

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Teknik- og Miljøforvaltningen styrker retningslinjer for sagsbehandling efter Borgerrådgiverens undersøgelse
- Stor ekstern efterspørgsel på Borgerrådgiverens viden og erfaringer
- Fortsat behov for opmærksomhed på kommunens tilbud til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108 samt vejledningen til borgerne i den forbindelse
- Opfølgning på tidligere undersøgelse om vægtningen af økonomiske hensyn og faglighed i sager om udsatte Børn og Unge

Teknik- og Miljøforvaltningen styrker retningslinjer for sagsbehandling efter Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren har afsluttet den generelle egen drift-undersøgelse om Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser, der blev iværksat i 2016. Undersøgelsen er afsluttet med en opfølgingsrapport II, som viser, at forvaltningen har igangsat og udført et omfattende arbejde for at skabe forbedringer i forvaltningens administration.

Af Teknik- og Miljøforvaltningens intranet fremgår det, at Borgerrådgiverens undersøgelse og de anbefalinger, undersøgelsen har resulteret i, er en del af baggrunden for, at forvaltningen har udarbejdet retningslinjer på centrale sagsbehandlingsområder (<http://tmf.kkintra.kk.dk/indhold/administrative-retningslinjer-i-relation-til-borgerbetjening>).

Af opfølgingsrapport II fremgår bl.a. følgende:

”Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om projekt Sikker Administration og de konkrete initiativer i form af bl.a. et stort antal vejledninger og planlagt implementering som opfølgning på Borgerrådgiverens anbefalinger.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med opfølgning på en konkret sag på forvaltningens initiativ afholdt møde med Teknik- og Miljøforvaltningens enhed Partnerskaber. Her fremgik det, at enheden aktivt og systematisk bruger de retningslinjer, som er udfærdiget af forvaltningen på baggrund af bl.a. denne undersøgelse. Borgerrådgiveren kan på denne baggrund konstatere, at forvaltningens opfølgning og initiativer er trådt i kraft, er praktisk anvendelige og ydermere, at forvaltningens enheder kender til dem og ved, at de findes, og hvor de findes.”

På et enkelt punkt udestår en misvisende vejledning til borgerne om, hvilke kanaler borgerne kan benytte, når de vil klage over en parkeringsafgift. Borgerrådgiveren har tidligere henstillet til forvaltningen om at ændre en vejledning på kommunens hjemmeside, der giver indtryk af, at borgerne skal anvende en bestemt kanal, når de indgiver klager over parkeringsafgifter. Forvaltningen har tidligere rettet formuleringen, men den oprindelige – misvisende – vejledning optræder igen på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren har derfor på ny henstillet til forvaltningen om at tilføje information, så det fremgår, at borgere, der ønsker at klage over en parkeringsafgift, kan gøre det ved anvendelse af flere kanaler.

Idet Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen hurtigst muligt følger op, foretages der ikke yderligere, og undersøgelsen er dermed afsluttet.

[Læs Borgerrådgiverens opfølgingsrapport II](#)

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0000583)

Stor ekstern efterspørgsel på Borgerrådgiverens viden og erfaringer

Borgerrådgiveren prioriterer at dele ud af sin viden og sine erfaringer i det omfang, opgaverne tillader det, blandt andet for at styrke kommunens forhold til en række samarbejdspartnere og for at understøtte, at eksterne ser Københavns Kommune som en ressource inden for konflikthåndtering, klagesagsbehandling og compliance i bredere forstand mv.

