



Den tværgående juridiske koordinationsgruppes opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006

Sagsnr.
1101-321262

1. Indledning

Efter en beslutning i 7-direktør-kredsen er der nedsat en arbejdsgruppe på tværs af forvaltningerne i Københavns Kommune med henblik på opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

Arbejdsgruppens kommissorium var følgende:

”Arbejdsgruppen skal:

- a) under henvisning til Borgerrådgiverens bemærkninger i beretningen for 2005 undersøge behovet og mulighederne for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet og*
- b) koordinere handlingsplanerne for de enkelte forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i beretningerne for 2005 og 2006.*

Arbejdsgruppen kan efter behov inddrage Borgerrådgiveren i

Borgerrepræsentationens Sekretariat

Rådhuset, 2. sal, 4
1599 København V

Telefon
3366 2068

E-mail
afj@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800275

www.kk.dk

arbejdet.”

Dette notat er arbejdsgruppens afrapportering.

Arbejdsgruppen vil få en mere permanent karakter og anvendes i forbindelse med opfølgningen på fremtidige beretninger fra Borgerrådgiveren og andre tværgående juridiske spørgsmål.

Der er i Borgerrepræsentationens Sekretariat oprettet en juridisk enhed, der blandt andet særligt skal have fokus på koordinering af opfølgningen på Borgerrådgiverens anbefalinger mv. Den juridiske enhed vil være sekretariat for arbejdsgruppen.

Om arbejdsgruppens sammensætning og baggrunden for nedsættelsen af arbejdsgruppen henvises til *bilag a*.

2. Borgerrådgiverens bemærkninger og anbefalinger

Borgerrådgiveren konstaterer i beretningen for 2005 uensartethed i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen og anfører, at han ikke mener, at denne uensartethed i almindelighed er tilsigtet.

Den tværgående arbejdsgruppe er nedsat med henblik på at foretage en analyse af, hvori uensartetheden består med henblik på at kunne tage stilling til, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet.

De konkrete punkter, hvor Borgerrådgiveren har konstateret uensartethed, er følgende (2005-beretningen, side 117-118):

”Kendskabet til og anvendelse af centrale regler om aktindsigt, notatpligt, skriftlighed, partshøring, begrundelse og klagevejledning fremstår uensartet i kommunen som helhed. I kraft af at hovedparten af henvendelserne til Borgerrådgiveren vedrører sociale sager, fremstår billedet stærkest inden for denne kategori af sager, men næppe nogen forvaltning kan sige sig fri for at have svage punkter i denne henseende. ...

De telefoniske kontaktmuligheder for borgerne er vurderet ud fra henvendelserne til Borgerrådgiveren ringere for de borgere, som har behov for sociale ydelser end for andre borgere.

Tilsvarende oplever borgerne med sociale sager i mange tilfælde frustration over at skulle vente i uger og undertiden måneder på at mødes med en sagsbehandler. I andre sagstyper er adgangen til personlig kontakt umiddelbart lettere.

Også i sociale sager har Borgerrådgiveren oplevet mange tilfælde af,

at breve er uforholdsmæssigt længe om at finde vej til rette vedkommende, ikke registreres på sagerne eller helt bliver væk.

Der synes også at være væsentlige forskelle på, hvor hurtigt en forvaltning vender tilbage til borgeren, hvad enten det er med egentligt svar eller blot med en bekræftelse af modtagelsen af en henvendelse.

Meget lange sagsbehandlingstider i enkeltsager og manglende orientering om, hvorfor sagen trækker ud, synes ud fra Borgerrådgiverens erfaringer først og fremmest at optræde i de sociale sager, som nu varetages af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den uensartethed, som lettest lader sig konstatere og er bedst dokumenteret ved Borgerrådgiveren, vedrører kommunens præsentationsform. Borger råd-giveren har blandt andet under besøg i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings lokal- og handicapcentre understreget, at formen på breve betyder noget. Det er for så vidt et internt problem i kommunen, at vedtagne retningslinjer for design og kommunikation ikke overholdes, og det er naturligvis utilfredsstillende. Men det er efter Borgerråd-giverens opfattelse også medvirkende til at skabe mistillid til medarbejdernes indsats og påvirke kommunens omdømme som professionel myndighed negativt, når officielle breve fra kommunen udformes individuelt eller lemfældigt. Borgerråd-giveren ser løbende en del eksempler på breve, som mangler brevhoved, kontakt- oplysninger, underskrift eller lignende. Som et mere kuriøst eksempel kan nævnes, at Borgerråd-giveren i 2006 har set eksempler på anvendelse af brevpapir (følgersedler) fra Social- og Sundhedsforvaltningen, som ikke har eksisteret siden 1998.”

Arbejdsgruppen har holdt et afklarende møde med Borgerråd-giveren med henblik på at afstemme forventningerne, koncentrere forvaltningernes indsats og optimere opfølgningen på borgerråd-giverberetningerne.

Arbejdsgruppen finder, at spørgsmålet om ensartet fremtræden i bred forstand, forstået som ensartethed i design, kompetenceniveauer, kommunikation, brevs-kabeloner og minimumskrav til regelkendskab, er væsentligt.

Det vil kunne svække tilliden både på det helt overordnede niveau – dvs. til kommunen som helhed – og på lavere niveauer – fx til den enkelte institution – hvis kommunens optræden i forskellige henseender er for uensartet. Uensartethed vil kunne få indflydelse på opfattelsen af kommunen hos den enkelte borger, der har kontakt til kommunen i forbindelse med modtagelse af ydelser o.l. Uensartethed vil således

blandt andet kunne have indflydelse på tilliden til de afgørelser, som kommunen træffer.

