



Beretning 2004



Forord

Københavns borgere har taget godt imod kommunens nye borgerrådgiverfunktion. De mange henvendelser fra borgerne og henvendelsernes karakter viser, at der er behov for en uafhængig klageinstans i kommunen, som kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af de praktiske opgaver.

Borgerrådgiverens opgave er i denne sammenhæng, at gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen at klage. Borgerrådgiveren skal samtidig sikre, at klagerne bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Det er først og fremmest borgernes oplevelser og henvendelser herom, som giver mulighed for at gøre kommunen bedre. Det har vist sig, at antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren svarer til det forventede.

Det er en målsætning, at Borgerrådgiverens viden om sagsbehandling og god forvaltningsskik skal være eftertragtet af forvaltningerne og at samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog. Den løbende dialog med forvaltningerne og forvaltningernes interesse for Borgerrådgiverens arbejde, giver klart indtryk af, at forvaltningerne kan se det nyttige i at samarbejde om at sikre borgerne en korrekt og god behandling.

Denne årsberetning afgives til Borgerrepræsentationen og indeholder forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. Det er også mit håb, at alle som i øvrigt arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening vil finde nyttig viden og inspiration i årsberetningen. Navnlig årsberetningens kapitel 3 med omtale af principielle og illustrative sager inde-

holder konkrete eksempler, som kan anvendes i det daglige arbejde.

Borgerrådgiveren åbnede dørene den 23. august 2004 og har ved udgivelsen af denne årsberetning været åben for borgernes henvendelser i under et år. Jeg har valgt at afgive denne første beretning nu, for at de problemstillinger, forslag og anbefalinger, som kan formuleres på nuværende tidspunkt, hurtigst muligt kan indgå i forvaltningernes arbejde og i de politiske drøftelser om kommunens budget for 2006.

Jeg har på baggrund af de hidtidige erfaringer ikke belæg for generelt at konstatere, at der er særlige problemer med sagsbehandlingen og betjening af borgerne i Københavns Kommune, men som det vil fremgå af denne årsberetning, lever kommunen på nogle områder ikke altid op til lovgivningens krav og kommunens egne målsætninger. De erfaringer, som er indvundet ind til nu og som gengives i årsberetningen, giver baggrund for at arbejde videre med disse områder.

København, maj 2005

Johan Busse
Borgerrådgiver



Indhold

Resumé	4
1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed	10
1.1 Beskrivelse af grundlaget for Borgerrådgiveren	10
1.2 Borgerrådgiverens kompetence og opgaver	11
1.3 Borgerrådgiverens uafhængige indplacering i Københavns Kommune	12
1.4 Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og opgaver	13
1.5 Udvalgte sager behandlet i Borgerrådgiverudvalget	14
1.6 Borgerrådgiverens fysiske rammer og åbningstid	15
1.7 Borgerrådgiverens økonomiske ramme	15
1.8 Borgerrådgiverens bemanning og efteruddannelsesindsats	15
1.9 Åbningsreception, pressedækning og kampagne	16
1.10 Møder med forvaltningernes direktioner	16
1.11 Projekt "Klageportal"	18
1.12 Andre begivenheder i beretningsperioden	18
2. Statistik	20
2.1 Baggrund for Borgerrådgiverens statistik	20
2.1.1 Beretningsperioden	20
2.1.2 Sagsdannelsen	20
2.1.3 Påklagede forhold	20
2.1.4 Sagernes ekspedition	21
2.1.5 Statistisk registrering og bearbejdning	22
2.1.6 Relativering	23
2.1.7 Opstillede mål for Borgerrådgiverens virksomhed	23
2.2 Antallet af henvendelser	24
2.3 Antallet af afsluttede sager	24
2.4 Henvendelsernes relevans	25
2.5 Sagsbehandlingstid	25
2.6 Resultatet af sagernes behandling	26
2.6.1 Realitetsbehandlede sager	26
2.6.2 Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune	26
2.6.3 Sager som blev afvist uden realitetsbehandling	26
2.6.4 Sager afsluttet på andet grundlag, herunder ved mægling	26
2.7 Sagernes indhold	26
2.8 Sagernes fordeling på forvaltningerne	27

2.8.1 Totalfordeling	27
2.8.2 Resultat fordelt på forvaltninger	28
3. Omtale af principielle eller illustrative sager	32
4. Generelle problemstillinger og tendenser	62
4.1 Generelle problemstillinger	62
4.1.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	62
4.1.2 Lovpligtig opfølgning mv.	67
4.1.3 God forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag	67
4.1.4 Partshøring og anden inddragelse af borgeren	68
4.1.5 Skriftlighed, begrundelse og klagevejledning	69
4.1.6 Telefonkultur i lokalcentrene	70
4.1.7 Borgerrådgiverens kompetence	70
4.2 Nye tendenser i forvaltningsretten	73
4.2.1 Lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter	73
4.2.2 Persondataloven	74
5. Konklusioner, forslag og anbefalinger	78
5.1 Overordnede konklusioner	72
5.2 Forslag og anbefalinger	78
5.2.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	78
5.2.2 Lovpligtig opfølgning mv.	81
5.2.3 God forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag	81
5.2.4 Partshøring og anden inddragelse af borgeren	82
5.2.5 Skriftlighed, begrundelse og klagevejledning	82
5.2.6 Telefonkultur i lokalcentrene	83
5.3 Forslag og anbefalinger i relation til nye tendenser i forvaltningsretten	83
5.3.1 Lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter	83
5.3.2 Persondataloven	84
Bilag A	86
Bilag B	90
Stikordsfortegnelse	92

Resumé

Borgerrådgiverens årsberetning 2004 indeholder en beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed i beretningsperioden fra åbningsdagen den 23. august 2004 og indtil den 31. marts 2005, dvs. en periode på ca. 7 måneder.

I beretningen redegøres for hvordan opgaven med at bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner varetages af Borgerrådgiveren, samt hvordan Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltninger og gennemfører borgervejledning og klagesagsbehandling.

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for Borgerrådgiverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden.

Generelt er der ikke grundlag for at konstatere, at der er særlige problemer med sagsbehandlingen og betjening af borgerne i Københavns Kommune. Borgerrådgiveren kan i denne beretning imidlertid pege på nogle områder, som bør forbedres. For en nærmere gennemgang af Borgerrådgiverens konstateringer henvises til kapitel 4 og 5 samt resumeerne heraf nedenfor.

Borgerrådgiverens rammer og virksomhed – kapitel 1

Kapitlet indeholder en generel beskrivelse af de formelle rammer om Borgerrådgiveren og den del af Borgerrådgiverens virksomhed, som ikke vedrører behandlingen af konkrete klager. Som den første årsberetning fra Borgerrådgiveren indeholder kapitlet også en omtale af baggrunden for etableringen af Borgerrådgiveren og åbningen af Borgerrådgiveren.

Kapitlet indeholder endvidere en kort beskrivelse af Borgerrådgiverens kompetence og opgaver, den uafhængige indplacering i kommunen samt baggrunden for opgavesammensætningen og kort om den praktiske håndtering af opgaverne.

Det er omtalt, at Borgerrådgiveren ikke anser sig for kompetent til at behandle sager om ansættelsesforhold i kommunen og at fristen for at klage til Borgerrådgiveren normalt er 1 år efter, at forholdet er begået.

I kapitlet beskrives også andre principielle spørgsmål, som har været genstand for overvejelser i beretningsperioden, herunder om mål og resultatkrav for Borgerrådgiveren.

Kapitlet indeholder en oversigt over udvalgte begivenheder i beretningsperioden.

Statistik – kapitel 2

Kapitlet med tilhørende bilag indeholder de statistiske nøgletal for Borgerrådgiveren. I kapitlet beskrives baggrunden for statistikken, hvordan sagerne dannes og ekspederes samt de opstillede mål for Borgerrådgiverens arbejde. Desuden præsenteres statistiske opgørelser over blandt andet antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, sagsbehandlingstiden, resultatet af sagernes behandling, sagernes indhold samt fordelingen af sager på kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget klager over 667 forhold. Borgerrådgiveren har færdigbehandlet 537 af disse klager i beretningsperioden.

Borgerrådgiveren har endvidere ekspederet 587 telefoniske og personlige henvendelser, som ikke førte til oprettelse af en skriftlig sag.

60 af de påklagede forhold blev realitetsvurderet. De 22 blev afvist som udsigtsløse på det foreliggende grundlag, mens de resterende 38 gennemgik en egentlig realitetsundersøgelse hos Borgerrådgiveren. Af disse 38 sager gav 29 anledning til kritik, heraf i et tilfælde fulgt af en henstilling. De resterende 9 gav ikke anledning til kritik.

Borgerrådgiveren afviste 116 påklagede forhold uden realitetsbehandling og oversendte 317 klager til kommunens forvaltninger.

I 121 tilfælde fik borgerne helt eller delvist medhold i deres klager, efter at Borgerrådgiveren havde oversendt klagen til forvaltningen. Dette svarer til 59 % af samtlige oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren kendte udfaldet af klagen.

Kun i 5 tilfælde vedrørte sagerne diskrimination. Disse sager gav ikke anledning til at gøre brug af Borgerrådgiverens mulighed for at løse sådanne sager ved mægling.

De forvaltninger, som Borgerrådgiveren modtog flest klager over, var Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (374 påklagede forhold), Bygge- og Teknikforvaltningen (64 påklagede forhold) og Sundhedsforvaltningen (43 påklagede forhold).

Omtale af principielle eller illustrative sager – kapitel 3

Kapitlet indeholder resumeer af en række konkrete

sager. Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling. Resumeerne vil kunne anvendes i det daglige arbejde af alle, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening og søger information om praksis og principper for dette arbejde.

Sagerne er angivet i forkortet og anonymiseret form og indeholder standardoplysninger om det relevante regelgrundlag, resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse mv.

I 9 af de omtalte sager afgav Borgerrådgiveren en udtalelse efter en nærmere undersøgelse af sagen. I en enkelt sag henstillede Borgerrådgiveren til en forvaltning om at ændre på formuleringen af en klagevejledning.

I andre af de omtalte sager blev sagen oversendt fra Borgerrådgiveren til den forvaltning, der var klaget over. I disse sager foretog Borgerrådgiveren således ikke selv en undersøgelse af klagen, men overlod det i første omgang til den pågældende forvaltning.

Endelig indeholder kapitlet resumeer af en række sager, hvor Borgerrådgiveren efter en foreløbig undersøgelse afviste at iværksætte en fuldstændig undersøgelse. Årsagen kunne f.eks. være, at Borgerrådgiveren ikke mente at en nærmere undersøgelse kunne føre til kritik af forvaltningen, eller at klagen ikke var omfattet af Borgerrådgiverens kompetence.

Generelle problemstillinger og tendenser – kapitel 4

Kapitlet belyser de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening,

som Borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem.

De problemstillinger, som er medtaget, omfatter blandt andet sagsbehandlingstid og manglende svar, som mere end hver tredje klage til Borgerrådgiveren angår. Kapitlet indeholder en redegørelse for klager over sagsbehandlingstiden og de målinger, som Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen foretager for at vurdere, om forvaltningen i almindelighed har en rimelig sagsbehandlingstid. Kapitlet indeholder endvidere en omtale af Folketingets Ombudsmands tidligere undersøgelse af sagsbehandlingstiden i lokalcentrene under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og Borgerrådgiverens konstateringer om sagsbehandlingstiden i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og i Bygge- og Teknikforvaltningen.

Kapitlet indeholder desuden en redegørelse for nogle lovbestemte krav om loypligtig opfølgning mv. i den sociale lovgivning og de modtagne og behandlede klager over manglende opfølgning.

Under overskriften "God forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag" nævnes eksempler på kommunens sagsbehandling, som ikke levede op til det ønskede niveau.

Kapitlet indeholder Borgerrådgiverens konstateringer med hensyn til kommunens partshøring og anden inddragelse af borgeren. Der har været en række klager vedrørende disse spørgsmål og der gives eksempler på sager, hvor Borgerrådgiveren udtalte sig herom.

Der redegøres endvidere for kravene til skriftlighed, begrundelse og klagevejledning.

Kapitlet indeholder et afsnit om telefonkultur i lokalcentrene. Der konkluderes på baggrund af en række klager herom og Borgerrådgiverens egne erfaringer, at det kan være vanskeligt at få telefonisk

kontakt til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre.

Kapitlet indeholder desuden et afsnit om Borgerrådgiverens kompetence, hvor der blandt andet er redegjort for sondringen mellem klager over afgørelser, som Borgerrådgiveren ikke kan behandle og klager over sagsbehandling, som Borgerrådgiveren kan behandle.

Det fremgår desuden af kapitlet, hvorledes Borgerrådgiverens kompetence er afgrænset over for andre klagemyndigheder, samt at Borgerrådgiveren ikke behandler ansættelsesretlige klager og normalt heller ikke behandler klager, som er indgivet mere end 1 år efter, at forholdet er begået.

Endelig indeholder kapitlet en redegørelse for lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter og persondataloven.

Baggrunden for redegørelsen for disse love er dels, at lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, der trådte i kraft den 1. januar 2005, vurderes at have stor betydning for den del af Københavns Kommunes virksomhed, som angår tilsyn og kontrol med borgere og virksomheder, dels at persondataloven efter Borgerrådgiverens vurdering endnu ikke fuldt ud er indarbejdet i forvaltningernes rutiner og sagsgange.

Konklusioner, forslag og anbefalinger – kapitel 5

Kapitlet indeholder Borgerrådgiverens konklusioner samt forslag og anbefalinger til forvaltningerne. Kapitlet tager udgangspunkt i de problemstillinger, som er omtalt i kapitel 4.

Generelt er der ikke grundlag for at konstatere, at der er særlige problemer med sagsbehandlingen og betjening af borgerne i Københavns Kommune. På

nogle områder lever kommunen imidlertid ikke altid op til lovgivningens krav og kommunens egne målsætninger. Borgerne har i mange tilfælde noget at klage over på disse områder. De erfaringer, som er indvundet ind til nu, giver baggrund og et vist grundlag for at arbejde videre med disse områder.

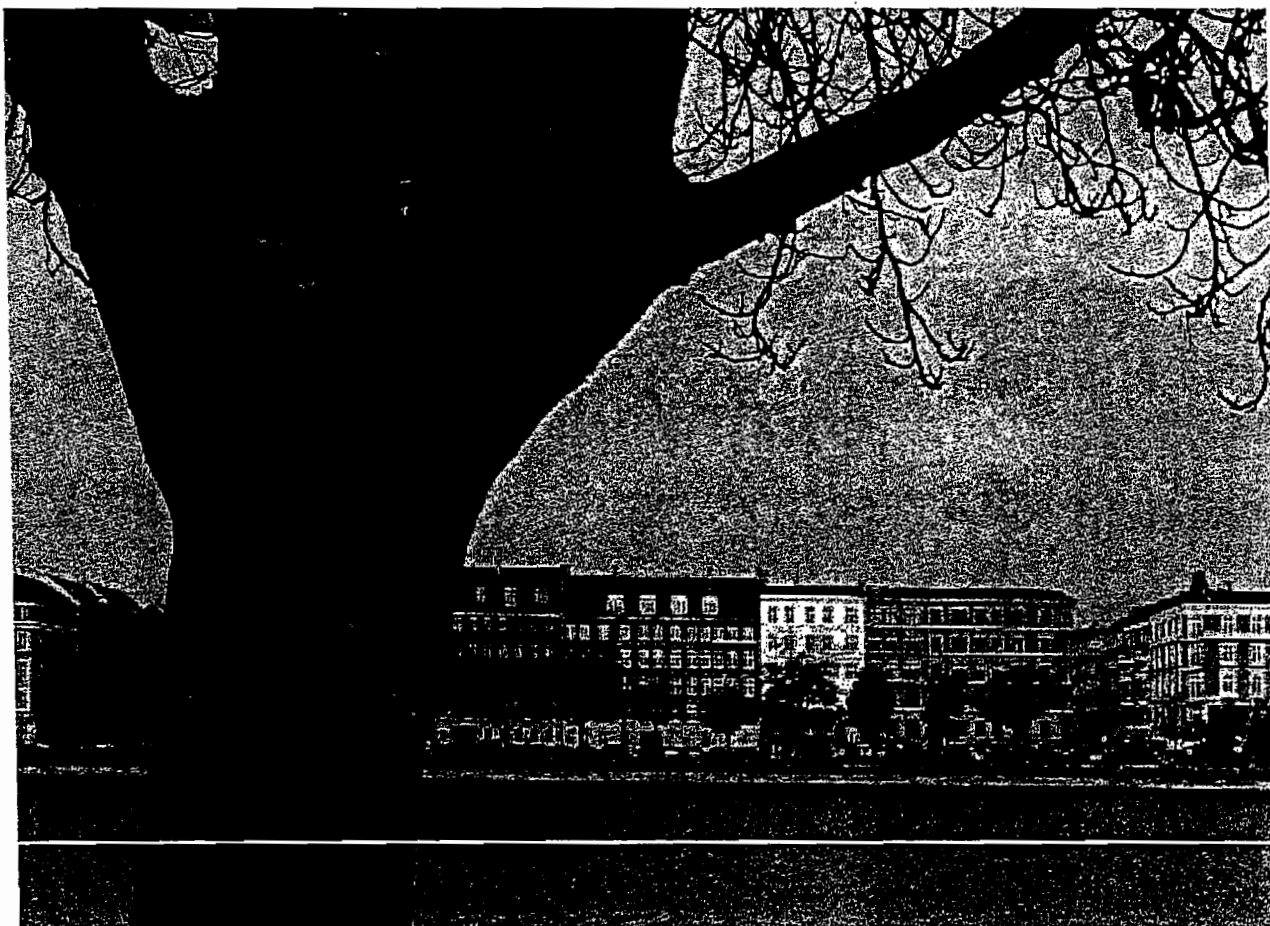
Det er herudover nævnt, som en generel iagttagelse, at kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne i stort og småt er uensartet. Dette gælder såvel de syv forvaltninger imellem som indenfor de enkelte forvaltninger. Denne konstatering er imidlertid ind til videre funderet på mere almindelige iagttagelser, og der er blandt andet derfor ikke givet konkrete forslag til løsning heraf.

Det er en almindelig iagttagelse, at en mere hensynsfuld og opmærksom behandling af borgerne i

mange af de påklagede sager kunne have modvirket mistillid og utilfredshed fra borgernes side og givet mere harmoniske sagsforløb.

For så vidt angår sagsbehandlingstid og manglende svar anbefaler Borgerrådgiveren Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fortsat at prioritere det igangværende arbejde med at indføre erindringssystemer i enheder, som behandler borgersager og – hvor indførelsen ikke allerede er iværksat eller planlagt – at overveje behovet herfor. Denne anbefaling er også begrundet i Borgerrådgiverens konstateringer med hensyn til lovpligtig opfølgning mv.

Det anbefales desuden Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at fortsætte med målinger eller anden form for kontrol med sagsbehandlingsfristernes overholdelse.



Endvidere anbefales det Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at forvaltningen løbende holder øje med sager, som trækker væsentligt længere ud end de gældende frister og iværksætter nærmere undersøgelser af hvilke forhold, der bevirker lange sagsbehandlingstider i disse sager med henblik på yderligere at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Det anbefales endvidere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen mere systematisk og direkte at orientere borgere om de frister, der gælder.

Det anbefales desuden Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at der fastsættes en eller flere rimelige frister for behandlingen af sager, som er hjemvist til fornyet behandling i kommunen af Det Sociale Nævn.

Bygge- og Teknikforvaltningen anbefales fortsat at være opmærksom på sagsbehandlingstiden på Parkering · Københavns område.

Endvidere rettes opmærksomheden på Borgerrådgi-
verens interne konsulentfunktioner, hvorefter Bor-
gerrådgi-
verens viden også om god forvaltningsskik
og kommunens værdigrundlag står til fri afbenyt-
telse for kommunens medarbejdere både ved kon-
kret vejledning og i form af mere generel kursusvirk-
somhed efter nærmere aftale.

Desuden anbefales forvaltningerne løbende at have opmærksomhed rettet mod kommunikationen i enkelt-sager.

Det anbefales desuden Familie- og Arbejdsmarkeds-
forvaltningen at sikre, at alle medarbejdere er op-
mærksomme på borgernes rettigheder efter forvalt-
ningslovens bestemmelser om skriftlighed,
begrundelse og klagevejledning.

Endvidere anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsfor-
valtningen fortsat at søge at afdække årsagerne til
utilstrækkelig telefonisk tilgængelighed til forvalt-
ningens lokale centre og målrettet arbejde med at
forbedre tilgængeligheden.

Det anbefales, at forvaltningerne på de områder,
hvor dette ikke allerede er sket, iværksætter en gen-
nemgang af forvaltningens opgaver med henblik på
at klarlægge om lov om retssikkerhed ved forvaltnin-
gens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningsplig-
ter har relevans og i givet fald, i hvilket omfang
dette bør føre til, at der indarbejdes ændrede ar-
bejdsgange, foretages efteruddannelse af medarbej-
dere eller lignende.

Det anbefales endeligt, at forvaltningerne på de om-
råder, hvor dette ikke allerede er sket, iværksætter en
gennemgang af forvaltningens sagsbehandling mv.
med henblik på at klarlægge om persondataloven er
implementeret i det daglige arbejde og – hvor dette
ikke måtte være tilfældet – at iværksætte tiltag for at
sikre lovens overholdelse, herunder ved at der indar-
bejdes ændrede arbejdsgange, foretages efteruddan-
nelse af medarbejdere mv.

Kapitel I

Borgerråd giverens rammer og virksomhed

I dette kapitel beskrives de formelle rammer om Borgerråd giveren og den del af Borgerråd giverens virksomhed, som ikke vedrører behandlingen af klager i den forgangne beretningsperiode. Der henvises til de følgende kapitler for en nærmere beskrivelse af Borgerråd giverens behandling af klager, herunder principielle og illustrative sager, samt Borgerråd giverens konklusioner, forslag og anbefalinger.

1.1 Beskrivelse af grundlaget for Borgerråd giveren

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig Borgerråd giver i Københavns Kommune (BR 586/03).

Forud for beslutningen havde Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling i samråd med Det Råd givevise Integrationsudvalg overvejet en række mulige modeller samt de nærmere opgaver for borgerråd giverfunktionen. De nævnte udvalg er begge råd givevise i forhold til Økonomiudvalget.

Det sagsforberedende arbejde i de råd givevise udvalg tog afsæt i 2 hensigtserklæringer, kaldet H15 og H17, som vedtaget af Borgerrepræsentationen i oktober 2001 i forbindelse med behandlingen af budget 2002.

Ifølge den ene hensigtserklæring, H15, som var hen vist til Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, skulle det undersøges, om kommunen kunne:

"... etablere en uafhængig klagefunktion ("ombudsmand"), der uafhængigt af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politisk vedtagne serviceniveau. Klageinstansen skal dermed sikre, at kommunen holder, hvad den lover. Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt."

Ifølge den anden hensigtserklæring, H17, skulle Det Råd givevise Integrationsudvalg i samarbejde med Integrationsrådet udarbejde:

"... et forslag til oprettelse af en uafhængig klageadgang for etniske minoriteter i Københavns Kommune herunder at der ydes den nødvendige tolkebistand, hvilket er afgørende for en reel klageadgang..."

Efter skriftlige forhandlinger mellem udvalgene tilkendegav Det Råd givevise Integrationsudvalg ønske om en enstrengt klagefunktion med faglig kompetence til at behandle diskriminationsklager og med mulighed for at mægle.

På denne baggrund – og forud for den endelige indstilling i sagen – sendte Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling et samlet forslag til etablering af en borgerråd giverfunktion i høring.

I høringssvarene var der blandt de stående udvalg en generel tilslutning til etablering af borgerråd giverfunktionen i den foreslåede form. Også blandt de øvrige interne og eksterne høringssvarter var der en overvejende positiv holdning til etablering af borgerråd giverfunktionen.

Høringssvarene gav anledning til, at der i beslutningsgrundlaget blev indarbejdet supplerende bemærkninger om borgernes oplevelse af funktionen, bemanning af funktionen, tolkebistand og kommunikation i forhold til de etniske minoriteter samt forholdet til selvejende institutioner. Dette med

henblik på imødekommelse af høringssvarene i den endelige beslutning.

1.2 Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Det fremgår af styrelsesvedtægten, at *"Borgerråd-giveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning"*.

Borgerråd-giverens virksomhed er nærmere beskrevet i beslutningsgrundlaget BR 586/03.

Borgerråd-giveren har grundlæggende til opgave at behandle klager over kommunen, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne.

Det er forudsat, at der skal være løbende dialog og udveksling af erfaringer med forvaltningerne, både i relation til den daglige klagesagsbehandling og de mere langsigtede, tværgående opgaver. Dialogen med forvaltningerne er en af hovedhjørnestenene i et velfungerende tilbagemeldingssystem, hvor også det politiske niveau skal have indsigt i Borgerråd-giverens arbejde.

I forhold til klager tager Borgerråd-giveren imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling¹, personalets optræden² og udførelsen af praktiske opgaver³. Borgerråd-giveren kan også behandle klager over diskrimination⁴.

¹ Forud for afgørelsen af en sag foregår sagsbehandling, som f.eks. omfatter vejledning af borgeren, indhentelse af samtykke og oplysninger, partshøring mv. Når en sag afsluttes omfatter sagsbehandlingen også formulering af en korrekt og forståelig begrundelse for afgørelsen og eventuelt en klagevejledning. Der er fastsat regler om sagsbehandling blandt andet i forvaltningsloven, offentlighedsloven og i persondataloven. Ud over disse bestemmelser gælder også uskrevne principper om god forvaltningsskik, ligesom kommunens interne retningslinier og værdigrundlag kan stille krav til sagernes behandling.

² Der kan f.eks. være tale om klager over, at kommunens medarbejdere ikke har optrådt passende over for borgeren ved ytringer, gestikulationer eller fremtræden i øvrigt. Ved bedømmelsen af sådanne klager kan tages udgangspunkt i principper om god forvaltningsskik, værdigrundlaget samt øvrige vedtagne politikker.

³ Med praktiske opgaver forstås kommunens levering af en faktisk ydelse til borgerne, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp eller gadereholdelse.

⁴ Diskrimination defineres hér som "det forhold, at én eller flere personer behandles ringere end andre personer i sammenlignelige situationer, eller hvis én eller flere personer stilles særligt ufordelagtigt på grund af race, hudfarve, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, køn, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse", idet denne opremsning dog ikke skal betragtes som udtømmende.

Udgangspunktet for Borgerrådgiverens behandling af klager er, at konflikter mellem forvaltningen og en borger bør søges løst indenfor forvaltningen, før Borgerrådgiveren behandler en klage.

Derfor oversendes klager til forvaltningens besvarelse, hvis klagerne ikke har været forelagt for forvaltningen inden henvendelsen til Borgerrådgiveren.

Har en klage allerede været forelagt vedkommende forvaltning, kan den optages af Borgerrådgiveren til realitetsbehandling med henblik på at fastslå, om der er forhold i sagen, der giver anledning til at udtale kritik eller afgive henstilling.

For en nærmere gennemgang af principperne for dannelse og ekspedition af klagesager henvises til kapitel 2.1.2 og 2.1.4.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren i forhold til sin behandling af klagesager i praksis har fundet behov for at præcisere og supplere den kompetenceafgrænsning, som er udtrykkeligt fastlagt i selve beslutningsgrundlaget.

Borgerrådgiverudvalget har således på Borgerrådgiverens foranledning taget til efterretning, at Borgerrådgiveren ikke anser sig for kompetent til at behandle ansættelsesretlige klager.

Endvidere har Borgerrådgiverudvalget taget til efterretning, at udgangspunktet for at klage til Borgerrådgiveren er, at klagen er indgivet senest 1 år efter, at forholdet er begået. I særlige tilfælde vil Borgerrådgiveren dog efter en konkret vurdering kunne behandle også ældre sager.

Udover behandling af klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver yder Borgerrådgiveren også vejledning og vejvisning i forhold til mulighederne for at klage over kommunens afgørelser mv.

Klager over kommunens afgørelser kan imidlertid ikke behandles af Borgerrådgiveren og Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

I nogle sager har Folketingets Ombudsmand imidlertid oversendt klager over kommunen til Borgerrådgiveren med henblik på, at Borgerrådgiveren behandlede sagen før ombudsmanden eventuelt iværksatte en undersøgelse.

Der henvises til kapitel 4.1.7 for en nærmere beskrivelse af denne praksis samt praksis i forhold til Borgerrådgiverens kompetenceafgrænsning i øvrigt.

Ud over de nævnte opgaver varetager Borgerrådgiveren sekretariatsbetjeningen af Borgerrådgiverudvalget, jf. nærmere om udvalget i afsnit 1.4 og 1.5.

Hertil kommer, at Borgerrådgiveren også står til rådighed for forvaltningerne med en intern konsulentfunktion, hvorunder der blandt andet afholdes kurser og gives vejledning til forvaltningens medarbejdere om forvaltningsretlige spørgsmål, herunder også de ulovbestemte krav til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren vil i øvrigt være i løbende samarbejde med forvaltningerne om konkrete udviklingsprojekter, undervisning og foredragsvirksomhed mv.

1.3 Borgerrådgiverens uafhængige indplacering i Københavns Kommune

Borgerrådgiveren er forankret direkte under Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren er ansat direkte af Borgerrepræsentationen og kan kun afskediges af samme.

Borgerrådgi-veren har selv ansættelseskompetencen i forhold til sit personale.

Borgerrådgi-verens uafhængighed af de bestående udvalg, forvaltninger og borgmestre beror på en midlertidig dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet, som kan fornyes efter ansøgning fra Borgerrepræsentationen hvert 4. år, idet dispensation gives for en valgperiode ad gangen.

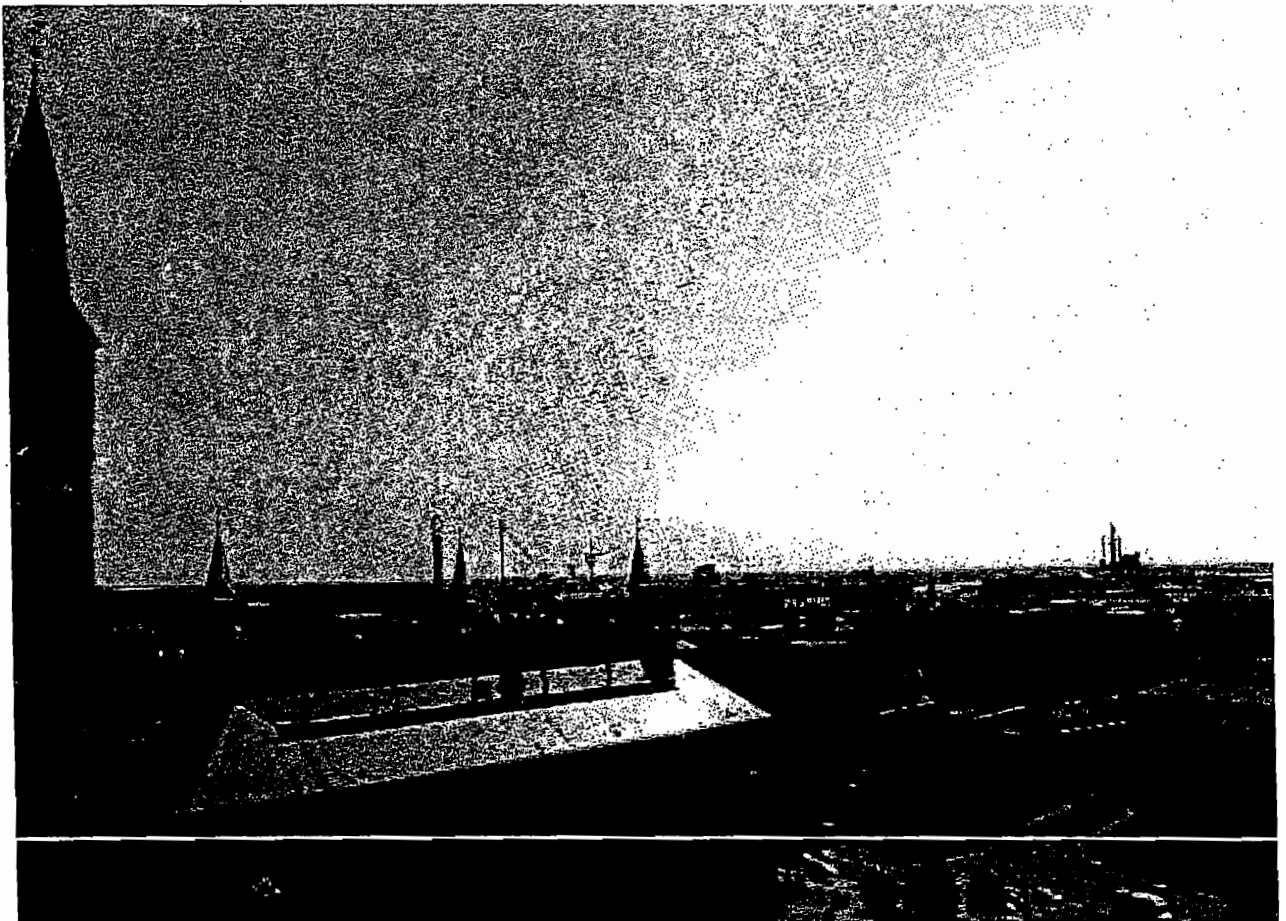
Borgerrepræsentationen har ansøgt om fornyet dispensation til Borgerrådgi-verens uafhængighed for perioden fra 1. januar 2006 til 31. december 2009.

1.4 Borgerrådgi-verudvalgets sammensætning og opgaver

Borgerrådgi-verens virksomhed følges af Borgerrådgi-verudvalget, der har virket siden den 16. januar 2004. Borgerrådgi-verudvalget er et rådgivende udvalg nedsat under Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgi-verudvalget består af 5 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. På tidspunktet for afgivelsen af denne beretning havde Borgerrådgi-verudvalget følgende sammensætning:

- Kim Christensen (A), formand
- Karin Storgaard (O), næstformand
- Pia Allerslev (V)
- Sven Milthers (F)
- Jens Kjær Christensen (Ø)



I medfør af sit kommissorium skal Borgerrådgiverudvalget behandle Borgerrådgiverens årsberetning samt tilrettelægge og følge op på en evaluering af Borgerrådgiveren i 2006.

Udvalgets formand har endvidere i samråd med næstformanden kompetence til at udarbejde indstilling til Borgerrådgiverudvalget med henblik på Borgerrepræsentationens ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren.

1.5 Udvalgte sager behandlet i Borgerrådgiverudvalget

Borgerrådgiverudvalget har i indeværende beretningsperiode afholdt 4 ordinære udvalgsmøder.

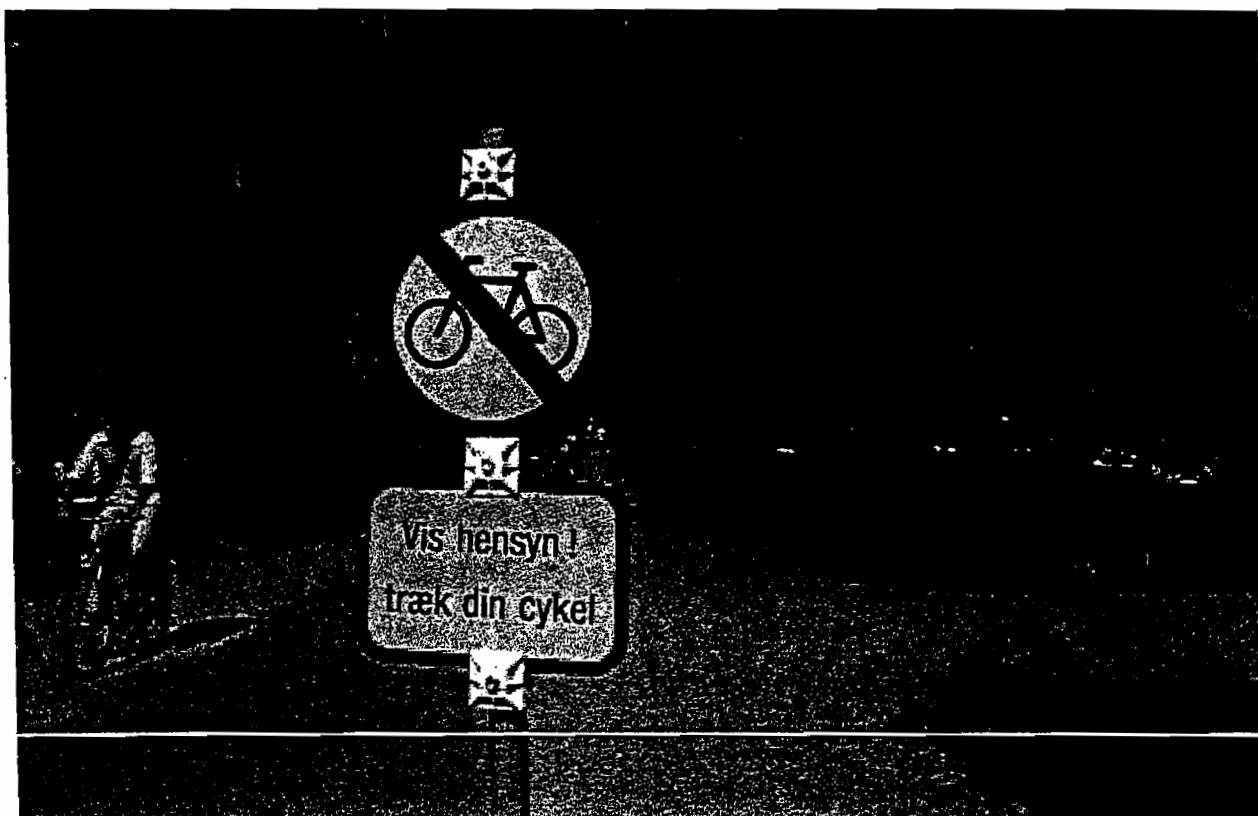
Ovenfor i afsnit 1.3 er nævnt sagen om fornyelse af dispensationen til Borgerrådgiverens uafhængige forankring i kommunen.

