



**Til Økonomiudvalget**

28-09-2010

**Forklæde til status på forvaltningernes arbejde med mål for god sagsbehandling og service til borgerne**

Sagsnr.  
2010-24342

Dokumentnr.  
2010-647186

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746), at forvaltningerne indenfor et eller flere fokusområder skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

Sagsbehandler  
Malene Møller Ruskai

Den 23. marts 2010 godkendte Økonomiudvalget de mål for god sagsbehandling, som skulle gælde for Økonomiforvaltningen, og tog de øvrige forvaltningers mål på området til efterretning.

Borgerrepræsentationens Sekretariat har nu modtaget den første halvårslige status på målfastsættelsesarbejdet fra de respektive forvaltninger, som vedlægges i nedennævnte rækkefølge:

- Økonomiforvaltningen, Borgerservice
- Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Teknik- og Miljøforvaltningen
- Socialforvaltningen
- Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Status er efter sekretariatets vurdering, at der generelt er fremdrift i det igangsatte målfastsættelsesarbejde, og at der er fokus på at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i forvaltningerne.

Forvaltningerne bidrager positivt og er godt engagerede i arbejdet.

**BR-Sekretariatet**

Rådhuset, 2. sal, vær. -12  
1599 København V

Telefon  
3366 2124

Telefax  
3366 7000

E-mail  
mlm@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800275

www.kk.dk



30-08-2010

Sagsnr.  
2010-117990Dokumentnr.  
2010-580941Sagsbehandler  
Trine Marie Ingeberg**Status på målfastsættelsesarbejdet i Københavns Borgerservice**

Borgerrepræsentation vedtog den 10. juni 2009, at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt eventuelle andre mål. Borgerrepræsentationen besluttede endvidere, at status for målopfyldelsen halvårligt skulle afrapporteres til økonomiudvalget.

Københavns Borgerservice har 4 fokusområder for målfastsættelsen:

- Borgerservicecentrene
- Kontaktcentret
- Sikringsområdet
- Huslejenævnet

Københavns Borgerservice har ud fra dette udvalgt en lang række mål, som der årligt eller løbende måles på. Hermed en status på de fastlagte mål pr. september 2010.

<b>ØU's mål</b>	<b>Status pr. 1/9 2010</b>	<b>Kommentarer</b>
<b>Borgerservicecentrene</b>		
Borgertilfredshed på min. 95 %	Måling foregår december 2010	Måling foregår via årlig tilfredshedsmåling ultimo i året.
Kvalitetsmåling af pasområdet vedr. procedurer for kontrol, sagsoplysning, sagsbehandling eller opdatering i register	Første pasrevision gennemføres oktober – december 2010	Kvalitetskoncept er udviklet i 2009
Udvikling af kvalitetskoncept for kørekortsager	Kvalitetskoncept igangsat, færdig pr. 1. jan. 2011	
<b>Kontaktcentret</b>		
Tilgængelighed – højst 25 sek. ventetid	75 sek. ventetid	Se selvstændig afrapportering for Kontaktcentret (Bilag 1)
Tilgængelighed – Min. 90 % af opkald skal besvares	69 % af opkald besvares	Se selvstændig afrapportering for Kontaktcentret (Bilag 1)
Effektivitet – Min. 40 % af opkald skal straksafklares	32 % af opkald bliver straksafklaret	Se selvstændig afrapportering for Kontaktcentret (Bilag 1)

**Strategi & Innovation**

Nyropsgade 1, 2. sal

1102 København V

Telefon  
3366 3917Telefax  
3366 7162Direkte telefon  
33 66 39 17E-mail  
BK2U@okf.kk.dkEAN nummer  
5798009780577

www.kk.dk



<b>Sikringsområdet</b>		
80 % af sagsafgørelserne inden for sikringsrådets 5 sagstyper foretages inden for fastsatte sagsbehandlingsfrister	Måling foregår december 2010	Måling foregår via årlig måling ultimo i året.
Skriftlig underretning af borgerne i 100 % af sagerne, hvor afgørelser ikke kan træffes inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister	Måling foregår december 2010	Måling foregår via årlig måling ultimo i året.  Det bliver ikke muligt at opfylde målet vedr. underretningsbreve pga. forsinket implementering af EDH-system (KMDs modul til elektronisk dokumenthåndtering).
Besvarelse af min. 90 % af alle telefonopkald.	Måling foretaget august 2010 viser at 90 % af alle opkald bliver besvaret.	
<b>Huslejenævnet</b>		
Sagsbehandlingstid – 75 % af antallet af sager afsluttet inden for 4 måneder <i>Ændret mål: 50 %</i>	49 %	4 rutinerede medarbejdere på barselsorlov og målet er derfor ændret til 50 %, indtil disse kommer tilbage.
Sagsbehandlingstid - antallet af indkomne sager i forhold til antallet af afsluttede sager skal være ens	1.708 nye sager 1.719 afsluttede sager	Der har været en sagstilgang på i alt 20 % uden ressourcetilførsel. Særlig indsats: Skabelonprojekt i eDoc skal kvalitetssikre udgående breve og øge effektiviteten i sagsgangene.

Vedlagt:

- Bilag 1: Dok.nr. 2010-539408, Statusnotat for Kontaktscentrets servicemål og borgertilfredshed 2. kvrt.
- Bilag 2: Dok.nr 2010-659677 - Bilag 2: Orienteringsnotat vedr. Kontaktscentrets servicemål:



**Til Økonomiudvalget**

12-08-2010

**Bilag 1: Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed - 2. Kvartal 2010**

Sagsnr.  
2010-33937

Dokumentnr.  
2010-539408

Dette notat indeholder en status for servicemålene for Kontaktcentret samt præsenterer resultater for borgertilfredsheden i 2. kvartal 2010.

Sagsbehandler  
Anna Johansen

**Baggrund**

Kontaktcentret foretager kvartalsvise målinger af borgertilfredsheden med henblik på løbende at forberede kvaliteten af den telefoniske borgerbetjening. Undersøgelsen omfatter et repræsentativt udsnit af de borgere, der ringer til Kontaktcentret.

Økonomiudvalget besluttede i marts 2009, at resultater fra Kontaktcentrets tilfredshedsmålinger løbende forelægges udvalget til orientering. Resultater fra forrige kvartal, 1. kvartal 2010, blev forelagt Økonomiudvalget d. 15. juni 2010.

**Resumé**

Kontaktcentrets servicemål er:

- Svarprocent på min. 90 %
- Ventetid på højst 25 sekunder
- Straksafklaring på min. 40 %

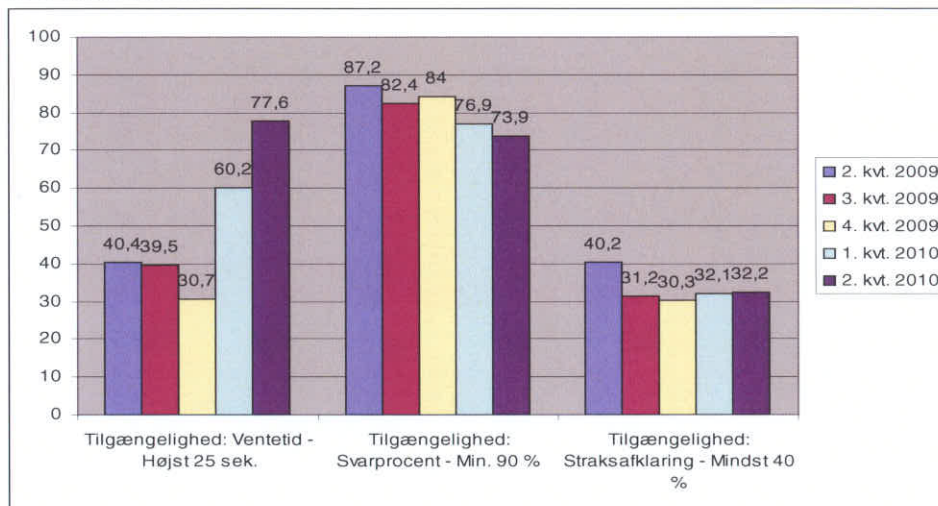
Målingerne for 2. kvartal i 2010 viser, at Kontaktcentret stadig har en udfordring i forhold til at opfylde sine tre servicemål – herunder særligt servicemålet vedr. ventetid og svarprocent – om end målopfyldelsen for så vidt angår straksafklaringen er svagt stigende sammenlignet med de foregående kvartaler, 4. kvartal 2009 og 1. kvartal 2010.

