

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Målrettet bistand om sikker post til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Inspektion af handicaptilgængelighed ved valghandling
- Borgerrådgiverens nye klageblanket

Målrettet bistand om sikker post til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Borgerrådgiveren har på ny gjort ledelsen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opmærksom på offentlige myndigheders pligt til at kommunikere sikkert (krypteret) med borgerne. Forvaltningen er vendt tilbage med oplysninger om en række tiltag, der skal sikre, at der tages hånd om problemet med usikker post i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med den løbende behandling af borgerklager konstateret, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen alt for ofte sender personfølsomme oplysninger om og til borgerne med usikker post. Det er et ufravigeligt krav, at borgenes personoplysninger behandles korrekt og fortroligt, hvilket indebærer, at de skal sendes sikkert (krypteret), når de sendes digitalt.

Borgerrådgiveren har tidligere både i konkrete sager og af egen drift taget samme problemstilling op med forvaltningen. Borgerrådgiveren valgte derfor denne gang en uformel henvendelse til forvaltningen for at gøre opmærksom på problemet og problemets omfang ud fra et ønske om at yde målrettet, konstruktiv bistand.

Borgerrådgiveren anbefalede, at forvaltningen tager problemstillingen med usikker post op til drøftelse med ledelsen og lokalt i de enkelte enheder for at komme bagom problemet frem for alene at indskærpe reglerne på ny. Borgerrådgiveren anbefalede forvaltningen at finde ud af, hvorfor medarbejdere, der burde vide bedre og har teknikken til det, vælger at kompromittere sikkerheden for borgernes personlige oplysninger.

Borgerrådgiveren har efterfølgende modtaget en tilbagemelding fra forvaltningen, som oplyser, at:

- sikker post har været drøftet på et direktionmøde
- sikker post fremover får en mere fremtrædende plads i forvaltningens interne efteruddannelse
- sikker post indgår mere systematisk i kvalitetsopfølgningen og drøftes herunder hver måned med ansvarlige ledere
- den administrerende direktør har sendt et brev til ansvarlige ledere og indskærpet vigtigheden af sikker post
- der har været en nyhed på kkknet, hvor den ansvarlige direktør fremhæver vigtigheden af sikker post og henviser til de gældende vejledninger herom
- sikker post fremover drøftes fast på centrene mellem ledere og medarbejdere

Inspektion af handicaptilgængelighed ved valghandling

Borgerrådgiveren foretog en inspektion af tilgængelighed ved folketingsvalget den 18. juni 2015. Konklusionen er, at kommunen gør meget for at sikre tilgængelighed ved valghandlingen, men at problemer næppe fuldstændig kan undgås, navnlig henset til at kommunens folkeskoler udgør den fysiske ramme de fleste steder. Overordnet set var det indtrykket, at problemer blev identificeret og løst på dagen i smidigt samarbejde mellem de ansvarlige for valghandlingen og Borgerrådgiverens medarbejdere, og at der er stor vilje til at gøre valghandlingen tilgængelig for alle borgere.

Baggrund

Målet i forhold til tilgængelighed er, at der skal sikres lige og selvhjulpne adgang for alle. Borgerrådgiveren lagde ved planlægningen af inspektionen vægt på at opfange og løse potentielle tilgængelighedsproblemer forud for valgdagen, så de ikke ville udgøre en barriere for borgerne. Udgangspunkt var derfor en dialog-proces med kommunens valgsekretariat i Kultur – og Fritidsforvaltningen, hvor flere problemstillinger blev identificeret, håndteret og løst i samarbejde med forvaltningen forud for valget den 18. juni 2015.

Valg handlinger i Københavns Kommune (ligesom i resten af landet) foregår typisk i idrætslokaler og forsamlingsrum på lokale folkeskoler. Dermed er tilgængeligheden ved valg handlingen helt overvejende bundet op på tilgængeligheden til disse lokaliteter. Inspektionen havde fokus på de aktuelle forhold og de kompenserende handlinger, som valgtilforordnede og kommunale medarbejdere varetog på valgdagen for at understøtte adgang til valg handlingen for alle grupper.

Det lykkedes helt overvejende rigtig godt, idet medarbejderne på forhånd var instrueret i at have fokus på tilgængelighed, og der var stor lydhørhed over for Borgerrådgiverens identifikation af tilgængelighedsudfordringer – både på selve dagen og i den forudgående fase.

Det er efterfølgende oplyst, at de indhentede erfaringer allerede er gjort operationelle i forvaltningen med henblik på at sikre endnu bedre tilgængelighed ved folkeafstemningen den 3. december 2015.

Vurdering

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at borgere med forskellige former for funktionsnedsættelse vil møde udfordringer på mange af kommunens valgsteder, når de ønsker at stemme. Ombygning og renovering kan muligvis på sigt løse nogle udfordringer, men ved inspektionen var udfordringerne endnu ikke løst. Omvendt må det konstateres, at en stor del af de borgere, der har funktionsnedsættelser, formår at håndtere og/eller overkomme de barrierer, der kan stå i vejen for fuld selvhjulpnehed. Tilbage står dog, at den primære målsætning om, at alle borgere kan være fuldt selvhjulpne, ikke er realiseret fuldt ud.

Flere medarbejdere på valgstederne oplyste, at der fra centralt hold var givet særlig information om og undervisning i tilgængelighedsproblemstillinger, hvorved de pågældende var blevet opmærksomme på mulige udfordringer. Det var tydeligt, at der var udført et stort forberedende arbejde fra centralt hold, og at det helt overvejende havde haft effekt. Medarbejdere og valgtilforordnede var

generelt empatiske og imødekommende, og uformelle tilkendegivelser på dagen fra personer i målgruppen indikerede, at disse i rimelig grad følte sig mødt og forstået.

Tilgængelighedsniveauet var dog ikke i enhver henseende tilfredsstillende. Der var situationer, hvor fuld selvhjulpethed for borgere med forskellige former for funktionsnedsættelse ikke var en mulighed, og der var enkelte eksempler på, at der ikke var tilstrækkelig erkendelse af de udfordringer, som gør sig gældende for personer med visse typer af funktionsnedsættelse.

Borgerrådgiveren har ikke fremsat forslag, henstillinger eller anbefalinger ud over de på selve valgdagen fremsatte (over for de pågældende valgsteders ledelse). Borgerrådgiveren bemærker, at valgsekretariatets fokus på tilgængelighed også synes at have haft effekt på valgstederne, og at et sådant fokus er fuldt berettiget og også nødvendigt fremadrettet.

Konklusionen er, at kommunen har opmærksomhed på og tager højde for tilgængelighed ved valgbehandlingen, men at problemer næppe fuldstændig kan undgås. Overordnet set er det indtrykket, at problemer identificeres og løses i en smidig proces, og at der er vilje til at understøtte tilgængelighed og gøre valghandlingen åben for alle borgere.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0086806)

Borgerrådgiverens nye klageblanket

Borgere og virksomheder i Københavns Kommune kan nu klage til Borgerrådgiveren via en ny digital klageblanket. Blanketten guider borgere og virksomheder til at give de nødvendige oplysninger, og gør, at Borgerrådgiveren hurtigere kan komme i gang med at se på sagen.

Borgerrådgiverens nye digitale klageblanket giver borgere og virksomheder mulighed for at klage over forhold i Københavns Kommune vedrørende sagsbehandling, personalets adfærd, udførelsen af praktiske opgaver og diskrimination.

Udgangspunktet er – ligesom tidligere – at borgerne selv skal klage til forvaltningen, så forvaltningen har mulighed for at besvare klagen, inden Borgerrådgiveren eventuelt behandler den. Derfor skal borgere og virksomheder i første omgang henvende sig der, hvor sagen behandles, for at få problemet løst eller for at klage. Blanketten gør det muligt for borgerne at sende klagen direkte til besvarelse i forvaltningerne, hvis de ikke har klaget der endnu. Har de selv klaget, så sendes klagen til os hos Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens klageblanket kan således anvendes uanset, om borgeren selv har klaget tidligere eller ej. En borger, der ikke selv har klaget, skal således blot følge vejledningen og vælge den forvaltning, han eller hun ønsker at sende klagen til. Efter aftale med de syv forvaltninger sendes klagen i disse tilfælde direkte via løsningen til den eller de valgte forvaltningers centrale sikre postkasse, hvorfra den viderefremmes til den relevante enhed/det relevante center i den enkelte forvaltning. I disse tilfælde sendes klagen således direkte til forvaltningen uden om Borgerrådgiveren. Den nye tilgang vil forkorte processen for borgerne, ligesom forvaltningen ikke som hidtil behøver at sende Borgerrådgiveren en kopi af sit svar til borgeren.

Er det en afgørelse, borgerne ønsker at klage over, bliver de henvist til at følge den klagevejledning, de har fået af forvaltningen sammen med afgørelsen.

Blanketten ligger på Borgerrådgiverens hjemmeside under ”Klag til Borgerrådgiveren”. Det er muligt at logge på klageblanketten med NemID, udfylde blanketten og sende den digitalt, eller udfylde blanketten på skærmen, printe og sende den med posten. Vælges den digitale løsning, sendes alt krypteret (sikkert).

Blanketten har en del obligatoriske felter, der skal udfyldes. Det er oplysninger, som er nødvendige for, at Borgerrådgiveren kan behandle klagen. Borgerrådgiveren opfordrer, hvor det vurderes at være en mulighed, borgere og virksomheder til at bruge klageblanketten, da det betyder, at Borgerrådgiveren får alle nødvendige oplysninger på én gang og dermed hurtigere kan komme i gang med at se på sagen.

På sigt vil blanketten kunne udvikles med et mere forgrenet kontaktnet, så klagen sendes direkte til den relevante enhed i hver forvaltning, hvis borgeren ikke selv har klaget tidligere. Blanketten vil således kunne fungere som én samlet indgang for klager i kommunen og måske kunne integreres med dataopsamling i de fremtidige løsninger for mål og målsætninger for sagsbehandlingen i Københavns Kommune, som er under udredning i øjeblikket. Det ligger imidlertid uden for Borgerrådgiverens økonomiske og ressourcemæssige muligheder at udvikle dette, hvorfor den mindre ambitiøse model, der er beskrevet ovenfor, er valgt.

Blanketten er forberedt til direkte integration med kommunens ESDH-system eDoc, hvilket – når en kontrakt herom mellem kommunen (Koncernservice) og Fujitsu er på plads – vil være yderligere ressourcebesparende for kommunen.

Det er fortsat muligt at henvende sig til Borgerrådgiveren pr. Digital Post, e-mail, brev, telefon eller ved personligt fremmøde.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0030450)