

INSPEKTION AF BORGER- SERVICECENTER BISPEBJERG

ENDELIG RAPPORT



**INSPEKTION AF BORGERSERVICE-
CENTER BISPEBJERG
ENDELIG RAPPORT**

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	8
3. GENERELT OM BORGERSERVICECENTER BISPEBJERG	9
4. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	10
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	13
6. OBSERVATIONER	14
INDLEDENDE SAMTALE	14
BESIGTIGELSE AF LOKALERNE	15
BILAG	18
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	18
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	19
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	20
SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	20
VURDERINGSGRUNDLAGET	22
REGLER OM TAVSHEDSPLIGT	23
REGLER OM INDHENTELSE OG VIDEREGIVELSE AF OPLYSNINGER	25
ANDRE REGLER OM BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER	26
PRINCIPPERNE FOR GOD FORVALTNINGSSKIK	26
KØBENHAVNS KOMMUNENS VÆRDIGRUNDLAG	27
LOV OM KOMMUNAL BORGERSERVICECENTRE	27
OPSAMLING VEDRØRENDE TAVSHEDSPLIGT OG DISKRETION	27
OVERSIGT OVER RETSKILDER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	28
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	30

I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens inspektion af Borgerservicecenter Bispebjerg under Kultur- og Fritidsforvaltningen den 30. september 2014.

Inspektionen blev afholdt som et led i Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed, der bl.a. udmøntes i form af årlige planer for undersøgelser og inspektioner iværksat på eget initiativ. Inspektionen blev gennemført med særlig fokus på digitalisering, som er det fokusområde, Borgerrådgiverudvalget har udvalgt for Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed i 2014.

Samtidig med varslingen af inspektionen iværksatte vi en generel egen drift-undersøgelse i samme forvaltning om logning af elektronisk sagsbehandling og borgeres mulighed for at få indsigt i registrerede oplysninger efter persondataloven.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i et brev af 20. oktober 2015 oplyst, at Borgerservicecenter Bispebjerg efterfølgende er flyttet til adressen Rentemestervej 76, 2400 København NV. Borgerservicecentret hedder nu Borgerservicecenter KVIK – BIBLIOTEKET Rentemestervej. Herudover har forvaltningen oplyst, at borgerservicemedarbejdere fortsat er til stede i Jobcenter København, Center for Jobindsats lokaler på Lærkevej 18, 2400 København NV. Fokus for denne rapport er fortsat borgerservices betjening af borgerne i lokalerne på Lærkevej.

Borgerrådgiveren december 2015



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Jeg har generelt fundet, at indretningen af Borgerservicecenter Bispebjerg på rimelig vis kommer de udfordringer i møde, der altid er forbundet med et ekspeditionsområde i et åbent kontorlandskab.

Jeg har dog fundet konkrete områder, hvor der kan ske forbedringer af forholdene.

Det drejer sig blandt andet om, at borgerne står tæt ved skranken, og at det i visse situationer kan være hensigtsmæssigt at tilbyde, at samtalen kan ske et mere privat sted. Dette gælder også for visse samtaler, der gennemføres ved arbejdspladserne i det åbne kontorlandskab.

Herudover drejer det sig om afholdelse af samtale med borgere, der af den ene eller anden grund er berørte eller utrygge, og hvor samtalerne gennemføres i det åbne kontorlandskab i en sofa med høj ryg. Jeg finder ikke denne måde hensigtsmæssig og har henstillet til forvaltningen at gennemføre samtalerne et andet sted.

Personhenførbare oplysninger bør ikke være tilgængelige for uvedkommende, og jeg har derfor henstillet til forvaltningen, at medarbejderne sikrer, at oplysninger ikke er tilgængelige, når de går fra deres plads.

Jeg har udtalt kritik af, at der lå udfyldte ansøgninger om kørekort samt udfyldte stamkort med borgeres navne, CPR-numre, billeder mv. tilgængeligt i lokalet, og har henstillet til forvaltningen at opbevare inddatamateriale på betryggende vis.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i et brev af 20. oktober 2015 svaret på min kritik og mine anbefalinger. Svaret er indarbejdet i denne rapport, og jeg foretager mig ikke yderligere.

3. GENERELT OM BORGERSERVICECENTER BISPEBJERG

Borgerservicecenter Bispebjerg var på inspektionstidspunktet beliggende på adressen Lærkevej 18, 2400 København NV.

Borgerservicecenter Bispebjerg var forankret under Kultur- og Fritidsforvaltningen. Der var åbent for personlig betjening mandag til onsdag fra kl. 10.00 – 17.00, torsdag fra 9.00 – 18.00 og fredag fra 10.00 – 15.00.

Borgerservicecenter Bispebjerg delte indgang med Jobcenter København, Center for Jobindsats under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerservicecenter Bispebjerg havde en social profil med fokus på at yde en helhedsorienteret borgerbetjening til borgere med særlige behov. Til sammenligning havde Borgerservice Indre By en myndighedsprofil og Borgerservice Sundby havde en såkaldt "to go" profil.

I Borgerservicecenter Bispebjerg kunne borgerne få hjælp til almindelige ydelser inden for borgerserviceområdet, såsom at melde flytning, søge om boligstøtte, vejledning om visse skattemæssige forhold, få hjælp til digital pladsanvisning, skifte læge, søge EU sundhedskort, forny sundhedskort og søge om fornyelse af pas mv. Herudover kunne borgerne få vejledning om generelle forhold vedrørende kommunen.

Der var efter det oplyste flere ATA (ansigt-til-ansigt) borgere i Borgerservicecenter Bispebjerg end de øvrige borgerservicecentre, idet borgersammensætningen i området bl.a. gør, at flere borgere end i de øvrige områder er udfordret af sprogvanskeligheder. Det øgede efter det oplyste borgernes behov for personlige møder. Personalet kunne afhjælpe nogle borgeres sprogvanskeligheder, idet der var ansat personale, der mestrede flere sprog.

Grundet centerets sociale profil, var der bl.a. ansat fagkoordinatorer, der hjalp de borgere, der ikke var klar til digital sagsbehandling med f.eks. kontakt til Udbetaling Danmark og udfyldelse af digitale ansøgninger mv.

Borgerservicecenter Bispebjerg ydede desuden vejledning via videokonference til de øvrige borgerservicecentre, når medarbejderne havde brug for den særlige viden, som Borgerservicecenter Bispebjerg havde opnået via sin sociale profil.

På tidspunktet for inspektionen var der 22 ansatte i Borgerservicecenter Bispebjerg.

4. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Jeg bemærker, at skrankerne i receptionen er placeret tæt på hinanden, og at borgerne står meget tæt, når de ekspederes ved receptionen, uanset den forskudte placering. Jeg bemærker desuden, at det, selv om der er et vist støjniveau i lokalet, kan være muligt at overhøre brudstykker af en samtale ved de omkringliggende skranke. Jeg foretager dog ikke andet end at gøre opmærksom på dette og henlede opmærksomheden på, at det under disse forhold kan være relevant at tilbyde visse borgere at tage samtalen et mere privat sted.

I forhold til inspektionen af det åbne kontorlandskab bag ved receptionen bemærker jeg, at der her føres samtaler med borgere, der af forskellige årsager er berørte eller utrygge. Der er opsat en sofa med høj ryg til formålet. Sofaen er placeret imellem to "ekspeditionsrækker", således at samtalen med en berørt eller utryg borger gennemføres blandt øvrige ekspeditioner og i nær tilknytning til andre borgere. Jeg finder ikke nødvendigvis, at afholdelse af samtaler i sofaen er hensigtsmæssig, idet der ikke er tale om et lukket og fortroligt rum. Det vil være muligt for de øvrige borgere i ekspeditionsområdet at overhøre samtalen mellem borgeren og sagsbehandleren.

Jeg finder det derfor mest hensigtsmæssigt, at samtaler med berørte eller utrygge borgere prioriteres afholdt i et aflukket lokale af hensyn til at sikre borgernes fortrolige oplysninger mv., og har derfor i en foreløbig udgave af denne rapport anbefalet forvaltningen at ændre praksis på dette område.

Forvaltningen har i et brev af 20. oktober 2015 oplyst, at der i forbindelse med en kommende indretning af indgangen og ekspeditionsområdet, der sker som led i, at jobcentret flytter ned i stueetagen, etableres yderligere tre samtalelokaler til brug for samtaler med borgerne. Det vil i disse lokaler være muligt at tilbyde samtaler til utrygge eller berørte borgere. Herudover har forvaltningen oplyst, at den ovennævnte sofa nu er placeret i et mere tilbagetrukket område væk fra venteområdet. For utrygge eller berørte borgere, der ikke ønsker at gennemføre en samtale i et lukket lokale, kan sofaen derfor fortsat tilbydes som et alternativ.

I forhold til ekspeditionsområdet bemærkede jeg under inspektionen, at der var en efterladt arbejdsplads med en aktiv underskriftsmaskine, der indeholdt personhenførbare oplysninger. Der var ikke en medarbejder eller borger ved arbejdspladsen, og ekspeditionen var efter det oplyste i gang. Jeg bemærker, at det er uheldigt at efterlade underskriftsmaskiner frit tilgængelige uden at rydde de oplysninger, der fremgår af skærmen.

I en foreløbig udgave af denne rapport har jeg derfor henstillet til, at medarbejderne sikrer, at uvedkommende ikke har let adgang til oplysninger, samt sletter oplysninger, når arbejdspladsen forlades. Hertil har forvaltningen i brevet af 20. oktober 2015 oplyst, at det nu er blevet indskærpet over for medarbejderne, at materiale og pc'er med personhenførbare oplysninger ikke må være tilgængelige, og at pc'er og andet udstyr altid skal låses, når arbejdspladsen forlades.

Jeg bemærker, at medarbejdernes arbejdspladser er tæt placeret i det åbne kontorlandskab. Der er således ikke tilpas stor afstand imellem arbejdspladserne til at undgå, at borgerne kan overhøre hinandens samtaler. Med henvisning til forvaltningens oplysninger i brevet af 20. oktober 2015 om etableringen af tre nye samtalelokaler foretager jeg mig ikke andet end at gøre opmærksom på dette og henleder opmærksomheden på, at det under disse forhold i nogle tilfælde kan være relevant at tilbyde borgere at tage samtalen et mere privat sted.

Der var et skab markeret "kørekort", hvor der lå udfyldte stamkort med fulde navne, CPR-numre, billeder mv. til kørekort, ligesom der lå udfyldte ansøgningsblanketter til kørekort. Skabet var frit tilgængeligt for borgerne, det var uaf låst, og nøglen var placeret i låsen. Jeg finder denne opbevaring af inddata kritisabel og henstiller til, at Borgerservicecenter Bispebjerg aflåser skabet

eller opbevarer materialet på anden betryggende vis, således at materialet ikke er frit tilgængeligt for uvedkommende.

I en foreløbig udgave af denne rapport har jeg derfor bedt forvaltningen om at orientere mig om, hvad min henstilling giver anledning til. Forvaltningen har i et brev af 20. oktober 2015 svaret, at det pågældende materiale er blevet flyttet og nu er placeret i et skab og et område, der ikke er tilgængeligt for borgerne.

Det er oplyst, at det er muligt at gøre notat i relevante systemer, der anvendes i borgerservicecentret. Dette uanset om borgeren henvender sig ved skranken, eller bliver betjent ved en medarbejders plads.

Herudover er det oplyst, at der om nødvendigt noteres mundtlige oplysninger på ansøgningsblanketter, der skal videreformidles til andre afdelinger i kommunen.

Den 4. april 2013 gennemførte jeg en inspektion af Borgerservice Indre By, modtagelsen, hvor der blev fundet observationer vedrørende udfordringer med notatpligten.

I forbindelse med min rapport efter inspektionen den 4. april 2013 af Borgerservice, Indre By, modtagelsen, bad jeg forvaltningen oplyse, hvad mine observationer gav anledning til, og jeg henstillede til forvaltningen at udarbejde en analyse af, hvilke fagsystemer der ikke i tilstrækkelig grad understøttede muligheden for de lovpligtige og nødvendige notater i sagerne, samt hvilke konsekvenser dette kan have for den videre sagsbehandling. Dette var med henblik på at få forvaltningens vurdering af, om it-understøttelsen i Københavns Borgerservice er tilstrækkelig til at understøtte den organiserings- og arbejdsform, som anvendes.

Forvaltningen oplyste ved høringssvar af 8. november 2013, at medarbejderne for så vidt angår de områder, hvor afgørelseskompetencen er overflyttet til anden myndighed, f.eks. Udbetaling Danmark (UDK), ikke længere har adgang til fagsystemerne. Medarbejderne kan dog – efter borgers anmodning – sende en besked om borgers henvendelse i sagen til UDK, og jeg forstår på det nu oplyste, at det er aftalt med UDK, at UDK så forestår notatet/journaliseringen. Herudover oplyste forvaltningen under inspektionen i 2013, at medarbejderne har fået tilbudt undervisning i, hvordan de kan tilføre notater uden om fagsystemerne, og at forvaltningen generelt er opmærksom på problemet.

