

# Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Kritik i byggesag
- Opkrævninger kan ikke sendes til økonomisk værge
- Manglende information om whistleblowerordningen

## Kritik i byggesag

*Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling i en konkret borgersag og er kommet med anbefalinger for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.*

Borgerrådgiveren har afsluttet et tilsyn i en konkret sag, hvor en borger klagede over Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling ved ansøgning om byggetilladelse.

Borgerrådgiveren har bl.a. udtalt kritik af lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende efterlevelse af notat- og journaliseringspligten.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens konstatering af, at sagsbehandlingen i den konkrete sag har været behæftet med beklagelige fejl, og at borgerens henvendelser til forvaltningen i mange tilfælde ikke er blevet besvaret. Forvaltningen mener, at sagsbehandlingstiden i den konkrete sag kan siges at ligge inden for det acceptable, men medgiver, at sagsbehandlingen har været forholdsvis langvarig.

Borgerrådgiveren ønsker her særligt at fremhæve bemærkningerne i relation til sagsbehandlingstiden, idet sagsbehandlingstiden i den konkrete sag er markant længere end den offentliggjorte frist på kommunens hjemmeside, hvor det fremgår, at behandlingen af en byggetilladelse i juni og august 2021 gennemsnitligt var på 5 måneder, og at forvaltningen indenfor 7 måneder ville have afgjort 69-72 % af sagerne.

I den konkrete sag blev sagsbehandlingen først påbegyndt 9 måneder efter, at ansøgningen var indgivet, sagsbehandlingstiden for den første afgørelse var på 15 måneder, og den samlede sagsbehandlingstid i alt løb op på over 22 måneder, hvilket langt overskrider den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som er oplyst på kommunens hjemmeside.

Borgerrådgiveren har bl.a. udtalt følgende i sagsrapporten til forvaltningen:

*"Jeg finder, at sagsbehandlingen samlet set var for lang og ad flere omgange trak unødigt ud. Jeg finder dette kritisabelt. Jeg er uforstående overfor*

*forvaltningens vurdering af, at sagsbehandlingstiden 'kan siges at ligge inden for det acceptable'."*

Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningen fortsat og løbende overvejer, om de etablerede arbejdsgange i tilstrækkeligt omfang sikrer, at sagsbehandlingstiderne overholdes – også i de komplicerede sager – og at borgerne orienteres om sagsbehandlingstiden undervejs.

Borgerrådgiveren har desuden anbefalet forvaltningen at overveje, om de fejl, som er påpeget i den konkrete sag, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager.

Forvaltningen har efterfølgende oplyst Borgerrådgiveren om, at byggeansøgninger på nuværende tidspunkt bliver visiteret inden for 21 dage efter ansøgningerne er modtaget og at forvaltningen har iværksat åben telefontid hos byggesagsbehandlerne i de sager, som er under behandling.

Forvaltningen har derudover blandt andet oplyst, at Borgerrådgiverens sagsrapport har medført, at forvaltningen nu indfører en procedure, der sikrer, at forvaltningen fremadrettet noterer konkret beregningsgrundlag i byggesager, hvor der udarbejdes bebyggelsesprocenter for ejendomme i sammenligningsområder, så bygherrer og andre efterfølgende kan få oplyst, hvordan forvaltningen er nået frem til beregningernes resultat.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0088685

## Opkrævninger kan ikke sendes til økonomisk væрге

*Betaling af bosted for borger under værgemål har vist sig at give udfordringer for borger, væрге og kommune. Økonomisystem Kvantum, som er leveret af KMD, muliggør nemlig ikke, at opkrævninger sendes til en væрге. Kommunen har kontaktet KMD, og der er sat en dato for et møde med henblik på opfølgning.*

En beskikket væрге for en borger med omfattende økonomiske udfordringer, som er bosat på botilbud, henvendte sig i august 2023 til Borgerrådgiveren.

Værgen henvendte sig, fordi opkrævningerne for bostedet ikke blev sendt til ham som væрге, men derimod blev sendt til borgerens digitale postkasse, og fordi han først blev bekendt med opkrævningerne, når de blev sendt til ham som rykkere med gebyrer.

Værgen havde flere gange måttet henvende sig til kommunen for at få gebyrerne trukket tilbage og havde gennem et stykke tid forsøgt at få kommunen i dialog for at få problemet løst. Værgen var ved seneste rykker blevet lovet, at problemet var løst, men da dette viste sig ikke at være tilfældet, opgav han videre dialog med henholdsvis Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen og henvendte sig til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren bad Socialforvaltningen om at besvare værgens klage og bad om at modtage en kopi af svaret. Af svaret fra forvaltningen fremgik det, at problemet skyldes

en systemfejl i opsætningen af kommunens økonomisystem Kvantum. Det fremgik ligeledes, at rykkerne udsendes fra et andet IT-system (OPUS), som godt kan håndtere en økonomisk væрге som rette modtager af regningerne.

Forvaltningen oplyste i svaret, at de vil afholde møde med KMD og påpege fejlen med henblik på at få den udbedret og oplyste i den forbindelse til værgen, at han ville få en tilbagemelding om udfaldet af mødet med KMD.

Forvaltningen beklagede det besvær, værgen havde haft på grund af systemfejlen og oplyste, at de fejlagtigt opkrævede rykkergebyrer ville blive refunderet.

