



REFERAT

for mødet den 19.06.2013, kl. 16:00 i Borgerrepræsentationens mødesal

4. Borgerrådgiverens Beretning 2012 (2013-62387)



4. Borgerrådgiverens Beretning 2012 (2013-62387)

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger og Borgerrepræsentationen.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Indstilling om,

1. at Borgerrepræsentationen tager Borgerrådgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.
3. at Borgerrepræsentationen tiltræder Borgerrådgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.
4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.
5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsatser på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,
6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerrådgiverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,
7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,
8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering. Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkt,
9. at 1. status baseret på Borgerrådgiverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,
10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægger forslaget for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,
11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.

(Borgerrådgiverudvalget)

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed – herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres og behandles politisk. Se vedtægt for Borgerrådgiveren § 16.

Det fremgår af Borgerrådgiverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget.

Borgerrådgiverudvalget har på temadagen den 16. januar 2013 udtrykt ønske om at få en handleplan for den politiske opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2012.

LØSNING

Borgerrådgiverudvalgets behandling af beretningen sker ved stillingtagen til ovennævnte at-punkter.

Som baggrund for udvalgets stillingtagen følger en opsummering af konklusioner og anbefalinger fra Borgerrådgiverens Beretning 2012 samt status og perspektiv på det videre arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling. En handleplan for den politiske opfølgning på beretningen er indarbejdet i det følgende.

Beretningen 2012

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene*

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
59%	64,8%	76,2%	65,3%	65,5%	55,3%	57%	53,8%	53,8%

Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene*

2004	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012
63,3%	38,6%	54,9%	51,7%	60,2%	55,5%	64,2%	62,6%

*Borgerrådgiveren statistikfører først sagerne endeligt ved sagernes afslutning. Tabellerne ovenfor er derfor baseret på afsluttede sager i beretningsåret.

Borgerrådgiveren har igennem flere år kunnet konstatere, at der er flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden. Det gør sig også gældende i beretningsåret 2012, hvor forvaltningerne selv konstaterede fejl eller lange sagsbehandlingstider i 53,8 % af sagerne.

Borgerrådgiveren undersøger almindeligvis kun en sag nærmere, hvis forvaltningerne ikke allerede selv har konstateret fejl og har givet borgeren medhold. Ud af disse sager var der fejl i 62,6 %.

Kendskabet til kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening baserer sig primært på eksisterende utilfredshed og klager, men Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser en tilsvarende fejlprocent i sager, som ikke har givet anledning til en klage. Billedet er således det samme, hvad enten der er tale om konkrete klager eller tilfældigt udvalgte sager, og det er generelt set uændret siden 2004.

Status for sagsbehandlingen i Københavns Kommune er dermed, at vi ikke i tilstrækkelig grad lykkes med at skabe større, påviselige og varige forbedringer af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2012, som dækker perioden 1. april 2012 til 31. marts 2013, 1.948 henvendelser fra københavnske borgere, brugere og erhvervsdrivende. Heraf var 939 sager til skriftlig behandling. Borgerrådgiveren behandlede i perioden 904 klager, som indeholdt i alt 1.737

registrerede klagepunkter.

Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011

Som konklusion på behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2011 besluttede Borgerrepræsentationen, at de stående udvalg og forvaltningerne skulle indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer samt afrapportere status for arbejdet til Økonomiudvalget senest i marts 2013. Forvaltningerne blev pålagt forud for afrapporteringen at indhente en udtalelse fra Borgerrådgiveren. Borgerrepræsentationen pålagde også forvaltningerne at iværksætte tiltag for at øge det ledelsesmæssige fokus på arbejdet med at nedbringe antallet af klager og forbedre sagsbehandlingen, samt at give kvartalsvise afrapporteringer om status for dette arbejde til de syv administrerende direktører.

Samtidig godkendte Borgerrepræsentationen en separat indstilling med en handlingsplan for tværgående tiltag for god sagsbehandling (Handlingsplan for ”God Sagsbehandling”).

Forvaltningerne blev desuden pr. 1. september 2012 pålagt at foretage registrering af klager inden for egen forvaltning med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år. Forvaltningerne blev pålagt at sætte mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013. Samtidig opfordrede Borgerrepræsentationen forvaltningerne til at sammentænke status på fokuspunkter for god sagsbehandling med klagesagsregistreringen.

Forvaltningernes fokuspunkter

Borgerrådgiveren har i udtalelserne vedrørende de enkelte forvaltningers fokuspunkter konstateret, at der er store forskelle på forvaltningernes tilbagemeldinger, hvilket kan give et skævt billede af såvel de forvaltninger, som har iværksat et mere omfattende forbedringsarbejde som de forvaltninger, der har afrapporteret beskedne indsats.

Borgerrådgiveren har ikke – på grundlag af det materiale, der er forelagt fra forvaltningerne – kunnet vurdere, om de udvalgte fokuspunkter vil skabe generelle forbedringer i kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren konkluderer dog, at det næppe er sandsynligt, at indsatserne samlet set vil forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening generelt inden for en overskuelig fremtid.

Økonomiudvalget tog på et møde den 9. april 2013 indstillingen vedrørende fokuspunkterne til efterretning uden at anføre bemærkninger.

Økonomiudvalget har således ikke forholdt sig til Borgerrådgiverens anbefaling om at stille klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf, så der på et veloplyst grundlag træffes fagligt velovervejede og kvalificerede beslutninger.

Borgerrådgiveren anser muligheden for at kommentere på hver enkelt forvaltnings indsats for væsentlig og mener ikke, at de konstaterede mangler i processen skal føre til at forlade fokuspunkterne som et element i at sikre en bevægelse i den rigtige retning under politisk overvågning.

Det vil efter Borgerrådgiverens opfattelse være hensigtsmæssigt at bevæge sig bort fra udelukkende at fokusere på resultatet af en udvalgt indsats og i højere grad fokusere på forvaltningernes prioritering og måde at arbejde med indsatserne for at kunne muliggøre politisk stillingtagen på et overordnet niveau.

Klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger vil give et bedre grundlag for at sætte ind, hvor behovet er størst, og vil dermed øge muligheden for en kvalificeret indsats for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening i kommunen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at der stilles klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf, så der på et veloplyst grundlag træffes fagligt

velovervejede og kvalificerede beslutninger.

Borgerrådgiveren mener desuden, at en fast form og et mere gennemskueligt og sammenligneligt system for indberetning af status for forvaltningernes indsats vil give et bedre overblik. Dette vil sammen med Borgerrådgiverens vurdering af de enkelte forvaltningers indsatser og status herfor kunne udgøre et operationelt væktøj for forvaltningerne selv og for politikerne.

I forlængelse af anbefalingerne i beretningen for 2012 anbefaler Borgerrådgiveren derfor, at Borgerræpresentationen pålægger Borgerrådgiveren at arbejde videre med at udvikle en model, som indeholder oplæg til politiske krav til forvaltningernes arbejde med kvalitetsforbedringer og muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren foreslår, at modellen bygger på, at Borgerrådgiveren årligt afgiver en status for forvaltningernes indsats i denne henseende.

ØKONOMI

Udgifter til beretningens layout, tryk mv. afholdes inden for Borgerrådgiverens ramme.

VIDERE PROCES

Planen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2012 er tilrettelagt således:

17. maj 2013	Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen
4. juni 2013	Økonomiudvalget behandler beretningen
19.-20. juni 2013	Borgerrepræsentationen behandler beretningen
Efteråret 2013	De stående udvalg drøfter beretningen

OVERSIGT OVER POLITISK BEHANDLING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.
3. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.
4. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model for, hvordan Borgerrådgiveren bedst muligt med udgangspunkt i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger bidrager til et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og fremlægge forslaget for Borgerrepræsentationen.
5. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge forvaltningerne senest i marts 2014 at afrapportere status vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – herunder fremlægge statistik for klagesagsregistrering – efter forudgående drøftelse i de stående udvalg.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 17. maj 2013:

Et enigt udvalg godkendte første, anden, fjerde og femte at uden bemærkninger.

Et samlet udvalg godkendte tredje at med tilhørende protokolbemærkning:

”Det er meget kritisabelt, at der igen og siden 2004 er konstateret fejl i mere end 50 pct. af de sager, der er indbragt for Borgerrådgiveren. Det forventes derfor, at der i forvaltningerne tages væsentlige initiativer, der fremadrettet kan nedbringe antallet af fejl i kommunen overfor borgerne.”

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget, at sagen oversendes til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

”Økonomiudvalget kan konstatere, at der er sket et fald i antallet af klager modtaget hos Borgerrådgiveren med 14,9 % fra 1103 sager i 2011 til 939 sager i 2012. Antallet ligger således på niveau med antallet i 2010, hvor der blev modtaget 905 klager hos Borgerrådgiveren.

Der er ligeledes sket et fald på 10,2 % i det samlede antal af henvendelser til Borgerrådgiveren, medregnet antal klager, fra 2169 i 2011 til 1948 i 2012.

Københavns Kommune har ikke et samlet tal for antal behandlede sager i Københavns Kommune for 2012.

For at give et billede af sagsproduktionen i Københavns Kommune gives der i det følgende en række eksempler på sagsproduktionen indenfor en række udvalgte områder på kommunens velfærdsområder.

Forvaltningerne har i øvrigt en sagsproduktion udover de oplyste eksempler.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen behandlede i 2012 22.604 sager vedrørende hjælpemidler.

Borgerrådgiveren modtog samlet 38 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager årligt omkring 450.000 henvendelser, og træffer omkring 125.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger.

Borgerrådgiveren modtog samlet 446 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Inden for socialområdet traf Socialforvaltningen i 2012 afgørelse i 19.184 sager om enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-84.

Borgerrådgiveren modtog samlet 262 klager i beretningsåret 2012 indenfor forvaltningens område.

Økonomiudvalget finder det nødvendigt, at der skabes overblik over sagsbehandlingsområdet, så det bliver muligt at afdække det faktuelle niveau for sagsbehandlingen i Københavns Kommune og at få identificeret, hvor der skal iværksættes indsatser for at hæve niveauet.

Økonomiudvalget anerkender, at der er gode forandringsprocesser i gang i forvaltningerne, men må beklageligvis konstatere, at det endnu ikke er lykkedes for kommunen at få reduceret fejlprocenten nævneværdigt for klagesagerne hos Borgerrådgiveren.

Økonomiudvalget efterlyser, at forvaltningerne iværksætter tilstrækkelige og virksomme tiltag, der kan skabe en snarlig konstaterbar positiv ændring på fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget skal i den forbindelse bemærke, at opstilling af måltal og målsætninger for sygefraværnsniveauet samt løbende udarbejdelse af sygefraværnsstatistik har været vigtige, strategiske styringsredskaber, der markant har nedbragt sygefraværet de senere år.