Derudover har Borgerrådgiverudvalget i beretningsperioden blandt andet godkendt en indstilling om "Mål og resultatkrav for Borgerrådgiveren", hvorved der blev udmeldt konkrete mål, både i relation til udvalgets budgetbidrag 2006 og i forhold til det videre arbejde med den forestående evaluering. Der henvises til kapitel 2.1.7, hvor en række af de centrale mål er gengivet.

Borgerrådgiverudvalget tiltrådte samtidig Borgerrådgiverens vision med følgende ordlyd:

"Borgerrådgiverens brugere skal opleve Borgerrådgiveren som løsningsorienteret og som en nyttig vejviser samt en garant for en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiverens viden om sagsbehandling og god forvaltningskik skal være eftertragtet af forvaltningerne. Samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog.



Borgerrådgiwerens arbejde skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning.

Borgerrådgiweren skal have en høj grad af troværdighed – sammenlignelig med den, som nydes af Folketingets Ombudsmand.

Københavns Kommunes borgerrådgiwer skal stå som forbillede for andre kommuners ønsker om en borgerrådgiwerfunktion."

Endelig har Borgerrepræsentationen efter indstilling fra Borgerrådgiwerudvalget godkendt en procedure for behandling af klager over Borgerrådgiweren, som indebærer, at klager over Borgerrådgiweren som institution eller personligt altid skal forelægges Borgerrepræsentationen med en indstilling fra Borgerrådgiwerudvalget vedrørende besvarelsen, medmindre Borgerrådgiwerudvalget vurderer, at klagen er åbenbart grundløs.

1.6 Borgerrådgiwerens fysiske rammer og åbningstid

I medfør af Borgerrepræsentationens beslutning om, at funktionen skulle "indrettes selvstændigt og centralt beliggende på et synligt, let tilgængeligt sted i Indre By" har Borgerrådgiweren til huse i nyindrettede lokaler i Vester Voldgade 2A tæt på offentlig transport og med mulighed for parkering.

Borgerrådgiweren har taget højde for besøgende kørestols- og barnevognsbrugere, idet der er direkte adgang fra gaden og indvendig lift samt et rummeligt handicaptoilet og pusleplads.

Borgerrådgiweren har åbent for telefonisk og personlig henvendelse alle hverdage kl. 10-17 eller efter aftale.

1.7 Borgerrådgiwerens økonomiske ramme

I 2004 oppebar Borgerrådgiweren en samlet bevilling på 5,5 mio. kr., hvoraf 3,0 mio. kr. var afsat til etablering af funktionen, mens de resterende 2,5 mio. kr. dækkede 1/2 års drift i samme år. Borgerrådgiweren har i 2005 en rammebevilling på 5,115 mio. kr. I 2006 forventes rammen at udgøre 5,116 mio. kr. efter pris- og lønfremskrivning og omstillingsbidrag.

1.8 Borgerrådgiwerens bemanning og efteruddannelsesindsats

Borgerrådgiweren er normeret til 7 årsværk, som på tidspunkter for afgivelsen af nærværende beretning udgøres af:

- Borgerrådgiwer Johan Busse
- Souschef Thomas Lund Tækker
- Juridisk medarbejder Anne-Sophie Hermansen
- Juridisk medarbejder Pernille Bischoff
- Juridisk medarbejder Yasmin Abdel-Hak
- Juridisk medarbejder Katrine Winther Hansen
- Administrativ medarbejder Helle Bredahl Klavsén

Borgerrådgiwer Johan Busse har erfaring fra blandt andet Folketingets Ombudsmand, mens medarbejderne i staben kompetencemæssigt er bredt sammensat og velfunderede, særligt hvad angår erfaringer med juridisk klagesagsbehandling i kommunalt og statsligt regi.

Forud for åbningen af Borgerrådgiweren har samtlige medarbejdere medvirket i et 4-dages intensivt kursus i mægling og konfliktløsning forestået af undervisere fra Center for Konfliktløsning. Desuden har Borgerrådgiweren inviteret repræsentanter for alle kommunens forvaltninger til at fortælle nærmere om deres opgaver samt indretningen af klagesystemet på de enkelte områder.

Borgerrådgi veren lægger stor vægt på løbende efteruddannelse af medarbejderne. Der har således været afholdt kurser vedrørende lov om personoplysninger samt lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb. Alle medarbejdere har også fået en introduktion til det overenskomstbaserede klagesystem på sygesikringsområdet, ligesom de juridiske sagsbehandlere har deltaget i et kursus om offentlighedslov og forvaltningslov.

1.9 Åbningsreception, pressedækning og kampagne

Mandag den 23. august 2004 slog Borgerrådgi veren for første gang dørene op for borgere, brugere og erhvervsdrivende i Københavns Kommune.

Åbningen blev markeret med en reception, hvor der var taler ved daværende formand for Borgerrepræsentationen, overborgmester Jens Kramer Mikkelsen, daværende udvalgsformand Karen Angelo Hækkerup og borgerrådgi ver Johan Busse.

Receptionen var velbesøgt og der var en betydelig pressedækning i dagene op til og umiddelbart efter receptionen.

Samtidig iværksatte Borgerrådgi veren sin egen annoncekampagne, som løb af stablen i de 2 store gratisaviser samt distriktsbladene i de to uger, som fulgte efter åbningen.

Med kampagnen gjorde Borgerrådgi veren en selvstændig profil under overskriften "Har du fået en fair behandling?".

Som supplement til annonceringen blev der rundsendt foldere og plakater til ca. 1400 adresser i forvaltningerne med henblik på at nå ud til de borgere, som dagligt er i kontakt med kommunens mange betjeningsenheder. Samtidig blev kommunens med-

arbejdere gjort bekendt med Borgerrådgi verens opgaver og kompetence.

Kampagnematerialet havde forud været drøftet med repræsentanter for kommunens etniske minoriteter udpeget af Integrationsrådet på Borgerrådgi verens anmodning. Formålet hermed var at målrette kommunikationen særligt til denne gruppe borgere, idet Borgerrådgi veren kan behandle klager over diskrimination.

I kampagnematerialet forefindes på arabisk, tyrkisk, urdu og serbokroatisk kortfattede henvisninger til borgerrådgi verens hjemmeside, hvor der findes uddybende information på de 4 nævnte fremmedsprog samt på engelsk og fransk.

Borgerrådgi veren oplever, at en stor del af henvendelserne kommer fra borgere med anden etnisk oprindelse end dansk. Borgerrådgi veren indkalder tolkebistand og skriftlig oversættelse efter behov i forbindelse med visitering og behandling af konkrete klagesager.

1.10 Møder med forvaltningernes direktioner

Dialog med kommunens forvaltninger er nødvendig i forhold til synliggørelsen af Borgerrådgi verens opgaver og kompetence, men også væsentlig når det handler om at sikre, at de konkrete klager munder ud i konstruktive forslag om, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres.

På den baggrund har borgerrådgi ver Johan Busse umiddelbart efter sin tiltræden givet møde i kredsen af administrerende direktører med henblik på en personlig præsentation, ligesom der efterfølgende i løbet af efteråret 2004 har været afholdt møder med forvaltningernes direktioner.

Hovedformålet med de nævnte møder har været at afklare, hvordan Borgerrådgi veren bedst inddrager

forvaltningsledelserne i de konkrete klagesager, herunder aftaler om udlån af sagsakter, frister for besvarelse mv.

Endvidere er det blevet overvejet, hvordan forvaltningerne inddrages i relation til Borgerrådgiverens årsberetning og der har i den forbindelse været holdt yderligere en møderække med forvaltningernes direktioner i foråret 2005, hvor denne beretningsindhold har været drøftet. Dette blandt andet med henblik på at sikre, at Borgerrådgiverens forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening er så konkrete og operationelle som muligt.

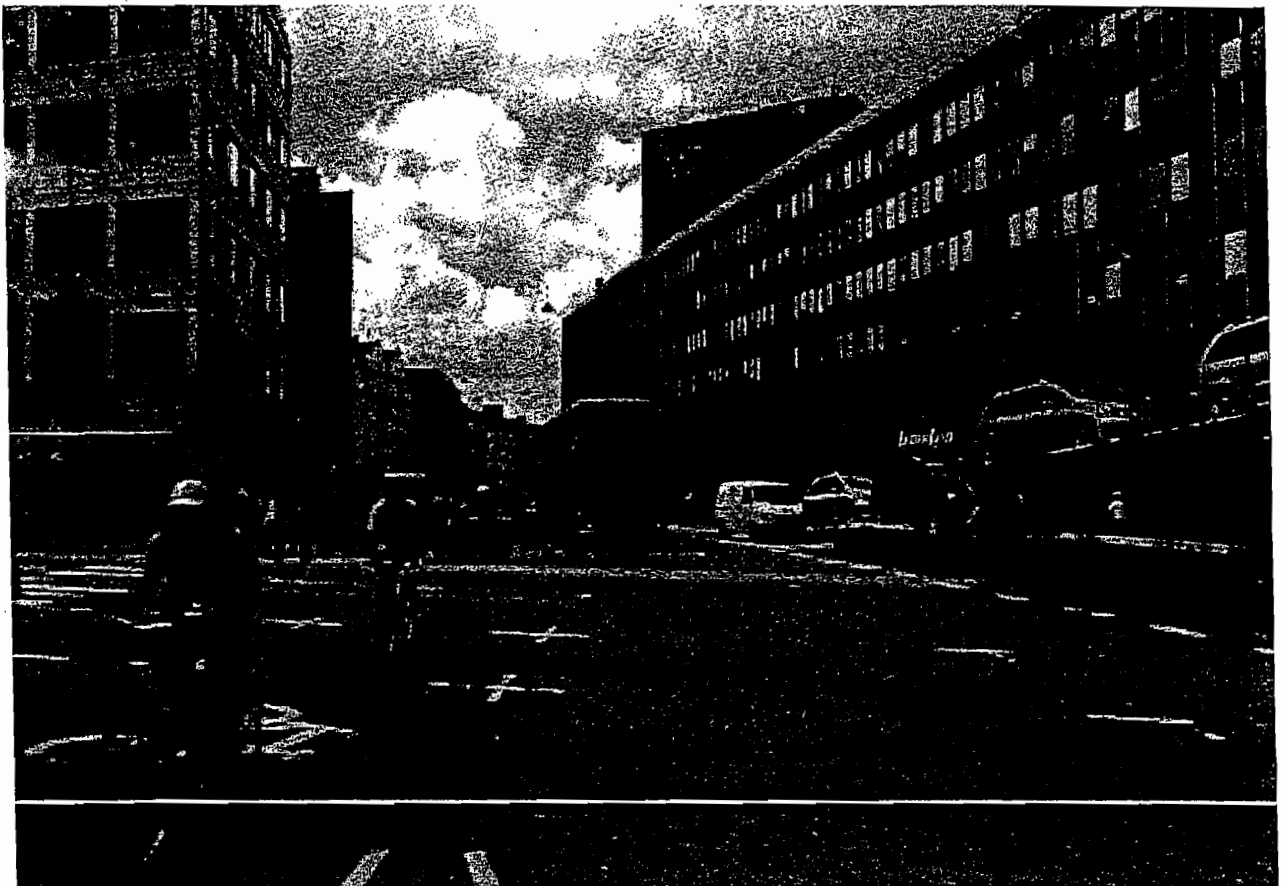
Det er aftalt, at der vil være en løbende dialog med forvaltningerne, både i forbindelse med konkrete sager og i form af fast tilbagevendende møder, ligesom Borgerrådgiveren efter aftale tilrettelægger individuelt tilpassede kurser for kommunens medarbejdere,

for eksempel i sagsbehandling og god forvaltningsskik.

Foreløbig har Borgerrådgiveren på anmodning fra forvaltningerne afviklet oplæg og undervisning for Tandlægenævnet, medarbejdere fra Sundhedsforvaltningen samt medarbejdere fra Vej & Park og Kommuneteknik i Bygge- og Teknikforvaltningen.

Endvidere har der i 3 tilfælde været afholdt møder med enkelte forvaltninger om generelle problemstillinger, hvor forvaltningerne søgte Borgerrådgiverens rådgivning og vejledning.

Borgerrådgiveren modtager desuden løbende henvendelser fra kommunens medarbejdere, som ønsker vejledning om korrekt sagsbehandling i konkrete sager.



1.11 Projekt "Klageportal"

I beslutningsgrundlaget for etablering af Borgerrådgi veren er forudsat, at Borgerrådgi veren skal samarbejde med forvaltningerne om kortlægning og information om eksisterende klagemuligheder, for eksempel via udvikling af en fælles klageportal for Københavns Kommune.

Det overordnede formål er at skabe én indgang på kommunens hjemmeside – som supplerer den information, der i øvrigt ligger på www.kk.dk – hvor diverse relevante informationer om klagesystemet er samlet på en struktureret og let tilgængelig måde til gavn for kommunens borgere, brugere og erhvervsdrivende. Klageportalen vil som en sidegevinst også være til nytte for forvaltningerne, politikerne og eksterne myndigheder, når der søges information om klageveje mv.

På møder med forvaltningernes direktioner i efteråret 2004 har etablering af en fælles klageportal været drøftet på baggrund af et udkast til en projektbeskrivelse udarbejdet af Borgerrådgi veren.

Projektbeskrivelsen er efterfølgende godkendt i kredsen af administrerende direktører.

I projektets 1. fase (version 1) arbejdes hovedsageligt med formen, herunder særligt hvordan kommunen via en fælles koordineret indgang og velordnede links bedst kan supplere de eksisterende oplysninger om det kommunale klagesystem på www.kk.dk.

I projektets eventuelle 2. fase (version 2), hvis iværksættelse og organisering, der først tages stilling til, når der er indhøstet erfaringer med 1. fase, kan der arbejdes med yderligere optimering og supplering af indholdet i de eksisterende oplysninger.

Borgerrådgi veren har udpeget en projektleder og samtlige forvaltninger bidrager med projektmedar-

bejdere med henblik på, at klageportalen er i drift inden udgangen af 2005.

1.12 Andre begivenheder i beretningsperioden

Som led i den løbende dialog og formidling af information om Borgerrådgi verens opgaver og kompetence, har Borgerrådgi veren haft en række møder med og afholdt oplæg for både interne og eksterne interessenter i den forgangne beretningsperiode:

Forvaltninger i kommunen:

- Parkering København i Bygge- og Teknikforvaltningen
- Koncernledergruppen i Sundhedsforvaltningen
- Kredsen af skoleledere i Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen
- Pladsanvisningen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
- Ledermøde i Sundhedsforvaltningen (decentralt på ældreområdet)
- Sekretariatschefgruppen, Rådhuset
- Direktøren for Revisionsdirektoratet
- Servicebutikkerne i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
- Handicapcenter Øst i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Andre kommuner m.v.:

- Odense Kommune
- Esbjerg Kommune
- Jurister fra 6-by samarbejdet (København, Århus, Odense, Aalborg, Esbjerg og Randers kommuner)
- KL-seminar om borgerbejening

Delegationer fra udlandet:

- Koreanske embedsmænd, herunder fra den koreanske ombudsmand
- Embedsmænd fra Malmø Kommune

Frivillige, foreninger mv.:

- Mødrehjælpen
- Social Rådgivning og Bistand
- Kurdisk forening
- Kontaktudvalget for det frivillige sociale arbejde i Københavns Kommune
- Foreningen "Brug folkeskolen på Nørrebro"
- Ældresagen
- Dokumentations- og Rådgivningscentret om Racediskrimination
- Hjemløseforeningen SAND
- Kritisk Retshjælp
- Danmarks Radios seniorklub
- Center for Narkotikainsats

Kapitel 2

Statistik

Dette kapitel indeholder de statistiske nøgletal for Borgerrådgiveren. Tallene er baseret på de skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget i beretningsperioden.

I kapitlet beskrives baggrunden for statistikken, herunder hvordan sagerne dannes og ekspederes. Dernæst følger nærmere statistiske opgørelser over blandt andet antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, sagsbehandlingstiden, resultatet af sagernes behandling, sagernes indhold samt fordelingen af sager på kommunens forvaltninger.

2.1 Baggrund for Borgerrådgiverens statistik

2.1.1 Beretningsperioden

Beretningsperioden for denne første beretning er ikke et helt år, idet der kun er medtaget sager fra åbningsdagen den 23. august 2004 og indtil den 31. marts 2005, dvs. en periode på ca. 7 måneder.

2.1.2 Sagsdannelsen

Når en borger henvender sig til Borgerrådgiveren på skriftligt grundlag, dvs. via brev, e-mail eller fax, oprettes altid en egentlig sag med tilhørende journalnummer.

Dette gælder, hvad enten henvendelsen vedrører en klage, en forespørgsel eller et forbedringsforslag til kommunen og uanset, om Borgerrådgiveren anser sig for kompetent til at behandle henvendelsen eller ikke anser sig for kompetent og således må afvise borgeren eller henviser til rette myndighed.

I tilfælde, hvor en borger ikke henvender sig skriftligt, men ringer eller møder op personligt, er det henvendelsens art og karakter, som afgør, om der oprettes en egentlig sag med tilhørende journalnummer, eller om der blot gøres en simpel registrering af henvendelsen til statistisk brug.

Enhver registreret personlig henvendelse eller op-ringning indebærer en juridisk visitation, som kan

have en varighed fra få minutter og indtil flere timer afhængig af sagen.

Når borgeren henvender sig på denne måde og hvis Borgerrådgiveren efter den indledende visitation vurderer, at vedkommende ikke umiddelbart må afvises eller henvises til en anden myndighed, skrives et notat og der oprettes en egentlig sag med tilhørende journalnummer.

Henvendelser, som ikke fører til oprettelsen af en egentlig sag, noteres i en særskilt oversigt med henblik på dokumentation og et samlet overblik over antallet og karakteren af sådanne henvendelser.

2.1.3 Påklagede forhold

For de henvendelser, som falder i kategorien klager, foretages en konkret vurdering af hver enkelt sag med henblik på at afgøre, om den omfatter ét eller flere påklagede forhold.

Omfatter en sag flere påklagede forhold, registreres hvert forhold særskilt.

Dette beror på et ønske om at kunne udskille alle påklagede forhold og således ikke kun de hovedtemaer, som klagerne angår.

Derved kan alle relevante klagetemaer og de problemstillinger, som disse hver for sig rejser, opgøres og dokumenteres.

Som et eksempel på opsplitning af en sag efter denne fremgangsmåde kan nævnes, at en borger måske primært klager over for lang sagsbehandlingstid, men samtidig også angiver, at forvaltningen ikke har efterlevet sin vejledningsforpligtelse efter forvaltningsloven. I et sådant tilfælde vil henvendelsen føre til oprettelse af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

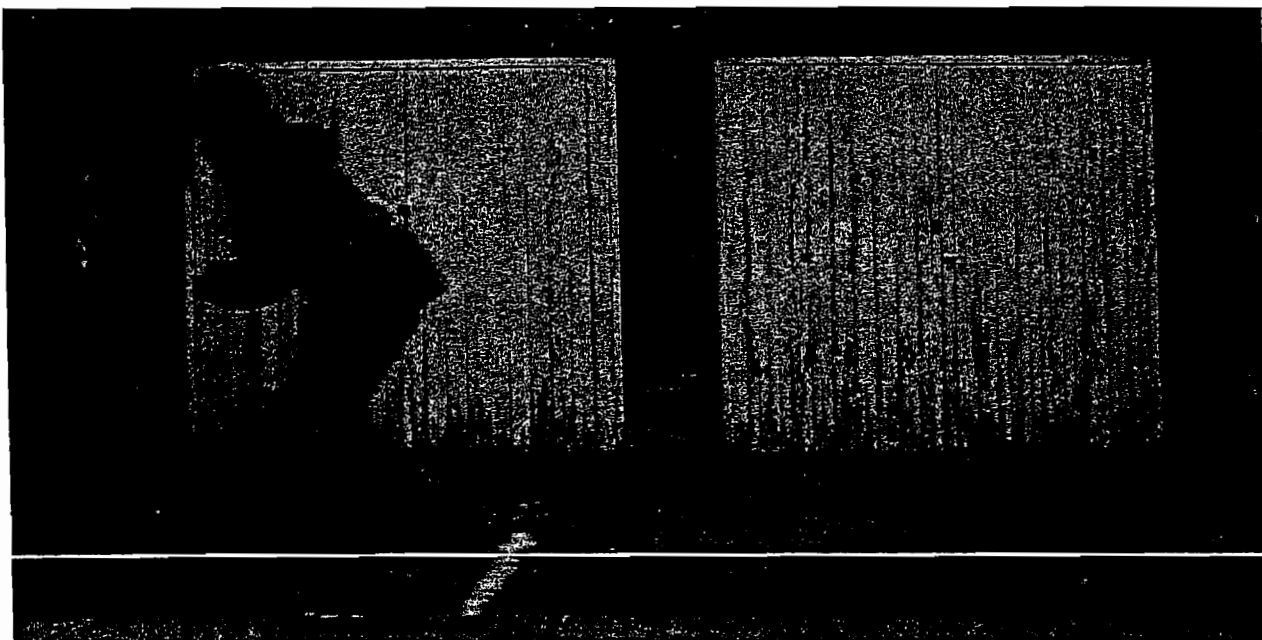
2.1.4 Sagernes ekspedition

Henvendelser, som Borgerrådgiveren enten straks ved visitationen eller i umiddelbar forlængelse heraf vurderer som udsigtsløse, upræcise eller forældede, afvises.

Klager over afgørelser afvises og henvises i stedet til eventuelle relevante klageinstanser, da Borgerrådgiveren ikke behandler klager over afgørelser, jf. nærmere herom i kapitel 1.2.

Ved ekspedition af de øvrige sager, som ikke skal afvises eller henvises til andre myndigheder, sondrer Borgerrådgiveren mellem to typer af sager: oversendelsessager og realitetssager.

Klager som borgeren ikke først har indbragt for forvaltningen oversendes typisk til vedkommende forvaltning med henblik på, at forvaltningen selv besvarer klagen direkte overfor borgeren. Disse sager benævnes oversendelsessager.



Når Borgerrådgiveren i første omgang oversender sådanne klager til forvaltningen til besvarelse, beror det på, at konflikten mellem borger og forvaltning så vidt muligt bør løses parterne indbyrdes, før Borgerrådgiveren inddrages aktivt i sagen.

En sådan procedure, som er forudsat i beslutningsgrundlaget for oprettelsen af Borgerrådgiveren, har naturlig sammenhæng med kommunens værdigrundlag, hvorefter forvaltningerne skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Dialogen mellem borger og forvaltning skal altså være udtømt, før Borgerrådgiveren eventuelt iværksætter en undersøgelse af sagen.

I oversendelsessager beder Borgerrådgiveren normalt om at modtage kopi af forvaltningens besvarelse, men Borgerrådgiveren foretager sig ikke mere i anledning af klagen, medmindre borgeren henvender sig på ny.

Ved at anmode om kopi af forvaltningens besvarelse sikrer Borgerrådgiveren, dels at borgeren får et svar indenfor en rimelig tid, idet Borgerrådgiveren har sagen i erindring, dels at Borgerrådgiveren får et overblik over, i hvilket omfang borgerne får medhold ved forvaltningerne, når de klager. Dette kan være en indikation af, om der er reelt indhold i de klager, som kommunen modtager.

Er dialogen mellem borger og forvaltning om klagen udtømt, så vurderes konkret, om der er grundlag for at iværksætte en nærmere undersøgelse. I givet fald anmodes forvaltningen om en udtalelse samt om sagens akter. Disse sager benævnes realitetssager.

Det bemærkes, at realitetssagerne også omfatter de sager, hvor Borgerrådgiveren har afvist sagen som udsigtsløs, jf. ovenfor, idet der i denne type afvisningssager er foretaget en egentlig juridisk undersøgelse af sagen og på den baggrund konkluderet, at der ikke vil være grundlag for at udtale kritik eller afgive henstilling.

Når forvaltningens udtalelse og akterne er modtaget hos Borgerrådgiveren og når sagens parter er blevet forskriftsmæssigt hørt, behandler Borgerrådgiveren sagen med henblik på at fastslå, om der er forhold, som giver anledning til at udtale kritik eller henstilling.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik og give henstillinger, såfremt forvaltningen ikke har efterlevet loven, de uskrevne principper om god forvaltnings-skik, eller kommunens vedtagne målsætninger, politikker og værdigrundlag.

Resumé af udvalgte illustrative eller principielle sager afsluttet i beretningsperioden indgår i den årlige beretning, jf. kapitel 3.

2.1.5 Statistisk registrering og bearbejdning

Når en sag er behandlet på skriftligt grundlag, hvad enten den får status som "afvist", "oversendt" eller "realitetsbehandlet", jf. ovenfor i afsnit 2.1.4, registreres den i et statistiksystem, som er særligt udviklet til Borgerrådgiveren.

Fra statistiksystemet kan foretages udtræk med baggrund i en omfattende række af parametre, som udfyldes for hver enkelt sag.

Borgerrådgiverens statistik, som præsenteres i dette kapitel, jf. nedenfor i afsnittene 2.2.-2.8., er altovervejende baseret på udtræk fra statistiksystemet sammenholdt med registreringer i journalplanen tillige med en oversigt over henvendelser uden sag.

I dette kapitel opgøres på den baggrund følgende:

- Antallet af henvendelser, se afsnit 2.2
- Antallet af afsluttede sager, se afsnit 2.3
- Henvendelsernes relevans, se afsnit 2.4
- Sagsbehandlingstid, se afsnit 2.5
- Resultatet af sagernes behandling, se afsnit 2.6
- Sagernes indhold, se afsnit 2.7
- Sagernes fordeling på forvaltningerne, se afsnit 2.8

2.1.6 Relativering

Ved læsning af statistikken – og beretningen i øvrigt – er det væsentligt at holde sig de indbyrdes størrelsesforhold mellem forvaltningerne for øje.

De alment tilgængelige oplysninger i kommunens budget, styrelsesvedtægten og de årligt tilbagevendende beretninger fra kommunen giver et indblik i de væsentlige forskelle, som der er mellem forvaltningerne, når det for eksempel gælder opgaveporteføljer og økonomiske rammer.

Nogle forvaltninger er – i kraft af opgaverne – mere udadvendte i den forstand, at de har mere borgerkontakt end andre forvaltninger. Endvidere er der stor forskel på, om forvaltningernes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Efter aftale med Borgerrådgiveren har fire forvaltninger indgivet nærmere tal for deres arbejde af hensyn til relativering af nedenstående statistik.

Således har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Bygge- og Teknikforvaltningen, Sundhedsforvaltningen og Miljø- og Forsyningsforvaltningen oplyst en række nøgletal for hver deres område.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har i en redegørelse til Borgerrådgiveren vedrørende forvaltningens sagsbehandlingstid m.v. vurderet, at der årligt modtages op imod 1.000.000 henvendelser og at forvaltningen på denne baggrund behandler 200-250.000 ansøgninger om hjælp efter social- og beskæftigelseslovgivningen.

Bygge- og Teknikforvaltningen har oplyst, at der i Parkering · København modtages ca. 22.000 klager årligt. Endvidere har Bygge- og Teknikforvaltningen oplyst, at der på Byggeri og Boligs områder er knap

20.000 afgørelser og delafgørelser, der principielt kan klages over. Det skønnes, at antallet af byggesagsafgørelser er ca. 12.000 om året, hvilket inkluderer både deciderede byggetilladelser og delafgørelser i byggesager.

Sundhedsforvaltningen har for pensions- og omsorgsområdet blandt andet oplyst, at der foretages ca. 80.000 hjemmehjælpsbesøg ugentligt og at der i 2004 var visiteret knap 3 mio. plejetimer. Sundhedsforvaltningen har videre oplyst, at der blev truffet mere end 24.000 afgørelser.

Miljø- og Forsyningsforvaltningen har blandt andet oplyst, at der til Miljøkontrollen var 63.939 henvendelser fra borgere, heraf 2049 ansøgninger af forskellig art og 27.410 forespørgsler, herunder vejledning og rådgivning. Miljøkontrollen modtog i 2004 over 4.000 klager over miljøforhold og 7 klager over sagsbehandling. Endvidere var der på Københavns Energis område 132.000 henvendelser, heraf 630 klager.

2.1.7 Opstillede mål for Borgerrådgiverens virksomhed
Borgerrådgiverudvalget har på sit møde den 28. januar 2005 godkendt en række mål, herunder mål, som indgår i budgettet, samt mål som indgår i det videre arbejde med tilrettelæggelse af den planlagte evaluering i 2006.

Borgerrådgiverudvalget har i den forbindelse fastlagt følgende mål for Borgerrådgiverens kapacitet i forhold til antallet af henvendelser:

- Borgerrådgiveren kan årligt modtage og håndtere mindst 2.000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.
- Borgerrådgiveren kan årligt behandle og afslutte mindst 800 sager på skriftligt grundlag.
- Borgerrådgiveren kan årligt mægle i mindst 20 sager om diskrimination.

For så vidt angår henvendelsernes relevans har Borgerråd giverudvalget fastlagt et mål, hvorefter højst 15 % af skriftlige henvendelser til Borgerråd giveren falder helt uden for Borgerråd giverens kompetence og opgaver.

Borgerråd giverudvalget har endvidere fastlagt følgende mål for Borgerråd giverens sagsbehandlingstid:

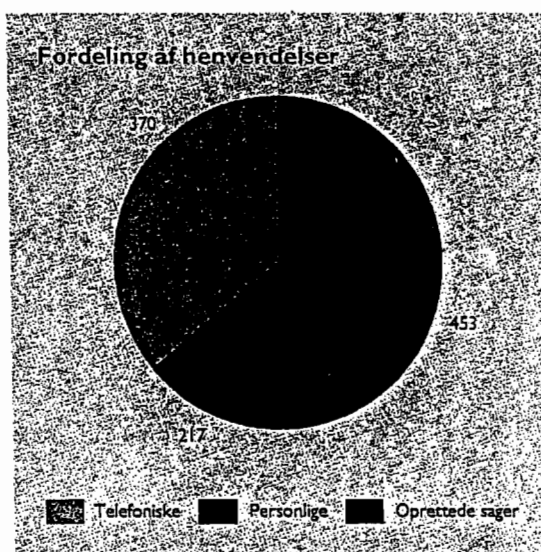
- Borgerråd giverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager er under 4 uger.
- Borgerråd giverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager er under 3 måneder.

2.2 Antallet af henvendelser

Borgerråd giveren har i beretningsperioden haft 1040 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende.

Af disse blev 453 henvendelser oprettet som skriftlige sager, mens der i samme periode yderligere er noteret 587 øvrige henvendelser, som dog ikke har ført til oprettelse af en skriftlig sag.

Af disse øvrige henvendelser er 217 personlige og 370 telefoniske.



Det bemærkes, at de 453 skriftlige klagesager indeholdt yderligere 214 påklagede forhold, som hver især medførte en særskilt registrering med henblik på at kunne udsondre diverse delspørgsmål i klagesagerne, jf. afsnit 2.1.3.

Dermed nåede det samlede antal påklagede forhold i perioden samlet op på 667.

Antallet af henvendelser, som førte til oprettelse af en sag i beretningsperioden, svarer til, at der på årsbasis vil være ca. 750 skriftlige sager. Med dertil tilhørende yderligere påklagede forhold, når antallet af rejste klagepunkter på årsbasis forventeligt ca. 1100.

Antallet af henvendelser uden sag i beretningsperioden svarer til, at der på årsbasis vil være i alt ca. 970 henvendelser uden sag.

Samlet set vil der således på årsbasis forventeligt modtages og håndteres i alt ca. 1.720 skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser.

Der henvises til afsnit 2.1.7 for Borgerråd giverudvalgets mål om Borgerråd giverens kapacitet.

Endvidere henvises til tabel 1 i bilag A for en sammenstilling af tallene.

2.3 Antallet af afsluttede sager

Der er i beretningsperioden afsluttet i alt 384 skriftlige sager, hvortil kommer 153 yderligere påklagede forhold, hvilket svarer til 537 påklagede forhold i alt.

Da der er oprettet 453 skriftlige sager i beretningsperioden – med 214 tilhørende yderligere klagepunkter – var der pr. 31. marts 2005 således 69 verserende skriftlige sager med 61 verserende øvrige klagepunkter.

Af de 69 verserende sager beroede 23 sager på forvaltningerne og 11 sager på klagerne, mens de resterende 35 sager alene beroede på Borgerrådgiverens behandling.

Dertil kommer de noterede 587 øvrige henvendelser, som er afsluttet uden oprettelse af en skriftlig sag, jf. afsnit 2.2.

2.4 Henvendelsernes relevans

Borgerrådgiverens kompetence er nærmere beskrevet i kapitel 1.2. En sag anses for at falde udenfor kompetencen, hvis den:

- vedrører andre myndigheder end Københavns Kommune
- vedrører forhold, som kan påklages til lovfæstet klageinstans
- i øvrigt vedrører forhold, som Borgerrådgiveren ikke kan prøve (afgørelser, politiske beslutninger m.v.)

Af de 537 påklagede forhold, som var afsluttet i beretningsperioden, faldt 87 % indenfor Borgerrådgiverens kompetence.

2.5 Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (bruttotid) for alle afsluttede sager udgjorde i beretningsperioden 13,4 kalenderdage pr. sag. Heraf beroede sagen i 3,9 dage på borgeren, forvaltningen eller andre, mens de resterende 9,5 dage udgjorde Borgerrådgiverens egen sagsbehandlingstid (nettotid).

Sagsbehandlingstiden i realitetsbehandlede sager – hvortil henhører de sager, som efter en juridisk vurdering er afvist af Borgerrådgiveren som udsigtsløse, se nærmere herom i afsnit 2.1.4 – var gennemsnitlig 61,4 kalenderdage, hvoraf 24,5 dage var tid, hvor sagen beroede på borgeren, forvaltningen eller andre, mens de resterende 36,9 dage var tid, hvor sagen beroede på Borgerrådgiveren.

Sagsbehandlingstiden i ikke-realitetsbehandlede sager var gennemsnitlig 11,2 kalenderdage, hvoraf 2,9 dage var tid, hvor sagen beroede på borgeren, forvaltningen eller andre, mens de resterende 8,3 dage var tid, hvor sagen beroede på Borgerrådgiveren.



Der henvises til tabel 2 i bilag A for en sammenstilling og uddybning af tallene.

2.6 Resultatet af sagernes behandling

2.6.1 Realitetsbehandlede sager

I beretningsperioden gav 27 af de i alt 453 skriftlige henvendelser anledning til iværksættelse af en egentlig realitetsbehandling omhandlende i alt 55 påklagede forhold, dvs. når bortses fra realitetssager, som er afsluttet med en afvisning med henvisning til, at sagen er vurderet udsigtsløs.

Af disse skriftlige henvendelser, som førte til iværksættelse af en egentlig realitetsbehandling, blev 9 sager, omhandlende i alt 38 påklagede forhold, afsluttet i beretningsperioden.

Af de 38 påklagede forhold gav 28 anledning til kritik, mens 1 gav anledning til både kritik og henstilling.

I 9 påklagede forhold fandt Borgerrådgiveren ikke anledning til at udtale kritik.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden afvist at iværksætte en nærmere undersøgelse i relation til 22 påklagede forhold, idet Borgerrådgiveren på det foreliggende grundlag vurderede, at der ikke var udsigt til, at en undersøgelse ville medføre kritik af forvaltningen.