Herunder listes de seneste samarbejder og efterspørgsler:

- Databeskyttelseskontoret i Justitsministeriet har konsulteret Borgerrådgiveren som led i ministeriets fokus på at sætte borgeren i centrum og særligt med henblik på at få viden om Borgerrådgiverens erfaringer om borgernes bekymringer i forhold til det offentliges brug af data.
- Borgerrådgiveren har siden forsommeren 2018 bistået Rigspolitiet med at etablere en whistleblowerordning på Justitsministeriets område. Whistleblowerordningen etableres som led i Tibetkommissionen II's arbejde og er den første på det statslige område, som regeringen har besluttet skal være fuldt dækket af whistleblowerordninger. Rigspolitiets ordning åbnede den 1. marts 2019.
- Oplæg om Københavns Kommunes erfaringer med whistleblowerordningen som led i Dansk Standards arbejde med at udarbejde en fælleseuropæisk standard for whistleblowerordninger, herunder i forhold til hvilke elementer der er særligt væsentlige for, at en sådan standard vil blive en succes. Invitation til at deltage i en fælleseuropæiske

arbejdsgruppe under Dansk Standard i den forbindelse.

- Frederiksberg Kommune har inviteret Borgerrådgiveren til at dele Københavns Kommunes erfaringer med god dialog og konflikthåndtering på handicapområdet med Frederiksberg Kommunes børneudvalg og handicapråd. Borgerrådgiveren har aftalt, at Københavns Kommunes Borgercenter Handicap skal deltage i denne vidensdeling.
- Folketingets Ombudsmand har endnu en gang bedt Socialforvaltningen og Borgerrådgiveren om sammen med Ankestyrelsen at bidrage til Udenrigsministeriets og ombudsmandens arbejde med at udvikle klagesagsbehandlingen i Kina i 2019-2020, herunder med emner som legalisering og læring og med forventelig fokus på udnyttelse af data i klagesagsbehandlingen, retlig regulering af sagsgange i forbindelse med sagsbehandlingen og myndighedernes møde med borgeren (herunder navnlig Styrket Borgerkontakt).
- Rigsrevisionen har indhentet Borgerrådgiverens erfaringer i forhold til blandt andet kvaliteten af Ankestyrelsens arbejde.
- Borgerrådgiveren er inviteret til at sidde i følgegruppen for Rådet for Socialt Udsattes projekt om socialt udsatte og klagesystemet.
- Københavns Universitet og VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd inviterede Borgerrådgiveren til at deltage i et ekspertpanel på en nyligt afholdt konference om snydekultur og whistleblowerordninger i det offentlige.
- Borgerrådgiveren er desuden inviteret til at deltage med oplæg for eller i forbindelse med arrangementer afholdt af
 - Landsforeningen LEV
 - Organisationen SUKA (Oplysningsforbund for mennesker med handicap)
 - Fagbevægelsens Hovedorganisation
 - Rådet for Socialt Udsatte
 - Oslo Kommune (Patient og Brukerombudet)
 - Projekt Udenfor
 - Nordisk netværk av barnerettsforskere
 - RådgivningsDanmark
- Kammeradvokaten har bedt borgerrådgiver Johan Busse om at bidrage til Kammeradvokatens og DJØF's kursusforløb om compliance i det offentlige (i forlængelse af Johan Busses tidligere bidrag til DJØF's Mesterlære for embedsmænd).

Fortsat behov for opmærksomhed på kommunens tilbud til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108 samt vejledningen til borgerne i den forbindelse

Konkret klage viser fortsat behov for opmærksomhed på kommunens forsyningspligt til boformer efter servicelovens § 107 og 108 samt opmærksomhed på den vejledning, der ydes, på notatpligt og sagsbehandlingstid, og endelig på den koordinering mellem enheder, der sikrer borgerne en hensigtsmæssig overgang ved skift mellem enheder.

På Borgerråd giverudvalgets møde i januar 2019 var der under punktet ”Status” en kort orientering om Borgerråd giverens undersøgelse af kommunens forsyningspligt til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108 (se dagsordenspunkt med bilag: <https://www.kk.dk/indhold/borgerradgiverudvalgets-modemateriale/24012019/edoc-agenda/a93b793e-0cff-49be-97a8-e4b0d38ac1bb/46faf98b-48f6-4488-bf12-eee864182485>).