Det er Økonomiudvalgets vurdering, at lignende positive resultater kan opnås en inden for sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget finder derfor, at der i lighed med kommunens arbejde med sygefravær skal opstilles mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalget anbefaler således, at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

Det er endvidere Økonomiudvalgets vurdering, at der til brug for forvaltningernes arbejde med nedbringelse af fejlprocenterne må tilvejebringes ledelsesinformation, der gør det muligt for forvaltningernes respektive ledelser at identificere områder, hvor der er behov for at iværksætte særlige indsatser og for at justere allerede igangsatte indsatser med henblik på at hæve sagsbehandlingsniveauet.

Økonomiudvalget vurderer, at der kan skabes det nødvendige forvaltningsspecifikke informationsgrundlag ved, at der opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger.

Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,

Ligeledes vil det datamateriale, der tilvejebringes på baggrund af Borgerrådgiverens model, kunne bidrage til et samlet overblik over kommunens sagsbehandlingsniveau og effekten af iværksatte indsatser. Modellen skal således muliggøre et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de enkelte forvaltningers indsatser for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Økonomiudvalget kan således tiltræde forslaget om at Borgerrådgiveren udarbejder den i indstillingen beskrevne model.

Det er endvidere Økonomiudvalgets anbefaling, at forvaltningernes indrapporteringer af status for mål og måltal samt arbejdet med fokuspunkter på samme måde som beretningen fra Borgerrådgiveren forelægges for såvel Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen en gang årligt, samlet og forud for behandlingen af Borgerrådgiverens årlige beretning.

En samlet politisk behandling i Borgerrepræsentationen vil give mulighed for at sikre et overblik over indsatserne på sagsbehandlingsområdet og bidrage til en afdækning af det faktuelle niveau for sagsbehandlingsniveauet i Københavns Kommune.

Politisk behandling forud for behandlingen af Borgerrådgiverens beretning vil sikre, at statusindrapporteringen kan indgå i arbejdet med beretningen.

Økonomiudvalget anbefaler i forlængelse heraf, at også øvrige tværgående indrapporteringer på sagsbehandlingsområdet samles til politisk behandling og forelægges samtidig med de ovennævnte statusindrapporteringer.

Den ændrede og samlede indstilling, der forelægges Borgerrepræsentationen ser herefter ud som følger:

1. at Borgerrepræsentationen tager Borgerrådgiverens Beretning 2012 til efterretning.
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2013 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.
3. at Borgerrepræsentationen tiltræder Borgerrådgiverens konstateringer, herunder af behovet for, at der stilles krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt prioriteringen heraf.
4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.
5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsatser på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,
6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerrådgiverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,
7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,
8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering. Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkt,
9. at 1. status baseret på Borgerrådgiverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,
10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægger forslaget for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,
11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.”

I det følgende gives en oversigt over de foretagne ændringer og tilføjelser til indstillingen fra

Borgerråd giverudvalget:

Indstillingen tilføjes et nyt 4. at-punkt:

4. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling.

Indstillingen tilføjes et nyt 5. at-punkt:

5. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne at sikre, at der

i arbejdet med indsatser på sagsbehandlingsområdet, opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger. Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret,

Indstillingen tilføjes et nyt 6. at-punkt:

6. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne, i overensstemmelse med Borgerråd giverens konstateringer, at revurdere og eventuelt justere eller supplere de indmeldte fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Forvaltningerne pålægges at medtage deres revurderinger i den i 8. at-punkt nævnte status,

4. at ændres til 7. at og formuleres således:

7. at Borgerrepræsentationen pålægger Borgerråd giveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I arbejdet med udarbejdelsen af dette overblik tages udgangspunkt bl.a. i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger på sagsbehandlingsområdet. Forslaget til en model fremlægges for Borgerrepræsentationen i efteråret 2013,

5. at ændres til 8. at og formuleres således:

8. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og måltal samt forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – herunder at fremlægge statistik for klagesagsregistrering. Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som angivet i 3., og 5. at-punkter,

Der tilføjes endvidere følgende nye at-punkter:

9. at 1. status baseret på Borgerråd giverens model forelægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status for fokuspunkter,

10. at forvaltningerne i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tager initiativ til at få afdækket fælles udfordringer og muligheder for hvordan forvaltningerne kan få løftet sagsbehandlingsniveauet i kommunen og fremlægges for Borgerrepræsentationen sammen med den i 8. at-punkt nævnte status,

11. at forvaltningernes forpligtelse, som følge af behandlingen af Borgerråd giverens Beretning for 2011, til kvartalsvis at indrapportere status for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen til kredsen af administrative direktører stilles i bero indtil videre i lyset af de igangværende processer.”

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 11. juni 2013

Indstillingen blev anbefalet uden afstemning.

BESLUTNING

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 19. juni 2013

Der ønskedes delt afstemning om indstillingen.

Indstillingens 1. at-punkt blev godkendt med 37 stemmer imod 0. 12 undlod.

For stemte: A, B, F, Signe Goldmann (løsgænger), Sofie K. Led (løsgænger) og Ø.

Følgende undlod at stemme: C, I, O og V.

Den resterende del af indstillingen blev godkendt med 41 stemmer imod 0. 8 undlod.

For stemte: A, B, C, F, 1 medlem af I (Lars Berg Dueholm), Signe Goldmann (løsgænger), Sofie K. Led (løsgænger) og Ø.

Følgende undlod at stemme: 1 medlem af I (Heidi Wang), O og V.

Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance afgav følgende protokolbemærkning:

”Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance efterlyser handlingsorienterede tiltag, som mindsker det kronisk høje antal fejl i sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Det er en utilfredsstillende forvaltning af borgernes skatte kroner, at der år efter år bliver konstateret overvældende mange sagsbehandlingsfejl, og vi anmoder derfor forvaltningerne om at arbejde målrettet og intenst på at nedbringe antallet af fejl i behandlingen af borgernes sager, samt om at det i direktørernes resultatkontrakter skal have konsekvenser, hvis der er fejl i forvaltningernes afgørelser, sagsbehandlingen og den øvrige borgerbetjening .”

BILAG

[Bilag 6.1: Borgerrådgiverens Beretning 2012](#)

[Bilag 6.1.1: KlarRet september 2012](#)

[Bilag 6.1.2: KlarRet december 2012](#)

[Bilag 6.1.3: KlarRet marts 2013](#)



BORGER- RÅDGIVERENS BERETNING 20 12



INDHOLD

FORORD	4
I. BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	6
1.1 Borgerrådgiveren i Københavns Kommune	6
1.2 Borgerrådgiveren og sekretariatet	7
1.3 Bistår utilfredse borgere	7
1.4 Undersøger generelle og konkrete problemstillinger	9
1.5 Medvirker til forbedringer	9
1.6 Politisk bevågenhed	10
2. SAGER	12
2.1 Overordnet om beretningsåret 2012	12
2.2 Illustrative eksempler	13
2.3 Udfordringer – hvad gør vi?	19
3. EGEN DRIFT	22
3.1 Generelt	22
3.2 Typer af undersøgelser	22
3.2.1 Konkrete undersøgelser	22
3.2.2 Generelle undersøgelser	23
3.2.3 Inspektioner	24
3.3 Offentlighed	25
3.4 Information om afvikling af egen driftundersøgelser	25
4. LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION	26
4.1 Overordnet om ligebehandling og diskrimination	26
4.2 Diskrimination og manglende ligebehandling i praksis	26
4.3 Henvendelser til Borgerrådgiveren om diskrimination	27
4.4 Borgerrådgiverens øvrige indsats mod diskrimination	28
4.5 Borgerrådgiverens plads i diskriminationsindsatsen	29
5. WHISTLEBLOWERORDNINGEN	30
5.1 En ordning for kommunens ansatte og samarbejdspartnere	30
5.2 Antal henvendelser til ordningen	31
5.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelser	31
5.4 En beskyttelse af kommunens ansatte	32

5.5	Whistleblowerportalen	32
6.	KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER	34
6.1	Status for kommunens sagsbehandling og borgerbetjening	34
6.2	Opfølgning på tidligere anbefalinger	35
6.2.1	Konklusioner og anbefalinger i beretningen for 2011	35
6.2.2	Kommunens opfølgning på beretningen for 2011	36
6.2.3	Borgerrådgiverens stillingtagen til forvaltningernes fokuspunkter	37
6.3	Konklusioner og anbefalinger	39
BILAG		42
	Vedtægt for Borgerrådgiveren	42

FORORD

Borgerråd giverens opgave er at afdække fejl i den kommunale borgerbetjening. Borgernes oplevelser er styrende for arbejdet, og det giver mulighed for at synliggøre de problemer, som borgerne møder, så politikere og forvaltninger kan handle på dem.

Jeg har siden 2004 kunnet konstatere, at der er flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden. Billedet er det samme, hvad enten der er tale om konkrete klager eller tilfældigt udvalgte sager, og det er desværre generelt set uændret i perioden. Denne beretning er fuld af tal og statistikker, som kan være svære at overskue. For at kunne forstå hovedbudskabet er der kun ét tal, du skal huske: 53,8 %. Det er tallet for sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider, som forvaltningerne selv konstaterer.

BERETNINGÅRET 2012

Borgerråd giverens Beretning 2011 er en beskrivelse af Borgerråd giverens virksomhed i perioden fra den 1. april 2012 til den 31. marts 2013.

Jeg bliver dagligt kontaktet af borgere, som er presset – økonomisk og personligt – fordi de ikke føler sig hørt, fordi de ikke har fået den rette vejledning, eller fordi deres sag trækker i langdrag. Mange føler sig nødsaget til at involvere venner og familie, retshjælpsinstitutioner, advokater mv. for at få styr på deres sag i

kommunen. Nogle gange kan Borgerråd giveren hjælpe til en umiddelbar løsning, men det skal være muligt for borgerne at klare samarbejdet med kommunen på egen hånd.

Borgerrepræsentationen betragter det som et problem og agerer herefter, hvilket bl.a. førte til beslutningen om, at alle forvaltninger skulle indmelde fokuspunkter for opfølgning på min beretning for 2011 til Økonomiudvalget senest i marts i år. Jeg har i denne forbindelse måtte konstatere, at ikke alle forvaltninger tager udfordringen på sig, handler og ved, hvad de skal stille op.



Status er, at vi i kommunen ikke i tilstrækkelig grad lykkes med at skabe større, påviselige og varige forbedringer af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Kvalitetsforbedringer og større tilfredshed hos borgerne opnår man ikke fra den ene dag til den anden, men vi skal prioritere retssikkerheden og vores ambition skal være klar: Borgeren skal følges hele vejen i mål – også når det kræver en ekstra indsats, og når det kræver samarbejde mellem kolleger og forvaltninger.



København, maj 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Busse'.

Johan Busse
Borgerrådgiver



BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED

1.1 BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns borgerrådgiver var landets første borgerrådgiverinstitution. Flere kommuner har efterfølgende etableret tilsvarende funktioner, og i dag har 21 kommuner en borgerrådgiver.

Borgerrådgiveren har eksisteret siden 2004 og blev til på baggrund af Borgerrepræsentationens ønske og beslutning om at etablere en uafhængig ombudsmandsfunktion i Københavns Kommune.

UAFHÆNGIGHED

Borgerrådgiverens uafhængighed er en grundsten i Borgerrådgiverens virke og en grundlæggende forudsætning for, at Borgerrådgiverens vurderinger af konkrete sager og tilbagemeldinger til Borgerrepræsentationen kan ske på et objektivt og sagligt grundlag.

Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger og varetager de opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning, som Borgerrepræsentationen fastsætter. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fungerer som klageinstans, tilsynsmyndighed og intern konsulent i kommunen.

Borgerrådgiveren er ansat af og forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltninger. Som en uafhængig, selvstændig forvaltningsenhed har Borgerrådgiveren derfor de samme overordnede opgaver som de syv forvaltninger med hensyn til personaleforhold, budget, regnskabsaflæggelse mv.

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. En stor del af Borgerrådgiverens arbejde er derfor tilgængeligt på hjemmesiden www.borgerraadgiver.kk.dk med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Borgerrådgiverens væsentlige inspektioner og egen driftundersøgelser, årsberetninger og KlarRet – Borgerrådgiverens vejledninger om forvaltningsret – offentliggøres på hjemmesiden, og det er muligt at tilmelde sig Borgerrådgiverens nyhedsbrev.

Borgerrådgiveren har desuden hjemmesiden www.kk.dk/diskrimination, der fungerer som en guide til, hvor man kan henvende sig, hvis man føler sig diskrimineret.

Borgerrådgiveren modtog i 2012 en samlet bevilling på 9.089 mio. kr. inkl. tillægsbevillinger. Det vedtagne budget for 2013 udgør 8.886 mio. kr. til den løbende drift.

1.2 BORGERRÅDGIVEREN OG SEKRETARIATET

Johan Busse tiltrådte som borgerrådgiver i 2004. Han er uddannet jurist og har lang erfaring med behandling af klager over forvaltningsmyndigheder, blandt andet fra tidligere beskæftigelse hos Folketingets Ombudsmand. Johan Busse har desuden i en årrække været frivillig rådgiver i Kritisk Rets-hjælp og underviser på Københavns Universitet.

KERNEOPGAVER

Bistå utilfredse borgere

- behandle klager
- vejlede i klagesystemet
- hjælpe til forståelse af afgørelser mv.
- tilbyde mægling

Undersøgelse og inspektion iværksat af egen drift

Medvirke til forbedringer

- tilbagemelding om konstateringer
- undervisning af medarbejdere
- vejledning til forvaltninger og medarbejdere
- bistand til projekter i forvaltninger

Borgerrådgiverens sekretariat består af 8 jurister, en kommunikationsmedarbejder og 3 administrative medarbejdere.

Borgerrådgiverens jurister har alle tidligere erfaringer med sagsbehandling i kommuner og staten og har hver et ansvarsområde, der afspejler Borgerrådgiverens virksomhed og prioriteringer. Områderne er: konsulentvirksomhed og vidensdeling i kommunen i forhold til konkret læring af borgerklager og undersøgelser, egen driftvirksomhed og diskriminationstilsyn, whistleblowerordning, klagesagsregistrering og økonomi samt politisk udvalgsbetjening.

Borgerrådgiveren lægger stor vægt på efteruddannelse og opkvalificering af medarbejderstaben.

1.3 BISTÅR UTILFREDSE BORGERE

Borgerrådgiveren gør det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune, og medvirker til, at klagerne bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

Beretningsår	2011	2012
Klagesager vedrørende forvaltninger	1.103	939
Skriftlig vejledning og vejvisning mv.	141	334
Mundtlig vejledning og vejvisning mv.	925	675
I alt	2.169	1.948

Formålet er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgerrådgiveren har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse – og viser desuden vej i klagesystemet.

Borgerrådgiveren behandler også klager over diskrimination i relation til kommunens sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver og vejleder kommunens borgere, hvis de i andre sammenhænge oplever diskrimination.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over kommunens afgørelser eller klager over ansættelsesretlige forhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage. Borgerrådgiveren forsøger indledningsvist at løse konflikter mellem forvaltning og borger ved at skabe dialog. Derfor videreformidler Borgerrådgiveren – som et neutralt mellemlid – borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren, hvis dette ikke allerede er sket.

BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Konkrete henvendelser (1.338 besvarelser)	25,3 dage
Konkrete henvendelser ekskl. sager, hvor behandlingen i 30 dage eller mere har afventet andre (1.201 besvarelser)	11,2 dage

Borgerrådgiveren har desuden mulighed for på baggrund af borgerens oplysninger straks at henstille til forvaltningen om at fremskynde en sags afslutning. Forvaltningen har herefter 10 arbejdsdage til at afslutte sagen eller give borgeren en skriftlig status for sagen – blandt andet med en prognose for sagens afslutning.

Har en klage allerede været forelagt forvaltningen, kan Borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen for at fastslå, om der er forhold, der giver anledning til kritik eller henstillinger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. og kan give henstillinger og anbefalinger til forvaltningen, når dette

medvirker til at forbedre sagsbehandlingen mv. Forvaltningerne er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelser, men hvis en forvaltning ikke ønsker at rette sig efter en anbefaling eller henstilling, skal Borgerrådgiveren have skriftlig besked.

KRITIK

Borgerrådgiveren udtaler kritik, hvis en forvaltning ikke efterlever lovgivningen, de uskrevne principper for god forvaltningsskik eller kommunens vedtagne målsætninger, politikker og værdigrundlag. Kritikken kan variere i grad, men er grundlæggende set udtryk for, at reglerne ikke er overholdt. En kritik indeholder dels en genoprejsning til borgeren, dels en tilskyndelse til forvaltningen om at forbedre sin opgaveløsning.

Borgerrådgiverens undervisningsvirksomhed og udvælgelsen af temaer til KlarRet – Borgerrådgiverens vejledninger om forvaltningsret – og indgår desuden i dokumentationsgrundlaget i beretningen og i det øvrige arbejde med at skabe forbedringer i forvaltningerne.

Henstillingerne bliver i praksis fulgt af forvaltningerne og understøttet af ledelsen.

Borgernes negative oplevelser og erfaringer med kommunen noteres og formidles videre til den relevante enhed eller forvaltning i forbindelse med, at klagen viderefremmes. Kommunens svar på borgernes klager registreres efterfølgende af Borgerrådgiveren. Herved indsamles værdifuld information om kommunens iagttagelse af borgernes retssikkerhed. Denne viden har betydning for målretningen af Borgerrådgiverens

1.4 UNDERSØGER GENERELLE OG KONKRETE PROBLEMSTILLINGER

Borgerrådgiverens tilsyn består overordnet set af to hovedaktiviteter: borgerklager samt undersøgelser af egen drift. Borgerrådgiverens primære opgave er at bistå borgerne ved at behandle konkrete klager og fungere som klageinstans. Egen driftundersøgelserne er en forlængelse heraf, idet Borgerrådgiveren her har mulighed for at løfte indsatsen op på et mere overordnet plan ved af egen drift at iværksætte undersøgelser af udvalgte områder og dermed forvalte tilsynet mere generelt.

Såvel borgerklagerne som egen driftundersøgelsernes resultater anvendes konstruktivt til at skabe forbedringer i kommunes administration og borgerbetjening. For en nærmere beskrivelse af egen driftkompetencen henvises til kapitel 3.

1.5 MEDVIRKER TIL FORBEDRINGER

Borgerrådgiveren sikrer, at borgernes klager kan anvendes konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det sker bl.a. ved en løbende tilbagemelding til og dialog med forvaltningerne, både i forbindelse med konkrete klager og generelt.

Borgerrådgiveren fungerer som konsulent for forvaltninger og medarbejdere i kommunen med henblik på at sikre, at Borgerrådgiverens viden og konstateringer anskueliggøres og formidles til forvaltningerne og dermed udnyttes konstruktivt til at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Borgerrådgiverens faglige viden bliver i stigende grad efterspurgt af forvaltningerne i forbindelse med iværksættelse og gennemførelse af udviklingsprojekter til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren oplever forepørgsel på konsulentbistand fra direktioner, ledere og medarbejdere i kommunen.

Den interne konsulentfunktion udgør sammen med Borgerrådgiverens konkrete klagesagsbehandling et afgørende bidrag til opfyldelsen af formålet med Borgerrådgiveren: at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiverens konstatering af fejl i forbindelse med undersøgelsen af en konkret sag eller en sag iværksat af egen drift er bagudrettet, mens Borgerrådgiverens rådgivning af forvaltningerne er fremadrettet og med til at sikre, at der undgås fejl i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren indgår i kollegial sparring og videndeling og mere formelt ved at afgive skriftlige svar, hvis Borgerrådgiveren mener, at det kan modvirke eller forebygge manglende efterlevelse af lovgivning, principper for god forvaltningsskik, kommunale fastsatte standarder eller lignende.

Borgerrådgiveren yder konsulentbistand inden for de områder, Borgerrådgiveren beskæftiger sig med, dvs. kommunens sagsbehandling, den praktiske opgavevaretagelse og personalets adfærd.

Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale med forvaltningerne kurser mv. for kommunens medarbejdere – for eksempel i sagsbehandling og god forvaltningsskik, persondataloven eller regler om tavshedspligt. Der kan også være tale om en præsentation af Borgerrådgiveren eller enkeltstående møder om konkrete sager. I nogle tilfælde afholdes temamøder med udgangspunkt i konkrete sager, hvor Borgerrådgiveren har udtalt kritik.

Endelig udgiver Borgerrådgiveren tre gange årligt KlarRet – en guide med vejledning i et forvaltningsretligt emne til kommunens medarbejdere. Indholdet i KlarRet udvælges på baggrund af Borgerrådgiverens iagttagelser og tager afsæt i borgernes retssikkerhed. KlarRet er en guide med værktøjer til, hvordan de fejl, Borgerrådgiveren har iagttaget, kan undgås eller minimeres.

1.6 POLITISK BEVÅGENHED

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre.

Borgerrådgiverudvalget holdes løbende orienteret om Borgerrådgiverens arbejde og konstateringer og inddrages ved Borgerrådgiverens planlægning af større egen driftundersøgelser og inspektioner samt behandler Borgerrådgiverens årlige beretning.

