et mere formaliseret samarbejde, men samarbejdet kan også med fordel suppleres af andre formelle eller uformelle fora med deltagelse af medarbejdere fra forvaltningerne.

#### **Forvaltningens bemærkninger:**

Forvaltningen kan fuldt ud tilslutte sig Borgerrådgiverens forslag og som det også fremgår af beretningen har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen et vist udvidet samarbejde, blandt andet fordi snitfladerne mellem disse to forvaltninger gør det særligt påkrævet at koordinere indsatsen på en række områder.

### **Ad 5. Egendriftopgaven.**

Borgerrådgiveren tog i beretningsåret 2007 fat på opgaven med at gennemføre egen driftundersøgelser. På inspektionssiden gennemførte Borgerrådgiveren 16 inspektioner på tjenestesteder i kommunen

De syv inspektioner angik alene forhold vedrørende magtanvendelse og håndtering af voldsepisoder på bosteder for udviklingshæmmede, og

blev gennemført på baggrund af de spørgsmål, der er blevet rejst i 2007 og 2008 om disse bosteder.

Ud over de konkret konstaterede fejl og mangler, som er konstateret ved undersøgelserne, og som Borgerrådgiveren følger op på gennem kritik og henstillinger, er det også hensigten, at den generelle vejledning, som undersøgelserne indeholder, skal kunne anvendes af andre end dem, som undersøgelserne angår.

### **Forvaltningens bemærkninger:**

Socialforvaltningen benytter såvel Borgerrådgiverens undersøgelser som beretningerne og Borgerrådgiverens tilbagemeldinger i øvrigt som udgangspunkt for relevante kvalitetsforbedringsinitiativer.

På Socialforvaltningens område er den overordnede konklusion fra Borgerrådgiverens inspektioner, at der stadig er behov for opmærksomhed på magtanvendelse, herunder at personalet fortsat bør have adgang til undervisning og faglig vejledning, samt opmærksomhed vedrørende anmeldelse og indberetning af voldsepisoder.

Der er allerede iværksat en faglig udviklingsplan for bo- og dagtilbud på handicapområdet og en særlig handleplan for bo- og dagtilbud på Sundbyvangområdet. De mål, der er sat op for den faglige udviklingsplan er yderligere konkretiseret i en særlig handleplan for bo- og dagtilbud på Sundbyvangområdet. Det gælder særligt indenfor magtanvendelse, kompetenceudvikling, herunder konflikthåndtering, revision procedurer omkring voldsepisoder og udvikling af fælles handleplanskoncept. Flere af elementerne vil blive rullet ud til samtlige bo- og dagtilbud på handicapområdet og psykiatri-området. Socialudvalget er senest orienteret om status for handleplan for Sundbyvangområdet den 13. august 2008 (317/2008, pkt. 9).

Som et led i den initiativpakke, Socialudvalget vedtog for psykiatriområdet i februar, har Socialforvaltningen i løbet af foråret formuleret en kvalitetsmodel for de socialpsykiatriske bosteder. Modellen skal i løbet af efteråret tilpasses til og udrulles på resten af det sociale område, og er en god ramme for at arbejde systematisk med blandt andet magtanvendelse og voldsepisoder.

Essensen i kvalitetsmodellen er, at der udarbejdes kvalitetsstandarder, der formulerer et eller flere konkrete mål og krav til ydelser og aktiviteter. For hvert mål beskrives også en eller flere indikatorer, der kan bruges til at vurdere om kvalitetsmålene er opfyldt.

Desuden formuleres vejledninger, der beskriver de vurderinger eller handlinger, der skal til for at nå målene i standarden. En vejledning er således en konkret faglig guide til medarbejderne i opgaveløsningen.

En gang om året foretages en evaluering, der undersøger i hvilket omfang, kvalitetsmålene er opfyldt.

