



## Kort om Borgerrådgiverens Beretning 2023

Borgerrådgiveren konstaterer i en del sager, at vi som kommune overser eller ignorerer forholdsvis indlysende fejl og ikke får rettet dem ordentligt, selv om vi har mulighed for det. Det synes at være særlig udbredt, når klager har afsæet i digitale løsninger.

Der kan gøres meget ved at tage ansvar for kommunens digitale løsninger og inddrage eksisterende kompetencer i kommunen. Det kræver ikke nye investeringer og burde kunne ske uden betydelige omkostninger. Gevinsten er vedligeholdelse af borgernes tillid og opbakning til kommunen.

### HVORDAN OPLEVER BORGERNE KOMMUNEN?

De borgere, Borgerrådgiveren møder, har haft dårlige oplevelser med kommunen. Der er tale om et bredt udsnit af københavnere, og udfordringerne handler for langt de flestes vedkommende om ydelser, praktisk hjælp eller information, de har behov for og mener at have ret til, men ikke får. Det er et fællestræk, at de er løbet ind i en blindgyde i dialogen med kommunen. Borgerrådgiveren tilbyder disse borgere en vej ud af blindgyden og i mange tilfælde med et andet og mere tilfredsstillende resultat til følge.

I 61 % af de sager, Borgerrådgiveren går aktivt ind i, erkender forvaltningerne, at der er sket fejl, og i knap halvdelen af sagerne er der tale om fejl, som kunne have betydning for lovligheden af en afgørelse og dermed for, om borgeren får den rette hjælp af kommunen.

Borgerrådgiveren løste i beretningsåret 2023 helt eller delvist borgerens problem i mere end 90 % af sagerne med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på under 18 dage. Den høje succesrate afspejler sig i en høj grad af tilfredshed med indsatsen fra Borgerrådgiveren og kontaktpersonerne i forvaltningerne.

Borgerrådgiveren medvirker således til at sikre borgernes rettigheder og genoprette tilliden til kommunen for mange af disse borgere, også fordi de kan se, at de begåede fejl ikke skyldes ligegyldighed over for dem personligt, men at de relevante enheder erkender fejlene og netop viser, at de gerne vil være en del af løsningen.

---

Borgerrådgiverens budgetramme for 2023 var på 11,400 mio. kr. Den udmeldte ramme for 2024 er 11,497 mio. kr. Beløbene inkluderer en midlertidig bevilling på 1,5 mio. kr., som Københavns Kommune har rådet over i 2022-2024 fra finanslovspuljen til borgerrådgivning for at øge dækningsgraden pr. indbygger, bistå andre kommuners borgerrådgivere og udvikle mæglingsredskabet til løsning af konflikter mellem borger og kommune. Midlerne fra finanslovspuljen udløber med udgangen af 2024.

## UDFORDRINGER

Generelt set har kommunen et fint kompas i forhold til at rette fejl og prioritere opfølgning. Som det fremgår af KL's nyudgivne Kodeks for forvaltningens betjening af politikerne, er det afgørende, "at fejl opdages og håndteres, at man lærer af dem, og at man ikke forsøger at skjule dem". Dette gælder naturligvis også i kommunens borgerbetjening. Konstateringen af en fejl bør føre til en korrektion, som kan være konkret, hvis fejlen er enkeltstående, eller generel, hvis fejlen har bredere betydning.

Borgerrådgiveren oplever dog i en række sager, at forvaltningen ikke får erkendt opståede problemer eller ikke får undersøgt dem til bunds og derfor ikke får ryddet ordentligt op. I sådanne tilfælde vender problemet typisk tilbage, og undertiden bliver genopretning vanskeliggjort og fordyret. Se konkrete eksempler i beretningen på side 10 og frem.

I nogle tilfælde skyldes det antageligvis, at et stort arbejdspres mindsker fornemmelsen for, hvad kommunen skal kunne levere, og hvornår noget er vigtigt for borgerne. Man tager sig ikke tiden til at stoppe op og overveje, om f.eks. en klage fra en borger i virkeligheden dækker over et reelt og mere omfattende problem. I andre tilfælde kan det skyldes, at der er langt fra driften til den øverste ledelse i kombination med en begrænsende og skadelig tavshedskultur (som nogle whistleblowersager indikerer), som bevirker, at tingene ikke bliver sagt højt eller ikke bliver sagt videre til dem, som kan handle på dem. Informationerne flyder ikke tilstrækkeligt frit.

I et miljø af økonomisk pres og mangel på relevant arbejdskraft, hvor mismod og krisestemning undertiden stikker hovedet frem, er der også risiko for opgivenhed i enhederne og afmatning blandt medarbejdere i forhold til at levere den service, som borgerne og den politiske ledelse efterspørger. Dette kan føre til, at kommunen ikke kommer i mål med at trevle utilfredsstillende forløb op, uddrage generel læring og ændre det, der ikke virker.

De kolleger, som Borgerrådgiveren løbende er i kontakt med, udviser helt overordnet vilje og handlekraft til at løse borgernes udfordringer og rette op på fejl og misforståelser. Borgerne bliver imidlertid oftere mødt af opgivenesshed fra enhederne i kommunen, som viser tegn på afmagt eller i ekstreme tilfælde noget, der af nogle borgere opleves som ligegyldighed eller kynisme i forhold til at løse konstaterede udfordringer for borgerne.

