



20. maj 2019

Sagsnr.  
2019-0133775

Dokumentnr.  
2019-0133775-1

Sagsbehandler  
Søren Juulsen

## Orientering til ØU om Borgerrådgiverens forslag om én fælles digital klageindgang i Københavns Kommune

Med dette notat ønsker Økonomiforvaltningen at orientere Økonomiudvalget om Borgerrådgiverens forslag om én fælles digital klageindgang i Københavns Kommune.

### Baggrund

Borgerrådgiveren stillede i maj 2017 og juni 2018 forslag om, at der skulle udvikles én elektronisk fælles indgang for klager i Københavns Kommune.

På ØU-møde den 13. juni 2017 traf Økonomiudvalget beslutning om ikke at imødekomme Borgerrådgiverens forslag. ØU oplyste, at de var bekymrede for, at der kom et ekstra led mellem borger og kommune, og at der ville blive skabt yderligere afstand fra den uformelle, mundtlige dialog, der i mange tilfælde i dag er den mest effektive løsning på borgernes klager. BR tiltrådte indstillingen den 11. oktober 2017.

I forbindelse med ØUs behandling af Borgerrådgiverens beretning for 2017 blev der den 2. oktober 2018 i ØU udtrykt ønske om en temadrøftelse vedrørende Borgerrådgiverens forslag om én fælles digital klageadgang i KK.

I Borgerrådgiverens beretning for 2018 (publiceret 16. maj 2019) fremgår Borgerrådgiverens forslag om én elektronisk indgang for klager i Københavns Kommune ikke.

Efter aftale med fungerende TMF-borgmester Karina Vestergård Madsen (Ø), som har ønsket en temadrøftelse af Borgerrådgiverens forslag, forelægges Økonomiudvalget med dette notat Økonomiforvaltningens vurdering af forslaget. Skulle der på den baggrund være et fortsat ønske om en temadrøftelse, vil denne blive præsenteret for Økonomiudvalget.

### Vurdering af forslaget

Det er ikke Økonomiforvaltningens anbefaling, at der laves én fælles digital indgang til klager over kommunen. Økonomiforvaltningen vurderer, at Borgerrådgiverens forslag ikke vil være en mærkbar forbedring for borgerne, og at en gennemførelse af forslaget vil medføre en række ulemper og større omkostninger, end Borgerrådgiveren estimerer.

Direktionssekretariatet

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen  
1  
1599 København V

EAN nummer  
5798009800206

Økonomiforvaltningen har været i dialog med fagforvaltningerne om Borgerrådsgiverens forslag, og langt hovedparten af forvaltningerne har tilkendegivet enighed med Økonomiforvaltningens vurdering af forslaget.

### **Klagemuligheder i dag**

Københavns Kommunes hjemmeside [www.kk.dk](http://www.kk.dk) giver et samlet overblik over klagemuligheder og har en brugervenlig guide til, hvordan man som borger kan klage til kommunen. Man vejledes i, hvad man kan klage over, og hvordan man finder den rette forvaltning at sende sin klage til. Der er et link på hjemmesiden med kontaktoplysninger til kommunens forvaltninger og afdelinger, og det fremgår også, at man som borger kan ringe til Borgerservice for at få hjælp til at finde frem til den rette forvaltning eller afdeling.

Når en borger ønsker at klage til en myndighed, er der ikke særlige formkrav: Klager til forvaltningerne i Københavns Kommune sker i dag via Københavns Kommunes hjemmeside på [www.kk.dk](http://www.kk.dk), digitale postkasser, e-mail, telefon, ved personlige samtaler eller via almindelige breve.

Det er den pågældende forvaltning, som har truffet afgørelsen, der er forpligtet til at genvurdere realitetsafgørelsen (klager over selve afgørelsen) og sende sagen til ankeinstansen inden for fristen på deres område, såfremt forvaltningen fastholder afgørelsen.

### **Antal klager i KK**

ØKF har ikke data for det samlede antal af klager til alle forvaltningerne i Københavns Kommune. Den 26. april 2016 besluttede ØU at afbureaukratisere afrapporteringen af klagesagsregistreringen, således at de stående udvalg og de enkelte forvaltninger frivilligt inden for hver deres område i relevant omfang skulle identificere de sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager.

Det kan oplyses, at TMF i 2017 modtog og behandlede 36.034 klager. (35.674 var klager vedrørende p-afgifter – ud af 310.298 afgifter i alt). I 2018 behandlede SOF 2.144 formalitet- og realitetsklager, og BIF behandlede 4.108 formalitet- og realitetsklager.

I 2018 behandlede ØKF 27 formalitets- og realitetsklager. Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingen, og realitetsklager er klager over selve afgørelsen.

## **Fordele og ulemper ved Borgerrådgiverens forslag**

### **Overblik over klagestrømme og mulighed for at handle herpå**

Økonomiforvaltningen anerkender, at én skriftlig indgang for klager kan føre til en mere grundig klageregistrering, som også potentielt vil kunne bidrage til at skabe bedre overblik over kommunens digitale klagesager.

Det er dog Økonomiforvaltningens vurdering, at én fælles digital klageindgang *ikke* vil skabe et væsentligt bedre overblik over klagestrømme i kommunen, idet kommunen ikke kan tvinge borgere til, at de alene kan og skal klage via én fælles digital indgang til kommunen. Når en borger ønsker at klage til en myndighed, er der ikke særlige formkrav: Klager til forvaltningerne i Københavns Kommune sker i dag via Københavns Kommunes hjemmeside på [www.kk.dk](http://www.kk.dk), digitale postkasser, e-mail, telefon, ved personlige samtaler eller via almindelige breve.

Det er derfor også Økonomiforvaltningens vurdering, at der vil være tale om et ufuldstændigt overblik, som ikke vil give et retvisende billede af klagestrømmen. Klageregistreringen vil alene vedrøre de klager, der er modtaget igennem den digitale klageindgang, og borgere kan som beskrevet fortsat indgive deres klage via andre kanaler. Dermed vil de ufuldstændige data, der modtages via en fælles digital klageadgang, heller ikke være egnede til hurtigt at handle på tendenser, som Borgerrådgiveren ønsker.

### **Serviceforbedring for borgerne**

Borgerrådgiveren vurderer, at én fælles digital klageadgang vil udgøre en serviceforbedring for borgerne i KK. Det er imidlertid Økonomiforvaltningens vurdering, at Borgerrådgiverens forslag tværtimod vil indebære en risiko for at forlænge sagsbehandlingstiden for borgerklager i kommunen. Det skyldes, at der via den fælles klageindgang kommer et ekstra led på sagsbehandlingen, idet alle indkomne klager modtaget i den digitale løsning skal fordeles ud til den rette forvaltning. Først herefter kan den pågældende forvaltning behandle klagen, som stadig skal ske inden for klagefristen.

Som det er i dag, vil borgeren på [kk.dk](http://kk.dk) blive vejledt i at finde den rette forvaltning til sin klage, således at klagen optimalt set indsendes til den rette forvaltning med det samme. Hvis borgeren ikke lykkes med at finde den rette forvaltning, har den forvaltning, som modtager klagen, pligt til at videresende klagen hurtigt til den rette forvaltning.

Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 2.

*Modtager en forvaltning en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.*

Det er samtidig et klart opmærksomhedspunkt ved Borgerrådgiverens forslag, at den uformelle, mundtlige dialog mellem borgerne og den pågældende forvaltning kan blive anvendt mindre med én digital klageindgang. Den mundtlige, uformelle dialog har den fordel, at forvaltningen dels hurtigt kan afklare, om der alene er tale om en henvendelse eller en egentlig klage, dels at der er mulighed for at behandle klagen uformelt til gavn for både borgeren og forvaltningen.

Det er Økonomiforvaltningens bekymring, at der med én fælles digital klageindgang skabes yderligere afstand fra den uformelle mundtlige dialog mellem borgerne og forvaltningerne. Denne dialog ligger ellers i tråd med Borgerrådgiverens egen ”Målrettet Indsats”, der har bevirket, at langt flere klager løses uformelt og uden en sædvanlig konstatering af klagernes berettigelse og årsag. Denne udvikling er der grund til at understøtte.

Hvis forslaget gennemføres, vil borgerne i mange tilfælde skulle henvende sig et andet sted med klagen end dér, hvor de har fået den underliggende sag eller henvendelse behandlet. Det vil fra den enkelte borgers perspektiv ikke fremstå som en forenkling – snarere tværtimod. Hvis f.eks. en klage går tabt, er længe undervejs, eller ønskes ændret eller trukket tilbage, står borgeren i et dilemma; skal vedkommende nu henvende sig via den centrale klageindgang eller til den decentrale enhed, der har truffet afgørelsen?

*Det er på baggrund af ovenstående Økonomiforvaltningens vurdering, at Borgerrådgiverens forslag ikke samlet set vil være en serviceforbedring for borgerne.*

### **Økonomiske konsekvenser**

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at løsningen kan udvikles for under 200.000 kr.

Koncern IT vurderer imidlertid, at det er ikke realistisk at udvikle systemet for 200.000 kr. som beskrevet.

Koncern ITs umiddelbare vurdering af forslaget er, at en udvikling af en fordelingsmekanisme (algoritme), der automatisk kan fordele klager til de rette forvaltninger og afdelinger, vil kunne udvikles for 400.000-800.000 kr. afhængigt af hvilke systemer, løsningen skal integrere til.

Det bemærkes i den forbindelse, at mange klager i dag modtages i regi af digitale systemer og fagsystemer, og her vil en integration til en ny portal kræve investeringer. Herudover er en række forvaltninger i gang med digitaliseringsprocesser omkring borgerhenvendelser mv., hvor der bruges fælles robotteknologi fra Koncern IT. Det vil styrke forvaltningernes egne overblik og data på borgerhenvendelser – herunder også klager.

Den efterfølgende drift vil forventes at være 150.000-500.000 kr. om året afhængigt af kompleksitet og valgte integrationer. Hertil kommer interne udgifter hos systemejer mv.

### **Løsning**

Det er Økonomiforvaltningens anbefaling, at der ikke udvikles én fælles digital indgang til klager over kommunen.

Økonomiforvaltningen vurderer, at Borgerrådgiverens forslag ikke samlet set vil være en mærkbar forbedring for borgerne, at forslaget samtidig indebærer en række ulemper, og at omkostningerne ved gennemførelse af forslaget ikke står mål med den potentielle, begrænsede forbedring.

Økonomiforvaltningen vil gå i dialog med Center for Digitalisering og Innovation i Kultur- og Fritidsforvaltningen i forbindelse med, at der skal udvikles et nyt site for KK.dk. I forbindelse med udviklingen heraf kan man arbejde med en endnu tydeligere indgang for klager på Københavns Kommunes hjemmeside. Det kunne fx være i form af en helt kort vejledningsvideo, der guider borgeren håndholdt igennem i forbindelse med klager over kommunen.

Vedlagt er Borgerrådgiverens notat om én indgang til klager over kommunen.



Til Borgerråd giverudvalget

11-12-2017

Sagsnr.  
2017-0296543

Dokumentnr.  
2017-0296543-1

## Notat om én indgang til klager over kommunen

---

### Resumé

Borgerråd giveren har foreslået at erstatte et utal af forskellige digitale klageadgange med én samlet indgang for hele Københavns Kommune.

Borgerråd giveren har samtidig foreslået, at denne indgang udvikles til automatisk at kunne opsamle data om klagestrømme med henblik på at skabe det bedre overblik over kommunens klagesager, som Borgerrepræsentationen efterspurgte med sin beslutning fra juni 2013 om mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenter på sagsbehandlingsområdet og de opfølgende beslutninger.

Borgerråd giverens forslag kan i større grad, end det er tilfælde i dag, realisere Borgerrepræsentationens efterspørgsel fra 2013 og vil samtidig afbureaukratisere den nuværende dataindsamling yderligere.

Forslaget indebærer en bedre service til borgerne, som er mere effektiv end kommunens nuværende løsning, for en beskedent investering og en endnu mere beskedent løbende udgift. Forslaget vil samtidig gøre det reelt muligt hurtigt at analysere og handle på tendenser i klagestrømmen i hele kommunen, hvilket i dag kun er muligt på meget begrænsede områder.

Økonomiforvaltningens argumentation for ikke at fremme Borgerråd giverens forslag ses ikke at være forankret i realiteterne bag forslaget og synes at operere med en opfattelse af bureaukrati, der afviger fra den gængse brug af ordet.

### Indledning

I Borgerråd giverens Beretning 2016 foreslog Borgerråd giveren følgende:

”At det i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2018 overvejes at afsætte midler til udvikling af én indgang til klager over kommunen, f.eks. med udgangspunkt i erfaringerne fra Borgerråd giverens digitale

klageblanket, med faciliteter til at erstatte det frivillige måltalssystem, som den politiske vedtagelse af ”Bedre sagsbehandling - ledelsesinformation og måltal” er udmøntet i. Allerede eksisterende digitale løsninger tænkes ikke at skulle erstattes, men bør dog på sigt kunne opsamle de samme få grunddata, som kan danne udgangspunkt for et samlet overblik over klagestrømme til kommunen.”

I Økonomiforvaltningens indstilling til Økonomiudvalget (mødet 13. juni 2017, pkt. 41) var anført følgende herom:

”Økonomiudvalget anerkender, at én skriftlig indgang for klager kan føre til en mere grundig klageregistrering. Økonomiudvalget er imidlertid bekymret for, at én skriftlig indgang til klager på tværs af kommunen potentielt kan blive oplevet som et unødvendigt bureaukratisk led imellem borger og kommune, der kan skabe yderligere afstand fra den uformelle, mundtlige dialog, der i mange tilfælde i dag er den mest effektive løsning på borgernes klager. Dette ligger også i tråd med Borgerrådgiverens egen ”Målrettet Indsats”, der har bevirket, at langt flere klager løses uformelt og uden en sædvanlig konstatering af klagernes berettigelse og årsag.

Økonomiudvalget bemærker endvidere, at Borgerrepræsentationen den 22. juni 2016 enstemmigt besluttede at afrapportering af klagesagsregistrering afbureaukratiseres således, at det fremover vil ske via forvaltningernes underretninger om måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde med henblik på, at de kan indgå i Borgerrådgiverens årsberetning.”

Indstillingen blev godkendt i Økonomivalget og i Borgerrepræsentationen.

**Borgerrådgiverudvalget har anmodet Borgerrådgiveren om et notat, der beskriver Borgerrådgiverens forslag nærmere.**

### **Kort om Borgerrådgiverens forslag**

Borgerrådgiverens forslag er, at der afsættes midler til at udvikle en digital klageblanket, som kan benyttes af borgerne uanset, hvad de ønsker at klage over. Én digital indgang til klager over kommunen. Denne del af forslaget betegnes i det følgende for *lettere elektronisk klageadgang*.

En realisering af Borgerrådgiverens forslag vil samtidig gøre det muligt automatisk og uden brug af yderligere ressourcer at indsamle data om klagestrømme i hele kommunen på en ensartet måde. Denne del af forslaget kaldes i det følgende for *bedre ledelsesinformation*.

Som en bifangst vil en digital klageblanket medvirke til at sikre, at kommunen modtager alle relevante oplysninger fra borgerne på en gang. Denne del af forslaget kaldes i det følgende for *hurtigere ekspedition*.

## Hvordan er mulighederne for at klage elektronisk i dag?

Borgerne har i dag gode muligheder for at indgive klager elektronisk. Men borgerne er henvist til selv at finde rundt i kommunens organisation og i de forskelligartede kanaler, der stilles til rådighed. Dette forudsætter en ekspertise og et overblik, som ikke engang kommunens medarbejdere har, og det kan være særdeles tidskrævende.

Borgeren kan således vælge mellem at indgive klagen via e-mail, via Digital Post, som kan ske via borger.dk eller via borgerens e-Boks, via specifikke emne- og forvaltningsopdelte klageindgange eller via Borgerrådgiverens digitale klageblanket.

Ud over at navigere i de forskellige formater, skal borgeren finde vej til den relevante elektroniske adresse for sin digitale post, e-mail eller det relevante klageskema (f.eks. klageformular vedrørende støj, lugt eller støv, parkeringsbutikken).

Der eksisterer intet samlet overblik over de aktuelle klagemuligheder om end siden <https://www.kk.dk/artikel/det-kan-du-klage-over> giver en vis guide.

I mange tilfælde, vil der være oplyst en klagevej eller en adresse i et brev, som borgeren har modtaget, hvilket naturligvis vil lette borgerens arbejde, men dette er langt fra gældende i alle tilfælde, se f.eks. nedenstående brevkolofon fra et brev af 26. juni 2017.

Brevet indeholdt en udførlig klagevejledning, men ingen informationer om, hvor klagen skulle sendes hen og heller ikke korrekte informationer om afsender, der her blev angivet som ”Enkeltvedelser 2 - § 82 og § 83”. I brevhovedet var afsender dog præciseret som Socialforvaltningen, Borgercenter Voksne. Det er muligt at sende en digital post-besked til Socialforvaltningen, men Borgercenter Voksne fremgik ikke af oversigten på borger.dk. Formentlig af denne årsag sendte borgers advokat klagen til Borgerrådgiveren.





Nedenfor følger nogle eksempler på borgernes mulighed for at finde relevante kontaktoplysninger til indgivelse af en klage elektronisk<sup>1</sup>:

### **Eksempel 1: En borger ønsker at klage over afslag på kontant-hjælp**

Via [www.kk.dk](http://www.kk.dk) søger borgeren på ”klage over afslag på kontant-hjælp”. Søgningen giver 3.867 søgeresultater.

Det øverste søgeresultat er siden: ”Det kan du klage over”, som indeholder en beskrivelse af emner, borgeren kan klage over, herunder en beskrivelse af forskellen på klager over afgørelser, sagsbehandling, personalets adfærd, serviceniveau og praktisk opgaveløsning og diskrimination.

Hefter følger nogle eksempler på klagemuligheder, nemlig Parke-ringsbøde (p-afgift), Skolevalg, Specialinstitutioner og specialunder-visning, Lokalplaner, Støj, lugt eller støv, Afgørelse på natur- og mil-jøområdet, Ydelse (kontanthjælp, sygedagpenge mv.), Beskæftigel-sescenter eller jobcenter.

Ved at åbne menuen for Ydelse (kontanthjælp, sygedagpenge mv.) får borgeren en række muligheder for at klage (elektronisk, pr. brev eller telefonisk).

I dette tilfælde kræver det (ud over at formulere sætningen ”klage over afslag på kontanthjælp” i søgefeltet), at borgeren klikker sig igennem flere undersider og tekstbokse og læser en del information, hvoraf størsteparten ikke er relevant for den tænkte borger. Vælger borgeren linket til den elektroniske klagemulighed, ledes han i øvrigt videre til e-post via [borger.dk](mailto:borger.dk), hvorfra han kan skrive og sende sin klage til Ydelsesservice.

---

<sup>1</sup> Søgningerne på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) blev foretaget den 11. december 2017.

### **Eksempel 2: En borger ønsker at klage over Socialforvaltningen**

Via [www.kk.dk](http://www.kk.dk) søger borgeren på "klage over Socialforvaltningen". Søgningen giver 2.235 søgeresultater.

Det øverste søgeresultat er siden: "Hvis du vil klage over støj, støv eller lugt". Den næste mulighed er siden "Det kan du klage over", som i eksemplet ovenfor. Denne side indeholder ikke specifikke oplysninger om mulighederne for at klage over Socialforvaltningen, jf. ovenfor, men dog et videre link til siden: "Send din klage til den rette forvaltning via Digital Post." eller link til Borgerrådgiveren.

I dette tilfælde kræver det (ud over at formulere sætningen "klage over Socialforvaltningen" i søgefeltet), at borgeren klikker sig igennem endnu flere undersider og tekstbokse og læser en del information, hvoraf størsteparten ikke er relevant for den tænkte borger.

### **Eksempel 3: En borger ønsker at finde et klageskema**

Via [www.kk.dk](http://www.kk.dk) søger borgeren på "klageskema". Søgningen giver 1 søgeresultat: "Klag til Borgerrådgiveren", som indeholder en vejledning om, at borgeren skal klage til forvaltningen, inden klagen indgives til Borgerrådgiveren. Desuden indeholder siden et link til Borgerrådgiverens klageblanket, og hvis borgeren benytter denne klageblanket, distribueres klagen til rette forvaltning eller til Borgerrådgiveren alt efter, hvad der er relevant.

### **Eksempel 4: En borger ønsker at klage**

Via [www.kk.dk](http://www.kk.dk) søger borgeren på "klage". Søgningen giver 313 søgeresultater.

Det øverste søgeresultat er siden: "Hvis du vil klage", som indeholder en guide til at klage over kommunen, herunder med oplysninger om hvad man kan klage over, klager på vegne af en anden, angivelse af oplysninger, som forvaltningen skal bruge ved en klage, oplysninger om tilbagemeldingsgarantien og en henvisning til at finde den rette forvaltning at klage til (via et nyt link). Via dette link findes en oversigt over de syv forvaltninger (samt Borgerservice) og for hvert enkel forvaltning, kan borgeren finde oplysninger om digital post til den pågældende forvaltning (log-in med Nem ID).

Efter log-in præsenteres borgeren for en digital post-adresse til den valgte forvaltning, men er i øvrigt overladt til selv at fremsøge den relevante centerindgang, hvis borgeren ønsker dette.

## Hvordan indsamles data om klager på tværs af kommunen i dag?

I overensstemmelse med Økonomiudvalgets beslutning af 26. april 2016 ("Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal") kan de stående udvalg henholdsvis forvaltningerne inden for hver deres område identificere de sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde med henblik på, at oplysningerne kan indgå i Borgerrådgiverens Beretning. Det fremgår dog af indstillingen, at indmeldingen er *frivillig*. De forvaltninger, som ønsker at opstille måltal, tilvejebringer således oplysninger om antallet af sager hhv. antallet af klager, inden for de sagsområder, hvor de har ønsket at opstille måltal.

Følgende forvaltninger har besluttet at opstille måltal og har således besluttet også at oplyse antallet af sager hhv. antallet af klager:

Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen

Følgende forvaltninger har besluttet ikke at opstille måltal:

Økonomiforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Ud over, at der ikke forelægges oplysninger fra tre af de syv forvaltninger, er således tale om et udpluk inden for af de medvirkende forvaltninger. Data indsamles på forskellig vis i de fire forvaltninger.

## På hvilken måde vil Borgerrådgiverens forslag styrke borgerbetjeningen?

Den del af forslaget, som handler om *lettere elektronisk klageadgang*, vil gøre det lettere at klage elektronisk.

Samtidig vil man også kunne imødegå de forholdsvis mange tilfælde, hvor borgernes klager bliver væk i kommunens systemer og eventuelt også indbygge et erindringsystem, så den relevante enhed bliver mindet om at svare inden for *tilbagemeldingsgarantiens* tidsfrist, hvilket erfaringsmæssigt volder forvaltningerne vanskeligheder.

Hvis alle klager til kommunen kan indgives via én løsning, kan løsningen synliggøres og kommunikeres på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) sådan, at borgerne finder den hurtigt og uden først at skulle navigere i omfattende (re-

levant og) irrelevant information uden sikkerhed for at have fundet den rette indgang.

Den del af forslaget, der handler om *hurtigere ekspedition*, vil sikre, at borgernes klager kommer hurtigere frem til *rette* modtager, herunder ved at klagerne ikke forsinkes på samme måde som i dag, hvor borgernes klager havner mange forskellige steder i kommunen og ikke sjældent er længe om at nå frem til den rette enhed.

### **På hvilken måde vil forslaget styrke ledelsesinformationen og dataindsamlingen?**

Ved en kontrolleret dataindsamling via en samlet løsning, kan kommunen i højere grad sikre, at borgerne guides til at få alle de relevante oplysninger med, når de indgiver klagen, modsat alle de tilfælde i dag, hvor borgeren forsyner kommunen med de oplysninger, som de finder relevante. Herved spares yderligere korrespondance og ressourceforbrug hos såvel borgeren som kommune, og klagens behandling vil alt andet lige kunne påbegyndes med det samme.

Den del af forslaget, der vedrører *bedre ledelsesinformation*, vil for det første sikre, at vi indsamler oplysninger om tendenser i klagestrømmen for hele kommunen og ikke blot på udvalgte områder inden for fire af de syv forvaltninger.

Vi indsamler i dag oplysninger fra fire af syv forvaltninger, og inden for disse fire kun på udvalgte områder og igen inden for disse områder på en ukoordineret måde og med varierende forsinkelse. Forslaget vil dels udbrede dataindsamlingen til *alle områder i alle forvaltningerne* og dels sikre, at data er indsamlet *på samme måde* og er *klar til nærmere analyse med det samme*, borgeren trykker på send.

For det andet vil registreringen ske på en ensartet måde og uden det ressourceforbrug, der er forbundet med indsamlingen i dag.

Dette vil altså dels sikre flere og mere nøjagtige data og dels indebære en frigørelse af administrative ressourcer.

### **Hvad er forslagets begrænsninger?**

Forslaget handler kun om *elektroniske* klager og er alene et tilbud til borgerne om en bedre og lettere kontaktflade. Borgerne vil fortsat kunne indgive klager via andre kanaler, hvis de måtte ønske det.

Data vil ikke blive opsamlet automatisk for de klager, der indkommer uden om løsningen, fordi borgerne foretrækker dette.

Efter Borgerrådsgiverens opfattelse bør dette dog ikke være et argument imod forslaget, idet løsningen vil hjælpe de mange borgere, som ønsker at klage elektronisk, og idet selv et afgrænset billede af klagestrømmen på dette område vil give et reelt billede af tendenser, målestokke for forbedringer mv., som kan bruges til at udvikle kommunens service og sagsbehandling.

### **Hvilke ulemper er der forbundet med Borgerrådsgiverens forslag?**

Forslaget indebærer, at forvaltningerne er nødt til at samarbejde om en fælles koordineret løsning til gavn for borgerne, hvilket erfaringsmæssigt set er en udfordring. Efter Borgerrådsgiverens opfattelse bør dette dog ikke være et argument imod forslaget.

Forslaget indebærer også, at kommunen tager ansvar for fordeling af de indkomne klager i kommunen. Dette vil udgøre en ny opgave for kommunen, idet vi derved påtager os en opgave, som i dag er lagt ud på borgerne. Pointen er imidlertid, at kommunen har mulighed for at automatisere dette arbejde, hvilket borgerne ikke har.

Udviklingen af løsningen og dens implementering vil kræve økonomisk bevilling og mandskabstimer, ligesom der vil være et forbrug af arbejdstid forbundet med den løbende ajourføring af ordningen alt efter fremtidige organisatoriske og opgavemæssige ændringer i kommunen. Det er Borgerrådsgiverens forsigtige vurdering, at løsningen kan udvikles for under 200.000 kr. med tillæg af en løbende licens for et noget mindre årligt beløb, og Borgerrådsgiveren påtager sig gerne at være tovholder for den løbende ajourføring af løsningen.

### **Bemærkninger til Økonomiforvaltningens argumenter imod løsningen**

Økonomiforvaltningen har anført to argumenter imod den foreslåede løsning.

Det første er, at en elektronisk indgang kan blive opfattet som ”unødvendigt bureaukratisk” af borgerne. Økonomiforvaltningen henviser i den forbindelse til, at løsningen potentielt kan skabe afstand fra den uformelle, mundtlige dialog mellem borger og kommune.

**Borgerrådsgiveren bemærkning:** Ordet ”bureaukratisk” betyder ifølge den Store Danske Ordbog (netudgaven) ”Præget af for mange regler, af pedantisk og langsommelig behandling af sagerne og af utilstrækkelig kontakt med borgerne eller andre brugere”.

Borgerrådgiveren har intet grundlag for at støtte den antagelse, at nogle borgere skulle opfatte det som bureaukratisk, at kommunen erstatter et utal af ukoordinerede og svært overskuelige valgmuligheder med et enkelt tilbud, som er let at finde. Tværtimod opfattes kommunens kontaktholder som særdeles bureaukratiske af borgerne, som de er i dag.

Se blandt andet Borgerrådgiverens rapport om ”Overskuelighed i digitale postløsninger til kommunikation med kommunen.” fra oktober 2016, hvori Borgerrådgiveren blandt andet konkluderede følgende:

”Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnerne svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt.

Borgerrådgiverens overordnede konklusion er, at kontaktholderne i forhold til Digital Post fremstår delvist ukoordinerede, ikke er tilstrækkelig opdaterede, samt at der ikke gives tilstrækkelig og relevant vejledning. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse potentielle problemer blandt andet kan skyldes, at der ikke er en enstrengt styring.”<sup>2</sup>

Den foreslåede løsning er endvidere et tilbud til borgerne og berører ikke borgernes muligheder for at henvende sig mundtligt eller på anden vis på samme måde som i dag. Den berører heller ikke kommunens mulighed for at løse klager via mundtlig dialog – hverken internt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne eller eksternt mellem borger og kommune. Allerede i dag løses de fleste klager, der indkommer til Borgerrådgiveren uformelt, uanset om de indkommer mundtligt eller skriftligt.

Man kan argumentere med, at det er en fordel, hvis flere klager indgives og behandles mundtligt, og at det derfor er en fordel, hvis det er svært at klage skriftligt, men man kan ikke argumentere med, at lettere skriftlig klageadgang potentielt kan opfattes som en ulempe af borgerne.

Økonomiforvaltningens første argument beror efter Borgerrådgiverens opfattelse på en begrebsmæssig misforståelse eller på en misforståelse enten af det bagvedliggende problem, af forslaget eller af borgernes behov.

---

<sup>2</sup> Rapporten har givet anledning til et intern arbejde i kommunen med at forbedre overskueligheden af kommunens digitale post-løsninger, men dette er forholdsvis langsomt og angår ikke specifikt digitale klageoplysninger.

Økonomiforvaltningens andet argument er, at Borgerrepræsentationen har besluttet, at afrapportering af klagesagsregistrering skal afbureaukratiseres.

**Borgerrådgiveren bemærkning:** Det er faktisk korrekt, at Borgerrepræsentationen har besluttet, at de forvaltninger, som ønsker det, kan tilvejebringe oplysninger om antallet klager inden for de sagsområder, hvor de ønsker at give sådanne oplysninger. Og Borgerrådgiveren er enig i, at dette er mindre administrativt krævende end en beslutning om, at der skulle opstilles mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenter i alle forvaltninger, som Borgerrepræsentationen oprindelig bad forvaltningerne om at finde løsninger på.

Borgerrådgiverens forslag går endnu videre ved helt at afskaffe forvaltningernes manuelle (om end frivillige og afgrænsede) indberetning af oplysninger om antallet klager og erstatte det med et digitalt system, som genererer disse oplysninger fuldt ud automatisk.

Økonomiforvaltningens andet argument beror efter Borgerrådgiverens opfattelse på en misforståelse enten af forslaget eller af forvaltningernes ressourceforbrug ved at indsamle oplysningerne i dag.