De realitetsbehandlede sager, som er afsluttet i beretningsperioden, er gengivet i kapitel 3.

2.6.2 Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune

I beretningsperioden blev 317 påklagede forhold oversendt til forvaltningerne i kommunen med henblik på besvarelse af de indkomne klagepunkter direkte overfor borgeren.

I de 205 af de oversendte påklagede forhold, hvor Borgerrådgiveren ved beretningsperiodens afslutning havde modtaget orientering om forvaltningens besvarelse til borgeren, fik borgeren helt eller delvist medhold i 121 tilfælde, hvilket svarer til 59 %.

I 34 sager angik medholdet både sagens realitet og sagsbehandling.

I 10 sager angik medholdet sagens realitet alene.

I 77 sager angik medholdet sagsbehandlingen alene.

I 82 sager fik borgeren ikke medhold.

I relation til de resterende 112 påklagede forhold var resultatet af oversendelsen til forvaltningen endnu ukendt ved redaktionens slutning.

2.6.3 Sager som blev afvist uden realitetsbehandling

I beretningsperioden blev 116 påklagede forhold afvist uden realitetsbehandling eller oversendelse til kommunens forvaltninger eller andre myndigheder.

Der kan f.eks. være tale om klager som allerede er indbragt for en anden myndighed eller som kan indbringes for en anden myndighed, forældede klager eller klager, som trækkes tilbage af klageren.

2.6.4 Sager afsluttet på andet grundlag, herunder ved mægling

I 19 påklagede forhold blev sagen afsluttet på andet grundlag.

Også sager, hvori Borgerrådgiveren har mæglet, indgår i denne kategori, men der har imidlertid ikke været sådanne sager i denne beretningsperiode.

2.7 Sagernes indhold

De 537 påklagede forhold, som er afsluttet i beret-

ningsperioden, kan til illustration fordeles ud på forskellige sagskategorier med tilhørende emner:

I kategorien "Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret" var der 66 påklagede forhold jf. tabel 3 i bilag A.

I kategorien "Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv." var der 84 påklagede forhold, jf. tabel 4 i bilag A.

I kategorien "God forvaltningsskik" var der 335 påklagede forhold, jf. tabel 5 i bilag A.

I kategorien "Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed" var der 38 påklagede forhold fordelt på forvaltningerne, jf. tabel 6 i bilag A.

I kategorien "Diskrimination" var der 5 påklagede forhold, heraf 1 vedrørende diskrimination på grund af alder, 2 vedrørende diskrimination på grund af køn, 1 vedrørende handicap og 1 vedrørende diskrimination på grund af national, social eller etnisk oprindelse.

De nævnte klager over diskrimination var fordelt på Sundhedsforvaltningen (1), Økonomiforvaltningen (1) og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (3).

I kategorien "Persondataloven" var der 1 påklaget forhold vedrørende behandling af personoplysninger i Bygge- og Teknikforvaltningen.

I kategorien "Ander" var der 6 påklagede forhold, hvoraf 2 vedrørte privatretlige spørgsmål, mens 4 vedrørte forhold rubriceret som upræcise eller lignende. Hovedparten af de påklagede forhold i denne kategori angik ikke Københavns Kommune.

Endelig faldt 2 forhold helt udenfor de nævnte kategorier.

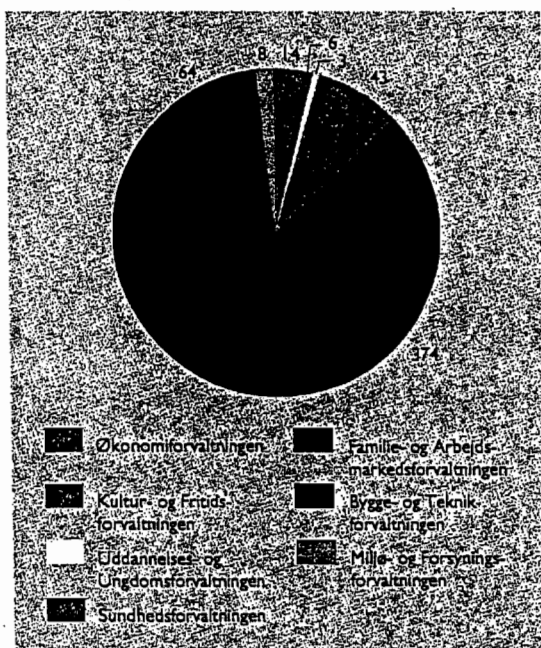
2.8 Sagerne fordeling på forvaltningerne

2.8.1 Totalfordeling

De 537 påklagede forhold, som blev afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden, fordeler sig antalmæssigt således på forvaltningerne:

	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Økonomiforvaltningen	14	14
Kultur- og Fritidsforvaltningen	4	6
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	3	3
Sundhedsforvaltningen	36	43
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	251	374
Bygge- og Teknikforvaltningen	45	64
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	6	8
Københavns Kommune i øvrigt	6	6
Ikke Københavns Kommune	19	19
Sum	384	537

Den procentuelle fordeling af samtlige påklagede forhold mellem de syv forvaltninger indbyrdes kan – når der bortses fra de klager, som ikke vedrører Københavns Kommune eller som er rubriceret som Københavns Kommune i øvrigt – illustreres således:



2.8.2 Resultat fordelt på forvaltninger

I nedenstående tabel ses antallet af realitetsbehandlede, oversendte og afviste påklagede forhold for hver forvaltning i beretningsperioden, jf. herved afsnit 2.6.1, 2.6.2 og 2.6.3 idet bemærkes, at de afvisninger, som beror på, at klagen vurderes udsigtsløs, henregnes til realitetsbehandlede sager, jf. afsnit 2.1.4.

	Realitets-behandlet	Oversendt	Afvist som udsigtsløse	Afvist i øvrigt
Økonomiforvaltningen	-	5	1	8
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	4	-	2
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	-	2	-	1
Sundhedsforvaltningen	-	30	1	11
Familie- og Arbejds-markedsforvaltningen	22	251	17	71
Bygge- og Teknikforvaltningen	16	18	3	22
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	-	7	-	1
I alt	38	317	22	116

I nedenstående tabel er resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse i de realitetsbehandlede sager opgjort for hver forvaltning:

	Kritik uden henstilling	Kritik med henstilling	Ingen kritik	Afst som udsigtsløse
Økonomiforvaltningen				1
Kultur- og Fritidsforvaltningen				1
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen				1
Sundhedsforvaltningen				1
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	15	1	6	17
Bygge- og Teknikforvaltningen	13		3	3
Miljø- og Forsyningsforvaltningen				
I alt	28	1	9	22

For så vidt angår de oversendte sager kan de kendte resultater pr. 31. marts 2005 opgøres således:

	Medhold realitet og sagsbehandling	Medhold realitet alene	Medhold sagsbehandling alene	Ikke medhold
Økonomiforvaltningen		1	1	2
Kultur- og Fritidsforvaltningen			1	2
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen		1	2	
Sundhedsforvaltningen	1	3	7	9
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	30	3	66	65
Bygge- og Teknikforvaltningen	1	1	1	4
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	2	1	1	2
I alt	34	10	77	84

Af nedenstående tabel fremgår de 8 typer af forhold, som antalsmæssigt optræder som de hyppigste, når der oversendes klager til forvaltningerne – for hvert forhold er angivet, hvor ofte borgerne procentuelt får medhold set på baggrund af de kendte svar fra forvaltningerne pr. 31. marts 2005:

Påklaget forhold	Samlet antal	Kendte svar	Ikke medhold	Medhold	% medhold
Sagsbehandlingstid og manglende svar	166	99	27	72	73 %
Betjening af borgere	58	30	11	19	63 %
Afgørelse og vilkår	47	8	8	0	0 %
Venlig og hensynsfuld optræden	38	24	8	16	67 %
Konkret serviceniveau	31	7	2	5	71 %
Vejledning	24	8	5	3	38 %
Orientering om sagens gang eller status	18	11	5	6	55 %
Begrundelse	18	7	3	4	57 %

Kapitel 3

Omtale af principielle eller illustrative sager

Dette kapitel indeholder resumeer af konkrete sager. Sagerne er indkommet og afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden 23. august 2004 til 31. marts 2005.

Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling, herunder problemstillinger som omtales i beretningens kapitel 4 om generelle problemstillinger og tendenser og kapitel 5 om konklusioner, forslag og anbefalinger.

De omtalte sager er gengivet i kronologisk rækkefølge. Sagerne er angivet i forkortet og anonymiseret form.

I 9 af de omtalte sager afgav Borgerrådgiveren en udtalelse efter en nærmere undersøgelse af sagen.

I andre af de omtalte sager blev sagen oversendt fra Borgerrådgiveren til den forvaltning, der var klaget over. I disse sager foretog Borgerrådgiveren således ikke selv en undersøgelse af klagen, men overlod det i første omgang til den pågældende forvaltning. Det er i disse tilfælde forvaltningens eget resultat, som er gengivet.

Endelig indeholder kapitlet resuméer af en række sager, hvor Borgerrådgiveren efter en foreløbig undersøgelse afviste at iværksætte en fuldstændig undersøgelse. Årsagen hertil kunne f.eks. være, at Borgerrådgiveren ikke mente, at en nærmere undersøgelse kunne føre til kritik af forvaltningen, eller at klagen ikke var omfattet af Borgerrådgiverens kompetence.

Hvor det er relevant, er der henvist til det regelgrundlag, som ligger til grund for sagerne. Der er i en række sager henvist til Borgerrepræsentationens beslutning om at etablere Borgerrådgiveren (BR 586/03). Grundlaget for Borgerrådgiverens virksomhed fremgår af denne beslutning.

Borgerrådgiverens sag 2004-0001-105**Stikord:**

Parkeringsafgift – notatpligt – partshøring – sagsbehandlingstid – orientering om sagens gang.

Regelgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 19.
 Offentlighedsloven (lov nr. 572 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 6.
 Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Resumé:

Borgerrådgiveren kritiserede, at en kvinde ikke blev partshørt forud for Parkering · Københavns afgørelse om en parkeringsafgift.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at parkeringsvagtens udtalelse til sagen først blev indhentet næsten 5 måneder efter, at klagen var modtaget af Parkering · København. Borgerrådgiveren fandt det endvidere uheldigt, at det ikke fremgik af sagens akter, hvornår parkeringsvagtens udtalelser var indhentet.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af Parkering · Københavns sagsbehandlingstid og af, at Parkering · København ikke orienterede klageren om, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der i september 2003 købte en p-billet samtidig med, at en parkeringsvagt udskrev en parkeringsafgift til den pågældende. I en klage til Parkering · København anførte kvinden, at hun i forbindelse med parkeringsafgiften havde haft en samtale med parkeringsvagten, der havde oplyst, at hun ikke kunne annullere parkeringsafgiften på stedet, hvorfor hun opfordrede kvinden til at klage med det samme, hvorved parkeringsafgiften ville blive annulleret.

Kvinden fremsendte samme dag en klage til Parkering · København og henviste til forløbet. Kvinden modtog en uge senere et kvitteringsbrev fra Parkering · København, hvori Parkering · København oplyste, at kvinden kunne forvente at høre fra Parkering · København inden for tre måneder.

Fem måneder senere, i marts 2004, afviste Parkering · København klagen. Ved afgørelsen blev der lagt vægt på, at den pågældende parkeringsvagt ikke erindrede den konkrete sag og hændelsesforløbet, som angivet af kvinden.

Kvinden rettede henvendelse til Borgerrådgiveren i juli 2004 for at klage over sagsforløbet, herunder at kvindens forklaring om hændelsesforløbet ikke blev lagt til grund af Parkering · København.

Borgerrådgiveren bad Parkering · København og Bygge- og Teknikforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Af Parkering · Københavns udtalelse fremgik, at Parkering · Københavns medarbejdere er instruerede i notatpligt og god forvaltningsskik. Det fremgik videre af udtalelsen, at parkeringsvagten involveres meget hurtigt i sager, hvor en udtalelse fra den pågældende skønnes nødvendig. Dette sker for, at sagen står i frisk erindring, hvorved parkeringsvagten har størst mulighed for at huske sagen og be- eller afkræfte klagerens redegørelse for forløbet. Endvidere fremgik det af udtalelsen, at kvinden burde have været partshørt i den konkrete sag. Parkering · København besluttede derfor at genoptage sagen.

I oktober 2004 fastholdt Parkering · København – efter at have partshørt kvinden – den oprindelige afgørelse. Der blev i afgørelsen henvist til en uddybende udtalelse fra parkeringsvagten, herunder med oplysning om, at parkeringsvagten havde oplyst, at hun aldrig ville love en bilist på gaden, at en pålagt

parkeringsafgift bare ville blive annulleret, hvis man fremsendte en klage til Parkering · København. Parkeringsvagtten havde desuden oplyst, at såfremt hun – efter at have pålagt et køretøj en parkeringsafgift – træffer en afgørelse om, at parkeringsafgiften skal annulleres, tager den fysiske parkeringsafgift med sig og sørger for at få den annulleret, når hun kommer tilbage til Parkering · Københavns kontor.

Bygge- og Teknikforvaltningens direktion beklagede den manglende partshøring og den lange sagsbehandlingstid.

Resultatet af Borgerrådgerens undersøgelse:

I sagen stod to modstridende opfattelser af indholdet af en samtale over for hinanden. Borgerrådgeren kunne ikke med tilstrækkelig sikkerhed afgøre, om klagerens eller Parkering · Københavns udlægning af sagen var korrekt. Borgerrådgeren måtte derfor gennemføre sin undersøgelse uden sikker viden om samtals indhold.

Borgerrådgeren fandt den manglende partshøring af kvinden beklagelig. Borgerrådgeren henviste til forvaltningslovens § 19.

Borgerrådgeren fandt det beklageligt, at parkeringsvagtens udtalelse i strid med Parkering · Københavns praksis først blev indhentet næsten 5 måneder efter, at klagen var modtaget af Parkering · København. Borgerrådgeren fandt det endvidere uheldigt, at det ikke fremgik af sagen, hvornår parkeringsvagtens supplerende udtalelser var fremkommet.

Videre fandt Borgerrådgeren sagsbehandlingstiden på over fem måneder beklagelig.

Endelig fandt Borgerrådgeren det beklageligt, at Parkering · København ikke som tilkendegivet vendte tilbage til kvinden og at kvinden heller ikke modtog et supplerende brev efter udløbet af den

angivne tre måneders periode med oplysning om, hvornår en afgørelse i stedet kunne forventes at foreligge. Borgerrådgeren noterede sig, at det normalt er fast procedure, at Parkering · København sender et sådant supplerende brev. Borgerrådgeren henviste til Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Borgerrådgeren noterede sig, at Bygge- og Teknikforvaltningens direktion er opmærksom på Parkering · Københavns sagsbehandlingstid generelt, og at forvaltningen løbende vil være i dialog med Parkering · København vedrørende dette.

Borgerrådgiverens sag 2004-0016-402

Stikord:

Frit valg i hjemmeplejen – Borgerrådgiverens kompetence – ekstern afgrænsning

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

Borgerrådgiveren afviste at behandle en sag over manglende valgfrihed i hjemmeplejen under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, da sagen var blevet indbragt for Socialministeriet.

Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig til Borgerrådgiveren vedrørende frit valg i hjemmeplejen. Manden var under 65 år og hjemmehjælpsmodtager under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Manden oplyste, at hans handicapcenter ikke kunne tilbyde ham frit valg af udbydere af hjemmehjælp, men at Sundhedsforvaltningen kunne tilbyde deres hjemmehjælpsmodtagere private løsninger. Manden havde også henvendt sig til det kommunale tilsyn herom.

Under Borgerrådgiverens sagsbehandling modtog Borgerrådgiveren oplysninger fra det kommunale tilsyn om, at Socialministeriet havde anmodet Københavns Kommune om en redegørelse for kommunens praksis med hensyn til opdelingen af leverandørkravene i to forvaltninger m.v. Det kommunale tilsyn havde derfor afvist at behandle borgerens klage.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren afviste at behandle klagen, da Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor sagen er indbragt for en tilsynsmyndighed. Borgerrådgiveren bad borgeren om at afvente Socialministeriets undersøgelser af

sagen, før borgeren tog stilling til, om der var grundlag for at klage til Borgerrådgiveren.

Grundlaget for Borgerrådgiverens virksomhed fremgår af BR 586/03.

Borgerråd giverens sag 2004-0017-399

Stikord:

Borgerråd giverens kompetence – andre klageorganer – frist

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

En mand havde påklaget en række forhold i relation til kommunens sagsbehandling af forskellige sager gennem en årrække på 15 år.

Borgerråd giveren afviste samtlige påklagede forhold på nær ét enkelt.

Afvisningen skete med henvisning til, at visse af de påklagede forhold kunne behandles af andre klageorganer og at Borgerråd giveren normalt kun behandler klager, som er indgivet senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Sagsfremstilling:

En mand havde påklaget en række forhold vedrørende kommunens sagsbehandling i forskellige sager gennem en årrække på 15 år.

Klagen angik en række forhold vedrørende kommunens afgørelser og håndtering af mandens sag i forbindelse med en tvangsauktion. Manden havde siden 1989 påklaget forskellige forhold i sagen til kommunen, den pågældende borgmester, Det Sociale Nævn, Den Sociale Ankestyrelse (nu: Ankestyrelsen), Indenrigs- og Sundhedsministeriet og Folketings Ombudsmand.

Manden forelagde en omfattende korrespondance, herunder diverse tidligere afgørelser fra de nævnte myndigheder.

Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren afviste samtlige påklagede forhold på nær ét enkelt.

Afvisningen skete blandt andet med henvisning til Borgerråd giverens kompetenceafgrænsning, hvorefter Borgerråd giveren ikke behandler klager over kommunens afgørelser.

Borgerråd giveren henviste også til, at han normalt er afskåret fra at behandle klager over forhold, som statslige myndigheder har kompetence til at behandle i deres egenskab af overordnede klageorganer for kommunale anliggender. I øvrigt udtalt, at det ikke tilkommer Borgerråd giveren at kommentere andre myndigheders tilkendegivelser vedrørende afgrænsningen af deres kompetence.

Endelig blev der henvist til, at udgangspunktet for Borgerråd giverens behandling af klager er, at klagen er indgivet senest 1 år efter, at forholdet er begået og at der i denne sag ikke forelå særlige omstændigheder, der kunne begrunde, at Borgerråd giveren efter en konkret vurdering kunne se bort fra dette udgangspunkt.

Herefter blev kun ét af de påklagede forhold anset for at falde indenfor Borgerråd giverens kompetence.

Dette forhold angik et lokalcenters manglende efterlevelse af en afgørelse fra Den Sociale Ankestyrelse (nu: Ankestyrelsen), hvorved en afgørelse fra lokalcentret om aktindsigt blev hjemvist til fornyet behandling.

Borgerråd giveren fandt det dog mest hensigtsmæssigt, at Ankestyrelsen tog stilling til klagen, før det eventuelt blev besluttet, om der skulle iværksættes en undersøgelse. Borgerråd giveren orienterede Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren henviste i øvrigt til, at en klage over lokalcentrets manglende opfølgning på Den Sociale Ankestyrelsens afgørelse ville skulle forelægges for lokalcentret, før Borgerrådgiveren eventuelt ville kunne behandle klagen.

Borgerrådgiveren modtog herefter et brev fra det pågældende lokalcenter, hvoraf det blandt andet fremgik, at lokalcentret var af den opfattelse, at manden fuldt ud havde fået opfyldt sit krav om aktindsigt.

Efterfølgende modtog Borgerrådgiveren brev fra Ankestyrelsen, hvori styrelsen blandt andet meddelte:

"I anledning heraf kan vi udtale, at vi finder det beklageligt hvis kommunen ikke har efterkommet vores afgørelse, men at vi ikke har kompetence til at meddele pålæg eller lignende i denne anledning."

Borgerrådgiveren bad på den baggrund manden meddele, hvorvidt han på det foreliggende grundlag ønskede at opretholde den del af klagen, som vedrørte spørgsmålet om manglende efterlevelse af Ankestyrelsens afgørelse om aktindsigt. Borgerrådgiveren ville herefter beslutte, om der skulle iværksættes en undersøgelse af dette forhold.

Manden vendte ikke tilbage. Sagen blev på denne baggrund henlagt.

Borgerrådgiverens sag 2004-0040-402

Stikord:

Borgerrådgiverens kompetence – ekstern afgrænsning

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

Borgerrådgiveren afviste at behandle en klage, da der var udsigt til sagen ville blive indbragt for Arbejdsretten.

Sagsfremstilling:

Borgerrådgiveren modtog en klage over lønforholdene i Københavns Kommune fra en person, der henvendte sig som borger, skatteyder og arbejdsleder i Københavns Kommune.

Ved tidspunktet for henvendelsen var der udsigt til, at sagen ville blive indbragt for Arbejdsretten.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren afviste at behandle klagen, da Borgerrådgiveren ikke har mulighed for at behandle en sag, som er eller vil blive indbragt for de almindelige eller specielle domstole.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren efterfølgende – efter en analyse af grundlaget for Borgerrådgiverens virksomhed og efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget – har indført en praksis, hvorefter Borgerrådgiveren ikke behandler klager vedrørende ansættelsesforhold.

Grundlaget for Borgerrådgiverens virksomhed fremgår af BR 586/03.

Borgerrådgi verens sag 2004-0048-304**Stikord:**

Personalets optræden – manglende svar – børnetilskud efter separation – kontanthjælp – sygedagpenge

Resumé:

Borgerrådgi verens videresendte en klage over personalets optræden i et lokalcenter, manglende svar på spørgsmål om børnetilskud efter separation og kontanthjælpssats. Lokalcentret beklagede herefter, at borgeren havde følte sig dårligt behandlet af lokalcentrets personale og den lange sagsbehandlingstid. Børnetilskuddet blev herefter udbetalt med tilbagevirkende kraft.

Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig personligt til Borgerrådgi verens og klagede over et lokalcenters personales optræden samt over, at lokalcentret ikke kunne give hende svar på hendes spørgsmål om kontanthjælp og ret til børnetilskud.

Kvinden oplyste blandt andet, at hun havde kontak- teret lokalcentret i forbindelse med hendes separation og at der gik 1 1/2 måned før, hun fik tid til en sam- tale hos en sagsbehandler. Sagsbehandleren oplyste ikke kvinden om hendes ret til ekstra børnetilskud efter separationen. Dette fik kvinden oplyst på et se- nere tidspunkt af en anden sagsbehandler. Kvindens egen sagsbehandler kunne herefter ikke svare hende på, om hun havde ret til det ekstra børnetilskud med tilbagevirkende kraft. Kvinden oplyste videre, at hun var uforstående overfor den sats, hun fik kontanthjælp efter. Kvinden forstod det således, at den tildelte sats ikke svarede til satsen som enlig for- sørger.

Kvinden oplyste yderligere, at hun følte sig dårligt behandlet af lokalcentrets ansatte. Hun oplyste i den forbindelse blandt andet, at lokalcentret ikke ville

sende breve til hende om overførsel af kontanthjælp og at hun derfor selv måtte hente brevene på lokal- centret, samt at personalet efter hendes opfattelse ikke interesserede sig for hendes problemer.

Borgerrådgi verens videresendte klagen til lokalcentret som en klage fra kvinden samt som en anmodning fra hende om, at hendes spørgsmål om ekstra børne- tilskud og kontanthjælpssats blev afklaret hurtigst muligt.

Lokalcentret beklagede herefter, dels at kvinden havde følte sig dårligt behandlet af lokalcentrets per- sonale, dels den lange sagsbehandlingstid. Lokalcen- tret oplyste, at sagen vedrørende børnetilskud var blevet undersøgt og at børnetilskuddet ville blive udbetalt med tilbagevirkende kraft. For så vidt angik beregningen af kvindens kontanthjælp var dette efter lokalcentrets opfattelse sket efter de gældende retningslinier. Det Sociale Nævn havde i den mel- lemliggende periode afgjort kvindens klage over ophør af dagpenge og dagpengene ville blive genop- taget snarest med fradrag af den udbetalte kontant- hjælp.

Kvinden klagede ikke til Borgerrådgi verens over dette svar og Borgerrådgi verens foretog sig derfor ikke yderligere.

Borgerrådgiiverens sag 2004-0065-201

Stikord:

Borgerrådgiiverens kompetence – sagens oplysning – officialprincipper

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

En mand bad Borgerrådgiiveren om stillingtagen til skatteforvaltningens sagsbehandling i forbindelse med en sag om skatterestancer.

Manden anførte, at skatteforvaltningen i sin begrundelse for en afgørelse ikke havde taget hensyn til en række faktiske oplysninger.

Sagen blev afvist, idet Borgerrådgiiveren fandt, at en stillingtagen til klagen kunne indebære en stillingtagen til afgørelsens gyldighed.

Sagsfremstilling:

En mand klagede til Borgerrådgiiveren over skatteforvaltningens sagsbehandling i forbindelse med en sag om skatterestancer. Manden anførte, at officialprincipper var tilsidesat, idet manden henviste til, at skatteforvaltningen i sin begrundelse for en afgørelse om skatterestancer ikke havde taget hensyn til en række faktiske oplysninger. Officialprincipper indebærer, at det er forvaltningen, der har ansvaret for, at der er foretaget de fornødne undersøgelser, samt at de fornødne oplysninger foreligger, inden der træffes afgørelse i en sag. Der er tale om en såkaldt garanti-forskrift, hvis manglende efterlevelse kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig.

Manden havde blandt andet anført følgende:

"Baggrunden for henvendelsen til Borgerrådgiiveren er at få Københavns Skatteforvaltning til at foretage en fornyet vurdering af eftergivelse for 1996 og 1997, idet

kommunen i sin afgørelse af 2. marts 2004 forsætligt synes at have udeladt de momenter, der taler til støtte for en eftergivelse".

Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:

Borgerrådgiiveren udtalte, at han i sin vurdering af, om en klage over sagsbehandlingen kan behandles af ham, konkret må afveje, om prøvelsen i realiteten kan indebære en stillingtagen til indholdet eller gyldigheden af en afgørelse truffet af forvaltningen. Er det tilfældet, må Borgerrådgiiveren udvise forsigtighed og eventuelt helt afholde sig fra at realitetsbehandle sagen. Dette skyldes bl.a. tilkendegivelser i de forarbejder, som ligger til grund for Borgerrepræsentationens beslutning om etablering af Borgerrådgiiveren, og hvor følgende blandt andet fremgår:

"Det vil være problematisk, hvis klagefunktionens kritik af sagsbehandlingen får en sådan karakter, at det må sidestilles med angivelse af en forvaltningsretlig ugyldighedsgrund, idet klagefunktionen primært skal tage stilling til klager i sager, hvor der ikke er en administrativ rekursmulighed, og hvor det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene i så fald er eneste øvrige mulighed for at få prøvet sagen.

Klagefunktionen bør generelt udvise forsigtighed – ikke alene med hensyn til anvendelsen af 'sanktioner', men også med hensyn til, hvilke sager, der optages til realitetsbehandling".

På det foreliggende grundlag besluttede Borgerrådgiiveren sig for ikke at behandle klagen over skatteforvaltningens sagsbehandling i den pågældende sag. Borgerrådgiiveren henviste til, at spørgsmålet om, hvorvidt kravene til sagens oplysning (officialprincipper) var påset i den konkrete sag, var så nært knyttet til selve grundlaget for afgørelsen i sagen, at Borgerrådgiiveren måtte afstå fra at behandle sagen.

Grundlaget for Borgerrådgiiverens virksomhed fremgår af BR 586/03.

Borgerrådgiverens sag 2004-0125-305

Stikord:

Klagevejledning

Regelgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 25.

Resumé:

Som led i sin undersøgelse af en konkret klage udtalte Borgerrådgiveren kritik af formuleringen af en klagevejledning, som ledsagede afgørelsen i sagen. Klagevejledningen var egnet til at give klageren det indtryk, at en revurdering forventedes at give et negativt resultat for klageren. Efter omstændighederne var der et vist grundlag for at antage, at der var tale om en standardformulering. Derfor blev det henstillet til forvaltningen at ændre vejledningens affattelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ændrede herefter formuleringen.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, som på vegne af sin søn, havde klaget over en række konkrete forhold i en sag om beskyttet beskæftigelse. Som et led i sin undersøgelse af sagen konstaterede Borgerrådgiveren, at klagevejledningen i den omhandlede afgørelse var formuleret således:

"Denne afgørelse kan indbringes for Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksberg kommuner, Landemærket 11. 1119 Kbh. K. (ankefrist 4 uger fra modtagelsen af dette brev). Klagen over afgørelsen stiles til Det Sociale Nævn og fremsendes til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, 8. kontor, Bernstorffsgade 17, 1. 1592 Kbh. V., der efter en revurdering vil fremsende sagen til nævnet til behandling."

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at formuleringen af klagevejledningen var uhensigtsmæssig for så vidt angår den sidste del af ordlyden, idet der manglede en konstatering af, at en klage kun fremsendes til nævnets behandling, såfremt klageren ikke gives medhold ved forvaltningens revurdering af sagen.

Borgerrådgiveren fandt klagevejledningens formulering beklagelig, idet den var egnet til at give klageren det indtryk, at revurderingen forventedes at give et negativt resultat for klager.

Klagevejledningens placering i afgørelsen, den anvendte typografi og det forhold, at vejledningen var blevet indsat i et brev, selv om forvaltningen i sin udtalelse til sagen tilkendegav, at man mente at have givet klager fuldt ud medhold i det ansøgte, gav Borgerrådgiveren et vist grundlag for at gå ud fra, at der var tale om en standardformulering.

Borgerrådgiveren henstillede på denne baggrund til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at ændre vejledningens formulering.

Forvaltningen meddelte efterfølgende, at forvaltningen havde ændret klagevejledningen i overensstemmelse med Borgerrådgiverens henstilling.

Borgerrådgiiverens sag 2004-0178-301

Stikord:

Parkeringsafgift – sagsbehandlingstid – manglende orientering om sagens gang – Borgerrådgiiverens kompetence

Regelgrundlag:

Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Resumé:

Borgerrådgiiveren kritiserede Parkering · København sagsbehandlingstid og at Parkering · København ikke orienterede klageren om, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge.

Sagsfremstilling:

En kvinde blev pålagt en parkeringsafgift og gjorde indsigelse mod denne til Parkering · København. Kvinden modtog herefter et brev fra Parkering · København, der oplyste, at kvinden først kunne forvente at høre fra Parkering · København inden for tre måneder.

6 måneder og 10 dage efter, at Parkering · København havde modtaget indsigelsen over parkeringsafgiften, traf Parkering · København afgørelse om at fastholde afgiften. Kvinden var ikke blevet orienteret om sagens gang i den mellemliggende periode.

Kvinden henvendte sig herefter telefonisk til Parkering · København og oplyste, at hun var af den opfattelse, at afgiften var annulleret, da hun ikke havde modtaget svar fra Parkering · København indenfor den angivne frist på tre måneder.

Samme dag sendte kvinden en klage til Borgerrådgiiveren. Borgerrådgiiveren anmodede herefter Parkering · København og Bygge- og Teknikforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Parkering · København og Bygge- og Teknikforvaltningen beklagede begge den lange sagsbehandlingstid, samt at kvinden ikke var blevet orienteret om sagens gang.

Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:

Borgerrådgiiveren udtalte, at Borgerrådgiiveren var enig i, at sagsbehandlingstiden og den manglende orientering om sagens gang var beklagelig. Borgerrådgiiveren henviste til Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207. Borgerrådgiiveren noterede sig, at det normalt er fast procedure, at Parkering · København sender et brev til klageren om sagens status, når sagen trækker ud.

Borgerrådgiiveren noterede sig endvidere, at Bygge- og Teknikforvaltningens direktion er opmærksom på Parkering · Københavns sagsbehandlingstid generelt, og at forvaltningen løbende vil være i dialog med Parkering · København vedrørende dette.

Borgerrådgiiveren bemærkede samtidig, at Borgerrådgiiveren alene kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver. Borgerrådgiiveren kunne derfor ikke tage stilling til, om afgiften var korrekt pålagt, eller om den kunne anses som bortfaldet med den begrundelse, at Parkering · København ikke havde svaret kvinden indenfor den af Parkering · København angivne svarfrist på tre måneder.

Borgerrådgi verens sag 2004-0180-301

Stikord:

Parkeringsafgift – orientering om sagens gang – manglende videresendelse – sagsbehandlingstid – god forvaltningsskik.

Regelgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 7.
Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Resumé:

Borgerrådgi verens fandt det beklageligt, at Parkering · København ikke havde videresendt borgerens bemærkninger til Vej & Park, som var rette myndighed i forhold til behandling af nogle af borgernes bemærkninger.

Borgerrådgi verens udtalte kritik af Parkering · Københavns sagsbehandlingstid og af, at Parkering · København ikke orienterede klageren om, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte et ægtepar, der den 13. november 2003 fik pålagt en parkeringsafgift. Ægteparret gjorde ved brev af 17. november 2003 indsigelse mod parkeringsafgiften. Parkering · København kvitterede ved brev af 28. december 2003 for modtagelsen af indsigelsen og bad ægteparret om at fremkomme med eventuelle bemærkninger til parkeringsafgiften inden en frist på 30 dage. Ægteparret fremkom med deres bemærkninger ved brev af 28. december 2003.

Parkering · København besvarede ved brev af 19. maj 2004 ægteparrets indsigelse og fastholdt i den forbindelse afgørelsen om parkeringsafgiften og beklagede den lange sagsbehandlingstid. I besvarelsen meddelte Parkering · København, at ægteparrets be-

mærkninger vedrørende afmærkningerne på den pågældende vej skulle rettes til Vej & Park, som var vejmyndighed og dermed ansvarlig for afmærkningerne.

Ægteparret henvendte sig i oktober 2004 til Borgerrådgi verens for blandt andet at klage over, at deres bemærkninger ikke var oversendt til Vej & Park og at Parkering · København havde været ca. 1/2 år om at behandle sagen.

Borgerrådgi verens bad Parkering · København om en udtalelse i sagen.

Bygge- og Teknikforvaltningen og Parkering · København afgav i januar 2005 en udtalelse. Parkering · København udtalte, at Parkering · København burde have videresendt ægteparrets bemærkninger til Vej & Park. Parkering · København beklagede desuden, at ægteparret ikke havde modtaget et brev om, hvornår det forventedes, at sagen ville blive afsluttet.

Bygge- og Teknikforvaltningens direktion beklagede tillige den lange sagsbehandlingstid.

Resultatet af Borgerrådgi verens undersøgelse:

Borgerrådgi verens fandt det beklageligt, at Parkering · København i sit brev af 19. maj 2004 havde henvist ægteparret til at rette henvendelse til Vej & Park med deres bemærkninger til afmærkningerne på den pågældende vej og ikke havde videresendt ægteparrets bemærkninger til Vej & Park. Borgerrådgi verens henviste til forvaltningslovens § 7, stk. 2, om myndighedens pligt til at videresende skriftlige henvendelser til rette myndighed.

Videre fandt Borgerrådgi verens sagsbehandlingstiden på over seks måneder beklagelig. Borgerrådgi verens henviste ved vurderingen af sagsbehandlingstiden til, hvad der må anses for god forvaltningsskik.

Endelig fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at Parkering · København ikke under sagens behandling orienterede ægteparret om, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge. Borgerrådgiveren noterede sig, at det normalt er fast procedure, at Parkering · København sender et sådant supplerende brev. Borgerrådgiveren henviste til Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Borgerrådgiveren noterede sig, at Bygge- og Teknikforvaltningens direktion er opmærksom på Parkering · Københavns sagsbehandlingstid generelt, og at forvaltningen løbende vil være i dialog med Parkering · København vedrørende dette.

Borgerrådgiwerens sag 2004-0186-402

Stikord:

Kommunens konkrete serviceniveau – hjemmehjælp

Resumé:

Efter at have kontaktet Borgerrådgiweren fik en mand en tilfredsstillende løsning og et tilfredsstillende svar fra ældrekontoret i hans sag om tidspunktet for hjemmehjælp.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, der henvendte sig til Borgerrådgiweren med en klage over hjemmehjælp. Manden oplyste, at han de sidste 7 år, siden han blev enkemand, havde modtaget hjemmehjælp (rengøring) hver 14. dag fra kl. 10.00 til 10.30. Manden klagede over, at han i sommeren 2004 fik meddelelse om, at hans hjemmehjælp fremover kun kunne komme efter kl. 12.00. Dette var et problem for manden, da han hver dag kl. 12.00 spiste sin middagsmad på det nærliggende plejehjem. Manden kunne ikke selv lave mad og oplevede, at han nu stod mellem valget at få mad eller få gjort rent.