På tidspunktet for afgivelsen af denne beretning havde Borgerrådgiverudvalget følgende sammensætning:

Susan Hedlund (A) – formand
Neil Stenbæk Bloem (F) – næstformand
Lars Aslan Rasmussen (A)
Margrethe Wivel (B)
Jakob Næsager (C)
Finn Rudaizky (O)
Signe Færch (Ø)



2

SAGER

2.1 OVERORDNET OM BERETNINGÅRET 2012

Borgerrådgiveren har siden oprettelsen i 2004 afgivet en årlig beretning, hvor de temaer for borgernes klager, der har gjort sig særligt gældende i det pågældende år, er beskrevet. Lang sagsbehandlingstid og manglende svar samt forkert vejledning har været gennemgående temaer de forudgående år, og er det igen i 2012.

HYPPIGST FOREKOMMENDE KLAGEPUNKTER (ANTAL)

Sagsbehandlingstid og manglende svar	479
Vejledning	171
Afgørelse og vilkår	146
Venlig og hensynsfuld optræden	100
Sagsoplysning og oplysningsskridt	82
Koordineret indsats	61
Betjening af borgere	53
Orientering om sagens gang eller status	50
Opfølgning	49
Notatpligt	49

Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2012, som dækker perioden 1. april 2012 til 31. marts 2013, modtaget 1.948 henvendelser fra københavnske borgere, brugere og erhvervsdrivende. Borgerrådgiveren har i perioden behandlet 904 klager, som indeholdt i alt 1.737 registrerede klagepunkter. Ud af det samlede antal klagepunkter udgjorde lang sagsbehandlingstid og manglende svar samt forkert vejledning henholdsvis 27,6 % og 9,8 %.

Temaerne for borgernes klager har således ikke ændret sig nævneværdigt over de seneste ni år, og det uundgåelige spørgsmål er nu, om denne tendens overhovedet kan ændres?

Kan vi som landets mest befolkningsrige kommune og Danmarks største arbejdsplads blive mere effektive, så en enlig mor ikke skal vente halvandet år på at modtage en afgørelse på sin ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste?

Kan vi indføre procedurer for journalisering og besvarelse af borgernes mundtlige og skriftlige henvendelser, så en borger ikke forgæves skal henvende sig flere gange for at modtage et svar?

Og kan vi sikre, at der er tid til at undersøge en sag, så vi kan yde den tilstrækkelige vejledning til borgerne?



Det er borgeren, der skal i mål, ikke forvaltningen.

Vi må indse, at det er svært at give et bekræftende svar på disse spørgsmål efter ni år med den samme tendens. Kvalitetsforbedringer og større tilfredshed hos borgerne er ikke noget, der kommer fra den ene dag til den anden. Men vi bør fortsat holde fokus på, at tingene kan gøres bedre.

For eksempel kan vi arbejde på at skabe en kultur, der tager behørig hånd om borgerne fra det tidspunkt, de henvender sig, til det tidspunkt, deres sager afsluttes. Hvis vi ikke selv kan følge borgerne hele vejen, så kan vi sørge for, at sagen overdrages til en kollega, som kan – også når det kræver samarbejde mellem forvaltninger. Kulturen bør understøtte de medarbejdere, som sørger for, at stafetten gives videre, når de ikke selv kan løse borgers problem. Det er borgeren, der skal i mål, ikke forvaltningen.

2.2 ILLUSTRATIVE EKSEMPLER

En kvinde modtog i 2010 et krav fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om tilbagebetaling af godt 220.000 kr. Kravet var stillet med henvisning til en erklæring, som kvinden havde underskrevet i 2001 i forbindelse med hendes mors indrejse i Danmark. Ved at underskrive erklæringen forpligtede kvinden sig til at forsørge sin mor under morens ophold i Danmark.

Moren havde imidlertid fået tildelt tidsubegrænset opholdstilladelse i 2005 og havde samme år henvendt sig til forvaltningen for at spørge til datterens forsørgelsespligt. Svaret fra forvaltningen var, at forsørgelsespligten i erklæringen ikke længere gjaldt, fordi moren nu havde tidsubegrænset opholdstilladelse. Forvaltningen vejledte samtidig moren om at henvende sig til forvaltningen, hvis hun skulle få brug for økonomisk hjælp. Moren henvendte sig i 2006.

Datteren og moren klagede derfor over kravet i juli 2011 og henvendte sig i november 2011 til Borgerrådgiveren for at klage over kommunens vejledning. De havde på dette tidspunkt endnu ikke modtaget svar på klagen over det rejste krav.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingen – særligt forvaltningens vejledning og oplysning af sagen. Kravet mod datteren var fremsat på et ufuldstændigt grundlag, idet forvaltningen ikke havde undersøgt sagen tilstrækkeligt forud for afgørelsen om at stille et indgribende økonomisk krav.

Ved sagens afslutning udtalte Borgerrådgiveren: ”Jeg finder det stærkt kritiksabelt, særligt fordi det ser ud til, at kommunen kun frafaldt det uretmæssige krav på grund af de to borgeres vedvarende og meget tålmodige henvendelser, herunder i sidste ende deres henvendelse til mig” (2012-15250).



Det er krævende for borgerne at få rettet op på deres sager, og flere må have hjælp, før det lykkes.

I en lignende sag fandt Borgerrådgiveren, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen burde have frafaldt kravene om tilbagebetaling af udbetalt kontanthjælp til en kvinde tidligere, end det skete. På trods af, at sagen var tilstrækkeligt oplyst, inden Borgerrådgiveren iværksatte en undersøgelse af sagen, var det først herefter, at forvaltningen frafaldt kravene.

Kravene om tilbagebetaling var stillet med henvisning til to separate erklæringer underskrevet af kvindens to døtre. Det ene krav blev frafaldt, fordi der var givet fuld dispensation for forsørgelsespligten i den underskrevne erklæring, og det andet krav blev frafaldt, fordi erklæringen ikke havde været gyldig siden 1985. Kvindes ene datter havde set sig nødsaget til at hyre en advokat for at få fremmet behandlingen af sagen i forvaltningen.

Borgerrådgiveren fandt, at forvaltningen burde have frafaldt kravene på et tidligere tidspunkt og udtalte kritik af sagsbehandlingen, bl.a. af at forvaltningen ikke havde taget hensyn til særligt den ene datters oplysninger om, hvor indgribende en effekt kravene havde på hele familien (2012-76236).

I en tredje sag henvendte en kvinde sig til Borgerrådgiveren, fordi hun tre år i træk havde fået et brev fra SKAT om, at hendes overskydende skat var tilbageholdt på grund af et gammelt krav fra kommunen. Kvinden oplyste, at kravet stammede tilbage fra 1980'erne og beroede på en fejl, samt at hun de tidligere år havde haft stort besvær med at kontakte Økonomiforvaltningen herom. Forvaltningen havde dog hvert år til sidst indset, at der var tale om en fejl og havde lovet at slette kravet, hvilket ikke var sket. Kvinden var for længst fraflyttet kommunen og måtte derfor tage fri fra sit arbejde for at få ordnet sagen.

Borgerrådgiveren gik ind i sagen, og forvaltningen sørgede nu for, at fejlen blev rettet. Kvinden modtog herefter en forklaring og en undskyldning fra forvaltningen samt renter af det uretmæssigt tilbageholdte beløb (2012-96963).

Fælles for borgerne i disse sager er, at det krævede meget af dem at få rettet op på deres sager, og at de til sidst måtte søge hjælp udefra. Dette er ikke et nyt fænomen. Borgerrådgiveren oplever ofte, at borgerne henvender sig og oplyser, at der ikke bliver lyttet til dem. I sager med indgribende økonomisk

eller personlig betydning for borgerne kan manglende lydhørhed fra kommunens side få vidtrækkende konsekvenser.



Når kommunen ikke lytter, kan det få store økonomiske og personlige konsekvenser for borgerne.

En sådan økonomisk betydning gjorde sig også gældende i en sag, hvor en mand i september 2012 henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi han ønskede at klage over en opgørelse af et skyldigt børnebidrag. Borgerrådgiveren videresendte hans klage til Økonomiforvaltningen.

Efter længere tids korrespondance mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen oplyste forvaltningen, at kompetencen til at behandle klagen lå hos forvaltningen selv. Forvaltningen valgte dog at videresende klagen til Udbetaling Danmark i oktober 2012, da børnebidragsområdet overgik til Udbetaling Danmark den 1. oktober 2012.

Efterfølgende rykkede Borgerrådgiveren flere gange Økonomiforvaltningen for svar i sagen. Forvaltningen måtte til sidst oplyse Borgerrådgiveren om, at det ikke var muligt at få et svar fra Udbetaling Danmark. Borgerrådgiveren kontaktede herefter Udbetaling Danmark for at få afklaret, hvilken myndighed der kunne behandle klagen. Svaret fra Udbetaling Danmark var, at Udbetaling Danmark formodentlig ikke kunne behandle en klage over en afgørelse, der var truffet før, børnebidragsområdet overgik til Udbetaling Danmark.

Status var nu, at manden havde en lovbestemt ret til at klage over opgørelsen af det skyldige børnebidrag, men hverken kommunen eller Udbetaling Danmark ville se på sagen. Borgerrådgiveren har iværksat en nærmere undersøgelse af sagen (2012-191162).

I en anden sag fik en kvindes henvendelse til Borgerrådgiveren også stor økonomisk betydning. Kvinden havde ansøgt om tabt arbejdsfortjeneste for at kunne passe sin handicappede søn. Hun henvendte sig i maj 2012 til Borgerrådgiveren for at klage over, at hun siden oktober 2010 havde ventet på et svar fra Socialforvaltningen.

På grund af Socialforvaltningens sagsbehandlingstid havde kvinden ikke holdt ferie med sin mindreårige autistiske søn i et år, fordi hun var nødsaget til at bruge sin ferie på at gå tidligere hjem fra arbejde for at passe ham.

Borgerrådgiveren henstillede til, at forvaltningen hurtigt afsluttede sagen. Kvinden modtog Socialforvaltningens afgørelse syv dage senere. Forvaltningen tildelte kvinden 150.000 kr. til dækning af tabt arbejdsfortjeneste fra

ansøgningstidspunktet samt et beløb på godt 6.500 kr. månedligt løbende indtil i hvert fald december 2013 (2012-48639).

Den økonomiske betydning for kvinden er den del af sagen, der umiddelbart springer i øjnene. Det er dog vigtigt at huske, at alt ikke kan opregnes i kroner og ører, men også må gøres op i livskvalitet for borgerne. I denne sag havde kvinden f.eks. i lange perioder ikke mulighed for at holde ferie med sin familie på grund af kommunens langsommelige sagsbehandling.

