

Borgerråd giverudvalgets bemærkninger til Hortens rapport om evaluering af Borgerråd giveren i Københavns Kommune



26. august 2019

Sagsnr.
2019-0195233

Dokumentnr.
2019-0195233-2

Bemærkninger til evalueringsrapport

Borgerråd giverudvalget finder det glædeligt, at hovedkonklusionen i evalueringsrapporten er, at der er stor tilfredshed med, at Københavns Kommune har en stærk, værdsat og ressourcemæssigt prioriteret Borgerråd giver, som er vigtig for borgernes retssikkerhed.

Udvalget ser sikringen af borgernes retssikkerhed og brugertilfredshed som en hjørnesteen i sit arbejde. Udvalget finder det derfor meget tilfredsstillende, at Horten (på side 42) opsummerer, at den del af Borgerråd giverens opgavevaretagelse, der omhandler borgersagerne fungerer rigtig godt, og der er over hele linjen stor tilfredshed med Borgerråd giverens indsats her og at tilfredsheden i høj grad skyldes, at Borgerråd giveren via Måltrettet Indsats har sat fokus på at løse sagerne hurtigt og uformelt.

Borgerråd giveren afsluttede efter det oplyste 1.117 konkrete borgersager og 13 egen drift-undersøgelser i 2018 hvilket svarer til en fordeling på ca. 99 % borgersager og ca. 1 % egen drift undersøgelser. De sager, der giver anledning til den øvrige ris og ros i evalueringsrapporten omfatter således den sidste gruppe.

Måltrettet Indsats blev indført fra 2014 på baggrund af ønsker fra Borgerråd giverudvalget om at finde en arbejdsmetode, som indebar en kortere vej fra problem til løsning uden fokus på at tælle fejl og samtidig muliggjorde måltrettet læring i processen. På samme vis er Borgerråd giveren nu ved at udvikle og afprøve konfliktmæglerredskabet.

Evalueringsrapporten bør derfor læses med den tilføjelse, at langt hovedparten af Borgerråd giverens arbejde i dag sker ved uformel sagsløsning fokus på læring og at denne arbejdsform blev til på udvalgets foranledning.

Borgerråd giveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Borgerrådgiverudvalget er overordnet set positivt stemt overfor rapportens konklusioner om udvalgets organisering og virksomhed, herunder Hortens forslag om styrkelse af udvalget. Udvalget er i den forbindelse enig i rapportens anbefaling om, at den nuværende uafhængige organisering af Borgerrådgiverfunktionen - forankring i et Borgerrådgiverudvalg (§ 17,4-udvalg) - fastholdes.

Borgerrådgiverudvalget er enig i rapportens konklusioner vedrørende organiseringen og placeringen af whistleblowerordningen samt den fysiske placering af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverudvalget er også meget tilfreds med, at rapporten peger på, at konfliktmægling, evt. ved fortsættelse eller udbygning af principperne bag pilotprojektet om alternativ konfliktløsning, er et hensigtsmæssigt tilbud til borgere og forvaltninger i sager med et meget højt konfliktniveau. Der har været positive erfaringer med bilæggelse af konflikten i de sager, der har indgået i pilotprojektet, og tilbagemeldingen fra Socialforvaltningen har desuden været, at konfliktløsningsmøderne i høj grad bidrager til at skabe læring i forvaltningen på såvel konkret som generelt plan.

Udvalget tager i øvrigt evalueringsrapporten og dens anbefalinger til efterretning og vil udarbejde en handleplan om hvordan udvalget fremadrettet mere konkret kan arbejde med rapportens anbefalinger vedr. blandt andet øget fokus på mægling, læring og balancen mellem tilsyn og rådgivning samt opbakning til funktionen.

Det er i den forbindelse udvalgets opfattelse, at det, som det også fremhæves i rapporten, er en svær balancekunst både at varetage tilsynsopgaver og have rådgivende funktioner. For at lykkes kræver det lydhørhed og fleksibilitet fra Borgerrådgiverudvalget, Borgerrådgiveren samt forvaltningernes medarbejdere og ledere.

Borgerrådgiverudvalget bemærker på den baggrund, at det fremgår af rapporten, at et godt samarbejde også forudsætter, at forvaltningerne, herunder direktionserne, bakker op om Borgerrådgiverens arbejde med at forbedre retssikkerheden i kommunen.

Med udgangspunkt i protokolbemærkning fra Borgerrepræsentationens beslutning om, at målet med evalueringen ikke er "at nedlægge eller stække Borgerrådgiveren, men at give funktionen de rigtige og nødvendige redskaber", havde Borgerrådgiverudvalget håbet, at Horten havde beskrevet tydeligere i rapporten, hvilke konkrete redskaber, herunder forslag til eventuelle justeringer i vedtægt for Borgerrådgiveren, der efter Hortens opfattelse ville kunne fremme udvalgets mulighed for at understøtte en konstruktiv dialog mellem

Borgerrådgiveren og forvaltningerne med henblik på et styrket fokus på læring. Udvalget vil i sin handleplan arbejde videre på konkrete løsninger på de problemstillinger, der er rejst f.eks. hvordan vi yderligere styrker fokus på læring.

Med venlig hilsen
Susan Hedlund
Formand