Borgerrådgiweren videresendte klagen til ældrekontoret. Ældrekontoret udtalte, at hjemmeplejen ikke havde mulighed for at yde borgeren hjemmehjælpen fast i formiddagstimerne, men foreslog at hjælpen blev ydet efter kl. 13.00, for at manden kunne nå at komme hjem fra plejehjemmet.

Borgerrådgiweren oplyste manden om, at han kunne klage til Klagerådet, hvis han fortsat var utilfreds med hjemmeplejens tilrettelæggelse af hans hjemmehjælp.

Manden oplyste efterfølgende Borgerrådgiweren om, at hjemmeplejens tilbud om at flytte tidspunktet for hjemmehjælp til kl. 13.00 ikke var en tilfredsstillende løsning for ham. Manden oplyste desuden, at han de sidste 2 gange havde modtaget hjemmehjælp

før kl. 12.00, hvilket han var meget tilfreds med. Manden ønskede imidlertid en skriftlig tilkendegivelse fra ældrekontoret om, at han fremover kunne forvente, at hjemmehjælpen kom fast før kl. 12.00.

Borgerrådgiweren tog telefonisk kontakt til ældrekontoret og videregav mandens anmodning om en skriftlig tilkendegivelse.

Resultat:

Ældrekontoret meddelte manden skriftligt, at man så vidt, det var muligt, ville efterkomme hans ønske om at modtage hjemmehjælp i formiddagstimerne. Manden ville løbende blive kontaktet af hjemmeplejen.

Manden stillede sig tilfreds med denne skriftlige tilkendegivelse og sagen gav således ikke anledning til en nærmere undersøgelse.

Borgerrådgiwerens sag 2004-0201-304

Sikord:

Anonym henvendelse

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

En mand henvendte sig anonymt og klagede over en ansat i Københavns Kommune.

Borgerrådgiweren foretog ikke yderligere i anledning af henvendelsen.

Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig telefonisk og klagede over, at en medarbejder i Københavns Kommune havde afvist at foretage yderligere i anledning af mandens generelle telefoniske henvendelse vedrørende udlændinge, der angiveligt opholdt sig ulovligt i Danmark. Manden kunne ikke identificere medarbejderen tilstrækkeligt. Manden opgav en ikke-eksisterende adresse og det lykkedes ikke at identificere manden. Det var blandt andet derfor ikke muligt at identificere den medarbejder, der var klaget over.

Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren betragtede henvendelsen som en anonym henvendelse og foretog ikke yderligere.

Borgeren henvendte sig ikke til Borgerrådgiweren igen.

Grundlaget for Borgerrådgiwerens virksomhed fremgår af BR 586/03.

Borgerrådgiverens sag 2004-0204-313**Stikord:**

Sygedagpenge – opfølgning – kontakten til forvaltningen – varsel for mødeindkaldelse – postgang og journalisering – god forvaltningsskik

Regelgrundlag:

Sygedagpengeloven (lovbekendtgørelse nr. 1047 af 28. oktober 2004 med senere ændringer) § 24.

Resumé:

Borgerrådgiveren realitetsbehandlede en klage vedrørende et lokalcenters sagsbehandling af en sygedagpengesag og lokalcentrets betjening af en kvinde.

Sygedagpengelovens § 24 om opfølgning i form af 8 ugers samtaler var ikke blevet overholdt i sagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt det i sagen særdeles beklageligt, at lokalcentret ikke havde levet op til sygedagpengelovens regler og at lokalcentret ikke havde levet op til forvaltningens intentioner om god sagsbehandling. Borgerrådgiveren erklærede sig enig heri.

Borgerrådgiveren måtte på baggrund af sagens oplysninger lægge til grund, at en samtykkeerklæring var modtaget i lokalcentret på et tidspunkt, hvor det over for kvinden blev oplyst, at dette ikke var tilfældet. Borgerrådgiveren fandt dette meget beklageligt.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der blev sygemeldt i august 2003. Kvinden blev indkaldt til førstegangssamtale i forvaltningen den 14. januar 2004. I hele forløbet frem til kvindens henvendelse til Borgerrådgiveren den 24. september 2004, havde kvinden kun har været til samtale med sin sagsbehandler 2 gange: den 14. januar 2004 og den 13. september 2004.

Kvinden modtog i begyndelsen af juni 2004 et brev med meddelelse om, at hendes sygedagpenge ophørte den 31. august 2004. Af orienteringsskrivelsen fremgik det, at hun inden den 31. august 2004 ville modtage afgørelse om, hvorvidt dagpengene ville ophøre, eller om der var grundlag for at forlænge udbetalingen. Kvinden meddelte ved brev af 18. juni 2004 lokalcentret, at hun på det tidspunkt var under behandling på Rigshospitalet, samt at yderligere oplysninger kunne indhentes fra hospitalet. Kvinden sendte brevet anbefalet samme dag.

Kvinden modtog den 22. august 2004 et brev fra lokalcentret. Det fremgik af dette brev, at lokalcentret vurderede, at kvindens sygedagpengesag ikke var tilstrækkeligt lægeligt belyst til, at der kunne foretages en vurdering af hendes arbejdsevne. Det fremgik desuden af brevet, at kvinden, såfremt hun ønskede at medvirke til sagens oplysning, skulle underskrive en vedlagt samtykkeerklæring og returnere den til forvaltningen så hurtigt som muligt – senest inden 8 dage efter, at hun havde modtaget skrivelsen. Hvis kvinden ikke medvirkede ved sagens oplysning, så forvaltningen sig nødsaget til at træffe afgørelse i hendes sygedagpengesag på det foreliggende dokumentationsgrundlag. Kvinden returnerede den udfyldte samtykkeerklæring ved anbefalet brev den 25. august 2004.

I begyndelsen af september 2004 modtog kvinden en dagpengespecifikation dateret den 9. september 2004 vedrørende dagpengeudbetaling for perioden den 30. august – 31. august 2004. Det fremgik af dagpengespecifikationen, at det var den sidste dagpengeudbetaling. Kvinden forsøgte herefter at kontakte sin sagsbehandler. Den 9. september 2004 fik hun telefonisk kontakt med sin sagsbehandler. Sagsbehandleren oplyste, at udbetaling af sygedagpenge var ophørt, da kvinden ikke havde returneret samtykkeerklæringen og at kvinden skulle have en samtale med sagsbehandleren.

Lørdag den 11. september 2004 modtog kvinden med posten en indkaldelse til møde med sin sagsbehandler i lokalcentret mandag den 13. september 2004 kl. 10.00. Kvinden fandt, at mødet var indkaldt med meget kort varsel. Kvinden ville gerne have haft sin mand med til mødet, men han kunne ikke deltage på grund af det korte indkaldelsesvarsel. Ved mødet den 13. september 2004 fremviste kvinden en kopi af den udfyldte fuldmagt, som var sendt til lokalcentret med anbefalet brev den 25. august 2004. Sagsbehandleren meddelte, at kvinden 14 dage senere ville blive orienteret om, hvorvidt hun skulle overgå til kontanthjælp.

Ved henvendelsen til Borgerrådgiveren den 24. september 2004 oplyste kvinden, at hun ikke havde hørt fra sin sagsbehandler i lokalcentret siden mødet den 13. september 2004. Kvinden oplyste desuden, at der henholdsvis den 14. september 2004 og den 22. september 2004 var indgået et beløb på hendes bankkonto, som hun ikke vidste hvor stammede fra, om der var tale om kontanthjælp eller forlængelse af sygedagpengene. Kvinden havde ikke modtaget skriftlig meddelelse fra lokalcentret om udbetaling af ydelserne.

Kvinden oplyste til Borgerrådgiveren, at hendes fagforening skriftligt den 14. september 2004 anmodede om aktindsigt i hendes sygedagpengesag. Lokalcentret havde ikke på tidspunktet for hendes henvendelse til Borgerrådgiveren besvaret anmodningen om aktindsigt.

Kvinden klagede til Borgerrådgiveren over lokalcentrets sagsbehandling af hendes sygedagpengesag samt lokalcentrets betjening af hende. Borgerrådgiveren oversendte i første omgang kvindens klage til besvarelse i lokalcentret. Kvinden var imidlertid ikke tilfreds med lokalcentrets svar og klagede på ny til Borgerrådgiveren, som herefter ved brev af 8. november 2004 anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i sagen og

om udlån af sagens akter. Borgerrådgiveren bad om, at forvaltningen forinden indhentede en udtalelse fra lokalcentret i sagen.

Af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udtalelse i sagen fremgik blandt andet, at det kunne konstateres, at lokalcentret ikke havde overholdt sygedagpengelovens § 24 om opfølgning, at kvinden ikke var blevet indkaldt til samtale med et passende varsel, at kvinden først efter varighedsbegrænsningen var indtrådt og ikke på et tidligere tidspunkt havde modtaget orientering om varighedsbegrænsning, at kvinden havde følt, at sagsbehandleren manglede kendskab til sagen, at et journalnotat havde været mangelfuldt pga. misforståelser fra sagsbehandlerens side, at kommunikationen fra sagsbehandler til borger havde været upræcis og givet anledning til diverse misforståelser og at den interne postgang på centret havde været mangelfuld, hvilket bl.a. forsinkede tilvejebringelse af det nødvendige dokumentationsgrundlag til brug for dagpengesagens forlængelse. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen gav kvinden medhold i de fremførte klagepunkter. Direktionen fandt det særdeles beklageligt, at lokalcentret ikke havde levet op til dagpengelovens regler og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens intentioner om god sagsbehandling.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at Borgerrådgiveren var enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens direktion i, at det var særdeles beklageligt, at lokalcentret ikke havde levet op til dagpengelovens regler og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens intentioner om god sagsbehandling. Borgerrådgiveren udtalte sig nærmere om følgende punkter:

1. opfølgning på sygedagpengesagen.

Efter sygedagpengelovens § 24 (lovbekendtgørelse nr. 1047 af 28. oktober 2004) er kommunen forpligtet til at følge op på sygedagpengesager senest efter 8 uger og derefter mindst hver 8. uge med hen-

blik på at vurdere, om der er behov for behandling, optræning, revalidering eller andre former for bistand til den pågældende eller dennes familie.

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at lokalcentret ikke havde afholdt opfølgningssamtaler med kvinden hver 8. uge. Borgerrådgiveren noterede sig, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt det særdeles beklageligt, at lokalcentret ikke havde levet op til dagpengelovens regler. Borgerrådgiveren var enig i, at den manglende opfølgning på kvindens sygedagpengesag var særdeles beklagelig.

2. Sagsbehandlingen i øvrigt, herunder kontakten til forvaltningen:

Der findes ikke i lovgivningen generelle regler for, hvordan kontakten mellem borger og forvaltning bør være. Det følger imidlertid af ulovbestemte principper om god forvaltningsskik, at forvaltningen skal udvise venlighed og hensynsfuldhed og skabe tillid mellem borger og forvaltning.

Københavns Kommune har i sit værdigrundlag beskrevet den måde, kommunen ønsker at møde sine borgere på. Det fremgår bl.a. af Københavns Kommunes værdigrundlag, at kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og at kommunen skal møde brugerne med respekt, lige-værdighed, dialog og tillid.

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at lokalcentret ikke havde levet op til disse principper i sin kontakt med kvinden i forbindelse med behandlingen af hende sygedagpengesag. Borgerrådgiveren noterede sig, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ved gennemgangen af kvindens sag havde konstateret, at lokalcentret ikke havde levet op til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens intentioner om god sagsbehandling, samt at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt dette særdeles beklageligt. Borgerrådgiveren var enig i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens vurdering af, at sagsbehandling-

en og den kontakt, der havde været mellem lokalcentret og kvinden på de punkter, som forvaltningen havde opremset, var særdeles beklagelig.

For så vidt angik spørgsmålet om modtagelse af samtykkeerklæringen fra kvinden bemærkede Borgerrådgiveren, at det fremgik af datostempel og påtegning på den omtalte samtykkeerklæring, at samtykkeerklæringen var: "set d. 27. 08. 2004 (initialer), soc.rdg." Kvindens sagsbehandlers forbogstaver svarede til de initialer, der var påtegnet samtykkeerklæringen og det var derfor nærliggende at antage, at påtegningen var foretaget af sagsbehandleren. Lokalcentret havde ikke angivet en anden mulig forklaring og Borgerrådgiveren måtte derfor lægge til grund, at det forholdt sig således. Borgerrådgiveren fandt det på denne baggrund meget beklageligt, at kvinden den 9. september 2004 telefonisk fik oplyst, at lokalcentret ikke havde modtaget en underskrevet samtykkeerklæring fra hende.

Borgerrådgi verens sag 2004-0222-313

Stikord:

Opfølgning – sagsbehandlingstid – notatpligt – aktindsigt – god forvaltningsskik

Regelgrundlag:

Lov om aktiv socialpolitik (lovbekendtgørelse nr. 709 af 13. august 2003) § 10.

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (lov nr. 419, 10. juni 2003) § 15.

Retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 72 af 6. februar 2004) § 3.

Offentlighedsloven (lov nr. 572 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 6.

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 9, stk. 1 og § 16, stk. 2.

Resumé:

Borgerrådgi vereren udtalte kritik af sagsbehandlingen i en social sag, herunder manglende opfølgning, sagsbehandlingstid, manglende efterlevelse af notatpligt og besvarelsen af anmodning om aktindsigt.

Sagsfremstilling:

En kvinde flyttede den 1. august 2003 fra Ballerup Kommune til Københavns Kommune. Ballerup Kommune havde behandlet hendes ansøgning om påbegyndelse af førtidspensionssag og manglede inden hendes fraflytning blot at færdiggøre hendes ressourceprofil.

Kvinden var til samtale på det stedlige lokalcenter i Københavns Kommune den 20. august 2003.

Lokalcentret meddelte ved afgørelse af 26. november 2003 kvinden, at lokalcentret ikke havde fundet grundlag for at påbegynde sag om førtidspension. Kvinden klagede ikke over afgørelsen til Det Sociale Nævn.

Kvinden var den 12. februar på ny til personlig samtale i lokalcentret. Den 12. marts 2004 anmodede lokalcentret hendes læge om en statusattest. Den 29. juni 2004 modtog lokalcentret statusattesten fra lægen.

Kvinden klagede henholdsvis den 27. august 2004 og 9. oktober 2004 til Familie- og Arbejdsmarkedsborgmesteren over behandlingen af hendes sag, herunder at sagen trak ud. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen besvarede kvindens klage henholdsvis den 13. september 2004 og 22. oktober 2004.

Kvinden anmodede den 9. oktober 2004 lokalcentret om aktindsigt. Aktindsigten blev besvaret af lokalcentret den 27. oktober 2004.

Kvinden henvendte sig den 29. oktober 2004 personligt hos Borgerrådgi vereren med henblik på at klage over sagsbehandlingstiden, herunder at lokalcentret ikke havde afholdt opfølgningssamtaler med hende og at lokalcentret først havde besvaret hendes anmodning om aktindsigt den 27. oktober 2004.

Borgerrådgi vereren bad herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af kvindens klage. Borgerrådgi vereren bad særligt om, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forholdt sig til det, som kvinden havde anført om manglende opfølgning i hendes sag i form af opfølgningssamtaler, samt om at sagsbehandlingen var trukket unødigt ud i forbindelse med lokalcentrets indhentelse af en statusattest i foråret 2004 og i forbindelse med kvindens anmodning om aktindsigt.

Af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udtalelse fremgik blandt andet, at lokalcentret overfor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde oplyst, at der den 12. februar 2004 var afholdt individuelt kontaktføreløb med kvinden i form af en personlig samtale, og at lokalcentret under hele sagsføreløbet løbende havde været i kontaktføreløb eller

opfølgningssamtaler herudover. Lokalcentret oplyste videre, at lokalcentret havde rekvireret en statusattest fra lægen den 12. marts 2004, som blev modtaget den 29. juni 2004. Lægen havde været rykket telefonisk for attesten, men datoen herfor fremgik beklageligvis ikke af lokalcentrets sag. Lokalcentret oplyste endelig, at lokalcentret den 12. oktober 2004 modtog en skriftlig anmodning om aktindsigt, som blev ekspederet den 26. oktober 2004.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte, at det var Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opfattelse, at der ikke havde været afholdt individuelle kontaktføreløb og opfølgningssamtaler i fornødent omfang, at lokalcentret burde have rykket lægen for statusattesten på et tidligere tidspunkt og at besvarelsen af kvindens anmodning om aktindsigt var blevet forsinket. Forvaltningen beklagede dette.

Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren konstaterede, at lokalcentret ikke i fornødent omfang havde afholdt opfølgningssamtaler eller tilrettelagt og gennemført individuelt kontaktføreløb med kvinden. Den omstændighed, at der ikke havde været afholdt opfølgningssamtaler hver 3. måned, således som lov om aktiv socialpolitik foreskriver, kunne efter Borgerrådgiwerens opfattelse have været en medvirkende årsag til, at behandlingen af kvindens sag var trukket ud.

Borgerrådgiweren udtalte desuden, at det følger af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. Det var Borgerrådgiwerens vurdering, at sagsbehandlingen var trukket unødigt ud i forbindelse med lokalcentrets indhentelse af statusattesten. Borgerrådgiweren var opmærksom på, at lokalcentret ikke bar hovedansvaret for dette.

Borgerrådgiweren kunne endvidere konstatere, at kvindens situation i forhold til fremtidig forsørgelse fortsat var uafklaret. Det var Borgerrådgiwerens

opfattelse, at dette i det væsentligste beroede på forhold, som lokalcentret havde haft ansvaret for. Borgerrådgiweren fandt på den baggrund ikke, at lokalcentret samlet set havde levet op til sin forpligtelse om en rimelig sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiweren udtalte desuden, at det var beklageligt, at der ikke var blevet gjort notat om den telefoniske henvendelse til kvindens læge.

Borgerrådgiweren konstaterede endelig, at lokalcentret i forbindelse med besvarelse af aktindsigtsanmodningen ikke havde overholdt 10 dages fristen i forvaltningslovens § 16, stk. 2. Borgerrådgiweren udtalte kritik heraf.

Borgerråd giverens sag 2004-0260-307

Stikord:

Svar på henvendelser – kvittering for modtagelse af henvendelser – besvarelse af klage og klagepunkter – angivelse af formål med samtale – varsel ved indkaldelse til samtale – god forvaltningsskik

Regelgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 511 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 8
Vejledning nr. 21 af 24. februar 2004 om retssikkerhed og administration på det sociale område punkt 41, 446 og 528.

Resumé:

Borgerråd giveren udtalte kritik af sagsbehandlingen i et lokalcenter, herunder fordi lokalcentret ikke havde besvaret en konkret henvendelse fra en kvinde. Borgerråd giveren udtalte endvidere kritik af, at lokalcentret ikke havde kvitteret for modtagelsen af en anden henvendelse fra kvinden. Borgerråd giveren fandt det endvidere beklageligt, at lokalcentret ikke havde besvaret et punkt i kvindens klage og at lokalcentret i et konkret tilfælde burde have uddybet formålet med en samtale, som kvinden var indkaldt til. Borgerråd giveren mente desuden, at det var uheldigt, at kvinden i det konkrete tilfælde var blevet indkaldt til samtalen på lokalcentret med kort varsel.

Endelig var Borgerråd giveren enig med forvaltningen i, at lokalcentrets besvarelse af kvindens klage kunne have været mere uddybende.

Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig til Borgerråd giveren og klagede blandt andet over, at hun ikke havde fået svar på henvendelser til lokalcentret, at hun havde fået oplyst af sin sagsbehandler, at hun ikke overholdt de aftaler, som hun og lokalcentret havde indgået og at hun blev indkaldt til samtaler med kort

varsel, som hun ikke kendte formålet med eller baggrunden for. Borgerråd giveren videresendte kvindens klage til lokalcentret som en klage fra hende.

Ved lokalcentrets besvarelse af kvindens klage, tog lokalcentret ikke stilling til hendes klage over, at hun havde fået oplyst af sin sagsbehandler, at hun ikke overholdt de aftaler, som hun og lokalcentret havde indgået.

Kvinden henvendte sig herefter til Borgerråd giveren og fastholdt sin klage. Borgerråd giveren anmodede lokalcentret og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Lokalcentret beklagede, at lokalcentret ikke havde besvaret en konkret henvendelse fra kvinden. Lokalcentret bemærkede, at det fremgik af en anden konkret henvendelse fra kvinden, at denne henvendelse ikke skulle betragtes som et afsluttet indlæg.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte, at lokalcentrets besvarelse af kvindens klage kunne have været mere uddybende.

Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren var enig i, at det var beklageligt, at lokalcentret ikke havde besvaret den konkrete henvendelse fra kvinden.

Borgerråd giveren udtalte desuden, at det efter Borgerråd giverens opfattelse ville have været bedst stemmende med god forvaltningsskik, såfremt lokalcentret havde kvitteret for modtagelsen af den anden konkrete henvendelse, uanset om lokalcentret forventede at modtage yderligere indlæg fra kvinden. Lokalcentret kunne eventuelt i forbindelse med en senere henvendelse til kvinden inden for rimelig tid have oplyst, at lokalcentret havde modtaget henvendelsen, således at kvinden fik vished om, at henvendelsen indgik i sagen. Borgerråd giveren henviste til

vejledning nr. 21 af 24. februar 2004 om retssikkerhed og administration på det sociale område punkt 528.

Borgerrådgiweren udtalte endvidere, at det efter Borgerrådgiwerens opfattelse var beklageligt, at lokalcentret ikke havde besvaret et konkret punkt i kvindens klage.

Borgerrådgiweren udtalte videre, at det efter Borgerrådgiwerens opfattelse var uheldigt, at kvinden var blevet indkaldt til en samtale på lokalcentret med kort varsel, idet en så kort frist, som der var tale om, kan være en hindring for at benytte retten til at have en bisidder med til mødet. Borgerrådgiweren henviste til forvaltningslovens § 8 og vejledning nr. 21 af 24. februar 2004 om retssikkerhed og administration på det sociale område punkt 41 og 446.

Borgerrådgiweren udtalte i forlængelse heraf, at lokalcentret efter Borgerrådgiwerens opfattelse burde have uddybet formålet med den nævnte samtale, som kvinden var indkaldt til, idet kvinden forinden havde gjort lokalcentret opmærksom på, at hun var usikker på, hvad hun kunne forvente ved samtalen. Borgerrådgiweren lagde vægt på, at sagen indeholdt en nærmere beskrivelse af formålet med mødet.

Borgerrådgiweren udtalte endelig, at Borgerrådgiweren var enig i, at lokalcentrets besvarelse af kvindens klager kunne have været mere uddybende.

Borgerrådgi verens sag 2004-0270-304

Stikord:

Inddragelse og orientering af borger – god forvaltningsskik – Københavns Kommunes værdigrundlag

Regelgrundlag:

Principper om god forvaltningsskik.

Resumé:

Borgerrådgi vereren kritiserede, at et lokalcenter ikke havde orienteret en kvinde om formålet med en henvendelse fra en boligrådgi ver, herunder oplyst om boligrådgi verens opgaver og kompetence og om, at boligrådgi verens henvendelse havde karakter af et tilbud.

Borgerrådgi vereren mente endvidere, at lokalcentret burde have gjort kvinden bekendt med grundlaget for henvendelsen.

Sagsfremstilling:

En kvinde fik et brev fra boligrådgi vereren i et lokalcenter, hvori boligrådgi vereren gengav nogle forhold, som en ejerforening havde henvendt sig til lokalcentret om. Brevets overskrift var "Orientering om husordenssag" og blev indledt med ordene: "På baggrund af din opførsel..." I brevet meddelte boligrådgi vereren, at han gerne ville aflægge kvinden et besøg.

Baggrunden for boligrådgi verens henvendelse var en opstået strid mellem kvinden og ejerforeningen i den ejendom, hvor hun boede. Ejerforeningen havde i den forbindelse kontaktet lokalcentret skriftlig og bl.a. fremlagt en skriftlig advarsel, som de øvrige beboere i kvindens ejendom tidligere havde afleveret til kvinden.

Kvinden blev ikke informeret om, at boligrådgi vereren havde modtaget akter fra ejerforeningen vedrørende kvindens personlige forhold.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede, hvis det ikke havde været helt klart og åbenlyst for kvinden, at boligrådgi verens henvendelse var et tilbud.

Resultat af Borgerrådgi verens undersøgelse:

Borgerrådgi vereren udtalte, at det følger af ulovbestemte principper om god forvaltningsskik, at der til forvaltningens sagsbehandling stilles krav om, at forvaltningen er venlig og hensynsfuld, udviser åbenhed og skaber tillid. Grundlæggende kan det udtrykkes således, at det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves af borgeren. Dette harmonerede efter Borgerrådgi verens opfattelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, hvorefter kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og at kommunen skal møde brugerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Borgerrådgi vereren kritiserede, at lokalcentret ikke i tilstrækkelig grad havde oplyst kvinden om formålet med boligrådgi verens henvendelse, herunder boligrådgi verens opgaver og kompetence og om, at henvendelsen havde karakter af et tilbud. Borgerrådgi vereren konstaterede, at den manglende oplysning herom ikke var udtryk for en almindelig praksis i lokalcentret.

Borgerrådgi vereren udtalte desuden, at det ville have været bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis boligrådgi vereren i forbindelse med henvendelsen til kvinden havde gjort kvinden opmærksom på, at grundlaget for henvendelsen blandt andet omfattede oplysninger fra ejendommens bestyrelse vedrørende kvindens personlige forhold. Borgerrådgi vereren lagde herunder vægt på, at der ikke var oplyst grunde til ikke at give kvinden de nævnte oplysninger.

Borgerrådgeren bemærkede, at boligrådgerens formuleringer i brevet til kvinden var egnede til at give det indtryk, at ejerforeningens påstande uden videre var lagt til grund. Borgerrådgeren lagde desuden vægt på, at det forhold, at en offentlig myndighed på den ene parts foranledning indtræder i en strid mellem private parter, kunne give anledning til usikkerhed om henvendelsens karakter.

Borgerrådgiverens sag 2004-0291-301

Stikord:

Skriftlighed – partshøring – sagsbehandlingstid

Regelgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1985 med senere ændringer) § 23.

Resumé:

En kvinde, som havde fået mundtligt afslag på en ansøgt uddannelse i forbindelse med et revalideringsforløb, da der ikke kunne ydes løntilskud til praktikperioden, anmodede om en skriftlig afgørelse. Kvinden rykkede flere gange herfor og blev på et tidspunkt partshørt af lokalcentret med henblik på, at der kunne træffes en sådan skriftlig afgørelse. Da der fortsat ikke skete videre, rettede kvinden henvendelse til Borgerrådgiveren med henblik på at få en skriftlig afgørelse. Sagen blev oversendt til forvaltningen, som konstaterede, at det i mellemtiden atter var blevet muligt at yde løntilskud til praktikforløb, hvorfor kvinden blev tilkendt den ønskede uddannelse.

Sagsfremstilling:

En kvinde ansøgte den 10. august 2004 et lokalcenter om revalideringshjælp til uddannelse. Kvinden blev på et møde den 26. august 2004 informeret om, at hun var fundet revalideringsberettiget og at uddannelsesvalget var godkendt, men at uddannelsen ikke kunne påbegyndes, da der ikke kunne gives løntilskud til et praktikforløb i forbindelse med uddannelsen.

Kvinden betragtede i realiteten dette som et afslag på den ansøgte uddannelse og rykkede derfor ved efterfølgende e-mails samt ved brev af 13. september 2004 for en skriftlig afgørelse.

Af et journalark i sagen fremgik, at lokalcenteret den 24. september 2004 havde noteret, at kvinden havde til samtale den 26. august 2004 og at der var kommet e-mail fra kvinden, hvor hun ønskede at få et skriftligt afslag. E-maillen blev først besvaret ved det nævnte brev, idet sagsbehandleren havde været syg.

I brev af samme dato meddelte lokalcenteret kvinden følgende:

"I henhold til Deres e-mails, hvor De rykker for afgørelse på Deres uddannelsesansøgning, skal det hermed oplyses, at De vil få endelig svar inden fredag den 1. oktober 2004."

Dernæst partshørte lokalcenteret ved brev af 30. september 2004 kvinden, blandt andet med følgende bemærkning:

"Inden der træffes en afgørelse, skal der ske en partshøring."

I et brev af 14. oktober 2004 blev partshøringen besvaret af en partsrepræsentant efter fuldt udlyst af partsrepræsentanten samt i henhold til den af kvinden efter det mundtlige afslag flere gange havde anmodet om en skriftlig afgørelse i den henseende.

Partsrepræsentanten henviste blandt andet til forvaltningslovens § 23, som har følgende ordlyd:

§ 23. Den, der har fået en afgørelse medhold, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen ellers er givet med den delende part medhold. En begæring herom skal fremsættes over for myndigheden inden 14 dage efter at personen har modtaget underretning om afgørelsen. Stk. 2. En begæring om skriftlig begrundelse efter stk. 1 skal besvares snarest muligt. Hvis begæringen ikke er besvaret inden 14 dage efter, at begæringen er modtaget af vedkommende myndighed, skal denne underrettes

parten om grunden hertil samt om, hvornår begæringen kan forventes besvaret.

Ved breve af 1. november 2004 og 8. november 2004 rykkede partsrepræsentanten for svar.

Kvinden henvendte sig den 23. november 2004 personligt til Borgerrådgiweren med henblik på at få fremmet lokalcentrets meddelelse af en skriftlig afgørelse i hendes revalideringssag.

Borgerrådgiweren oversendte den 26. november 2004 klagen til lokalcentret, som ved brev af 28. december 2004 besvarede klagen med beskrivelse af det nævnte hændelsesforløb og en konstatering af, at det i mellemtiden atter var blevet muligt at yde løntilskud til praktikforløb, hvorfor kvinden ved brev af 10. december 2004 var blevet tilkendt den ønskede uddannelse med revalideringsstøtte og løntilskud i praktikperioden.

Kvinden meddelte telefonisk Borgerrådgiweren, at hun havde fået fuldt ud medhold.

Borgerrådgiweren foretog på den baggrund ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag 2004-0313-111

Tilstand:

Videregivelse af oplysninger

Sagsgrundlag:

Forvaltningsloven (lov nr. 571 af 19. december 1995 med senere ændringer) § 28.

Om sags:

Borgerråd giveren og Familie- og Arbejdsmarkedetsforvaltningen udtalte kritisk af, at et handicapcenter havde videregivet oplysninger til Det Sociale Nævn, som ikke var hjemmel til at videregives.

Sagsforløbet:

En synshandicappet kvinde, der tidligere var hjemmehjælpemodtager, fik afslag på hjælpemidler i forbindelse med synshandicap og klagede over afgørelsen til handicapcentret.

Handicapcentret genvurderede sagen og fastholdt afslaget. Handicapcentret videregav de oplysninger om kvindens klage over handicapcentrets afgørelse til Det Sociale Nævn. Med henvisning til kvindens klage blev der sendt en kopi af en udtalelse fra en hjemmeplejekoordinator vedrørende årsagen til, at kvinden ikke havde en fast hjemmehjælper.

Kvinden henvendte sig til Borgerråd giveren og klagede over afslaget og over at oplysninger om hendes klage over afslaget blev videregivet til Det Sociale Nævn. Borgerråd giveren undersøgte kvindens klage til handicapcentret og sendte fra handicapcentret.

Med handicapcentrets besvarelse af kvindens klage, udtalte handicapcentret, at det var handicapcentrets opfattelse, at oplysningerne om kvindens hjemmehjælp ikke var af betydning for kvindens søg om hjælpemidler i forbindelse med synshandicap, men

handicapcentret mente ikke, at videregivelsen af oplysningerne til Det Sociale Nævn var usaglig, selvom oplysningerne omhandlede kvindens hjemmehjælp.

Kvinden henvendte sig herefter til Borgerråd giveren og fastholdt sin klage. Borgerråd giveren anmodede herefter handicapcentret og Familie- og Arbejdsmarkedetsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Familie- og Arbejdsmarkedetsforvaltningen beklagede meget, at handicapcentret havde sendt hjemmeplejekoordinatorens udtalelse til Det Sociale Nævn i forbindelse med kvindens klage over handicapcentrets afslag på hjælpemidler i forbindelse med synshandicap, da udtalelsen var sagen om hjælpemidler uvedkommende. Familie- og Arbejdsmarkedetsforvaltningen påtalte dette overfor handicapcentret.

Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren udtalte, at det følger af forvaltningslovens § 28, at en myndighed ikke kan videregive oplysninger om enkeltpersoners rent private eller fortrolige forhold, hvis ikke der er hjemmel til videregivelsen.

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren var enig i, at det var meget beklageligt, at handicapcentret havde videregivet de nævnte oplysninger til Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiwerens sag 2005-0066-205

Stikord :

Borgerrådgiwerens kompetence – afgørelse om parkeringsafgift

Regelgrundlag:

BR 586/03.

Resumé:

Borgerrådgiweren afviste at behandle en klage over en parkeringsafgift med henvisning til, at klagen vedrørte Parkering · København's afgørelse, som ikke falder under Borgerrådgiwerens kompetence.

Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, som den 21. maj 2004 fik pålagt en parkeringsafgift af Parkering · København. Afgiften blev pålagt fordi Parkering · København lagde til grund, at parkeringen skete 4,7 meter fra et vejkryds.

Manden klagede over afgørelsen til Borgerrådgiweren. Det fremgik af korrespondancen mellem manden og Parkering · København, at det var Parkering · København's opfattelse, at der var tale om et vejkryds på det pågældende sted. Manden mente, at stedet var en privat indkørsel ved offentlig vej og at der således ikke var tale om et vejkryds.

Manden medbragte oplysninger ved sin henvendelse til Borgerrådgiweren, som ikke tidligere havde været forelagt Parkering · København.

Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren meddelte manden, at Borgerrådgiweren kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver. Borgerrådgiweren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser.

Klagen vedrørte Parkering · København's retlige vurdering af, at det pågældende sted var et vejkryds i færdselslovens forstand. Borgerrådgiweren kunne ikke udtale sig om denne vurdering uden samtidig at udtale sig om lovligheden af Parkering · København's afgørelse og afviste derfor at behandle klagen.

Borgerrådgiweren henviste manden til at indsende sin indsigelse til Parkering · København, såfremt han ønskede Parkering · København's stillingtagen til de nye oplysninger i sagen. Da manden havde betalt parkeringsafgiften, var muligheden for at få afprøvet sagen i fogedretten udelukket. Borgerrådgiweren oplyste manden om mulighederne for at klage til Folketingets Ombudsmand eller anlægge en retssag ved de almindelige domstole.

Grundlaget for Borgerrådgiwerens virksomhed fremgår af BR 586/03.

Borgerrådgiverens sager 2005-0175-102 og 2004-0229-304

Stikord:

Borgerrådgiverens kompetence – Folketingets Ombudsmand

Regelgrundlag:

Lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand § 14.

Resumé:

Folketingets Ombudsmand oversendte i to tilfælde klager over sagsbehandlingen i Københavns Kommune. I sine oversendelsesskrivelse, henviste ombudsmanden til, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en højere forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (§ 14 i Lov om Folketingets Ombudsmand).

Sagsfremstilling:

Folketingets Ombudsmand oversendte i to tilfælde henvendelser fra borgere vedrørende kommunens sagsbehandling til Borgerrådgiveren.

Det fremgik af ombudsmandens oversendelsesbreve, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en højere forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (§ 14 i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand). På baggrund af denne bestemmelse i ombudsmandsloven anså ombudsmanden det for mest korrekt og hensigtsmæssigt at sende borgerens klage videre til Borgerrådgiveren i Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren iværksatte nærmere realitetsundersøgelser i begge sager.

Sagerne illustrerer:

Sagerne illustrerer, at klager over Københavns Kommune, som kan behandles af Borgerrådgiveren, i almindelighed bør behandles af Borgerrådgiveren før en eventuel klage indgives til Folketingets Ombudsmand.

Kapitel 4

Generelle problemstillinger og tendenser

I dette kapitel belyses de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren i denne beretning har fundet anledning til at trække frem. Problemstillingerne dokumenteres dels ved henvisning til konkrete sager, hvoraf udvalgte er omtalt i kapitel 3, dels ved den statistiske beskrivelse af påklagede forhold i beretningsperioden, jf. kapitel 2. En række af de omtalte problemstillinger tager endvidere udgangspunkt i almindelige iagttagelser baseret på den løbende dialog med borgere og forvaltninger.

Opmærksomheden henledes på, at beretningsperioden i denne første beretning ikke er et helt år, idet der kun er medtaget sager fra åbningsdagen den 23. august 2004 og indtil den 31. marts 2005, dvs. en periode på ca. 7 måneder. Af samme grund skal de i dette kapitel fremhævede problemstillinger og tendenser tages med det generelle forbehold, at erfaringsgrundlaget i den første beretningsperiode ikke er så omfattende, som det forventes at være i kommende beretningsperioder.