Formålet med at indføre og implementere en kvalitetsmodel med disse elementer er tosidet:

- For det første skal modellen understøtte læring hos medarbejderne i de socialpsykiatriske tilbud.  
En sådan læring vil foregå i flere trin. For det første ved at skabe en fælles referenceramme for det socialfaglige arbejde gennem formulering af fælles retningslinjer. Dernæst ved at medarbejderne har mulighed for konkret beslutningsstøtte i forbindelse med deres faglige skøn i det daglige arbejde. Og endelig ved at modellen skal underbygge en systematisk evaluering, der kan generere ny viden.
- For det andet skal modellen danne grundlag for kvalitetssikring i forhold til borgeren.  
Kvalitetssikringen sker ved, at krav og forventninger til indsatsen tydeliggøres og følges op af en systematisk og synlig dokumentation samt evaluering af indsatsen.

Konkret er der på nuværende tidspunkt formuleret kvalitetsstandarder og –vejledninger vedrørende medicinhåndtering, misbrugsbehandling samt personlig hygiejne og rengøring. Vejledningerne på de sidstnævnte områder præciserer blandt andet, i hvilke situationer der kan ske fastholdelse i personlige hygiejne situationer, og hvornår der kan foretages rengøring imod beboerens vilje, ligesom det klart beskrives, hvordan der skal følges op sådanne episoder.

### **Samlet opfølgning på beretninger for 2005 og 2006**

Borgerrådgiveren konstaterer i beretningen for 2005 uensartethed i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen og anfører, at han ikke mener, at denne uensartethed i almindelighed er tilsigtet.

Der er af Økonomiforvaltningen nedsat en tværgående arbejdsgruppe med henblik på at foretage en analyse af, hvori uensartetheden består med henblik på at kunne tage stilling til, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet.

De konkrete punkter, hvor Borgerrådgiveren har konstateret uensartethed, er følgende (2005-beretningen, side 117-118):

”Kendskabet til og anvendelse af centrale regler om aktindsigt, notatpligt, skriftlighed, partshøring, begrundelse og klagevejledning fremstår uensartet i kommunen som helhed. I kraft af at hovedparten af henvendelserne til Borgerrådgiveren vedrører sociale sager, fremstår

billedet stærkest inden for denne kategori af sager, men næppe nogen forvaltning kan sige sig fri for at have svage punkter i denne henseende. ...

De telefoniske kontaktmuligheder for borgerne er vurderet ud fra henvendelserne til Borgerrådgiveren ringere for de borgere, som har behov for sociale ydelser end for andre borgere.

Tilsvarende oplever borgerne med sociale sager i mange tilfælde frustration over at skulle vente i uger og undertiden måneder på at mødes med en sagsbehandler. I andre sagstyper er adgangen til personlig kontakt umiddelbart lettere.

Også i sociale sager har Borgerrådgiveren oplevet mange tilfælde af, at breve er uforholdsmæssigt længe om at finde vej til rette vedkommende, ikke registreres på sagerne eller helt bliver væk.

Der synes også at være væsentlige forskelle på, hvor hurtigt en forvaltning vender tilbage til borgeren, hvad enten det er med egentligt svar eller blot med en bekræftelse af modtagelsen af en henvendelse.

Meget lange sagsbehandlingstider i enkeltsager og manglende orientering om, hvorfor sagen trækker ud, synes ud fra Borgerrådgiverens erfaringer først og fremmest at optræde i de sociale sager, som nu varetages af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den uensartethed, som lettest lader sig konstatere og er bedst dokumenteret ved Borgerrådgiveren, vedrører kommunens præsentationsform. Borgerrådgiveren har blandt andet under besøg i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings lokal- og handicapcentre understreget, at formen på breve betyder noget. Det er for så vidt et internt problem i kommunen, at vedtagne retningslinjer for design og kommunikation ikke overholdes, og det er naturligvis utilfredsstillende. Men det er efter Borgerrådgiverens opfattelse også medvirkende til at skabe mistillid til medarbejdernes indsats og påvirke kommunens omdømme som professionel myndighed negativt, når officielle breve fra kommunen udformes individuelt eller lemfældigt. Borgerrådgiveren ser løbende en del eksempler på breve, som mangler brevhoved, kontakt- oplysninger, underskrift eller lignende. Som et mere kuriøst eksempel kan nævnes, at Borgerrådgiveren i 2006 har set eksempler på anvendelse af brevpapir (følgesedler) fra Social- og Sundhedsforvaltningen, som ikke har eksisteret siden 1998.”