Borgertilfredsheden viser, at den overordnede tilfredshed med Kontaktcentret er den stort set den samme som 1. kvartal 2010. på trods af en øget ventetid.

## Service mål

Figuren illustrerer Kontaktcentrets servicemål samt aktuelle status

Graf 1: Servicemål



Graf 1 viser, at **ventetiden** er steget fra 60,2 sekunder i 1. kvartal 2010 til 77,6 sekunder i 2. kvartal i 2010.

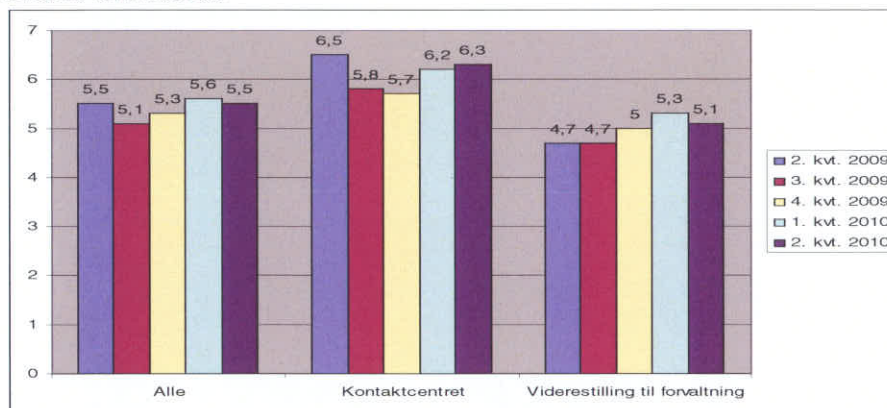
**Svarprocenten** er faldet fra 76,9 % i 1. kvartal 2010 til 73,9 % i 2. kvartal 2010.

Endelig er **straksafklaringen** steget fra 32,1 i 1. kvartal 2010 til 32,2 i 2. kvartal 2010.

## Borgertilfredshed

De kommende figurer illustrerer status på borgertilfredsheden sammenlignet med de fire foregående kvartaler.

Graf 2: Tilfredshed

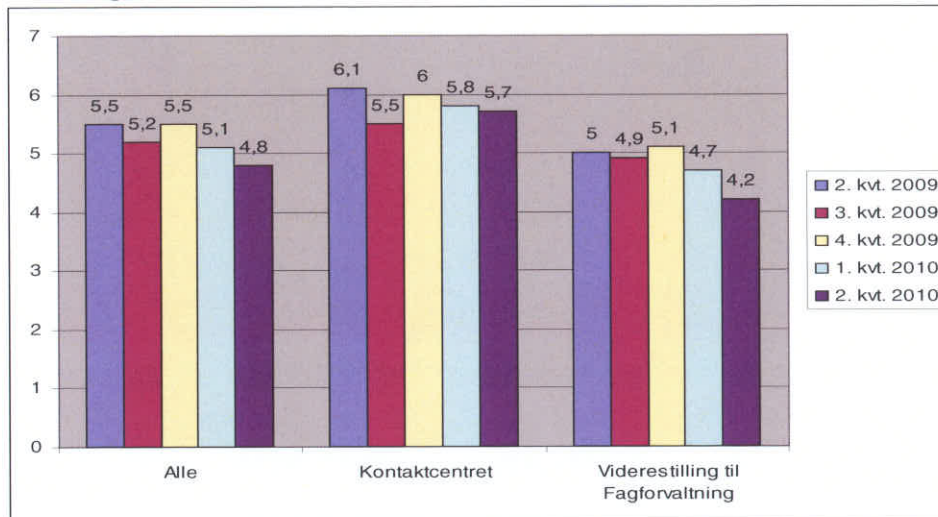


Den overordnede tilfredshed med telefonservicen er faldet fra 5,6 i 1. kvartal 2010 til 5,5 i 2. kvartal 2010 på en skala fra 1-9. Tilfredsheden for de telefonsamtaler, der afklares i Kontaktcentret, ligger generelt



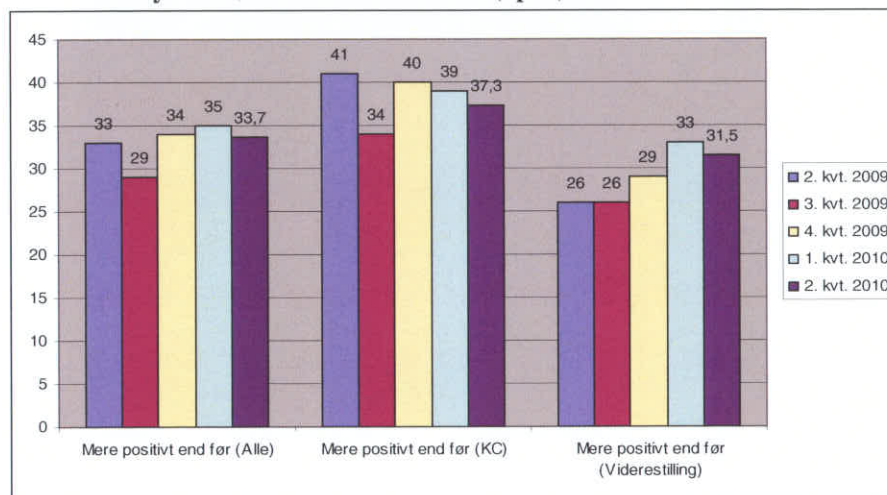
højere end tilfredsheden med de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til forvaltningerne.

**Graf 3: Oplevelse af ventetid**



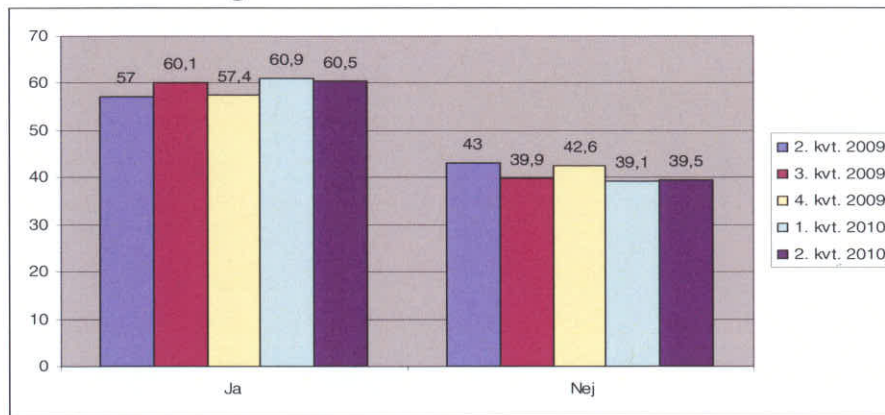
Borgernes tilfredshed er faldet, særligt for de opkald, der viderestilles til forvaltningerne fra 4,7 i 1. kvartal 2010 til 4,2 i 2. kvartal i 2010.

**Graf 4: Indtryk af Københavns Kommune (i pct.)**



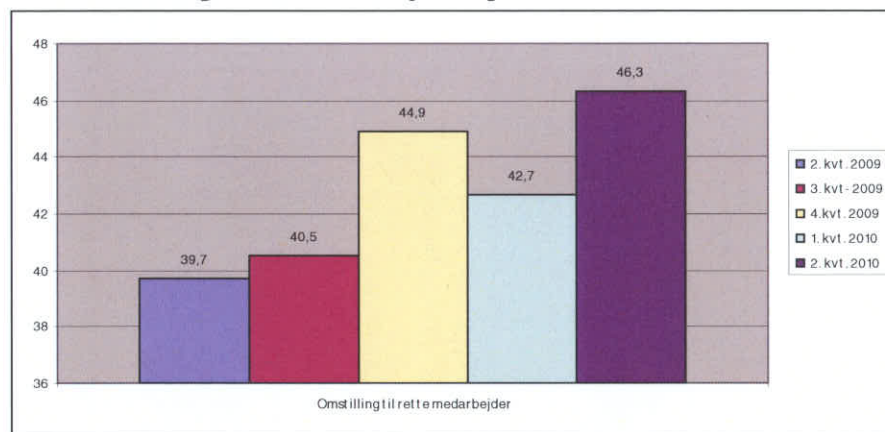
Graf 4 illustrerer andelen af borgere, der efter samtalen med kommunen overordnet set har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen. Andel af dem der har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen har været stigende de to foregående kvartaler men er nu svagt faldende i 2. kvartal 2010.08.26

