



Dato:  
25. september 2008

Sagsnr.: 2008-31450  
Dok.nr.: 2008-350508

## Bilag 1

### Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)

<u>1. Sammenfatning</u>	2
<u>1.1. Borgerrådgiverens Beretning for 2007</u>	2
<u>1.2. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 og BR     335/08</u>	2
<u>2. Borgerrådgiverfunktionen</u>	4
<u>2.1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed</u>	4
<u>3. Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)</u>	6
<u>3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på     Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)</u>	6
<u>4. Borgerrådgiverens Beretning for 2007</u>	8
<u>4.1. Sager</u>	8
<u>4.2. Påklagede forhold</u>	9
<u>4.3. Ydelser</u>	11
<u>4.4. Realitetsbehandlede sager</u>	12
<u>4.5. Egen driftundersøgelser</u>	13
4.5.1. Konkrete egen driftundersøgelser	13
4.5.2. Generelle egen driftundersøgelser	13
<u>4.6. Inspektioner</u>	15
<u>4.7. Borgerrådgiverens anbefalinger</u>	15
4.7.1. Bedre fagligt samarbejde mellem forvaltningerne	15
4.7.1.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens anbefaling	16
4.7.2. Sikring af juridisk kompetence internt i forvaltningerne	17
4.7.2.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens anbefaling	17
<u>4.8. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kvalitetsrelaterede     initiativer</u>	18

Side 2 af 21

[4.8.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007](#)

20

## **1. Sammenfatning**

### ***1.1. Borgerrådgiverens Beretning for 2007***

Borgerrådgiverens beretning for 2007 viser en generel stigning i antallet af klager (jfr. nedenfor under punkt 4.1) og klageforhold (jfr. nedenfor under pkt. 4.2), der indbringes for Borgerrådgiveren på 26,1 pct. henholdsvis 40,3 pct.

Borgerrådgiveren peger selv på, at en af årsagerne til stigning må kunne søges i det forhold, at Borgerrådgiveren i 2007 har arbejdet målrettet for at gøre institutionen mere synlig for borgerne.

Der klages således generelt mere til Borgerrådgiveren, og i denne sammenhæng må noteres, at der også klages mere over sagsbehandlingen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Klager over sagsbehandlingen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrører særligt førtidspensions-, fleksjobs- og revalideringsområderne, der samlet udgør 4 pct. af forvaltningens sagsportefølje

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor haft et samarbejde med Capacent om at gennemføre en analyse af netop disse områder. Analysen viser, at der især på førtidspensionsområdet er lang sagsbehandlingstid og deraf ophobning af sager. Deraf ses tillige en sammenhæng mellem det høje klagetotal og sagsbehandlingstiden og sagstallet.

Det fremgår videre af Borgerrådgiverens Beretning for 2007, at det, der oftest klages over, er sagsbehandlingstiden og manglende svar eller forhold, der er knyttet hertil, f.eks. manglende orientering om sagens gang eller status, eller manglende mulighed for at komme i kontakt med en medarbejder.

### ***1.2. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 og BR 335/08***

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder kontinuerligt med at udvikle, styrke og kontrollere kvaliteten i sagsbehandlingen bl.a. via centralt forankrede enheder med særskilt fokus herpå. Organiseringen medvirker til at forvaltningen har mulighed for tidligt at identificere og reagere på evt. kvalitetsmæssige problemer, hvor

Side 4 af 21

bl.a. resultatstatus, klagesager, ledelsestilsyn og borgerrådgiverens beretning indgår som indikatorer for kvaliteten.

Borgerrådgiverens beretning viser, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal blive bedre til at sikre, at borgeren løbende er orienteret om, hvad der sker i borgerens sag. Det er efter forvaltningens opfattelse meget væsentligt, at der sker en højnelse af kvaliteten på dette område.

Capacent har på anmodning fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejdet en analyse af forvaltningens håndtering af fleksjob, revaliderings- og førtidspensionsansøgninger. Analysen viser, at der især på førtidspensionsområdet er lang sagsbehandlingstid og deraf ophobning af sager. Deraf ses tillige en sammenhæng mellem det høje klagetotal og sagsbehandlingstiden og sagstallet.

På baggrund af Capacent's analyse iværksætter forvaltningen en række initiativer, herunder en handlingsplan på førtidspensionsområdet.