4.1 Generelle problemstillinger

4.1.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar

I medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (lovbekendtgørelse nr. 72 af 6. februar 2004), skal kommunen fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse, typisk i relation til ansøgninger om hjælp efter social- eller beskæftigelseslovgivningen.

På andre områder er der som udgangspunkt ikke regler for sagsbehandlingstiden, medmindre det udtrykkeligt fremgår af lovgivningen.

Klager over sagsbehandlingstid og manglende svar er den hyppigst forekommende klage hos Borgerrådgiveren.

Af de i alt 537 påklagede forhold, som er afsluttet og statistikført i indeværende beretningsperiode, vedrørte 166 klager over sagsbehandlingstid og manglende svar, hvilket svarer til 31% af samtlige påklagede forhold.

Af de 166 klager over sagsbehandlingstid og manglende svar relaterede 134 sig til sager på Familie- og

Arbejdsmarkedsforvaltningens område, dvs. typisk sociale sager.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har forholdsmæssigt flere sager om disse forhold end forvaltningerne generelt (35%).

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens sagsbehandlingsfrister

Generelt betragtet skal det store antal henvendelser til Borgerrådgiveren på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område og dermed antallet af påklagede forhold ses i forhold til størrelsen af det pågældende forvaltningsområde, jf. nærmere herom i kapitel 2.1.6 samt nedenfor, herunder graden af borgerkontakt kombineret med kompleksiteten i lovgivningen, samt de konkrete sagers karakter og betydning for den enkelte borger.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har i en redegørelse til Borgerrådgiveren vedrørende forvaltningens sagsbehandlingstid m.v. vurderet, at der årligt modtages op imod 1.000.000 henvendelser og at forvaltningen på denne baggrund behandler 200-250.000 ansøgninger om hjælp efter social- og beskæftigelseslovgivningen.

I medfør af ovennævnte bestemmelse i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fastsat i alt 88 frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse, typisk i relation til ansøgninger om hjælp efter social- eller beskæftigelseslovgivningen.

Fristerne er varierende fra 1 dag til 6 måneder. Sagsbehandlingsfristerne er generelle og er fastsat, så de svarer til den tid, der normalt går med at behandle 80 til 90 procent af de pågældende ansøgningstyper.

Fristerne er blandt andet offentliggjort på kommunens hjemmeside, men ses ikke systematisk at blive formidlet i forbindelse med den konkrete sagsbehandling.

Der kan være særlige situationer, hvor den angivne sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. I sådanne tilfælde skal ansøgeren have skriftlig besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

I 2001, 2002 og 2003 har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen gennemført målinger på alle afgørelser, der blev truffet i løbet af en kalendermåned. I forbindelse med den seneste måling blev

indberetninger for første gang gennemført via et nyudviklet IT-system kaldet "Erindringsystemet".

Målingerne omfatter alle afgørelser, hvor der gælder en sagsbehandlingsfrist efter den nævnte bestemmelse, og hvor afgørelsen er truffet indenfor måleperioden.

Ifølge Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen omfattede den seneste måling i november 2003 i alt 16.289 afgørelser. Den generelle overholdelsesprocent blev på baggrund af målingen opgjort til 92,51 % og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 14,6 kalenderdage.

Det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opfattelse, at sagstidsmålingerne generelt viser, at der er tale om en høj overholdelsesprocent på områder, hvor der modtages mange ansøgninger, samt at sagsbehandlingstiden på 14,6 kalenderdage generelt er hurtig.

På enkelte områder har man dog både i den seneste måling og tidligere konstateret for lav overholdelsesprocent.

Generelle problemstillinger og tendenser

På baggrund af målingen i 2003 udarbejdede handicapcentre derfor handleplaner med henblik på at forbedre sagsbehandlingstiden i bestemte sagstyper, så fristerne kunne overholdes, og der forventes gennemført flere IT-projekter, der har betydning for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens behandling af borgersager.

Ombudsmandens undersøgelse af sagsbehandlingstiden
Sagsbehandlingstiden i lokalcentrene under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har Borgerrådgi- verens særlige opmærksomhed, idet dette emne – samt generelle problemstillinger vedrørende ubesvaret post og manglende procedurer for opfølgning i relation til indkomne sager – tidligere har været genstand for undersøgelser ved Folketingets Ombudsmand, jf. hertil Folketingets Ombudsmands beretning fra 2000, side 504.

Folketingets Ombudsmand udtalte dengang, at en række konkrete klagesager tydede på, at kommunen

på daværende tidspunkt havde store problemer med at få afviklet sagsrestancerne.

Ombudsmanden konstaterede endvidere for så vidt angik sagsbehandlingstiden ved behandling af klagesager, at den forudsatte sagsbehandlingstid på 4 uger for kommunens genvurdering af sagen, jf. den daværende bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område, i et meget betydeligt antal sager ikke blev overholdt og faktisk blev overskredet med ganske lang tid, i nogle tilfælde i ganske uacceptabelt lang tid.

Ombudsmanden bemærkede i den sammenhæng, at det ikke stod ham klart, hvorledes en organisation der modtager et årligt antal henvendelser i størrelsesordenen 800.000-1.000.000, kunne holde styr på, om den sagsbehandling, som den enkelte henvendelse måtte afføde, også reelt bliver udført uden at organisationen støttede sig til et restancesystem.



Ombudsmanden kunne tilslutte sig betydningen af, at der i en organisation som Københavns Kommune via undervisning sikres et højt fagligt niveau blandt de ansatte, og at kendskabet til de gældende retsregler på det sociale område hele tiden ajourføres.

Ombudsmanden konstaterede videre, at det er af afgørende betydning, at kommunens medarbejdere er bekendt med eventuelle frister fastsat i love eller andre bestemmelser, hvis sådanne tidsfrister skal overholdes, men mente ikke, at undervisning i sig selv medvirker til at nedbringe restancerne og sagsbehandlingstiden.

Sammenfattende fandt ombudsmanden, at der tegnede sig et samlet billede af restancesituationen på de københavnske socialcentre (nu: lokalcentre), som gav ham anledning til alvorlig bekymring.

Ombudsmanden underrettede Borgerrepræsentationen, socialministeren, indenrigsministeren, Folketingets Retsudvalg, Folketingets Socialudvalg og Folketingets Kommunaludvalg om sagen.

Ombudsmanden bad samtidig Borgerrepræsentationen, socialministeren og indenrigsministeren om at underrette ham om, hvad de eventuelt ville foretage sig i sagen.

Folketingets Ombudsmand og de nævnte ministerier fulgte sagen gennem længere tid. Folketingets Ombudsmand henviste ved sin afslutning af sagen blandt andet til, at han ville orientere den kommende borgerrådgiver om sagen.

Det bemærkes, at en sådan orientering endnu ikke formelt har fundet sted, men på baggrund af de sager, som Borgerrådgiveren hidtil har modtaget og således enten oversendt eller realitetsbehandlet, kan det konstateres, at der i en betydelig andel af sagerne på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område klages over sagsbehandlingstiden i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Borgerrådgiverens konstateringer vedrørende sagsbehandlingstiden i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Som anført ovenfor var 134 af de 166 klager over sagsbehandlingstid og manglende svar på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område. Samlet set er hvert femte påklagede forhold, som indbringes for Borgerrådgiveren, en klage over sagsbehandlingstid eller manglende svar i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Det bemærkes, at de klager over sagsbehandlingstiden, som Borgerrådgiveren har modtaget, i mange tilfælde synes at have nær sammenhæng med manglende opfølgning i sagerne, jf. nærmere herom i afsnit 4.1.2.

Som et konkret eksempel på en klage over sagsbehandlingstid og manglende svar i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen kan nævnes den sag, som er omtalt i kapitel 3, side 39, hvor lokalcentret på baggrund af en klage oversendt via Borgerrådgiveren beklagede, at der havde været for lang sagsbehandlingstid, idet borgeren blandt andet havde ventet 11/2 måned på at få en tid til samtale med en sagsbehandler.

Borgerrådgiveren har modtaget flere klager over sagsbehandlingstiden i lokalcentrene, efter at en sag er blevet hjemvist til ny behandling af Det Sociale Nævn.

Der findes ikke i lovgivningen frister for kommunens sagsbehandlingstid i sådanne sager.

Vurderingen af om sagsbehandlingstiden er rimelig beror derfor på en konkret vurdering af, om sagsbehandlingstiden i den pågældende sag lever op til, hvad der følger af princippet om god forvaltningsskik.

Afgørende ved vurderingen heraf er blandt andet den samlede ekspeditionstid, om og hvor længe sagen har ligget uekspederet, sagens mere eller mindre hastende karakter og om myndigheden løbende har orienteret borgeren om, at sagen trækker ud.

I hjemviste sager må man desuden tage i betragtning, at langt de fleste sagskridt typisk allerede er taget i forbindelse med den oprindelige afgørelse i kommunen.

Som eksempel på en klage over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en hjemvist sag, kan nævnes en sag, hvor Det Sociale Nævn havde truffet afgørelse om hjemvisning af en sag om førtidspension til lokalcentret den 10. november 2004 på grund af væsentlige sagsbehandlingsfejl (manglende ressourceprofil). Borgeren henvendte sig hos Borgerrådgiveren den 16. februar 2005 med en klage over sagsbehandlingstiden i lokalcentret. Borgeren oplyste ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren, at hun endnu ikke var blevet indkaldt til samtale i lokalcentret med henblik på udarbejdelse af en ressourceprofil.

I en anden sag klagede borgeren ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren den 14. februar 2005 over, at lokalcentret endnu ikke havde truffet afgørelse i hendes sag. Sagen var hjemvist af Det Sociale Nævn den 30. september 2004 til ny behandling i lokalcentret.

I en sag om revalidering havde Det Sociale Nævn den 18. juni 2004 truffet afgørelse om hjemvisning af sagen til lokalcentret. Borgeren oplyste ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren den 6. januar 2005, at der efterfølgende var udarbejdet en ressourceprofil. Borgeren klagede over sagsbehandlingstiden i forbindelse med lokalcentrets behandling af sagen, efter at den var blevet hjemvist af Det Sociale Nævn.

På et møde med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens direktion i marts 2005 har de konstaterede

problemer med sagsbehandlingstiden været særskilt drøftet.

Der henvises til kapitel 5, hvor Borgerrådgiverens konklusioner, forslag og anbefalinger er omtalt.

Borgerrådgiverens konstateringer vedrørende sagsbehandlingstiden i de øvrige forvaltninger

I relation til de øvrige forvaltninger finder Borgerrådgiveren anledning til særligt at fremhæve Bygge- og Teknikforvaltningen, idet der på denne forvaltnings område i en årrække har været særlig fokus på klagesagsbehandlingen i relation til parkeringssager.

På Bygge- og Teknikforvaltningens område har Borgerrådgiveren i relation til klager over sagsbehandlingstiden således særligt noteret sig, at Bygge- og Teknikforvaltningens direktion er opmærksom på Parkering · Københavns sagsbehandlingstid generelt, og at forvaltningen løbende vil være i dialog med Parkering · København om dette.

Det bemærkes herved, at Borgerrådgiveren i tre tilfælde har udtalt kritik af sagsbehandlingstiden i Parkering · København.

I en sag, som er omtalt i kapitel 3, side 42, erklærede Borgerrådgiveren sig f.eks. enig med Parkering · København og Bygge- og Teknikforvaltningen i, at en sagsbehandlingstid på mere end 6 måneder fra indsigelsen over en parkeringsafgift var modtaget til afgørelse om at fastholde parkeringsafgiften forelå, var beklagelig.

Af de 64 påklagede forhold, som er afsluttet og statistikført på Bygge- og Teknikforvaltningens område i indværende beretningsperiode, var der 11, som omhandlede problemstillingen sagsbehandlingstid og manglende svar.

Bygge- og Teknikforvaltningen har oplyst, at der i Parkering · København modtages ca. 22.000 klager

årligt. Endvidere har Bygge- og Teknikforvaltningen oplyst, at på Byggeri og Boligs områder er knap 20.000 afgørelser og delafgørelser, der principielt kan klages over. Det skønnes, at antallet af byggesagsafgørelser er ca. 12.000 om året, hvilket inkluderer både deciderede byggetilladelser og delafgørelser i byggesager.

4.1.2 Lovpligtig opfølgning mv.

Den sociale lovgivning indeholder en række sagsbehandlingsregler, hvorefter myndigheden løbende skal følge op og inddrage borgeren i behandlingen af borgerens sag.

Efter sygedagpengelovens § 24 (lovbekendtgørelse nr. 1047 af 28. oktober 2004) er kommunen forpligtet til at følge op på sygedagpengesager, senest når sygefraværet har været i 8 uger og derefter mindst hver 8. uge med henblik på at vurdere, om der er behov for behandling, optræning, revalidering eller andre former for bistand til den pågældende eller dennes familie.

Opfølgningen efter sygedagpengelovens § 24 skal ofte ske i form af en personlig samtale med borgeren. Formålet er at bevare den sikredes tilknytning til arbejdsmarkedet.

Efter lov om aktiv socialpolitik (lovbekendtgørelse nr. 709 af 13. august 2003) yder kommunen blandt andet hjælp i form af kontanthjælp, starthjælp, tilbud efter lov om aktiv beskæftigelse og revalidering. Efter lovens § 10 er kommunen forpligtet til løbende at følge sager efter loven for at sikre sig, at betingelserne for at give hjælp fortsat er opfyldt. Samtidig skal kommunen være opmærksom på, om der er grundlag for at yde andre former for hjælp. Kommunen skal foretage opfølgning på en sag senest 3 måneder efter første henvendelse og herefter senest 3 måneder efter, at sagen sidst har været vurderet.

Det følger af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (lov nr. 419, 10. juni 2003) § 1, at formålet med loven blandt andet er at bistå kontant- og start-hjælpsmodtagere og ledige dagpengemodtagere.

Efter denne lovs § 15 er kommunen forpligtet til at tilrettelægge og gennemføre et individuelt og fleksibelt kontaktfølgeløb for personer omfattet af lov om aktiv socialpolitik under hensyn til personens ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov med henblik på, at personen hurtigst muligt opnår ordinær beskæftigelse.

Der har i indeværende beretningsperiode været 5 klager over manglende lovpligtig opfølgning.

Som et eksempel herpå kan nævnes sagen, som er omtalt i kapitel 3 på side 47, hvor Borgerrådgiveren realitetsbehandlede en klage og blandt andet erklærede sig enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i, at manglende overholdelse af reglen i sygedagpengelovens § 24 om opfølgning i form af 8 ugers samtaler, var beklagelig. Endvidere kan nævnes sagen, som er omtalt i kapitel 3 på side 50. I denne sag realitetsbehandlede Borgerrådgiveren en klage over manglende opfølgning i en sag om kontanthjælp. Borgerrådgiveren vurderede, at den manglende opfølgning kunne have været en medvirkende årsag til en lang sagsbehandlingstid. Om sagsbehandlingstid, se nærmere afsnit 4.1.1.

4.1.3 God forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag

Princippet om god forvaltningsskik indeholder blandt andet krav til forvaltningen om venlighed og hensynsfuldhed overfor borgerne, om åbenhed, om at skabe tillid og om at forvaltningen tilrettelægger sit arbejde på en sådan måde, at sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

kan nævnes den sag, som er omtalt i kapitel 3 på side 54, hvor Borgerrådgiveren kritiserede, at et lokalcenter ikke havde orienteret en kvinde om formålet med en henvendelse fra en boligrådgiver. Borgerrådgiveren mente endvidere, at lokalcentret burde have gjort kvinden bekendt med grundlaget for henvendelsen.

4.1.5 Skriftlighed, begrundelse og klagevejledning

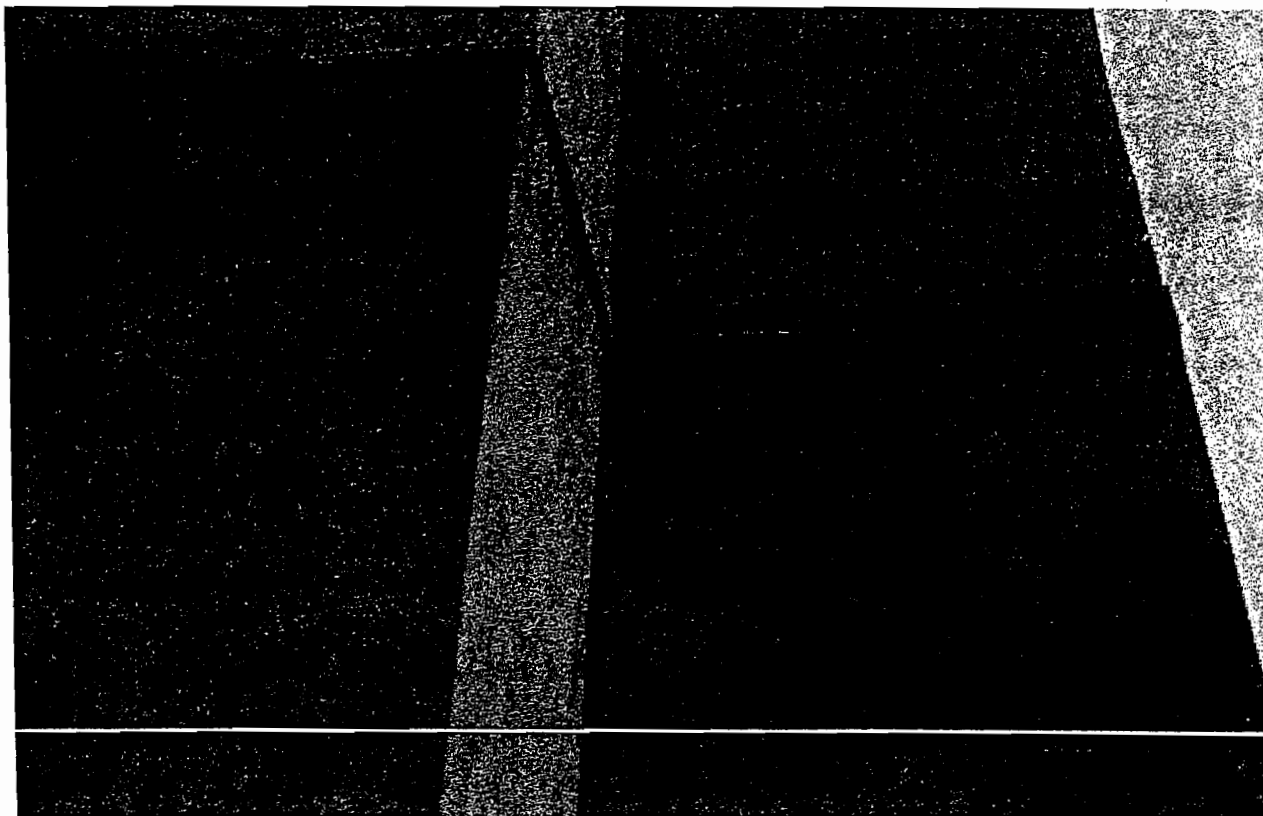
Forvaltningsloven indeholder centrale bestemmelser om skriftlighed, begrundelse og klagevejledning.

Af forvaltningslovens § 23, stk. 1, fremgår, at den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. Begæring herom skal fremsættes over for myndigheden inden 14 dage efter, at parten har modtaget underretning om afgørelsen.

Borgerrådgiveren oplever jævnligt i forbindelse med visitationen af sager, at borgerne oplyser, at de har fået en mundtlig afgørelse og ønsker afgørelsen skriftligt.

Et eksempel herpå er den sag, som er omtalt i kapitel 3, side 56, hvor en kvinde havde henvendt sig til Borgerrådgiveren med henblik på at få fremmet et lokalcenters meddelelse af en skriftlig afgørelse i en revalideringssag, som tidligere var meddelt mundtligt.

Endvidere fremgår det af forvaltningslovens § 24, stk. 1, at en begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, afgørelsen er truffet efter. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Af samme bestemmelses stk. 2, fremgår, at begrundelsen endvidere om fornødent skal indeholde en kort rede-



gørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Der har i indeværende beretningsperiode været behandlet 18 klager over manglende eller mangelfuld begrundelse.

Endelig følger af forvaltningslovens § 25, stk. 1, at skriftlige afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om en eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Der har i indeværende beretningsperiode været 6 klager over manglende eller mangelfuld klagevejledning.

Dertil kommer den sag, som er omtalt i kapitel 3, side 41, hvor Borgerrådgiveren som led i sin undersøgelse i en realitetssag konstaterede, at formuleringen af en klagevejledning var uhensigtsmæssig og således beklagelig, idet den var egnet til at give klageren det indtryk, at revurdering forventedes at give et negativt resultat for borgeren.

4.1.6 Telefonkultur i lokalcentrene

I den daglige visitation af henvendelser til Borgerrådgiveren, hvor borgere ringer, skriver eller møder op personligt, fordi de ønsker en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening, giver borgerne ofte udtryk for, at det er vanskeligt at komme i telefonisk kontakt til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre.

Oftentimes giver den oplevede frustration over dette sig ikke udslag i et selvstændigt klagepunkt, men det er borgerrådgiverens indtryk, at oplevelsen af en utilfredsstil-

lende telefonisk betjening kan være medvirkende årsag til, at en borger ikke føler sig ordentligt behandlet og derfor ønsker at klage til Borgerrådgiveren over eksempelvis sagsbehandlingstiden eller manglende svar.

Borgerrådgiverens medarbejdere, der som led i sagsbehandlingen ofte har behov for at kunne tage telefonisk kontakt til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre, oplever også jævnligt vanskeligheder med at komme igennem på telefonen, både gennem omstillingen og ved direkte kald af lokalnumre.

Overordnet set har familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen en vedtagen telefonpolitik, som er udformet med henblik på at yde brugerne en bedre service, idet det så er udlagt til de decentrale enheder at fastlægge en hensigtsmæssig telefonkultur indenfor denne overordnede ramme.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen iværksatte i 2003 en undersøgelse af lokalforvaltningens telefonbetjening. Formålet med undersøgelsen var via en afdækning af arbejdsprocesser og procedurer vedrørende telefonbetjening i de lokale centre, at finde ud af hvordan den mest hensigtsmæssigt kunne tilrettelægges. Undersøgelsen foranledigede flere forskellige initiativer til forbedring af telefonbesvarelsen på de lokale centre og i centralforvaltningen.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der er lokalcentre, som blandt andet i kraft af egne udviklingsplaner arbejder med en målrettet indsats, herunder måltal, i denne henseende.

4.1.7 Borgerrådgiverens kompetence

Sondringen mellem sagsbehandling og afgørelse

Som nævnt i kapitel 1.2 kan Borgerrådgiveren behandle klager over kommunens sagsbehandling, men ikke over kommunens afgørelser.

Sondringen mellem begreberne sagsbehandling og afgørelse giver i praksis anledning til grænsedragninger i forhold til Borgerrådgiverens kompetence.

En række sagsbehandlingsregler og -principper er så fundamentale, at de ikke blot er ordensforskrifter, men derimod garantiforskrifter, hvis manglende overholdelse kan medføre en afgørelses ugyldighed.

I sager, hvor der klages over, at forvaltningen ikke har påset sådanne garantiforskrifter, overvejes konkret, om prøvelsen af spørgsmålet kan være betænkelig ud fra Borgerrådgiverens kompetenceafgrænsning.

Borgerrådgiveren foretager i den forbindelse en afvejning af, om Borgerrådgiverens prøvelse af klagen i realiteten indebærer en stillingtagen til indholdet eller gyldigheden af en forvaltningsafgørelse. Er det tilfældet, udviser Borgerrådgiveren forsigtighed og afholder sig eventuelt helt fra at behandle klagen.

Borgerrådgiveren finder i den forbindelse blandt andet støtte i de hensyn, der er nævnt i baggrundsrapporten "Etablering af en klagefunktion – muligheder og modeller" fra oktober 2002, hvor det på side 36 fremgår:

"Det vil være problematisk, hvis klagefunktionens kritik af sagsbehandlingen får en sådan karakter, at det må sidestilles med angivelse af en forvaltningsretlig ugyldighedsgrund, idet klagefunktionen primært skal tage stilling til klager i sager, hvor der ikke er administrativ rekursmulighed, og hvor det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene i så fald er eneste øvrige mulighed for at få prøvet sagen.

Klagefunktionen bør generelt udvise forsigtighed – ikke alene med hensyn til anvendelsen af 'sanktioner', men også med hensyn til, hvilke sager, der optages til realitetsbehandling".

Den sag, som er omtalt i kapitel 3, side 40, er et konkret eksempel på en sag, hvor den kompetencemæssige afgrænsning i relation til sondringen mellem sagsbehandling og afgørelse blev udslagsgivende for afvisning af en skattesag.

Af andre sager, hvor Borgerrådgiveren udtrykkeligt har afvist at behandle et påklaget forhold med henvisning til kompetenceafgrænsningen, kan nævnes den sag, som er omtalt i kapitel 3 på side 59, hvor Borgerrådgiveren afviste at behandle en klage over en parkeringsafgift med henvisning til, at klagen vedrørte Parkering · Københavns afgørelse.

Afgrænsning i forhold til andre klagemyndigheder

Borgerrådgiveren må i overensstemmelse med sin kompetenceafgrænsning afvise at behandle en klage, hvis den behandles af en anden instans, se til eksempel den sag, som er omtalt i kapitel 3 på side 35. Et andet eksempel, er den sag, som er omtalt i kapitel 3 på side 38, hvor Borgerrådgiveren afviste at behandle en klage over lønforhold, da der var udsigt til, at sagen ville blive behandlet i Arbejdsretten.

Det skal hertil supplerende bemærkes, at Borgerrådgiveren efterfølgende har fastlagt en praksis, hvorefter der ikke behandles klager i relation til ansættelsesforhold, jf. kapitel 1.2.

I kapitel 1.2 er også nævnt, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand, men at Folketingets Ombudsmand har oversendt klager over kommunen med henblik på, at Borgerrådgiveren behandlede sagen, før ombudsmanden eventuelt iværksatte en undersøgelse.

I den henseende henvises til sagerne, som er omtalt i kapitel 3, side 60, som illustrerer, at klager over Københavns Kommune, der kan behandles af Bor-

gerrådgi-veren, i almindelighed bør behandles af Borgerrådgi-veren, før en eventuel klage indgives til Folketingets Ombudsmand.

Klagefrist og anonyme henvendelser

Som nævnt i kapitel 1.2, har Borgerrådgi-verudvalget taget til efterretning, at udgangspunktet for at klage til Borgerrådgi-veren er, at klagen er indgivet senest 1 år efter, at forholdet er begået. I særlige tilfælde vil Borgerrådgi-veren dog efter en konkret vurdering kunne behandle ældre klager.

Til illustration af denne praksis kan henvises til den sag, som er omtalt i kapitel 3, side 36, hvor en mand havde påklaget en række forhold vedrørende kommunens sagsbehandling i forskellige sager gennem en årrække på 15 år og hvor Borgerrådgi-veren afviste at behandle hovedparten af de påklagede for-

hold blandt andet med henvisning til, at klagen var indgivet mere end 1 år efter, at forholdet var begået, og da der ikke fandtes at være sådanne særlige omstændigheder, der kunne begrunde, at klagen blev behandlet.

Borgerrådgi-veren har desuden i en sag omtalt i kapitel 3 på side 46 fastslået, at Borgerrådgi-veren ikke behandler anonyme henvendelser.

Det konkrete serviceniveau

Borgerrådgi-veren kan ikke tage stilling til klager over det politisk vedtagne serviceniveau, men kan behandle klager over kommunens praktiske udførelse af konkrete opgaver og levering af ydelser til borgerne, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp eller gaderenholdelse, med henblik på at påse,



om der leves op til det fastsatte serviceniveau for den pågældende opgave eller ydelse.

Der har i indeværende beretningsperiode været behandlet 31 klager over det konkrete serviceniveau. Dermed udgør sådanne klager 6 % af samtlige påklagede forhold, hvilket er forholdsvis lavt i forhold til, hvor stor en del af kommunens virksomhed, der består i udførelse af servicebetonede opgaver.

Til illustration af klager over den praktiske udførelse af opgaver kan nævnes den sag, som er omtalt i kapitel 3 på side 45, om tidspunktet for udførelse af hjemmehjælp.

4.2 Nye tendenser i forvaltningsretten

I dette afsnit har Borgerrådgiveren for det første valgt at fokusere på en kortfattet beskrivelse af den nye lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, der trådte i kraft den 1. januar 2005, idet denne lov vurderes at have stor betydning for den del af Københavns Kommunes virksomhed, som angår tilsyn og kontrol med borgere og virksomheder.

Borgerrådgiveren har for det andet valgt kort at redegøre for persondataloven, der trådte i kraft den 1. juli 2000, idet loven er relativ ny og i realiteten har betydning for alle dele af kommunens virksomhed.

4.2.1 Lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter

Lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter (lov nr. 442 af 9. juni 2004) trådte i kraft den 1. januar 2005. I dette afsnit gennemgås kortfattet lovens formål og principper af særlig betydning for Københavns Kommune.

Loven gælder for alle dele af den offentlige forvaltning og fastsætter regler for myndighedernes fremgangsmåde, når der træffes beslutning om gennemførelse af tvangsindgreb uden for det strafferetslige område (kontrolbesøg mv.).

Lovens kapitel 3 indeholder regler om myndighedernes mulighed for uden forudgående retskendelse at anvende tvangsindgreb uden for strafferetsplejen i tilfælde, hvor der opstår rimelig grund til mistanke om, at en borger eller virksomhed har begået et strafbart forhold.

Formålet med reglerne er blandt andet at modvirke omgåelse af strafferetsplejens regler om adgangen til at foretage tvangsindgreb i straffesager. Reglerne gælder uanset, om myndigheden selv har mulighed for at søge et eventuelt strafbart forhold afsluttet ved et administrativt bødeforlæg eller vil være henvist til at lade en videre behandling af spørgsmålet om fastsættelse af straf overgå til politiet.

Loven gælder for beslutninger om tvangsindgreb i form af husundersøgelse, undersøgelse eller beslaglæggelse af breve og andre papirer, undersøgelse af lokaliteter, undersøgelse eller beslaglæggelse af andre genstande, brud på meddelelshemmeligheden og eftersyn eller anden undersøgelse af personer.

Visse af forvaltningslovens regler om partsrettigheder, herunder regler om aktindsigt, begrundelse og klagevejledning, finder efter den nye lov om tvangsindgreb anvendelse for en række områder, hvor forvaltningslovens bestemmelser ikke tidligere fandt anvendelse.

Loven indeholder derudover i kapitel 2 en række krav til den procedure som forvaltningsmyndighederne skal følge ved gennemførelse af tvangsindgreb mv.

Loven fastsætter blandt andet, at forvaltningen skal underrette borgere og virksomheder forud for et

tvangsindgrebs gennemførelse, medmindre f.eks. formålet med indgrebet hermed ville forspildes eller afgørende hensyn til private eller offentlige interesser taler imod underretning. Underretningen skal normalt ske 14 dage før, tvangsindgrebet gennemføres.

Loven indebærer også, at myndighederne skal forevise legitimation i forbindelse med gennemførelse af tvangsindgreb og der består en pligt til at udvise størst mulig skånsomhed under et tvangsindgrebs gennemførelse. Loven indeholder også regler om pligt til at udfærdige en rapport om udførelsen af et tvangsindgreb.

Det almindelige forvaltningsretlige proportionalitetsprincip fremgår udtrykkeligt af loven. Dermed kan en forvaltningsmyndighed kun beslutte at iværksætte kontrolbesøg eller andre former for tvangsindgreb, hvis det ikke er tilstrækkeligt med mindre indgribende foranstaltninger og hvis indgrebet i øvrigt står i rimeligt forhold til formålet med indgrebet.

Lovens krav er udformet som minimumsbestemmelser.

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at den nye lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter har stor praktisk betydning for de forvaltningsområder i Københavns Kommune, hvor der ved kontrolbesøg eller på anden vis foretages tvangsindgreb af den nævnte art i forhold til borgere og virksomheder.

Eksempler herpå er Bygge- og Teknikforvaltningens tilsyn i forbindelse med byggeri eller Miljø- og Forsyningsforvaltningens virksomhedsbesøg i forbindelse med miljøkontrol, men også på andre forvaltningsområder kan loven have praktisk relevans.

Lovens kapitel 4 indeholder regler om myndighedernes mulighed for at anvende og håndhæve

bestemmelser om oplysningspligt i tilfælde, hvor der opstår mistanke om, at en borger eller virksomhed har begået et strafbart forhold.

Udgangspunktet i lovens § 10 er, at bestemmelser i lovgivningen mv. om pligt til at meddele oplysninger til myndigheder inden for den offentlige forvaltning ikke gælder, hvis der er konkret mistanke om, at en person har begået en lovovertrædelse, der kan medføre straf. Myndighederne må således i disse tilfælde som udgangspunkt afstå fra at udnytte de pågældende oplysningspligter.

Reglerne omfatter alle tilfælde, hvor der i lov eller bekendtgørelse m.v. er fastsat pligt til at meddele oplysninger til en myndighed. Det gælder, uanset om en overtrædelse af oplysningspligten kan sanktioneres med straf eller gennemtvinges ved f.eks. tvangsbøder.

Reglerne omfatter både oplysningspligter, hvorefter myndigheden kan kræve afgivelse af mundtlige eller skriftlige oplysninger og oplysningspligter, hvorefter vedkommende borger eller virksomhed er forpligtet til af egen drift at indsende oplysninger til den pågældende myndighed.

Reglen i lovens § 10 kan f.eks. have betydning i sager om socialt bedrageri.

For supplerende information om loven henvises særligt til Justitsministeriets vejledning af 20. december 2004 om loven.

4.2.2 Persondataloven

Lov om behandling af personoplysninger (lov nr. 429 af 31. maj 2000) trådte i kraft den 1. juli 2000.

Formålet med loven har været at gennemføre en generel lovgivning om behandling af personoplysninger til afløsning af de tidligere gældende registerlove.

Med loven sikres et højt beskyttelsesniveau i forhold til den enkelte borger samtidig med, at der skabes retlige rammer for en hensigtsmæssig udnyttelse af mulighederne for at behandle personoplysninger elektronisk.

Loven er en implementering af et EU-direktiv, som sigter mod at beskytte fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, herunder særligt retten til privatlivets fred i forbindelse med behandling af personoplysninger.

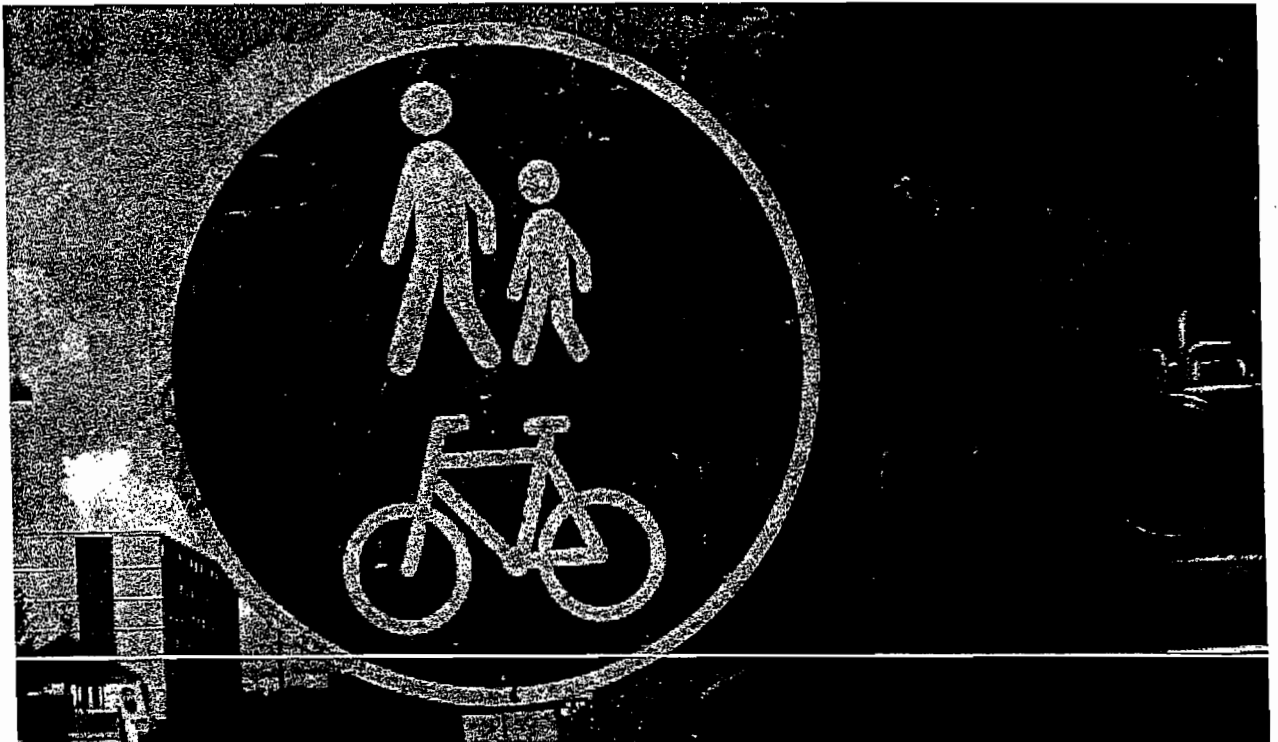
Loven gælder for behandling af personoplysninger, som helt eller delvis foretages ved hjælp af elektronisk databehandling, og for ikke-elektronisk behandling af personoplysninger, der er eller vil blive indeholdt i et manuelt register.