Forvaltningen er ikke herudover vendt tilbage med svar på min henstilling om en analyse af fagsystemerne samt konsekvenserne forbundet hermed, ligesom jeg fortsat mangler svar på, hvorvidt it-understøttelsen i Københavns Borgerservice er tilstrækkelig. Jeg må forstå, at de problemer, der eksisterende i 2013 med hensyn til at tage notat, nu er løst.

I en foreløbig udgave af denne rapport har jeg derfor bedt forvaltningen om at se bort fra min henstilling fra 2013 om en analyse, men i stedet alene bedt om, at forvaltningen fremsendte en liste over samtlige systemer, der anvendes i borgerservice med en angivelse af, hvorvidt det er muligt at gøre notat i det pågældende system samt angav eventuelle begrænsninger i adgangen til at tage notat for hvert enkelt system.

Forvaltningen har ved et brev af 20. oktober 2015 fremsendt listen, der i sin fulde version er indsat i denne rapport som bilag. Jeg bemærker, at det i størstedelen af de oplyste systemer er muligt at gøre notat. Herudover har jeg forstået forvaltningens bemærkning i forhold til systemet Digital Post – Administrationsportal om, at notering i systemet ikke er nødvendig således, at der i hvert enkelt tilfælde af fritagelse af borgere eller virksomheder, ophævelse af fritagelse samt tildeling af læseadgang for 3. mand oprettes en sag i e-Doc, hvori oplysningerne om den givne ekspedition noteres. Jeg går ud fra, at oplysningerne i e-Doc-sagen omfatter alle nødvendige oplysninger, der gør det muligt for forvaltningen at dokumentere den fulde ekspedition i administrationsportalen.

5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen og de enkeltevurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte borgerrådgiver Johan Busse, borgerraadgiveren@kk.dk, 3366 1400 for nærmere aftale.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen, f.eks. ved undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte borgerrådgiver Johan Busse, borgerraadgiveren@kk.dk, 3366 1400 for nærmere aftale.

6. OBSERVATIONER

Inspektionen af Borgerservicecenter Bispebjerg blev gennemført den 30. september 2014 fra kl. 10.00 – 12.00 og blev indledt og afsluttet med en samtale med ledelsen, medarbejderrepræsentanter samt en repræsentant fra forvaltningen.

Inspektionen blev gennemført med digitalisering som hovedfokus, idet Borgerråd giverudvalget har ønsket, at Borgerrådgiveren i 2014 fokuserer på problemstillinger forbundet hermed. Inspektionen af Borgerservicecenter Bispebjerg havde derfor fokus på datasikkerhed ved borger-pc'er i ventarealer, diskretionslinjer, udlevering af følsomme eller fortrolige oplysninger, afholdelse af møder med borgere, opbevaring af ind- og uddata og lignende.

Samtidig med varslingen af inspektionen iværksatte Borgerrådgiveren en generel egen driftundersøgelse i Kultur- og Fritidsforvaltningen om logning af elektronisk sagsbehandling og borgernes mulighed for at få indsigt i registrerede oplysninger efter persondataloven.

INDLEDENDE SAMTALE

Under den indledende samtale blev det oplyst, at Borgerservicecenter Bispebjerg har en del ATA (ansigt-til-ansigt) borgere, hvormed kommunens kanalstrategi ikke kan overholdes for centeret. Københavns Kommunes kanalstrategi tilsigter, at 80 % af københavnere skal kunne betjene sig selv digitalt i 2015. De resterende 20 % udgør forventeligt ATA borgere, der har brug for personlig betjening. Ledelsen oplyste, at den manglende overholdelse af strategien skyldes sammensætningen af beboere i området, idet der bl.a. er mange kontanthjælpsmodtagere og borgere med sprogvanskeligheder.

Jobcenter København, Center for Jobindsats deler indgang og adresse med Borgerservicecenter Bispebjerg, hvilket stiller andre krav til medarbejderne i receptionen, da borgerne har brug for vejledning inden for begge forvaltningsområder. Sammensætningen i receptionen består derfor altid af 3 medarbejdere fra borgerservice og en medarbejder fra jobcenteret. Sammensætningen medvirker til at nedbringe ventetiden for borgerne.

Ledelsen oplyste, at medarbejderne i receptionen er de blandt de mest vidende inden for deres område, da visiteringen af borgernes indledende henvendelse er væsentlig. I og med borgerne får en mere fyldestgørende vejledning fra start, medvirker det til at nedbringe ventetiden, idet den grundigere vejledning er med til at sikre korrekt sagsbehandling med det samme.

Ved borger-pc'erne vejledes borgerne ofte om hjælp til Digital Post og digital selvbetjening. I åbningstiden er der "floorwalkers", der hjælper borgerne, men som også husker borgerne på at logge korrekt af, medbringe print osv. Hvis borgerne har behov for at logge på mere private sider, som f.eks. Facebook, henviser floorwalkers til bibliotekerne om nødvendigt. Det er gratis for borgerne at kopiere, medmindre kopieringen har privat karakter.

De borgere, der har brug for hjælp til at kontakte Udbetaling Danmark, kan få hjælp. Borgerservicecenter Bispebjerg har adgang til såkaldte kviklinjer, hvor de lettere kan få kontakt til en medarbejder ved Udbetaling Danmark. Når Borgerservicecenter Bispebjerg samarbejder med Udbetaling Danmark på denne måde, er det aftalt, at Udbetaling Danmark har notatpligten. Samarbejdet med Udbetaling Danmark fungerer efter det oplyste godt og udvikles løbende gennem erfaringsudvekslingsmøder.

Der er opsat markeringer af diskretionslinjer ved skranken, som enkelte borgere bliver bedt om at respektere, såfremt der opstår problemer hermed. Fortrolighed i forhold til borgernes CPR-

numre sikres ved, at borgerne anmodes om at skrive deres CPR-nummer ned eller fremvise sundhedskort i stedet for at oplyse det mundtligt.

Efter det oplyste er det svært at overhøre andres samtaler i ekspeditionen, med mindre man anstrenger sig for det.

Til brug for de borgere, der bliver vrede eller kede af det under deres henvendelse i Borgerservicecenter Bispebjerg, er der samtalerum med dobbelte udgange for medarbejderens sikkerhed. Herudover er der en særlig sofa (med høj ryg), der er placeret i midten af lokalet, og som fungerer bedre, fordi borgerens bevidsthed om, at de befinder sig i et åbent kontorlandskab, er med til at dæmpe borgeren.