### ***Sikring af ensartethed i kommunens fremtræden***

Der er allerede på en række centrale områder taget initiativer og

vedtaget retningslinjer o.l., der har til formål at forbedre sagsbehandlingen og sikre en vis ensartethed i kommunens fremtræden:

### **Kendskab til sagsbehandlingsregler**

Alle forvaltninger har som led i kompetenceudviklingen af deres medarbejdere tilbudt dem kurser om god sagsbehandling. Disse kurser er blandt andet blevet tilbudt for at højne medarbejdernes kendskab til og anvendelse af centrale forvaltningsretlige grundregler om aktindsigt, vejledning, notatpligt, partshøring, begrundelse, habilitet, tavshedspligt, persondatabeskyttelse m.m.

### **Tilbagemeldingsgaranti og lange sagsbehandlingstider**

Der er i forbindelse med Borgerrepræsentationens vedtagelse af planen for ”Åbenhed på Rådhuset” udstedt en såkaldt tilbagemeldingsgaranti, der indebærer, at der skal gives en skriftlig tilbagemelding på henvendelser inden for 10 arbejdsdage. Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser (herunder e-mail, men ikke telefoniske eller personlige henvendelser) – uanset om de angår nye eller igangværende sager. Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle sager, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage.

Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, og det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Socialforvaltningen har udarbejdet særlige retningslinjer for anvendelse af tilbagemeldingsgarantien i de respektive forvaltninger.

Borgerrådgiveren har efter afgivelsen af beretningerne for 2005 og 2006 foretaget en selvstændig evaluering af tilbagemeldingsgarantien i form af en egen drift-undersøgelse. Borgerrådgiverens rapport er afgivet den 13. maj 2008. Undersøgelsen er tillige omtalt i Borgerrådgiverens beretning 2007, side 56 ff.

Borgerrepræsentationen tog i sit møde den 11. juni 2008 Borgerrådgiverens beretning til efterretning og pålagde samtidig Økonomiudvalget og de stående udvalg blandt andet ”at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal blandt andet bestå i særlige retningslinier, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien”. Borgerrepræsentationen besluttede, at forsamlingen skal have forelagt en indstilling om status blandt andet på denne indsats inden udgangen af november 2008.

### **Én telefonisk indgang**



Den 1. april 2008 er telefonnummeret 33 66 33 66 blevet ét hovednummer til Københavns Kommune. På dette nummer skal københavnernes få en bedre, mere sammenhængende og tilgængelig telefonbetjening. Flere henvendelser skal straks afklares i første kontaktled – uden omstilling.

Målsætningen er at kunne straksafklare 4 ud af 10 opkald til kontaktcenteret, mens resten stadig skal omstilles – korrekt første gang.

Kontaktcenteret skal fungere som omstilling til hele Københavns Kommune og tage imod telefonbesked, oplyse om kalender og efter nærmere aftale indgå mødeaftaler. Kontaktcenteret skal også give borgeren information og vejledning om procedurer, praksis og generelle forhold. Endelig skal kontaktcenteret gøre sagsbehandlingen på udvalgte områder lettere herunder for eksempel sende materiale til borgeren via e-mail og informere om, hvor dette materiale kan findes på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) samt vejlede borgere i at anvende Københavns Kommunes selvbetjeningsløsninger