Borgerrådgiveren har efterfølgende kontaktet forvaltningen og har bedt om at blive holdt orienteret om deres opfølgning og løsning på problemet.

Problemstillingen med it-systemer, der ikke understøtter opgaveløsning i overensstemmelse med borgernes rettigheder, har været velkendt og påtalt i årevis. Også i dette tilfælde må det antages, at problemet rammer et større antal borgere med værgen eller partsrepræsentanter. Det betyder, at Københavns Kommune med opfølgningen på den konkrete klage kan være med til at rette op på og skabe forbedringer for mange borgere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0349874

## Manglende information om whistleblowerordningen

*Borgerrådgiveren blev opmærksom på, at forvaltningerne ikke systematisk henviste til whistleblowerordningen i deres kommunikation om håndtering af krænkende adfærd og opfordrede forvaltningerne til at overveje, om en henvisning og et link til ordningen kunne indsættes.*

*Det er endnu ikke alle forvaltninger, der har fulgt opfordringen.*

Whistleblowerordningen behandler sager om alvorlige lovovertrædelser, øvrige alvorlige forhold og overtrædelser af EU-retten i Københavns Kommune. Indberetninger om enhver form for seksuel chikane og andre grove personrelaterede konflikter på arbejdspladsen, f.eks. grov chikane, behandles også under ordningen, og ordningen modtager konkrete henvendelser herom.

Borgerrådgiveren blev i august 2023 opmærksom på, at forvaltningerne ikke systematisk nævnte eller henviste til whistleblowerordningen i deres kommunikation om ordninger til håndtering af krænkende adfærd på kommunens medarbejderside eller på de enkelte forvaltningers intranet. Der var på flere sider alene henvist til Arbejds miljø Københavns enhed for håndtering af seksuel chikane og sexisme i handlingsanvisningen til den enkelte forvaltnings ansatte. Arbejds miljø København kan ikke garantere samme fortrolighed som whistleblowerordningen og sikrer ikke den ansatte beskyttelse efter whistleblowerloven.

Da whistleblowerordningen således i nogle henseender giver en større sikkerhed og beskyttelse for ansatte end Arbejdsmiljø Københavns tilbud, opfordrede Borgerrådgiveren forvaltningerne til også at henvise til whistleblowerordningen i forbindelse med disse handlingsanvisninger og tilbud. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at information om whistleblowerordningen bør fremgå, da seksuel chikane og grov chikane eksplicit er inddraget under ordningen, og da loven pålægger arbejdsgiver at informere om ordningen, og ikke mindst fordi informationen vil give pressede ansatte en reelt anonym indgang, der kan stille dem bedre.

Fem forvaltninger har fulgt op ved at indsætte en henvisning til whistleblowerordningen. To forvaltninger henviser fortsat ikke til whistleblowerordningen.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyste konkret, at deres informationsside med oplysninger om implementering af den reviderede politik om vold, trusler, mobning, chikane og seksuel chikane var henvendt til ledere, og spurgte til, om vi fortsat ønskede information om whistleblowerordningen indsat der, hvortil Borgerrådgiveren svarede, at ordningen også er et tilbud til ledere, og at det er væsentligt at ledere kender til den – også for at de kan henvise medarbejdere til den som en mulighed. Til trods for Borgerrådgiverens opfordring er der fortsat ikke information om eller henvist til whistleblowerordningen som en mulighed.

Whistleblowerordningen er for alle ansatte, herunder ledere, og kommunens tværgående onboardingforløb for nye ledere omfatter en præsentationsvideo om whistleblowerordningen. Whistleblowerordningen anvendes også af ledere i praksis. Borgerrådgiveren har derfor ikke forståelse for den opfattelse at, at information om og henvisning til whistleblowerordningen ikke skulle være relevant på en side henvendt til kommunens ledere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ses heller ikke at have fulgt op på Borgerrådgiverens opfordring.

Seneste kunne Borgerrådgiveren konstatere, at der heller ikke i forbindelse med kommunens spørgeskemaundersøgelse af sexistisk kultur og adfærd på Københavns Kommunes arbejdspladser 2023 alene var henvist til Arbejdsmiljø Københavns tilbud og ikke til whistleblowerordningen. En oplagt mulighed for at synliggøre kommunens whistleblowerordning for de mest pressede ansatte er derfor gået tabt i denne omgang.

Borgerrådgiveren bemærker, at whistleblowerordningen må være en af de sidste udveje i sager af denne karakter, men at der bør der være en henvisning til ordningen i forbindelse med anvisninger til ansatte af, hvilke forvaltningseksterne enheder ansatte kan inddrage eller søge hjælp hos. Efter Borgerrådgiverens opfattelse bør information om og/eller link til whistleblowerordningen tænkes ind i det informationsmateriale og den kommunikation, kommunen – og herunder de enkelte forvaltninger – producerer

og formidler til de ansatte samlet eller som en del af en forvaltningsintern kommunikation.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at der forekommer tilfælde, hvor ansatte oplever, at whistleblowerordningen er den eneste reelle mulighed for at sige fra, og at ordningen i flere sager har afdækket forhold, som gjorde det muligt for forvaltningernes ledelser at handle.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0339698