Borgerråd giveren har på samme område afsluttet et tilsyn i en konkret klage indgivet af en mor på vegne af hendes datter. Tilsynet havde fokus på de problemer, der opstod, at datteren i april 2017 overgik fra Borgercenter Børn og Unge til Borgercenter Voksne under Socialforvaltningen, og vedrørte særligt problemstillinger i forhold til journalisering, vejledning, sagsbehandlingstid og koordineret sagsbehandling.

Borgerråd giveren fandt Socialforvaltningens behandling i den konkrete sag utilfredsstillende og udtalte kritik og kom med anbefalinger til forvaltningen for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

Borgerråd giveren konstaterede blandt andet, at datteren havde ventet for længe på kommunen.

Det var desuden Borgerråd giverens opfattelse, at vejledningen i sagen havde været meget upræcis, og at datteren antageligvis ville have handlet anderledes, hvis vejledningen havde været klar og præcis.

Borgerråd giveren konstaterede endvidere, at forvaltningens journalisering fremstod mangelfuld, hvilket har bevirket, at datteren ikke har kunnet få undersøgt sin sag ordentligt ved Borgerråd giveren og andre steder.

Socialforvaltningen har beklaget flere forhold ved sagsbehandlingen.

Borgerråd giveren har anbefalet, at alle enhederne i Socialforvaltningen, der vejleder om Serviceloven §107 orienterer og vejleder borgerne generelt om forvaltningens ventetider på botilbud. Selv om det ikke er muligt at oplyse borgerne om en konkret ventetid, er Borgerråd giveren bekendt med, at Socialforvaltningen har udarbejdet gennemsnitsventetider, som – efter Borgerråd giverens vurdering – vil kunne give borgerne et klarere billede af sagsforløbet. I den forbindelse kunne det eventuelt være en god ide også at orientere borgerne om forvaltningens arbejde med at nedbringe ventetiderne.

Socialforvaltningen har i forhold til den konkrete sag oplyst, at datteren burde have været oplyst om forvaltningens udfordringer med ventetid, herunder forvaltningens kontinuerlige arbejde med at nedbringe ventetiderne til de pågældende botilbud.

Borgerrådgiveren har også anbefalet, at forvaltningen overvejer, om koordinationen i sagsforløb ved overgang fra Borgercenter Børn og Unge til Borgercenter Voksne, der involverer botilbud, kan forbedres, bl.a. så det sikres, at enhederne er enige om, hvilken vejledning borgerne skal modtage i den forbindelse og af hvem.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til. Borgerrådgiveren har desuden – som det altid er tilfældet i tilsynssager og generelt – tilbudt sin bistand i forhold til opfølgning.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0404989)

Opfølgning på tidligere undersøgelse om vægtningen af økonomiske hensyn og faglighed i sager om udsatte Børn og Unge

Opfølgende undersøgelser i Socialforvaltningen fører til justeret styringsmodel i forbindelse med visitationer af udsatte og krænkede børn til Psykologhuset.

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 27. november 2018 oplyste Borgerrådgiveren om, at det var uafklaret, om rejst kritik af vægtningen af økonomiske hensyn over faglighed i det sociale arbejde i Borgercenter Børn og Unge havde noget på sig. Kritikken angik specifikt visitationen af udsatte børn og unge fra Borgercenter Børn og Unge til Psykologhuset, og det var oplyst, at børn og unge ikke fik den terapi, de havde brug for, og at dette skyldtes den anvendte styringsmodel.

Socialforvaltningen har nu gennemført en udvidet og mere omfattende undersøgelse af sagen.

De opfølgende undersøgelser har ført til et stærkere grundlag for at konkludere, at der ikke sker systematisk vægtning af økonomiske hensyn over faglighed i forbindelse med disse sager, men undersøgelsen har afdækket en række u hensigtsmæssige forhold i den anvendte styringsmodel og dennes anvendelse i praksis, hvilket har ført til en ændret styringsmodel.

Den justerede styringsmodel er taget i anvendelse.