



## Notat

### Økonomiforvaltningens bemærkninger til høringssvar på baggrund af høring over evalueringsrapport

Resultatet af evalueringen af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune (rapporten), har i overensstemmelse med kommissoriet for evalueringen været sendt i høring hos Borgerrådgiverudvalget, borgerrådgiveren samt Det Centrale Samarbejdsorgan (CSO).

Alle tre høringssparter har afgivet høringssvar.

Dette notat indeholder Økonomiforvaltningens bemærkninger til høringssvarene på baggrund af høring over rapporten.

#### Høringssvaret fra borgerrådgiveren

##### 1. Generelt om rapporten og metoden bag

Borgerrådgiveren har afgivet et høringssvar på otte sider med et dertilhørende bilag på 21 sider, der uddyber høringssvaret og indeholder øvrige bemærkninger til rapporten.

Borgerrådgiveren bemærker, at han ikke har haft mulighed for at kommentere på en foreløbig udgave af rapporten med henblik på at kvalitetssikre den, hvorfor borgerrådgiveren har fundet det nødvendigt at supplere selve rapporten.

Borgerrådgiveren angiver i sit høringssvar, at rapporten i højere grad har karakter af en brugerundersøgelse end en metodisk valid og pålidelig undersøgelse, idet der ikke er gjort noget forsøg på at understøtte rapportens vurderinger gennem teoretiske modeller for tilsynsorganers effektivitet eller lignende.

Borgerrådgiveren finder derudover overordnet rapportens konklusioner tilfredsstillende og tilslutter sig i al væsentlighed rapportens anbefalinger, herunder bl.a. vedrørende oprydning i og præcisering af vedtægten, øget brug af konfliktmægling, borgerrådgiverfunktionens fysiske rammer samt overvejelse om åremålsansættelse.

##### Økonomiforvaltningens bemærkninger

Økonomiforvaltningen finder det positivt, at borgerrådgiveren i alt væsentlighed tilslutter sig rapportens anbefalinger.

11. november 2019

Sagsnummer  
2019-0161506

Dokumentnummer  
2019-0161506-19

Borgerrepræsentationens  
Sekretariat  
Københavns Rådhus,  
Rådhuspladsen 1  
1599 København V

EAN-nummer  
5798009800275

Økonomiforvaltningen bemærker, for så vidt angår rapportens karakter og bredde, at metoden for evalueringen ligner den, der blev brugt i forbindelse med evalueringen af Intern Revision, som blev udført i 2013.

Horten har gennemført i alt 52 interviews og gennemgået et omfattende skriftligt materiale, herunder (men ikke begrænset til) beretningerne for årene 2014-2018, tidligere evalueringer, borgersager samt egen-driftsundersøgelser, notater med videre.

Det er på den baggrund Økonomiforvaltningens opfattelse, at evalueringsmetoden er i overensstemmelse med kommissoriets forudsætninger, og at konklusionerne i rapporten er tilstrækkeligt velunderbyggede som grundlag for den opfølgning på evalueringen, som Økonomiforvaltningen foreslår.

## 2. Vægtningen af rapportens konklusion vedr. egen-drifts undersøgelse

En del af borgerrådgiverens hørings svar omhandler rapportens anbefaling om, at der bør bruges færre ressourcer på skriftlige egen drift-undersøgelser og flere ressourcer på rådgivning af og dialog med forvaltningerne.

Hertil anfører borgerrådgiveren, at der i 2018 er afsluttet 13 egen drift-undersøgelser, hvilket i alt udgør ca. 1 % af borgerrådgiverfunktionens samlede sagsmængde i 2018. borgerrådgiveren mener, at rapporten giver et indtryk af et mere omfattende egen drift-tilsyn end det faktiske.

## Økonomiforvaltningens bemærkninger

Evaluators anbefaling på egen drift-området baserer sig på de interviews, som Horten har gennemført, og afspejler dermed, hvad de interviewede personer har ønsket at give udtryk for.

Der er tale om relativt klare anbefalinger fra evaluator, og det er på den baggrund Økonomiforvaltningens opfattelse, at der bør følges op på disse anbefalinger, således som Økonomiforvaltningen har foreslået. Det vigtigste er, at opfølgningen i videst muligt omfang understøtter et fremtidigt godt samarbejde. Det bør efter Økonomiforvaltningens opfattelse ikke tillægges nogen selvstændig betydning, hvordan man kan opgøre forskellige sagstyper procentvis, herunder om egen drift-sagerne antalsmæssigt kun fylder 1 %.

Økonomiforvaltningen bemærker også, at en opgørelse af sagerne i procentandele i forhold til antallet af sager ikke siger noget om sagernes individuelle størrelse, ressourcetræk, tidsmæssige udstrækning mv. Eksempelvis kan en omfattende egen drift-undersøgelse næppe sammenlignes med en borgerhenvendelse, som alene vedrører et simpelt spørgsmål.

Økonomiforvaltningen mener derfor ikke, at en procentvis opgørelse af sagsmængder kan stå alene som argument for, at rapporten fokuserer for meget på den del af opgaverne og medvirker til at give et indtryk af et mere omfattende egen drift-tilsyn end det faktiske.

### 3. Kompetenceafgrænsning

Rapporten konkluderer, at der i to tilfælde har været rejst tvivl om, hvorvidt borgerrådgiverfunktionen og Borgerrådgiverudvalget har holdt sig inden for sin kompetence.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at rapporten ikke konkluderer, at der findes eksempler på, at kompetencen rent faktisk er overskredet, men at rapporten blot beskæftiger sig med to eksempler på tilfælde, hvor der har været rejst tvivl om kompetencen. Spørgsmålet om overskridelse af kompetence må derfor, ifølge borgerrådgiveren, anses for uafklaret.

### Økonomiforvaltningens bemærkninger

Økonomiforvaltningen er ikke enig i, at der er noget der er uafklaret. Det konkluderes i rapporten på side 34, at det er *"stærkt tvivlsomt, om en sådan ændring af BRF-vedtægten [om at BRF skulle kunne forpligte forvaltningerne til at samarbejde om konkrete sager, red.] ligger inden for rammerne af styrelseslovens regler vedrørende BRF's kompetence."*

Det konkluderes videre i rapporten, at Borgerrådgiverudvalget bør have mere fokus på, at borgerrådgiverfunktionen ikke har kompetence vedrørende de opgaver, der hører under Økonomiudvalget og de stående udvalg. Efter Økonomiforvaltningens overbevisning efterlader denne konklusion ikke nogen tvivl om, at vedtægterne skal ændres således, at der ikke fremover opstår u hensigtsmæssige tilfælde, hvor Økonomiudvalget finder det nødvendigt at adressere kompetencespørgsmål i erklæringer over for Borgerrepræsentationen, sådan som det er sket i forbindelse med godkendelse af borgerrådgiverens årsberetninger.

Økonomiforvaltningen lægger derfor op til en opdatering af vedtægternes bestemmelser om kompetence, for at eliminere evt. fremtidig tvivl. Det er herefter blevet præciseret i vedtægten for borgerrådgiverfunktionen og kommissoriet for Borgerrådgiverudvalget, at borgerrådgiverfunktionen kan fremkomme med forslag og anbefalinger, *der ligger inden for Borgerrådgiverfunktionens overordnede funktion og opgaver, se nærmere herom i Økonomiforvaltningens notat, der forklarer vedtægtsændringerne i detaljer.*

### 4. Borgerrådgiverfunktionens redskaber

Borgerrådgiveren bemærker, at der er nogle temaer der ikke er blevet belyst i rapporten, bl.a. hvorvidt borgerrådgiverfunktionen har de rette og nødvendige redskaber til at løfte sine opgaver effektivt og skabe værdi. Borgerrådgiveren efterlyser, at rapporten havde taget stilling til, om de eksisterende redskaber er de rigtige og nødvendige, eller om andre redskaber kunne supplere de eksisterende.

#### Økonomiforvaltningens bemærkninger

Det er på baggrund af evalueringen Økonomiforvaltningens opfattelse, at en optimering af det udbytte Københavns Kommune får af borgerrådgiverfunktionen ikke i så høj grad handler om, hvilke redskaber borgerrådgiverfunktionen har til rådighed, men mere om hvordan de eksisterende redskaber benyttes og hvordan samarbejdet og kommunikationen mellem forvaltningerne og borgerrådgiverfunktionen forløber.

#### 5. Dialog og konsultativ bistand

Det er en af anbefalingerne i rapporten, at borgerrådgiverfunktionen kunne have mindre fokus på antal fundne fejl og mere fokus på konstruktiv dialog med forvaltningerne. Borgerrådgiveren anfører bl.a. hertil, at det er udtrykkeligt nævnt i vedtægten, at han har til opgave at konstatere eventuelle fejl og formulere kritik heraf.

#### Økonomiforvaltningens bemærkninger

Det er korrekt, at det i vedtægten for borgerrådgiverfunktionen er nævnt som en opgave at konstatere fejl og formulere kritik heraf, og der er lagt op til, at dette også fremadrettet er en opgave for borgerrådgiverfunktionen. Økonomiforvaltningen er dog enig i rapportens anbefaling og anser det som et vigtigt element i borgerrådgiverfunktionens arbejde, at de konstaterede fejl er et led i borgerrådgiverfunktionens arbejde med at medvirke til forbedringer og læring af de konstaterede fejl.

Økonomiforvaltningen har derfor tilføjet en bestemmelse i vedtægten om, at borgerrådgiverfunktionen skal føre dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningerne, ligesom det præciseres, at borgerrådgiverfunktionen skal medvirke til læring og forbedring på baggrund af konstaterede fejl. Disse præciseringer skal tydeliggøre borgerrådgiverfunktionens ansvar for medvirken til forbedringer i kommunen. Det er ligeledes i Kommissoriet for Borgerrådgiverudvalget præciseret, at Borgerrådgiverudvalget skal have fokus på, at borgerrådgiverfunktionen medvirker til læring og forbedringer mv.

#### **Høringsvaret fra Borgerrådgiverudvalget**

Borgerrådgiverudvalget angiver i sit høringssvar, at udvalget finder det glædeligt, at hovedkonklusionen i rapporten er, at der er stor tilfredshed

med, at Københavns Kommune har en stærk, værdsat og ressourcemæssigt prioriteret borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiverudvalget er desuden enig i rapportens konklusioner vedrørende organiseringen og placeringen af whistleblowerfunktionen samt den fysiske placering af Borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiverudvalget bemærker, at det er en svær balancegang at varetage både tilsyns- og rådgivningsopgaver; opgaver, der kræver lydhørhed og fleksibilitet fra alle involverede parter. Borgerrådgiverudvalget peger i den forbindelse på, at det i rapporten fremgår, at et godt samarbejde bl.a. forudsætter, at direktionerne bakker op om borgerrådgiverfunktionens arbejde.

Borgerrådgiverudvalget noterer sig, ligesom borgerrådgiveren, i sit høringssvar, at borgerrådgiverfunktionens borgersager svarer til 99 % af den samlede opgavemængde, og at rapportens ris og ros således omhandler de opgaver, der falder inden for den 1 % (egen drift-undersøgelser).

Rapporten og dens anbefalinger tages i øvrigt til efterretning af Borgerrådgiverudvalget og udvalget vil udarbejde en handleplan om det fremadrettede, konkrete arbejde med rapportens anbefalinger om bl.a. øget fokus på mægling, læring i balancen mellem tilsyn og rådgivning samt opbakning til borgerrådgiverfunktionen.

#### Økonomiforvaltningens bemærkninger

Økonomiforvaltningen finder det positivt, at Borgerrådgiverudvalget kan tilslutte sig konklusionerne i rapporten og at udvalget aktivt vil arbejde med rapporten.

Økonomiforvaltningen noterer sig i øvrigt, at både borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget i deres høringssvar fremhæver, at egen drift-undersøgelserne fylder procentvis meget lidt af arbejdet hos borgerrådgiveren. Økonomiforvaltningen henviser til bemærkningerne ovenfor vedrørende den tilsvarende tilbagemelding i borgerrådgiverens høringssvar (afsnit 2.).

#### **Høringssvaret fra Det Centrale Samarbejdsorgan**

Rapporten har været i høring til Det Centrale Samarbejdsorgan (CSO). Økonomiforvaltningen har modtaget høringssvar fra hhv. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Teknik- og Miljøforvaltningen ved adm. dir. Søren Wille

Teknik- og Miljøforvaltningen angiver i deres høringssvar, at de bakker op om rapportens anbefalinger og har derudover ikke yderligere bemærkninger hertil.

#### Kultur- og Fritidsforvaltningen ved adm. dir. Mette Touborg

Kultur- og Fritidsforvaltningen angiver i deres høringssvar, at de er positive over for rapporten og resultaterne heraf.

Kultur- og Fritidsforvaltningen finder især anbefalingerne om større fokus på konstruktiv dialog med forvaltningerne og anbefalingen om at overveje at udfase FOKUS meget positivt.

#### Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ved adm. dir. Katja Kayser

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen angiver i deres høringssvar, at rapporten viser potentiale for et bedre samarbejde mellem forvaltningerne og borgerrådgiverfunktionen; et potentiale som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bakker op om.

I forhold til anbefalingen om, at borgerrådgiverfunktionen flytter fokus fra at lokalisere fejl til at bistå forvaltningerne i at finde løsninger, påpeger Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, at borgerrådgiverfunktionen ikke har mulighed for at gå ind på Økonomiudvalgets og de stående udvalgs område. Hvis borgerrådgiveren tilrettelægger sit arbejde sådan, at der gives løsningsforslag til forvaltningerne, anbefaler Sundheds- og Omsorgsforvaltningen derfor, at der følges op med en tydeliggørelse af, hvordan forvaltningerne og borgerrådgiverfunktionen skal navigere inden for den kompetenceafgrænsning, der er for borgerrådgiverfunktionen.

#### Økonomiforvaltningens bemærkninger til høringssvarene fra CSO

Økonomiforvaltningen er overordnet enig i synspunkterne i høringssvarene fra CSO.

For så vidt angår høringssvaret fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal Økonomiforvaltningen bemærke, at der fortsat gælder den samme principielle afgrænsning af borgerrådgiverens virksomhed, herunder, at borgerrådgiverens opgaver ikke kan gøre indgreb i de opgaver, som er henlagt til Økonomiudvalget eller de stående udvalg. De anbefalinger, som fremgår af evalueringsrapporten, og som er kommet til udtryk i forslag til reviderede vedtægter, og som skal styrke det fremtidige samarbejde og understøtte, at borgerrådgiverfunktionen i videre omfang kan medvirke konstruktivt til konkrete løsninger, ændrer ikke herpå.

Der henvises i øvrigt til evalueringsrapporten nærmere gennemgang af de konstaterede udfordringer og løsninger herpå, som i vidt omfang

skal findes i et gensidigt tillidsfuldt samarbejde mellem forvaltningerne og borgerrådgiverfunktionen, samt rapportens gennemgang af eksempler på velfungerende borgerrådgiverfunktioner fra andre kommuner.