Det blev afslutningsvist oplyst, at der er installeret overfaldsalarmer, således at medarbejderne kan tilkalde vagter fra jobcenteret i deres åbningstid. Ordningen har fungeret siden 14. august 2014 og virker godt.

BESIGTIGELSE AF LOKALERNE

I hele centeret er der skiltning til selvbetjningsområdet, til jobcenteret mv., ligesom adgangen til jobcenteret er markeret ved klistermærker i gulvet.

Ved hovedindgangen til Borgerservicecenter Bispebjerg er der en reception umiddelbart til højre, når man kommer ind.

Ved receptionen er der fire skranke, som er placeret lettere forskudt for hinanden, således at borgerne ikke står skulder ved skulder, når de henvender sig. Der er opsat markeringer af diskretionslinjer ud for hver skranke. Skrankerne er placeret tæt, men med mellemrum mellem de enkelte skranke.

Bag ved receptionen er et åbent kontorlandskab, hvor medarbejderne modtager borgere, der har brug for betjening ved arbejdspladserne. I det åbne kontorlandskab findes også sofaen med den høje ryg, og det er her, der føres samtaler med bl.a. berørte og utrygge borgere. Der er ikke nogen vægge, der adskiller modtagelsesområdet fra kontorlandskabet. Ved et af bordene for pasbetjening blev der observeret en underskriftsmaskine af mærket "Wacom", der indeholdte oplysninger om en borger, der var ved at få ekspederet en pasansøgning. På skærmen på underskriftsmaskinen kunne man se borgerens fulde navn, CPR-nummer og oplysninger om borgers indfødsret. Efter det oplyste var pasekspeditionen i gang, men der var ingen borger eller medarbejder ved arbejdspladsen. Oplysningerne var således tilgængelige for de personer, der passerede arbejdspladsen.

Arbejdspladserne er placeret tæt, og de fleste steder således, at medarbejderne sidder over for hinanden med en passage imellem. Der er tre arbejdspladser ved siden af hinanden. Borgerne har front mod personalet, hvilket bevirker, at borgerne sidder med siden og ryggen til de øvrige ekspeditioner. Der var ikke medarbejdere ved alle arbejdspladser under inspektionen.

I det åbne kontolokaler findes reoler, som ikke var aflåste under inspektionen. Reolerne var skiltet i forhold til det, de indeholdte, f.eks. "kørekort" eller "pas". Skabene var efterladt med nøglerne i. I et skab, betegnet "kørekort", lå der udfyldte stamkort til bestilling af kørekort fuldt tilgængelige for borgerne. Stamkortene indeholdt billeder, navne og CPR-numre på de pågældende borgere. Der lå omkring 5 udfyldte kort. Herudover var der en del udfyldte ansøgninger om kørekort, ansøgninger om internationale kørekort og ansøgninger om knallertkørekort. I et andet skab, der også var betegnet "kørekort" lå blot almindeligt informationsmateriale, som f.eks. brochure om bestilling af kørekort.

Adskilt af en gang til venstre for modtagelsesområdet og det åbne kontorlandskab er der et ventområde for borgere, der har modtaget et nummer til en kø til de medarbejdere, der sidder i

det åbne kontorlandskab. I venteområdet er der bl.a. en kaffeautomat, borger-pc'er samt et legeområde til børn. Der var koblet en printer til hver borger-pc, ligesom der var påsat slørende film på skærmen, som gør det svært at se, hvad der indtastes, medmindre man står lige ud for skærmen.

Efter venteområdet findes et mødelokale, der bruges til at afholde fortrolige møder med borgere, men som efter det oplyste ikke altid anvendes til møder med højrøstede eller frustrerede borgere. Lokalet har to udgange, og der var opsat film på begge døre for at sikre mod indkik.

Længere nede af gangen på venstre hånd er et område med pasbilledautomater og toiletfaciliteter. Der er et handicaptoilet i centeret.

I dette område af centeret er der også et konferencerum, der bl.a. bruges til videokonference med de øvrige borgerservicecentre.

Borgerservicecenter Bispebjerg har en såkaldt 2GO cykel, der kan bruges til at udstede NemID direkte til borgerne. Der er en sikker trådløs internetforbindelse på cyklen, og den bruges gerne i forbindelse med spidsbelastningssituationer ved indrejser og lignende.

Længere nede af gangen er et personalerum/en frokoststue på venstre hånd og mødelokaler på højre hånd. I personalerummet findes en tavle med oversigt over medarbejdernes placering den pågældende dag, så man let kan danne sig et overblik over, hvem der er til stede.

Tilbage ved indgangen findes en trappe til jobcenteret på første sal.

Til venstre for indgangen findes et åbent kontorlandskab, hvor der er placeret en del borger-pc'er. Bagerst i lokalet findes to undervisningslokaler, der bruges til undervisning af medarbejdere og borgere. Dette område deles med jobcenterets medarbejdere.

Ved hver borger-pc er der opsat en printer, så borgerne ikke skal hente prints med fortrolige oplysninger det samme sted. Der er opsat film på skærmen, der gør det svært for andre at se, hvad der indtastes, medmindre man befinder sig lige ud for skærmen.

Det er ikke umiddelbart muligt at kigge ind af vinduerne fra Lærkevej, idet niveauforskellen fra gadeplanen bl.a. forhindrer dette.

I lokalet var placeret håndsprit.

BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift-kompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen drift-funktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift-virksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 29. november 2013 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014. I forbindelse med, at der i januar 2014 var et nyt Borgerrådgiverudvalg, blev planen forelagt og bekræftet af det nye udvalg på mødet den 21. januar 2014. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varslings af inspektionen over for inspektionsstedet samt forvaltningens direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsenheder, bruger- og pårørenderåd, ældreråd og lignende).

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om de temaer, som danner grundlag for inspektionen.

Nogle inspektioner vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence, hvor det er anført, at "det vil være hensigtsmæssigt, at inspektionerne målrettes mod udvalgte temaer for at komme mere til bunds. Der kan f.eks. arbejdes med større inspektioner, der bredt omfatter relevante forhold, og mindre inspektioner, der omfatter færre forhold, som er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse." (BR 565/06)

Borgerrådgiveren beder samtidigt om at modtage forskelligt baggrundsmateriale vedrørende inspektionsstedet så som kort, skitser eller bygningstegninger, vedligeholdelsesplaner, husordener og andre interne regler, beskrivelser af institutionen mv., retningslinjer for eventuelle bruger- og pårørenderåd eller lignende, værdigrundlag og lignende skriftligt materiale.