Problemer i kommunikationen mellem kommunen og borgerne kan også vise sig i forvaltningernes sprogbrug.

Som eksempel kan nævnes et forældrepar, der henvendte sig til Borgerrådgiveren i en sag om hjælpemidler til deres to handicappede børn. Forældreparret var blandt andet utilfreds med Socialforvaltningens moraliserende begrundelse i afslaget på deres ansøgning om anden bolig.

Socialforvaltningen havde begrundet afslaget med, at familiens nuværende bolig fortsat fandtes egnet til deres behov. Hertil havde forvaltningen bemærket:

”Barn A er jeres største barn og hendes behov for eget værelse er ikke nyt. Alligevel har I valgt at få yderligere tre børn i jeres nuværende lejlighed. I er som mange andre familier vokset ud af jeres bolig og ønsker mere plads, så barn A kan få sit eget værelse og dermed blive skærmet fra resten af familien.”

Forvaltningen fandt selv affattelsen af afgørelsen stærkt beklagelig og lovede at arbejde med sprogbrugen, så lignende sager ikke vil opstå (2012-186993).

Når en borger kontakter kommunen, er det vigtigt, at kommunen ikke kun lytter til borgeren og benytter sig af et ordentligt sprogbrug, men også yder tilstrækkelig vejledning, så borgeren kan varetage sine egne interesser.



Korrekt vejledning er afgørende for borgernes retssikkerhed.

Som illustration kan nævnes en sag, hvor Økonomiforvaltningen indkaldte en mand til et møde med det formål at undersøge, om manden uretmæssigt havde modtaget en offentlig ydelse under et ophold uden for Danmark. Forvaltningen ønskede at undersøge mandens bopælsregistrering. Ved mødeindkaldelsen blev manden dog ikke vejledt om, at han efter tvangsindgrebsloven havde ret til ikke at udtale sig, da der forelå en konkret mistanke om, at han havde begået en lovovertrædelse.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at der ikke var vejledt og henstillede til, at Økonomiforvaltningen fremover inddrager lovreglen i sin sagsbehandling. Desuden fandt Borgerrådgiveren, at forvaltningen havde handlet i strid med god forvaltningsskik ved ikke at have oplyst manden om, hvad mødet skulle dreje sig om, og hvilke oplysninger forvaltningen var i besiddelse af. Forvaltningen handlede også i strid med persondataloven ved ikke at oplyse manden om, at der var indsamlet oplysninger om ham.

Kommunens manglende overholdelse af vejledningspligten betød, at manden blev stillet dårligere, end hvad lovgivningen tilsikrer, og dermed forelå der en reel risiko for, at manden ville lide et retstab som konsekvens heraf. Efterfølgende lovede Økonomiforvaltningen, at den fremtidige sagsbehandling vil leve op til de nævnte krav (2011-95549).

Ukorrekt vejledning forekom også i en sag, hvor en kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren efter at have modtaget modstridende oplysninger fra to enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrørende tidspunktet for ophør af hendes revalideringsydelse. Kvinden kom derfor i tvivl om sin ret til ydelsen.

Den enhed, der havde ansvar for hendes revalideringssag, havde ved en afgørelse meddelt, at revalideringsydelsen ville ophøre. Efterfølgende skrev enheden med ansvar for behandlingen af hendes klage over sagsbehandlingen, at afgørelsen ikke vedrørte et ophør, men i stedet en forlængelse af revalideringsydelsen. Enhed nummer to havde således ikke styr på sagens fakta, da de besvarede kvindens klage. Borgerrådgiveren udtalte kritik i sagen (2012-10690 og 2012-109414).



Borgerne skal have tillid til, at kommunen kan hjælpe dem med deres spørgsmål, især hvis de vedrører kommunens egne regler.

Borgerne skal have et fagligt korrekt og sagligt svar på deres henvendelser, og de skal have tillid til, at kommunen kan hjælpe dem med deres spørgsmål, især hvis de vedrører kommunens egne regler.

En erhvervsdrivende henvendte sig i februar 2013 til Borgerrådgiveren i en sag om skiltning i Indre By. Den erhvervsdrivende havde gennem flere år fået forbud mod at opstille skilte uden for sin forretning af hensyn til fremkommeligheden i gaden, også selvom naboer til den pågældende forretning har tilladelse til at opstille borde, stole, tøjstativer mv. Ifølge den erhvervsdrivende var det eneste svar, han kunne få fra kommunen, at: ”det er noget man har vedtaget” – uden nærmere forklaring på, hvorfor naboerne gerne må spærre passagen. Borgerrådgiveren har anmodet Teknik- og Miljøforvaltningen om et svar i sagen (2013-43387).

Med Folketingets beslutning om, at alle borgere fra november 2014 som udgangspunkt skal kunne modtage post fra det offentlige via en digital postkasse, er kravene til offentlige myndigheders it-løsninger steget. Offentlige myndigheder skal derfor sikre sig, at kommunikationen med borgerne kan ske på en sikker og hensigtsmæssig måde.



Kommunikationen med borgerne via e-post skal være sikker og hensigtsmæssig.

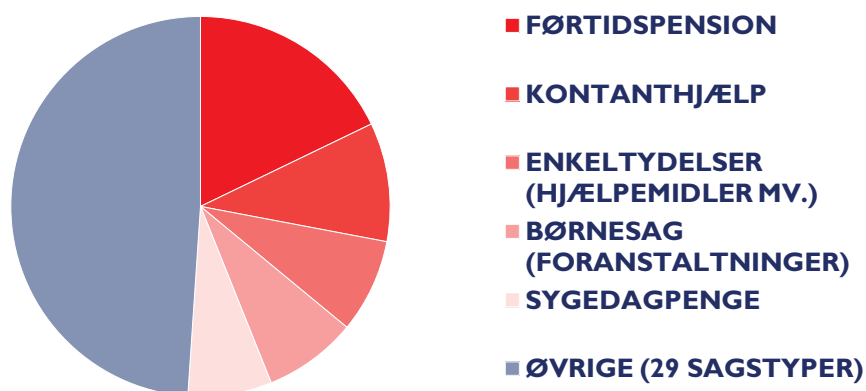
I 2012 iværksatte Borgerrådgiveren af egen drift en undersøgelse af, om medarbejderne i kommunen i tilstrækkeligt omfang er informeret om anvendelsen af sikker e-post. Baggrunden for undersøgelsen var en klage fra en mand, der havde modtaget en e-mail med personfølsomme oplysninger, uden at den var afsendt som sikker e-post. Hertil kom, at Borgerrådgiveren i forbindelse med besvarelsen af mandens henvendelse blev opmærksom på flere forhold, der gav anledning til bekymring for anvendelsen af sikker e-post i kommunen generelt.

Borgerrådgiveren fandt, at der var tale om alvorlige systemfejl, der medførte en risiko for, at kommunens medarbejdere sendte personfølsomme oplysninger, uden at reglerne om fortrolig behandling af personoplysninger i blandt andet persondataloven var overholdt.

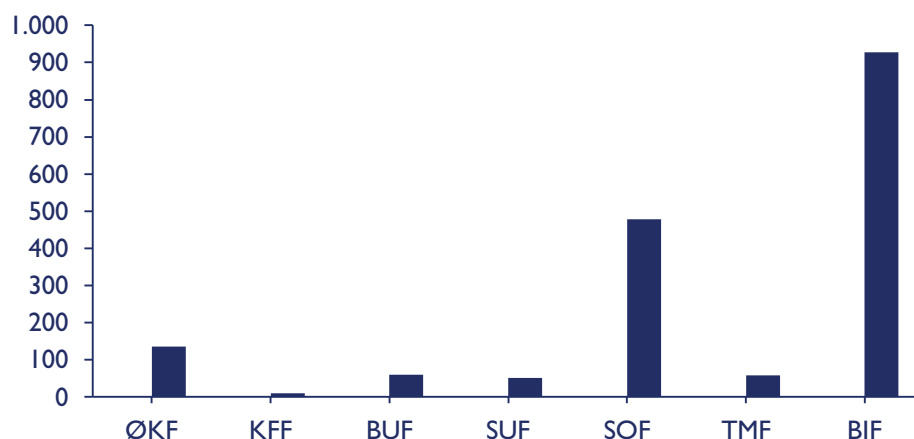
Borgerrådgiveren fandt det også bekymrende, at der ikke var udarbejdet interne retningslinjer for, hvordan kommunens medarbejdere bliver informeret om fejl, som dem der blev fundet i forbindelse med mandens sag, i kommunens it-systemer. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Koncernservice som ansvarlig for kommunens it-sikkerhedsfunktion ikke havde informeret medarbejderne om fejlen. Derfor anbefalede Borgerrådgiveren, at Koncernservice udarbejder interne retningslinjer for, hvordan sådanne systemfejl videreformidles til medarbejderne hurtigt og effektivt (2012-72630).

Ikke-sikret e-post er efter Borgerrådgiverens erfaring endog meget almindeligt i kommunen, og en del af forklaringen kan altså findes i, at de driftsunderstøttende enheder ikke kan levere løsninger, der er indrettet, så de kan opfylde juridiske og praktiske krav.

HYPPIGST FOREKOMMENDE SAGSTYPER



ANTAL KLAGEPUNKTER PR. FORVALTNING



2.3 UDFORDRINGER – HVAD GØR VI?

De udvalgte eksempler fra beretningsåret 2012 viser alle, hvordan borgernes sager på en eller anden måde er blevet tabt på jorden. Hvad enten det har været på grund af mangelfuld sagsoplysning, manglende lydhørhed, lang sagsbehandlingstid, upassende sprogbrug eller forkert vejledning er resultatet det samme: Borgeren lider et tab, hvad enten tabet er økonomisk eller angår tab af tillid til kommunen, tab af retspositioner eller retfærdighedsfølelse. Hver tabt sag er en for meget.

Eksemplerne er illustrative for det billede af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som har tegnet sig også i Borgerrådgiverens tidligere beretninger.

Der er ikke noget, der tyder på, at kommunerne og deres forvaltninger får lettere arbejdsvilkår i forhold til at sikre overholdelse af sagsbehandlingsreglerne fremover. Udfordringerne er til at få øje på.

I 2013 gør dette sig særlig gældende, da danske kommuner står over for – eller allerede er i gang med – at implementere reformer på vigtige områder såsom førtidspension, fleksjob og sygedagpenge. Dette stiller krav til kommunens medarbejdere om at kunne vejlede borgerne om deres rettigheder efter den nye lovgivning og skaber måske behov for nye arbejdsgange og måder at indrette arbejdet på. Kommunernes vejledningspligt i forhold til ansøgninger om offentlige ydelser, som for eksempel barselsdagpenge, boligstøtte og folkepension, har også fået en ekstra dimension ved oprettelsen af Udbetaling Danmark. Hertil kommer, at øget digitalisering har gjort det sværere for nogle borgere at kommunikere med kommunerne og dermed har øget kravene til kommunernes elektroniske platforme og til den hjælp, der skal ydes til denne gruppe borgere.