Af øvrige kvalitetsforbedrende initiativer som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har iværksat skal nævnes:

- Projekt bedre breve til borgerne
- Styrket ledelsestilsyn i borgersager
- Implementering af Lean metoden i sagsbehandlingen
- Implementering af KMD Sag og KMD Sag Journal
- Implementering af KMD Opera
- Tværgående samarbejde med henblik på forbedring af kvaliteten i klagesager
- Kvalitetsudviklingsprojekt vedrørende den brugeroplevede kvalitet i sagsbehandlingen.
- Arbejdsgangsportalen til understøtning og kvalificering af sagsbehandlingen

Herudover skal også særligt nævnes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en telefonpolitik og i sommeren 2007 oprettede Københavns Jobcentre Callcenter.

Det har betydet, at det er blevet lettere for borgere at komme i kontakt med forvaltningen, således var Calcentrets svarprocent i juli 2008 91 pct., mens den gennemsnitlige ventetid i 2008 har været 70 sekunder.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil fortsætte med at foretage telefonmålinger, og dette punkt er således medtaget i forvaltningens handlingsplan.

Side 5 af 21

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007 omfatter:

- Handlingsplan på førtidspensionsområdet
- Fortsat måling af telefon svartider
- Måling af sagsbehandlingstider
- Fortsat opmærksomhed på initiativer til sikring af, at borgeren er informeret om sagens gang eller status

Handleplanens punkter er delvist implementeret på nuværende tidspunkt.

Handlingsplanen på førtidspensionsområdet iværksættes nu, men kan først få den fulde virkning ved udgangen af 2009. Det forventes, at handlingsplanen vil påvirke klagetallet på førtidspensionsområdet i klart nedadgående retning ved hurtigere sagsbehandlingstider og bedre underretninger til borgerne om procesforløbet i behandlingen af førtidspensionssagen.

## **2. Borgerrådgiverfunktionen**

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig borgerrådgiverfunktion (BR 586/03). Borgerrådgiverfunktionen åbnede dørene den 23. august 2004, og har efterfølgende udgivet årsberetninger over dens virksomhed i 2004, 2005, 2006 og senest 2007.

Borgerrådgiveren anvender et beretningsår, der løber fra 1. april til 31. marts. Det indebærer, at beretningsåret for 2005 tillige omfatter 3 måneder af kalenderåret 2006 – og dermed de tre første måneder af de nye forvaltninger, der blev etableret med virkning fra den 1. januar 2006.

Når der nedenfor sammenlignes med tidligere beretningsår, er det valgt alene at sammenligne med beretningsår 2006, da der her er tale om et helt beretningsår for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### **2.1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed**

Det følger af en hensigtserklæring, H15, som var henvist til Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, at det skulle undersøges, om kommunen kunne:

*”... etablere en uafhængig klagefunktion (”ombudsmand”), der*

Side 6 af 21

*uafhængigt af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politisk vedtagne serviceniveau. Klageinstansen skal dermed sikre, at kommunen holder, hvad den lover. Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt.”*

Det følger endvidere af en anden hensigtserklæring, H17, at Det Rådgivende Integrationsudvalg i samarbejde med Integrationsrådet skulle udarbejde:

*”... et forslag til oprettelse af en uafhængig klageadgang for etniske minoriteter i Københavns Kommune, herunder at der ydes den nødvendige tolkebistand, hvilket er afgørende for en reel klageadgang.”*

Efter § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune skal Borgerrådgiveren bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

Borgerrådgiverfunktionen har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiverfunktionens grundlæggende opgave er:

- At behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver<sup>1</sup>
- At bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling m.v.
- At udføre egen drift undersøgelser inden for kommunens område<sup>2</sup>

Borgerrådgiveren kan derimod ikke behandle klager over:

---

<sup>1</sup> Udførelsen af praktiske opgaver kan f.eks. være undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse.

<sup>2</sup> Borgerrådgiverens kompetence blev pr. 1. januar 2007 udvidet til også at omfatte egen drift undersøgelser, der omfatter konkrete (f.eks. grundet omtale af et forhold i dagspressen) og generelle undersøgelser samt inspektioner.

Side 7 af 21

- Kommunens afgørelser
- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Ansættelsesretlige forhold

### **3. Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)**

Borgerrepræsentationen fik den 11. juni 2008 (BR 335/08) forelagt Borgerrådgiverens Beretning for 2007 med nedenstående indstilling fra Borgerrådgiverudvalget, der blev godkendt uden afstemning:

- at Borgerrådgiverens Beretning 2007 tages til efterretning,
- at det pålægges de stående udvalg i efteråret 2008 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det,
- at Borgerrepræsentationen pålægger udvalgene at afslutte udvalgenes opfølgning på Beretning 2005 og 2006 i indeværende år,
- at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere beretningens generelle anbefalinger om at sikre den juridiske kompetence internt i forvaltningerne samt sikre en styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningen. Udarbejdelse af disse handlingsplaner koordineres i den nedsatte tværgående koordineringsgruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen,
- at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal blandt andet opgive særlige retningslinier, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien, samt
- at der forelægges en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på Beretning 2005 – 2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008.

#### **3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)**

Nedenfor gennemgås de punkter i Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008, der vedrører Borgerrådgiverens Beretning for 2007.

Side 8 af 21

For så vidt angår de beslutninger, der vedrører Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 henvises til bilag 2.

Det pålægges de stående udvalg i efteråret 2008 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det

Nærværende notat med indstilling fremlægges for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget med henblik på opfyldelse af Borgerrepræsentationens beslutning om, at de stående udvalg i efteråret 2008 skal drøfte Borgerrådgiverens Beretning for 2007.

Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere beretningens generelle anbefalinger om at sikre den juridiske kompetence internt i forvaltningerne samt sikre en styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningen. Udarbejdelse af disse handlingsplaner koordineres i den nedsatte tværgående koordineringsgruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen

Der henvises til nedenfor under punkterne 4.7 og 4.8.

Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal blandt andet opgive særlige retningslinier, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i samarbejde med Socialforvaltningen i forbindelse med Borgerrepræsentationens beslutning om indførelse af en tilbagemeldingsgaranti udarbejdet retningslinier for anvendelse af tilbagemeldingsgarantien.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fuldt ud implementeret retningslinierne i forvaltningen.

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.

Borgerrådgiveren har modtaget kopi af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinier for anvendelse af tilbagemeldingsgarantien, og har i sin rapport om evaluering af



tilbagemeldingsgarantien blandt andet udtalt:

*”Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er de to eneste forvaltninger, der har foretaget en større samlet indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien, hvortil der er oprettet særlige retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.*

...

*Det er ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningerne udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer garantien. Borgerrådgiveren er dog af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at højne overholdelsesgraden.”*

Der forelægges en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på Beretning 2005 – 2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008

Indstillingen koordineres af Den tværgående koordinationsgruppe, hvori Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er repræsenteret.

#### **4. Borgerrådgiverens Beretning for 2007**

Nedenfor under dette afsnit gennemgås resultatet af Borgerrådgiverens virksomhed, som den fremgår af Borgerrådgiverens Beretning for 2007.

##### **4.1. Sager**

Nedenfor i tabel 1 er vist omfanget af klagesager i 2006 og 2007, herunder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens andel samt til sammenligning Socialforvaltningens andel.

**Tabel 1**

<b>Beretningsår</b>	<b>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</b>	<b>Socialforvaltningen</b>	<b>I alt</b>
2006	380	232	759

2007	605	216	957
------	-----	-----	-----

Det fremgår af tabel 1, at Borgerrådgiverfunktionen fra beretningsår 2006 til beretningsår 2007 har haft en stigning på 26,1 pct. i omfanget af modtagne klager.

For så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, er der en stigning i antallet sager på 59,2 pct. Der er også tale om en stigning forvaltningens andel af sager, idet der fra beretningsår 2006 til 2007 er tale om en stigning fra 50,1 pct. til 63,2 pct. svarende til en stigning på 13,1 procentpoint.

#### **4.2. Påklagede forhold**

Med påklagede forhold forstås antal forhold, der klages over. Dvs. at en klage kan omfatte flere klageforhold. Dette afsnit omfatter påklagede forhold, uanset om Borgerrådgiveren har realitetsbehandlet dem eller ej.

Nedenfor i tabel 2 er vist omfanget af påklagede forhold i 2006 og 2007, herunder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens andel samt til sammenligning Socialforvaltningens andel.

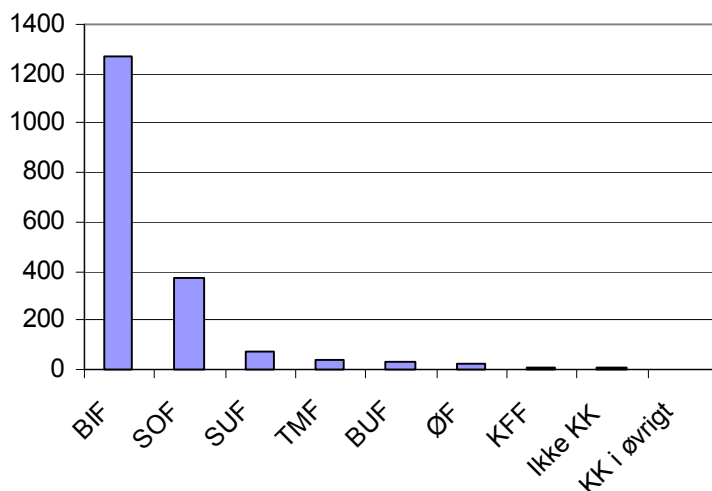
**Tabel 2**

Beretningsår	Beskæftigelses- og Integrationsforv altningen	Socialforvaltningen	I alt
2006	691	403	1.304
2007	1.269	370	1.830

Det fremgår af tabel 2, at Borgerrådgiverfunktionen fra beretningsår 2006 til beretningsår 2007 har haft en stigning på 40,3 pct. i omfanget af modtagne påklagede forhold.

