

#### **45. Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 (2009-141215)**

I overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning skal de stående udvalg drøfte Borgerrådgiverens beretning i efteråret 2009.

#### **INDSTILLING OG Beslutning**

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller,

1. at Kultur- og Fritidsudvalget med udgangspunkt i denne indstilling drøfter Borgerrådgiverens beretning 2008.

#### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen besluttede på sit møde den 10. juni 2009 i forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning 2008 bl.a., at de stående udvalg i efteråret 2009 skal drøfte beretningen.

#### **Løsning**

##### Statistik

Ud af i alt 955 skriftlige sager i 2008 (mod 957 i 2007) vedrørte 6 sager (mod 9 i 2007) Kultur- og Fritidsforvaltningen, svarende til 0,6 %. I disse tal indgår forhold, der af Borgerrådgiveren oversendes til pågældende forvaltning til afgørelse. Klager, som borgeren ikke først har indbragt for forvaltningen, oversendes typisk til vedkommende forvaltning med henblik på, at forvaltningen selv besvarer klagen direkte over for borgeren. Oversendelsessager er således ofte ikke udtryk for egentlige klager, men snarere udtryk for borgerens behov for en slags ”vejvisning” i kommunens opbygning.

Borgerrådgiveren realitetsbehandlede i alt 191 forhold i 2008 - 4 af disse vedrørte Kultur- og Fritidsforvaltningen. For disse 4 forholds vedkommende fandt Borgerrådgiveren, at der ikke var anledning til at udtale kritik.

2 af i alt 6 sager i forbindelse med Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn vedrører Kultur- og Fritidsforvaltningen. Den ene sag vedrørte handicaptilgængeligheden i Verdenskulturcenteret – Kultur- og Fritidsforvaltningen henviste til den igangværende undersøgelse af handicaptilgængeligheden og til at øget tilgængelighed må indgå i den samlede prioritering af kommunens budgetter. Den anden sag vedrører en forenings vedtægter, der diskriminerede brugere af receptpligtig medicin (foreningen var støttet af kommunen) – Kultur- og Fritidsforvaltningen anmodede foreningen om at ændre vedtægterne.

##### Inspektion af handicaptilgængelighed ved Vanløse Kulturhus og Vanløse Bibliotek

Borgerrådgiverens beretning indeholder på s. 62 et kort resumé af denne inspektion. På baggrund af inspektionen og de konstaterede forhold, henstillede Borgerrådgiveren i en række tilfælde at forbedre

forholdene for handicappede i forhold til Vanløse Kulturhus og Bibliotek. Rapporten er i mellemtiden fulgt af en opfølgingsrapport, som Kultur- og Fritidsforvaltningen har besvaret den 13. oktober 2009.

#### Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 bl.a. at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelle andre mål.

Arbejdet med at efterleve beslutningen er forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen arbejder bl.a. på at operationalisere beslutningen og sikre en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

#### **Økonomi**

Indstillingen har ikke i sig selv økonomiske konsekvenser.

#### **Videre proces**

-

Carsten Haurum

/Thomas Jakobsen

#### **bilag**