På inspektionsdagen afholdes møder med inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter samt møder med eventuelle bruger- og pårørenderåd og lignende, som måtte ønske det.

Borgerrådgiveren foretager desuden en rundgang på inspektionsstedet efter Borgerrådgiverens nærmere valg. Rundgangen danner baggrund for beskrivelsen og vurderingen af inspektionsstedets fysiske rammer.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

Selve inspektionen er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under selve inspektionen, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgi-
veren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for
en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgi-
veren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent
område.

Derudover kan Borgerrådgi-
veren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som
afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgi-
veren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala
for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt,
konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt
eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgi-
veren er det samme som Folketingets Ombudsmands,
nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-
skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Køben-
havns Kommunes værdigrundlag og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgi-
veren be-
stræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Om-
budsmand.

Borgerrådgi-
verens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner over-
holder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger
om serviceniveau og -standard. Borgerrådgi-
veren har således ikke særligt til opgave at komme
med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgi-
verens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert
fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende
med, at Borgerrådgi-
veren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersø-
gelse.

SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)

Borgerrådgi-
veren bad i forbindelse med varslingen af denne inspektion Borgerservicecenter Bi-
spebjerg om at få tilsendt forskelligt baggrundsmateriale vedrørende inspektionsstedet så som
kort, skitser eller bygningstegninger, vedligeholdelsesplaner og lignende skriftligt materiale.

Borgerrådgi-
veren modtog følgende baggrundsmateriale fra forvaltningen (materialet vedrører
såvel inspektionen som den iværksatte generelle egen drift-undersøgelse):

”Overordnede retningslinjer for borgerbetjeningen
’Vidensbasen’ på intranettet indeholder under punktet ’Personlig henvendelse’ retnings-
linjer for de forskellige typer af borgerbetjening:
<http://kff.kkintra.kk.dk/indhold/sagsbehandling-og-styring>. Se også bilag 5. Folderen ’Til-
lidsfuld og effektiv kommunikation’.

Øvrige retningslinjer for behandlingen af borgernes henvendelser
Som ovenfor.

Retningslinjer, baggrundsmateriale, politikker eller lignende materiale vedr. digitalisering
og borgernes anvendelse af kommunens digitale udstyr, digital sagsbehandling, kanalstra-
teger og lignende. Se venligst:

Bilag 1: Citizen 2015. Service- og kanalstrategi for Københavns kommune 2013-2015

Bilag 4. Folderen 'Ny service i praksis'

Nye medarbejdere oplæres i god sagsbehandling, også digital sagsbehandling, og tilmeldes tillige e-læringskurser om god sagsbehandling og den gældende offentlighedslov.

- Bilag 1: Citizen 2015. Service- og kanalstrategi
- Bilag 2: Forklaring til borgertilfredshedsundersøgelse
- Bilag 2a: Forklaring til borgertilfredshedsundersøgelse
- Bilag 3: Rapport om God Adgang - BSC Bispebjerg
- Bilag 4: Folderen 'Ny service i praksis'
- Bilag 5: Folderen 'Tillidsfuld og effektiv kommunikation'
- Bilag 6: Oversigt over antal henvendelser og opgaver 2012-2014
- Bilag 7: Gennemsnitlige ventetider - 1. halvår 2014
- Bilag 8: Oversigtstegning BSC Bispebjerg
- Bilag 9: Velkomstbrev til nye it-brugere i KFF
- Bilag 10: Medarbejdertyper
- Bilag 11: Oversigt over it-systemer, der anvendes i Borgerservice
- Bilag 12: Logning KMD Sag
- Bilag 13: Logning CPR
- Bilag 14: Logning Skatekstranet
- Bilag 15: Logning ID-Port
- Bilag 16: Procedure ved anmodning om indsigt iht. PDL
- Bilag 17: Kvitteringssvar ved anmodning om indsigt iht. PDL"

Systemoversigt i Borgerservice

Systemnavn	Systembeskrivelse
CPR (tidligere cpr2)	Det centrale personregister (landsdækkende) til sagsbehandling af flytning, indrejser, navne- og adressebeskyttelse, udrejse, civilstands- og bopælsattester, adresseforespørgsler etc. Notat er muligt i systemet.
ID port Admin (Tidligere PasPort)	Software til bestilling af pas, kørekort og ID kort, samt hardware til optag af biometridata – foto, underskrift og fingeraftryk. Integreret med Rigspolitiets software system CICS, hvor der overføres oplysninger begge veje. Notat er muligt i systemet.
KSP-CICS (30 - 87)	KSP/CICS benyttes til brugeradministration på mainframe-baserede systemer. Løsningen sikrer forsvarlig anvendelse af CICS-transaktioner og i denne forbindelse anvendte data. Bruges til Pas og kørekort, samt til valgnøglen. Notat er muligt i systemet
KMD Sag	Registrering af sager på borgerne. Primært på UDK opgaver. Mulighed for at skrive journalnotater på sagerne, herunder skriveadgang i journal på folkepension(tillæg 65+) og sygedagpenge - Advis af forskellig art,

	herunder opsætning af advis
Parkering Licens og Disp. Løsning	Løsningen er bygget på en Navision platform og integrerer kasseløsning, licens og dispensationsløsning WEB Shop og bogholderisystem.
SKAT Ekstranet	Sagsbehandling i Skats myndighedsnet. Ændring af forskudsopgørelse og årsopgørelse. Notat er muligt i systemet
NemID Privat	Systemet anvendes af Borgerservice til at udstede NemID til borgere. Notering i systemet ikke nødvendig.
Digital Post - Administrationsportal	Fritagelse af borgere for digital post, ophævelse af fritagelse, samt tildeling af læseadgang til 3. mand. Fritagelse af virksomheder for digital post. Kvittering udleveres til borgeren. Der oprettes i forbindelse med fritagelse eller tildeling af læseadgang til 3.mand en eDoc sag med oplysningerne. Notering i systemet ikke nødvendig.
Notus Kommunal	Bestilling af nyt sundhedskort, lægeskift og sygesikringsgruppe. Notat er muligt i systemet.

VURDERINGSGRUNDLAGET

Offentlige myndigheder modtager og behandler en lang række oplysninger, som blandt andet er beskyttet af regler om tavshedspligt og videregivelse, regler om sikker opbevaring samt regler om forsvarlig behandling af elektroniske data.

