

## 29. Styrket kommunikationsindsats i forbindelse med klager over anlæg af Cityringen (2009-64676)

Forvaltningerne vurderer, at der ikke er grundlag for, at oprette en ombudsmands-lignende institution i forbindelse med anlægget af Cityringen. Derfor foreslås det, at forvaltningerne arbejder for at optimere kommunikationsprocessen i forbindelse med klager og lette kontakten mellem borgere og de rette instanser i kommunen i form af en øget informationsindsats i forhold til klagevejledning.

### INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget og Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen igangsætter arbejdet med en styrket informationsindsats i forbindelse med klagevejledning til borgerne i forbindelse med anlægget af Cityringen, samt
2. at arbejdet koordineres med Frederiksberg Kommune.

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget overfor Borgerrepræsentationen anbefaler,

3. at Økonomiudvalget ikke igangsætter et arbejdet med oprettelsen af en ombudsmandslignende institution i forbindelse med Cityringen.

### Problemstilling

På baggrund af dels medlemsforslag fra Socialistisk Folkeparti om oprettelse af en ombudsmandslignende institution til behandling af klager i Københavns og Frederiksberg kommuner i forbindelse med byggeriet af Cityringen, dels ændringsforslag fra Socialdemokraterne om oprettelse af én indgang for spørgsmål relateret til metrobyggeriet (BR 28/5 2009), foreslår forvaltningerne, at der arbejdes med en løsning med én indgang til kommunen ved borgerhenvendelser om anlæg af Cityringen.

### Løsning

Socialistisk Folkeparti foreslog ved BR mødet den. 28. maj 2009 (punkt 51), at der oprettes en ombudsmandslignende institution til behandling af klager i Københavns og Frederiksberg kommuner i forbindelse med byggeriet af metroens næste etape; Cityringen. BR vedtog ændringsforslag fra Socialdemokraterne om, at Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen præsenterer Økonomiudvalget for en plan for *én indgang til kommunen* i forbindelse med spørgsmål relateret til anlægsarbejderne (Bilag 4).

For at koordinere en fælles løsning med Frederiksberg Kommune har forvaltningerne både undersøgt muligheden for oprettelsen af en ombudsmandslignende institution og muligheden for at styrke kommunikationsindsatsen i forbindelse med klager over anlægget af Cityringen.

## **Ombudsmandslignende institution for Cityringen**

Økonomiforvaltningen har forhørt sig hos Folketingets Ombudsmand, Transportministeriet (bilag 1) og Københavns Kommunes borgerrådsgiver (bilag 2) for at få belyst muligheden for og nødvendigheden af at oprette en ombudsmandslignende institution.

Den overordnede konklusion på forespørgslerne er, at der allerede findes institutioner, hvortil borgerne kan rette deres klager, både i forbindelse med byggeriet af Cityringen og i forbindelse med kommunernes behandling af borgernes klager. Endvidere vil det kræve ny lovhjemmel at oprette en ombudsmandslignende institution. Kompetencen hertil ligger derfor i folketinget og ikke i de to kommunalbestyrelser.

På den baggrund vurderer forvaltningerne, at der ikke er baggrund for eller anledning til at oprette en ombudsmandslignende institution i forbindelse med anlæg af Cityringen. Derimod anbefaler de to forvaltninger, at borgernes klagemuligheder synliggøres på kommunens hjemmeside for Cityringen, så borgerne ved, hvilken myndighed de kan henvende sig til i forskellige situationer. I bilag 3 gives et overblik over de klage- og ankemuligheder der er i forbindelse med anlæg af Cityringen.

## **Styrket kommunikationsindsats i forbindelse med klager over anlæg af Cityringen**

Forvaltningerne har vurderet medlemsforslagetets ønske om at skabe mere gennemsigtighed i den kommunale behandling af klager i forbindelse med anlæg af Cityringen. Dette varetages bedst gennem en styrket informationsindsats, der sikrer en klar kommunikation fra kommunen om muligheden for at klage over miljøforhold under anlægsarbejderne til Center for Miljø i Teknik- og Miljøforvaltningen. Dette skal kombineres med klar kommunikation om borgernes mulighed for at klage over andre forhold til øvrige myndigheder. Det vil i vis udstrækning sikre, at borgerne ved, hvilken myndighed de skal henvende sig til.

I praksis skal der udarbejdes en klagevejledning, der kan offentliggøres på [kk.dk](http://kk.dk) med henvisning til hvor og hvordan borgerne kan rette deres henvendelser. Arbejdet skal koordineres af Teknik- og Miljøforvaltningen.

Klager borgerne over manglende overholdelse af kommunens myndighedsgodkendelser vil de ansvarlige centre via det sædvanlige beredskab kunne gribe ind.

Løsning af opgaven vil efter aftale med Frederiksberg Kommune blive koordineret, så der opnås en ensartet behandling, hvor begge kommuner inddrages.

## **Økonomi**

Idet den øgede kommunikationsindsats planlægges løst ved brug af eksisterende kommunikationsløsninger i kommunen afholdes omkostningerne inden for Teknik- og

Miljøforvaltningens gældende budget.

**Videre proces**

Forvaltningerne vil arbejde på, at den styrkede kommunikationsindsats er på plads, når de omfattende ledningsarbejder starter op i foråret 2010.

Claus Juhl

Hjalte Aaberg

## Oversigt over politisk behandling

### Styrket kommunikationsindsats i forbindelse med klager over anlæg af Cityringen

Forvaltningerne vurderer, at der ikke er grundlag for, at oprette en ombudsmands-lignende institution i forbindelse med anlægget af Cityringen. Derfor foreslås det, at forvaltningerne arbejder for at optimere kommunikationsprocessen i forbindelse med klager og lette kontakten mellem borgere og de rette instanser i kommunen i form af en øget informationsindsats i forhold til klagevejledning.

### INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget og Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen igangsætter arbejdet med en styrket informationsindsats i forbindelse med klagevejledning til borgerne i forbindelse med anlægget af Cityringen, samt
2. at arbejdet koordineres med Frederiksberg Kommune.

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget overfor Borgerrepræsentationen anbefaler,

3. at Økonomiudvalget ikke igangsætter et arbejdet med oprettelsen af en ombudsmandslignende institution i forbindelse med Cityringen.

#### **Teknik- og Miljøudvalgets beslutning i mødet den 25. november 2009**

Indstillingen blev anbefalet, med bemærkning om, at det skal være muligt at klage over Cityringen telefonisk.

#### **bilag**

[1: Svar fra transportmin. vedr. forslag om oprettelse af ombudsmandslignende ifm. anlæg af Cityringen](#)

[2: Borgerrådgiverens bemærkninger: Notat om borgernes retsbeskyttelse i forhold til Cityringen i det nuværende system og i relation til Borgerrådgiveren.doc](#)

[3: Klage- og ankesmuligheder der er i forbindelse med anlæg af Cityringen.](#)

[4: Medlemsforslag om oprettelse af ombudsmandslignende inst. i forbindelse med Cityringen](#)

#### **Økonomiudvalgets beslutning den 01.12.2009**

**Indstillingen blev anbefalet.**