Nedenfor i tabel 3 er vist fordeling af påklagede forhold mellem alle forvaltninger.

**Tabel 3**



Borgerrådgiveren peger selv på, at funktionen er blevet mere synlig, idet Borgerrådgiveren i 2007 har arbejdet målrettet for at gøre institutionen mere synlig for borgerne, og at et stigende sagsantal indikerer, at indsatsen har båret frugt.

På den anden side må det også konstateres, at stigningen for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er større end den generelle stigning, idet stigningen for forvaltningen udgør 86,6 pct. Dette kan også udtrykkes på anden måde, nemlig at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens andel af påklagede forhold er steget fra 53 pct. i beretningsår 2006 til 69,3 pct. i beretningsår 2007, eller en stigning på 16,3 procentpoint.

Stigning i sager for så vidt angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, er således mindre end stigningen i antal påklagede forhold, hvilket er udtryk for, at der er sket en stigning i, hvor mange forhold en klage omfatter.

Fra beretningsår 2006 til 2007 er der tale om en stigning fra 1,8 forhold pr. klage til 2,1 for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvor der generelt er tale om en stigning fra 1,7 forhold pr. klage til 1,9. På denne baggrund må det konstateres, at en klage vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen typisk omfatter flere klageforhold end hvad der generelt gør sig gældende.

**Tabel 4**

Klage over	Antal
------------	-------

Side 12 af 21

Sagsbehandlingstid og manglende svar	422
Betjening af borgere <sup>3</sup>	239
Orientering om sagens gang eller status	87
Vejledning	77
Opfølgning	57
Afgørelse og vilkår <sup>4</sup>	42
Sjusk, bortkomne breve mv.	41
Sagsoplysning og oplysningsskridt <sup>5</sup>	31
Koordineret indsats <sup>6</sup>	31
Begrundelse <sup>7</sup>	25

---

---

Ovenfor i tabel 4 er vist, hvorledes de påklagede forhold fordeler sig forvaltningsretligt, idet der dog alene er medtaget top-10.

Det fremgår af tabel 4 at der oftest klages over:

- Sagsbehandlingstiden og manglende svar

Og i tæt tilknytning hertil er:

- Orientering om sagens gang eller status
- Betjening af borgere (manglende mulighed for at komme i kontakt med medarbejder)

I tilfælde, hvor borgeren opfatter sagsbehandlingstiden som værende lang, og hvor borgeren ikke får underretning om, hvad der sker i sagen, eller hvor langt sagen er kommet, og så tilmed ikke kan komme i kontakt med en medarbejder for ad denne vej at få en information, er

---

<sup>3</sup> F.eks. svært eller umuligt at komme i kontakt med sagsbehandler, sagsbehandlerskift, manglende mulighed for at komme igennem telefonisk etc.

<sup>4</sup> F.eks. manglende gennemførelse af aktindsigt, forkert hjemmel for afgørelse, manglende adgang til skriftlig afgørelse etc.

<sup>5</sup> F.eks. manglende opdatering af ressourceprofil, indhentelse af forældede oplysninger, manglende indhentelse af oplysninger, selv om det er aftalt etc.

<sup>6</sup> F.eks. hvor medarbejder ikke har sat sig ind i sag, sag der kører frem og tilbage mellem flere enheder etc.

<sup>7</sup> F.eks. manglende eller ufuldstændig begrundelse i forbindelse med afgørelse

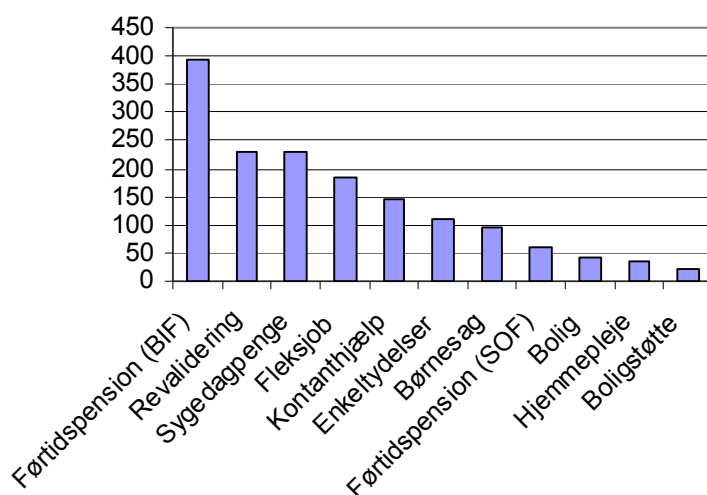
borgeren i en helt umulig situation.

