

Opsamling fra Borgerråd giverudvalgets temadag den 16. januar 2013:

Forskellige tanker, forslag og ideer:

Om Borgerråd givernetværket:

- Funktionen skal fortsætte, og Borgerråd giveren skal stadig yde sekretariatsbistand. Hvis netværket skal udbygges med en mere politisk organisation, bør dette ske i KL-sammenhæng.

Om Borgerråd giverens kompetence:

- Hvis ikke Borgerråd giveren ikke kan opnå tilstrækkelig gennemslagskraft på et område, som f.eks. diskrimination, bør området ikke høre under Borgerråd giveren.

Om Borgerråd giverudvalget:

- Udvalgsarbejdet bør indledes (på det første møde) med en temadag, hvor ønskerne til den kommende udvalgsperiode kan drøftes. Ved overgangen fra et udvalg til et andet bør medlemmer fra det afgående udvalg deltage i overdragelsen, så tanker, ideer og arbejde kan videreføres.

- Det er vigtigt, at medlemmerne af udvalget kender deres rolle og funktion. Det er vigtigt for politikerne at vide, hvor de kan påvirke Borgerråd giverens arbejde, så borgernes retssikkerhed bliver forstærket yderligere.

- Borgerråd giverudvalget skal samlet rejse de forslag, der udspringer af arbejdet i udvalget.

- Temadagen den 16. januar 2013 skal følges op af endnu en temadag i sommeren 2013, hvor de implementerede forslag og resultaterne heraf kan drøftes og der gøres status på arbejdet i udvalget.

Om det foreslåede borgerråd giverudvalgsmøde i marts:

- Udvalget ønsker at drøfte Borgerråd giverens budgetforslag fra sidste år og koble forslagene herfra sammen med effekten af Borgerråd giverens undervisning.

- I øvrigt ønskes mulige datoer for opfølgningen på temadagen forelagt på marts mødet.

- Allerede på mødet i marts ønsker udvalget en drøftelse af, hvad de kan gøre for at bringe forslag og anbefalinger i beretningen (for 2012) videre ud i en politisk proces. På den måde vil forslagene kunne implementeres på tidspunktet for beretningens offentliggørelse.

Vedrørende studietur:

- Udvalget foreslår, at udgifterne til studietur bliver indlagt som en del af Borgerråd giverens budget.

Vedrørende årshjul:

- Et enigt udvalgt ønsker målsætninger for deres arbejde i udvalget, f.eks. nedbringelse af fejlprocenten med 10 %. Udvalget ønsker at følge op på de vedtagne målsætninger og indlægge en opfølgning på målsætningerne som faste holdepunkter i løbet af en fireårig periode.

Ønsker:

- Udvalget ønsker at nedbringe antallet af fejl i kommunen. Der bør indføres en konkret målsætning for udvalgets arbejde, nemlig at arbejde med nedbringelse af fejlprocenten.
- Udvalget ønsker et større kendskab til de områder, hvor Borgerrådgiveren konstaterer fejl og problemer, og hvor politikerne har mulighed for at handle. Der er ligeledes et politisk ønske om at få forelagt forslag til indstillinger til forskellige fagudvalg eller Borgerrepræsentationen, som direkte udspringer af de konstaterede fejl.
- Udvalget ønsker et tættere samarbejde med Borgerrådgiveren om de punkter, hvor de, som politikere kan hjælpe Borgerrådgiveren med at understøtte anbefalinger, forbedre sagsbehandlingen, opkvalificere medarbejderne og lignende forhold.
- Udvalget ønsker indførelse af digitaliseringssystemer, der kan skabe en bedre service for borgerne, men også kan spare ressourcer for Københavns Kommune. Systemerne skal kunne give borgeren et hurtigt indblik/overblik over sin sag, og borgerne skal i højere grad selv kunne søge oplysninger i deres sag ved kommunen.
- Udvalget ønsker, at der på Borgerrådgiverudvalgets møder er en kvartalsvis gennemgang af udvalgte sager, som Borgerrådgiveren har behandlet, hvor der er mulighed for politisk råderum. Det kan f.eks. være, hvis Borgerrådgiveren har konstateret et behov for uddannelse af medarbejdere, eller hvor IT-systemer ikke har fungeret optimalt, og hvor politikerne kan arbejde videre med konkrete forslag som følge heraf.
- Udvalget ønsker, at Borgerrådgiveren er behjælpelig med at afdække kulturelle, ledelsesmæssige eller organisatoriske forskelle i forvaltningerne eller i enheder under samme forvaltning, som giver borgerne en ringere service, så man kan udjævne forskelle.
- Udvalget ønsker en ens servicekultur i Københavns Kommune, og borgerne skal kunne forvente høj service og engagement, når de møder kommunens medarbejdere. Borgerrådgiverudvalget ønsker konkret at stille forslag herom (se Jakob Næsagers forslag).
- Udvalget ønsker, at Borgerrådgiveren udbreder undervisningen til de områder, hvor der kan konstateres et behov herfor, og at udvalget orienteres om det konkrete behov, så det kan bringes videre i fagudvalgene, og så politikerne kan handle på det.
- Udvalget ønsker, at det overvejes, om der kan laves sigende effektmålinger af Borgerrådgiverens undervisning for medarbejderne.
- Udvalget ønsker, at Borgerrådgiveren i højere grad medvirker til at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være i form af 'praksisundersøgelser', hvor Borgerrådgiveren kvalitetssikrer forvaltningernes egne undersøgelser.
- Udvalget ønsker en politisk handleplan som konsekvens af Borgerrådgiverens anbefalinger og konstateringer i beretningen. Herudover gerne konkrete forslag/indstillinger til, hvordan disse

konstateringer og anbefalinger kan implementeres. Der skal stilles krav til politikerne, ledelsen og medarbejderne.

- Det er vigtigt at se på, om pengene til efteruddannelse anvendes der, hvor de giver borgerne bedst gavn.