En del af sådanne oplysninger indhentes af myndighederne selv, mens andre afgives af sagens parter, f.eks. en ansøger til en offentlig ydelse.

Lovgivningens krav til offentlige myndigheders behandling og opbevaring af følsomme personoplysninger angår i vid udstrækning skriftlige oplysninger eller oplysninger, som på anden måde er indeholdt i en kilde.

I det omfang offentlige myndigheder modtager oplysninger, som ikke er nedfældet skriftligt eller på anden måde fikseret, påhviler der i et vist omfang myndighederne en pligt til at notere oplysningerne.

Et praktisk vigtigt område for udveksling af følsomme oplysninger er de oplysninger, som borgere mundtligt afgiver til offentlige myndigheder, herunder i forbindelse med borgernes henvendelse til

myndigheden. I det omfang oplysningerne afgives under et personligt møde med en sagsbehandler i et aflukket lokale, er dette ikke forbundet med umiddelbar risiko for, at oplysningerne overhøres af uvedkommende. Men en del personlige oplysninger afgives imidlertid af borgere i forbindelse med henvendelse i modtagelsesfaciliteter og skrankeområder hos offentlige myndigheder.

Disse oplysninger kan omfatte oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer, sociale og sundhedsmæssige forhold mv., hvoraf en del kan være af følsom eller fortrolig art.

Hvis en samtale hen over en skranke i et modtagelsesværelse kan overhøres af andre, kan personlige oplysninger tilgå uvedkommende. Desuden kan en borgers blotte tilstedeværelse hos en bestemt offentlig myndighed efter omstændighederne indikere noget om borgerens personlige forhold.

Der påhviler offentlige myndigheder en vis pligt til at sikre, at myndighedernes modtagelsesfaciliteter mv. er indrettet således, at borgere kan henvende sig og afgive de fornødne oplysninger uden, at andre i unødvendigt omfang kan følge med.

Folketingets Ombudsmand holder øje med, at myndighedernes modtagelsesfaciliteter venteværelser mv. er indrettet, så der i et passende omfang er taget hensyn til, at borgerens oplysninger ikke kommer til uvedkommendes kendskab. Det sker blandt andet i forbindelse med ombudsmandens inspektioner af detentioner og venterum hos politiet, og det er også sket i forbindelse med ombudsmandens inspektion af den daværende udlændingestyrelse. Også i Københavns Kommune må der kunne stilles krav til, hvordan modtagelsesfaciliteter, venteværelser, skrankeområder o.l. er indrettet, således at borgerne under rimelig fortrolige former kan afgive deres oplysninger.

Lovgivningen indeholder kun i begrænset omfang regler om fortrolighed og diskretion ved borgernes møder med offentlige myndigheder. Der er ingen lovbestemmelser, som regulerer dette forhold generelt.

Imidlertid kan kravet om, at borgernes fortrolighed og diskretion skal sikres ved sådanne møder, udledes af bestemmelser om tavshedspligt. Desuden følger det af principperne for god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag, at borgerne skal behandles efter en vis standard, hvilket også kan stille krav til indretningen af kommunens faciliteter.

Disse regler og normer gennemgås i det følgende.

Regler om tavshedspligt

Forvaltningslovens § 27 indeholder generelle regler om offentlige myndigheders tavshedspligt. Bestemmelsen er sålydende:

- ”§ 27. Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har tavshedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, med hensyn til oplysninger om
- 1) enkeltpersoners private, herunder økonomiske, forhold og
 - 2) tekniske indretninger eller fremgangsmåder eller om drifts- eller forretningsforhold el.lign., for så vidt det er af væsentlig økonomisk betydning for den person eller virksomhed, oplysningerne angår, at oplysningerne ikke videregives.
- Stk. 2. Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har desuden tavshedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, når det er af væsentlig betydning for statens sikkerhed eller rigets forsvar. Det samme gælder, når en oplysning ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som fortrolig, herunder når fortrolighed følger af en EU-retlig eller folkeretlig forpligtelse el.lign.
- Stk. 3. Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har herudover tavshedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, når det er nødvendigt at hemmeligholde en op-

lysning til beskyttelse af væsentlige hensyn til rigets udenrigspolitiske interesser, herunder forholdet til andre lande eller internationale organisationer.

Stk. 4. Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har endvidere tavshedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, med hensyn til oplysninger, som det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde for at varetage væsentlige hensyn til

1) forebyggelse, efterforskning og forfølgning af lovovertrædelser samt straffuldbyrkelse og beskyttelse af sigtede, vidner eller andre i sager om strafferetlig eller disciplinær forfølgning,

2) gennemførelse af offentlig kontrol-, regulerings- eller planlægningsvirksomhed eller af påtænkte foranstaltninger i henhold til skatte- og afgiftslovgivningen,

3) det offentlige økonomiske interesser, herunder udførelsen af det offentlige forretningsvirksomhed,

4) forskeres og kunstneres originale ideer samt foreløbige forskningsresultater og manuskripter eller

5) private og offentlige interesser, hvor hemmeligholdelse efter forholdets særlige karakter er påkrævet.

Stk. 5. Inden for den offentlige forvaltning kan der kun pålægges tavshedspligt med hensyn til en oplysning, når det er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til bestemte offentlige eller private interesser som nævnt i stk. 1-4.

Stk. 6. En forvaltningsmyndighed kan bestemme, at en person uden for den offentlige forvaltning har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som myndigheden videregiver til den pågældende uden at være forpligtet hertil.

Stk. 7. Fastsættes der i henhold til § 1, stk. 3, regler om tavshedspligt, eller pålægges der tavshedspligt efter stk. 6, finder straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f tilsvarende anvendelse på overtrædelse af sådanne regler eller pålæg.”

De bestemmelser i straffeloven, der henvises til i forvaltningslovens § 27, stk. 1, er sålydende:

”§ 152. Den, som virker eller har virket i offentlig tjeneste eller hverv, og som uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige oplysninger, hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab, straffes med bøde eller fængsel indtil 6 måneder.

Stk. 2. Begås det i stk. 1 nævnte forhold med forsæt til at skaffe sig eller andre uberettiget vinding, eller foreligger der i øvrigt særligt skærpende omstændigheder, kan straffen stige til fængsel indtil 2 år. Som særligt skærpende omstændighed anses navnlig tilfælde, hvor videregivelsen eller udnyttelsen er sket under sådanne omstændigheder, at det påfører andre en betydelig skade eller indebærer en særlig risiko herfor.

Stk. 3. En oplysning er fortrolig, når den ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som sådan, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser

(...)

§ 152 c. Bestemmelserne i §§ 152-152 b gælder også for de pågældende personers medhjælpere.