**Graf 5: Viderestilling**



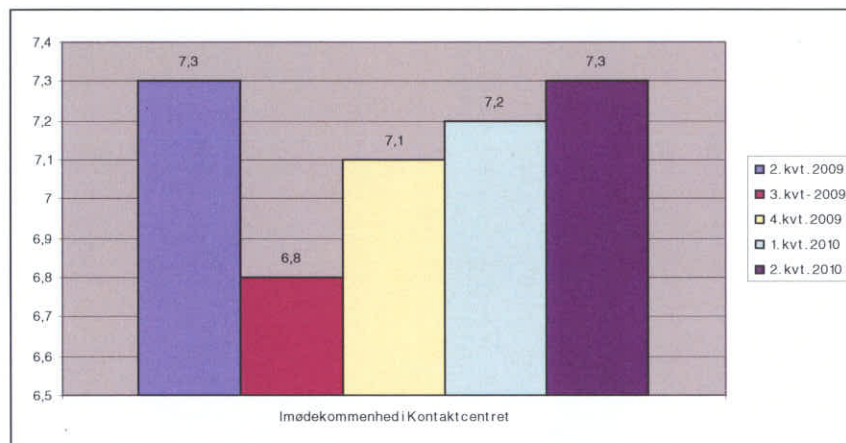
Graf 5 viser, at andelen af borgere, der er blevet viderestillet fra Kontaktcentret til en fagforvaltning, er stagneret fra 1. kvartal 2010 til 2. kvartal 2010.

**Graf 6: Omstilling til rette medarbejder (i pct.)**



Graf 6 viser andelen af borgere, der ved opkald til forvaltningerne (graf 5), bliver omstillet til den rette medarbejder. Som det fremgår af grafen er andelen, der får hjælp af den første medarbejder, de blev viderestillet til steget.

**Graf 7: Imødekommenhed**



På en skala fra 1-9 vurderes Kontaktcentrets imødekommenhed i 2. kvartal 2010 til 7,3, hvilket er en svag stigning i forhold til 1. kvartal 2010.

### Opsummering

Kontaktcentret har i 2. kvartal ikke opfyldt servicemålene: svarprocenten er faldet (73,9 %), ventetiden er steget (77,6 sek.) og straksafklaringsprocenten er den samme som i 1. kvartal 2010 (32,2 %).

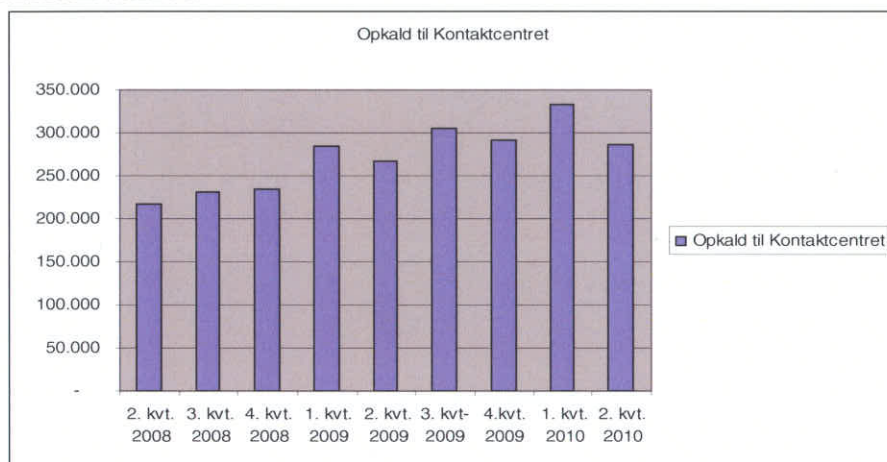
Den generelle borgertilfredshed og indtryk af Københavns Kommune er faldet en smule både for Kontaktcentret og viderestilling af opkald.

Endelig er andelen af borgere, der stilles om til den rette medarbejder steget og vurderingen af Kontaktcentrets imødekommenhed steget i dette kvartal.

### Videre proces

Som det er blevet nævnt i forrige statusnotater har Kontaktcentret haft en udfordring med at opfylde sine servicemål på grund af et øget antal telefonopkald pr. dag i forhold til tidligere.

Figuren i det følgende illustrerer mønstret i telefonhenvendelser til Kontaktcentret.



For at sikre at Kontaktcentret fremover kan opfylde servicemålene, blev Kontaktcentret tilført midler ultimo 2009 og primo 2010 og har på den baggrund haft en forventning om at kunne opfylde de vedtagne servicemål senest 2. kvartal 2010. De tilførte midler har dog kun kunnet kompensere for det stigende antal opkald i 2008 og 2009.

Som det blev påpeget i statusnotatet for 1. kvartal 2010 har der været en stigende tendens for opkald til Kontaktcentret – 20 % stigning fra 2008 – 2009 og 14 % i 1. kvartal 2010<sup>[1]</sup>. I 2. kvartal 2010



er stigningen i forhold til 2. kvartal 2009 dog 7 %, hvilket tyder på at stigningen stagnerer. Faldet fra 1. til 2. kvartal er et udtryk for sæsonudsving. Men det vil kræve endnu en kvartalsmåling før det vil være muligt at se, hvorvidt der er tale om stagnering eller en fortsat stigning i opkald til Kontaktcentret.

Kontaktcentret har dog fortsat et ressourceproblem og befinder sig tæt på kapacitetsgrænsen, når antallet af opkald – samt samtaletiden – overstiger antallet af medarbejdere i Kontaktcentret. Det får helt konkret ventetiden til at stige kraftigt i specielt overbelastede tidsrum. Derfor er servicemålene for Kontaktcentret heller ikke opfyldt i dette kvartal.

For at imødegå udfordringen med den fortsatte længere ventetid har Kontaktcentret så vidt muligt tilpasset bemanningen, således at den svarer til henvendelsesmønstret hen over året. Så med mindre at tallene fra 3. kvartal viser endnu en stigning, vil Kontaktcentret kunne håndtere udsvingene i antallet af opkald ved ny bemanning i efteråret 2010. De nye ressourcer vil ligeledes være oplært til januar 2011 og skal kunne håndtere den stigning i antallet af opkald, der er forventet i første kvartal 2011. Herudover er der øvrige konkrete tiltag iværksat, som skal understøtte at Kontaktcentret lever op til servicemålene i 4. kvartal 2010 (se bilag 2).



Til ØU

28-09-2010

**Bilag 2: Orienteringsnotat vedr. Kontaktcentrets servicemål**

Sagsnr.  
2010-117990

Dokumentnr.  
2010-659677

Dette notat uddyber forhold, som der fremadrettet arbejdes med for at sikre Kontaktcentrets opfyldelse af ØU's vedtagne servicemål.

Sagsbehandler  
Ina Corydon

I statusnotatet for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed - 2. kvartal 2010 – fremgår det, at Kontaktcentret i de første to kvartaler ikke har kunnet leve op til de vedtagne servicemål. For at imødegå en kraftig forbedring og opfyldelse af servicemålene for Kontaktcentret, er der taget tiltag til følgende understøttende aktiviteter:

- Der er tilført ekstra medarbejderressourcer – konkret i form af 10 nyansatte pr. 1. september. Dette medfører en kraftig understøttelse af selve den daglige telefonbetjening. De nyeste målinger viser, at denne tilførsel af ressourcer lever op til servicemålet på de 25 sekunders ventetid.
- Hele kontaktcentret flytter til bedre egnede fysiske rammer i HNG/Nyropsgade pr. 25.10, hvor alle medarbejdere kan være – samt vil kunne rumme en yderligere udvidelse af kontaktcentret. Herved bliver det muligt at samle back-office delen fra Valby, hvorved arbejdsgange og tilrettelæggelse af det daglige arbejde optimeres.
- Københavns Borgerservice er pt. i forhandlinger om indkøb af et it-system, der udvider den eksisterende kontaktcenterløsning betragteligt. Dermed øges straksafklaringer markant, hvorved der en klar forventning om et fald i ventetiden på 3366 3366. Implementeringen af den nye kontaktcenterløsning vil ske med udgangen af 2010.

