



07-01-2016

Sagsnr.
2016-0001281

Dokumentnr.
2016-0001281-2

Notat om udvalgte resultater af Borgerrådgiverens arbejde 2014-2015

Borgerrådgiverens indflydelse på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist.

Således er alene Borgerrepræsentationens beslutning om at etablere Borgerrådgiveren i sig selv et tydeligt signal til forvaltningerne om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, som må antages at have en positiv indflydelse, uden at denne indflydelse kan gøres op konkret.

Tilsvarende gælder det også, at Borgerrådgiverens konsultative bistand, hvor Borgerrådgiverens viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske oplevelser med kommunen, formidles gennem undervisning, oplæg, konkret rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration, uden at dette kan opgøres præcist.

Vi ved også fra evalueringen af Borgerrådgiveren, at institutionen medvirker til kommunens sociale kapital ved at bidrage til borgernes tryghed ved kommunen gennem det sikkerhedsnet, som Borgerrepræsentationen herved spænder ud under borgerne.

Sidstnævnte og yderligere en række af Borgerrådgiverens resultater lader sig dog opgøre, og i det følgende skal opremses en række af de større resultater, som blandt andet er opnået i 2014-2015 gennem undersøgelser, konkrete projekter eller anden form for dialog med forvaltningerne.

Opremsningen er ikke udtømmende, ligesom den ikke omfatter resultater fra konkrete borgersager eller kommunens whistleblowerordning, som i sagens natur er vanskeligere at rapportere henset til ordningens indbyggede diskretionshensyn.

Større resultater for 2014-2015, hvor Borgerrådgiverens bidrog positivt:

Den oplevede borgerservice og digitalisering:

- Øget fokus på ikke it-parate borgere i forbindelse med digital kommunikation
- Bedre (handicap)tilgængelighed til kommunens hjemmeside
- Styrket fokus og konkrete forbedringer for handicappedes adgang til valghandlinger
- Digital Post til synshandicappede
- Initiativer til forbedring af sikkerhedsniveauet for kommunens opbevaring og behandling af borgernes følsomme personoplysninger
- Sikker kommunikation med borgerne på kommunens hjemmeside

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentrene:

- Forbedret vejledning til borgere på sygedagpenge som overgår til at modtage kontanthjælp
- Forbedret vejledning til borgere på kontanthjælp som overgår til en lavere ydelse
- Øget opmærksomhed på koordination og helhedsorienteret sagsbehandling i sager om bortfald af offentlig forsørgelse
- Bedre sagsbehandling i sager om sanktioner for kontanthjælpemodtagere (vejledning om konsekvenser og muligheder for at generhverve retten til hjælp)
- Bedre sagsbehandling i sager om fleksjob (underretning om fristoverskridelser, korrekt partshøring, helhedsorienterede forløb)
- Bedre sagsbehandling i sager om førtidspension (underskriftskrav og samtykke)
- Bedre sagsbehandling i sager om sygedagpenge (visitation, opfølgning og vejledning)
- Bedre styr på sagsbehandlingstider i sygedagpengesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen til fornyet behandling
- Styrket indsats mod usikker post i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Bedre klagesagsbesvarelser i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Det sociale område:

- Bedre sagsbehandling i sager om tabt arbejdsfortjeneste (sagsbehandlingstid, løbende orientering af borgeren om forsinkelser, inddragelse af borgeren, dokumentation og

information til borgeren i form af vejledning, begrundelse og klagevejledning)

- Lettere adgang til at få rettet fejl i forbindelse med økonomisk hjælp til tandbehandling

Generelle forbedringer:

- Bedre styr på kommunens indsatser for bedre sagsbehandling (FOKUS)
- Øget opmærksomhed på koordination og helhedsorienteret sagsbehandling generelt, herunder øget fokus i alle forvaltninger på kommunen som en enhedsforvaltning
- Øget opmærksomhed på journalisering og dokumentation
- Bedre styr på fastsættelse og offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister

Børneområdet:

- Bedre tilsyn med plejebørn
- Kompetenceudvikling gennem kursusforløb i Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Bedre og mere tilgængelig vejledning til medarbejdere, som arbejder med børn og unge i Københavns kommune

Øvrige:

- Ophør med forskelsbehandling af borgere over hhv. under 65 år
- Bedre sagsbehandling i sager om affaldsgebyr (vejledning, begrundelse, kontaktoplysninger og kvalitetssikring)
- Bedre styr på retssikkerheden i forbindelse med brug af Styrket Borgerkontakt
- Sikring af overholdelse af Tilbagemeldingsgarantien i forbindelse med automatisk genererede svar
- Udvikling af klageblanket, som sikrer hurtigere postbesørgelse til rette modtager i kommunen
- Diverse forbedringer for brugere, beboere og pårørende til plejecentre, bosteder, kultur- og fritidstilbud mv.

Herudover har Borgerrådgiveren i 2014-2015 bidraget til en række indsatser, som løbende og over tid må forventes at påvirke borgerbetjeningen og retssikkerheden positivt:

- Tilsynskonceptet Måltrettet Indsats
- Styrket samarbejde mellem Borgerrådgiveren og Borgercenter Handicap

- Gensidige praktikforløb og netværksmøder mellem enheder i forvaltningerne og Borgerrådgiveren
- Elektronisk værktøj til evaluering af undervisning i kommunen
- Synlighed i kommunens indsats imod diskrimination
- Informationsmateriale om tolkning ved mundtlig kommunikation (KlarRet 11)
- Informationsmateriale om professionel mundtlig kommunikation (KlarRet 12)
- Informationsmateriale om aktindsigt efter offentlighedsloven (KlarRet 13)
- Informationsmateriale om klagevejledning (KlarRet 14)
- Informationsmateriale om borgerens medvirken (KlarRet 15)
- Borgerrådgiverens anbefalinger om gennemførelse af offentlige høringer i Københavns Kommune
- Borgerrådgiveren på Facebook med information til borgere og medarbejdere om god sagsbehandling, synliggørelse af Borgerrådgiveren samt af kommunens arbejde for retssikkerhed og bedre borgerbetjening

Resultater for konkrete borgere, som led i klagesagsbehandling, er ikke medtaget.