#### **Fælles pjece om sagsbehandling mv.**

Arbejdsgruppen under Økonomiforvaltningen har drøftet anvendeligheden af en evt. fælles pjece, vejledning e.l. om regler for sagsbehandling og betydningen af borgernes retssikkerhed. Primært pga. kommunens størrelse er det opfattelsen i arbejdsgruppen, at en fælles pjece ikke vil have den ønskede effekt for medarbejderne i kommunen. Det er vurderingen, at der er behov for en mere målrettet og konkret videndeling i de enkelte forvaltninger om rammerne for sagsbehandling. Det er indtrykket, at forvaltningerne desuden i stigende omfang trækker på Borgerrådgiverens ekspertise på området både i forbindelse med undervisning og vejledningsmæssigt, hvorfor dette også forventes at få en afsmittende effekt på sagsbehandlingens kvalitet i kommunen generelt. Det er endvidere arbejdsgruppens opfattelse, at overholdelsen af lovgivningsmæssige og andre gældende sagsbehandlingsregler o.l. i vidt omfang er et ledelsesmæssigt spørgsmål.

Der synes derfor snarere, at være behov for en side på forvaltningernes intranet, hvor der fremgår nogle helt overordnede retningslinjer for god sagsbehandling og hvor der er links til yderligere oplysninger om lovgivning og andet relevant, forvaltningsspecifikt. De enkelte forvaltninger vil herudover på denne intranet-side kunne lægge specifikke oplysninger om god sagsbehandling i den pågældende forvaltning.

Et arbejde hermed er igangsat i september 2008.

### **Ensartet præsenteringsform**

Kommunikationspolitik og designlinjen

Af Københavns Kommunes værdigrundlag fremgår blandt andet, at kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og at kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Med udgangspunkt i værdigrundlaget udstikker kommunens kommunikationspolitik de overordnede rammer for, hvad der betragtes som god kommunikation i Københavns Kommune.

Kommunikationspolitikken gælder for alle de forvaltnings- og institutionsområder, der ligger under Borgerrepræsentationens beslutningskompetence.

I kommunikationspolitikken er det fastsat, at alle skal følge designlinjen i breve mv. Al kommunikation fra kommunen, hvad enten det er breve, afgørelser, hjemmesider eller andet informationsmateriale fra kommunen, skal gøre brug af en række fælles grundelementer. Modtagerne må aldrig være i tvivl om, hvem afsenderen er, når de modtager breve og information fra kommunens forvaltninger, institutioner, virksomheder m.m. Afsenderoplysninger skal desuden gøre det nemt for modtagerne at kontakte kommunen.

### **Brug af eDoc**

God sagsbehandling drejer sig helt overordnet om at offentlige myndigheder forpligter sig til:

- at behandle sager så enkelt og hurtigt som muligt,
- at have effektive journalsystemer,
- at sørge for at indkommen post journaliseres senest dagen efter modtagelse, og
- at sagen er tilrettelagt på en sådan måde, at det til enhver tid er muligt at se, hvor langt man er nået i sagsbehandlingen.

Med andre ord skal det sikres, at der sker en ordentlig sagsbehandling med et fornuftigt tidsperspektiv.

Københavns Kommune har siden 2004 anvendt et fælles ESDH-system (eDoc) til behandlingen af administrative sager. Systemet blev i 2007 udrullet i den sidste forvaltning, således at alle forvaltninger nu i forskellig grad anvender eDoc i sagsbehandlingen af administrative sager. I det omfang en henvendelse til en borger udspringer af en administrativ sag (i centralforvaltningen) bør denne henvendelse og det tilhørende svar således registreres i eDoc.

Der er udarbejdet eDoc-skabeloner til fælles brug i hele kommunen.

Skabelonerne sikrer, at kommunens designlinje følges, samt at der automatisk påføres kontaktoplysninger til brug for modtageren. De fælles skabeloner sikrer endvidere et ensartet udseende på de skrivelser, der udsendes fra kommunen. Dette gælder dog ikke personsager, da der endnu ikke er truffet beslutning om, hvorvidt det er i eDoc, denne sagstype skal registreres. Klagesager håndteres dog generelt i forvaltningerne i eDoc. Dermed er det op til den enkelte forvaltning at sikre, at kommunens designlinje følges, når der korresponderes med borgere i forbindelse med personsager.

### **Status og handlingsplaner vedrørende Borgerrådsgiverens forslag og anbefalinger i Beretningerne for 2005 og 2006.**

#### **Anbefaling om sagsstyringssystemer:**

”Borgerrådsgiveren anbefaler Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at fortsætte arbejdet med at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede er sket.”

Selv om der indført eDoc i alle forvaltninger er anvendelsen af erindrings- og advisfunktionaliteterne i systemet ikke optimal og kræver særlige udviklingsinitiativer for at kunne tilgodese de enkelte forvaltningers særlige behov.

#### **Status**

Sagsstyringssystem er implementeret, dog mangler implementering af erindringssystem.

#### **Handlingsplan**

Sagsstyringssystemet består af et sagstidsmålingsmodul og et klagesagsmodul. Sagstidsmålingsmodulet er implementeret og benyttes i forbindelse med den årlige sagstidsmåling i Socialforvaltningen. Klagesagsmodulet er i et samarbejde med BIF nu tilrettet med en række nødvendige justeringer. Der mangler endnu at blive udarbejdet sagsbehandlervejledninger om brugen af systemet. Klagesagsmodulet forventes implementeret i 2008.

#### **Anbefaling om uddannelsesplaner:**

”Det er Borgerrådsgiverens anbefaling, at alle forvaltninger fastlægger nærmere uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder adgangen til aktindsigt. Planerne bør tage udgangspunkt i en vurdering af behovet for, at medarbejderne kender til forvaltningsrettens krav til sagsbehandlingen og har fornøden øvelse i god kommunikation. Planerne kan f.eks. tage udgangspunkt i en generelt formuleret målsætning og konkretiseres i mindre enheder i

forvaltningen med henblik på udmøntning dér. For at sikre, at planerne reelt føres ud i livet og får effekt, anbefaler Borgerrådgiveren, at de følges op systematisk.”

### **Status**

Socialforvaltningen har fastlagt et detaljeret uddannelsesprogram, og tilbyder nyuddannede og øvrige medarbejdere kurser, der lever op til Borgerrådgiverens anbefaling.

### **Handlingsplan**

Forvaltningen agter at fortsætte det påbegyndte arbejde med videreuddannelse af medarbejderne.

### **Anbefaling om sagstidsmålinger:**

”Det er fortsat Borgerrådgiverens anbefaling, at der løbende foretages målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser. Anbefalingen gælder Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.”

### **Status og handleplan**

Sagsbehandlingstiden måles én gang årligt med efterfølgende orientering af Socialudvalget om resultater og tiltag.

### **Anbefaling om frister for hjemviste sager:**

Efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsættes frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse efter den sociale lovgivning. Lovgivningen administreres i Københavns Kommune af Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt i mindre omfang i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

I beretningen for 2004 efterlyste Borgerrådgiveren en frist for behandlingen af sager, der er hjemvist fra Det Sociale Nævn. Den daværende familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning anførte i forbindelse med sin behandling af 2004-beretningen, at det i forvaltningens vejledning om sagsbehandlingsfrister fremgik, at det skal tilstræbes, at der træffes afgørelse i sådanne sager inden for den frist, som gælder for behandling af ansøgninger af den pågældende type.

