

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Manglende opmærksomhed på almindelige forvaltningsretlige krav til offentlig myndighedsudøvelse, Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Mægling ved Borgerrådgiveren
- Borgerrådgiverens anbefaling om optagelse af samtaler

Manglende opmærksomhed på almindelige forvaltningsretlige krav til offentlig myndighedsudøvelse, Børne- og Ungdomsforvaltningen

Borgerrådgiveren orienterede på udvalgets møde den 17. maj og 30. august 2013 om fejl og mangler af en usædvanlig karakter i Børne- og Ungdomsforvaltningens sagsbehandling (se handout udarbejdet til mødet i august).

Forvaltningen har svaret Borgerrådgiveren, og Borgerrådgiveren har holdt et møde med forvaltningen om dele af sagen.

Børne- og Ungdomsforvaltningens svar

Børne- og Ungdomsforvaltningen har svaret Borgerrådgiveren og kommer bl.a. ind på, at der er behov for yderligere vejledninger til at understøtte sagsbehandlingen i forvaltningen og for kurser i sagsbehandling. I forhold til spørgsmålet om tilstrækkelig juridisk sagkundskab og/eller dennes tilgængelighed, er det direktionens opfattelse, at forvaltningens organisering afspejler det nuværende behov.

Forvaltningen oplyser, at de – for at kunne have en mere systematiseret dialog om overholdelse af forvaltningsretlige krav – arbejder på at øge ledelsesinformation om borgerbetjening og god sagsbehandling, og at forvaltningen i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning 2012 vil fremlægge en status herpå og en vurdering af behovet for eventuelle nye indsatser og forslag til revurdering af fokuspunkter. Det fremgår, at forvaltningen er opmærksom på Borgerrådgiverens evalueringsmodel INDICIUM, ligesom forvaltningen er opmærksom på muligheden for at etablere sagsbehandlingskurser i samarbejde med Borgerrådgiveren.

Konstruktivt møde med Børne- og Ungdomsforvaltningen

Borgerrådgiveren havde den 21. oktober 2013 et møde med Børne- og Ungdomsforvaltningen om dele af sagen.

Mødet var konstruktivt og efterlod et indtryk af, at der reelt er kræfter i forvaltningen, som gerne vil styrke forvaltningens kvalitet i sagsbehandlingen. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at forvaltningen er lydhør over for Borgerrådgiverens vejledning og rådgivning om undervisning mv. Borgerrådgiveren gjorde forvaltningen opmærksom på kravet om *obligatoriske* kurser for alle sagsbehandlere.

For så vidt angår INDICIUM er det Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen er optaget af at få en god vurdering, og at forvaltningen kan se INDICIUM anvendt konstruktivt.

Konkret arbejder forvaltningen videre med at afdække behov og mulige implementeringsmuligheder for undervisning og vejledninger.

Konfliktmægling ved Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgave består blandt andet i ”at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og undladelser, ved at tilbyde mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger” (Vedtægt for Borgerrådgiveren, § 8, stk. 1, nr. 1d).

Borgerrådgiveren forestod i oktober 2013 den første mægling mellem en borger og kommunen.

Konfliktmægling

Konfliktmægling går i korte træk ud på, at parterne i en konflikt – f.eks. en borger og en sagsbehandler eller en anden relevant repræsentant fra kommunen – mødes med en uvildig og neutral tredje part: konfliktmægleren. Mægleren hjælper parterne igennem en proces, hvor problemerne synliggøres og konkretiseres. Om muligt findes der løsninger, som parterne er tilfredse med.

Mægling er særlig relevant i fastlåste konflikter, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke bidrager til at genskabe gensidig tillid og respekt. Kompetencen til at mægle ligger hos Borgerrådgiveren, som netop er en uvildig og neutral tredje part.

Borgerrådgiveren vil fremadrettet have et større fokus på, om den enkelte borgers sag er egnet til mægling, og om borgeren ønsker sagen behandlet via mægling i stedet for traditionel klagesagsbehandling. Er det tilfældet, vil mægling blive iværksat. Forvaltningens positive medvirken er en forudsætning for, at mæglingen kan få en positiv effekt.

Forløb i konfliktmægling

Konfliktmægling kan foregå på mange forskellige måder.