Loven indeholder regler for, under hvilke betingelser behandling af oplysninger må finde sted. Der er endvidere regler, der sikrer registrerede personer forskellige rettigheder i forbindelse med behandling af oplysninger om dem.

En række af lovens bestemmelser supplerer eller erstatter eksisterende regler om myndighedernes indhentelse og videregivelse af personoplysninger, f.eks. i forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og lov om patienters retsstilling.

Af stor praktisk betydning er lovens bestemmelser om oplysningspligt over for den registrerede, den registreredes indsigtret samt forskellige øvrige rettigheder, bl.a. retten til at gøre indsigelse mod visse former for behandling af oplysninger om sig selv.

Reglerne om oplysningspligt over for den registrerede findes i lovens kapitel 8. Det fremgår heraf, at den dataansvarlige (myndigheden) ved indsamling af oplysninger skal give den registrerede (borgeren) meddelelse om den dataansvarliges identitet, formålene med den behandling, hvortil oplysningerne er bestemt samt alle yderligere oplysninger, der under hensyn til de særlige omstændigheder, hvorunder oplysningerne er indsamlet, er nødvendig for, at den registrerede kan varetage sine interesser.



Generelle problemstillinger og tendenser

Oplysningspligten gælder ved indsamlingen af oplysninger fra såvel den registrerede som tredje-mand.

For supplerende information om loven henvises særligt til Justitsministeriets vejledning nr. 126 af 10. juli 2000 om registreredes rettigheder efter reglerne i kapitel 8-10 i lov om behandling af personoplysninger.

Det er på baggrund af den samlede indsigt i kommunens sagsbehandling Borgerrådgiverens vurdering, at loven endnu ikke fuldt ud er indarbejdet i forvaltningernes rutiner og sagsgange.

Borgerrådgiveren har for sit eget vedkommende valgt at imødekomme lovens krav om oplysningspligt ved at indarbejde en praksis, hvor der udleveres et standardiseret informationsark om Borgerrådgiverens behandling af personoplysninger til alle, der henvender sig, såfremt henvendelsen giver anledning til oprettelse af en skriftlig sag og dermed til elektronisk behandling af personoplysninger.

Til illustration heraf ses i bilag B en gengivelse af informationsarkets ordlyd, som forefindes i både "De"- og "du"-udgave samt kan udleveres på engelsk efter behov.

Kapitel 5

Konklusioner, forslag og anbefalinger

Dette kapitel indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. Kapitlet skal navnlig læses i forbindelse med kapitel 4, hvori Borgerrådgiverens væsentligste erfaringer i beretningsperioden er beskrevet. Kapitlets afsnit 2 og 3 følger inddelingen af afsnittene i kapitel 4.

5.1. Overordnede konklusioner

Borgernes mange henvendelser til Borgerrådgiveren har givet grundlag for at trække nogle generelle problemstillinger frem i kapitel 4. Både de konkrete sager, som Borgerrådgiveren har undersøgt og de sager, som er oversendt til forvaltningerne med henblik på direkte besvarelse over for borgeren, giver et vist grundlag for at konkludere, at kommunen på nogle områder ikke altid lever op til lovgivningens krav og kommunens egne målsætninger. Borgerne har med andre ord i mange tilfælde noget at klage over på disse områder. Der henvises navnlig til de statistiske opgørelser i kapitel 2 (med bilag), de konkrete eksempler i kapitel 3 og gennemgangen af generelle problemstillinger og tendenser i kapitel 4.

Der er ikke grundlag for generelt at konstatere, at der er særlige problemer med sagsbehandlingen og betjening af borgerne i Københavns Kommune. De erfaringer, som er indvundet ind til nu og som gives i det forudgående, giver imidlertid baggrund og et vist grundlag for at arbejde videre med nogle udvalgte områder, som bør forbedres. Nedenfor er angivet de forslag og anbefalinger, som Borgerrådgiveren med udgangspunkt heri har fundet dækning for at fremsætte. Borgerrådgiveren har på møder med forvaltningerne generelt drøftet de problemstillinger, som er nævnt i kapitel 4.

Det er herudover en generel iagttagelse, at kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne i stort og småt er uensartet. Dette gælder såvel de syv forvaltninger imellem som indenfor de enkelte forvalt-

ninger. Denne konstatering er imidlertid ind til videre funderet på mere almindelige iagttagelser, og der er blandt andet derfor ikke givet konkrete forslag til løsning heraf. Borgerrådgiveren vil i stedet i den kommende beretningsperiode mere systematisk søge at indsamle dokumentation for og eksempler på denne observation.

5.2. Forslag og anbefalinger

5.2.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar

I kapitel 4.1.1 er redegjort for de konstateringer, som borgernes henvendelser mv. har givet anledning til for så vidt angår sagsbehandlingstid og manglende svar.

Sagsbehandlingstid er velsagtens et problem, som alle offentlige myndigheder må forholde sig til før eller siden. Områder med mange daglige sagsekspeditioner vil normalt kræve et sikkert og effektivt journal-, sagsstyrings- og erindringssystem til håndtering af ubesvarede henvendelser og sagsrestancer.

Uanset eksistensen af et velfungerende sagshåndteringssystem kan det næppe undgås, at en række sager undertiden trækker længere ud, end det er ønskeligt. En betydelig stigning i antallet af sager, mange sager inden for et kompliceret retsområde, skæve tidsmæssige sagstilgange, sygdom og udskiftninger i personalegruppen mv. kan alt sammen bidrage til, at sagsbehandlingstiden for nogle borgere bliver urimelig lang.

Dette ændrer imidlertid ikke på, at det er en forpligtelse for offentlige myndigheder at indrette sagsbehandlingen således, at sagerne kan behandles inden for rimelig tid.

Afgørende må derfor være om myndigheden, hvis det kan konstateres, at der opstår problemer, er i stand til hurtigt at tage hånd om problemet på en fornuftig måde. Om nødvendigt ved f.eks. at omfordele opgaverne, omprioritere myndighedens ressourcer eller ved at søge flere ressourcer tilført.

De fleste henvendelser om lang sagsbehandlingstid og manglende svar til Borgerrådgiveren skal findes inden for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har selv i en årrække beskæftiget sig målrettet med dette problem blandt andet gennem indførelsen af "Erindringsystemet" og flere IT-projekter, der har betydning for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens behandling af borgersager, herunder elektronisk journalark og KMD Aktiv. Implementeringen af disse systemer finder fortsat sted i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2005.

Det er indtrykket, at et velfungerende erindringsystem i mange tilfælde kunne have forkortet sagsbehandlingstiden i konkrete sager på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område væsentligt. **Det må derfor anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fortsat at prioritere det igangværende arbejde med at indføre sådanne systemer i enheder, som behandler borgersager og hvor indførelsen ikke allerede er iværksat eller plan-**

lagt at overveje behovet herfor. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne under punkt 5.2.2.

I kapitel 4 er redegjort for de sagstidsmålinger som Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har gennemført i en lang række sager i 2001, 2002 og 2003. Målingerne relaterer sig til de frister for sagsbehandlingen, som forvaltningen har fastsat i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Målingerne for de nævnte år viser generelt en tilfredsstillende overholdelsesprocent inden for undersøgelsesrammer.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede den 16. juni 2004, at den næste sagstidsmåling gennemføres i 2005.

Borgerne har ikke retskrav på at få behandlet deres ansøgninger inden for de pågældende frister, men sådanne frister kan være et redskab til dels at rette opmærksomhed mod sagsbehandlingstiden, dels med henblik på at kontrollere, om sagsbehandlingstiden generelt er rimelig. **Det må anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at fortsætte med målinger eller anden form for kontrol med sagsbehandlingsfristernes overholdelse.**

En del af de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren har oplyst om sagsbehandlingstider, som strækker sig væsentligt ud over de fastsatte frister. Det er ikke på det foreliggende grundlag muligt at vurdere årsagerne hertil, herunder om der er tale om enkeltstående uheldige sagsforløb, uhensigtsmæssige procedurer, organisatoriske indretninger,

personalemæssige spørgsmål eller andet. Det må anbefales, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen løbende holder øje med sager, som trækker væsentligt længere ud end de nævnte frister og iværksætter nærmere undersøgelser af hvilke forhold, der bevirker lange sagsbehandlingstider i disse sager med henblik på yderligere at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Oplysninger om de nævnte sagsbehandlingsfrister findes på internet og i en generel pjeces om fristerne, men fristerne ses ikke systematisk at blive formidlet til borgerne i forbindelse med de konkrete sagers behandling. Borgerrådgiveren er ikke bekendt med den nærmere baggrund herfor.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede den 9. maj 2001, at der ikke skulle indføres et generelt krav om kvitteringssvar ved modtagelse af ansøgninger om hjælp efter den sociale lovgivning. Dette udelukker imidlertid ikke, at ansøgere konkret gøres bekendt med fristerne i forbindelse med forvaltningens kontakt med ansøgerne i øvrigt.

Som nævnt er fristerne ikke bindende og forudsættes overskredet i konkrete tilfælde og Borgerrådgiveren er opmærksom på, at angivelse af en håndfast frist kan give anledning til den misforståelse, at forvaltningen ubetinget er forpligtet af fristen, hvilket i sig selv kan medføre utilfredshed, hvis den ikke overholdes. Fristerne må imidlertid forventes at blive opfattet mere forpligtende for sagsbehandlere og ledere, hvis borgerne i alle tilfælde er gjort konkret bekendt med dem, ligesom det for borgerne kan være en indikation af, hvornår tålmodigheden med en vis ret kan slippe op. Eventuelle forbehold for fristernes uforbindende karakter kan tages i forbindelse med informationen om dem. **Det anbefales derfor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen mere systematisk og direkte at orientere borgere om de frister, der gælder i forbindelse med forvaltningens øvrige kontakt til borgerne.**

På i hvert fald et væsentligt område savnes en frist for sagens behandling. Det drejer sig om sager, som er hjemvist fra Det Sociale Nævn til (fornyset) behandling i kommunen. Som der er redegjort for i kapitel 4, har Borgerrådgiveren modtaget en række klager over sagsbehandlingstiden i sådanne sager. Det kan ikke udelukkes, at netop fraværet af frister på dette område kan føre til, at denne type sag nedprioriteres til fordel for andre sager, som er omfattet af en frist. Det er under alle omstændigheder forståeligt, hvis borgerne opfatter det som krænkende for retssikkerheden, når sagen trækker unødigt langt ud, efter at en klageinstans har underkendt kommunens første afgørelse. **Det må derfor anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at der fastsættes en eller flere rimelige frister for behandlingen af sådanne sager.**

Sagsbehandlingstiden på de øvrige forvaltningers områder har også givet anledning til klager, men ud over Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skal alene fremhæves Bygge- og Teknikforvaltningen.

Som det fremgår af kapitel 4 har der på Bygge- og Teknikforvaltningens område været en række sager vedrørende sagsbehandlingstid. Her skal alene nævnes sagsbehandlingstiden ved Parkering · København, som i beretningsperioden har været genstand for iværksættelse af undersøgelse i fire sager ved Borgerrådgiveren i beretningsperioden. De tre af disse sager var afsluttet ved redaktionens afslutning og gav alle anledning til kritik af såvel sagsbehandlingstiden som af manglende orientering om sagens gang.

Bygge- og Teknikforvaltningen har oplyst, at forvaltningen er opmærksom på Parkering · Københavns sagsbehandlingstid generelt, og at forvaltningen løbende vil være i dialog med Parkering · København vedrørende dette. Samtidig har Parkering · København oplyst, at det i sager, som trækker ud over den oplyste forventede sagsbehandlingstid, normalt er en fast procedure, at der sendes supplerende

brev til klageren med oplysninger om, hvornår sagen kan forventes afgjort.

Det må anbefales Bygge- og Teknikforvaltningen fortsat at være opmærksom på sagsbehandlingstiden på Parkering i Københavns område.

5.2.2 Bvpligtig opfølgning mv.

I kapitel 4.1.2 er redegjort for de konstateringer, som borgernes henvendelser har givet anledning til for så vidt angår lovpligtig opfølgning mv. Der er også redegjort for den eventuelle sammenhæng, der kan være mellem manglende opfølgning og lang sagsbehandlingstid.

Problemstillingen ses af de modtagne henvendelser alene at være relevant inden for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område. Det er indtrykket, at et velfungerende erindringssystem i mange tilfælde kunne have forhindret overskridelser af lov-mæssige frister for opfølgning mv. i konkrete sager på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område. **Det må derfor anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fortsat at prioritere det igangværende arbejde med at indføre sådanne systemer i enheder, som behandler borgersager og hvor indførelsen ikke allerede er iværksat eller planlagt at overveje behovet herfor. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne under punkt 5.2.1.**

5.2.3 God forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag

God forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag og det naturlige samspil mellem de krav til sagsbehandling og betjeningen af borgerne, som kan udledes heraf, bør vedvarende være genstand for opmærksomhed blandt medarbejdere i kommunen. Det er en almindelig iagttagelse, at en mere hensynsfuld og opmærksom behandling af borgerne i mange af de påklagede sager kunne have modvirket

mistillid og utilfredshed fra borgernes side og derfor kunnet have givet mere harmoniske sagsforløb.

Principperne om god forvaltningsskik og værdigrundlaget indeholder en del svar på, hvordan sagsbehandling tilrettelægges hensynsfuldt mv. Grundlæggende handler det om at sætte sig i borgers sted og overveje, hvordan forvaltningens adfærd kan opleves af borgeren.

I kapitel 4.1.3 er redegjort for nogle sager vedrørende god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag. Observationerne på dette område i beretningsperioden bygger på en række forskelligartede sager og det er derfor ikke på det foreliggende grundlag muligt at konkludere noget generelt om forvaltningernes iagttagelse af god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag og formulere konkrete forslag og anbefalinger herom. Der henvises dog til det, som er anført ovenfor og i kapitel 4.1.1 om sagsbehandlingstid og orientering om sagens gang og i kapitel 4.1.4 om partshøring og anden inddragelse af borgeren.

I stedet rettes opmærksomheden på Borgerrådgiverens interne konsulentfunktioner, hvorefter Borgerrådgiverens viden også om disse emner står til fri afbenyttelse for kommunens medarbejdere både ved konkret vejledning og i form af mere generel kursusvirksomhed efter nærmere aftale.

En enkelt betragtning og anbefaling vil dog være relevant at medtage her.

En del af den nævnte iagttagelse, om at kommunens sagsbehandling i stort og småt er uensartet, baserer sig på generelle iagttagelser om kommunens skriftlige kommunikation med borgerne. Det er et krav, at forvaltninger skal skrive i et sprog, der er til at forstå, og at sproget så vidt muligt målrettes efter den konkrete situation. Ud over at den kommunikationsmæssige ambition må være at formulere sig for-

ståeligt, vil klar og hensynsfuld kommunikation ofte også modvirke mistillid og utilfredshed.

Der er tidligere taget generelle initiativer i kommunen med henblik på at sikre, at der anvendes et sprog, som brugerne kan forstå og som er imødekommende og tidssvarende. Blandt andet kan nævnes kommunens generelle kommunikationspolitik og projekt "Bedre breve til borgerne". **Det må generelt anbefales forvaltningerne løbende at have opmærksomhed rettet mod kommunikationen i enkelt-sager.**

5.2.4 Partshøring og anden inddragelse af borgeren

Kapitel 4.1.4 indeholder bemærkninger om partshøring og anden inddragelse af borgerne. Kapitlet indeholder endvidere en antydning af sammenhængen mellem bestemmelserne i forvaltningsloven og særlovgivningen om partshøring og lignende på den ene side og principperne om god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag på den anden side. Der er endvidere henvist til konkrete sager, som er omtalt i kapitel 3.

Antallet af indkomne klager eller de konkret konstaterede fejl i sagsbehandlingen inden for denne kategori giver ikke grundlag for at fremkomme med generelle anbefalinger. Det er imidlertid en almindelig iagttagelse at en større opmærksomhed mod inddragelse af borgerne i mange af de påklagede sager kunne have modvirket mistillid og utilfredshed fra borgernes side.

I denne forbindelse henledes opmærksomheden på Socialministeriets pjece "Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes!" fra 2005. Pjecen indeholder inspiration til ledere, mellemledere og sagsbehandlere til sikring af borgernes medvirken og retigheder i sagsbehandlingen på det sociale område. Pjecen sammenfatter en række af hovedresultaterne fra Socialministeriets undersøgelse af retssikkerheds-

lovens § 4 om borgernes medvirken i egen sag og redegør for barrierer og løsningsmuligheder. Pjecen er direkte relevant inden for det sociale område, men kan med fordel anvendes som inspiration også på andre områder, hvor forvaltningernes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg og er kendetegnet ved afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling. Pjecen kan rekvireres ved henvendelse til Socialministeriet.

5.2.5 Skriftlighed, begrundelse og klagevejledning

I kapitel 4.1.5 er redegjort kort for forvaltningslovens bestemmelser om skriftlighed, begrundelse og klagevejledning. Baggrunden er en række konkrete sager herom.

Ud over de sager, som er nævnt, fremgår det af en del af borgernes henvendelser til Borgerrådsgiveren om andre forhold, at borgerne har modtaget mundtlige afgørelser og ikke efterfølgende har kunnet få en skriftlig afgørelse fra en forvaltning. Der er oftest tale om henvendelser inden for Familie- og Arbejds-markedsforvaltningens område.

Formidlingen af afgørelser i mundtlig form kan som udgangspunkt være både lovlig og hensigtsmæssig. På nogle områder, f.eks. indenfor komplicerede rets-områder eller for så vidt angår afgørelser, som har stor betydning, f.eks. om borgernes forsørgelsesgrundlag, vil det imidlertid ofte være mest hensynsfuldt at meddele afgørelser skriftligt.

Det følger under alle omstændigheder af forvaltningslovens § 23, stk. 1, at den, der er part i en sag, efterfølgende (inden 14 dage) kan forlange at få en skriftlig meddelelse om afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. En del af de nævnte henvendelser til Borgerrådsgiveren tyder på, at ikke alle sagsbehandlere er fuldt ud opmærksomme på denne bestemmelse.

Sagerne viser, at der kan være grund til at rette opmærksomhed mod bestemmelserne i forvaltningslovens kapitel 6 om begrundelse, skriftlighed mv. **Det må derfor anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at sikre, at alle medarbejdere er opmærksomme på borgernes rettigheder efter forvaltningslovens kapitel 6.**

For så vidt angår kommunens øvrige forvaltninger findes der ikke på nuværende tidspunkt at være grundlag for at fremkomme med tilsvarende anbefalinger.

5.2.6 Telefonkultur i lokalcentrene

I kapitel 4.1.6 er redegjort for Borgerrådgiverens konstateringer vedrørende telefonbetjeningen i lokalcentrene i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Borgernes oplevelser af vanskeligheder ved at komme igennem til centrene pr. telefon bekræftes af Borgerrådgiverens egne erfaringer. Det er også her en almindelig iagttagelse, at en større telefonisk tilgængelighed i mange af de påklagede sager kunne have modvirket utilfredshed fra borgernes side og derfor kunnet have givet mere harmoniske sagsforløb.

I Københavns Kommunes Kommunikationspolitik fra 2004 er blandt andet anført følgende på side 13:

*"Telefonbetjeningen tilrettelægges, så brugerne kommer hurtigt i kontakt med rette instans
Københavns Kommunes telefonkultur skal passe til brugernes og arbejdspladsens behov. Telefonbetjeningen skal være venlig og effektiv. Det er særligt vigtigt, at de centrale indgange til kommunen, bl.a. omstillings- og telefoncentraler, fungerer tilfredsstillende for brugerne. Samtidigt skal ansatte i kommunens kontorer, institutioner m.v. hjælpe brugerne, så de hurtigt får telefonisk kontakt til rette instans eller sagsbehandler. Den gode telefonkultur kan hjælpes på vej, ved at forvaltningerne gennemfører brugerundersøgelser, kulturforandrende processer, politikker o.l."*

I Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens egen telefonpolitik fra 19. marts 2004 er det blandt andet formuleret således at:

"...

Det grundlæggende udgangspunkt for telefonbetjeningen er, at brugerne opnår kontakt til forvaltningen samt de modtager en god service...."

Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens telefonpolitik er ledsaget af en "Vejledning til den gode telefonkultur" og som det fremgår af kapitel 4.1.6 arbejdes der på forskellig vis for en øget telefonisk tilgængelighed.

Årsagerne til borgernes oplevelser af den telefoniske betjening i Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre står ikke klart.

Det anbefales Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fortsat at søge at afdække årsagerne til utilstrækkelig telefonisk tilgængelighed til forvaltningens lokale centre og målrettet arbejde med at forbedre tilgængeligheden.

5.3. Forslag og anbefalinger i relation til nye tendenser i forvaltningsretten

Borgerrådgiveren anser det som en naturlig del af opgaven med at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne at skærpe kommunens opmærksomhed mod ny central lovgivning af betydning for forvaltningsretten og eventuelle nye tendenser i forvaltningsrettens anvendelse og fortolkning i øvrigt.

5.3.1 tv om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter

I kapitel 4.2.1 er redegjort for lov om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, som trådte i kraft den 1. januar

2005 og som har stor betydning for de forvaltningsområder i Københavns Kommune, hvor der ved kontrolbesøg eller på anden vis foretages tvangsindgreb af den nævnte art i forhold til borgere og virksomheder og i forbindelse med kommunens håndhævelse af oplysningspligter i lovgivningen i øvrigt.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at en række relevante forvaltningsenheder i Københavns Kommune har iværksat tiltag med henblik på at implementere loven. **Det må generelt anbefales, at forvaltningerne på de områder, hvor dette ikke allerede er sket, iværksætter en gennemgang af forvaltningens opgaver med henblik på at klarlægge, om loven har relevans og i givet fald i hvilket omfang dette bør føre til, at der indarbejdes ændrede arbejdsgange, foretages efteruddannelse af medarbejdere eller lignende.**

Borgerrådgiveren stiller sin viden om loven og dens praktiske gennemførelse til rådighed for forvaltningerne i denne henseende.

5.3.2 Persondataloven

Persondataloven har været i kraft siden 1. juni 2000. Lovens bestemmelser har relevans ved al behandling af personoplysninger i forbindelse med edb og er altså ikke begrænset til at omfatte behandling af særligt følsomme oplysninger.

Loven er omtalt i kapitel 4.2.2. Som det fremgår, er det på baggrund af den samlede indsigt i kommunens sagsbehandling Borgerrådgiverens vurdering, at loven endnu ikke fuldt ud er indarbejdet i forvaltningernes rutiner og sagsgange. Dette gælder for alle kommunens forvaltninger med forbehold for at det billede, som tegner sig, står stærkere på de forvaltningsområder, hvor der er modtaget flest sager.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der i forvaltningerne løbende foretages opfølgning for at sikre

lovens overholdelse. **Det må generelt anbefales, at forvaltningerne på de områder, hvor dette ikke allerede er sket, iværksætter en gennemgang af forvaltningens sagsbehandling mv. med henblik på at klarlægge, om loven er implementeret i det daglige arbejde og – hvor dette ikke måtte være tilfældet – at iværksætte tiltag for at sikre lovens overholdelse, herunder ved at der indarbejdes ændrede arbejdsgange, foretages efteruddannelse af medarbejdere mv.**

Borgerrådgiveren stiller sin viden om loven og dens praktiske gennemførelse til rådighed for forvaltningerne i denne henseende.

Bilag A

Tabel 1 – Antal henvendelser i alt:

Henvendelser til Borgerrådgiveren	Skriftlige sager	Yderligere påklagede forhold	Påklagede forhold i alt	Telefoniske henvendelser uden sag	Personlige henvendelser uden sag	Henvendelser uden sag i alt
Beretningsåret	453	214	667	370	217	587
Årsprognose	Ca. 750	Ca. 350	Ca. 1100	Ca. 610	Ca. 360	Ca. 970

Tabel 2 – Sagsbehandlingstid:

Borgerrådgiverens Sagsbehandlingstid	Bruttotid (dage)	Ekstern tid (dage)	Nettotid (dage)
Alle afsluttede sager	13,4	3,9	9,5
Realitetsbehandlede sager inkl. sager afvist som udsigtsløse	61,4	24,5	36,9
Ikke-realitetsbehandlede sager inkl. oversendte sager	11,2	2,9	8,3
Særligt for oversendte sager	10,7	2,3	8,4
Særligt for afviste sager i øvrigt	11,1	3,0	8,1
Anden afslutning	9,1	3,5	5,6

Tabel 3 – Sagernes fordeling efter indhold og forvaltning:

Kategori: "Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF	KK øvrigt	Ikke KK
Inhabilitet						1			
Vejledning	1		1	3	15	3		1	
Repræsentation					1				
Partshøring					2	2			
Begrundelse				2	9	7			
Klagevejledning				1	4	1			
Tavshedspligt									
Videregivelse af oplysninger				1	1				
Indhentelse af oplysninger					2				
Notatpligt					3	2			
Aktindsigt					2				
I øvrigt					1				
Sum	1	0	1	7	40	16	0	1	0

Tabel 4 – Sagernes fordeling efter indhold og forvaltning:

Kategori: "Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv."	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF	KK i øvrigt	Ikke KK
Sagsoplysning og oplysnings- skridt	1			1	4	2			1
Meddelelse					9	1			
Frister									
Afgørelse og vilkår	2	1		3	28	10	1		2
Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)					1	2			
Afgifter og gebyrer	1				1	1	1		
Menneskerettigheder									
I øvrigt	1				7				3
Sum	5	1	0	4	50	16	2	0	6

Tabel 5 – Sagernes fordeling efter indhold og forvaltning:

Kategori: "God forvaltningsskik"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF	KK i øvrigt	Ikke KK
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1		1	12	134	11	2	1	4
Enkelhed og effektivitet					1				
Effektivt journaliserings-system									
Venlig og hensynstild optræden	1	1		6	26	3			1
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	1			2	5	2	1		
Tolkning o.l.					2				
Orientering om sagens gang eller status					15	3			
Besvarelse af tykkerbreve									
Betjening af borgere	3	1	1	4	45	2	2		
Åbenhed og tillid					2				
Sjusk bortkomne breve mv.					9	2			
Koordineret indsats				2	8				
Opfølgning					5				
Inddragelse		1			2				
I øvrigt				1	6	1	1		1
Sum	6	3	2	27	260	24	6	1	6

Tabel 6 – Sagernes fordeling efter indhold og forvaltning:

Kategori: "Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF	KK i øvrigt	Ikke KK
Generelle serviceniveau					2	1			
Konkrete serviceniveau		1		4	15	6		4	1
I øvrigt	1				1				2
Sum	1	1	0	4	18	7	0	4	3

Bilag B

Information om persondataloven

Ifølge persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000) skal borgerne gøres opmærksomme på, at personoplysninger, som oplyses til Borgerrådgiveren, behandles elektronisk.

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver. Borgerrådgiveren yder desuden vejledning om klagemuligheder med videre.

Formålet med at behandle dine personoplysninger er således at afgøre, om Borgerrådgiveren kan hjælpe dig med din henvendelse.

Behandlingen af dine personoplysninger vil ske internt hos Borgerrådgiveren. Det vil også ske, når Borgerrådgiveren inddrager den forvaltning i Københavns Kommune, som din henvendelse vedrører.

Der vil normalt kunne indhentes oplysninger i Københavns Kommune om den sag, der har givet anledning til din henvendelse. Borgerrådgiveren vil almindeligvis også kunne videregive dine personoplysninger til den relevante forvaltning.

Du er ikke forpligtet til at give Borgerrådgiveren yderligere personoplysninger, men det bemærkes, at dette kan få betydning for muligheden for at behandle din henvendelse.

Du har på baggrund af persondataloven mulighed for at gøre brug af følgende rettigheder:

- Ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger, der behandles elektronisk (det sker blandt andet med dette informationsark)
- Ret til at bede om indsigt i de oplysninger, der behandles elektronisk
- Ret til at gøre indsigelse mod at oplysningerne behandles elektronisk
- Ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet elektronisk i strid med lovgivningen

Har du spørgsmål til ovenstående, er du velkommen til at kontakte os:

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Tlf. 33 66 14 00
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk



Stikordsfortegnelse

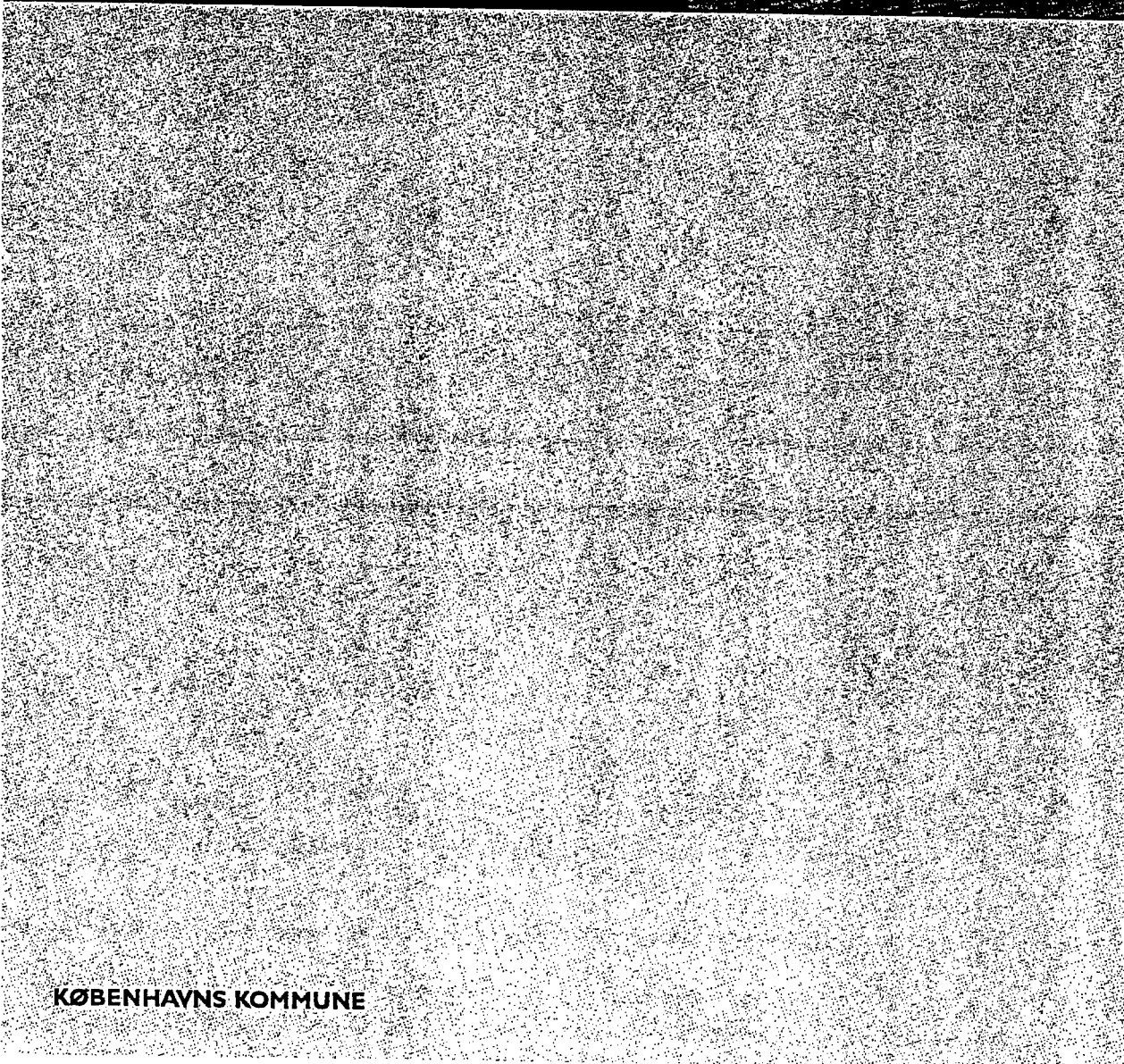
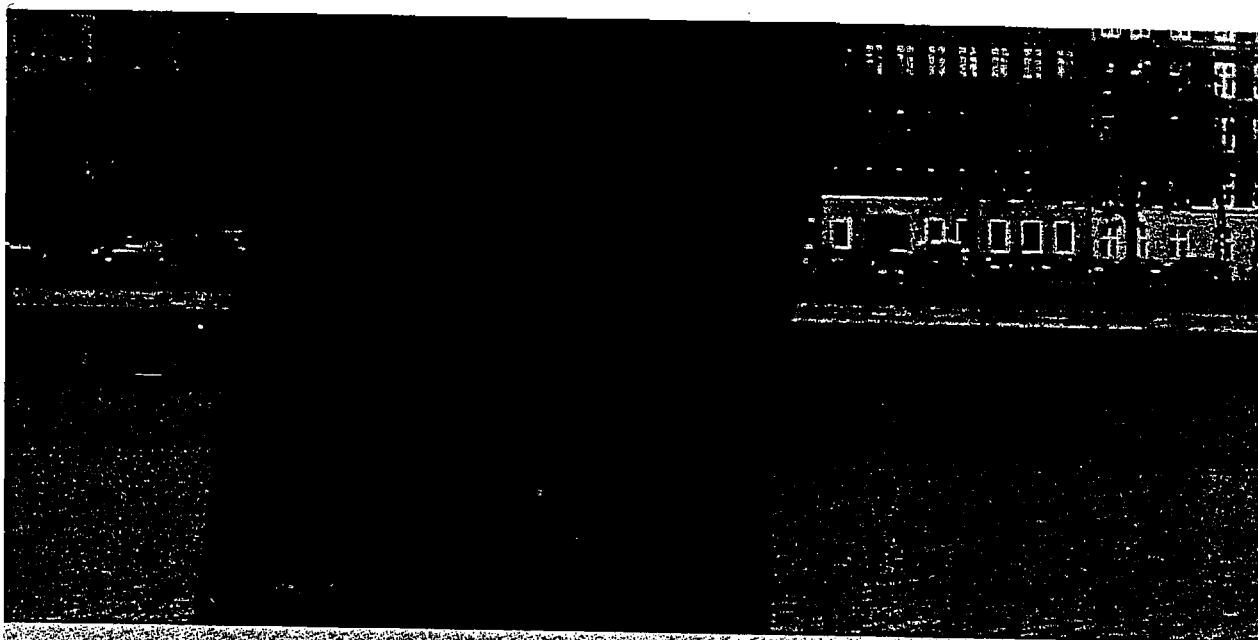
Afgifter og gebyrer	88	Orientering om sagens gang eller status	33, 42, 43, 89
Afgørelse	11, 12, 21, 25, 36, 59, 70, 88	Partshøring	33, 56, 68, 82, 87
Afsluttede sager	24	Persondataloven	74, 84, 90
Afvist uden realitetsbehandling	26	Praktiske opgaver	11
Aktindsigt	87	Påklagede forhold	20
Begrundelse	30, 82, 87	Realitetsbehandling	26
Besvarelse af klage og klagepunkter	52	Relativering	23
Bejning af borgere	30, 89	Repræsentation	87
Borgerrådgiverudvalget	13	Sagens oplysning	40
Diskrimination	10, 11, 16, 27	Sagernes indhold	26
Erindringssystem	79	Sagernes fordeling på forvaltningerne	27
Folketingets Ombudsmand	64	Sagsbehandling	11, 43, 70
Forvaltninger, sagernes fordeling	27	Sagsbehandlingsfrister	62, 80
Frister	88	Sagsbehandlingstid	25, 30, 33, 39, 42, 43, 50, 56, 62, 78, 86, 89
Generelt serviceniveau	89	Sagsdannelse	20
God forvaltningsskik	11, 27, 43, 47, 50, 52, 54, 65, 67, 68, 81, 89	Sagsoplysning og oplysningsskridt	88
Henvendelser	24	Sjusk	89
Inddragelse	54, 68, 82, 89	Skriftlighed	56, 69
Indhentelse af oplysninger	87	Sprogbrug	89
Inhabilitet	87	Tavshedspligt	87
Journaliseringssystem	89	Telefonkultur	70, 83
Klagefrist	72	Uafhængighed	12
Klagevejledning	41, 69, 82, 87	Varsel ved indkaldelse til samtale	47, 52
Kompetence	11, 12, 24, 25, 32, 35, 36, 38, 40, 42, 59, 60, 70	Vejledning	12, 87
Konkret serviceniveau	30, 45, 72, 89	Videregivelse af oplysninger	58, 87
Koordineret indsats	89	Værdigrundlag, Københavns Kommunes	11, 49, 52, 54, 67, 68, 81
Kvittering	52	Åbningstid	15
Manglende svar	39, 62, 78, 89	Årsprognose	86
Meddelelse	88		
Menneskerettigheder	88		
Mægling	26		
Mål for Borgerrådgiverens virksomhed	23		
Notatpligt	33, 50, 87		
Officialprincippet	40		
Opfølgning	47, 50, 67, 81, 89		
Optræden	11, 39, 89		

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Tlf. 33 66 14 00
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk
www.borgerraadgiver.kk.dk

Design: 1508 A/S

Tryk: Scanprint A/S

Oplag: 2.000



KØBENHAVNS KOMMUNE

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget**DAGSORDEN**

for ordinært møde onsdag den 11. maj 2005

5. Medarbejderpolitik, uddannelse og kompetenceudvikling (Bilag) (udsat fra FAU den 4. maj 2005)

FAU 233/2005 J.nr. 200/2005

INDSTILLING

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indstiller,

at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget beslutter om de beskrevne ønsker i notatet til efteruddannelse og kompetenceudvikling skal indgå i de videre budgetforhandlinger for 2006.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indstiller, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget beslutter enten

at det ønskede ressourceniveau til kompetenceudvikling i 2006 skal have afsæt i handleplan 1 svarende til kr. 14 mill.

eller

at det ønskede ressourceniveau til kompetenceudvikling i 2006 skal have afsæt i handleplan 2 svarende til kr. 2,5 mill.

