



Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Direktionen

Sendt pr. mail til:  
[klvoll@kff.kk.dk](mailto:klvoll@kff.kk.dk)

**Kultur- og Fritidsforvaltningens status for udvalgte fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011**

*Indledning*

Borgerrepræsentationen har ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fortolker opgaven således, at Borgerrådgiveren i den forbindelse skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

*Om Kultur- og Fritidsforvaltningen og behovet for forbedringer*

Borgerrådgiveren har i de seneste fire kvartaler (dvs. kalenderåret 2012) afsluttet behandlingen af 8 sager vedrørende Kultur- og Fritidsforvaltningen. De 8 sager omfattede 11 klagepunkter.

Forvaltningen har gennem egne undersøgelser konstateret fejl i et af klagepunkterne. Borgerrådgiveren har gennemført en nærmere undersøgelse af fire klageforhold og fundt i et tilfælde grundlag for at udtale kritik. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningen ikke allerede har givet borgeren medhold.

Uanset antallet af klager og deres indhold er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

14-02-2013

Sagsnr.  
2012-166201

Dokumentnr.  
2013-138193

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

EAN nummer  
5798009800053

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med *manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer*. Omfanget af disse problemstillinger kan være forskelligt fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

#### *Kultur- og Fritidsforvaltningens fokuspunkter*

Borgerrådgiveren har ved e-mail af 18. januar og 11. februar 2013 modtaget Kultur- og Fritidsforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har indmeldt fokuspunkterne:

1. Opdateret Serviceportal
2. Mere viden i Kultur- og Fritidsforvaltningen om grundlæggende sagsbehandling
3. God og hurtig borgerbetjening (ansøgninger behandlet i Kultur- og Fritidsudvalget og Borgerrepræsentationen)
4. God og hurtig borgerbetjening (Bevillingsnævn)
5. Svarfrister

#### *Ad 1) Opdateret Serviceportal*

Forvaltningen har anført følgende herom:

”Opdateret Serviceportal: serviceportalen er Kultur- og Fritidsforvaltningens elektroniske samling af sagsbehandlingsregler o.lign. på kknnet, og opdateres minimum hvert kvartal. Der måles én gang i kvartalet.”

#### *Ad 2) Mere viden i Kultur- og Fritidsforvaltningen om grundlæggende sagsbehandling*

Forvaltningen har anført følgende herom:

”Mere viden i Kultur- og Fritidsforvaltningen om grundlæggende sagsbehandling - afholdelse af kurser i grundlæggende sagsbehandling. Kursus er under forberedelse og forventes gennemført i 1. halvår 2013. Der bliver tale om løbende kurser, afhængigt af det konkrete behov. Ud over disse grundlæggende kurser afholder Sekretariatet jævnligt seancer med forvaltningens sagsbehandlere for at opdatere grundlæggende viden om sagsbe-

handlingsregler o.lign., f.eks. i form af deltagelse i afdelingers temadage o.lign.”

*Ad 3) God og hurtig borgerbetjening (ansøgninger behandlet i Kultur- og Fritidsudvalget og Borgerrepræsentationen)*

Forvaltningen har anført følgende herom:

“God og hurtig borgerbetjening. Svarfrister på ansøgninger behandlet i Kultur- og Fritidsudvalget og Borgerrepræsentationen - Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.”

*Ad 4) God og hurtig borgerbetjening (Bevillingsnævn)*

Forvaltningen har anført følgende herom:

“God og hurtig borgerbetjening. Svarfrister på ansøgninger til bevillingsnævn. Minimum 98 % af alle ansøgninger kvitteres inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.”

*Ad 5) Svarfrister borgmesterhenvendelser*

Forvaltningen har anført følgende herom:

“Svarfrister borgmesterhenvendelser - Minimum 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. Stikprøver 2 gange om året.”

*Borgerrådgiverens generelle bemærkninger*

*Om grundlaget for fokuspunkterne og deres egnethed*

Den nærmere analyse af behovet for forbedringer inden for de specifikt valgte områder fremgår ikke af det fremsendte.

Borgerrådgiveren kan på denne baggrund ikke vurdere grundlaget for udvælgelsen af fokusområderne.

Kultur- og Fritidsforvaltningen genererer endog meget få klager til Borgerrådgiveren og har da heller ikke mål for nedbringelse af antallet af klager.

Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er dog ingen given sammenhæng mellem de to forhold. Eksempelvis vil selv alvorlige fejl i den interne koordinerede indsats eller i sagsoplysningen ofte være helt usynlige for borgeren, som heller ikke kan forventes at være bekendt med sine rettigheder med hensyn til f.eks. partshøring, inddragelse,

begrundelse og vejledning og følgelig typisk ikke baserer en eventuel klage på konstateringer af, at disse rettigheder ikke er iagttaget.

Blandt andet Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor et større antal sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser, at forvaltningernes fejlprocenter er sammenlignelige i sager, som ikke har givet anledning til en klage.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Antallet af klager er derimod mere velegnet som indikator for borgerne tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Der fremgår ikke oplysninger om baggrunden for forvaltningens fravalg af andre områder, hvor forbedringer kunne være påkrævet, men Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har prioriteret disse fokusområder som de vigtigste.

Det fremgår ikke klart, hvorvidt der er tale om genbrug af allerede eksisterende eller planlagte aktiviteter. Borgerrepræsentationens beslutning indeholder ikke et udtrykkeligt krav om, at fokuspunkterne skal repræsentere nye initiativer, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretager andet end at konstatere dette.

Det er Borgerrådgiverens antagelse på det foreliggende grundlag, at områderne er udvalgt efter en kvalificeret proces.

Dermed dog ikke sagt at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet i kommunen, eller at andre områder ikke kunne have behov for en tilsvarende opmærksomhed.

Særligt for så vidt angår fokuspunktet ”Mere viden i Kultur- og Fritidsforvaltningen om grundlæggende forvaltningsret” henviser Borgerrådgiveren for en god ordens skyld til, at Borgerrepræsentationen har pålagt forvaltningerne løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling – både til nye og til erfarne sagsbehandlere (Handlingsplan for ”God Sagsbehandling” i Københavns Kommune (2012-1649) som vedtaget på mødet i Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012).

#### *Om udviklingen inden for fokuspunkterne*

Kultur- og Fritidsforvaltningen har ikke angivet en status for fokuspunkterne, hvorfor det ikke er muligt for Borgerrådgiveren, at vurdere status eller udviklingen inden for fokuspunkterne.

### *Opsummering*

Den nærmere analyse af behovet for forbedringer inden for de specifikt valgte områder fremgår ikke af det fremsendte.

Borgerrådgiveren kan på denne baggrund ikke vurdere grundlaget for udvælgelsen af fokusområderne.

Der fremgår ikke oplysninger om baggrunden for forvaltningens fravalg af andre områder, hvor forbedringer kunne være påkrævet, men Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har prioriteret disse fokusområder som de vigtigste.

Det er Borgerrådgiverens antagelse på det foreliggende grundlag, at områderne er udvalgt efter en kvalificeret proces.

Dermed dog ikke sagt at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet i kommunen, eller at andre områder ikke kunne have behov for en tilsvarende opmærksomhed.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har ikke angivet en status for fokuspunkterne, hvorfor det ikke er muligt for Borgerrådgiveren, at vurdere status eller udviklingen inden for fokuspunkterne.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver