



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Direktør

15. oktober 2015

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Sagsnr.  
2015-0216027

Dokumentnr.  
2015-0216027-7

**Vedrørende indkaldelse af forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift plan 2016, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2015-0185883**

Borgerrådgiveren har i brev af 14. september 2015 anmodet de enkelte forvaltningers direktioner om at komme med forslag og begrundelser for emner og temaer, der kan indgå i Borgerrådgiverens egen drift plan for undersøgelser i 2016, og som forvaltningerne vurderer bør have særlig opmærksomhed.

Borgerrådgiveren fastlægger den endelige plan på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et borger- og tilsynsperspektiv. Der er videre fokus på at sikre god sammenhæng i indsatsen for at opnå det størst mulige udbytte i forhold til de til rådighed værende ressourcer.

Socialforvaltningen foreslår følgende tværgående temaer, der kan medvirke til understøttelse af tværforvaltningsmæssig helhedstænkning og ensartet praksis i kommunen samt bidrage til at udvikle "bedst praksis" på de omhandlede områder:

***Brug af sociale medier – retlige grænser for offentlige myndigheder***

Sociale medier anvendes i stigende grad af borgerne til at kommentere kommunens sagsbehandling. Der bør derfor sættes fokus på, hvordan forvaltningerne håndterer henvendelser fra borgere på sociale medier, herunder om notatpligten, videregivelse af oplysninger og om sagsoplysning via sociale medier m.v.

Undersøgelsen kan også afdække, hvordan forvaltningerne eventuelt selv anvender sociale medier, og hvilke grænser god forvaltningsskik og tavshedspligten sætter for dette, og om brug af billeder på sociale medier m.v., herunder hvornår det kræver samtykke. Det vil være godt at afdække de retlige rammer for anvendelse af oplysninger på sociale medier og tilsvarende rammerne for kommunens egen anvendelse af sociale medier.

***Styrket borgerkontakt – et redskab i klagesagsbehandlingen***

Der i Københavns Kommune implementeret metoden "Styrket Borgerkontakt". Metoden bygger på hollandske erfaringer i den offentlige sektor, hvor resultaterne har vist større borgertilfredshed, højere arbejdstilfredshed og mindre tidsforbrug til

**Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 37 03

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anders.Kirchhoff@sof.kk.dk

www.kk.dk

klagesagsbehandling, herunder en tidligere standsning af klagesager. I metoden er indbygget hurtig og direkte kontakt med borgeren, anvendelse af grundlæggende mæglingslignende teknikker, fokus på at lytte og være undersøgende samt at være løsningsorienteret.

Metoderne i Styrket Borgerkontakt anvendes som forebyggende redskaber i konkrete situationer eller ved generel kontakt med borgere, der enten har indgivet en klage eller forventeligt vil indgive en klage.

Undersøgelsen kunne fokusere på forvaltningernes erfaringer med anvendelse af metoden, herunder hvad det har betydet for brugertilfredsheden, om der kan spores nogen effekt ved anvendelse af styrket borgerkontakt, og om redskabet kan anvendes i andre sammenhænge end traditionel klagesagsbehandling.

#### ***Brugerundersøgelser – hvornår og hvordan bruges de i kommunen***

Det kunne være interessant at få afdækket i hvilket omfang forvaltningerne anvender brugerundersøgelser til f.eks. at afdække forventningsafstemning mellem borgerne og forvaltningen, og hvordan disse undersøgelser så anvendes både på det strategiske plan og i den daglige udførelse af den gode sagsbehandling og borgerbetjening.

#### ***Borgerbreve***

Det kunne være interessant at undersøge forvaltningernes borgerbreve med henblik på en vurdering af, hvor gode forvaltningerne er til at skrive læsevenlige breve, som både er forståelige og juridisk korrekte. Det vil være godt, hvis undersøgelsen kan afdække, hvor forvaltningerne kan lære noget af hinanden.

#### ***Udveksling af oplysninger mellem myndigheder og inden for kommunen***

Det kunne være interessant at undersøge, om forvaltningerne udnytter de muligheder, som lovgivningen giver for at udveksle oplysninger mellem myndigheder og også internt inden for kommunen, eller om forvaltningerne udveksler oplysninger inden for snævrere rammer end lovgivningen giver adgang til. Det kan have den konsekvens, at relevante oplysninger måske ikke bliver videreformidlet til de rette myndigheder/forvaltninger, eller at borgerne bliver afkrævet de samme oplysninger flere gange, uden at det lovgivningsmæssigt er nødvendigt.

#### ***Digital post***

Forvaltningerne har gjort forskellige bestræbelser for at hjælpe borgere, der har vanskeligheder med at betjene sig af digitale medier, med at framelde sig digital post pr. 1. november 2014. Undersøgelsen kunne afdække forvaltningernes erfaring med brugen af digital post siden implementeringen, herunder i hvilket omfang det opleves, at borgere ikke reagerer på breve, der er sendt digitalt, og hvad

forvaltningerne gør for at komme i kontakt med borgerne, og hjælpe dem med at blive frameldt ordningen med digital post.

### ***Sammenhængende og helhedsorienteret indsats over for borgeren***

Det kunne undersøges, hvor gode forvaltningerne er til sammen at lave tværgående indsatser med fokus på borgernes meget forskelligartede behov, herunder i hvilket omfang forvaltningerne formår at opfange og tilbyde løsninger til de sammensatte problemstillinger, som nogle borgere har, og om borgerne oplever, at der sker en sammenhængende indsats.

### ***Udfordringer i forhold til borgerens selvbestemmelsesret, herunder som følge af anden lovgivning, på botilbudsområdet***

På botilbudsområdet inden for handicapområdet opleves det, at muligheden for at få tildelt et værgemål i Statsforvaltningen er meget lille, selv for borgere med lav grad af funktionsevne. Det giver udfordringer i forhold til at varetage borgerens tarv bedst mulig – også set i forhold til, at de pågældende borgere i nogle tilfælde ikke er i stand til at give samtykke.

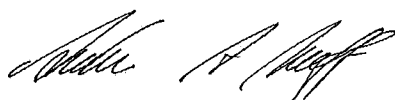
Selv om borgeren har en værge, opleves der udfordringer i forhold til borgerens selvbestemmelsesret, da værgerne alene råder over de retlige forhold, medens de omsorgsmæssige forhold varetages af borgeren selv med støtte fra personalet og i samarbejde med de pårørende. Aspekterne/udfordringerne omkring selvbestemmelsesretten varierer alt efter borgerens funktionsniveau. På handicapområdet spænder dette vidt, nemlig fra borgere, der er rimeligt selvhjulpne, men som skal støttes i sin selvbestemmelsesret i forhold til f.eks. pårørende, og over til borgere med meget stort støttebehov.

Det kunne undersøges, hvad det betyder for borgerens retssikkerhed, at der opleves dilemmaer mellem borgerens selvbestemmelsesret og det offentlige omsorgspligt, samt kravet om borgerens samtykke og den reelle manglende mulighed for tildeling af en værge til at varetage borgerens retlige forhold.

### **Vedrørende forslag til inspektioner**

Forvaltningen har ikke umiddelbart forslag til steder for inspektioner i 2016.

Venlig hilsen



Anders Kirchhoff