

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Kugledyne bevilliget efter Målrettet Indsats
- Aktindsigt i whistleblowersager
- Opfølgning på tilgængelighed i breve sendt til borgere via Doc2mail

Kugledyne bevilliget efter Målrettet Indsats

Målrettet Indsats giver hurtigere svar.

En borger indsendte ultimo oktober 2015 en ansøgning om en kugledyne til Borgercenter Handicap. Borgeren ansøgte om hjælpemidlet for at forbedre sin fysiske og psykiske situation. Socialforvaltningens fastsatte behandlingsfrist for en ansøgning om hjælpemidlet er 8 uger. Borgercenter Handicap kunne ikke træffe afgørelse inden for 8-ugers-fristen, men gav ikke borger skriftlig besked om forsinkelsen og om, hvornår Borgercenter Handicap forventede at kunne træffe en afgørelse.

Da borgeren rykkede Borgercenter Handicap telefonisk i februar 2016, fik borgeren at vide, at der kunne gå op til et år, før Borgercenter Handicap kunne træffe afgørelse i sagen.

Borgeren var stærkt utilfreds med udmeldingen fra Borgercenter Handicap og rettede senere i februar 2016 henvendelse til Borgerrådgiveren for at få hjælp.

Borgerrådgiveren kontaktede Borgercenter Handicap telefonisk, hvorefter Borgercenter Handicap fire dage senere traf afgørelse over for borgeren med bevilling af den kugledyne, borgeren havde ansøgt om.

Sagen er et godt eksempel på, at problemstillinger, som har væsentlig betydning for borgerne, kan løses effektivt via Målrettet Indsats og til borgernes store tilfredshed.

Sagen giver i øvrigt Borgerrådgiveren anledning til generelt at holde øje med sagsbehandlingstiderne i Borgercenter Handicap.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0038444)

Aktindsigt i whistleblowersager

Om offentlig interesse, diskretionshensyn og Borgerrådgiverens ressourceforbrug.

Borgerrådgiveren oplever løbende offentlig interesse i whistleblowerordningen og i de sager, der behandles. Det kommer bl.a. til udtryk i form af anmodninger om aktindsigt fra journalister, der udover indsigt i, hvor mange og hvilke sager, der er indgivet, ønsker at få aktindsigt i de enkelte sager. Senest har Borgerrådgiveren modtaget en anmodning om aktindsigt i samtlige 43 sager indgivet i 2015.

Behandlingen af aktindsigt i de 43 sager har været forbundet med et betydeligt ressourceforbrug hos Borgerrådgiveren. Dels er der tale om en gennemgang af et stort antal sager, hvoraf flere er ganske omfattende, og dels og primært er der tale om en minutiøs afbalanceret gennemgang ud fra diskretionshensynet til indberettere og øvrige personer mv. i forhold til offentlighedens interesse i disse sager.

Diskretionshensynet, som fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren § 24a, stk. 2: "(...) Borgerrådgiveren skal udvise størst mulig diskretion inden for rammerne af den retlige regulering af adgangen til offentlighed i forvaltningen, herunder regler om aktindsigt, indsigtsret, partshøring, oplysningspligt mv." skal balanceres med Borgerrepræsentationens beslutning af 12. december 2012, hvorefter den nye offentlighedslov skal administreres i henhold til princippet om åbenhed i Københavns Kommune, således at kommunen giver fuld aktindsigt, medmindre der foreligger et reelt og sagligt behov for det modsatte.

Borgerrådgiveren har forud for aktindsigten hørt hver af de implicerede forvaltninger om, hvordan de stiller sig til aktindsigten for på den måde at gøre forvaltningerne opmærksomme på offentlighedens interesse samt forhøre sig om deres opfattelser af, hvorvidt dokumenter eller oplysninger i de konkrete sager skulle undtages aktindsigten. Borgerrådgiveren har i alle tilfælde selv foretaget konkrete vurderinger under inddragelse af forvaltningernes udmeldinger og i et enkelt tilfælde har Borgerrådgiveren undtaget enkelte yderligere oplysninger af diskretionshensyn.

Borgerrådgiveren har behandlet aktindsigten og har sendt det omfattende materiale til journalisten den 29. februar 2016. Den 1. marts 2016 har Borgerrådgiveren modtaget en klage over besvarelsen, da journalisten mener, Borgerrådgiveren har undtaget flere oplysninger, end der er lovhjæmmet til. Borgerrådgiveren har genvurderet sine afgørelser i de 43 sager og har ikke givet journalisten fuldt ud medhold og har derfor sendt klagen til Statsforvaltningen med henblik på deres behandling af klagen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0035563)

Opfølgning på tilgængelighed i breve til borgere sendt via Doc2mail

Der er fortsat udfordringer med tilgængeligheden af kommunens digitale kommunikation for synshandicappede. Borgerrådgiveren forfølger sagen.

Borgerrådgiveren undersøgte i 2014 tilgængeligheden for synshandicappede i breve sendt til kommunens borgere via KMD's fjernprintløsning Doc2mail. Konklusionen var her, at der på en række punkter var problemer med tilgængeligheden – både i kommunens egne brevs-kabeloner og i den konvertering til PDF, der er en del af Doc2mail-løsningen.

Københavns Borgerservice og Borgerrådgiveren afdækkede i samarbejde uhensigtsmæssigheder i Doc2mail, som kommunen – og en stor del af landets øvrige kommuner – anvender, når der sendes Digital Post til borgerne, samt i kommunens brevs-kabeloner i eDoc.

Københavns Kommune har løftet sagen og kontaktet KL og Digitaliseringsstyrelsen og været i dialog med KMD og er på den måde gået foran ved at sætte fokus på og arbejde for at sikre tilgængelighed for blinde og svagtseende i kommunens digitale kommunikation med borgerne. Det har bl.a. resulteret i forbedringer i den nye version af Doc2mail, som er rullet ud til kommunens medarbejdere i februar 2016.

Borgerrådgiveren har ved simple tests imidlertid kunne konstatere, at der fortsat er udfordringer i forhold til tilgængelighed for synshandicappede, herunder manglende opmærkninger mv. i kommunens brevs-kabeloner. Borgerrådgiveren har derfor kontaktet Kultur- og Fritidsforvaltningen for at spørge til, hvorvidt den lovede opfølgning er undervejs.

Borgerrådgiveren har rettet uformel henvendelse til forvaltningen og går ud fra, at forvaltningen evt. i samarbejde med KS vil foretage kvalificerede tests og følge op, hvor der er behov, så synshandicappede ved brug af hjælpemidler som skærmlæsere kan få breve fra kommunen læst højt, når de er sendt som Digital Post via Doc2mail. Borgerrådgiveren vil naturligvis følge op for at sikre, at der rettes op på tilgængeligheden, således at kommunens indsats følges til dørs og resulterer i reelle forbedringer til gavn for kommunens blinde og svagtseende borgere. Om nødvendigt vil Borgerrådgiveren overveje at følge op med et formelt tilsyn.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0051285 og tidligere konkrete egen drift-undersøgelse 2014-0105757)