I kapitel 6 redegøres der for, hvilke konklusioner og anbefalinger sagsbilledet giver anledning til.



3

EGEN DRIFT

3.1 GENERELT

Borgerrådgiveren har kompetence til at tage sager op på eget initiativ og gennemfører på den baggrund undersøgelser af udvalgte områder i kommunen. Kernen i Borgerrådgiverens virksomhed er behandling af borgernes klager over kommunen, men egen driftkompetencen supplerer dette med en mulighed for at tage sager op, uden at der nødvendigvis foreligger en konkret klage. Denne kompetence omfatter alle områder af Borgerrepræsentationens virksomhed.

Tilsynet med den kommunale forvaltning omfatter – som generelt for Borgerrådgiverens virksomhed – sagsbehandlingen, personalets adfærd samt udførelsen af praktiske opgaver.

Når Borgerrådgiveren undersøger en sag af egen drift, vurderes den efter de almindelige forvaltningsretlige regler, kommunens værdigrundlag og politikker samt den relevante lovgivning i forhold til det undersøgte område. Ved inspektioner kan Borgerrådgiveren desuden inddrage humanitære, medmenneskelige betragtninger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik og komme med henstillinger og anbefalinger til den pågældende forvaltning, hvis det gennem undersøgelsen konstateres, at en forvaltnings adfærd ikke lever op til de krav, der gælder.

UNDERSØGELSER I BERETNINGÅRET

	Afsluttet	Iværksat
Konkrete	8	10
Generelle	5	7
Inspektioner	2	6

3.2 TYPER AF UNDERSØGELSER

Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser fordeler sig på tre typer: konkrete undersøgelser, generelle undersøgelser samt inspektioner.

3.2.1 Konkrete undersøgelser

Borgerrådgiveren har mulighed for at tage en sag op af egen drift, hvis den formodes at indeholde principielle aspekter, eller hvis der ud fra de foreliggende oplysninger er grund til at tro, at der er tale om grove eller væsentlige fejl.

Udgangspunktet for disse undersøgelser er konkrete tilfælde, hvor Borger-

rådgiveren bliver opmærksom på, at der kan være væsentlige problemer med sagsbehandlingen, personalets adfærd eller udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren kan f.eks. få viden om sådanne forhold gennem henvendelser fra medarbejdere eller borgere i kommunen, via oplysninger i en sag, der kommer til Borgerrådgiverens kendskab, eller ud fra omtale i medierne.

Som konsekvens af at denne undersøgelsestype fokuserer på forholdsvist afgrænsede områder (konkrete sagsforløb eller bestemte sagsbehandlings-temaer hos en forvaltning), er disse undersøgelser normalt ikke så omfattende som generelle egen driftundersøgelser. Konkrete egen driftundersøgelser forsøger at afdække forlydender om kritisable forhold og prøver at afklare, hvorvidt der er problemer på det pågældende område. Undersøgelserne afsluttes med en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens vurdering af, om forvaltningen lever op til de gældende krav på området.

3.2.2 Generelle undersøgelser

Generelle egen driftundersøgelser fastlægges mere langsigtet og omfatter almindeligvis større forvaltningsområder som f.eks. behandlingen af en bestemt type sager generelt eller kommunens overholdelse af f.eks. tilbagemeldingsgarantien. Det er Borgerrådgiveren, der i samråd med Borgerrådgiverudvalget beslutter, hvad der skal undersøges.

GENEREL UNDERSØGELSE AF BOLIGSTØTTESAGER

Borgerrådgiveren afsluttede i 2012 en undersøgelse af sagsbehandlingstider og iagttagelse af forvaltningsretlige regler ved ansøgninger om boligstøtte i Økonomiforvaltningen. Undersøgelsen omfattede 29 sager fra Center for Børneydelser og Boligstøtte. Borgerrådgiveren fandt, at tilbagemeldingsgarantien i mindst 20 af de 29 sager ikke var efterlevet, samt at der var en række mangler ved afgørelserne i et mindre antal sager. Forvaltningen orienterede på baggrund af undersøgelsen Borgerrådgiveren om, at man havde omlagt arbejdsrutiner med henblik på at sikre bedre efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien, og at man havde implementeret redskaber til at sikre afgørelsernes kvalitet samt en kortere sagsbehandlingstid. I de sager, hvor sagsbehandlingen trak ud, havde man tillige fået fokus på at orientere borgeme om, hvornår de kunne forvente en afgørelse, og hvor langt sagsbehandlingen var nået (2011-85308).

Udvælgelsen af områder til generel undersøgelse sker for ét år ad gangen (med mulighed for at foretage ændringer ved behov). Der lægges i processen vægt på at identificere aktuelle emner og problemstillinger, hvor det er sandsynliggjort, at en undersøgelse vil være hensigtsmæssig. Omvendt er det ikke en forudsætning, at der er konkret mistanke om grove eller væsentlige fejl. Det indgår i vurderingen, om der er tale om områder, der har en central betydning for borgerne eller indeholder væsentlige juridiske aspekter, og det tilstræbes over tid at få en bred dækning af hele den kommunale forvaltning, idet fokus dog ofte vil være på områder, der erfaringsmæssigt byder på forvaltningsmæssige udfordringer.

På grund af deres brede karakter rummer de generelle egen driftundersøgelser som oftest flere faktiske oplysninger og analyser samt en mere omfattende gennemgang af retsgrundlag. Disse undersøgelser afsluttes med en rapport, der normalt er

mere omfangsrig end de udtalelser, der laves ved konkrete egen driftundersøgelser. Nogle gange følges de op af flere rapporter, hvis der er uafklarede forhold, eller der skal følges op på en henstilling.

3.2.3 Inspektioner

Den tredje form for undersøgelse, som Borgerråd giveren udfører med afsæt i egen driftkompetencen, er inspektioner. En inspektion kan betragtes som en stikprøvekontrol af f.eks. et jobcenter, et plejehjem eller et andet sted under den kommunale forvaltning, hvor borgerne færdes.

Inspektioner har til formål mere generelt at belyse, hvorvidt kommunen det pågældende sted lever op til reglerne, samt om den praksis, man har på stedet, er hensigtsmæssig set fra et brugerperspektiv. Undersøgelserne afsluttes med en større rapport, som følges op af flere rapporter, hvis der er behov for dette.

Denne type undersøgelser afvikles normalt som varslede inspektioner. Ud fra de gældende regler foretages en grundig gennemgang af de fysiske lokalteter og arbejdsgange, der efter omstændighederne kan suppleres af samtaler med brugere og pårørende samt medarbejdere og ledere.

INSPEKTION AF HANDICAP TILGÆNGELIGHED

Borgerråd giveren gennemførte i 2012 en inspektion af handicap tilgængelighed ved Handicapcenter København. Overordnet set viste inspektionen, at handicapcentret har god fysisk tilgængelighed og lægger vægt på at sikre de relevante borgere god adgang til centret. Borgerråd giveren fandt også, at der var visse forhold, der kunne forbedres – navnlig den 'ydre tilgængelighed' med parkeringsforholdene på stedet. På baggrund af rapporten tog centret derfor kontakt til Parkering København og fik forbedret skiltningen og adgangsforsholdene fra gaden (2011-131955).

Borgerråd giveren har efter drøftelse med Borgerråd giverudvalget anvendt en ny tilgang ved flere af inspektionerne i beretningsåret 2012. Disse inspektioner har taget udgangspunkt i møder afholdt med brugere og pårørende på de udvalgte inspektionssteder, hvorefter de tilkendegivelser, der er kommet her, har dannet udgangspunkt for selve inspektionerne. Denne form for 'udkørende borgerråd-givning' har bl.a. indikeret, at brugere og pårørende i høj grad efterspørger helhedsorientering i indsatsen, og at det giver stor tilfredshed hos borgerne, når dette lykkes.

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område er de faste inspektioner af f.eks. plejeboligheder suppleret med systematisk indsamling af data fra forvaltningen om forhold på plejehjemsområdet og i hjemmeplejen. Denne model blev vedtaget af Borgerråd giverudvalget den 27. august 2010. På baggrund af den løbende gennemgang af disse data samt oplysninger fra borgere og medier mv. kan Borgerråd giveren – hvis behovet viser sig – rejse konkrete spørgsmål til forvaltningen, gennemføre undersøgelser eller foretage mindre inspektioner. Inspektionerne kan både være varslede eller uvarslede alt efter, hvad de eventuelt konstaterede problemer giver anledning til.

OVERVÅGNING AF KLAGESAGER I SUF

Beretningsår	2011	2012
Antal sager modtaget fra SUF til undersøgelse	265	129

3.3 OFFENTLIGHED

Alle typer af undersøgelser afsluttes med et brev eller en rapport (eventuelt flere rapporter). Her kan man læse om regelgrundlaget, om hvad Borgerråd-giveren har konstateret i forbindelse med undersøgelsen (sagsfremstilling) samt om de konklusioner og eventuelle henstillinger, undersøgelsen giver anledning til.

Alle væsentlige egen driftundersøgelser bliver offentliggjort på Borgerråd-giverens hjemmeside, og nogle formidles også via Borgerråd-giverens nyhedsbrev. Grunden, til at de formidles bredere end blot til de direkte involverede, er, at der herved sikres åbenhed samt mulighed for, at undersøgelserne kan få en effekt, der mere generelt medvirker til at øge borgernes retssikkerhed og vilkår.

3.4 INFORMATION OM AFVIKLING AF EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

Planen for egen driftundersøgelser i 2013 er tilgængelig på Borgerråd-giverens hjemmeside. På hjemmesiden er det også muligt at følge undersøgelsernes status og hente rapporter og afsluttende breve, efterhånden som de foreligger. Planen for 2013 blev vedtaget af Borgerråd-giverudvalget den 26. oktober 2012.

PLANLAGTE UNDERSØGELSER I BERETNINGÅRET 2013

Generelle undersøgelser

Sikring af borgernes personoplysninger mod uberettiget videregivelse og adgang (ØKF/KS)

Styrket borgerkontakt i praksis (ØKF og BIF)

Vejledning og sagsbehandling ved bevillingssager, hvori indgår mulige nabogener fra bevillingsansøger (KFF og TMF)

Procedure for inddragelse og differentieret behandling af resourcesvage borgere i digitaliseringsstrategier (ØKF, SOF og BIF)

Effektvurdering af særlig indsats (handleplan for bedre sagsbehandling) (SOF)

Inspektioner

Handicaptilgængelighed ved kommunalt offentligt tilgængeligt kulturtilbud (KFF)

Bosted (SOF)

Plejeboliger (SUF)

Skolefritidsordning (BUF)

4

LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION

4.1 OVERORDNET OM LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION

De danske regler om ligebehandling og diskrimination har deres afsæt i internationale konventioner.