Fænomenet synes at være særlig udbredt, når borgernes klager har afsæt i digitale løsninger, som ikke fuldt ud understøtter opgaveløsningen eller måske endda udgør en hindring for den. Mange af sagerne i beretningsåret involverede dette tema, og Borgerrådgiveren oplever, at forvaltningerne i stigende grad helt eller delvist forklarer opståede fejl og udfordringer med henvisning til problemer med it-understøttelsen. Det er i nogle af disse sager som om, oplevelsen af ansvar for opgaveløsningen deponeres i det mere ubestemte "it-systemet". Udtalelser som "det skyldes en fejl i systemet, som vi ikke kan ændre på", "fejlen er den samme i andre kommuner, som anvender det samme system" og lignende er ikke usædvanlige.

Det må forventes, at kommunen fortsat og i stigende grad vil tage ny teknologi til sig som led i fortsat digitalisering og effektivisering. Såfremt vi som kommune ikke er tydelige i at tage ansvar for vores digitale løsninger – også i de tilfælde, hvor de midlertidigt eller varigt reducerer retssikkerhedsniveauet og den oplevede borgerservice – er der risiko for, at forklaringer bliver til bortforklaringer. Dette vil i givet fald både påvirke kommunens troværdighed og borgernes tillid, ligesom det kan fratage kommunen nogle muligheder for at lære af fejl og bruge dem til genopretning og forbedringer.

### **BORGERRÅDGIVERENS ANBEFALINGER**

På grund af digitale værktøjers hyppige rolle i konstaterede fejl og forsømmelser i borgersager og med henvisning til kommunens nye Digitaliseringsstrategi 2024-2027 fokuserer Borgerrådgiveren i år på det digitale spor. Anbefalingerne har til formål at sikre god borgerbetjening, retssikkerhed og fortsat tillid fra borgere og virksomheder ved udmøntning af digitaliseringsstrategien.

Idet Borgerrådgiveren noterer sig, at kommunen med vedtagelsen af Digitaliseringsstrategi 2024-2027 forpligter sig til at gå forrest med en ambitiøs og ansvarlig digital udvikling, anbefaler Borgerrådgiveren, at strategien såvel politisk som administrativt udmøntes med øje for:

1. at digitalisering ofte er kompleks og forbundet med forventninger, der ikke bliver indfriet.
2. at afvikling af manuelle processer og dermed forbundne kompetencer i forbindelse med digitalisering indebærer sårbarhed ved systemnedbrud, fejl og svigt mv.
3. at kommunen bør tage fuldt ansvar for de konkrete it-løsninger, der benyttes, også når de fejler.
4. at medarbejdere og decentrale ledere bør have klare og direkte adgange til risikofrit at oplyse de ansvarlige om det, de oplever som utilsigtede effekter af digitale redskaber.
5. at kommunen bør evaluere processer, hvor digitalisering får negative konsekvenser for borgerne, med henblik på læring og forebyggelse.

Borgerrådgiveren står til rådighed med konsultativ bistand for forvaltningerne inden for Borgerrådgiverens kompetenceområde, dvs. forvaltningsret, retssikkerhed for borgere i bredere forstand og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren har i en undersøgelse af forvaltningernes understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren og udbredelse af medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren givet en række konkrete eksempler på, hvordan forvaltningerne kan bruge Borgerrådgiveren. Undersøgelsen er omtalt på side 15 i beretningen.

Borgerrådgiveren har i en anden undersøgelse om retssikkerhed ved brug af softwareroboter og kunstig intelligens i sagsbehandlingen, vejledt forvaltningerne om de væsentligste forvaltningsretlige regler, som skal overholdes, og henvist til værktøjer, som kan anvendes, for at sikre borgernes rettigheder. Undersøgelsen er omtalt på side 14 i beretningen.

## WHISTLEBLOWERORDNINGEN

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune er etableret hos Borgerrådgi-  
veren, som er uafhængig af kommunens forvaltninger, borgmestre og de politi-  
ske udvalg. Ordningen opfylder kommunens forpligtelser efter lov om beskyt-  
telse af whistleblowere.

Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed på  
arbejdspladsen og fungerer i respekt for det fagretlige system. Borgerrådgive-  
ren anbefaler medarbejdere altid først at overveje, om problemerne kan løses  
ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræ-  
sentant.

Information om ordningen til medarbejdere m.fl. findes på whistleblowerporta-  
len, hvor indberetninger også kan indgives.

Whistleblowerordningen modtog 105 indberetninger i kalenderåret 2023. Til  
sammenligning har ordningen modtaget 33 sager i første kvartal af 2024.

Der pågår ved afgivelsen af Borgerrådgi-  
verens beretning et arbejde i regi af Øko-  
nomiforvaltningen om mulige ændringer af whistleblowerordningens organisering.

Det er Borgerrådgi-  
verens vurdering, at en omorganisering med fire initiativer vil  
kunne effektivisere ordningen yderligere, og at sagsbunken – alt andet lige – vil  
kunne være afviklet allerede ved udgangen af 2025 eller tidligere uden yderli-  
gere udgifter:

- at ændre proceduren for visse indberetninger om arbejdsmiljø
- at whistleblowerenheden kan sænke serviceniveauet over for forvaltningerne
- at whistleblowerenhedens i mindre alvorlige sager kan basere sin sagsafslutning på forvaltningernes indeståelse for deres egne konklusioner
- at sager vedrørende BR-medlemmer, borgmestre, administrerende direktører, revisionschefen og Borgerrådgi-  
veren undersøges eksternt uden for whistleblowerenhedens regi.