Kontaktcentret kan med ovennævnte tiltag leve op til servicemålene fra og med 4. kvartal.

**Sekretariatet**

Nyropsgade 1  
1602 København V

Telefon  
3366 6676

Mobil  
5239 1182

E-mail  
BJ9C@okf.kk.dk

www.kk.dk



Til Borgerrepræsentationens Sekretariat

13-09-2010

Sagsnr.  
2010-134446

**Status på arbejdet med at højne kvaliteten i sagsbehandlingen i Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Dokumentnr.  
2010-618915

Afrapportering til Økonomiudvalget - september 2010

Sagsbehandler  
Klaus Vollstedt

Den 23. marts 2010 tog Økonomiudvalget de enkelte forvaltningers (herunder Kultur- og Fritidsforvaltningens) mål for god sagsbehandling til efterretning.

Denne status afgives i form af en opfølgning af den af Kultur- og Fritidsforvaltningen udarbejdede status fra marts 2010.

I venstre kolonne er med kursiv anført de mål, der indgår i Kultur- og Fritidsforvaltningens (Sekretariatets) strategiske målstyring og som omhandler kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling. Målene fremgik af status fra marts 2010.

I højre kolonne er anført udviklingen/tiltagene siden marts 2010 for det enkelte mål.

Strategisk mål	Status, udvikling og/eller iværksatte tiltag siden marts 2010	
<i>Der skal gennemføres kurser i grundlæggende sagsbehandling</i>	Disse kurser er under planlægning.	<b>Sekretariatet</b>
<i>Kvaliteten i sagsbehandlingen forbedres (i første omgang iværksættelse af et pilotprojekt)</i>	Det planlagte projekt er under forberedelse og forventes igangsat i indeværende år.  Herudover har Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat siden 1. juni 2010 arbejdet målrettet med at højne den juridiske kvalitet i forhold til sagsbehandlingen af ansøgninger om alkoholbevilling mv.  I forbindelse med at opgaver vedrørende valg, vælser, legater mv. sammen med dertil hørende medarbejderressourcer den 1. juni 2010 blev	Rådhuset 1599 København V  Telefon 33 66 23 42  Telefax 3366 7035  Direkte telefon 3366 2342  E-mail klvoll@kff.kk.dk  EAN nummer 5798009780515



overført fra Kultur- og Fritidsforvaltningen til Økonomiforvaltningen, måtte opgavevaretagelsen i forbindelse med sager om alkoholbevillinger mv. reorganiseres.

Som et naturligt led i den ændrede opgavevaretagelse blev hele området underlagt en kritisk gennemgang af de tidligere procedurer mv.

I den forbindelse er der bl.a. indgået et tættere samarbejde med de øvrige parter i bevillingssager (primært Københavns Politi og Center for Miljø under Teknik- og Miljøforvaltningen).

Hensigtsmæssigheden af de hidtidige procedurer har været vurderet, ligesom der er sket en præcisering af opgavefordelingen mellem de involverede parter.

Konkret har det i denne forbindelse været målet at sikre Københavns Bevillingsnævn et forbedret beslutningsgrundlag, hvilket bl.a. afspejles i, at Bevillingsnævnets Sekretariat (=Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat) i overensstemmelse med restaurationslovens bestemmelser nu udarbejder en egentlig skriftlig indstilling til Bevillingsnævnet, ligesom der har været rettet fokus på, at de konkrete afgørelser fremover - ud over at opfylde de indholdsmæssige bestemmelser i restaurationsloven - opfylder forvaltningslovens krav til bl.a. partshøring, begrundelser og klagevejledning.

Hertil kommer, at de berørte medarbejdere i Bevillingsnævnets Sekretariat gennemgår løbende videreuddannelse på området, ligesom der er etableret netværk med andre kommuner o.lign.

Det er forventningen, at den massive satsning på at forbedre niveauet og kvaliteten i sagsbehandlingen i forhold til bevillingssagerne vil kunne aflæses i de kommende klager over Bevillingsnævnets afgørelser (konkret er forventningen færre klager og en enklere/hurtigere klagesagsbehandling).

Klagesagsbehandlingen sker ligeledes i Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat, og klagesagerne afgøres af Kultur- og Fritidsudvalget.

<i>Der afholdes kurser i at skrive bedre indstillinger</i>	Kurserne er under forberedelse og vil blive afholdt i forbindelse med udrulningen af det nye dagsordenssystem eDoc Agenda - dette forventes at ske i indeværende år. Kurserne er p.t. programsat til november 2010.
<i>Overholdelse af svarfrister for aktindsigtsanmodninger</i>	<p>Målet er, at 70 % af alle anmodninger om aktindsigt er færdigbehandlet inden 10 dage.</p> <p>Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år.</p> <p>Der er foretaget stikprøvevis kontrol af svarfrister siden sidste måling. Stikprøven har vist, at svarfristen på 10 dage overholdes 100 %.</p>
<i>Overholdelse af svarfrist for borgmesterhenvendelser</i>	<p>Målet er, at 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage.</p> <p>Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år.</p> <p>Det er ved stikprøve i perioden blevet kontrolleret, om svarfristen (10 arbejdsdage) er blevet overholdt på borgmesterhenvendelser. Af 48 henvendelser blev 47 besvaret rettidigt, hvilket svarer til 98 %.</p>

## 27. Målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling (2010-121200)

Første afrapportering til Økonomiudvalget på Teknik og Miljøforvaltningens målinger af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter

### INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget godkender

1. at Teknik- og Miljøforvaltningen fremsender forvaltningens afrapportering med resultatet af den første halvårsmåling af sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager fra Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering til Økonomiforvaltningen med henblik på orientering i Økonomiudvalget.

### Problemstilling

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 vedtog Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009, at alle forvaltninger skal fastsætte forpligtende og synlige mål for at få reduceret antal klager, få reduceret antal fejl i sagsbehandlingen og få reduceret sagsbehandlingstiden. Samtidig vedtog Borgerrepræsentationen, at alle forvaltninger halvårligt skal afrapportere status til Økonomiudvalget.

Den 1. februar 2010 vedtog Teknik- og Miljøudvalget, at klagesager over parkeringsafgifter udpeges som fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne, og at der skulle igangsættes en måling af antallet af formelle fejl indenfor fokusområdet med henblik på eventuel senere fastsættelse af mål for reduktion af disse. Afgrænsningen til måling af klager over den formelle del af sagsbehandlingen f.eks. god forvaltningsskik og *ikke* klager over den pålagte afgift blev valgt, fordi det så er muligt at foretage den ønskede sammenligning mellem de enkelte forvaltninger i Kommunen, da alle arbejder efter samme kriterier på det formelle område.

### Løsning

Måleperioden denne første gang er 1. marts - 30. juni 2010 og altså kun 4 måneder, næste periode vil omfatte et halvt år fra 1. juli - 31. december 2010.

#### *Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen*

Det vedtagne mål er, at der ikke kommer klagesager, der vedrører formelle fejl i sagsbehandlingen.

Der er i perioden afgjort i alt 5.305 klagesager. Der er ikke modtaget klager over formelle fejl i sagsbehandlingen. Klagerne har vedrørt andet grundlag for udskrivning af afgiften.

#### *Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering har et mål om, at en sag skal afgøres indenfor 4 uger. Målet er derfor, at alle klagesager er afgjort indenfor denne frist.

Der er i perioden afgjort 5.305 klagesager. 4.235 eller næsten 80 pct. af sagerne er afsluttet efter 4 ugers sagsbehandlingstid. Efter 6 uger er 95 pct. afsluttet, mens de sidste 5 pct. svarende til 262



sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger.

Der er meget stor spredning i sagskompleksiteten. Årsagerne til en sagsbehandlingstid udover de 4 uger kan tilskrives flere forhold. Der kan være tale om en høringsproces af politiet, af andre enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og parten selv. Der kan være tale om anmodning om dokumentation eller om yderligere undersøgelser af forholdene på stedet f.eks. af trafikafmærkninger, skilte mm. En særlig forlængende proces kan opstå i ejerskiftesager, hvor en bil kan have skiftet ejer, inden den får pålagt en afgift, og den nye ejer endnu ikke fremgår af Det Centrale Motorregister.

