



4. Prioritering af Borgerrådgiverens indsats 2025 og frem (2024-0403168)

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at Borgerrådgiverens forslag til prioritering af indsatser i 2025 og frem godkendes.

Problemstilling

Fra 1. januar 2025 reduceres Borgerrådgiverens stab med tre medarbejdere (jurister). Det er en medarbejder mindre end før modtagelsen af midler fra den statslige projektpulje til borgerrådgivning.

Kontoret vil herefter bestå af 13 ansatte foruden borgerrådgiveren.

Den statslige pulje til borgerrådgivning blev forlænget i et år ved finansloven for 2025. Ved udmøntningen af den tidligere pulje for 2021-2024 blev ansøgningerne først besvaret i oktober 2021, og det er derfor forbundet med stor usikkerhed, om Borgerrådgiveren i Københavns Kommune kan få gavn af puljen.

Borgerrådgiveren er derfor nødt til at planlægge efter de færre ressourcer, skitseret ovenfor. Med reduktionen er der færre ressourcer til at løfte Borgerrådgiverens opgaver, hvorfor indsatsen skal prioriteres.

På udvalgsmødet den 1. november 2024 drøftede udvalget prioriteringen. Af udvalgets beslutning fremgik følgende:

”Udvalgets drøftelse havde fokus på blandt andet Borgerrådgiverens åbningstider og synlighed, herunder at synlighed er vigtig, men at der ikke behøves at bruge yderligere midler på synlighed end det, der bruges på nuværende tidspunkt, men at f.eks. synliggørelse på kk.dk kan undersøges.

Udvalget drøftede endvidere vigtigheden af, at Borgerrådgiveren iværksætter større egen drift-undersøgelser, men at antallet måske kan justeres.

Udvalget fremhævede også vigtigheden af fortsat at prioritere konkret problemløsning i dialog med borger og forvaltning og tilgængelighed for sparring med forvaltningernes medarbejdere.

Desuden drøftede udvalget mulighederne for yderligere effektivisering ift. whistleblowerordningen med det forbehold, at effektiviseringerne ikke må reducere

undersøgelseernes kvalitet og troværdigheden af ordningens konklusioner.

Endelig pegede udvalget på, at arbejdet med understøttelse af andre kommuners borgerrådgiverfunktioner ville kunne reduceres uden, at det påvirker serviceniveauet for Københavns Kommunes borgere.”

Løsning

Borgerrådgiveren peger på ovenstående baggrund og efter inddragelse af personalet på nedenstående løsninger.

Let omorganisering af konkret problemløsning i dialog med borger og forvaltning

Borgerrådgiveren viderefører serviceniveauet over for borgerne med mindre reduktioner. Konkret justeres på organisationen af modtagelse og behandling af sager, der løses i dialog med forvaltningerne, og der vil være en tættere ledelsesmæssig opfølgning på sager, som ikke er løst inden for 14 dage.

Nedjusterede åbningstider, men fortsat høj tilgængelighed og fleksibilitet

Borgerrådgiveren fastholder, at borgerne efter aftale kan få en tid, som passer dem, men foreslår, at den faste åbningstid reduceres med en time mandag, tirsdag, torsdag og fredag fra kl. 10-15 til kl. 10-14. Samtidig lukkes for personlig betjening om onsdagen.

Åbningstiden for personlig og telefonisk henvendelse vil med dette forslag være mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 10-14 eller efter aftale.

Løsningen skal ses i sammenhæng med, at åbningstiden reelt lægger beslag på ½-2 medarbejdere. Ved at reducere åbningstiden sikres mere tid til mere tid til planlagt og uforstyrret opgaveafvikling.

Borgerrådgiverens elektroniske klageskema er altid tilgængeligt på nettet, ligesom en e-mail fra en borger inden for almindelig arbejdstid med anmodning om en opringning sædvanligvis besvares med det samme, uanset om det foregår i åbningstiden.

Fastholder synlighedskampagner

Borgerrådgiveren fastholder sit nuværende niveau af synlighedskampagner, som kun er forbundet med begrænsede udgifter, da der er tale om en gentaget kampagne. Borgerrådgiveren udvider sine synlighedskampagner i gadebilledet med genkendelige elementer og grafik på hjemmesiden.

