



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen  
Administrerende direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1592 København V.

Dato: 10 MRS. 2006

Sagsnr.: 296552  
Dok.nr.: 1789298

Kære Johan Busse

Tak for dit brev af 13. februar 2006, j.nr. 2006-0136-908 vedrørende hovedtrækkene i din beretning for 2005. Det bemærkes at beretningen vedrører Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens virksomhed, men at problemstillingerne også er relevante for Socialforvaltningen.

Jeg vil derfor benytte lejligheden til kort at redegøre for min holdning til nogle af de problemstillinger du nævner i dit brev.

Jeg vil indledningsvis beklage, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke har været i stand til at overholde de indgåede aftaler om svartider. Jeg kan i overensstemmelse med dine bemærkninger konstatere, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens svartider langt fra har været overholdt. Det er ganske uacceptabelt og jeg har derfor pålagt Kvalitets- og Tilsynskontoret at sørge for, at svartiderne i videst muligt omfang overholdes, og jeg har bedt kontoret om løbende tilbagemeldinger herpå.

Derudover peger du på en række problemstillinger, som også er i fokus for Socialforvaltningens kvalitetsarbejde. Jeg kan henvise til behandlingen af din beretning fra 2004 i FAU, hvor en række af de samme problemstillinger blev behandlet på baggrund af en redegørelse for de kvalitetsforbedrende initiativer Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde iværksat.

Endvidere har Socialforvaltningen som du ved fra 1. januar 2006 oprettet et Kvalitets- og Tilsynskontor, som skal sikre en særlig opmærksomhed på kvaliteten i det daglige arbejde i Socialforvaltningen. Jeg er bekendt med at Borgerrådgiveren og Kvalitets- og Tilsynskontoret allerede har haft nogle drøftelser omkring et fremtidigt samarbejde.

Du peger på ny på problemerne omkring bl.a. journalsystemer mv. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og efterfølgende Socialforvaltningen har ligesom Borgerrådgiveren fokus på sikre og effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer.

**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  
Grethe.Munk@Sof.kk.dk

www.kk.dk

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har således i efteråret indført 2 nye systemer, KMD-Aktiv og NemKonto og har etableret undervisning i brugen af dem.

I forhold til KMD-Aktiv har ca. 1300 medarbejdere gennemført 1- eller 2-dages kurser, og afsat tid til. Medarbejderne til at overfører sager til det nye system. Desuden er der uddannet 96 superbrugere, som har arbejdet fuld tid i ca. 15 dage med implementeringen af det nye system fra september til december 2005. I alt er der direkte afsat ca. 7.000 kursist- og arbejdsdage til at indføre KMD-Aktiv.

I forbindelse med indførelsen af NemKonto, som er Danmarks første fælles bankkontorregister, er der etableret nye arbejdsgange til medarbejderne til implementering af nye systemer.

Derudover kan jeg oplyse, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2005 har udarbejdet retningslinjer for sagers førelse. Disse retningslinjer er indlagt i Fakir og der har i februar 2005 været afholdt superbrugerkurser i anvendelsen. Retningslinjerne for sager førelse suppleres i løbet af 2006 med et regelsæt om sagsbehandlingen. Kvalitets- og Tilsynskontoret er i Socialforvaltningen ansvarlig for udarbejdelse af disse retningslinjer.

Med hensyn til telefonbetjeningen kan jeg henvise til tidligere redegørelser fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Særligt i forhold til den centrale omstilling bemærkes det, at Socialforvaltningen sammen med Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen er opmærksomme på problemerne med at visitere samtalerne det rigtige sted hen. Vi vurderer, at vanskelighederne skyldes omstruktureringen. Jeg er af den opfattelse at det i det praksis kan være endog meget svært at gennemføre så omfattende omstruktureringer uden at det i mindre grad påvirker vores brugere. Jeg kan dog oplyse at vi er ved undersøge, hvordan problemet kan løses.

Med hensyn til sagsbehandlingsfrister har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen som bekendt i henhold til Retssikkerhedslovens § 3 fastsat frister for en lang række områder og disse frister overholdes i tilfredsstillende omfang med ca. 90 % afgjort inden for fristen og en gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ca. 15,9 dage. Jeg er dog opmærksom på, at der i de enkeltsager, der overskrider vores sagsbehandlingsfrister, kan opstå særdeles lange sagsbehandlingstider. I forbindelse med måling af sagsbehandlingsfrister er Socialforvaltningen derfor i gang med en undersøgelse af årsagen til de særligt lange sagsbehandlingstider.

Derudover peger du på problemer med forvaltningernes holdning til borgere, der aktivt og målrettet udnytter deres rettigheder ved at

klage. Det er Socialforvaltningens opfattelse, at klager er et værdifuldt bidrag til vurderingen af sagsbehandlingens hensigtsmæssighed, lovlighed og brugerinddragelse. Jeg har derfor pålagt Kvalitets- og Tilsynskontoret at sørge for kvalitetssikring og metodeudvikling af klagesagsbesvarelsen. I første omgang bliver opgaven at sikre de driftmæssige udfordringer omkring klagesagsbesvarelsen i forbindelse med overgangen til ny struktur.

I forbindelse med håndteringen af klagerne tager vi udgangspunkt i borgerens behov. En god dialog med borgeren og klarhed om dennes rettigheder og pligter er omdrejningspunktet for klagesagsbehandlingen og også i klagesager er brugertilfredshed et mål.

Jeg ser klagesager som en betydningsfuld tilbagemelding fra borgeren ikke kun med hensyn til problemer i forhold til den enkelte sag, men ofte også som en "gratis" brugerundersøgelse, der giver en temperaturmåling på forvaltningens behandling af borgerne.

Formålet med klagesagsbehandling er primært at løse det konkrete problem for borgeren, i det omfang det er muligt og rimeligt. Sekundært, i det omfang det ikke er muligt eller rimeligt, at give borgeren en tilfredsstillende forklaring og vejledning.

Derudover vil en klage ofte afsløre kvalitetsproblemer i forvaltningens sagsbehandling enten i forhold til den konkrete forvaltningsenhed eller forvaltningen generelt. Forvaltningen vil i disse sager søge løsninger lokalt eller generelt f.eks. i form af udvikling af nye procedurer eller en bedre dialog med borgeren.

Kvalitets- og Tilsynskontoret skal derfor udarbejde en kvartalsmæssig oversigt over udviklingen på klagesagsområdet samt en årsberetning til udvalget for kontorets virksomhed i forhold til klagesagsbehandlingen.

Årsberetningen skal endvidere beskrive de kvalitetsforbedrende initiativer som kontoret har iværksat på baggrund af klagesagsbehandlingen, herunder hvilke generelle anbefalinger klagesagsbehandlingen har givet anledning til.

Kvalitets- og Tilsynskontoret skal gennemgå de modtagne klagesager og uddrager generelle problemstillinger i form af *best practice* og områder, der kræver en særlig indsats.

Der er en vigtig opgave at videreformidle de udtalelser, som Borgerrådgiveren udarbejder i årets løb til henholdsvis MR-kontorerne og lokalforvaltningerne. Jeg har derfor pålagt Kvalitets- og Tilsynskontoret at gennemgå borgerrådgiversagerne og følge op på Borgerrådgiverens eventuelle kritik med initiativer såvel i forhold

til konkrete sager som i forhold til mere generelle kvalitetsforbedringer - særligt i forhold til kommunens værdigrundlag, principperne for "Den Brugerrettede Forvaltning" og forvaltnings- og retssikkerhedslov.