RESUME

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens strategi for medarbejderudvikling baserer sig på det faktum at kravene til medarbejderne i de brugerrettede team er stadigt stigende og ofte modsatrettede.

For at imødekomme disse krav har FAF arbejdet intenst med en flerleddet strategi og en bred vifte af udviklingsaktiviteter, der retter sig mod en udvikling af såvel organisation som ledelse og medarbejdere. Strategiens hovedelementer er følgende:

- Selvforvaltning/uddelegering
- Kvalitets- og økonomistyring
- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Den Brugerrettede Forvaltning
- Fokus på kompetenceudvikling

I notatet fremlægges status på de aktiviteter, der er iværksat med henblik på at gennemføre de overordnede strategiske indsatsområder. Statusbeskrivelserne baserer sig på informationer fra interne og eksterne kontroller og målinger i relation til at vurdere kvaliteten i ydelser og sagsbehandling, men der inddrages også målinger af organisatoriske og personalemæssige forhold. Brugernes vurdering indgår via informationer fra evalueringer, klagesager og brugerundersøgelser.

Følgende områder er inddraget:

Udvikling af organisation, ledelse og medarbejdere

- Opfølgning på Den Brugerrettede Forvaltning
- Udviklingsplaner

- Ledelseevaluering
- Ledelsesudvikling
- Supervisionsindsatsen
- Medarbejderudviklingssamtaler (MUS)
- Efteruddannelse og kompetenceudvikling
- Videndeling
- Trivsel og arbejdsmiljø, inkl. sygefravær og personaleflow

Brugernes vurderinger

- Brugerundersøgelser
- Klagesager og praksisundersøgelser
- Mangler i sagsbehandlingen, inkl. handleplaner og sagsbehandlingsfrister
- Telefonanalyse

Alt i alt tegner der sig et varieret billede af forvaltningen. I forhold til kvantiteten og de mange beslutninger, der dagligt træffes i de lokale centre, er selve antallet af klager mv. ikke i sig selv bekymrende, men andre informationer og undersøgelser peger på, at der er mangler i sagsbehandlingen og i kommunikationen med brugerne. På det personalepolitiske område er der et udviklingspotentiale i forhold til at arbejde med trivsel og sygefravær.

I den fremtidig strategi på kompetence- og efteruddannelsesområdet forfølges de 'røde tråde' fortsat, men der er behov for at supplere og intensivere kompetenceudviklingen med det formål at kvalificere den gode borgerservice yderligere. Der foreslås en bred vifte af aktiviteter under følgende hovedoverskrifter:

- Forbedret skriftlig kommunikation
- Inddragelse af brugere – de formelle regler og rettigheder
- Inddragelse af brugere – kontakt og handleplaner
- Brugerundersøgelser
- Håndtering af sagsbehandlerskift og -fravær

Afslutningsvis fremlægger notatet konkrete udviklingsprojekter, der tager afsæt i en variation og det brede miks af kompetenceudviklingsmetoder, bla. faglig undervisning, læring via dagligdagens praksis, videndeling, ledelsesudvikling og organisationsprojekter. Der fremlægges to alternativer i forhold til prioritering af ressourcer, såfremt der træffes beslutninger om at igangsætte aktiviteter. I handleplan 1 foreslås anvendt kr. 14 mill. i 2006. I handleplan 2 kalkuleres en udgift på kr. 2,5 mill.

SAGSBESKRIVELSE

I forlængelse af FAU's budgetseminar 11. februar 2005 har udvalget anmodet forvaltningen om et respons på følgende spørgsmål:

"Der ønskes en analyse vedr. medarbejderpolitik, uddannelse og kompetenceudvikling. Hvad gør/er status for FAF i dag? Hvor mange midler bruger FAF? Er der en plan for de næste 3-4 år? Hvor mange flere midler er der behov for? Forslag til konkrete ønsker? Hvordan er flow i medarbejderstaben i lokalcentrene og på institutionerne? Hvordan har sygefraværet udviklet sig de seneste år i forvaltningen? I analysen skal center for supervision også indgå".

Udfordringer i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens 15 lokalcentre, 4 handicapcentre og 4 rådgivningscentre yder en omfattende indsats for at efterleve Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets mission om 'at bidrage til at alle københavnere får lige mulighed for at udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv og bidrage til samfundet'.

I løbet af et år modtager 72.000 københavnere deres indkomstgrundlag (førtidspension, sygedagpenge, kontanthjælp) fra de lokale centre. Ca. 3000 børnefamilier er i kontakt med forvaltningen enten via en forebyggende støtte eller ved anbringelse af børn udenfor hjemmet. 2500 mennesker modtager hjemmepleje. Nogle modtager kun kortvarig hjælp. Andre modtager længerevarende (måske livsvarige) ydelser i form af indkomstoverførsler, hjælpemidler, institutionsydelser, behandling eller rådgivning og vejledning.

Der er ansat omkring 2400 medarbejdere i de lokale centre svarende til en lønsum på ca. kr. 768.500.000. De ydelser, som leveres, beløber sig til brutto 10 mia. kr. Ud over at yde borgerne service administrerer ledere og medarbejdere således også mange skattekrone. I 2004 blev der brugt 13,6 mill. kr. på efteruddannelse af medarbejderne i lokalforvaltningen, svarende til 1,76 % af lønsummen.

Dette notat har sit primære fokus i forhold til medarbejdere og kompetenceudvikling i de lokale centre i FAF.

Mange – og modsatrettede krav

Der stilles mange formelle krav til medarbejdernes arbejdsmetoder og til serviceindsatsen, først og fremmest som følge af lovgivningen på området. Men også brugernes forudsætninger og forventninger til servicen og øget kontrol på området stiller krav til medarbejderne.

Lovgivning

Lovgivningen på det sociale område har været præget af hyppige lovændringer og er – som det også gælder på mange andre områder, der er reguleret ved lov – efterhånden meget detaljeret omkring arbejdsmetoder og den service, borgerne kan forvente at modtage fra forvaltningen.

Lovgivningen stiller for eksempel krav om, hvordan borgeren inddrages i sagsbehandlingen, krav om samtaler med faste tidsfrister, tidsfrister for, hvor længe sagsbehandlingen må tage, hvor længe borgeren maksimalt må vente på en afgørelse etc.

Der stilles endvidere også krav om anvendelse af den forholdsvis nye arbejdsevnet metode, udarbejdelse af handleplaner, skriftlighed og dokumentation i sagsbehandlingen og om begrundede afgørelser.

Denne detaljerighed af procedurekrav og lovændringer har nået et niveau, hvor dette at holde sig á jour og i øvrigt overholde alle krav kan være vanskeligt for den enkelte. Især hvis man tager udskiftningen af medarbejdere i betragtning.

Opfølgning

I takt med skærpelsen og præciseringen af de formelle krav har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (FAF) fulgt op med udbygning af ledelsesinformation, undersøgelser og kontrol. Tiltag fra de statslige myndigheder og den rolle, som Københavns borgerrådgiver spiller, må også betragtes som en skærpelse af kontrollen. Medarbejdernes opgaver i relation til dataindsamling, databearbejdning og besvarelser af forespørgelser er naturligt udvidet i takt hermed.

Samtidig er centralforvaltningens muligheder for at servicere og understøtte bl.a. de lokale centre i dagligdagen faldet voldsomt, idet centralforvaltningens opgaver nu i højere grad er rettet mod det politiske niveau. Bla. er antallet af udvalgssager steget markant - fra 368 sager i 2001 til 558 sager i 2003. Derudover er kravene til centralforvaltningens øvrige skriftlige kommunikation i forhold til det politiske niveau også steget. Ofte er lokalcentrene også inddraget i besvarelse af

forespørgsler m.v.

De mange dataresultater behandles og drøftes med lokalcentrenes ledelse, og der fokuseres på muligheder for forbedringer. Samtidig forelægges resultaterne for Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget. Fremadrettet indgår den viden vi får i sektorplaner, i kompetenceudvikling og efteruddannelse.

Tendensen i resultatmålingerne er at der naturligvis er variation fra undersøgelse til undersøgelse de lokale centre imellem, når der måles på f.eks. overholdelse af sagsfrister, klagesager og sygefravær. Men der er ingen entydig rangordning, således at nogle centre altid ligger dårligst og andre altid bedst.

Afstemning af forventninger

Detaljeringen og skærpelsen af de formelle krav er yderligere blevet suppleret med krav og forventninger om en god borgerservice. Det drejer sig både om en afstemning af forventninger i mødet mellem bruger og medarbejdere og en afstemning af politikernes forventninger til serviceniveau og -kvalitet og medarbejdernes leverede servicekvalitet.

Brugere af velfærdsydelser i dag har store forventninger og stiller høje krav til de instanser, der skal levere en offentlig service. Der er således en forventning om at ydelser altid ydes korrekt og til tiden, og at der leveres en høj faglig standard i såvel ydelser som i den professionelle håndtering. Det gælder også for brugere i FAF, hvilket afspejles i en stigende tendens, når det drejer sig om klager over sagsbehandlingen, krav om nye behandlingsmetoder, nye institutionstyper og forskellige former for hjælpeforanstaltninger m.v.

Medarbejderne er derimod ofte mere eller mindre uafklarede om hvilken service, det er ret og rimeligt at yde i den konkrete situation. Det kan for medarbejderne medvirke til øget stress, sygefravær, manglende arbejdsglæde og usikkerhed i forhold til den konkrete afgørelse eller rådgivning.

Med andre ord handler god og passende kvalitet i ydelser og service altså også om at der er en balance mellem det serviceniveau, der på den ene side ønskes og prioriteres fra politisk hold, og på den anden side de forventninger som henholdsvis brugere og medarbejdere oplever, kan imødekommes. Og ikke mindst at medarbejderne oplever sig i stand til at agere i feltet mellem politiske prioriteringer og brugernes krav og forventninger.

Sidst, men ikke mindst, er de krav, Den Brugerrettede Forvaltning stiller til medarbejdernes adfærd og tænke- og handlemåder i deres relation til brugerne, komplekse; fordi mange af de brugere, der har behov for hjælp og støtte fra forvaltningens medarbejdere, tilhører de mest sårbare grupper med komplekse sociale problemer.

Samlet betyder det at forvaltningens frontmedarbejdere mødes med krav om flere slags kompetencer:

- Dels skal de naturligvis have et grundigt kendskab til lovgivningen og de forskellige løsningsmuligheder i forhold til den enkelte bruger, som lovgivningen på området giver mulighed for.
- Derudover skal de kunne sagsbehandle rigtigt og effektivt, dvs. at de skal kunne skrive forståeligt i sagerne, med dokumentation, faglig argumentation og korrekte begrundelser.
- Og ikke mindst skal de kunne anvende deres socialfaglige indsigt og indlevelsesevne i mødet med brugeren, således at brugeren oplever at sagsbehandlingen og kommunikationen foregår på en respektfuld og ligeværdig måde.

For at imødekomme disse krav har FAF arbejdet intenst med en udvikling af organisationen, ledelsen og medarbejdernes kompetencer.

Den overordnede strategi

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens ledelse af lokalcentrene har i de senere år været koncentreret om en flerleddet strategi med afsæt i følgende hovedelementer:

- Selvforvaltning/uddelegering
- Kvalitets- og økonomistyring
- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Den Brugerrettede Forvaltning
- Fokus på kompetenceudvikling

Selvforvaltning og uddelegering

I FAF er indført en faglig og økonomisk decentralisering, som medfører at beslutningskompetencen er placeret hos det udførende led. Denne decentralisering og uddelegering er en anerkendelse af at beslutninger træffes bedst, hvor mødet mellem bruger og forvaltning finder sted. Selvforvaltningen betyder også et øget samarbejde med lokale brugerbestyrelser om tilrettelæggelse af den decentrale indsats og budgetstyring med udgangspunkt i de overordnede politiske, faglige og økonomiske fastsatte rammer.

Kvalitets- og økonomistyring

FAF anvender mål- og rammestyring som overordnet styringsmetode. For FAF, som er en meget stor decentral forvaltning, betyder mål- og rammestyringsmetoden at styringen af den faglige og sociale indsats sker gennem en præcisering af kvalitetsmålsætninger og -mål og via de økonomiske rammer, der er til rådighed.

Såvel decentraliseringen med udlægning af beslutningskompetencen som anvendelsen af kvalitets- og økonomistyringsmetoden har været meget centralt for udviklingen i de lokale centre og på institutionsområdet. Særligt har den markante indsats med økonomistyringen, sektorplan- og udviklingsplanarbejdet, herunder formulering af kvalitetsmål og resultatkrav for forskellige områder, medvirket til at serviceniveauet er relativt højt og nogenlunde ens overalt i byen.

Københavns Kommunes værdigrundlag

Værdigrundlaget er sammen med Den Brugerrettede Forvaltning de 'rettesnore' som ledelse og medarbejdere i FAF overordnet tager udgangspunkt i, i udvikling af arbejdspladser og indsatsen over for brugerne. Senest har FAF udviklet et fælles ledelsesgrundlag, hvor prioriterede fokusområder blandt andet er værdigrundlagets principper om brugerorientering og udvikling af arbejdspladser med mangfoldighed i medarbejdersammensætning og vægt på kompetenceudvikling. (bilag 1, Det fælles ledelsesgrundlag)

Den Brugerrettede Forvaltning

Den Brugerrettede Forvaltning blev implementeret i 1999 på baggrund af en arbejdsmiljøundersøgelse, der viste, at der var for meget alenearbejde i forvaltningen.

De vigtigste principper i Den Brugerrettede Forvaltning er en indretning efter målgrupper og en teamorganiseret arbejdsstruktur, hvor arbejdet organiseres med udgangspunkt i målgrupperne frem for efter ydelser eller CPR numre. Arbejdsformerne er kendetegnet ved en tværfaglig og helhedsorienteret indsats med tilbud om kontaktpersonordninger for de brugere, som har behov for en længerevarende kontakt med forvaltningen og med tilbud om en hurtig og effektiv indsats for brugere, der efterspørger almene serviceydelser.

Fokus på kompetenceudvikling

Eftersom de lokale centres opgaver er særdeles lovregulerede, er en naturlig del af forvaltningens kompetenceudvikling koncentreret om undervisning i eksisterende og i ny lovgivning.

Men i de senere år er der ligeledes blevet satset på sammenhængen mellem værdigrundlag, kvalitets- og økonomistyring og det tværfaglige samarbejde i den brugerrettede forvaltning. For at understøtte en koordineret strategi på området har metoderne til kompetenceudvikling været centreret omkring:

- Udviklingsplaner
- Håndbøger/pjecer, bla. om mål- og rammestyring i FAF
- Tværfagligt samarbejde
- Videndeling på tværs af centre og organisationen
- Videndeling i teamet
- Supervision
- Ledelsesudvikling
- Decentrale projekter

Et væsentligt element i kompetenceudviklingen er, at læring ikke kun finder sted via kurser og efteruddannelse, men i høj grad finder sted med udgangspunkt i dagligdagens praksis og i samspillet med kollegerne.

Den røde tråd

Som det fremgår af ovenstående, er der således satset på en kombination af organisationsændringer, nye samarbejdsformer og arbejdsmetode, ledelsesudvikling og kompetenceudvikling. Disse mange initiativer har været kædet sammen, og der er i alle sammenhænge blevet lagt vægt på at pege på 'de røde tråde', således at aktiviteterne hver for sig og i relation til hinanden i hverdagens praksis kan give mening for de mange involverede aktører.

Netop på grund af de mange krav og hensyn er det en meget stor ledelsesmæssig udfordring at fastholde denne røde tråd. Og det hænder at 'kæden hopper af', bla. i de tilfælde hvor (især statslige) politiske beslutninger ikke helt er i overensstemmelse med filosofien i Den Brugerrettede Forvaltning og Københavns Kommunes værdigrundlag.

Status på udviklingen

Nedenfor nævnes de større og mere gennemgribende initiativer og pejlemærker, som er afgørende i forhold til udvikling af såvel organisation, ledelse og medarbejdere som udvikling af kvaliteten i ydelser og i samspillet med brugerne.

Udvikling af organisation, ledelse og medarbejdere

Opfølgning på Den Brugerrettede Forvaltning

Implementeringen af Den Brugerrettede Forvaltning blev evalueret i 2002, som samlet set viste at organisationen har taget 'konceptet' til sig. Evalueringen førte til en revidering og relancering af principperne i 2003.

For at samle op på beslutninger og fokusområder vedrørende Den Brugerrettede Forvaltning gennemførte de lokale centre i løbet af juli og august måned 2004 en faktabaseret selvevaluering.

Konklusionen fra selvevalueringen var,

- at de lokale centre efterhånden er kommet langt i implementeringen af Den Brugerrettede

Forvaltning

- at der er tendens til at konkrete strukturelle problemer og udfordringer løses lettere og hurtigere end de mere ideologisk prægede udfordringer, såsom tværfagligt samarbejde og en grundig forståelse af målgruppeorienteringen. Der er fortsat tilbøjelighed til at tænke i – og tilrettelægge arbejdet efter – ydelser snarere end efter brugere.
- at mange initiativer er i gang for at gennemføre Den Brugerrettede Forvaltning.

Udviklingsplaner

Direktionen holdt i efteråret 2004 møder med samtlige lokalcentres ledergrupper for at drøfte de lokale centres udviklingsplaner. Det fremgik klart af disse drøftelser, at Den Brugerrettede Forvaltning er det overordnede pejlemærke for udviklingsplanerne. Der er imidlertid behov for at forankre principperne i Den Brugerrettede Forvaltning mere konkret i udviklingsplanerne. Lokalcentrene skal således arbejde mere analytisk med henblik på at definere og beskrive målgrupper for centret som helhed og for de enkelte team. Der er også behov for at skabe øget sammenhæng mellem de overordnede målsætninger og kvalitetsmål i bl.a. de politiske udviklingsplaner – sektorplanerne – og de lokale målsætninger og kvalitetsmål. Det skal ske for at sikre, at den lokale udvikling forankres i den politisk vedtagne strategi.

Ledelsesevaluering

I de sidste år er der gennemført ledelsesevalueringer af forvaltningens kontorchefer og centerchefer. Formålet med ledelsesevalueringen er at udvikle ledelsesudøvelsen i FAF. Evalueringen omfatter en dialog mellem de enkelte chefer og direktionen, og grundlaget herfor er bl.a.:

- Statuskemaer, der indeholder data i forhold til aftalte måleområder samt chefens vurdering af egne aktiviteter
- Selvevalueringer af ledelsesindsats bl.a. i forhold til det fælles ledelsesgrundlag

Cheferne måles bl.a. på budgetoverholdelse, medarbejdernes sygefravær, personaleomsætningen, sagsbehandlingsfrister og på elementer fra forvaltningens ledelsesgrundlag.

Ledelsesudvikling

Forvaltningen har igangsat et ledelsesudviklingsprogram, der omfatter samtlige ledere på de lokale centre såvel som på dag- og døgninstitutionerne. Formålet med Ledelse i FAF, som programmet er kaldt, er at sætte ledelse på dagsordenen og at ruste lederne til bedre at varetage deres ofte komplekse ledelsesopgave. (Af bilag 2 fremgår det, hvor mange ledere, der har gennemgået programmet.)

Supervisionsindsats

Center for Supervision forestår den obligatoriske interne supervision for medarbejderne i de brugerrettede team i de lokale centre, som en integreret del af organisationsudviklingen i forvaltningen. Supervisionen tager altid udgangspunkt i arbejdsmæssige problemstillinger, det være sig konkrete sager eller forløb, relationen mellem medarbejderen og brugeren eller samarbejdet i teamet om brugeren. Dermed bidrager supervisionen til, at det tværfaglige arbejde og samarbejde praktiseres og udvikles til gavn for brugerne.

Som noget forholdsvis nyt tilbydes medarbejderne i de brugerrettede team også temasupervision – et frivilligt tilbud, som giver medarbejderne mulighed for faglig fordybelse indenfor at afgrænset tema. Temasupervisionen består af faglige input i kombination med supervision, og medarbejderne deltager på tværs af centrene. (Bilag 3 viser omfanget af supervisionsindsatsen).

Medarbejderudviklingssamtaler (MUS)

Forvaltningen gennemfører medarbejderudviklingssamtaler. Formålet med udviklingssamtalen

er at sætte medarbejderne og deres kompetenceudvikling i fokus – og at gøre det i et langsigtet perspektiv til gavn for såvel medarbejdere som arbejdsplads. Udviklingssamtalen skal således medvirke til, at medarbejderne får rum til at udvikle sig. Udviklingssamtalen er et fælles værktøj til dialog for medarbejdere og ledere, som giver mulighed for at skabe en tættere kontakt mellem leder og medarbejdere, at fremme feedback og kommunikation, at den enkelte medarbejder afstemmer gensidige mål og forventninger, at den enkelte medarbejder udvikler sine kompetencer, og at arbejdspladsens samlede kompetence styrkes.

Efteruddannelse og kompetenceudvikling

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens forbrug til efteruddannelse og kompetenceudvikling udgjorde i 2004 i alt 44,6 mill. kr. Heraf blev 16,6 mill. kr. brugt til centralt forankrede kompetenceudviklingsprojekter for medarbejdere på tværs af forvaltningen, mens de resterende 28 mill. kr. blev anvendt lokalt af de enkelte decentrale enheder – heraf 13,6 mill. kr. i de lokale centre, jfr. bilag 4.

Der er tale om en stigning i de samlede udgifter sammenlignet med de foregående år. Udgiften pr. medarbejder i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er vokset med 383,40 kr. fra 2003 og udgør i 2004 i gennemsnit 2.452 kr. pr. medarbejder.

Det skal i den forbindelse nævnes at Borgerrepræsentationen i 2002 besluttede at bruge 21 millioner kr. til kompetenceudvikling i kommunen for at styrke 'frontmedarbejdernes' kompetencer. FAF fik som en engangsbevilling tildelt 7,5 millioner kr. til fortrinsvis udmøntning i 2004. Puljen blev anvendt til medarbejdere, der arbejder med målgruppen børn og unge med særlige behov samt medarbejdere med funktioner på arbejdsmarkeds- og serviceområdet. Medarbejdere, der arbejder med målgruppen voksne med særlige behov, kunne pga. for få midler ikke tilgodeses af BR-puljen. Bortfaldet af de 7,5 mill. fra BR-puljen i 2005 betyder selv sagt at forvaltningen har færre midler pr. medarbejder til kompetenceudvikling og efteruddannelse. (Bilag 5 viser en oversigt over de lokale og centrale kompetenceudviklingsprojekter.)

Der er etableret intern centralt forankret undervisning for nyansatte medarbejdere indenfor specifikke lovområder, inkl. undervisning i sagers førelse, notatpligt mv., for at gøre dem bedre i stand til hurtigt at komme i gang med at løse deres brugerrettede opgaver og dermed give dem den jobtilfredshed, der skal sikre at de fastholdes som medarbejdere i forvaltningen og medarbejderflow'et reduceres. (Bilag 2 viser en oversigt over centrale kursustiltag i 2004 og 2005.)

Videndeling

FAF deltager sammen med en række private og offentlige organisationer i et forskningsprojekt om videndeling. Undersøgelser herfra viser at videnpotentialet i de lokale centre er stort, bl.a. på grund af den store variation af opgaver og kompetencer, der er til stede i organisationen. Medarbejderne har desuden stor lyst til at dele viden og der er ikke ledelsesmæssige eller organisatoriske forhold i FAF, der forhindrer en systematisk vidensspredning. Men videndeling i FAF er oftest personbåren og mundtlig og begrænses hovedsagelig til eget team. En række medarbejdere angiver endvidere at de ikke er fortrolige med elektronisk videndeling, og heller ikke med den højere grad af skriftlighed, som er nødvendig, når brugerne - som et naturligt ønske - skal have adgang til at se egen sag. Forvaltningen har fortsat fokus på videndeling og undersøgelsens resultater.

Trivsel, arbejdsmiljø og ressourcer

Medarbejdernes trivsel følges løbende ved registrering af sygefravær og personaleflow og trivselsmålinger indgår i Det Personalepolitiske Regnskab.

Det personalepolitiske regnskab (PPR) er senest udgivet i 2003. Generelt viser regnskabet at de sociale sagsbehandlere kunne trives bedre. Kun godt hver anden mener at arbejdsglæden er fremtrædende på arbejdspladsen og der er en svag negativ tendens i forhold til 2001-regnskabet. På områder inden for kompetencedelegering og -udvikling og værdsættelse samt på spørgsmål om etnisk ligestilling er der dog en mere positiv udvikling at spore.

Sygefraværet er generelt for højt. Medarbejderne i handicapcentre har det højeste fravær med 31 dage i gennemsnit i 2004. Hjemmeplejen repræsenterer langt den største faggruppe i handicapcentre, og al statistik viser at netop denne gruppe har et højt fravær. Daginstitutionspersonalet ligger traditionelt også højere end medarbejdere med kontorarbejdspladser, hvilket bekræftes i denne statistik med et fravær på næsten 21 dage i gennemsnit i 2004. Her er det dog bemærkelsesværdigt at det høje sygefravær ikke også afspejler sig i dårlig trivsel i PPR undersøgelsen – tværtimod. (Bilag 6 viser sygefraværet 2002-2004.)

Medarbejderflow'et er varierende. Flow'et i handicapcentre er højt, hvilket kan tilskrives at hjemmeplejen sædvanligvis har en højere afgangsfrekvens end administrative medarbejdere. Medarbejderflow'et i de lokale centre er generelt på niveau med lignende arbejdspladser i det offentlige. (Bilag 7 viser medarbejderflow'et 2003-2004.)

Kombinationen af et højt sygefravær og personaleflow'et i de lokale centre kan medvirke til en oplevet ressourcemangel for såvel medarbejdere som brugere. Denne oplevede ressourcemangel skyldes imidlertid også at medarbejderne er fraværende for at deltage i de ovenfor nævnte undervisningstilbud, kompetenceudvikling og supervision. På denne måde fanges ledere og medarbejdere i en 'ond ressourcecirkel', hvor løsningen på det ene problem bliver årsagen til et nyt problem. F. eks. at supervision bidrager til en forbedret kvalitet i det brugerrettede arbejde, men samtidig bevirker at medarbejderne er fraværende fra det brugerrettede arbejde i de timer, hvor de superviseres. Øget deltagelse i kursusvirksomhed bety der øget fravær på arbejdspladsen osv. Derfor skal der fremadrettet sættes på undervisningsformer så tæt på hverdagens praksis. Således får ressourceproblemer betydning også for valg af metode og hastighed for medarbejderudvikling.

Der findes ingen præcise undersøgelser af om bemanningen i de lokale centre svarer til opgavemængden. Men i undersøgelser, hvor man har nærmet sig emnet, tyder det på at bemanningen er lidt lavere end i andre kommuner. Desuden har en aktuell undersøgelse gennemført af konsulentfirmaet Rambøll Management vist at de brugerrettede team alene på området vedrørende kontaktførelse er underbemandede svarende til en lønsum på ca. 11 mill. kr.

Brugernes vurderinger

Forvaltningen her for nylig udviklet og introduceret et brugerundersøgelseskoncept, som man i forskellige sammenhænge lokalt kan benytte sig af, og der er udarbejdet en strategi for anvendelse af brugerundersøgelser i FAF. Intentionen er sideløbende at foretage større og mere omfattede brugerundersøgelser for hele forvaltningen.

Klagesager og praksisundersøgelser

En anden måde at få brugernes vurdering på er klagesagerne eller praksisundersøgelserne. Kvaliteten af det arbejde, der udføres i FAF måles og kontrolleres regelmæssigt, dels af instanser udenfor forvaltningen, og dels gennem interne rutiner og opfølgninger. Der foretages regelmæssige målinger og kontroller af kvaliteten i ydelser og sagsbehandling.

Eksempler på nylige eksterne målinger er diverse praksismålinger foretaget af Ankestyrelsen (førtidspensionsområdet 2005) og Den Sociale Sikringsstyrelse (hjemviste sager 2002) samt beretningen fra Københavns Kommunes borgerrådgiver, som udkommer i løbet af foråret 2005. Internt måler forvaltningen systematisk på bl.a. overholdelse af de lovpligtige sagsbehandlingsfrister samt på antallet og kvaliteten af handleplaner i de sociale sager.

Målingerne påpeger en række problemstillinger. Som udgangspunkt er det imidlertid vigtigt at understrege at de problemstillinger, der beskrives nedenfor, ikke er unikke for FAF. Det er en generel tendens i hele landet, at der er kvalitetsproblemer i den sociale sagsbehandling med betydelige sagsbehandlingsfejl, overvejende i form af manglende skriftlighed, problemer med oplysningsgrundlag, borgerinddragelse mv. (Nyt fra Ankestyrelsen nr. 1 – februar 2005)

I Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen viser de interne målinger at den generelle fejlprocent i de sociale sager er lav – under 10 %. På den anden side viser Ankestyrelsens praksisundersøgelse fra 2005 på førtidspensionsområdet at der er behov for at forbedre dokumentationen, oplysningsgrundlaget, inddragelse af borgeren og overholdelse af tidsfrister i sagsbehandlingen. Endvidere understreges at forvaltningen skal sikre at sagsbehandleren har den nødvendige socialfaglige viden om regler og praksis på området.

Statistikken for 2004 over borgerhenvendelser/klager til borgmesteren, direktør og Københavns Kommunes borgerrådgiver viser en stigning på 6 % i forhold til 2003. I alt er der modtaget 880 henvendelser / klager. Hertil kommer at borgerrådgiveren kan have modtaget flere klager på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område end der er registreret i sekretariatet.

Derudover iværksættes særlige interne undersøgelser ved behov. Sidst har konsulentfirmaet Rambøll Management gennemført en analyse i 4 lokale centre vedrørende kontanthjælpsområdet. Konsulentfirmaet finder i deres undersøgelse at sagsbehandlerne har de nødvendige faglige kompetencer, der skal til for at udføre deres opgaver i samarbejde med brugeren. Men de mangler generel viden om arbejdsmarked /samfundsforhold, hvorved løsningsmulighederne for den enkelte bruger i nogle tilfælde snævres unødigt ind.

Forvaltningens Kontor for Børn og Unge med særlige behov har for nylig lavet en stikprøveundersøgelse af et antal børne-/ ungesager for at følge op på, i hvilken udstrækning sektorplanens mål er nået. Den generelle tendens i de foreløbige undersøgelsesresultater er at målopfyldelsen kun er på 50 %.

Mangler i sagsbehandlingen

Som det ses tegner disse undersøgelser et varieret billede af forvaltningen. Ser man på kvantiteten af beslutninger, som træffes i de lokale centre er selve antallet af klagesager ikke i sig selv bekymrende. Og praksisundersøgelsen på eksempelvis førtidspensionsområdet er foretaget kort tid efter at en lovændring er introduceret.

Men såvel større som mindre undersøgelser afdækker mangler i sagsbehandlingen som dels kan skyldes manglende tid, dels kan skyldes manglende færdigheder/gode arbejdsmetoder. Det afspejler sig i handleplanerne, brugerinddragelsen og sagsbehandlingsfristerne.

De lokale centre er nået langt i arbejdet med at sikre at brugerne omfattes af en *handleplan*, men der er fortsat et stykke vej, før der er en tilstrækkelig dækningsgrad og før handleplaner bliver et naturligt dokument og arbejdsredskab for teamene i deres møde med brugerne. På børnefamilieområdet, som er velreguleret i forhold til handleplaner er der handleplaner i 93 % af alle anbringelser. Handleplanerne foreligger dog kun i 53 % af tilfældene før barnet er anbragt. I forebyggelsessager er der handleplaner i 49 % af sagerne og her er altså et stort

forbedringspotentiale.

For så vidt angår *sagsbehandlingsfrister* viser den seneste måling at den generelle overholdelsesprocent fortsat ligger inden for kvalitetsmålet på 90 %. Målingen viser dog også at overholdelsesprocenten lå under 80 % i 12 ud af 64 indberettede sagstyper, bla. på førtidspensionsområdet.

I førnævnte statistik over klager til borgmesteren i 2004 fremgår det, at ud af 1138 årsager til henvendelsen vedrører 935 årsager utilfredshed over sagsbehandlingen i form af klager over sagsbehandlingstiden, indholdet i svaret eller klage over sagsbehandlingen / sagsbehandleren. Disse tal indikerer at forvaltningen ikke kun har behov for undervisning i konkrete arbejdsområder, lovgivning mv., men at der skal iværksættes tiltag i forhold til måden at møde og kommunikere med brugeren på.

Telefonanalyse

For at holde det organisatoriske fokus på brugerbetjeningen gennemføres bl.a. årligt en analyse af telefonbetjeningen i forvaltningen. Der måles på om telefonerne besvares, og på telefonbelastningen på de enkelte arbejdssteder. Statistikken svinger, men tendensen er at i lokalforvaltningens brugerrettede team besvares telefonen desværre kun i godt halvdelen af tilfældene. (I bilag 8 er vedlagt resultaterne fra de 2 seneste telefonundersøgelser.)

Fremtidig strategi

For at medarbejderne i de lokale centre skal kunne leve op til de mange og ofte modsatrettede krav om såvel dyb socialfaglig indsigt, kvalitet og kontrol, korrekt sagsførelse og god sagsbehandling med overholdelse af detaljerede lovgivningsmæssige regler og god skriftlig og mundtlig kommunikation med brugerne – og samtidig demonstrere stor åbenhed, etik og indlevelse i forhold til den enkelte bruger, er det nødvendigt at hver enkelt medarbejder besidder et fagligt og personligt overskud og engagement.

Men det er også nødvendigt at arbejdet tilrettelægges hensigtsmæssigt, at teamene fungerer tværfagligt og samarbejds mæssigt, så den enkelte medarbejder har faglige og kollegiale ressourcer at trække på.

Og det er nødvendigt med god ledelse, der kan sikre opbakning til medarbejderne i svære sociale sager og afgørelser. En ledelse, der kan prioritere indsatser, sikre overholdelse af vedtagne politiske mål og holde fokus på resultater og fremdrift i teamet indenfor den fælles ledelses mæssige ramme, der er defineret i forvaltningens ledelsesgrundlag. Og som sikrer at de tilstedeværende ressourcer anvendes bedst muligt til brugerens bedste.

Forvaltningen vurderer på baggrund af ovenstående og i relation til såvel evalueringer, klagesager og undersøgelser, at der er behov for at supplere den igangværende strategi og dermed intensivere kompetenceudviklingen i forhold til god borgerservice via en bred vifte aktiviteter og under følgende hovedoverskrifter:

- Skriftlig kommunikation
- Inddragelse af brugere – de formelle regler og rettigheder
- Inddragelse af brugere – kontakt og handleplaner
- Brugerundersøgelser
- Håndtering af sagsbehandlerskift

Derudover er der behov for en større opmærksomhed i forbindelse med ansættelse af nye

medarbejdere, dels via en udvidelse og tilbagevendende faglig introduktion af nye medarbejdere og dels ved at skift af sagsbehandler/kontaktperson konkret håndteres på en sådan måde, at det for brugerne ikke opleves hverken generende eller som en forsinkelse i sagsbehandlingsforløbet.

Det er forvaltningsledelsens vurdering af den overordnede strategi, at der skal sættes på en variation af kompetenceudviklingsmetoder i form af

- Kursusafvikling med hensyn til konkret viden specielt på lovgivningsområdet
- Videndeling
- Ledelsesudvikling
- Kombination af den formelle og mere værdibaserede viden
- Kompetenceudvikling tæt på dagligdagens problematik

Der er således fortsat brug for undervisning og kursusvirksomhed i konkrete værktøjer, opgradering i lovstof og IT-systemer mv. Men der kan også konstateres et behov for en udvikling på den faglige, metodemæssige front, herunder en fortsat kompetenceudvikling i tværfaglig praksis, brugerrettethed, erfaringsudveksling/videndeling og dokumentation m.m.

Med andre ord handler den fremtidige strategi dels om at udvælge de emner eller områder, som kan bidrage til at kontakten og indsatsen i forhold til brugerne kvalificeres bedst muligt, og dels om at sætte på læringsmetoder, der er effektive og som medarbejderen oplever som meningsfulde og kompetenceudviklende.

Resultatmåling

Forvaltningen vil fortsat måle på resultaterne af indsatsen i forhold til brugere og medarbejdere. Der skal måles på de parametre og områder, som er nævnt ovenfor, for at kunne følge udviklingen og for at kunne vurdere om de valgte aktiviteter er de rigtige, ikke mindst, når det gælder en forbedret kvalitet.

Aktiviteter for de kommende 3-5 år

Optimalt set foreslår forvaltningen prioriteret 5 indsatsområder i forhold til kompetenceudvikling, efteruddannelse samt organisations- og ledelsesudvikling i perioden 2006 – 2008. Omfanget vil selvsagt afhænge af de mulige strukturelle ændringer i Københavns Kommune.

Følgende konkrete aktiviteter foreslås

1. Faglig undervisning

kr. 3,0 mill

Som nævnt er der, på baggrund af interne og eksterne undersøgelser, konstateret et stort behov for faglig opkvalificering af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens teammedarbejdere dels i forhold til de generelle formelle krav til sagsbehandling og dels vedrørende viden og færdigheder indenfor konkrete arbejdsområder, ikke mindst med hensyn til reel inddragelse af brugerne i sagsbehandlingen. Endelig er der også et stort behov for at styrke skriftligheden i sagsbehandlingen, så kvaliteten af den skriftlige dokumentation og breve til brugerne forbedres. Det drejer sig med andre ord om at skrive i et moderne og læsevenligt sprog, som er tilpasset modtageren på en respektfuld måde og som stadig har faglig tyngde.

Der er således et påtrængende behov for undervisning og træning i god sagsbehandling, herunder bedre kvalitet i skriftlighed, idet netop god sagsbehandling er et væsentligt bidrag til løsning af faglige kvalitetsproblemer. Kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling skal derfor styrkes og sikres i form af undervisning til både nuværende og kommende teammedarbejdere, inddragelse af chefkredsen herunder understøttelse af udviklingen af lokale læringsmiljøer og videndeling i forvaltningen.

2. *Kompetenceudvikling*

kr. 5,0 mill

Det har ikke været muligt via BR's kompetencepulje i 2003/2004 at omfatte alle frontfunktioner i FAF, hvorfor medarbejdere der arbejder med målgruppen voksne med særlige behov ikke i første omgang er blevet tilgodeset. FAF ønsker derfor at området fortsat prioriteres i 2006, finansieret af FAF. Projektet vil rette sig mod medarbejdere i team for voksne med særlige behov, rådgivningscentre og ambulatorier mv. for stofafhængige, hjemløseinstitutioner samt bosteder for psykisk syge samt medarbejdere i handicapcentre, inkl. institutioner.

Forvaltningen vil have særligt fokus på udviklingsprojekter, der tager fat i at koble de mange komplekse og forskellige kompetencer, som medarbejdere og team skal besidde. Bla. evnen til refleksion og analyse, systematik og kvalitet, tværfaglighed samt evnen til at agere i feltet mellem brugerinvolvering og de muligheder lovgivning og de økonomiske rammer giver.

3. *Videndeling*

kr. 2,0 mill

Næste skridt i arbejdet med videndeling i FAF er at systematisere viden og 'bedst practise' og dermed sikre at viden deles – også udover eget team og organisatorisk enhed. Formålet er at målrette og anvende medarbejdernes samlede erfaringer og metoder bedst muligt ved at sikre ensartethed og højt fagligt niveau i opgaveløsningen, sådan at brugerne oplever en koordineret og helhedsorienteret støtte. FAF fortsætter samarbejdet i forskningsprojektet og inkorporer de initiativer, der kan udredes dels af de forskningsmæssige resultater og dels af de erfaringer som følger med benchmarking virksomhederne i mellem.

4. *Ledelsesudvikling*

kr. 2,5 mill

Ledelsesudviklingsprogrammet Ledelse i FAF blev søsat i 2003 og fortsætter på fuld kraft, med udgangspunkt i at "god ledelse giver gode ydelser for brugeren og gode medarbejdere". Programmet omfatter samtlige ledere i forvaltningen, inkl. ledere af dag- og døgninstitutioner. Programmet løber over tre moduler, i alt 7 dag. Ca. 1/3 af alle ledere i FAF mangler fortsat at gennemføre uddannelsen, hvorfor opgaven ønskes videreført i 2006, inkl. etablering af souschefuddannelsen og ledelsesnetværk. Omfanget afhænger dog af de kommende beslutninger vedr. den fremtidige forvaltningsstruktur.

5. *Organisationsprojekter*

(Sygefravær og personaleflow mv.)

kr. 1,5 mill

Sygefraværet er for højt og forvaltningens mål om at nedbringe fraværet til 16 dage om året er ikke realiseret. Der er behov for en særlig indsats på området og en ledelsesmæssig forøget opmærksomhed. Forvaltningen vil undersøge arbejdspladser med et lavt fravær for at bruge deres erfaringer i en målrettet og forstærket indsats for at reducere sygefraværet. Der satses på at udvikle en 'laboratiemodell', hvor erfaringer og metoder, der kan nedbringe fraværet og skabe bedre trivsel, afprøves på én arbejdsplads for derefter via en stafet at blive bragt videre til andre arbejdspladser, som så 'bygger ny læring oven på' osv.

Der søges udviklet incitamenter til at påvirke personaleomsætningen ud fra en dobbelt strategi, idet flow'et nogle steder er for højt, andre steder passende eller for 'lavt'. På arbejdspladser med en lav omsætning satses på jobrokeringer med henblik på at bidrage til at erfarne medarbejdere kan tilegne sig nye kompetencer i nye jobfunktioner. På områder med en høj omsætning iværksættes tiltag, der bidrager til at medarbejderne finder alternative muligheder, i stedet for at søge job uden for kommunen.

I alt

kr. 14 mill.

ØKONOMI

Handleplaner – De økonomiske rammer

Der fremlægges nedenfor 2 alternativer til, hvorledes kompetenceudviklingen i den kommende periode kan gribes an. I handleplan 1 tages afsæt i de ovenfor centralt beskrevne aktiviteter, som foreslås igangsat i 2006, således at der tilføres området kompetenceudviklingsmidler, svarende til det estimerede behov. Handleplan 2 tager afsæt i budgettet for 2005 til efteruddannelse og kompetenceudvikling og med en angivelse af hvilke aktiviteter, det er muligt at gennemføre inden for eksisterende budgetramme.

Det forudsættes at de lokale centres efteruddannelsesindsats er uændret i 2006.

Handleplan 1

Handleplan 1 foreslår at der anvendes kr. 14 mill. til efteruddannelse og kompetenceudvikling i 2006 til gennemførelse af ovenstående projekter. Projekter og aktiviteter forventes at løbe over en 3 års periode, men finansieringsbehovet ligger primært i 2006, hvor aktiviteterne etableres og igangsættes. Såfremt denne handleplan besluttet betyder det at der anvendes ekstra midler til kompetence- og efteruddannelse af de omkring 2400 medarbejdere i lokalforvaltningen svarende til 1,82 % af lønsummen på 768.500.000.

Økonomi kr. 14 mill.

Handleplan 2

I budgettet for 2004 var afsat kr.10 mill. til efteruddannelse og kompetenceudvikling. Heraf udgjorde kr. 7,5 mill en engangsbevilling fra BR til kompetenceudvikling for 'frontmedarbejdere'. Jfr. tidligere. I 2005 videreføres disse midler ikke, hvorfor der kun er kr. 2,5 mill. at gøre godt med i 2005. Disse midler er øremærket ledelsesudviklingsprogrammet, som er et planlagt forløb i perioden 2003 – 2005 og som altså udløber med udgangen af 2005. Der er dog stadig ca. 1/3 af ledere i FAF, som ikke har gennemført ledelsesuddannelsesforløbet 'Ledelse i FAF'- jfr. ovenfor.

Såfremt rammen på kr. 2,5 mill. udmøntes også i 2006 foreslås at der tages afsæt i den skitserede fremadrettede strategi. Udgangspunktet er at arbejde med det brede kompetencemiks, således at der igangsættes aktiviteter inden for alle de ovenfor skitserede områder, dvs. faglig undervisning, kompetenceudvikling (voksenområdet), videndeling, ledelsesudvikling, og organisationsudviklingsprojekter. Dog vil aktivitetsniveauet pga. de begrænsede ressourcer være på et langt lavere niveau. Ressourceanvendelsen vil svare til 0,05% af den samlede lønsum i FAF.

Økonomi kr. 2,5 mill.

MILJØVURDERING

Ingen

ANDRE KONSEKVENSER

Ingen

HØRING

Ingen

BILAG

- Bilag 1: Det fælles ledelsesgrundlag, Direktionen, maj 2004
- Bilag 2: Centrale kursustiltag i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
- Bilag 3: Supervisionsgrupper i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
- Bilag 4: Status på forbrug til kompetenceudvikling
- Bilag 5: Kompetenceudviklingspuljen 2003 - 2004
- Bilag 6: Sygefravær 2002-2004
- Bilag 7: Medarbejderflow 2003-2004
- Bilag 8: Telefonundersøgelse 2004 og 2003

Grethe Munk

/

Carsten Stæhr Nielsen

Bilag 1.

**Fælles ledelsesgrundlag
For
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen**

Vi arbejder inden for rammerne.....

Ledelsesgrundlaget danner udgangspunkt for udøvelsen af ledelsesopgaven i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Når vi i FAF udøver ledelse tager vi afsæt i en fælles ledelsesfilosofi, der bygger på delegering og ansvarstagen - og som betyder, at den enkelte leder har beslutningskompetence, handleansvar og også handlefrihed til at lede og beslutte inden for de overordnede politiske, økonomiske og lovgivningsmæssige rammer og målsætninger.

Den ledelsesadfærd vi ønsker at udvikle i FAF, rækker ud over den enkelte, og er derigennem integreret i den enkelte leders handlinger, i gruppen af ledere og i virksomheden som helhed.

1. Vi har en mission.

Vores mission i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er: 'At bidrage til at alle københavnere får lige muligheder for at udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv og bidrage til samfundet'.

Uddybning:

Dette sker ved at forebygge sociale, bolig- og beskæftigelsesmæssige problemer samt ved at yde den nødvendige rådgivning, økonomisk støtte, pædagogiske tilbud, beskæftigelses- og revalideringstilbud, boliganvisning samt omsorg og pleje med udgangspunkt i social- og beskæftigelseslovgivningen.

2. Vi skaber resultater sammen med brugerne.

Uddybning:

Når vi arbejder sammen med brugerne om at skabe resultater handler det både om kvaliteten af samarbejdet med brugerne, men også om kvaliteten af resultaterne.

I samarbejdet med brugerne træffes valg og beslutninger altid på et sagligt og velfunderet grundlag ved at vi på vores side anvender og tager afsæt i lovgivning, mål, sektorplaner, lokale handleplaner og øvrige redskaber, som er med til at kvalificere de beslutninger og resultater som brugerne skaber.

Kontakten med brugerne skal bygge på et troværdigt samarbejde og i en dialog, hvor vi lytter, viser respekt og sikrer at brugerne ved egne valg og handlinger opnår de bedste resultater. Vi skal på en kompetent og tydelig måde kunne forklare begrundelser for valg og afgørelser.

Vores værdigrundlag om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid skal således afspejle sig i såvel resultaterne som i måden de skabes på.

3. Vi arbejder med målstyring – og vi sammenligner egne resultater med andres.

Uddybning:

FAF er en målstyret virksomhed og som ledelse har vi pligt til at orientere os i virksomheden i sin helhed, dens mål og dens rammer - og til at arbejde for at kendte mål realiseres.

I vores ledelsespraksis:

- Gør vi politiske mål operationelle og vi opstiller mål for organisationen
- Gør vi målene retnings- og meningsskabende for medarbejderne
- Reducerer vi kompleksiteten

Enhver – leder og medarbejder - har en forpligtelse til at formidle målene og til at sætte sig ind i dem og arbejde med at forstå hvad de betyder - for den enkelte og for vores arbejde.

4. Jeg tager ansvar for vores virksomhed.

Uddybning:

Jeg har et ansvar for at det kan lade sig gøre at arbejde med beslutninger på alle niveauer.

Som ledelse har vi et særligt ansvar for at alle ledere og medarbejdere arbejder efter de givne rammer og forudsætninger for vores virksomhed. Hvad enten der er tale om økonomi, regler og lovgivning, procedurer, arbejds gange, arbejdsmiljø, planer, udviklingsplaner, politikker eller Denne ansvarlighed giver handlefrihed til træffe beslutninger lokalt.

Måling og kontrol er en kilde til læring og refleksion og bidrager dermed til skabelse af ny viden og nye handlinger. Vi måler og kontrollerer fordi vi har brug for den viden der gør det muligt at rette ind, justere og forbedre, så vi bliver bedre til at nå vores resultatmål.

Vi følger op på mål og resultater og bruger det til handling. Vores ydelser skal leveres så effektivt og omkostningsbevidst som muligt.

5. Jeg samarbejder for at skabe bedre resultater.

Uddybning:

Det er en ledelsesopgave at formidle samarbejde.

I en virksomhed der arbejder med at skabe resultater sammen med mennesker er samarbejde et bærende princip – både for medarbejdere og ledelse. Det gælder for enkeltpersoner, for enheder og niveauer. Hvad enten det er ledere, medarbejdere, institutioner, centre eller et samarbejde mellem det centrale og det lokale eller et samarbejde på tværs af enheder og niveauer. Den enkelte er ansvarlig for at løse sine opgaver og for, at det - i nødvendigt omfang - sker i et tværfagligt samarbejde.

6. Vi respekterer og bruger hinandens forudsætninger og forskellighed.

Uddybning:

Vores værdier om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, skal ikke alene afspejles i vores ydelser og samarbejde med brugerne – de skal gennemsynde den måde vi arbejder med hinanden på. Ved hjælp af tværfaglighed kan alles faglighed og kompetencer udnyttes bedst muligt. Det giver den enkelte bedre mulighed for at bruge egne kompetencer og forbedrer vores samlede opgaveløsning.

Fælles retning skaber udvikling. Forskellighed og mangfoldighed kan skabe nye måder at se og gøre tingene på – derfor er forskellighed både noget vi accepterer og respekterer, men også noget vi ønsker.

7. Jeg bruger min viden og kunnen og deler den med andre.

Uddybning:

Det er den enkeltes ansvar at arbejde for, at den nødvendige afklaring finder sted, så vi altid arbejder på et sagligt grundlag. Det er lederens særlige ansvar at bidrage til at denne afklaring hele tiden finder sted.

Vi har brug for kompetence og viden i vores arbejde. Den kompetence der ikke bruges, går til spilde, og vi har et ansvar for at udnytte vores ressourcer til fordel for både brugerne og skatteborgerne.

Vi skal til stadighed søge ny viden, reflektere over den viden vi anvender, over vores rutiner og normer og bruge disse erfaringer handlingsrettet for at forbedre og udvikle ydelser og service over for brugerne.

Det selvstændige, ansvarlige initiativ er drivkraften bag en væsentlig del af den udvikling der finder sted i forvaltningen – metodisk og ydelsesmæssigt.

BILAG 2. Centrale kursustiltag i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Tabel 2.1. Centrale kursustiltag i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2004 og 2005

Kursus	Antal kurser	Kursets varighed	Samlet deltagerantal	Indhold
Ledelse i FAF	25 kurser frem til 30. juni 2005	7 dage	Ca. 450 ud af FAFs 900 ledere	
Journalisering	46 kurser i 2004	3 timer	959 medarbejdere (se fordelingen på arbejdssteder i tabel x)	Systematisk sagsbehandling, principper for god journalisering, grundlæggende forvaltningsret og retssikkerhed samt journalens betydning i det sociale arbejde
Introduktionskurser for nyansatte	10 kurser i 2005	6 timer	200 nye medarbejdere ventes at deltage	Samme indhold som i journaliseringskurserne beskrevet ovenfor samt en praktisk introduktion til FAF og til sagsbehandlingsfrister og god forvaltningsskik i FAF
Arbejdsmiljø	18 kurser i 2004		400 deltagere svarende til ca. 25% af medlemmerne i sikkerhedsorganisationen	

Tabel 2.2. Kurser i journalisering – deltagerantal fordelt på centre

Center	Deltagerantal
<i>Lokalcentre</i>	
Amagerbro	74
Bispebjerg	44
Christianshavn	32
Indre By	37
Indre Nørrebro	64
Kgs. Enghave	31
Ryvang	23
Sundby Nord	63
Sundby Syd	21
Brønshøj-Husum	64
Valby	79
Vanløse	18
Vesterbro	50
Ydre Nørrebro	75
Østerbro	65
<i>Handicapcentre</i>	
Handicapcenter Valdemarsgade	32
Handicapcenter Irlandsvej	44
Handicapcenter Lærkevej	30
Handicapcenter Øst	21
<i>Rådgivningscentre</i>	
Rådgivningscenter Amager	11
Rådgivningscenter Vest	16
Rådgivningscenter Indre by	18
Rådgivningscenter Nord	15
<i>Job på særlige vilkår</i>	32

BILAG 3 Supervisionsgrupper i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

I alt modtager 1.400 medarbejdere i FAF supervision, fordelt på ca. 140 supervisionsgrupper i 15 lokalcentre, 4 handicapcentre og 4 rådgivningscentre.

Supervisionslektionerne er af to timers varighed og gennemføres hver fjortende dag i de respektive supervisionsgrupper.

Tabellen viser, hvor mange supervisionsgrupper, der er oprettet.

Tabel 3.1. Supervisionsgrupper i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Center	Teamtype	Antal grupper	Antal deltagere
Amagerbro	Voksen	2	22
	Børne-Familie	2	20
Bispebjerg	Arbejdsmarked	3	30
	Voksen	4	40
	Børne-Familie	4	28
Christianshavn	Voksen	1	9
	Børne-Familie	1	5
Indre By	Arbejdsmarked	1	14
	Voksen	2	12
	Børne-Familie	1	9
Indre Nørrebro	Voksen	4	38
	Børne-Familie	3	29
Kgs. Enghave	Arbejdsmarked	1	10
	Voksen	2	24
	Børne-Familie	1	10
Ryvang	Voksen	3	33
	Børne-Familie	2	16
Sundby Nord	Arbejdsmarked	2	10
	Voksen	3	24
	Børne-Familie	2	14
Sundby Syd	Arbejdsmarked	1	10
	Voksen	3	33
	Børne-Familie	2	19
Brønshøj-Husum	Voksen	3	
	Børne-Familie	2	25
Valby	Arbejdsmarked	1	10
	Voksen	4	41
	Børne-Familie	2	15
Vanløse	Voksen	2	22
	Børne-Familie	2	
Vesterbro	Arbejdsmarked	1	10
	Voksen	4	40
	Børne-Familie	2	17

Center	Teamtype	Antal grupper	Antal deltagere
Ydre Nørrebro	Voksen	3	42
	Børne-Familie	3	22
Østerbro	Arbejdsmarked	1	6
	Voksen	3	16
	Børne-Familie	1	15
Handicapcentre			
HCN	Voksen	9	95
	Børne-Familie	2	15
HCS	Voksen	9	82
	Børne-Familie	1	12
HCV	Voksen	8	90
	Børne-Familie	1	12
HCØ	Voksen	9	113
	Børne-Familie	1	10
Rådgivningscentre			
RGC-S		2	13
RGC-V		2	24
RGC-I		2	18
RGC-N		2	20
Tema		10	106

BILAG 4 Kompetenceudvikling

Tabel 4.1. Centralt forankrede kompetenceudviklingsprojekter i 2004-2005

Projektbeskrivelse	Forbrug 2004 (mill. kr.)
Kompetenceudvikling i lokalforvaltningen	7,5
Efteruddannelse af daginstitutionsledere	1,1
Kompetenceudvikling med SUF (fælles projekt)	0,5
Organisations-, kompetence- og ledelsesudvikling samt arbejdsmiljø	5,0
Generel ledelsesudvikling	2,5
I alt	16,6

I nedenstående tabel er forbruget i 2004 på de enkelte enheder opgjort, dvs. uddannelsesmidler, der er lokalt forankret. Heri indgår ikke de centralt forankrede kompetencepuljemidler.

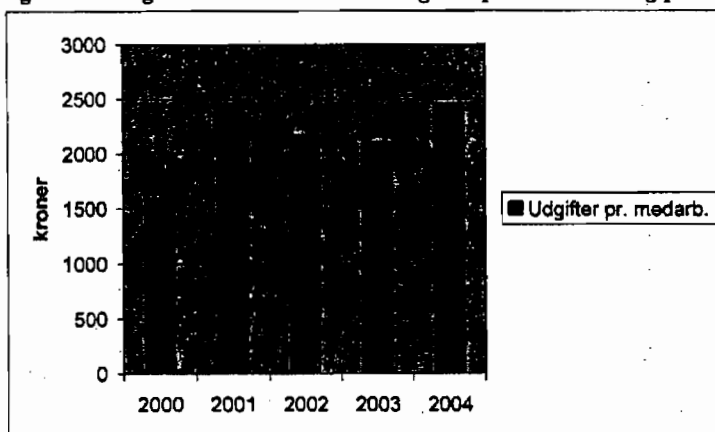
Tabel 4.2. Enhedernes forbrug til efteruddannelse i 2004 Udgifter i mill. kr.

Enheder	Forbrug 2004 (mill. kr.)
Lokale centre	5,3
Handicapcentre	0,5
Rådgivningscentre	0,3
Institutioner (kommunale)	12,4
Institutioner (selvejende)	4,1
KKB	3,9
Centrale kontorer	1,6
I alt	28,0

Kilde: Københavns Kommunes økonomistyringssystem (KØR)

Nedenfor er de samlede udgifter til efteruddannelse og kompetenceudvikling opgjort pr. medarbejder.

Figur 4.1. Udgifter til efteruddannelse og kompetenceudvikling pr. medarbejder, 2000-2004



Kilde: Københavns Kommunes økonomistyringssystem (KØR) samt lønsystemet

Note: I 2004 indgår KKB i opgørelsen

BILAG 5 Kompetenceudviklingspuljen 2003 - 2004

Lokale projekter

Arbejdsmarkeds- og serviceområdet

Deltagere	Titel	Bevilling, kr.
Lokalcenter Indre Østerbros serviceteam	Kompetenceudvikling med henblik på udvikling af visitation og modtagelse af borgere	390.000 fælles med Indre Nørrebro
Lokalcenter Indre Nørrebros serviceteam	Udvikling af en samlet straksekspedition	Fælles med Indre Østerbro jf. ovenfor
Arbejdsmarkedsteamene på Lokalcenter Indre Østerbro og Lokalcenter Kongens Enghave	Fra socialt perspektiv til arbejdsmarkedsperspektiv - fra ydelsesfaglighed til arbejdsmarkedsfaglighed	425.000
Serviceteamchefgruppen	Strukturerede netværk – Procesbenchmarking, anbefalet arbejdsgangsbeskrivelse og netværk til faglig sparring og videndeling	600.000
Lokalcenter Valby Lokalcenter Sundby Syd Lokalcenter Vanløse Lokalcenter Ydre Nørrebro Lokalcenter Ryvang KJC	Pilotprojekter om tværfaglig introduktion og netværksdannelse, for henholdsvis medarbejdere med mindre end 6 måneders ansættelse og erfarne medarbejdere med mere end 6 måneders ansættelse.	500.000
Lokalcenter Sundby Nord Lokalcenter Valby Lokalcenter Vesterbro Lokalcenter Indre Nørrebro KKB	Fremtidens frontmedarbejdere	1.400.000

Børne- og ungeområdet

Lokalcenter Ryvang og Indre Østerbro – børnefamilieteam	Kompetenceudvikling for teammedarbejdere på børne- og ungeområdet	312.000
Lokalcenter Valby, herunder daginstitutioner	Nye Veje	320.000
Lokalcenter Vanløse, herunder daginstitutioner	Kompetenceudvikling af pædagoger, støttepædagoger og pædagogisk konsulent, BF-teammedarbejdere og PPR i forhold til støttepædagog-krævende børn	250.000
Lokalcenter Sundby Nord Lokalcenter Sundby Syd Lokalcenter Amager, 2 vuggestuer 2 børnehaver 1 klub	Fælles sprog, udvikling og systematik i det tværfaglige arbejde for børn og unge mellem 0-17 år	800.000
Lokalcenter Vanløse Døgninst. Solliden	Skærpelse af handleplanen som fælles styringsredskab og inddragelse af familiens netværk	403.600
Handicapcentrenes Børnefamilieteam	Socialfaglige skøn inden for handicaplovgivningen	247.380
Lokalcenter Bispebjerg, døgninstitutionerne Wiebrandtsvej og Egelundshuset	Systematisering af de professionelle indbyrdes samarbejde og samarbejdet med familierne i anbringelsesager og i den forebyggende familie-behandling	330.000

Centrale projekter iværksat af K11 for restmidler*Arbejdsmarkeds og serviceområdet*

K11 + Valby serviceteam og Ryvang arbejdsmarkedsteam	<i>Projekt stresshåndtering i en arbejdsmæssig kontekst</i>	562.000
K11 + 3 arbejdsmarkeds- team og 3 enheder i KKB	<i>Projekt læring på jobbet – superbrugermodellen</i>	ca. 30.000

Børne- og ungeområdet

K11, K06 + daginstitutioner	<i>Kurser i sprogstimulering og flerkulturel pædagogik</i>	154.500
K11 + Bispebjerg og Indre N. – børnefamilie- team	<i>Projekt stresshåndtering i en arbejdsmæssig kontekst</i>	290.00
K11, K10 og Kgs. Enghave og Indre Ø. – børnefamilieteam	<i>Projekt kompetenceudvikling og systematiseret evaluering af foranstaltninger iværksat i forhold til børn og unge og deres forældre</i>	300.000

Centralt projekt iværksat i forbindelse med tværgående pulje med SUF

K11 + de administrative medarbejdere og ledere ansat på de amtskommunale døgninstitutioner	<i>Projekt " læring og kompetenceudvikling med henblik på tværgående erfaringsudveksling"</i>	489.000
--	---	---------

BILAG 6 Sygefravær 2004-2006

Nedenfor er sygefraværet opgjort for 2002-2004.

Tabel 6.1. Sygefravær 2002-2004

FAF	ÅR	GNS. SYGEDA- GE	Syge pct.
HELE FORVALTNINGEN	2002	19,15	5,25
HELE FORVALTNINGEN	2003	19,61	5,37
HELE FORVALTNINGEN	2004	19,39	5,31
LOKALFORVALTNINGEN	2002	17,71	4,85
LOKALFORVALTNINGEN	2003	18,77	5,14
LOKALFORVALTNINGEN	2004	18,87	5,17
HANDICAPCENTRE	2002	25,56	7,00
HANDICAPCENTRE	2003	27,76	7,60
HANDICAPCENTRE	2004	31,54	8,64
RÅDGIVNINGSCENTRE	2002	25,16	6,89
RÅDGIVNINGSCENTRE	2003	20,92	5,73
RÅDGIVNINGSCENTRE	2004	18,94	5,19
DIV.INST.	2002	17,87	4,9
DIV.INST.	2003	18,16	4,98
DIV.INST.	2004	17,89	4,9
DAGINST.	2002	21,5	5,89
DAGINST.	2003	21,49	5,89
DAGINST.	2004	20,85	5,71
CENTRALFORVALTNING	2002	12,5	3,43
CENTRALFORVALTNING	2003	15,25	4,18
CENTRALFORVALTNING	2004	14,11	3,87

BILAG 7 Medarbejderflow 2003-2004

I nedenstående opgørelse er andelen af medarbejdere, der er fratrukket, opgjort. Det har af datatekniske grunde ikke været muligt at medtage interne rokeringer. I data indgår ikke timelønnede, barselsvikarer og pædagogstuderende, men månedslønnede vikaransatte, da de teknisk ikke kan sorteres fra.

Tabel 7: Medarbejderflow

Arbudssted	Afgang i % - Periode maj 2003-2004
Lokale centre	11%
Handicapcentre	17%
Rådgivningscentre	13%
Daginstitutioner	21%
Specialinstitutioner	16%
De centrale kontorer	9%

BILAG 8 Telefonundersøgelse 2004 og 2003¹

De Lokale Centre

Perioden 25/10 - 25/11 2004	POP 15 liste over lokale centre for hold af andel af be- svarede opkald	Perioden 20/10 - 20/11 2003	POP 15 liste over lokale centre for hold af andel af be- svarede opkald
Sundby Nord	62,50 %	Christianshavn	64,64 %
Vesterbro	62,11 %	Sundby Nord	64,42 %
Ryvang	62,06 %	Indre Østerbro	62,13 %
Kgs. Enghave	61,20 %	Vesterbro	61,84 %
Indre Nørrebro	59,60 %	Indre By	61,59 %
Vanløse	58,77 %	Kgs. Enghave	60,41 %
Christianshavn	58,02 %	Valby	57,55 %
Indre By	56,78 %	Vanløse	57,50 %
Indre Østerbro	56,50 %	Ryvang	56,31 %
Sundby Syd	55,54 %	Indre Nørrebro	56,39 %
Ydre Nørrebro	54,21 %	Ydre Nørrebro	55,82 %
Valby	52,77 %	Brønshøj-Husum	53,32 %
Amagerbro	52,13 %	Amagerbro	50,72 %
Bispebjerg	50,67 %	Sundby Syd	48,49 %
Brønshøj-Husum	48,96 %	Bispebjerg	41,53 %
Talt lokale centre	53,95 %	Talt lokale centre	52,99 %

Den centrale kontorer

2004	POP 14 liste over lokale centre for hold af andel af be- svarede opkald	2003	POP 14 liste over lokale centre for hold af andel af be- svarede opkald
K 4	83,09 %	3. kontor	80,71 %
K 13	81,58 %	1. kontor	78,84 %
K 10	81,24 %	Sekretariatet	78,78 %
K 11	79,40 %	4. kontor	77,57 %
K 02	77,75 %	10. kontor	73,50 %
K 06	72,62 %	6. kontor	69,66 %
K 07	70,65 %	7. kontor	68,30 %
K 01	69,18 %	11. kontor	66,72 %
K 05	69,15 %	2. kontor	66,48 %
K 04	68,11 %	5. kontor	65,79 %
K 09	62,32 %	9. kontor	60,66 %
K 12	58,23 %	12. kontor	59,04 %
K 08	57,78 %	8. kontor	55,33 %
K 03	56,37 %	9. kontor	55,33 %
Talt	68,18 %	Talt	68,18 %

¹ Procentsatsen der opgives angiver andel af besvarede opkald ud af den samlede mængde opkald de forskellige enheder har modtaget i undersøgelsesperioden. Udover andel af besvarede opkald er der også undersøgt i kategori-erne *Optaget* (hvis et telefonopkald registreres til en telefon der melder optaget), *Ubesvarede* (Opkaldet besvares ikke og afbrydes på et givent tidspunkt efter 17 sekunder, svarer til tidspunktet lige før det 4. ring.) samt *Opgivet* (Opkaldet besvares ikke og afbrydes på et givent tidspunkt inden 17 sekunder.).

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget

BESLUTNINGSPROTOKOL

fra ordinært møde onsdag den 11. maj 2005

8. Medarbejderpolitik, uddannelse og kompetenceudvikling (Bilag) (udsat fra FAU den 4. maj 2005)

FAU 245/2005 J.nr. 200/2005

INDSTILLING OG BESLUTNING

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indstiller,

at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget beslutter om de beskrevne ønsker i notatet til efteruddannelse og kompetenceudvikling skal indgå i de videre budgetforhandlinger for 2006.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indstiller, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget beslutter enten

at det ønskede ressourceniveau til kompetenceudvikling i 2006 skal have afsæt i handleplan 1 svarende til kr. 14 mill.

eller

at det ønskede ressourceniveau til kompetenceudvikling i 2006 skal have afsæt i handleplan 2 svarende til kr. 2,5 mill.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets beslutning i mødet den 11. maj 2005

Udvalget tiltrådte, at sagen indgår i de videre budgetforhandlinger for 2006.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets beslutning i mødet den 4. maj 2005

Punktet blev udsat.

RESUME

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens strategi for medarbejderudvikling baserer sig på det faktum at kravene til medarbejderne i de brugerrettede team er stadigt stigende og ofte modsatrettede.

For at imødekomme disse krav har FAF arbejdet intenst med en flerleddet strategi og en bred vifte af udviklingsaktiviteter, der retter sig mod en udvikling af såvel organisation som ledelse og medarbejdere. Strategiens hovedelementer er følgende:

- Selvforvaltning/uddelegering
- Kvalitets- og økonomistyring
- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Den Brugerrettede Forvaltning
- Fokus på kompetenceudvikling

I notatet fremlægges status på de aktiviteter, der er iværksat med henblik på at gennemsnitte de overordnede strategiske indsatsområder. Statusbeskrivelserne baserer sig på informationer fra interne og eksterne kontroller og målinger i relation til at vurdere kvaliteten i ydelser og sagsbehandling, men der inddrages også målinger af organisatoriske og personalemæssige forhold. Brugernes vurdering indgår via informationer fra evalueringer, klagesager og brugerundersøgelser.

Følgende områder er inddraget:

Udvikling af organisation, ledelse og medarbejdere

- Opfølgning på Den Brugerrettede Forvaltning
- Udviklingsplaner
- Ledelseevaluering
- Ledelsesudvikling
- Supervisionsindsatsen
- Medarbejderudviklingssamtaler (MUS)
- Efteruddannelse og kompetenceudvikling
- Videndeling
- Trivsel og arbejdsmiljø, inkl. sygefravær og personaleflow

Brugernes vurderinger

- Brugerundersøgelser
- Klagesager og praksisundersøgelser
- Mangler i sagsbehandlingen, inkl. handleplaner og sagsbehandlingsfrister
- Telefonanalyse

Alt i alt tegner der sig et varieret billede af forvaltningen. I forhold til kvantiteten og de mange

beslutninger, der dagligt træffes i de lokale centre, er selve antallet af klager mv. ikke i sig selv bekymrende, men andre informationer og undersøgelser peger på, at der er mangler i sagsbehandlingen og i kommunikationen med brugerne. På det personalepolitiske område er der et udviklingspotentiale i forhold til at arbejde med trivsel og sygefravær.

I den fremtidig strategi på kompetence- og efteruddannelsesområdet forfølges de 'røde tråde' fortsat, men der er behov for at supplere og intensivere kompetenceudviklingen med det formål at kvalificere den gode borgerservice yderligere. Der foreslås en bred vifte af aktiviteter under følgende hovedoverskrifter:

- Forbedret skriftlig kommunikation
- Inddragelse af brugere – de formelle regler og rettigheder
- Inddragelse af brugere – kontakt og handleplaner
- Brugerundersøgelser
- Håndtering af sagsbehandlerskift og -fravær

Afslutningsvis fremlægger notatet konkrete udviklingsprojekter, der tager afsæt i en variation og det brede miks af kompetenceudviklingsmetoder, bla. faglig undervisning, læring via dagligdagens praksis, videndeling, ledelsesudvikling og organisationsprojekter. Der fremlægges to alternativer i forhold til prioritering af ressourcer, såfremt der træffes beslutninger om at igangsætte aktiviteter. I handleplan 1 foreslås anvendt kr. 14 mill. i 2006. I handleplan 2 kalkuleres en udgift på kr. 2,5 mill.