Det retlige grundlag og muligheden for at påberåbe sig reglerne er en vigtig del af indsatsen for ligebehandling og mod diskrimination, men kan ikke stå alene. Målet om et åbent, tolerant samfund med plads til og muligheder for alle må nås gennem en samlet indsats, hvor juraen ikke er det primære redskab, men snarere det fundament de blødere tilgange med oplysning og holdningsbearbejdelse skal basere sig på.

Københavns Kommunes værdigrundlag forpligter hele kommunen og alle dens myndigheder og ansatte til at møde borgerne med ”respekt, ligeværdighed, dialog og tillid”. Værdigrund-

DISKRIMINATION

Diskrimination er usaglig forskelsbehandling. Usaglig forskelsbehandling betyder, at en person, af grunde som ikke er saglige (dvs. nøgterne og objektive), bliver behandlet anderledes end andre personer i samme situation. Diskriminationsgrundene er køn, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, handicap, alder samt national eller social oprindelse. Det er ikke al forskelsbehandling, der er ulovlig i enhver sammenhæng, og en person kan godt føle sig diskrimineret, uden at der nødvendigvis er tale om diskrimination i lovens forstand. Oplevelsen skal tages alvorligt, men er der ikke tale om diskrimination i lovens forstand, skal det løses ad anden vej end den juridiske.

laget fordrer sammen med Københavns Kommunes Handicappolitik, at kommunen forsøger at komme diskrimination og forskelsbehandling til livs. Det sker på mange planer via et væld af aktiviteter, der navnlig er placeret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, f.eks. Blanddigi-byen.dk og Inklusionsbarometret. Borgerrådsgiveren repræsenterer som Borgerrepræsentationens organ den retlige kompetence på området og understøtter dermed en bredere indsats.

Indsatsen er båret af en holdning om, at diskrimination er en uacceptabel krænkelse. Det gælder for alle grupper og omfatter alle diskriminationsgrunde; at en gruppe er udsat fritager ikke for pligten til at behandle andre grupper ordentligt.

4.2 DISKRIMINATION OG MANGLENDE LIGEBEHANDLING I PRAKSIS

Der er bred enighed om, at diskrimination er uacceptabel, og at målet er et samfund uden diskrimination. Det kan imidlertid i mange situationer være vanskeligt at fastlægge præcist, hvornår noget er diskrimination og manglende ligebehandling i juridisk forstand, og hvornår noget er udtryk for for-

domsfuld og uigennemtænkt adfærd, som ikke kan dækkes af de retlige forbud.

KLAGEPUNKTER VEDRØRENDE DISKRIMINATION I BERETNINGÅRET

På grund af national, social eller etnisk oprindelse	4
På grund af religion	2
På grund af handicap	2
På grund af køn	1
I øvrigt	1
I alt	10

Der har været et fald i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren sammenlignet med sidste år, hvor det samlede antal klagepunkter var 17. Faldet giver dog ikke mulighed for at konstatere, om omfanget af diskrimination er faldende, eller om det alene skyldes, at færre har kontaktet Borgerrådgiveren i den anledning.

Der er ingen tvivl om, at nogle af byens borgere oplever at blive diskrimineret. Kommunens Inklusionsbarometer viser, at den tidligere positive udvikling er stagneret, og at ca. 10 % af kommunens borgere har oplevet at blive diskrimineret. Tallene viser, at hyppigheden af oplevet diskrimination er højere blandt borgere med anden etnisk baggrund end dansk, mens tallet blandt personer med etnisk dansk baggrund ligger stabilt omkring 8 %.

Det forhold, at sager om diskrimination igen og igen dukker op i medierne, underbygger billedet af, at diskrimination er et reelt problem, og at diskriminerende handlinger antager mange former og også udgår fra grupper, der selv kan være udsat for diskrimination.

Det er imidlertid kun en lille del af disse oplevelser, der resulterer i henvendelser til myndigheder og andre, der arbejder med diskrimination og registrerer hændelser. Politiet modtager kun få anmeldelser om hadforbrydelser og diskrimination, Ligebehandlingsnævnet behandler relativt få sager set i forhold til, at der er tale om et nationalt organ, der omfatter en bred vifte af diskriminationsgrunde, og også Center for Ligebehandling af Handicappede og Institut for Menneskerettigheder, der har overtaget registreringssiden sigfranu.dk fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, kan konstatere en stor forskel mellem tallene for oplevet diskrimination og antallet af konkrete henvendelser.

4.3 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN OM DISKRIMINATION

Noget tilsvarende gør sig gældende hos Borgerrådgiveren, der dog i beretningsåret 2012 – ud over de 10 behandlede klagepunkter – i 18 tilfælde også vejledte borgere, som henvendte sig via Borgerrådgiverens Diskriminationshotline. Rådgivning om og registrering af sager om mulig diskrimination er dermed primært sket i sammenhæng med almindelige henvendelser til

BORGERRÅDGIVERENS DISKRIMINATIONSHOTLINE

Hotlinen 8030 2020 er åben for alle københavnere, som bliver forskelsbehandlet. Hotlinen er en del af indsatsen mod diskrimination i Københavns Kommune. Via hotlinen tilbydes information om diskrimination. Der tilbydes også støtte til at komme videre med en klagesag, enten hos Borgerrådgiveren eller andetsteds, og der kan på baggrund af samarbejdet med private organisationer henvises til en række alternative tilbud. Hotlinen understøttes af Borgerrådgiverens hjemmeside www.kk.dk/diskrimination.

Borgerrådgiveren og ved, at de juridiske medarbejdere er opmærksomme på problemstillingerne og besidder den nødvendige viden og erfaring til at spotte diskrimination og yde rådgivning.

Borgerrådgiveren har kompetence til at undersøge henvendelser om diskrimination nærmere, hvis forskelsbehandlingen er sket under den kommunale forvaltning og f.eks. strider mod kommunens principper om ligebehandling. Hvis henvendelsen ikke falder inden for Borgerrådgiverens kompetence, vejledes borgere om alternative muligheder.

4.4 BORGERRÅDGIVERENS ØVRIGE INDSATS MOD DISKRIMINATION

For at forebygge og løse problemer med diskrimination er indsatsen integreret i Borgerrådgiverens almindelige virksomhed. Dette gælder både, når

DISKRIMINATION I FOLKESKOLEN

Borgerrådgiveren gennemførte i 2009 en generel undersøgelse af mulig diskrimination på københavnske folkeskoler. Konklusionen var, at skoleme ikke i almindelighed anså diskrimination som noget stort problem, men at der på en mindre del af skoleme var en opfattelse af, at diskrimination mellem eleverne krævede en generel indsats fra forvaltningens/kommunens side. 54 ud af 67 københavnske folkeskoler besvarede undersøgelsens spørgeskema. På baggrund af medieomtale i januar/februar 2013 af diskrimination af jødiske børn på en af kommunens folkeskoler iværksatte Borgerrådgiveren en ny undersøgelse med henblik på at afklare problemstillingens nuværende stade, herunder fordi den pågældende skole var en af de 13, der aldrig leverede svar i den tidligere undersøgelse (2013-15970 og 2009-1951).

Borgerrådgiveren behandler klager fra kommunens borgere, i indsatsen for bedre sagsbehandling gennem f.eks. undervisning af forvaltningens medarbejdere, og når der foretages undersøgelser af egen drift.

Borgerrådgiveren er placeret direkte under Borgerrepræsentation og er dermed uafhængig af stående udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Hvis en sag bliver genstand for politisk stillingtagen i Borgerrepræsentationen og kommunalpolitiske organer herunder, må Borgerrådgiveren afvise at behandle forholdet eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren § 7, stk. 4. Borgerrådgiverens retlige tilsyn må derfor vige, hvis de folkevalgte politikeres kommunale organer går ind i behandlingen af en konkret sag.

4.5 BORGERRÅDGIVERENS PLADS I DISKRIMINATIONSINDSATSEN

Som omtalt modtager Borgerrådgiveren og andre, der arbejder med diskrimination i retlig henseende, kun et mindre antal henvendelser, hvilket står i kontrast til, hvor mange personer, der har oplevet at blive udsat for diskrimination. Det, at mange oplever diskrimination, men kun få henvender sig til Borgerrådgiveren og andre, kan tyde på, at retlige handlemuligheder ikke er det første, borgerne overvejer i disse situationer.

Diskrimination udspringer i vidt omfang af holdninger og fordomme, og for de borgere, der udsættes for diskriminerende handlinger, er det væsentligt, at de ikke er i tvivl om, hvor politikerne og myndighederne står. Diskrimination er ikke bare uacceptabelt, det er – overordnet set – også forbudt. Mulighederne for at klage og få

LIGEBEHANDLING PÅ BELLAHØJ SVØMMESTADION

Borgerrådgiveren gennemførte i 2010 en undersøgelse af mulig aldersdiskrimination på Bellahøj Svømmestadion. Uanset at den konkrete adgangsbe-grænsning var lovlige, foranledigede undersøgelsen et videre arbejde med ligebehandling, bl.a. i forhold til hvorvidt mindre indgribende midler var en farbar vej. Om resultaterne heraf fremgår det bl.a. efterfølgende fra Bellahøj Svømmestadion:

"Hos os har arbejdet med ligebehandling betydet en forhøjet service for samtlige brugere og et bedre og mere positivt arbejdsmiljø" samt at "Principperne om ligebehandling har fungeret som inspirationskatalog for, hvordan vi kan tænke ligebehandling ind i alle vores serviceydelser. Eksempelvis overvejer vi nu, hvordan transseksuelle bedst kan benytte vores omklædningsfaciliteter". Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens folder "Hvad er ligebehandling", hvori også Borgerrådgiverens Diskriminationsshotline er omtalt (2011-12710).

rejst en sag om diskrimination har derfor stadig stor betydning, bl.a. fordi det herved sikres, at diskriminerende adfærd kan rammes med andet end ord.

Endnu mere væsentligt er det formentlig, at selve tilstedeværelsen af retlige sanktionsmuligheder betyder, at andre muligheder for at bekæmpe diskrimination understøttes. Selve truslen om at blive udsat for retlige sanktioner er således en motiverende faktor, når der forsøges dialog med de, der diskriminerer. Borgerrådgiveren vil derfor fortsat både tilbyde borgerne mulighed for at klage over diskrimination og på anden vis være en del af den bredere indsats for at løse de udfordringer, som stadig består.