Fastholder tilsyn i borgersager

Borgerrådgiveren fastholder sit nuværende niveau af tilsyn i konkrete borgersager. Det afsøges, om nogle tilsyn kan afvikles efter en model, som kræver færre ressourcer hos Borgerrådgiveren og forvaltningerne.

Reducerer undersøgelser af egen drift og inspektioner

Borgerrådgiveren fastholder undersøgelser af egen drift og inspektioner, men justerer antallet ned. Tværgående undersøgelser søges tilrettelagt fokuseret med mindst mulig ressourcebelastning hos Borgerrådgiveren og i forvaltningerne.

Aktuelt foreslås det ikke at planlægge yderligere generelle egen drift-undersøgelser eller inspektioner end dem, der allerede er planlagt, jf. bilag 2 til dagsordenens pkt. 3.

Prioriterer rådgivning og undervisning (forvaltninger og eksterne)

Borgerrådgiveren prioriterer fortsat rådgivning og undervisning til forvaltningerne, men forbeholder sig muligheden for at prioritere i pressede perioder. Dette gælder navnlig undervisningsindsatserne, som er de mest tidskrævende.

Borgerrådgiverlinjen, som er en hotline med lang åbningstid til kommunens ansatte, lukker ved udgangen af 2024, hvorefter kolleger fra forvaltningerne er henvist til at kontakte Borgerrådgiveren på hovednummeret inden for almindelig åbningstid. Lukningen skyldes først og fremmest en lavere budgetramme.

Udgivelsen af Borgerrådgiverens guide til god sagsbehandling KlarRet nedprioriteres, ligesom muligheden for et forkortet format for Borgerrådgiverens Beretning afsøges.

Understøttende aktiviteter til andre kommuners borgerrådgivere nedprioriteres. Netværksaktiviteter, som Borgerrådgiveren i Københavns Kommune også har nytte af, bibeholdes.

Bisidderprojektet har løftet opgaven med at afdække eksisterende bisidderordninger og skaber allerede i dag kontakter mellem borgere med behov og bisidderordninger. Den resterende del af projektet består i fortsat inddragelse af forvaltningerne og fortsat systematisk vejledning til bisiddere om mødet med Københavns Kommune.

Fastholde og udbygge høj effektivitet i whistleblowerordningen

Det er ikke vurderingen, at der kan frigøres væsentlige ressourcer til kompensation for personalereduktionen her og nu, men det er målet på længere sigt.

Løsningerne vurderes samlet set

- at videreføre Borgerrådgiverens serviceniveau over for borgerne med begrænsede servicereduktioner. Langt de fleste borgere vil ikke opleve nogen forskel.
- at videreføre Borgerrådgiverens kompetenceunderstøttende indsats over for forvaltningerne med mindre servicereduktioner. I spidsbelastningssituationer vil forvaltningerne kunne mærke en forskel, ligesom der vil blive udarbejdet færre generelle vejledninger (KlarRet) til medarbejdere i kommunen.
- at reducere Borgerrådgiverens tilsynsindsats over for forvaltningerne, idet tilsynet dog fortsat opretholdes på et niveau, der fastholder Borgerrådgiverens gennemslagskraft. Forvaltningerne vil opleve en mindre ressourcepåvirkning end i dag, og vil modtage mindre feedback i form af udpegning af forbedringspunkter.
- at bibeholde betjeningen af Borgerrådgiverudvalget på sit aktuelle niveau.

Beslutning

Udvalget fremhævede særlig tilfredshed med løsningerne vedrørende fastholdelse af tilsynssager, nedjustering af antal egen drift- sager og inspektioner, og fastholdelse af effektivitet i whistleblowersager.

Udvalget godkendte indstillingen, som dermed kan effektueres, dog med bemærkning om, at udvalget ønsker at de nye åbningstider revurderes på dagsorden først- eller næstkommende møde, hvor udvalget forelægges yderligere information om tiltagets bagvedliggende hensyn fra Borgerrådgiverens medarbejdere samt erfaringer fra perioden efter iværksættelsen af de nye åbningstider.