Registreringen fremgår af *bilag 1*. Den viser antal afsluttede sager opgjort på ugebasis fra 1 - 15 uger, som er den periode, registreringen strækker sig over.

### **Økonomi**

Der er ingen økonomiske konsekvenser

### **Videre proces**

Når Teknik- og Miljøudvalget har godkendt afrapporteringen, sendes den til Økonomiforvaltningen, der skal orientere Økonomiudvalget om samtlige forvaltningers status på målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen. Orienteringen forventes forelagt Økonomiudvalget på udvalgets møde den 28. september 2010.

Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i januar/februar 2011.

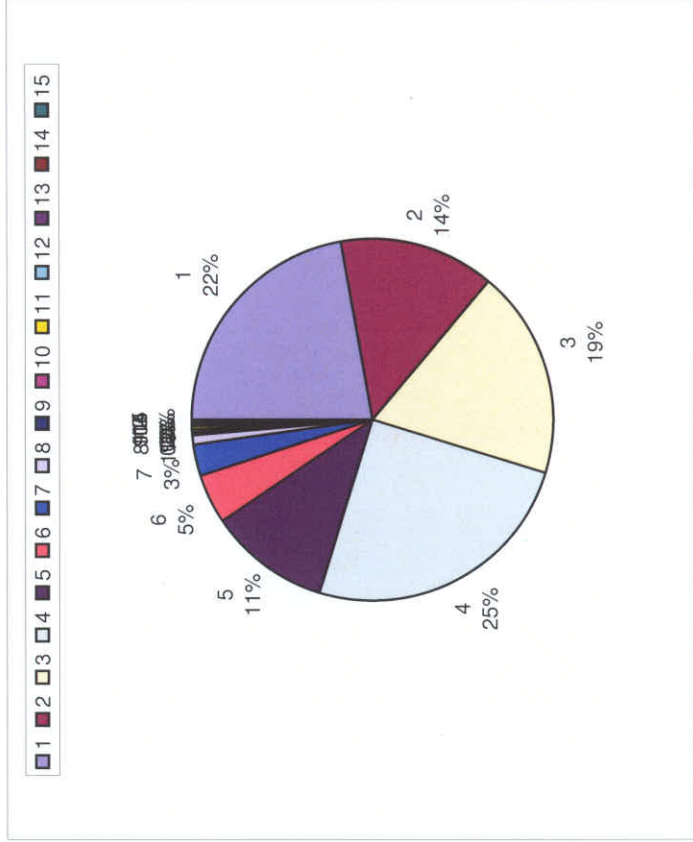
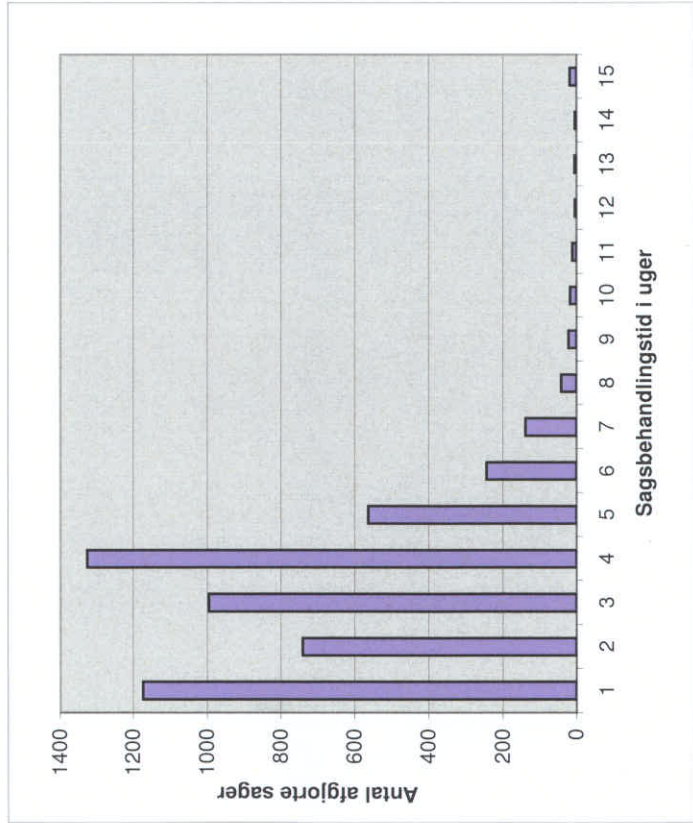
Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

### **bilag**

[Bilag 1 Afrapportering til ØU](#)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	18	≥15
<b>Marts</b>	353	277	264	377	133	46	25	9	7	6	3	3	1	1	4	7
<b>April</b>	203	149	196	344	177	59	8	8	4	2	1	0	1	2	4	
<b>Maj</b>	257	164	269	330	155	69	62	19	4	3	1	0	0	1	3	
<b>Juni</b>	360	151	266	275	99	70	44	6	7	6	6	1	3	0	4	
<b>Total</b>	<b>1173</b>	<b>741</b>	<b>995</b>	<b>1326</b>	<b>564</b>	<b>244</b>	<b>139</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>5305</b>





**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Administrerende direktør

Borgerrepræsentationens Sekretariat  
Rådhuset  
1599 København V

Dato: **15 SEP. 2010**

Sagsnr.: 2010-1532

Dok.nr.: 2010-614318

## **Status for Socialforvaltningens arbejde med mål for sagsbehandling og service til borgerne**

Socialudvalget har den 27. januar 2010 godkendt forvaltningens valg af fokusområder for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne samt fastsættelse af synlige og forpligtende mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

Valget af fokusområder er en opfølgning på BR's beslutning den 10. juni 2009 om forvaltningernes arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne. Ifølge BR-beslutningen skal Økonomiudvalget halvårligt have en afrapportering om status for forvaltningernes arbejde med fokusområderne. Ifølge oplysninger fra BR-Sekretariatet skal Økonomiudvalget første gang orienteres den 28. september 2010.

Socialforvaltningen har valgt at have fokus på følgende områder:

- Hjælp til dækning af merudgifter til børn og voksne med handicap (servicelovens §§ 41 og 100),
- Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (servicelovens § 42), og
- Hjælp til enkeltydelser og sygebehandling (aktivlovens §§ 81-82).

Socialforvaltningen kan oplyse følgende om status for arbejdet med forbedring af sagsbehandling og service over for borgerne:

### **1. Reduktion af antal klager**

Socialforvaltningen har fastsat et mål om, at antallet af klager indgivet til Handicapcenter København over formelle mangler i sagsbehandlingen på de pågældende fokusområder skal nedsættes med 10 pct. i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelser).

Socialforvaltningen har endnu ikke gennemført nogen statistisk måling af antallet af klager i 2010 i forhold til 2009, men der arbejdes

### **Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 32 02

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)



intenzivt på at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen på de omhandlede områder.

Handicapcentret har med henblik på en væsentlig styrkelse allerede i 2010 af sagsbehandlingen på sagsområderne om hjælp til merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42 og 100 igangsat en række særlige initiativer, som forventes at medføre mærkbare forbedringer af kvaliteten i sagsbehandlingen. Socialudvalget er orienteret herom den 18. august 2010 i forbindelse med udvalgsbehandlingen af Deloitte's revision på det sociale område for regnskabsåret 2009.

Initiativerne betyder, at der er sket klare udmeldinger om hvilke krav, der fra ledelsen stilles til sagsbehandlingen fremadrettet. Initiativerne har samtidig betydet, at:

- *beslutningskompetencen midlertidigt er inddraget for alle medarbejdere og varetages indtil videre af ledelsesniveauet i Handicapcentret*
- *medarbejderne er i gang med at rette op på den sagsbehandling, der allerede har fundet sted i 2010*
- *der i en midlertidig periode er ansat fem vikarer med særlige kompetencer til at behandle nyansøgninger, løbende bevillinger og telefonbetjening*
- *centralforvaltningen foretager en stikprøvekontrol for at sikre kvaliteten i afgørelserne.*
- *der har været behov for en ændret personalesammensætning*  
Det er konstateret, at der aktuelt ikke var de nødvendige kompetencer til at varetage behandlingen af §§ 41 – 42 sagerne på en kvalificeret måde. Det markante behov for at ændre personalesammensætningen på det pågældende område har betydet, at der i sommeren 2010 er sket ledelsesmæssige tilpasninger, omflytninger af et antal medarbejdere og i september-oktober måned 2010 tiltræder 5-6 jurister, der får til opgave fremadrettet at sikre en forsvarlig juridisk sagsbehandling på området.

Det betyder, at der hermed sættes ledelsesmæssigt fokus på sagernes kvalitet samtidigt med, at de enkelte medarbejdere får mulighed for at udvikle relevante kompetencer/rutiner i en tidsbegrænset periode.

## **2. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen**

Socialforvaltningen har en målfastsættelse for fejl i sagsbehandlingen på højst 3 pct. substansfejl (fejl med statsrefusionsmæssig betydning)

og højst 10 pct. formelle fejl (fejl uden statsrefusionsmæssig betydning).

Revisionen har for regnskabsårene 2008 og 2009 kritiseret, at ledelsestilsynet i forvaltningens centre ikke i tilstrækkelig grad har forebygget, opdaget og korrigeret fejl i den løbende drift.

Socialforvaltningen har derfor i foråret 2010 udsendt skærpede retningslinjer for det lokale ledelsestilsyn. De skærpede retningslinjer gælder for personsager med statsrefusion inden for serviceloven, pensionsloven, aktivloven og integrationsloven.

De skærpede retningslinjer betyder, at centrene nu 2 gange årligt mod tidligere 1 gang årligt – skal gennemgå de personsager, som de ved stikprøvekontrollen har udtaget til ledelsestilsynet. Der skal ved ledelsestilsynet udfyldes detaljerede tjekskemaer inden for de forskellige ydelsesområder.

Det er desuden beskrevet i retningslinjerne, hvornår og hvordan myndighedschefen skal indberette til det ansvarlige Mål- og Rammekontor ved konstaterede mangler i kvaliteten i sagsbehandlingen.

Herudover gennemføres der 2 årlige skærpede centrale ledelsestilsyn af de lokale ledelsestilsyn, hvor såvel de fysiske sager som de udfyldte tjekskemaer og myndighedschefens samlede konkluderende notat om ledelsestilsynet bliver efterkontrolleret.

Retningslinjerne er yderligere opstrammet i juni måned 2010 som følge af Socialministeriets decisionskrivelse og revisionens anbefaling om, at problemstillingen omkring centrenes manglende berigtigelse af statsrefusion indarbejdes i forvaltningens fremtidige ledelsestilsyn.

Der er første gang udført skærpet ledelsestilsyn for 1. halvår 2010 i juni – juli måned 2010 efter den nye tilsynsmodel. Ledelsestilsynet har vist betydelige mangler i afgørelserne, hvorfor forvaltningen har iværksat en række initiativer til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Myndighedscheferne har som opfølgning på resultatet af det lokale ledelsestilsyn indsendt handleplaner med initiativer, der skal forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Myndighedschefernes handleplaner indgår i en dialog mellem de ansvarlige direktører og de enkelte myndighedscentre, hvor det samtidig drøftes om de indsendte handleplaner skønnes at afhjælpe de konstaterede mangler i kvaliteten i sagsbehandlingen.



Socialudvalget er orienteret om tiltagene til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen den 18. august 2010 i forbindelse med udvalgsbehandlingen af Deloitte's revision på det sociale område for regnskabsåret 2009.

Revisionen har udtrykt, at forvaltningen med de nye retningslinjer har taget de nødvendige skridt til at sikre, at ledelsestilsynet fremadrettet er tilfredsstillende.

### **3. Reduktion af sagsbehandlingstiden**

Socialforvaltningen har en målfastsættelse for overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på de udvalgte fokusområder på henholdsvis + 80 pct. for den enkelte sagstype og 100 pct. for retssikkerhedslovens krav om underretning af borgeren, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

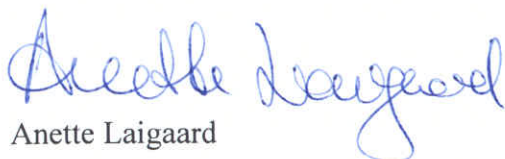
Målet med + 80 pct. svarer til det kvalitetsmål, der er fastsat i Socialministeriets vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område, og målet om 100 pct. overholdelse af orientering af borgerne, hvis den fastsatte sagsbehandlingsfrist overskrides, svarer til retssikkerhedslovens krav.

Socialforvaltningen gennemfører hvert år i maj måned en sagstidsmåling for ca. 30 forskellige ydelsesområder, hvor der i henhold til retssikkerhedsloven er fastsat en sagsbehandlingsfrist.

Der er i maj måned 2010 gennemført den årlige sagstidsmåling. De foreløbige resultater af målingen har givet anledning til, at nogle af myndighedscentrene og Hjemmeplejevisitationen har udarbejdet handleplaner for, hvordan de vil sikre en forbedring af kvaliteten fremadrettet. Det er samtidig besluttet at foretage en særlig sagstidsmåling de pågældende steder i september måned 2010.

Socialudvalget vil den 13. oktober 2010 få forelagt en indstilling om resultatet af sagstidsmålingen for maj 2010.

Venlig hilsen



Anette Laigaard





Udvalget skal tage stilling til afrapportering til Økonomiudvalget af mål for sagsbehandling og service til borgerne.

## INDSTILLING OG BESLUTNING

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,
1. at rapporteringen til ØU af mål for sagsbehandling og service til borgerne godkendes

## PROBLEMSTILLING

Kommunens Borgerrådgiver anbefalede i sin beretning for 2008 bl.a., at alle forvaltninger fastsætter forpligtende og synlige mål for forbedringer vedrørende sagsbehandling og service til borgerne på centrale områder. Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009, at forvaltningerne skulle rapportere gældende mål for sagsbehandling og service til borgerne mhp. en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget samt efterfølgende halvårlig afrapportering.

## LØSNING

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde den 27.1.10 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien, vedtaget af Borgerrepræsentationen, og aktindsigt. Forudsætningerne for overholdelse af sagsbehandlingstiderne er, at fristerne i målingerne vil være overholdt, hvis henvendelsen er besvaret endeligt inden for fristen eller hvis der er givet fyldestgørende oplysning om hvornår der kan forventes svar på henvendelsen samt hvis denne frist efterfølgende er overholdt.

BUF har på den baggrund lavet to stikprøveundersøgelser af svartiderne. For to tilfældigt valgte perioder 15. april 2010 til 30. april 2010 og 15. juni 2010 til 30. juni 2010 ser registreringen af svartider således ud:

Antal svardage	0-10	11-12	13-15	16-20	20+	Henvendelser i alt
15.april – 30. april	14	7	1	4	15	41
15. juni – 30. juni	36	1	2	0	0	39

For stikprøveperioderne er henholdsvis 34 procent og 92 procent af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Resultatet af den første stikprøveperiode er utilfredsstillende, mens resultatet i anden stikprøveperiode vurderes tilfredsstillende.

Karakteristisk for den første periode er, at den består af blandede henvendelser, hvor der typisk har skullet ske sagkyndig sagsbehandling og inddragelse af et eller flere kontorer i besvarelsen. Anden stikprøveperiode har været karakteriseret ved en overvejende

mængde ensartede, mere politisk orienterede henvendelser vedrørende klyngeledelse og budgetforslaget for 2011, som er besvaret uden konkret sagsbehandling i fagkontorer i forhold til borgerens faktuelle oplysninger og øvrige forhold.

Forvaltningen tager et generelt forbehold for stikprøveundersøgelsen af borgerhenvendelserne, da der af forskellige grunde kan være henvendelser som ikke er blevet journaliseret eller kategoriseret korrekt i det elektroniske edoc-system, så de ikke optræder i stikprøverne.

Samlet set vurderes målopfyldelsen efter seneste stikprøveperiode at være tilfredsstillende i forhold til målet om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Forvaltningen vil dog fortsætte bestræbelserne på at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, herunder forbedring af sagsregistrering og kategorisering.

Vedr. generelle tiltag til forbedring af sagsbehandlingen i forvaltningen henvises desuden til sagen om Borgerrådgiverens beretning 2009, som var på dagsordenen til BUU den 8. september 2010 og er udsat til dette møde.

## **ØKONOMI**

-

## **VIDERE PROCES**

Næste afrapportering forventes forelagt for BUU i 1. halvdel af 2011.