Et forløb kan være:

- **Åbning:** Mægleren byder velkommen og forklarer, hvad der skal ske – om processen og rollerne, mæglerens upartiskhed, fortroligheden, frivilligheden/kravet om parternes accept, formålet med den konkrete mægling samt om mulige spilleregler for mødet, praktiske forhold og accepten til at gå i gang.
- **Parterne fortæller deres historier:** Parterne fortæller hver især om deres oplevelse af konflikten – fakta, følelser, interesser og behov afdækkes, hvorved parterne får et fælles indblik i de udfordringer og muligheder, som ligger i konflikten.
- **Ny dagsorden – fokus på fremtiden:** Hvad der er det eller de allervigtigste temaer eller problemer, som parterne ønsker at få løst?
- **Mulige løsninger (brainstorm):** Her har parterne mulighed for at foreslå alle de løsninger, de forestiller sig kunne virke fremadrettet, uden at der tages stilling til dem.
- **Aftale:** Parterne vurderer de forskellige forslag, der er noteret, og taler sig til rette om de løsningsmuligheder, som begge kan være tilfredse med.
- **Afrunding:** Mødet rundes af. En evt. aftale tjekkes og godkendes. Nogle gange er det kun nødvendigt med ét mæglingsmøde – andre gange strækker mæglingen sig over et par møder.

Borgerrådgiverens første mægling

Borgerrådgiveren forestod i oktober 2013 den første mægling mellem en borger og kommunen (Børnefamiliecenter København). Det er Borgerrådgiverens indtryk, at mæglingen var en succes. Dette er bekræftet af borgeren både i forbindelse med mæglingen og igen to uger efter.

Borgerrådgiverens anbefaling om optagelse af samtaler

Borgerrådgiveren har ved behandlingen af en konkret sag anbefalet, at forvaltningen – når den sætter rammen for møder med borgere – tillader optagelse af samtaler i sager, hvor forvaltningen har erkendt fejl i sagsbehandlingen, og hvor optagelse eventuelt kan udgøre en tillids- og tryghedsskabende foranstaltning.

Klagesagen og Borgerrådgiverens udtalelse

Sagen handlede om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens behandling af en ansøgning om førtidspension – om en sagsbehandlers sprogbrug og om uenighed for så vidt angår borgerens ønske om at optage samtaler og mulighed for at have egen læge med som bisidder. Sagen handlede også om manglende akter i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog i forbindelse med behandlingen af sagen, og om uenighed om grundlaget for behandlingen af ansøgningen.

Om adgangen til at optage samtaler udtalte Borgerrådgiveren den 14. oktober 2013 følgende:

”For så vidt angår klagepunktet bemærker jeg afslutningsvist, at jeg har noteret mig forvaltningens kendskab til og vejledning om udtalelsen fra Folketingets Ombudsmand [om det at optage samtaler, min tilføjelse].

Jeg er dagligt i kontakt med borgere, som på baggrund af erfaringer med kommunen ikke er trygge ved kommunens journalisering og dokumentation af sagsforløb. Min løbende gennemgang af konkrete sager viser desværre, at utrygheden i ganske mange tilfælde er berettiget.

Jeg er enig i, at forvaltningen kan fastsætte rammer for møder, der afholdes i kommunen, herunder for så vidt angår adgangen til at optage sådanne møder mellem forvaltningspersonale og borgere.

På den anden side bemærker jeg, at det ikke er strafbart efter straffeloven at optage samtaler, som borgeren selv deltager i – uanset om borgeren har oplyst de øvrige deltagere om optagelsen.

En restriktiv praksis for at tillade sådanne optagelser indebærer derfor risiko for, at borgerne optager samtaler uden at informere forvaltningspersonalet om det på forhånd. Borgerne vil normalt ikke kunne straffes for dette. Det er efter min opfattelse uhensigtsmæssigt, hvis en restriktiv praksis fører til sådanne skjulte optagelser.

Jeg har derfor anbefalet forvaltningen også at tillade optagelse af samtaler i sager som din, hvor forvaltningen har erkendt fejl i sagsbehandlingen, og hvor optagelse eventuelt kan udgøre en tillids- og tryghedsskabende foranstaltning [fremhævet her]. Forvaltningen har således i din sag henholdsvis den 4. marts 2010, 13. juli 2012 samt 31. maj og 15. august 2013 erkendt flere fejl i behandlingen af din sag, ligesom jeg tidligere (i min udtalelse af 15. juni 2010) udtalte og nu igen udtaler kritik af fejl.”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har svaret, at forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at optagelser af samtaler i visse sager kan udgøre en tillids- og tryghedsskabende foranstaltning for borgeren, og oplyst, ”... at forvaltningen som udgangspunkt tillader alle borgere at optage samtalerne, uagtet om der har været fejl i sagsbehandlingen eller ej. Det er derfor forvaltningens opfattelse, at forvaltningen allerede efterlever Borgerrådgiverens anbefaling.”