§ 152 d. Bestemmelserne i §§ 152-152 c finder tilsvarende anvendelse på den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget skaffer sig eller udnytter oplysninger, der er fremkommet ved en sådan overtrædelse.

Stk. 2. Med samme straf straffes den, der uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 1, som er fremkommet ved overtrædelse af §§ 152-152 c.

Stk. 3. På samme måde straffes den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger, der er fortrolige af hensyn til statens sikkerhed eller rigets forsvar.

§ 152 e. Bestemmelserne i §§ 152-152 d omfatter ikke tilfælde, hvor den pågældende: 1) er forpligtet til at videregive oplysningen eller

2) handler i berettiget varetagelse af åbenbar almeninteresse eller af eget eller andres tarv.

§ 152 f. Overtrædelse af §§ 152-152 d, hvorved der alene er krænket private interesser, er undergivet privat påtale.

Stk. 2. Offentlig påtale kan dog ske, når den forurettede anmoder herom.”

Som det ses, er opremsningen af mulige tavshedsbelagte oplysninger mere detaljeret i forvaltningslovens § 27 end i straffelovens bestemmelser. De opremsede oplysninger er ikke udtømmende, og andre oplysninger kan være omfattet af bestemmelsen og dermed være tavshedsbelagt. Hvorvidt en oplysning er fortrolig eller ej, afgøres ved en konkret vurdering, medmindre lovgivningen udtrykkeligt har taget stilling hertil. Oplysninger, som er offentligt tilgængelige, er ikke tavshedsbelagt.

Regler om indhentelse og videregivelse af oplysninger

Forvaltningslovens §§ 28-29 indeholder regler om udveksling af personlige oplysninger mellem forvaltningsmyndigheder. Efter lovændringen af forvaltningsloven, der trådte i kraft 1. juli 2009, gælder der samme adgang til at udveksle personoplysninger med en anden forvaltningsmyndighed, uafhængigt af, om der er tale om udveksling af oplysninger via et it-system eller fra en manuel sag, og uanset på hvilken måde udvekslingen sker.

Forvaltningslovens §§ 28-29 er sålydende:

”§ 28. For videregivelse af oplysninger om enkeltpersoner (personoplysninger) til en anden forvaltningsmyndighed gælder reglerne i § 5, stk. 1-3, §§ 6-8, § 10, § 11, stk. 1, § 38 og § 40 i lov om behandling af personoplysninger, jf. denne lovs § 1, stk. 3.

Stk. 2. Oplysninger af fortrolig karakter, som ikke er omfattet af stk. 1, må kun videregives til en anden forvaltningsmyndighed, når

- 1) den, oplysningen angår, udtrykkeligt har givet samtykke,
- 2) det følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov, at oplysningen skal videregives, eller
- 3) det må antages, at oplysningen vil være af væsentlig betydning for myndighedens virksomhed eller for en afgørelse, myndigheden skal træffe.

Stk. 3. Ved samtykke efter stk. 2, nr. 1, forstås enhver frivillig, specifik og informeret viljestillkendegivelse, hvorved den, oplysningen angår, indvilger i, at oplysningen videregives.

Stk. 4. Et samtykke efter stk. 3 kan tilbagekaldes.

Stk. 5. Lokale administrative organer, som ved lov er tillagt en selvstændig kompetence, anses som en selvstændig myndighed efter stk. 2.

§ 29. I sager, der rejses ved ansøgning, må oplysninger om ansøgerens rent private forhold ikke indhentes fra andre dele af forvaltningen eller fra en anden forvaltningsmyndighed.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke, hvis

- 1) ansøgeren har givet samtykke hertil,
- 2) andet følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov eller
- 3) særlige hensyn til ansøgeren eller tredjemand klart overstiger ansøgerens interesse i, at oplysningen ikke indhentes.”

De tilfælde, hvor der videregives tavshedsbelagte oplysninger fra en forvaltningsmyndighed til andre, f.eks. private, skal som udgangspunkt bedømmes efter straffelovens bestemmelser, forvaltningslovens § 27, og efter omstændighederne også persondatalovens regler, jf. ovenfor. En borger kan i en vis udstrækning give samtykke til, at oplysninger om ham eller hende videregives til andre private, ligesom en borger naturligvis kan vælge selv at fortælle om sine personlige forhold i al offentlighed.

Bestemmelserne regulerer ikke direkte det forhold, at en borger i forbindelse med en henvendelse til en offentlig myndighed selv afgiver personlige oplysninger. Det er som udgangspunkt ikke myndighedens ansvar, hvad borgeren vælger at sige i offentlighed, men der kan efter min opfattelse påhvile myndigheden en forpligtelse til at sikre, at de fysiske rammer er indrettet således, at borgeren har mulighed for at henvende sig og afgive sine oplysninger, uden at andre kan lytte med. Dette krav kan følge implicit af bestemmelserne om tavshedspligt sammenholdt med myndighedens opgaver og funktion samt anstaltsordningen, hvorefter det er den offentlige myndighed, som fastsætter rammerne for brugen af sine bygninger og lokaliteter.

Ved borgeres henvendelser til forvaltningsmyndigheder, hvor borgeren videregiver mundtlige oplysninger til behandlingen af sagen, kan myndigheden være forpligtet til at notere oplysningerne, jf. offentlighedslovens § 13.

Andre regler om behandling af personoplysninger

For så vidt angår elektronisk behandling af personoplysninger, indeholder persondataloven generelle bestemmelser, som supplerer de ovennævnte regler. Disse regler, der som nævnt angår elektronisk behandling, gengives ikke nærmere her, bortset fra persondatalovens § 41, stk. 3, der er sålydende:

“Stk. 3. Den dataansvarlige skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Tilsvarende gælder for databehandlere.”

Bestemmelsen er uddybet i bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen).

Ved siden af forvaltningslovens § 27 og straffelovens § 152ff findes der også specielle bestemmelser om tavshedspligt inden for bestemte områder, f.eks. i sundhedsloven og skattestyrelsesloven. Disse regler gennemgås ikke her.

Principperne for god forvaltningsskik

Principperne for god forvaltningsskik tilsiger, at borgerne bør behandles venligt og hensynsfuldt, og at forvaltningen skal behandle borgernes henvendelse på en tillidsvækkende måde. Heri ligger også, at der tages et vist hensyn til borgernes privatliv og udvises diskretion.