Else Sommer

/Jesper Rønnow Simonsen



## **12. Borgerrådgiverens beretning 2009 (2010-117144)**

Udvalget skal drøfte Borgerrådgiverens beretning 2009.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. udvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning 2009

### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen har på sit møde den 16.6.10 behandlet Borgerrådgiverens beretning 2009 og pålagde de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2010 samt at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.

### **Løsning**

Af beretningen fremgår, at kommunens forvaltninger og medarbejdere generelt synes at være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse. Det afspejler sig blandt andet i, at forvaltningerne selv konstaterer færre fejl og forsømmelser i de klager, som bliver indgivet. Borgerrådgiveren vurderer dog, at det dog fortsat ikke er tilfredsstillende, at forvaltningerne i mere end halvdelen af klagesagerne har konstateret fejl i deres sagsbehandling.

Det fremgår af beretningen, at 651 borgerhenvendelser om klager vedr. forvaltningerne i 2009 har ført til oprettelse af selvstændige sager hos Borgerrådgiveren med efterfølgende brevveksling med forvaltningerne. Heraf vedrører 16 af sagerne BUF.

I beretningen for 2008 beskrev Borgerrådgiveren en række tiltag i forvaltningerne, som på sigt kunne forbedre sagsbehandlingen mv. Det er Borgerrådgiverens antagelse, at de forbedringer, som nu kan konstateres, blandt andet skyldes disse tiltag. Selv om tallene på flere punkter tyder på forbedringer i forvaltningerne, skal det understreges, at Borgerrådgiveren fortsat kan konstatere mange grundlæggende fejl i sagsbehandlingen og dårlig betjening af borgerne. Borgerrådgiveren anbefaler således, at retssikkerhed skal være et fast integreret princip, hvilket kræver konstant opmærksomhed på linje med den opmærksomhed som kommunens økonomi får.

I sin nye beretning anbefaler Borgerrådgiveren primært, at det arbejde, der blev igangsat på grundlag af beretningen fra 2008 holdes i gang. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at dette arbejde kræver fortsat vilje og målrettedhed bag processen.

Vedr. retssikkerhed og fremme af juridisk kvalitet har BUF i forbindelse med den seneste organisatoriske omlægning af forvaltningen i foråret 2010 bla. foretaget en samling af den juridiske ekspertise i forvaltningen mhp at sikre bedre muligheder for videndeling, koordinering af klagesagsbehandlingen og højere kvalitet i sagsbehandlingen.

Vedr. borgernes retssikkerhed har BUF i 2009/10 udbudt kurser i sagsbehandling målrettet alle



medarbejdere og ledere i organisationen, som varetager borgerbetjening og klagesagsbehandling.

### **Opfølgning på beretning 2008**

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning fra 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at forvaltningerne fremadrettet skal fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden en række områder og at indrapportering heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

BUU besluttede på sit møde den 27.1.10 forslag til mål for sagsbehandlingen om 100 % overholdelse af de gældende sagsbehandlingsfrister vedr. borgerhenvendelser til borgmesteren. Målet gælder tilbagemeldingsgarantien og aktindsigt. Fristerne i målingerne vil være overholdt, hvis henvendelsen er besvaret endeligt inden for fristen eller hvis der er givet fyldestgørende oplysning om hvornår der kan forventes svar på henvendelsen samt hvis denne frist efterfølgende er overholdt.

Den halvårslige afrapportering til ØU om mål for sagsbehandlingen fremlægges for BUU på mødet den 22.9.10.

Desuden har ØU på sit møde den 23.3.10 besluttet, at der skal ske afrapportering af sammenlignelig registrering af borgmesterklager på tværs af forvaltningerne (alle klager til borgmesteren vedrørende den pågældende forvaltning med undtagelse af klager over afgørelser) til Økonomiudvalget, første gang i januar 2011. Udvalget vil blive orienteret om dette arbejde i BUF i slutningen af 2010.

### **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

-

Else Sommer

/Jesper Rønnow Simonsen

### **bilag**

1. Borgerrådgiverens beretning 2009



## Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

### Status - mål for sagsbehandling og service til borgerne - 2010

#### Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746), at forvaltningerne indenfor et eller flere fokusområder skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget (ØU).

Sundheds- og Omsorgsudvalget blev den 28. januar 2010 orienteret om det i forvaltningen valgte fokusområde og de fastsatte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. ØU blev orienteret om samtlige forvaltningers mål den 23. marts 2010.

Dette statusnotat er udarbejdet mhp. den halvårslige rapportering om forvaltningens arbejde med målene.

#### Fokusområde og mål

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er hjælpemiddelområdet udpeget som fokusområde fordi, det dels er et velafgrænset område, hvor de høstede erfaringer med sagsbehandlingen kan overføres til andre sagsbehandlingsområder. Dels fordi der allerede foregår en monitorering af sagsbehandlingstiden.

I forhold til reduktionen i antallet af klager har forvaltningen i første omgang valgt at foretage en opgørelse af, hvor mange klager over tildeling/afslag på hjælpemidler m.m., der fører til en ændring af den påklagede afgørelse. På baggrund heraf kan der fastsættes konkrete mål for nedbringelse af antallet og planer for, hvordan målet kan opnås.

I forhold til reduktion af fejl i sagsbehandlingen har forvaltningen valgt, at foretage stikprøver af tilfældige sager med fokus på grundlæggende eller væsentlige forvaltningsretlige sagsbehandlingsfejl. Målet er herefter, at iværksætte konkrete initiativer til at forebygge gentagelse af de fejl og problemer, der konstateres ved stikprøverne.

I forhold til reduktion af sagsbehandlingstiden har forvaltningen valgt som mål, at 85 % af alle afgørelser om hjælpemidler skal være færdigbehandlet indenfor den af BR fastsatte frist på 4 uger for nye ansøgninger om hjælpemidler, 8 uger hvis sagen kræver indhentelse af

13-09-2010

Sagsnr.

2010-132572

Dokumentnr.

2010-609180

Sagsbehandler

Claus Westh Sørensen

#### Administrationscentret - Juridisk Afdeling

Sjællandsgade 40, -G215  
2200 København N

Telefon  
3530 3512

Telefax  
3530 3959

E-mail  
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk



eksterne oplysninger (f.eks. læge eller speciallæge) og 1 uge for udskiftning af personlige hjælpemidler.

### **Status på arbejdet**

#### Mål vedr. fejl i sagsbehandlingen

Juridisk Afdeling har i maj 2010 foretaget en stikprøvegennemgang af 25 sager på hjælpemiddelområdet. Der er tale om sager fra alle 5 lokalområder.

Der er ved gennemgangen af de sagsbehandlingsmæssigt mere enkle sager ikke konstateret væsentlige eller gennemgående sagsbehandlingsmæssige fejl eller problemer. Dog er der konstateret et vist behov for at minde om den af kommunen vedtagne tilbagemeldingsgaranti.

Gennemgang af de sagsbehandlingsmæssigt komplicerede sager har imidlertid vist et behov for at forbedre praksis omkring partshøring og forbedre afgørelsernes begrundelse og klagevejledning i tilfælde, hvor borgerne ikke gives fuldt medhold.

Forvaltningen vil i løbet af 2. halvår 2010 iværksætte initiativer til at opnå forbedringer på de områder, hvor der er konstateret behov for forbedringer.

#### *Fremadrettede mål*

*Der vurderes ikke at være behov for yderligere stikprøver før forvaltningens initiativer er implementeret.*

*Indtil da, vil rapporteringen bestå i en rapportering af hvilke tiltag, der er iværksat til bedring af sagsbehandlingen og status for implementeringen.*

#### Mål vedr. antallet af klager

Der foretages i SUF en registrering af alle klager der modtages i forvaltningen. Registreringen sker ved, at den enhed, som klagen vedrører, indberetter klagen til registrering centralt i forvaltningen. Det er imidlertid ikke nødvendigt at indberette uenighed og uoverensstemmelser, der ikke kræver en egentlig klagebehandling, eller som f.eks. afklares ved simpel information. Klageregistreringen indeholder således kun indberettede formelle klager.

Opgørelsen af antallet er sket på baggrund af registreringerne af klager i 4. kvartal 2009 og 1. kvartal 2010. Antallet skal ses i forhold til, at der alene på hjælpemiddelområdet på et hvert givet tidspunkt verserer ca. 1000-1200 sager.