Borgerrådgiveren anfører derefter:

”Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at det ikke kan udelukkes, at netop fraværet af frister på dette område kan føre til, at denne type sag nedprioriteres til fordel for andre sager, som er omfattet af en frist (og dermed af løbende sagstidsmålinger). Dertil kommer, at det kan være vanskeligt at forstå, at behandlingen af sagen – som kommunen har anset for fuldt oplyst og behandlet, når kommunen træffer sin første afgørelse – tager lige så lang tid efter at Det Sociale

Nævn har påpeget, hvilke konkrete mangler, der skal afhjælpes inden kommunen træffer sin fornyede afgørelse.

Borgerrådgiveren anbefaler på denne baggrund, at Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (gen)overvejer behovet og muligheden for at fastsætte en eller flere rimelige frister for behandlingen af [fra Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesnævnet] hjemviste sager.”

#### **Status**

Socialforvaltningen har indført en frist på 4 uger i alle sager og har dermed opfyldt anbefalingen.

#### ***Anbefaling om direkte formidling af frister:***

Socialforvaltningen har over for Borgerrådgiveren tilkendegivet at ville overveje mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.

#### **Status**

Socialforvaltningen har generelt orienteret om sagsbehandlingsfristerne på Københavns Kommunes hjemmeside og optrykt en pjece med alle fristerne. Borgerne bliver også i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien direkte orienteret om den fastsatte sagsbehandlingsfrist, der gælder for deres ansøgning om en nærmere bestemt social ydelse.

#### **Anbefaling om information ved strukturændringer:**

”Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de forvaltninger som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer sikrer et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på internettet. Særlig fokus er der grund til at rette imod samlingen af statslige og kommunale opgaver i jobcentre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fra 1. januar 2007. Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentrene, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til.”

#### **Status**

Den 1. april 2008 er telefonnummeret 33 66 33 66 blevet ét hovednummer til Københavns Kommune. På dette nummer skal københavnere få en bedre, mere sammenhængende og tilgængelig telefonbetjening. Flere henvendelser skal straks afklares i første kontaktled – uden omstilling.

**Anbefaling om håndtering af e-mail:**

Borgerrådgiveren anfører, at han gennem sin virksomhed har fået indtryk af en beskeden opmærksomhed på sikker håndtering af e-mails. Alle forvaltninger har så vidt Borgerrådgiveren er bekendt med, forholdt sig til problemstillingerne på et overordnet niveau, men det ses ikke at være slået igennem i alle de administrative led.

”Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at alle forvaltninger gennemgår vedtagne procedurer og retningslinjer med henblik på at overveje, hvad der skal til for, at alle medarbejdere efterlever kravene til sikker håndtering af e-mails. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail-systemer.”

**Status:**

Socialforvaltningen har retningslinjer om sikker e-mail, der er tilgængelig for medarbejderne på forvaltningens KKnet. Der er etableret sikre e-postkasser for forvaltningens sekretariat, de centrale kontorer, social-, handicap- og rådgivningscentre samt den sociale døgnvagt. De sikre e-mail-postkasser er tilgængelige på kommunens hjemmeside

**Anbefaling om almen kendt funktion:**

*”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen [skal overveje] at etablere en almenkendt funktion, der såvel internt over for medarbejdere som over for borgere her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op over for.”*

**Status og handleplan:**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har etableret et callcenter.

Medarbejdere i callcentret yder rådgivning overfor borgere (og medarbejdere) om sagsfordeling mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (vejviserfunktion) Der er herudover på Intranettet etableret en fælles portal for BIF-SOF samarbejdet, der kan anvendes af medarbejdere i de to forvaltninger (vejviserfunktion).

SOF's direktion har i samarbejde med BIF besluttet, at der skal udstationeres en medarbejder fra SOF i BIF's call-center. SOF's centerchefkreds har derfor i marts måned 2008 aftalt, at der udpeges lokale medarbejdere fra SOF til på skift en måned ad gangen at fungere

som kontaktperson både i indadtil og udadtil i BIF's callcenter.  
Ordningen er et supplement til den række af tidligere etablerede tiltag mellem SOF og BIF, som skal sikre en koordinerende og sammenhængende behandling af borgerne