Du peger endvidere på nødvendigheden af at indtænke retssikkerhedsspørgsmål i medarbejdernes arbejde og uddannelse. Med hensyn til retssikkerheden i det daglige arbejde er Socialforvaltningen ved at udarbejde revidere samtykkeerklæringer og standardkoncepter med udvidet information om borgernes rettigheder, herunder sagsbehandlingsfrister.

Med hensyn til medarbejdernes uddannelse kan jeg oplyse, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget på sit møde d. 2. juni besluttede at overføre 2,75 mil. kr. til efteruddannelse af personale på lokalcentre.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har med udgangspunkt i ovenstående afholdt møde med repræsentanter for Dansk Socialrådgiverforening/KKS og HK-kommunal. Mødet blev brugt til at drøfte ideer og muligheder for konkret kompetenceudvikling. Repræsentanterne medvirkede i analysen for så vidt angår deres opfattelse af konkrete problemer i teamene og kom med forslag til konkret kompetenceudvikling til afhjælpning af disse problemer.

Da analyserne peger på et stort behov hos de ansatte for læring og kompetenceudvikling i god sagsbehandling og borgerservice, herunder brug af forvaltningens egne støttesystemer, udvikles centralt forankrede kompetenceudviklingstilbud.

Der planlægges en indsats i to "spor":

1. En generel lærings- og kompetenceudvikling for teammedarbejderne i de brugerrettede team, tilrettelagt som kurser og temadage
2. En særlig introduktion for nyansatte, ligeledes i de brugerrettede team.

En del af kompetenceudviklingsmidlerne bliver særskilt tilrettelagt som introduktion til nyansatte, også centralt forankret. Introduktionen skal ligge i umiddelbar forlængelse af ansættelsen i FAF og bestå af såvel undervisningsforløb som træningsforløb. Introduktionen skal samlet set strække sig over en måned. Formålet er dels at støtte den nyuddannede teammedarbejder i den vanskelige overgang mellem studie og praksis, dels at bidrage til at minimere "oplæringspresset" for de rutinerede teammedarbejdere.

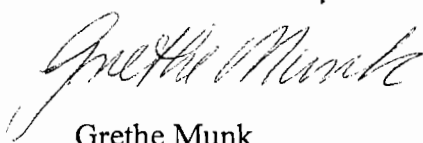
Jeg er endvidere bekendt med at Kvalitets- og Tilsynskontoret har haft nogle uformelle drøftelser med Den Sociale Højskole i København og en repræsentant for Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksbergs Kommuner. Emnerne for disse drøftelser har bl.a. været hvordan vi i fællesskab sikrer en høj kvalitet af socialrådgiverens grund- og efteruddannelsesforløb således at vore medarbejdere oplever sig kompetence i forhold til de krav de mødes af i deres daglige virke. Særligt har de forvaltningsretlige emner været i fokus for disse drøftelser.

Jeg er også opmærksom på, at vi som forvaltning skal efterleve kommunens kommunikationspolitik, herunder design mv., ligesom jeg er opmærksom på, at der er kvalitetsforskelle i de svar forvaltningen giver til borgerne. Borgerne har krav på, at kommunikationen foregår i en enkel form og i et let forståeligt sprog. Jeg er selv meget optaget af hvordan vi generelt i Socialforvaltningen kan blive bedre til formidling, herunder naturligvis også i vores breve til brugerne. Jeg er derfor bl.a. ved at rulle et projekt i gang om "Bedre breve til borgerne".

Jeg kender endnu ikke omfanget af det fremtidige antal sager i Socialforvaltningen, men antal henvendelse i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen var ca. 1.000.000 årligt, hvoraf jeg i Socialforvaltningen forventer ca. 450.000 årligt. Antal skriftlige ansøgninger i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen var i 2005 ca. 250.000, hvoraf jeg i Socialforvaltningen forventer ca. 120.000 årligt.

Jeg vil endelige henlede opmærksomheden på, at der også kan komme oplysninger fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrørende aktiviteterne i FAF

Venlig hilsen



Grethe Munk