Folketingets Ombudsmand har f.eks. i forbindelse med en inspektion af Rigshospitalets Psykiatriske Afdeling O udtalt, at han fandt det ønskeligt, om der blev gennemført foranstaltninger, der sikrede patienterne et minimum af privatliv, jf. Folketingets Ombudsmands Beretning for 1998, s. 201ff.

Ombudsmanden har i en anden sag udtalt kritik af, at en tiltalt med håndjern på ryggen blev ført gående mellem to betjente gennem en gågade fra et arresthus til et retslokale. Den tiltalte blev under transporten mødt med tilråb, jf. Folketingets Ombudsmands Beretning for 2003, s. 239ff. De hensyn til fornøden diskretion, som ombudsmandens opfattelse i sagen er udtryk for, er i øvrigt gennemgående i forbindelse med ombudsmandens inspektioner af detentioner, hvor ombudsmanden påser, at indbringelse af berusede personer til ophold i detentionen sker med passende diskretion.

I forhold til kravet om, at forvaltningen skaber tillid, har ombudsmanden udtalt, at der generelt gælder et princip om, at offentlige myndigheder skal optræde korrekt og hensynsfuldt, uanset

hvilken sagstype der er tale om. I en konkret sag havde en kommune valgt at skrive inkasso hen over siden på en bil og malet den i særlig tydelige farver for at effektivisere inddrivelsen af kommunens restancer, hvilket Ombudsmanden fandt i strid med principperne for god forvaltningsskik, jf. FOB 1991.185.

I princippet om, at borgerne bør behandles venligt og hensynsfuldt, samt at forvaltningen skal optræde tillidsvækkende over for borgerne, kan også ligge krav til myndighedens faciliteter og indretning.

Københavns Kommunes værdigrundlag

Borgerrepræsentationen vedtog den 8. oktober 1998 Københavns Kommunes Værdigrundlag. Af værdigrundlaget fremgår blandt andet følgende:

” ...

Københavns Kommune er en offentlig servicevirksomhed. Kommunens opgave er at yde en service overfor borgere og virksomheder, som gør det attraktivt at bosætte sig og investere i byen. Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

...”

At kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser indebærer efter min opfattelse i denne sammenhæng, at man ved indretningen af kommunens modtagelses- og skrankeafsnit må forholde sig til spørgsmålene om diskretion og borgernes behov for fortrolighed.

Dertil kommer, at i hvert fald kravet om at møde borgeren med respekt fordrer et vist mål af diskretion.

Lov om kommunal borgerservicecentre

Lov om kommunal borgerservicecentre blev vedtaget med henblik på at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, der kan fungerer som borgernes indgang til den offentlige sektor, jf. lovens § 1.

KL har i samarbejde med Datatilsynet og Indenrigs- og Sundhedsministeriet udarbejdet en vejledning om ”Datasikkerhed i borgerservicecentre”, som særligt tager højde for opgavevaretagelsen og medarbejdersammensætningen i et borgerservicecenter.

OPSAMLING VEDRØRENDE TAVSHEDSPLIGT OG DISKRETION

På baggrund af de ovenfor gennemgåede bestemmelser om tavshedspligt mv., samt principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag er det min opfattelse, at kommunen ved indretning af sine venteværelser, modtagelsesfaciliteter og skrankeområder og lignende bør kunne tilbyde borgere, der henvender sig, et vist mål af diskretion og plads til i fortrolighed at afgive nødvendige oplysninger til kommunens medarbejdere.

I det omfang de lokaliteter, som er til rådighed for venteværelser, modtagelsesfaciliteter og skrankeområder og lignende ikke i tilstrækkeligt omfang giver mulighed for at tilbyde dette, bør der kunne gives borgeren tilbud om f.eks. i tilstødende lokaler at afgive oplysninger under mere private former, hvis borgeren ønsker dette. Borgerne bør oplyses om muligheden herfor, inden de – eventuelt fordi de tror, at det er nødvendigt – afgiver oplysninger i en uønsket offentlighed.

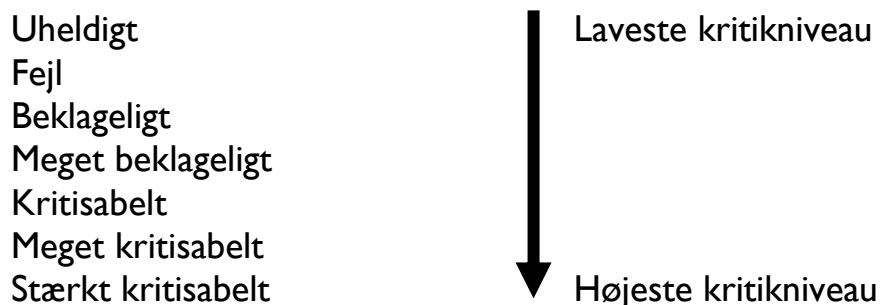
I den forbindelse har jeg under inspektionen blandt andet påset følgende:

- Om lokaliteterne lægger op til, at flere borgere venter samlet på et lille sted.
- Om det er muligt at melde sin ankomst uden at skulle nævne følsomme oplysninger.
- Om der i forbindelse med det pågældende skrankeområde er en diskretionslinje, eller om det på anden måde fremgår, at ventende i kø skal afvente, at den foranstående borger ekspederes.
- Om der er mulighed for at trække sig tilbage i mere private former, hvor følsomme oplysninger kan udveksles, uden at andre kan lytte med.
- Om de indrettede faciliteter, som tjener til at opfylde diskretions- og fortrolighedshensyn, kan benyttes af handicappede.
- Jeg har ved inspektionen naturligvis også skelet til, hvorvidt de valgte indretninger i øvrigt fremstod hensigtsmæssige for borgerne.

OVERSIGT OVER RETSKILDER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

- Forvaltningsloven, lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014
- Straffeloven, lovbekendtgørelse nr. 871 af 4. juli 2014 med senere ændringer
- Offentlighedsloven, lov nr. 606 af 12. juni 2013
- Persondataloven, lov nr. 429 af 31. maj 2000 med senere ændringer
- Principper for god forvaltningsskik
- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Lov om kommunale borgerservicecentre nr. 544 af 24. juni 2005 med senere ændringer
- "Datasikkerhed i borgerservicecentre", 2006, fra KL, Datatilsynet og Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Dansk Standard: DS/EN 81-70 (Sikkerhedsforskrifter for konstruktion og installation af elevatorer - Særlige anvendelser for person- og godselevatorer - Del 70: Tilgængelighed til elevatorer for personer, inklusive personer med handicap)

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan udbyde og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

INSPEKTION AF BORGERSERVICECENTER BISPEBJERG

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren