

FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Gammel Torv 22. 1457 København K
Telefon 33 13 25 12. Telefax 33 13 07 17
Personlig henvendelse 10-15

Dato: 9. august 2005

J.nr.: 2005-1838-000
Sagsbehandler: DS2
(Bedes anført ved henvendelser)
Akt. nr.: 5

Borgmester Bo Asmus Kjeldgaard
Københavns Kommune
Rådhuset
1599 København V

Vedrørende sagsbehandlingen i Københavns Kommunes lokalcentre

I anledning af omtale i dagspressen anmodede jeg med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, hvorefter ombudsmanden af egen drift kan optage en sag til undersøgelse, i breve af 27. maj og 8. juni 2005 Københavns Kommune om en udtalelse om forholdene på de københavnske lokalcentre.

Jeg har herefter modtaget brev af 5. juli 2005 med bilag fra Københavns Kommune, borgmester Bo Asmus Kjeldgaard. Heri nævnes at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har besluttet at kompetenceudvikling, efteruddannelse samt organisations- og ledelsesudvikling på lokalcentrene i 2006 skal indgå i de videre budgetforhandlinger med 14 millioner kroner.

Af brevet fremgår også at der i 2005 omfordes 5 millioner kroner til etablering af et midlertidigt vikarkorps til varetagelse af kontraktindgåelse og jobplaner på lokalcentrene, handicap- og rådgivningscentre, ligesom der afsættes 5 millioner kroner til gennemførelse af de lovpligtige kontaktførelsessamtaler i 2005. En merudgift på 11 millioner kroner til gennemførelse af de lovpligtige kontaktførelsessamtaler i 2006 og frem indgår i budgetdrøftelserne for 2006.

Endvidere er det besluttet at indstille til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen at det tages til efterretning, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i sidste halvdel af 2005 ansætter medarbejdere svarende til en helårsudgift i 2006 på 11 millioner kroner.

Endelig nævnes det i brevet at Økonomiudvalget har truffet beslutning om at der i udisponerede midler i budget 2005 afsættes 2,75 millioner kroner til efteruddannelse af frontpersonale på lokalcentrene.

Med kommunens brev til mig er vedlagt en ”Redegørelse for udmøntning af telefonpolitikken i de lokale centre” af 14. juni 2005 og et notat af 16. juni 2005 om ”Sagsbe-

handlingen på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokalcentre”.

I redegørelsen af 14. juni 2005 siges at de lokale centre alle vurderer at det fastsatte servicemål på 75 % for andelen af besvarede telefonopkald er indfriet senest ved udgangen af 2005.

Af notatet af 16. juni 2005 fremgår at der i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen med udgangspunkt i anbefalinger fra Socialministeriet er fastsat 88 sagsbehandlingsfrister. En sagstidsmåling for maj 2005 omfatter 16.351 afgørelser med en samlet overholdelse på 90 % og en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 16 kalenderdage.

Det siges i brevet af 5. juli 2005 til mig at det største problem er overholdelse af tidsfrister ved gennemførelsen af de nye 3 måneders kontaktførelsessamtaler. Her er gennemførelsesgraden 63 % i gennemsnit på alle lokalcentrene. Dette er baggrunden for at der skal afsættes yderligere midler med henblik på ansættelse af flere medarbejdere til at gennemføre kontaktførelsesforløbet.

Med henblik på min fortsatte overvejelse om hvorvidt der er grundlag for at jeg af egen drift indleder en undersøgelse af sagsbehandlingen i Københavns Kommunes lokalcentre, beder jeg om oplysning om hvad der videre sker vedrørende de omtalte initiativer.

Med venlig hilsen

(underskrevet)

Hans Gammeltoft-Hansen