Tillid til medarbejdere og forvaltning vil være nedadgående, og borgeren vil forsøge ad anden vej at blive oplyst eller få hjælp hertil, f.eks. ved at klage til Borgerrådgiveren.

### 4.3. Ydelser

Ses herefter på hvilke ydelsesområde de påklagede forhold (uanset om de er realitetsbehandlet eller ej) vedrører, fremgår det nedenfor af tabel 5, at top-5 ydelserne alle henhører under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

**Tabel 5**



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har omkring 400.000 henvendelser om året, og omkring 100.000 borgersager.

Syge- og barseldagpenge udgør det største område med omkring 62 pct. af sagerne, mens kontanthjælpsområdet udgør omkring 15 pct. af sagerne.

Omfanget af sager på sygedagpenge- og kontanthjælpsområdet indebærer, at de påklagede forhold i relation til disse områder udgør 0,4 pct. henholdsvis 0,7 pct. af sagsporteføljen.

Modsat udgør områderne førtidspension, revalidering og fleksjob en meget begrænset andel af forvaltningens sager, idet områderne samlet står for omkring 4 pct. af sagerne.

Side 14 af 21

Områderne førtidspension, revalidering og fleksjob ligger alle i top-4 over de ydelser, hvor der klages til Borgerrådgiveren over sagsbehandlingen. Det er således særligt disse områder der ses berørt af en højere andel klager.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på denne baggrund fået Capacent til at analysere netop disse områder, og forvaltningen iværksætter på baggrund af analysen en række initiativer, herunder på førtidspensionsområdet.

#### **4.4. Realitetsbehandlede sager**

Borgerrådgiveren har i beretningsåret afsluttet realitetsbehandlingen af 118 forhold, mod 142 forhold i beretningsår 2006.

I forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen afsluttede Borgerrådgiveren realitetsbehandlingen af 76 forhold, mens der til sammenligning blev afsluttet realitetsbehandlingen af 31 forhold, der vedrørte Socialforvaltningen.

Ses der herefter på i hvilket omfang Borgerrådgiveren i de realitetsbehandlede forhold har fundet anledning til at udtale kritik med eller uden henstilling eller alene har afgivet en henstilling, er dette sket i 39 tilfælde overfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og til sammenligning i 21 tilfælde overfor Socialforvaltningen.

Det indebærer, at 51,3 pct. af afsluttede realitetsbehandlede forhold, der vedrørte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, gav Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik eller fremkomme med en henstilling. Den tilsvarende procent for Socialforvaltningen udgjorde 67,7 pct.

#### **4.5.. Egen driftundersøgelser**

##### **4.5.1. Konkrete egen driftundersøgelser**

I relation til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har Borgerrådgiveren afsluttet følgende konkret egen driftundersøgelser:

- Overvejelser om retssikkerhed m.v. ved iværksættelse af jobpatruljer
  - I tilknytning til jobpatruljen har Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen udarbejdet særlige retningslinjer.

- Borgerrådgiveren fandt efter en gennemgang af retningslinjer og forvaltningens svar i øvrigt ikke anledning til at fremkomme med bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og foretog sig på det foreliggende grundlag derfor ikke yderligere i anledning af den rejste sag om jobpatroljens hjemmebesøg.

#### **4.5.2 Generelle egen driftundersøgelser**

I relation til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har Borgerrådgiveren afsluttet følgende generelle egen drift undersøgelser:

- Sikring af tilbagemeldingsgarantien
  - Samlet set fandt Borgerrådgiveren det utilfredsstillende, at borgmestersekretariatene i så mange tilfælde havde undladt at give tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien eller helt havde undladt at give tilbagemelding. Henset til at sekretariatene må antages at være blandt de nærmeste i kommunen til at leve op til Borgerrepræsentationens vedtagelser, giver dette efter Borgerrådgiverens opfattelse grund til bekymring for, at tilbagemeldingsgarantien heller ikke efterleves decentralt i forvaltningerne.
  - Med hensyn til de af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen udarbejdede retningslinjer om tilbagemeldingsgarantien, udtalte Borgerrådgiveren, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at højne overholdelsesgraden.
- Underretning efter persondatalovens kapitel 8
  - Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at forvaltningen i ingen af de udtagne sager fuldt ud havde givet den underretning, som kræves af bestemmelserne.
  - Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har efterfølgende udarbejdet en pjece med vejledningen, som udleveres til borgeren ved førstegangshenvendelse på jobcentret (serviceguiden).
  - Vejledningen udleveres også ved ydelsesskift
- Håndtering af sager om diskrimination
  - Borgerrådgiveren anbefalede, at forvaltningerne sikrer,

at sager om diskrimination registreres på en måde, så de kan fremsøges af forvaltningernes IT-systemer, samt at forvaltningerne overvejer at følge udviklingen i antallet af diskriminationssager, f.eks. gennem årlige optællinger

