



5. Egen driftplan 2014 (2013-0178661)

Som et led i fastlæggelsen af egen drift-planen for 2014, forelægges Borgerrådgiverudvalget hermed den plan, Borgerrådgiveren har udarbejdet af udvalgets input.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at udvalget drøfter planen for Borgerrådgiverens kommende egen driftundersøgelser, herunder konceptet for en kortere og mere brugerorienteret form

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren skal i samråd med Borgerrådgiverudvalget fastlægge en plan for inspektioner og generelle undersøgelser i 2014. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser af egen drift samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiveren gennemfører hvert år et antal inspektioner af udvalgte enheder i kommunen samt et antal større skriftlige undersøgelser af udvalgte temaer og problemstillinger. I forhold til udvælgelsen af temaer er udgangspunktet at se på de sagsbehandlingsområder, hvor der synes at være væsentlige udfordringer og forbedringspotentiale.

Udvalget drøftede mulige temaer til planen på et ekstraordinært møde den 23. september 2013 og har herefter haft mulighed for skriftligt at levere forslag til temaer med videre. Temaerne i vedlagte plan er fastlagt på baggrund af input fra udvalget og Borgerrådgiverens erfaringsopsamling via henvendelser fra borgere.

LØSNING

Udvalget kom på det ekstraordinære møde den 23. september 2013 med følgende ideer til egen driftundersøgelser i 2014:

1. Datasikkerhed i forbindelse med opstillede borger-pc'ere (fysisk inspektion).
2. Sikring af borgernes rettigheder i forbindelse med implementeringen af kontanthjælpsreformen med særligt fokus på nyttejobs.
3. Nyoprettede erhvervsvirksomheders adgang til hjælp og bistand i kommunen.

De følgende gennemgår, hvordan forslagene er indarbejdet i planen. Desuden er der bemærkninger til af inspektionernes og undersøgelsernes form og indhold.

Inspektioner

På baggrund af udvalgets tilbagemeldinger fra tidligere år om udvikling af brugerstyret borgerrådgivning har Borgerrådgiveren ved en række af inspektionerne på planen for 2013 arbejdet med en ny form, der tager udgangspunkt i samtaler med beboere og pårørende samt opsamlende møde med ledelsen. Inspektionerne fokuserer dermed på de temaer, der er særligt relevante for de berørte borgere.

Udvalgets forslag til inspektion med fokus på datasikkerhed er inkorporeret i planen som inspektion 2014/1 og vil som anført ske i form af inspektion af et borgerservicecenter, der stiller digital adgang til onlineløsninger til rådighed for borgere (via opstillede pc'ere). Der er en naturlig sammenhæng med de skriftlige undersøgelser 2014/8 samt 2013/6, se nærmere nedenfor.

Skriftlige undersøgelser

Forslaget om skriftlig undersøgelse af hvordan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sikrer borgernes rettigheder i forbindelse med implementeringen af kontanthjælpsreformen med særligt fokus på nyttejobs blev på mødet den 23. september 2013 foreslået realiseret på den måde, at et væsentligt moment skulle være, hvorledes Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets spilleregler for området forvaltes. Det blev videre foreslået, at en sådan undersøgelse tidligst bør iværksættes i efteråret 2014.

På baggrund deraf er en sådan undersøgelse inkorporeret i planen som 2014/10. Den nærmere udformning og iværksættelse af undersøgelsen påtænkes at ske på baggrund af en drøftelse med udvalget i efteråret 2014, idet de nødvendige erfaringer fra området forventes at foreligge på det angivne tidspunkt.

For så vidt angår udvalgets forslag om en undersøgelse af nyoprettede erhvervsvirksomheders adgang til hjælp og bistand i kommunen har Borgerrådgiveren overvejet, hvorledes dette tema kan gøres til genstand for en undersøgelse med et juridisk udgangspunkt. Borgerrådgiveren er vidende om, at undersøgelser af rammebetingelser for erhvervsliv er gennemført i forskellige sammenhænge og på forskellig vis, idet det dog er et overordnet fællestræk, at undersøgelserne baserer sig på andre tilgange end den juridiske [1].

I forsøget på at identificere temaer, der er egnede til inkludering i egen driftplanen, har det været vanskeligt at finde en klar kobling mellem vilkår for nystartede erhvervsvirksomheder og emner, der kan gøres til genstand for en juridisk undersøgelse (jf. også at foreliggende undersøgelser generelt er af ikke-juridisk karakter). Vilkår for nystartede erhvervsvirksomheder synes således i høj grad at vedrøre selve tilsteværelsen af regler og krav, men forskelle mellem landets kommuner må i sagens natur også i vid udstrækning hidrøre fra den måde, som reglerne fortolkes og implementeres på. Forvaltningsmæssigt skøn og konkret tilrettelæggelse er imidlertid efter dansk forvaltningsretlig praksis områder, som domstolene og de organer, der i øvrigt påser efterlevelsen af gældende ret (herunder f.eks. Folketingets Ombudsmand og det kommunale tilsyn), kun i ganske begrænset omfang kan gå nærmere ind i, og det er på den baggrund usikkert, om en undersøgelse inden for rammerne af Borgerrådgiverens kompetencefelt vil kunne bidrage til belysning af den af udvalget skitserede problemstilling. Med det som udgangspunkt har Borgerrådgiveren overvejet, hvorvidt det på anden vis er muligt at identificere beslægtede temaer vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling over for nystartede erhvervsvirksomheder.