Det betyder imidlertid efter arbejdsgruppens opfattelse ikke, at kommunen i alle henseender skal eller kan fremtræde på fuldstændig samme måde, da der er tale om en meget stor kommune og en overordentlig forskelligartet sagsportefølje.

Det er i den forbindelse vigtigt at understrege, at uensartet fremtræden ikke nødvendigvis er udtryk for, at kvaliteten af kommunens ydelser ikke er i orden.

Der er allerede på en række centrale områder taget initiativer og vedtaget retningslinjer o.l., der har til formål at forbedre sagsbehandlingen og sikre en vis ensartethed i kommunens fremtræden:

Kendskab til sagsbehandlingsregler

Alle forvaltninger har som led i kompetenceudviklingen af deres medarbejdere tilbudt dem kurser om god sagsbehandling (se nedenfor under afsnit 4, anbefaling 3). Disse kurser er blandt andet blevet tilbudt for at højne medarbejdernes kendskab til og anvendelse af centrale forvaltningsretlige grundregler om aktindsigt, vejledning, notatpligt, partshøring, begrundelse, habilitet, tavshedspligt, persondatabeskyttelse m.m.

Tilbagemeldingsgaranti og lange sagsbehandlingstider

Der er i forbindelse med Borgerrepræsentationens vedtagelse af planen for ”Åbenhed på Rådhuset” udstedt en såkaldt tilbagemeldingsgaranti, der indebærer, at der skal gives en skriftlig tilbagemelding på henvendelser inden for 10 arbejdsdage. Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser (herunder e-mail, men ikke telefoniske eller personlige henvendelser) – uanset om de angår nye eller igangværende sager. Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle sager, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage.

Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, og det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen har udarbejdet særlige retningslinjer for anvendelse af tilbagemeldingsgarantien i de respektive forvaltninger.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har som opfølgning på Borgerrådgiverens rapport om tilbagemeldingsgarantien iværksat en række tiltag for en bedre implementering og dermed sikring af, at

tilbagemeldingsgarantien efterleves.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er tilbagemeldingsgarantien indarbejdet i retningslinjerne for forvaltningens postgange og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren har efter afgivelsen af beretningerne for 2005 og 2006 foretaget en selvstændig evaluering af tilbagemeldingsgarantien i form af en egen drift-undersøgelse. Borgerrådgiverens rapport er afgivet den 13. maj 2008. Undersøgelsen er tillige omtalt i Borgerrådgiverens beretning 2007, side 56 ff.

Borgerrepræsentationen tog i sit møde den 11. juni 2008 Borgerrådgiverens beretning til efterretning og pålagde samtidig Økonomiudvalget og de stående udvalg blandt andet ”at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal blandt andet bestå i særlige retningslinier, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien”. Borgerrepræsentationen besluttede, at forsamlingen skal have forelagt en indstilling om status blandt andet på denne indsats inden udgangen af november 2008. Opfølgningen på dette indgår derfor ikke i dette notat.

Lean-projekter

Økonomiudvalget besluttede i marts 2006, at alle kommunens forvaltninger i tidsrummet 2006-2008 skal vurdere, om deres administration har lean-potentiale – og i givet fald skal de sætte en lean-proces i gang.

Resultatet af en lean-proces skulle gerne være, at sagerne kommer hurtigere gennem systemet uden at kvaliteten forringes, uden at området tilføres flere ressourcer og uden, at medarbejderne skal løbe hurtigere end før.

Flere forvaltninger enten har været eller er i gang med en lean-proces.

En telefonisk indgang

Telefonnummeret 33 66 33 66 blevet ét hovednummer til Københavns Kommune. På dette nummer skal københavnere få en bedre, mere sammenhængende og tilgængelig telefonbetjening. Flere henvendelser skal straks afklares i første kontakttled – uden omstilling.

Målsætningen er at kunne straksafklare 4 ud af 10 opkald til kontaktcenteret, mens resten stadig skal omstilles – korrekt første gang.

Kontaktcenteret skal fungere som omstilling til hele Københavns Kommune og tage imod telefonbesked, oplyse om kalender og efter nærmere aftale indgå mødeaftaler. Kontaktcenteret skal også give

borgeren information og vejledning om procedurer, praksis og generelle forhold. Endelig skal kontaktcenteret gøre sagsbehandlingen på udvalgte områder lettere herunder for eksempel sende materiale til borgeren via e-mail og informere om, hvor dette materiale kan findes på www.kk.dk samt vejlede borgere i at anvende Københavns Kommunes selvbetjeningsløsninger

Fælles pjece om sagsbehandling mv.

Arbejdsgruppen har drøftet anvendeligheden af en evt. fælles pjece, vejledning e.l. om regler for sagsbehandling og betydningen af borgernes retssikkerhed. Primært pga. kommunens størrelse er det opfattelsen i arbejdsgruppen, at en fælles pjece ikke vil have den ønskede effekt for medarbejderne i kommunen. Det er vurderingen, at der er behov for en mere målrettet og konkret videndeling i de enkelte forvaltninger om rammerne for sagsbehandling. Det er indtrykket, at forvaltningerne desuden i stigende omfang trækker på Borgerrådgiverens ekspertise på området både i forbindelse med undervisning og vejledningsmæssigt, hvorfor dette også forventes at få en afsmittende effekt på sagsbehandlingskvaliteten i kommunen generelt. Det er endvidere arbejdsgruppens opfattelse, at overholdelsen af lovgivningsmæssige og andre gældende sagsbehandlingsregler o.l. i vidt omfang er et ledelsesmæssigt spørgsmål.

Der synes derfor snarere, at være behov for en side på forvaltningernes intranet, hvor der fremgår nogle helt overordnede retningslinjer for god sagsbehandling og hvor der er links til yderligere oplysninger om lovgivning og andet relevant, forvaltningsspecifikt. De enkelte forvaltninger vil herudover på denne intranet-side kunne lægge specifikke oplysninger om god sagsbehandling i den pågældende forvaltning.

Et arbejde hermed er igangsat i september 2008.

Ensartet præsentationsform

Kommunikationspolitik og designlinjen

Af Københavns Kommunes værdigrundlag fremgår blandt andet, at kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og at kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Med udgangspunkt i værdigrundlaget udstikker kommunens kommunikationspolitik de overordnede rammer for, hvad der betragtes som god kommunikation i Københavns Kommune.

Kommunikationspolitikken gælder for alle de forvaltnings- og

institutionsområder, der ligger under Borgerrepræsentationens beslutningskompetence.

I kommunikationspolitikken er det fastsat, at alle skal følge designlinjen i breve mv. Al kommunikation fra kommunen, hvad enten det er breve, afgørelser, hjemmesider eller andet informationsmateriale fra kommunen, skal gøre brug af en række fælles grundelementer. Modtagerne må aldrig være i tvivl om, hvem afsenderen er, når de modtager breve og information fra kommunens forvaltninger, institutioner, virksomheder m.m. Afsenderoplysninger skal desuden gøre det nemt for modtagerne at kontakte kommunen.

Der findes som følge af regler i beskæftigelseslovgivningen en særlig designmanual for jobcentrene, som er tilgængelig på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens KKnet.

Brug af eDoc

God sagsbehandling drejer sig helt overordnet om at offentlige myndigheder forpligter sig til:

- at behandle sager så enkelt og hurtigt som muligt,
- at have effektive journalsystemer,
- at sørge for at indkommen post journaliseres senest dagen efter modtagelse, og
- at sagen er tilrettelagt på en sådan måde, at det til enhver tid er muligt at se, hvor langt man er nået i sagsbehandlingen.

Med andre ord skal det sikres, at der sker en ordentlig sagsbehandling med et fornuftigt tidsperspektiv.

Københavns Kommune har siden 2004 anvendt et fælles ESDH-system (eDoc) til behandlingen af administrative sager. Systemet blev i 2007 udrullet i den sidste forvaltning, således at alle forvaltninger nu i forskellig grad anvender eDoc i sagsbehandlingen af administrative sager. I det omfang en henvendelse til en borger udspringer af en administrativ sag (i centralforvaltningen) bør denne henvendelse og det tilhørende svar således registreres i eDoc. Der er dog endnu stor forskel på, hvorvidt man i de forskellige forvaltninger har valgt at indføre eDoc på de decentrale niveauer i forvaltningerne. Dermed forekommer der stadig administrative sager, som ikke registreres i eDoc.

I eDoc anvendes KL's emneplan som registreringssystematik, og anvendelsen af denne bør sikre en fornuftig sagsdannelse, samt mulighed for at finde sagerne hurtigt og effektivt, f.eks. ved henvendelser fra borgere.

Der er udarbejdet eDoc-skabeloner til fælles brug i hele kommunen. Skabelonerne sikrer, at kommunens designlinje følges, samt at der

automatisk påføres kontaktoplysninger til brug for modtageren. De fælles skabeloner sikrer endvidere et ensartet udseende på de skrivelser, der udsendes fra kommunen. Klagesager til fx borgmester eller direktion håndteres dog generelt i forvaltningerne i eDoc. Dermed er det op til den enkelte forvaltning at sikre, at kommunens designlinje følges, når der korresponderes med borgere i forbindelse med personsager.

Projekt "Bedre breve" i Teknik- og Miljøforvaltningen

Der er omkring 1.950 ansatte i Teknik- og Miljøforvaltningen, hvoraf de ca. 550 skriver breve til borgere og samarbejdspartnere (skrivende medarbejdere).

Teknik- og Miljøforvaltningens chefgruppe besluttede, at alle skrivende medarbejdere inden udgangen af 2007 skulle på et kursus i at skrive bedre. Kurset havde til formål gennem teori og praktiske øvelser at lære de skrivende medarbejdere at:

- få styr på strukturen
- skrive gode overskrifter
- skrive gode sætninger - og identificere de dårlige
- bruge gode ord - og undgå de dårlige

Af de skrivende medarbejdere har ca. 420 været på bedre breve-kurser i 2006 og 2007 (primært i 2007). Forløbet er ikke endeligt afsluttet, men Teknik- og Miljøforvaltningen er i øjeblikket i gang med at lave en måling, der skal vise, om forvaltningens generelle brevkvalitet - målt på en række parametre, der blev fastlagt i en nulpunktsmåling, som forvaltningen lavede inden kursusrækken begyndte - er forbedret, siden kursusrækken blev iværksat.

De erfaringer, som projektet har givet, er blevet omsat til konkrete værktøjer og anbefalinger, som er lagt ud på intranettet. Skrivende medarbejdere i alle kommunens forvaltninger henvises til denne intranet-side.

Projekt "Bedre breve til borgere" i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

I beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kører der ligeledes et projekt, der har til formål at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen. Projektet hedder "Bedre breve til borgere" og giver et koncept for breve, herunder konkret udformning af breve der dels er forståelige for borgerne og dels overholder lovgivningens krav til brevene. Projektet forventes afsluttet i indeværende år.

4. Status og handlingsplaner vedrørende Borgerråd giverens forslag og anbefalinger

Beretningerne for 2005 og 2006 indeholder tilsammen 10 anbefalinger, hvoraf de 9 fremsættes i 2005-beretningen.

En af anbefalingerne vedrører nedsættelse af en tværgående arbejdsgruppe. Anbefalingen er opfyldt ved nedsættelse af den arbejdsgruppe, der har udarbejdet denne redegørelse, hvorfor anbefalingen ikke er medtaget nedenfor.

Anbefaling 1 (SOF og BIF):

”Borgerrådgiveren anbefaler Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at fortsætte arbejdet med at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringsystemer i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede er sket.”

Selv om der indført eDoc i alle forvaltninger er anvendelsen af erindrings- og advisfunktionaliteterne i systemet ikke optimal og kræver særlige udviklingsinitiativer for at kunne tilgodese de enkelte forvaltningers særlige behov.

Status (SOF):

Sagsstyringssystem er implementeret, dog mangler implementering af erindringsystem.

Handlingsplan (SOF):

Sagsstyringssystemet består af et sagstidsmålingsmodul og et klagesagsmodul. Sagstidsmålingsmodulet er implementeret og benyttes i forbindelse med den årlige sagstidsmåling i Socialforvaltningen. Klagesagsmodulet er i et samarbejde med BIF nu tilrettet med en række nødvendige justeringer. Der mangler endnu at blive udarbejdet sagsbehandlervejledninger om brugen af systemet.

Klagesagsmodulet forventes implementeret primo 2009.

Status (BIF):

Der er udviklet et særligt system, Erindringsystemet, hvor et af modulerne – ”Klagesagsmodulet” – er et modul, der sikrer it-understøttelse i forbindelse med behandling af klagesager, uanset om der er tale om formalitets- eller realitetsklager.

Klagesagsmodulet giver it-understøttelse i forbindelse med:

- fristerne i retssikkerhedsbekendtgørelsen
- tilbagemeldingsgarantien
- interne retningslinjer (i forbindelse med frist for behandling af formalitetsklager)

Herudover benyttes registreringer i Klagesagsmodulet til statistikker, således at der kan følges op på forvaltningens klagesager, herunder:

- antal og fordeling
- sagsbehandlingstid
- underretning af borger ved manglende overholdelse af genvurderingsfrist

Klagesagsmodulet forventes fuldt implementeret i efteråret 2008.

BIF udfører måling af sagsbehandlingstider og modtager advis på lovpligtige frister.

Handlingsplan (BIF):

Indførelse af velfungerende it-system fortsætter i 2008

Der er tidligere indført KMD Aktiv, der er et registrerings- og beregningssystem til flere ydelser på beskæftigelsesområdet, herunder kontanthjælp, revalideringsydelse, fleksjob, introduktionsydelse m.v.

Systemet leverer herudover en række automatiske registreringer direkte i borgerens journal, ligesom der er it-understøttelse på lovmæssige frister for de af systemet omfattede ydelser.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2. halvår af 2008 implementeret KMD Sag og KMD Sag Journal til erstatning af S&A-systemet og S&A Journal- og Notatark. Tilsvarende forventes i 2. halvår 2008 implementeret KMD Opera til erstatning af KOMMA-systemet.

Der er tale om to store it-implementeringer, der på flere områder giver bedre og bredere it-understøttelse i sagsbehandlingen.

Anbefaling 2 (BR):

Anbefaling 2 vedrører planen ”Åbenhed på Rådhuset”

Økonomiudvalget behandlede på sit møde den 28. februar 2006 en plan for ”Åbenhed på Rådhuset”. I planen indgik blandt andet et forslag om indførelse af ”Min side”. Initiativet blev blandt andet beskrevet således i indstillingen:

”De eksisterende elektroniske selvbetjeningsmuligheder skal videreudvikles og der skal laves et system, der giver alle københavnere mulighed for at gå ind på ’Min side’ – her skal de kunne finde alt hvad kommunen ved om dem – eneste begrænsning er undtagelserne i Forvaltningslovens regler om aktindsigt og i ’Lov om offentlighed i forvaltningen’. De skal også have adgang til egne sager, henvendelser, breve mm. ’Min side’ skal være et offentligt servicekontor på Internettet. Optimalt bør det udvikles til at omfatte hvad alle offentlige myndigheder ved. Initiativets gennemførelse kræver udvikling af en

fælles it-arkitektur og en it-løsning (integrationsplatform), der muliggør, at mange forskellige systemer (inkl. fagsystemer og eDoc) 'taler sammen' på en standardiseret og entydig måde."

Der blev også stillet forslag om åbne postlister.

På baggrund af Borgerrådgiverens kendskab til forvaltningernes sagsbehandling – herunder de store forskelligheder der synes at være med hensyn til journalisering – er det Borgerrådgiverens vurdering, at gennemførelsen af et sådant projekt stiller betydelige krav til ikke alene den fælles IT-arkitektur og integrationsplatform, men også til fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v.

Borgerrådgiveren anbefalede derfor Borgerrepræsentationen i det omfang den nævnte del af planen vedtages at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v. i forbindelse med planens gennemførelse.

Status og Handlingsplan:

Projektet "Min side"

Projektet "Min side" var en del af budgetforslaget til budget 2008 kaldet "Borgerrettede Digitale Ydelser". Budgetforslaget blev ikke prioriteret og der er således ikke afsat midler til at implementere "Min side" i Københavns Kommune.

Center for Borgerservice, som henhører under Økonomiforvaltningen, arbejder videre på at forbedre de digitale muligheder for borgerne i samarbejde med forvaltningerne, men der er ingen konkrete projekter i gang, der skal forbedre borgernes adgang til kommunens data på tværs af kommunen.

Projektet "Åbne postlister"

Baggrunden for at indføre åbne postlister er et generelt politisk ønske om øget åbenhed og gennemsigtighed omkring byens styre og forvaltningens arbejde for derigennem at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere, forvaltning og politikere. En åben postliste kan ses som en blandt flere muligheder, der giver offentligheden mulighed for at følge med, i hvilke sager forvaltningen har under behandling. Åbne postlister giver borgerne, pressen og det politiske bagland/græsrodder en umiddelbar og nem mulighed for at følge med i, hvad der sker i kommunen og dermed en lettere adgang til aktindsigt. Endvidere kan åbne postlister medvirke til at skabe interesse for kommunens anliggender og øge tilliden til den offentlige forvaltning generelt. Endelig vurderes det, at åbne postlister desuden vil give en positiv intern nytteværdi i forvaltningen i form af bedre kvalitet i sagsbehandlingen samt en større åbenhed over for henvendelser fra pressen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har siden oktober 2007 offentliggjort postlister på www.kk.dk. Der er i første omgang tale om forsøg. Efter endt evaluering vil kommunen tage stilling til, om forsøget skal udvides til også at omfatte post sendt til kommunens øvrige forvaltninger. Kultur- og Fritidsforvaltningen forventer at en evaluering af forsøget vil foreligge i 3. kvartal 2008.

Anbefaling 3 (alle):

”Det er Borgerrådgiverens anbefaling, at alle forvaltninger fastlægger nærmere uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder adgangen til aktindsigt. Planerne bør tage udgangspunkt i en vurdering af behovet for, at medarbejderne kender til forvaltningsrettens krav til sagsbehandlingen og har fornøden øvelse i god kommunikation. Planerne kan f.eks. tage udgangspunkt i en generelt formuleret målsætning og konkretiseres i mindre enheder i forvaltningen med henblik på udmøntning dér. For at sikre, at planerne reelt føres ud i livet og får effekt, anbefaler Borgerrådgiveren, at de følges op systematisk.”

Status:

Alle forvaltninger har i større eller mindre omfang tilrettelagt kurser i sagsbehandling og forvaltningsret.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen har oplyst, at nyuddannede og øvrige medarbejdere tilbydes kurser, der lever op til Borgerrådgiverens anbefaling.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et meget detaljeret uddannelsesprogram, der fremgår af forvaltningens hjemmeside på Intranettet. I kursusprogrammet tilbydes således også et 2-dages kursus i Borgerens retsgarantier omfattende skrevne såvel som uskrevne forvaltningsretlige regler.

Socialforvaltningen har fastlagt et detaljeret uddannelsesprogram.

I Økonomiforvaltningen blev der i 2007 iværksat kompetenceudvikling i 5 forskellige spor. 1 af de 5 ”spor” var specielt rettet imod bedre kendskab til forvaltningsret og god sagsbehandling.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har oplyst, at der er gennemført flere kursusforløb i 2006 og 2007, og at man herunder i løbet af 2007 i samarbejde med Borgerrådgiveren har gennemført en kursusrække om god sagsbehandling i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er der ved at blive oprettet et

”kommunikationsnetværk” for at sikre faglig sparring, kompetenceudvikling og videndeling blandt medarbejdere, der arbejder med kommunikation. Der afholdes desuden kurser i god kommunikation. Der er ikke udarbejdet egentlige uddannelsesplaner vedrørende borgernes retssikkerhedsgarantier. Der arbejdes med uddannelsesplaner for nyansatte i forvaltningen blandt andet om forskellige aspekter af forvaltningsretten.

I Teknik- og Miljøforvaltningen afholdes der løbende undervisning i forvaltningsret og god forvaltningsskik. I foråret 2008 er undervisningen koncentreret omkring de 3 nye centre, hvor bl.a. de tidligere KTK medarbejdere sidder. Forvaltningen arbejder endvidere på, at der, med forventet virkning fra 2009, bliver udarbejdet en plan for undervisning af nye medarbejdere i sagsbehandlings- og forvaltningsretsprincipperne, samt for opkvalificering af eksisterende medarbejders kompetencer på sagsbehandlingsområdet.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er der generelt sat fokus på udvikling og sikring af juridiske kompetencer på det decentrale niveau bl.a. via mere styring i forhold til fx klagehåndtering, mere vejledning og en række konkrete forvaltningsretlige undervisningsforløb for medarbejdere, der træffer myndighedsafgørelser.

Forvaltningen har derudover igangsat et større projekt om "Controlling i Sundhedsforvaltningen", hvor bedre sikring af lovoverholdelse indgår som et særskilt område. For denne del af projektet er fokus specifikt rettet mod afdækning af behovet for forvaltningsretlige kompetencer på decentrale arbejdspladser og herudover afklaring af, hvordan der mere systematisk kan sikres en bedre controlling fremadrettet.

Handlingsplan:

Forvaltningerne har i stort omfang taget borgerrådgiverens anbefalinger om uddannelsesplaner til sig. Forvaltningerne agter at fortsætte det påbegyndte arbejde med videreuddannelse af medarbejderne

Anbefaling 4 (SOF og BIF):

”Det er fortsat Borgerrådgiverens anbefaling, at der løbende foretages målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser. Anbefalingen gælder Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.”

Status (SOF):

Socialforvaltningen oplyser, at sagsbehandlingstiden måles i hele maj

måned hvert år med efterfølgende orientering af Socialudvalget om resultater og tiltag.

Status (BIF):

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udfører en årlig måling af sagsbehandlingstider efter samme retningslinjer, som tilsvarende målinger blev gennemført efter i den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning.

Det indebærer, at der måles i en fuld måned én gang om året. Alle afgørelser, der træffes i måleperioden, i forbindelse med ydelser, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, er omfattet af målingen.

En sagstidsmåling forventes således at omfatte 7-9.000 afgørelser.

I forbindelse med sagstidsmålingen udtages de sager, hvor der er en lang sagsbehandlingstid i forhold til den fastsatte sagsbehandlingsfrist, til konkret undersøgelse.

Resultatet af sagstidsmålingen forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

Første sagstidsmåling forventes gennemført i 2009, idet det grundet bl.a. etablering af jobcentre, Ydelsesservice, indførelse af nye it-systemer m.v. ikke har været muligt at gennemføre en måling tidligere.

Anbefaling 5 (BIF og SUF):

Efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsættes frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse efter den sociale lovgivning. Lovgivningen administreres i Københavns Kommune af Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt i mindre omfang i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

I beretningen for 2004 efterlyste Borgerrådgiveren en frist for behandlingen af sager, der er hjemvist fra Det Sociale Nævn.

Den daværende familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning anførte i forbindelse med sin behandling af 2004-beretningen, at det i forvaltningens vejledning om sagsbehandlingsfrister fremgik, at det skal tilstræbes, at der træffes afgørelse i sådanne sager inden for den frist, som gælder for behandling af ansøgninger af den pågældende type.

Borgerrådgiveren anfører derefter:

”Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at det ikke kan 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 (og dermed af løbende sagstidsmålinger). Dertil kommer, at det kan være vanskeligt at forstå, at behandlingen af sagen – som kommunen har anset for fuldt oplyst og behandlet, når kommunen træffer sin første afgørelse – tager lige så lang tid efter at Det Sociale Nævn har påpeget, hvilke konkrete mangler, der skal afhjælpes inden kommunen træffer sin fornyede afgørelse.

Borgerrådgiveren anbefaler på denne baggrund, at Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (gen)overvejer behovet og muligheden for at fastsætte en eller flere rimelige frister for behandlingen af [fra Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesnævnet] hjemviste sager.”

Status

Både Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har indført en frist på 4 uger i alle sager og har dermed opfyldt anbefalingen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har oplyst, at overvejelse om konkret fristfastsættelse indgår i forvaltningens opfølgning på anbefalingerne om tilbagemeldingsgarantien i forbindelse med Borgerrådgiverens rapport herom.

Anbefaling 6 (SOF, BIF og SUF):

Socialforvaltningen har over for Borgerrådgiveren tilkendegivet at ville overveje mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.

”Borgerrådgiveren foreslår, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gør sig tilsvarende overvejelser.”

Socialforvaltningen har generelt orienteret om sagsbehandlingsfristerne på Københavns Kommunes hjemmeside og optrykt en pjece med alle fristerne. Borgerne bliver også i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien direkte orienteret om den fastsatte sagsbehandlingsfrist, der gælder for deres ansøgning om en nærmere bestemt social ydelse.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen informerer om sagsbehandlingsfrister allerede ved borgerens første henvendelse om hjælp, idet der udleveres en ”serviceguide”, hvori sagsbehandlingsfrister også er medtaget.

Serviceguiden repræsenterer en målrettet indsats for at skabe

rammen om dialogen med borgeren, og kan derfor ikke stå alene. Serviceguiden udleveres til borgeren i dialog, så det sikres, at det er de rigtige budskaber, som også bliver forstået.

Herudover vejledes der aktivt om relevant sagsbehandlingsfrist i forbindelse med den konkrete ansøgning, ligesom sagsbehandlingsfrister er tilgængelige på internettet.

I forlængelse af Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse af tilbakemeldingsgarantien følger Sundheds- og Omsorgsforvaltningen op vedrørende udarbejdelse og implementering af koncepter for bekræftelsesbreve mm., og i den forbindelse indgår oplysninger om tidsfrister.

Anbefaling 7 (alle):

”Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de forvaltninger som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer sikrer et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på internettet. Særlig fokus er der grund til at rette imod samlingen af statslige og kommunale opgaver i jobcentre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fra 1. januar 2007. Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentrene, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til.”

Status

Kontaktcentret, som bliver en fælles telefonisk indgang for alle borgerne i kommunen, åbnede 1. april 2008. Kontaktcentret er blevet forsinket på grund af indførelsen af udgiftsloftet i december 2006.

Der er dog på grund af reglerne i beskæftigelseslovgivningen et særligt callcenter for jobcentrene under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udsendt 3 forskellige pjecer om strukturændringen og skrevet om denne til alle sine klienter. På forvaltningens hjemmeside findes der udførlig information om de nye jobcentre med adresser og åbningstider. Forvaltningen har desuden oprettet et callcenter for at sikre en bedre telefonisk betjening af borgerne.

Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at der er fokus på telefonbetjening, og at der er udarbejdet politikker for de enkelte enheder om telefonbetjeningen.

Socialforvaltningen har i forbindelse med strukturændringerne sendt breve til borgerne, annonceret i lokalaviserne, udarbejdet plakater og indrykket annoncer. Der er også lagt informationer ud på forvaltningens hjemmeside på nettet.

Handlingsplan:

Kontaktcentret bliver kommunens nye bannerfører for behandling af telefoniske henvendelser fra borgerne. Det vil medføre en øget tilgængelighed og færre fejlomstillinger. Desuden vil en del af henvendelserne kunne behandles som ”straksbesvarelser”, hvilket må forventes at forkorte sagsbehandlingstiden i de øvrige forvaltninger. Endelig vil der i løbet af 2007 blive udarbejdet aftaler med forvaltningerne om telefonpolitik, dvs. telefoniske samarbejdsaftaler, der skal minimere antallet af telefoniske dårlige oplevelser, hvor man eksempelvis bliver viderestillet til et bagland, hvor der ikke er personale tilgængeligt til at svare.

Anbefaling 8 (alle):

Borgerrådgiveren anfører, at han gennem sin virksomhed har fået indtryk af en beskeden opmærksomhed på sikker håndtering af e-mails. Alle forvaltninger har så vidt Borgerrådgiveren er bekendt med, forholdt sig til problemstillingerne på et overordnet niveau, men det ses ikke at være slået igennem i alle de administrative led.

”Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at alle forvaltninger gennemgår vedtagne procedurer og retningslinjer med henblik på at overveje, hvad der skal til for, at alle medarbejdere efterlever kravene til sikker håndtering af e-mails. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail-systemer.”

Status:

Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling har på baggrund af en henvendelse i juli 2006 fra Københavns Kommune og KL med anmodning om en gennemgang/ajourføring af Forskningsministeriets vejledning fra juni 1996 om elektronisk dokumenthåndtering igangsat en udarbejdelse af en vejledning om de forvaltningsretlige rammer for digital forvaltning. Københavns Kommune afventer stadig dette udredningsarbejde.

Borgerrådgiveren iværksatte i juni 2007 en generel egen driftundersøgelse af eksternt kommunikation via e-mail, men grundet det ministerielle udredningsarbejde stillede Borgerrådgiveren ind til videre sin egen driftundersøgelse i bero.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at der arbejdes efter sikkerhedsinstruksen, pc-vejledningen og vejledningen til sikker e-post,

som alle bekendtgøres til nye brugere ved brev i forbindelse med brugeroprettelsen og som er tilgængelige på intranettet.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er der udarbejdet retningslinjer i forbindelse med eDag1 og eDag2. Disse er tilgængelige på nettet. Forvaltningen planlægger at indskærpe retningslinjerne på ny.

Teknik- og Miljøforvaltningen har en e-mail politik samt en sikkerhedsvejledning, der indeholder retningslinjer for sikker håndtering af e-mails. Begge dele udleveres til alle nye medarbejdere ved ansættelsen.

I Økonomiforvaltningen er der ligeledes udarbejdet en e-mail-politik, herunder om eDag2 som er tilgængelig på intranettet, og som udleveres til nye medarbejdere ved ansættelsen. Der er etableret sikre e-mail-postkasser for alle forvaltningens centre og sekretariater.

I det nye it-sikkerhedsregulativ vil reglen være, at oplysninger med henholdsvis fortrolige og følsomme personoplysninger og værdioplysninger, skal sendes fra sikre e-postkasser. Det er tanken at eksisterende materiale herom med tiden skal lægges ind i kommunens nyindkøbte it-sikkerhedsportal (SecureAware).

Socialforvaltningen har retningslinjer om sikker e-mail, der er tilgængelig for medarbejderne på forvaltningens KKnet. Der er etableret sikre e-postkasser for forvaltningens sekretariat, de centrale kontorer, social-, handicap- og rådgivningscentre samt den sociale døgnvagt. De sikre e-mail-postkasser er tilgængelige på kommunens hjemmeside

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at det i forvaltningens e-mail-politik fastsat, at hvert område i centralforvaltningen skal have en sikker e-postkasse med henblik på at sikre, at der kan modtages langt mere signeret og krypteret post. Regler og procedurer fremgår af forvaltningens KKnet.

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser, at der ikke er problemer med håndtering af sikre e-mails. Forvaltningen har oprettet 5 sikre e-mailpostkasser og uddannet ”postkassebestyrere” til at tage sig af disse. Retningslinjer for sikker e-post er tilgængelig for medarbejderne på forvaltningens KKnet.

Anbefaling 9:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen [skal overveje] at etablere en almenkendt funktion, der såvel internt over for medarbejdere som over for borgere her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op

over for.”

Status:

SOF's direktion har i samarbejde med BIF besluttet, at der skal udstationeres en medarbejder fra SOF i BIF's call-center. SOF's centerchefkreds har derfor i marts måned 2008 aftalt, at der udpeges lokale medarbejdere fra SOF til på skift en måned ad gangen at fungere som kontaktperson både i indadtil og udadtil i BIF's callcenter. Ordningen er et supplement til den række af tidligere etablerede tiltag mellem SOF og BIF, som skal sikre en koordinerende og sammenhængende behandling af borgerne

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har etableret et callcenter.

Medarbejdere i callcentret yder rådgivning overfor borgere (og medarbejdere) om sagsfordeling mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (vejviserfunktion) Der er herudover på Intranettet etableret en fælles portal for BIF-SOF samarbejdet, der kan anvendes af medarbejdere i de to forvaltninger (vejviserfunktion).

Arbejdsgruppens sammensætning og baggrunden for arbejdsgruppen

1. Arbejdsgruppens sammensætning

Arbejdsgruppens sammensætning er følgende:

- Chefkonsulent Hans Christian Holdt (til januar 2008 og fra maj 2008)
- Jurist Anne-Christine Friis Jørgensen (marts-maj 2008)
- Chefkonsulent Klaus Vollstedt, Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Specialkonsulent Elizabeth Bonde, Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Juridisk chef Lone Ahm Hansen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- Kontorchef Karen Elmegaard, Socialforvaltningen (til april 2008)
- Vicekontorchef Lissi Sig), Socialforvaltningen (fra april 2008)
- Fuldmægtig Sven-Erik Jensen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Jurist Pia Svendsen, Teknik- og Miljøforvaltningen

Sekretariat

Anne-Christine Friis Jørgensen, BR-sekretariatet, og Mette Løvenbalk Thygesen, Økonomiforvaltningen, Center for Borgerservice.

2. Baggrunden for arbejdsgruppen

I *beretningen for 2005* anbefalede Borgerrådgiveren, at det i kredsen af adm. direktører overvejes, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af uensartetheden i kommunens sagsbehandling med henblik på at kunne tage stilling til, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet.

Borgerrepræsentationen tog i sit møde den 14. juni 2006

Borgerrådgiverens Beretning 2005 til efterretning og besluttede blandt andet,

- at den af Borgerrådgiveren foreslåede undersøgelse på tværs af forvaltningerne for så vidt angår uensartetheden i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening skal fremmes mest muligt, idet forvaltningerne samtidig bedes overveje, hvordan der bedst kan

gives en samlet tilbagemelding til Borgerrepræsentationen om analysens konklusioner, herunder i hvilket omfang Økonomiudvalget og de stående udvalg bør inddrages, og

- at de stående udvalg i efteråret 2006 pålægges at drøfte beretningen, idet Borgerrådsgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det.

I indstillingen er det bemærket, at **Økonomiudvalget** under henvisning til § 18, stk. 2, i lov om kommunernes styrelse, som opfølgning på beretningen for 2005 pålægger kommunens forvaltninger under ledelse af Økonomiforvaltningen, at gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerrådsgiverens beretning 2005, herunder spørgsmålet om uensartet sagsbehandlingspraksis og retssikkerhed med henblik på, at der udarbejdes en samlet handlingsplan indeholdende dels forslag til konkret opfølgning på beretningen, dels beskrivelse af initiativer, som allerede måtte være iværksat i denne anledning.

Handlingsplanen skulle forelægges Økonomiudvalget senest 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerrådsgiverens Beretning 2005 i øvrigt måtte give anledning til. På baggrund af de indkomne høringssvar var det forudsat, at Økonomiforvaltningen udarbejdede en indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen primo 2007.

Økonomiforvaltningen iværksatte i forlængelse heraf en høring i skemaform af samtlige forvaltninger i september 2006. Resultatet heraf er samlet i vedhæftede notat af 7. maj 2007, der har været forelagt Økonomiudvalget til orientering.

I **beretningen for 2006** har Borgerrådsgiveren henvist til beslutningen om udarbejdelse af handlingsplaner og oplyst, at arbejdet hermed er påbegyndt, men endnu ikke tilendebragt.

I beretningen for 2006 anfører Borgerrådsgiveren, at de problemstillinger, som er behandlet i Borgerrådsgiverens tidligere beretninger i vid udstrækning fortsat er aktuelle, og Borgerrådsgiveren har således i beretningsåret 2006 fået bekræftet de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling. Herudover er der i 2006 kommet en række yderligere problemstillinger til blandt andet som følge af den gennemførte strukturændring.

Økonomiudvalget besluttede i sit møde den 29. maj 2007 at oversende Borgerrådsgiverens Beretning for 2006 til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

"Økonomiudvalget er af den opfattelse, at Borgerrådsgiverens beretning er et vigtigt instrument til at belyse fejl og mangler i kommunens sagsbehandling. Økonomiudvalget er endvidere af den opfattelse, at beretningens kritikpunkter skal tages alvorligt, og at de i beretningen

nævnte forhold skal forbedres i den fremtidige sagsbehandling.

Økonomiudvalget indstiller derfor, at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2007, samt at der i de enkelte forvaltninger tages initiativ til gennemførelse af de nødvendige forbedringer af de administrative forhold, herunder af forvaltningernes borgerbetjening."

Økonomiudvalgets indstilling blev godkendt af **Borgerrepræsentationen** den 13. juni 2007.

7-direktør-kredsen besluttede i juni 2007 på baggrund af beretningerne for 2005 og 2006 og de tidligere truffne beslutninger:

- at der nedsættes en tværgående koordinationsgruppe med én repræsentant fra hver af de syv forvaltninger med henblik på *dels* under henvisning til Borgerrådgiverens bemærkninger i beretningen for 2005 at undersøge behovet og mulighederne for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet, *dels* at koordinere handlingsplanerne for de enkelte forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i beretningerne for 2005 og 2006.
- at hver forvaltning udarbejder forslag til handlingsplan for opfølgning på forslagene og anbefalingerne i beretningerne for 2005 og 2006 vedrørende den pågældende forvaltning. Forslagene forelægges de respektive udvalg og fremsendes herefter til Økonomiforvaltningen, Center for Borgerservice, med henblik på en samlet forelæggelse af handlingsplanerne for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.
- at 1. november 2007 er seneste frist for fremsendelse af de stående udvalgs tiltrådte handlingsplaner til Økonomiforvaltningen med henblik på forelæggelse for Økonomiudvalget.