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet særlige retningslinjer for behandling af sager om diskrimination. Det følger bl.a. af retningslinjerne, at der skal ske indberetning til Ledelsessekretariatet, der således løbende registrerer, hvis der er sager om diskrimination. Ledelsessekretariatet orienterer endvidere Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om omfanget af sager om diskrimination i forbindelse med forelæggelse af status på formalitetsklager.
- Sygedagpengesager
  - Afsluttende rapport under udarbejdelse
- Kommunikation via e-mail, journalisering, sikkerhed m.v.
  - Afventer ministerielt udredningsarbejde
- Retningslinjer og praksis for tolkning
  - Afsluttende rapport under udarbejdelse

#### **4.6. Inspektioner**

I relation til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har Borgerrådgiveren afsluttet følgende inspektioner:

- Inspektion af handicaptilgængelighed ved Jobcenter København
  - Den afsluttende rapport er kommet efter offentliggørelsen af Borgerrådgiverens Beretning for 2007.
  - Det fremgår af Borgerrådgiverens endelige rapport om inspektion af handicaptilgængelighed i Jobcenter København den 10. maj 2007, at Borgerrådgiveren blandt andet har udtalt kritik af rampers og trappers udformning, adgangsforhold til en etage, hvor der holdes møder med handicappede borgere, etablerede handicaplift, placering og udformning af handicapparkeringspladser, rampeforhold i sammenhæng med handicapparkeringspladser, brostensbelægning, handicptoiletter samt dørtrin.
  - Borgerrådgiveren har på denne baggrund i en række tilfælde henstillet til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at forbedre forholdene for



handicappede.

- Sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder
  - Borgerrådgiveren fandt ikke anledning til at kritisere forholdene på det inspicerede center – Jobcenter København Sygedagpenge.

#### **4.7. Borgerrådgiverens anbefalinger**

Borgerrådgiveren henviser til anbefalinger i tidligere beretninger, og fremkommer derfor alene med to nye anbefalinger.

##### **4.7.1. Bedre fagligt samarbejde mellem forvaltningerne**

Borgerrådgiveren finder, at der arbejdes målrettet med at sikre en lovlig og korrekt sagsbehandling, og at borgernes får den bedst mulige service.

Det er dog Borgerrådgiverens indtryk, at langt størsteparten af arbejdet sker forvaltningsvist, og at de tilstedeværende kompetencer og ressourcer derfor ikke udnyttes bedst muligt på tværs af forvaltningerne, og at der derfor kan være forskelle på kvalitetsniveauet forvaltningerne imellem.

Det er Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at et styrket fagligt samarbejde mellem alle forvaltningerne (og mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne) vil kunne forbedre kommunens samlede indsats for en forbedret sagsbehandling og service.

##### **4.7.1.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens anbefaling**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal til Borgerrådgiverens anbefaling oplyse, at der er nedsat en permanent gruppe bestående af repræsentanter (jurister) fra hver af forvaltningerne (Den tværgående koordinationsgruppe).

Den tværgående koordinationsgruppe har besluttet at afholde to faste møder om året samt yderligere møder efter behov. Herudover undersøges muligheden for at indføre et fast årligt møde med Borgerrådgiveren omkring tidspunktet for Borgerrådgiverens afgivelse af sin beretning.

Den tværgående koordinationsgruppe har bl.a. set på opfølgning på

Side 18 af 21

Borgerrådsgiverens beretninger og Folketingets Ombudsmands rapport om inspektion i Københavns Kommune i november 2006.

Den tværgående koordinationsgruppe arbejder også på en vejledning for god sagsbehandling, der skal lægges på alle forvaltningers intranet.

Den tværgående koordinationsgruppe er også opmærksomme på fordelene ved – hvor det er muligt - at udarbejde fælles retningslinjer.

I denne forbindelse kan bemærkes, at retningslinjer om tilbagemeldningsgarantien er udarbejdet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen i fællesskab. Retningslinjerne er efterfølgende stillet til rådighed for øvrige forvaltninger via ovennævnte koordinationsgruppe.

Det kan yderligere oplyses, at der er et tæt samarbejde mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

I denne forbindelse kan oplyses,

- At der afholdes 2 fælles direktionmøder om året, og herudover efter behov
- At der er etableret en fælles styregruppe på center- og kontorchefsniveau, der afholder møde hver anden måned
- At der er etableret 3 netværksgrupper vedrørende
  - Førtidspension
  - Enkeltydelser
  - Tilbud samt match- og målgrupper
- At der er kontaktpersoner på alle centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og i Socialforvaltningen
- At der efter behov etableres ad hoc arbejdsgrupper
- At der er lavet en BIF-SOF Portal på forvaltningernes intranet

Det kan videre oplyses, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen i fællesskab i foråret 2007 har indført en ordning, der indebærer, at et antal medarbejdere fra Socialforvaltningen deltager på konsulentbasis ved behandling af førtidspensionssager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens visitationsteam.

Formålet med denne ordning er bl.a. at få en mere sammenhængende praksis de to forvaltninger imellem på førtidspensionsområdet.

#### **4.7.2. Sikring af juridisk kompetence internt i forvaltningerne**

Overholdelse af forvaltningsretlige krav til sagsbehandling m.v. vil efter Borgerrådgiverens opfattelse generelt styrkes af bedre adgang til juridisk fagkundskab.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at forvaltningerne løbende overvejer, om juridisk fagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret der, hvor der er behov for den.

#### **4.7.2.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens anbefaling**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal til Borgerrådgiverens anbefaling oplyse, at der såvel i centralforvaltningen som på de lokale centre er ansat jurister.

Herudover afholdes løbende juridisk netværksmøder med repræsentanter fra central- og lokalforvaltningen.

I henhold til Borgerrepræsentationens beslutning den 11. juni 2008 (BR 335/08) skal handlingsplaner vedrørende Borgerrådgiverens anbefaling koordineres af Den tværgående koordinationsgruppe, hvorfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil drøfte anbefalingen i koordinationsgruppen.

### **4.8. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kvalitetsrelaterede initiativer**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder kontinuerligt med at kontrollere, udvikle og styrke kvaliteten i sagsbehandlingen. bl.a. via centralt forankrede enheder med fokus på kvalitets- og resultatkontrol samt kvalitetsudvikling. Organiseringen medvirker til at forvaltningen har mulighed for tidligt at identificere og reagere på evt. kvalitetsmæssige problemer, hvor bl.a. resultatstatus, klagesager, ledelsestilsyn og borgerrådgiverens beretning indgår som en indikator for kvaliteten.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har indgået samarbejde med Capacent om en analyse af forvaltningens håndtering af fleksjob, revaliderings- og førtidspensionsansøgninger.

Analysen sigter på at skabe grundlag for en kvalitativt bedre og mere effektiv behandling af ansøgninger i forvaltningen.

Analysen omfatter relationen til Socialforvaltningen, som afgør ansøgninger om førtidspension.

Side 20 af 21

Analysen omfatter bl.a.:

- En opgørelse af omfanget af sager, afgørelsernes udfald samt hjemvisninger fra ankeinstans
- En vurdering af den forventelige udvikling i antallet af ansøgninger fremadrettet
- En sammenlignende analyse af organisering, arbejdsgange, kompetencer og ressourceforbrug på området i forvaltningens enheder
- En vurdering af kvaliteten i sagsbehandlingen med særlig fokus på sagsbehandlingstiden samlet set og opdelt på sagsskridt

Capacent har netop afsluttet analysen og fremlagt en række anbefalinger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen iværksætter på baggrund af Capacent's analyse nu en række initiativer, herunder handlingsplan på førtidspensionsområdet, der også indgår i forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007.

Den generelle årlige sagstidsmåling forventes først gennemført fra 2009, herunder med konkret gennemgang af sager med lange sagsbehandlingstider.

Af øvrige kvalitetsforbedrende initiativer som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har iværksat skal nævnes:

- Projekt bedre breve til borgerne
- Styrket ledelsestilsyn i borgersager
- Implementering af Lean metoden i sagsbehandlingen
- Implementering af KMD Sag og KMD Sag Journal
- Implementering af KMD Opera
- Tværgående samarbejde med henblik på forbedring af kvaliteten i klagesager
- Kvalitetsudviklingsprojekt vedrørende den brugeroplevede kvalitet i sagsbehandlingen.
- Arbejdsgangsportalen til understøtning og kvalificering af sagsbehandlingen

Det kan endvidere oplyses, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet sin egen telefonpolitik. Det fremgår af telefonpolitikken, at telefonopgaven skal fungere som en integreret del af sagsbehandlingen, og at det er den enkelte leders ansvar, at telefonbetjeningen - såvel som andre borgerrettede aktiviteter - fungerer effektivt, og at der er kvalitet i opgaveløsningen og et højt serviceniveau i betjeningen af borgerne over telefonen iht. de faste servicemål i telefonpolitikken.