De henvendelser Borgerrådgiveren modtager hidrører kun i ganske begrænset omfang fra erhvervsvirksomheder. En kategori, der dog har givet anledning til flere klager er behandlingen af sager om affaldsgebyr. De indkomne henvendelser af denne type kommer fra enkeltmandsvirksomheder, og utilfredsheden vedrører selvfølgelig i vidt omfang selve gebyret, hvilket dog falder uden for det, som Borgerrådgiveren kan undersøge. Henvendelserne har imidlertid også drejet sig om selve sagsbehandlingen, herunder f.eks. kommunikationsform, svartider og begrundelse. Det billede, der tegner sig i den forbindelse, kan indikere, at sagsbehandlingen ikke i alle henseender

holder det niveau, som kommunen tilstræber.

En undersøgelse med dette som omdrejningspunkt falder uden for ordlyden af udvalgets forslag og drejer sig således ikke specifikt om nystartede virksomheder, lige som den ikke fokuserer på hjælp og bistand til disse.

Det er imidlertid Borgerrådgiverens vurdering, at temaet om kommunikation og begrundelse med videre i sager om affaldsgebyr for erhvervsvirksomheder er egnet som genstand for en juridisk undersøgelse i Borgerrådgiverens regi. Det er ydermere vurderingen, at der dermed stilles skarpt på en problemstilling, der opfylder udvalgets overordnede forslag om, at planens temaer har bred interesse.

I forlængelse af det ovenfor anførte om inkorporering af inspektion 2014/1 ud fra udvalgets forslag om en undersøgelse af datasikkerhed i forbindelse med opstillede borger-pc'ere bemærkes det i øvrigt, at Borgerrådgiveren allerede har gennemført en inspektion af Københavns Borgerservice, Indre By i 2013, som forventes afrapporteret inden årsskiftet.

Set i sammenhæng med de skriftlige undersøgelser 2014/8 (logning af elektronisk sagsbehandling og borgeres adgang til indsigt i oplysninger) samt 2013/6 (sikring af borgeres personoplysninger mod uberettiget videregivelse og adgang) har Borgerrådgiveren dermed – også på baggrund af udvalgets tilkendegivelser på seminaret i januar 2013 – bibeholdt digitaliseringen som en problemstilling, der fortjener yderligere opmærksomhed. Det generelle indtryk fra Borgerrådgiverens dagligdag er, at borgerne er parat til digitaliseringen og at de barrierer, der fortsat opleves i første række hidrører fra udfordringer i udformningen af de tilgængelige løsninger og forvaltningens implementering deraf. Et fortsat fokus på borgernes bekymringer i den anledning kan derfor understøtte og lette forandringsprocessen.

Der henvises i øvrigt til de i selve planen anførte bemærkninger til de enkelte undersøgelser og inspektioner.

[1] Specifikt for sammenligningen af Københavns Kommune set i relation til andre kommuner kan nævnes en undersøgelse fra Dansk Industri "Lokalt Erhvervs-klima", der ifølge DI har særligt fokus på "Virksomhedernes subjektive vurdering af kommunernes indsats", og som i særlig grad er kritisk over for Københavns Kommune. En undersøgelse udarbejdet af Megafon for Teknik- og Miljøforvaltningen fokuserer i højere grad på objektive kvantitative forhold og på, hvorvidt de politisk fastsatte servicemål for udvikling af området er indfriet. Denne undersøgelses overordnede resultat var, at ca. 50 % af de adspurgte virksomheder er enten tilfredse eller meget tilfredse, mens omvendt ca. 25 % af virksomhederne er utilfredse eller meget utilfredse. For så vidt angår de metodiske betragtninger kan endvidere henvises til Verdensbankens globale sammenligning Doing Business 2014, hvor Danmark i øvrigt indtager en placering som det 5.-bedste land i verden med hensyn til legale rammebetingelser med videre. Fælles for undersøgelser af området er imidlertid, at ingen af dem er baseret på et juridisk grundlag.

ØKONOMI

Forslagets aktiviteter rummes inden for Borgerrådgiverens eksisterende budgetramme.

VIDERE PROCES

De i planen indeholdte egen drift undersøgelser og inspektioner iværksættes i løbet af 2014.

BESLUTNING

Udvalget drøftede punktet.

Udvalget besluttede, at egen driftplanen fremlægges for det nye Borgerrådgiverudvalg til bekræftelse.

Neil Stenbæk Bloem (F) havde følgende protokolbemærkning:

"SF ønsker, at Borgerrådgiveren tilføjer en undersøgelse af nyttejobs i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens regi til listen over fysiske inspektioner - eventuelt ved at erstatte en anden inspektion - da nyttejobsordningen kan risikere at svække kontanthjælpsmodtagernes rettigheder."

BILAG

[Egen driftplan 2014 med udvalgets ønsker indarbejdet](#)