

## 8. Mål for sagsbehandling og service til borgerne (2010-6001)

Som følge af Borgerrådgiverens beretning 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at sætte særligt fokus forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget skal tage stilling til fokusområde og mål i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender forvaltningens forslag til fokusområde og mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne.

### Problemstilling

Borgerrepræsentationen besluttede 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. 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.

De fælles mål for forbedring af kommunens sagsbehandling er:

- Overholdelse af tidsfristerne for besvarelse af anmodninger om indsigt/aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven.
- Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage.

Primo 2010 skal de stående udvalg godkende *forvaltningsspecifikke fokusområder* og mål. Økonomiudvalget skal samlet for forvaltningerne orienteres herom den 2. marts 2010.

### Løsning

#### Valg af fokusområde for forbedring af sagsbehandlingen og servicen til borgerne

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foreslår, at sager, hvor borgere skal have afklaret deres arbejdsevne i forhold til enten revalidering, fleksjob eller førtidspension, udvælges som fokusområde for forbedring af sagsbehandlingen og servicen til borgerne.

Begrundelsen herfor er, at arbejdsevneafklaringen er et komplekst og ressourcekrævende fagområde, hvor lovgivningen stiller omfattende både indholdsmæssige og processuelle krav til kvaliteten i sagsbehandlingen, fx krav til lægelig udredning, arbejdsprøvning og borgerinddragelse.

Det skal for så vidt angår førtidspension bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er ansvarlig for afklaring af borgerens arbejdsevne, mens Socialforvaltningen er ansvarlig for at træffe konkret afgørelse om førtidspension på baggrund af en indstilling fra Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen.

Arbejdsevneafklaring er endvidere det fagområde, som traditionelt generer flest klager over forvaltningens sagsbehandling. Således var afklaring vedr. førtidspension f.eks. i Borgerrådgiverens seneste beretning for 2008 det område, hvor der var flest klager fra borgere. Det omfatter ikke mindst klager over lang sagsbehandlingstid.

Forvaltningens iværksatte på den baggrund en handleplan på førtidspensionsområdet, som omfattede nedsættelse af en taskforce til afklaring af de mest langvarige sager i løbet af 2009 samt ændret organisering og bedre styring af sagsbehandlingen i nye sager om afklaring af arbejdsevne i forhold til både førtidspension, revalidering og fleksjob. Indsatsen fortsætter i 1. kvartal 2010 og har allerede medført et fald i omfanget af klager.

Valget af fokusområdet vil således være en naturlig forlængelse af forvaltningens indsats for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen vedrørende afklaring af borgerens arbejdsevne i forhold til revalidering, fleksjob og førtidspension.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ønsker at fastsætte nedenstående konkrete mål for både den indholdsmæssige og den processuelle kvalitet i sagsbehandlingen, dvs. at der ikke alene måles på, om forvaltningen overholder lovgivningen, men også på kvaliteten af sagsbehandlingen, samt på sagsbehandlingstiden og på omfanget af borgerinddragelse:

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

Resultaterne afrapporteres i 2010 kvartalsvis, og afrapportering af resultatet for 1. kvartal vil blive forelagt Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. maj 2010.

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

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen iværksætter løbende kvalitetsforbedrende tiltag målrettet en styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen og arbejder således allerede med reduktion af antallet af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

Forvaltningen understøtter kvalitetsarbejdet bl.a. gennem et portalværktøj med fastlagte arbejdsgange på de væsentligste sagsbehandlingsområder og et omfattende internt kompetenceudviklingsprogram. Forvaltningen foretager samtidig hver måned et stikprøvebaseret ledelsestilsyn på alle decentrale enheder med henblik på at afdække den faktiske kvalitet i sagsbehandlingen og hurtigt rette op på eventuelle områder, hvor sagsbehandlingen ikke vurderes at være tilfredsstillende.

Herudover indeholder de relevante decentrale enheders resultatkontrakter kvalitetsmål for fx nedbringelse af formalitetsklager – det vil sige klager over sagsbehandlingen, men ikke over afgørelserne – ligesom udviklingen i antallet af formalitetsklager tilgår Beskæftigelses- og Integrationsudvalget kvartalsvis.

Endvidere foretages en årlig sagstidsmåling vedr. forvaltningens overholdelse af fastsatte sagsbehandlingsfrister, hvor resultatet ligeledes tilgår udvalget.

Nedenfor præsenteres de mål, forvaltningen foreslår på de af Borgerrepræsentationen udpegede tværgående fokusområder.

#### *A. Reduktion af antal klager*

Borgerrådgiveren angiver i sin beretning for 2008 som den overordnede konklusion, at antallet af sager i Københavns Kommune, der fejlbehandles, trækker ud eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende. Borgerrådgiveren oplyser videre, at denne konklusion bekræftes af Borgerrådgiverens indholdsmæssige vurdering af sagerne. Der begås substantielle fejl, der ikke burde forekomme i så stort tal, som det er tilfældet.

For så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen var der i Borgerrådgiverens beretning for 2008 et fald på 14,2 pct. i forhold til 2007 i antallet af klageforhold, og forvaltningen forventer et yderligere fald, når Borgerrådgiverens beretning for 2009 foreligger. Det er forvaltningens opfattelse, at denne udvikling er en naturlig følge af den indsats, der udføres i forvaltningen, herunder i forbindelse med undervisning og arbejdsgangsbeskrivelser.

Det er dog Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opfattelse, at antallet af formalitetsklager kan og bør reduceres yderligere. Forvaltningen er i øjeblikket ved at fastsætte de konkrete mål i de decentrale resultatkontrakter for 2010 bl.a. på baggrund af resultaterne i 2009.

Når resultatkontrakterne er indgået, vil forvaltningen fastlægge et samlet mål for udviklingen i 2010, som herefter oplyses overfor udvalget i næstfølgende kvartalsvise statusrapportering. Der gives samtidig en første status for målopfyldelsen.

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

Fejl i sagsbehandlingen er ikke blandt de hyppigst forekommende klagepunkter i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Tværtimod har forvaltningen et stabilt og relativt lavt antal hjemvisninger fra eksterne klageinstanser, når borgere påklager forvaltningens afgørelser. Det peger på, at der generelt ikke forekommer fejl, som må føre til fornyet sagsbehandling.

Som nævnt ovenfor foreslår forvaltningen 3 konkrete mål for kvaliteten i sagsbehandlingen i sager, hvor borgere skal have afklaret sin arbejdsevne i forhold til revalidering, fleksjob eller førtidspension. Som nævnt er arbejdsevneafklaringen det fagområde, som traditionelt genererer flest borgerklager, hvorfor en højere kvalitet på dette område i væsentlig grad vil øge kvaliteten generelt for forvaltningen.

Frem for omfanget af egentlige fejl i sagsbehandlingen er det lang sagsbehandlingstid og manglende/forsinkede svar ved henvendelser og klager til forvaltningen, som er blandt de hyppigste klagepunkter fra borgerne. Forvaltningen finder derfor, at det, udover ovennævnte kvalitetsmål vedr. arbejdsevneafklaringen, er relevant at fastsætte nedenstående mål for reduktion af fejl i klagesagsbehandlingen:

- Fristen på 4 uger for genvurdering af en klage eller underretningspligten overfor borgeren ved forsinkelse er overholdt i 95 % af sagerne.

Der følges op på målopfyldelsen ved førstkommande kvartalsvise statusrapportering.

#### *C. Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat sagsbehandlingsfrister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes afgørelse.

Forvaltningen foreslår for 2010 en videreførelse af de hidtidige mål for overholdelse af disse frister:

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

Den *generelle overholdelsesprocent* relaterer sig til den samlede gennemsnitlige overholdelse af sagsbehandlingsfristerne for de omfattede sagsområder, hvor den *konkrete overholdelsesprocent* relaterer sig til overholdelse af sagsbehandlingsfristen på de konkrete sagsområder, der er omfattet.

Målet om en konkrete overholdelsesprocent på mindst 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 ikke kan overholdes, svarer til lovens krav.

Forvaltningen vurderer, at et fortsat fokus på disse områder vil medføre en højere mål-opfyldelse og dermed en bedre løbende orientering af borgerne under sagsforløbet og en større brugertilfredshed.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gennemførte i maj 2009 en sagstidsmåling omfattende de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

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.

Forvaltningen foreslår, at opfølgningen på målene på dette område fortsat sker gennem den årlige sagstidsmåling, jf. ovenfor.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Videre proces**

Den første kvartalsstatus til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forelægges 3. maj 2010.

Økonomiudvalget skal samlet for forvaltningerne orienteres om fokusområder og mål den 2. marts 2010. Økonomiudvalget skal herefter samlet for forvaltningerne første gang orienteres om målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet, herunder status for mål-opfyldelse på de fastsatte mål i august 2010, og herefter hvert halve år.

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

**bilag**