I 4. kvartal 2009 er der – bortset fra klager over afslag på høreapparater - indberettet 5 klager over afgørelser om tildeling/afslag



på hjælpemidler m.m. 1 afgørelse er som følge heraf omgjort af forvaltningen. Af de resterende klager, der er videresendt til Det Sociale Nævn er 1 afgørelse blevet ændret.

I 1. kvartal 2010 er der indberettet 6 klager over afgørelser om tildeling/afslag på hjælpemidler m.m. Heraf er 1 afgørelse omgjort af forvaltningen. Af de resterende klager, der er videresendt til Det Sociale Nævn er ingen blevet ændret.

I 4. kvartal 2009 foretog forvaltningen et skift i bevillingspraksis vedrørende ansøgninger om høreapparater. Som følge heraf modtog forvaltningen 18 klager over sådanne afgørelser. I 1. kvartal 2010 blev der alene modtaget 2 klager over afgørelser om høreapparater. Disse er indeholdt i de ovenfor nævnte 6 klager for kvartalet.

Det er forvaltningens opfattelse, at klagerne over afgørelser om bevilling af høreapparater må anses som en isoleret begivenhed, der ikke er et udtryk for det reelle niveau af klager på området.

#### *Fremadrettede mål*

*Set i forhold til det store antal verserende sager, må antallet af klager på området, i særdeleshed antallet af klager, der faktisk berettiger en ændring i den trufne afgørelse, anses for overordentligt lavt.*

*Da forvaltningens initiativer til imødegåelse af fejl i sagsbehandling yderligere må anses for at kunne føre til mindskelse i antallet af afgørelser, der omgøres, findes der indtil videre ikke grundlag for at iværksætte yderligere tiltag til nedbringelse af antallet af klager.*

*Monitoreringen af antallet af klager fortsættes dog som hidtil.*

#### Mål vedr. sagsbehandlingstiden

På hjælpemiddelområdet opereres med kategorierne ”tekniske hjælpemidler” og ”personlige hjælpemidler”. Tekniske hjælpemidler er standardprodukter, f.eks. hospitalsseng, rollator, badetaburet. Personlige hjælpemidler er produkter tilpasset den enkelte bruger, f.eks. ortopædiske sko, proteser, etc.

For så vidt angår personlige hjælpemidler opereres der i relation til sagsbehandlingstider med hhv. ”nye ansøgninger” og ”udskiftning”. Nye sager er sager om førstegangs ansøgninger, mens udskiftning er ansøgninger om hjælp til udskiftning af tidligere bevilgede hjælpemidler.

Den af BR fastsatte sagsbehandlingstid er 4 uger, 8 uger hvis sagen kræver indhentelse af eksterne oplysninger (f.eks. læge eller speciallæge), og 1 uge, hvis der er tale om en ”udskiftningssag”.

Sagsbehandlingstiden på hjælpemiddelområdet måles ved en opgørelse af, hvor stor en del af de sager, der er afsluttet i kvartalet, som ikke har overskredet den fastsatte sagsbehandlingstid for den pågældende kategori. Målingen af sagsbehandlingstiden i 2. kvartal 2010 viser følgende:

Sager afsluttet i 2. kvartal 2010	<b>Tekniske hjælpemidler</b>	<b>Personlige hjælpemidler</b>
Antal sager	3.093	2.886
Andel sager afsluttet indenfor den fastsatte sagsbehandlingstiden	85 %	88 %

Som det ses, er målet, om at 85 % af sagerne skal være færdigbehandlet indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist, opfyldt.

*Fremadrettede mål*

*Der arbejdes i forvaltningen fortsat på at overholde sagsbehandlingsfristerne.*

*Monitoreringen af sagsbehandlingstiderne fortsættes og vil fremgå af næste rapportering*



## **Orientering til Økonomiudvalget om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet på tværs af forvaltningerne.**

Som følge af Borgerrådgiverens beretning vedr. 2008 besluttede Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009, at de stående udvalg skal fastsætte forpligtende og synlige mål for *reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden* som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, samt at der halvårligt skal ske en afrapportering af status til Økonomiudvalget.

Endvidere blev det besluttet at der halvårligt skal ske en afrapportering af status til Økonomiudvalget.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget blev orienteret herom den 24. september 2009 (2009-115042) i forbindelse med behandling af Borgerrådgiverens beretning for 2008.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget drøftede samtidig et forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelse, herunder for udpegning af henholdsvis fælles og forvaltningsspecifikke fokusområder og mål.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har efterfølgende godkendt forvaltningsspecifikke fokusområder og mål, og modtager kvartalsvise afrapporteringer af målopfyldelsen.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har den 14. juni 2010 modtaget afrapportering af resultatet for 1. kvartal 2010, og resultatet for 2. kvartal 2010 forventes forelagt udvalget den 4. oktober 2010.

### **Mål for forbedring af kommunens sagsbehandling på tværs af forvaltningerne**

De fælles tværgående mål for forbedring af kommunens sagsbehandling er:

- 100 % overholdelse af tidsfristerne for besvarelse af anmodninger om indsigt/aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2010 en overholdelsesprocent på 98 %.

- 100 % overholdelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretager en årlig måling af overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien.

23. september 2010

Sagsnr.

2010-6001

Dokumentnr.

2010-651033

Sagsbehandler

Trine Stensballe

### **Kvalitetskontrolenheden**

Bernstorffsgade 17,  
stuen  
1592 København V

Telefon  
3317 3416

Telefax  
3317 3763

E-mail  
K184@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

www.kk.dk



Resultatet af den årlige måling i 2010 forventes forelagt Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i november måned 2010.

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne.**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har godkendt at fokusområdet for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne er sager, hvor borgere skal have afklaret deres arbejdsevne i forhold til enten revalidering, fleksjob eller førtidspension. Baggrunden for dette fokusområde er, at der er tale om et komplekst sagsområde, hvor sagsbehandlingen ofte tager længere tid, og det er samtidig det område, som traditionelt genererer flest borgerklager.

Der er fastsat følgende mål for kvaliteten i sagsbehandlingen:

- Der er udarbejdet en ressourceprofil og foretaget en konkret vurdering af borgerens arbejdsevne i ressourceprofilen i 95 % af sagerne, inden der træffes beslutning om revalidering, fleksjob eller indstilling vedrørende berettigelse til førtidspension.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2010 en overholdelsesprocent på 100 %.

- Borgeren er inddraget i udarbejdelse af ressourceprofilen i 95 % af sagerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2010 en overholdelsesprocent på 100 %.

- Sagsbehandlingsfristerne er overholdt, hvor der er fastsat en frist, eller borgeren er underrettet om forsinkelsen i sagsbehandlingen i 95 % af sagerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan ikke pt. opgøre dette, men drøfter aktuelt mulighederne for IT-understøttelse i KMD systemerne.

### **Mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden**

- *Reduktion af antal klager*

Antallet af skriftlige formalitetsklager<sup>1</sup> hos Borgerrådgiveren vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet fra 605 i 2007 til 358 i 2009, svarende til godt 40 %. Antallet af klageforhold er i samme periode faldet fra 1.269 til 590, svarende til knap 54 %.

<sup>1</sup> Klager over forvaltningens sagsbehandling

Det er dog forvaltningens opfattelse, at antallet af formalitetsklager kan og bør reduceres yderligere, og der er i resultatkontrakterne for 2010 aftalt mål for reduktion af klager med de decentrale enheder, hvor det er relevant. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager kvartalsvis en statistik over udviklingen i antallet af formalitetsklager.

- *Reduktion af fejl i sagsbehandlingen*

100 % overholdelse af 4-fristen for genvurdering af klager eller underretning af borgeren ved forsinkelse

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2010 en overholdelsesprocent på 88.2 %.

- *Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretager en årlig måling af forvaltningens overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Målet for overholdelse af disse frister er følgende:

- Generel overholdelsesprocent (gennemsnitlig): Mindst 90 procent
- Konkret overholdelsesprocent (sagsområdespecifik): Mindst 80 procent
- Skriftlig underretning af borgeren, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes: 100 procent

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gennemførte i maj 2009 en sagstidsmåling. Målingen viste, at der i måleperioden blev truffet 10.326 afgørelser med en generel overholdelsesprocent på 93,6 procent og en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 10 kalenderdage. De konkrete overholdelsesfrister var samtidig overholdt i mindst 80 pct. af tilfældene på langt de fleste områder.

Den årlige måling i 2010 forventes afviklet i november måned, og resultatet vil efterfølgende blive forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.