Side 21 af 21

Der er endvidere enhver medarbejdes ansvar at prioritere telefonbetjeningen på linie med andre borgerrettede opgaver, herunder at overholde bedste træffetid og den øvrige bemandningsplanlægning i telefonbetjeningen.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er orienteret om telefonpolitikken den 1. marts 2007 (BIU 37/2007).

Borgerne vil have hyppig kontakt med jobcentrene og i et vist omfang også med Ydelsesservice. På den baggrund har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen etableret Københavns Jobcentres Callcenter samt en callcenterlignende funktion i Ydelsesservice.

Københavns Jobcentre Callcenter er etableret den 7. juni 2007, og har som målsætning at besvare 90 procent af alle henvendelser og have en gennemsnitlig ventetid, der er kortere end 85 sekunder. Svarprocenten udgjorde i juli 2008 91 pct., mens den gennemsnitlige ventetid i år har været 70 sekunder.

Callcentret kan i mange tilfælde tage imod besked og formidle oplysninger videre til andre enheder og personale, hvor disse bagvedliggende enheder, ikke er tilgængelige telefonisk. Det bemærkes endvidere, at kontaktcentret skal søge at straksafklare mere end 60 pct. af henvendelser, hvor behovet er information og vejledning, således at borgerne undgår at skulle viderestilles til andre enheder, for at få kontakt til en sagsbehandler der kan håndtere deres henvendelse.

P.t. straksafklarer Callcentret 68 pct. af alle henvendelser.

Callcentret har åben mandag til torsdag fra kl. 8.30-16 og fredag fra kl. 8.30 til 15.

For så vidt angår beskæftigelsescentrene bemærkes, at der ikke er adgang for borgeren til at visitere sig selv til et center, og telefonisk kontakt vil normalt være i forbindelse med et afbud. Der er på denne baggrund ikke fundet behov for i forbindelse med beskæftigelsescentrene at etablere et callcenter.

#### **4.8.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning vil omfatte:

- Handlingsplan på førtidspensionsområdet
- Fortsat måling af telefon svartider

Side 22 af 21

- Måling af sagsbehandlingstider
- Fortsat opmærksomhed på initiativer til sikring af, at borgeren er informeret om sagens gang eller status

Handleplanens punkter er delvist implementeret på nuværende tidspunkt.

#### Handlingsplan på førtidspensionsområdet

Handlingsplanen på førtidspensionsområdet iværksættes nu, men kan først få den fulde virkning ved udgangen af 2009. Det forventes, at handlingsplanen vil påvirke klagetallet på førtidspensionsområdet i klart nedadgående retning ved hurtigere sagsbehandlingstider og bedre underretninger til borgerne om procesforløbet i behandlingen af førtidspensionssagen.

Handlingsplanen fremgår af bilag 3.

#### Fortsat måling af telefon svartider

Københavns Jobcentre Callcenter er etableret den 7. juni 2007, og har som målsætning at besvare 90 procent af alle henvendelser og have en gennemsnitlig ventetid, der er kortere end 85 sekunder. Svarprocenten udgjorde i juli 2008 91 pct., mens den gennemsnitlige ventetid i år har været 70 sekunder.

Callcentret kan i mange tilfælde tage imod besked og formidle oplysninger videre til andre enheder og personale, hvor disse bagvedliggende enheder, ikke er tilgængelige telefonisk. Det bemærkes endvidere, at kontaktcentret skal søge at straksafklare mere end 60 pct. af henvendelser, hvor behovet er information og vejledning, således at borgerne undgår at skulle viderestilles til andre enheder, for at få kontakt til en sagsbehandler der kan håndtere deres henvendelse.

P.t. straksafklarer Callcentret 68 pct. af alle henvendelser.

#### Måling af sagsbehandlingstider

Sagstidsmåling gennemføres som en årlig måling omfattende alle afgørelser, der træffes i en kalendermåned, når der for ydelsen er fastsat en sagsbehandlingsfrist i medfør af den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2.

I forlængelse af sagstidsmålingen foretages en gennemgang af sager, der ved sagstidsmålingen viser særlige lange sagsbehandlingstider.

Den generelle årlige sagstidsmåling forventes først gennemført fra 2009.

#### Fortsat opmærksomhed på initiativer til sikring af, at borgeren er informeret om sagens gang eller status

Side 23 af 21

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan på baggrund af Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 var medtaget et punkt om bedre information til borgerne, jfr. bilag 2.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil fortsat have særlig opmærksomhed på dette område.