5

WHISTLEBLOWER- ORDNINGEN

5.1 EN ORDNING FOR KOMMUNENS ANSATTE OG SAMARBEJDS- PARTNERE

Borgerrådgiveren varetager Whistleblowerordningen i Københavns Kommune. Ordningen trådte i kraft ultimo oktober 2012.

Kommunens ansatte samt samarbejdspartnere kan indgive oplysninger til whistleblowerordningen om grove fejl eller forsømmelser eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borger-

HVAD ER EN WHISTLEBLOWER?

En der følger sin samvittighed og udstøder en fløjetone for at advare andre mod fare, f.eks. ved at sikre, at ledelsen på et tidligt tidspunkt bliver bekendt med eventuelle ulovligheder, så det bliver muligt at rette systemet til og reducere risikoen for gentagelse. Kilde: Frit efter Dansk Sprognævn.

betjening eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende.

Det er muligt at indgive oplysninger til whistleblowerordningen ved opgivelse af navn eller ved anonym henvendelse.

Whistleblowerordningen har ikke til formål at gå efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens administration og borgerbetjening. Ordningen er baseret på *åbenhed*, *medansvar* og *respekt*. Åbenhed skaber gennemsigtighed, og gennemsigtighed giver mulighed for forbedring. Det er medansvarlighed at værne om ordentlighed og redelighed i kommunens arbejde. Det er respektfuldt at handle på en viden om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder.

HENVENDELSE

Henvendelse til whistleblowerordningen kan ske telefonisk, skriftligt ved brev eller e-mail, ved personligt fremmøde eller via Whistleblowerportalen. Borgerrådgiveren anbefaler, at man anvender Whistleblowerportalen, hvis man ønsker at være anonym.

Whistleblowerportalen samt vejledninger og information om ordningen findes på www.kk.dk/medarbejder.

Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed på arbejdspladsen. Ansatte i kommunen bør derfor altid først overveje, om problemerne kan løses ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræsentant.

5.2 ANTAL HENVENDELSER TIL ORDNINGEN

Ordningen har siden åbningen i oktober 2012 modtaget 20 henvendelser, hvoraf 15 er vurderet at falde inden for ordningen. Af de 20 henvendelser er 16 anonyme.

HENVENDELSER			
Henvendelser vedrørende	Antal	Omfattet af ordningen	Ønsker anonymitet
Økonomi	3	3	3
Personale	4	4	4
Borgerbetjening og service	4	4	2
Arbejdsmiljø	4	-	2
Administration	3	3	3
Andet	2	1	2
I alt	20	15	16

Borgerrådgiveren har ekspederet alle henvendelserne. De henvendelser, som falder inden for ordningen, er blevet videresendt til nærmere undersøgelse ved relevant direktion/Intern Revision. Borgerrådgiveren har modtaget endelig underretning om undersøgelsesresultatet i 2 af de videresendte sager.

De henvendelser, som ikke falder inden for ordningen, er blevet henlagt med orientering til den, som har indgivet oplysningerne, hvor det har været muligt sammen med en vejledning om, hvilke kanaler der i stedet kan anvendes.

5.3 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSER

Borgerrådgiveren orienterer om muligt dem, som indgiver oplysninger til whistleblowerordningen, om deres rettigheder, proceduren for sagens behandling, tillidsrepræsentantens funktion samt i fornødent omfang om status på sagens behandling og udfald.

Borgerrådgiveren foretager altid en indledende vurdering af de oplysninger, der kommer ind, for at fastslå, om de falder inden for ordningen, og hvad der videre skal ske med dem.

Ved den indledende vurdering tager Borgerrådgiveren stilling til, hvorvidt oplysningerne er kvalificerede og dokumenterbare.

Oplysningerne anses som kvalificerede, hvis det drejer sig om lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, og forholdet umiddelbart må anses for groft eller væsentligt og gentaget.

Oplysningerne anses for dokumenterbare, hvis der skønnes at være mulighed for at dokumentere det forhold, oplysningerne vedrører, gennem videre undersøgelser.

Hvis Borgerrådgiveren vurderer, at oplysningerne falder inden for ordningen, og at kompetencen og handlemulighederne i forhold til oplysningerne ligger hos en relevant instans i kommunen, videresender Borgerrådgiveren forholdet til nærmere undersøgelse dér (typisk en direktion eller Intern Revision). Borgerrådgiveren skal i så fald underrettes om udfaldet af sagen.

Borgerrådgiveren har mulighed for selv at iværksætte en undersøgelse af forhold, som ikke skal videresendes til undersøgelse hos andre instanser i kommunen.

Vurderer Borgerrådgiveren, at oplysningerne falder uden for ordningen, henlægges sagen med en orientering til den, som har indgivet oplysningerne, hvor det er muligt sammen med en vejledning om, hvilke kanaler der i stedet kan anvendes.

5.4 EN BESKYTTELSE AF KOMMUNENS ANSATTE

Et af formålene med ordningen er, at den skal give kommunens ansatte mulighed for at videregive oplysninger om ulovlige forhold eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunen, uden at de skal frygte for negative ansættelsesretlige konsekvenser. Enhver ansat i kommunen har mulighed for at henvende sig til Borgerrådgiveren med oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, som har indgivet oplysninger til whistleblowerordningen.

Bliver Borgerrådgiveren bekendt med, at det har haft væsentlige negative konsekvenser for en ansat i kommunen, at vedkommende har indgivet oplysninger til ordningen, orienterer Borgerrådgiveren snarest muligt den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den pågældende borgmester. Borgerrådgiveren kan følge op på, om direktionen og/eller borgmesteren sikrer, at repressalier og lignende ikke forekommer.

Borgerrådgiveren har ikke modtaget oplysninger om, at det har haft negative konsekvenser for ansatte at indgive oplysninger til whistleblowerordningen.

5.5 WHISTLEBLOWERPORTALEN

Whistleblowerportalen er en it-portal, hvor ansatte og samarbejdspartnere kan indgive oplysninger til whistleblowerordningen. Systemet er et isoleret sagsbehandlingssystem hos Borgerrådgiveren, som kun anvendes til modtagelse og behandling af henvendelser til whistleblowerordningen.

Systemet sikrer fuld anonymitet og datasikkerhed. Det er udelukkende udvalgte medarbejdere hos Borgerrådgiveren, som har adgang til de oplysninger, der indgives i systemet.

Alle data i systemet er krypterede, og systemet benytter ikke cookies. Det er ikke muligt at efterspore, f.eks. hvilken computer eller IP-adresse oplysninger kommer fra.

Hvis vedkommende, som indgiver oplysninger i systemet, vælger at indtaste en personlig adgangskode, tildeles vedkommende automatisk et sagsnummer. Adgangskode og sagsnummer giver mulighed for at logge på systemet og have en opfølgende dialog med Borgerrådgiveren. Eventuel anonymitet bliver opretholdt ved opfølgende dialog.



6

KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

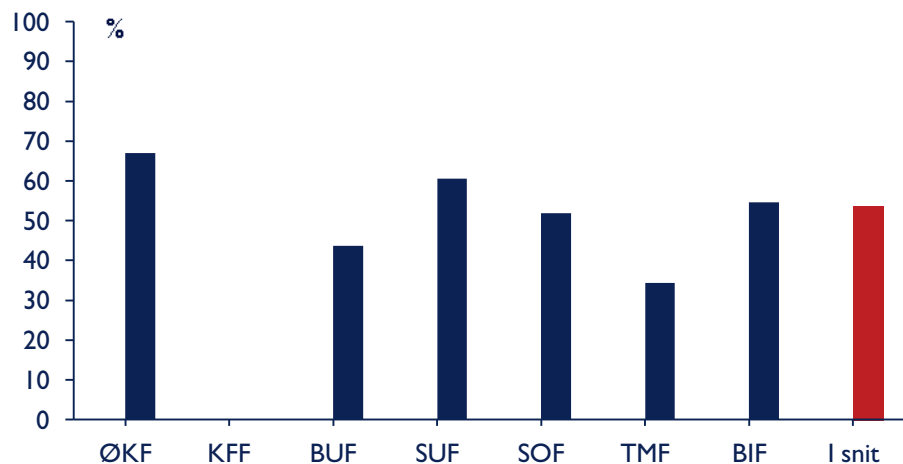
6.1 STATUS FOR KOMMUNENS SAGSBEHANDLING OG BORGERBETJENING

Beretningsåret 2012 viste et fald i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren modtog 939 sager til skriftlig behandling. Der henvises til oversigten på side 7.

Forvaltningerne fandt selv mange fejl i de klager, som borgerne indgav via Borgerrådgiveren. Forvaltningerne fandt fejl i 53,8 % af klagerne og gav i disse sager borgerne medhold.

I de sager, hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, blev der i beretningsåret konstateret fejl i 62,6 % af sagerne. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningerne ikke allerede har givet borgerne medhold.

HVOR OFTE GAV FORVALTNINGERNE MEDHOLD?



Medholdsprocenten skal ses i lyset af antal klagepunkter pr. forvaltning, jf. tabel side 19. Opgørelsen dækker for så vidt angår KFF alene 3 klagepunkter.

I kapitel 2 er de hyppigst forekommende klagepunkter i beretningsåret angivet. Klager over sagsbehandlingstid og manglende svar er fortsat dominerende, ligesom mange af borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren handler om kommunens vejledning, medarbejdernes adfærd eller om manglende

helhedsorienteret og koordineret indsats forvaltningerne imellem. I kapitel 2 findes også eksempler på sager, der illustrerer konsekvenserne af de fejl, forvaltningen selv og/eller Borgerrådgiveren har kunnet konstatere.

Sagerne er forskellige for så vidt angår de enkelte borgeres anledning til at kontakte kommunen. I en sag var der f.eks. tale om en kvinde, som forud for sin ansøgning om kontanthjælp henvendte sig til kommunen for vejledning om konsekvenserne af en garantierklæring underskrevet af hendes datter, i en anden sag om et forældrepar, som ansøgte kommunen om hjælpemidler til deres to handicappede børn, og i en tredje sag om en kvinde, som ansøgte om revalidering.



Borgernes retssikkerhed sættes på spil, og tilliden til kommunen svækkes.

Fælles for sagerne er imidlertid, at kommunen i mødet med disse borgere ikke fuldt ud efterlevede de regler og retningslinjer mv., som sikrer de pågældendes retssikkerhed. Sagsbehandlingen ved kommunen indebar derfor en risiko for, at de pågældende borgere led et retstab, og havde den konsekvens, at deres tillid til kommunen i dag er svækket.

Borgerrådgiverens kendskab til kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening baserer sig primært på eksisterende utilfredshed og klager, men blandt andet Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor et større antal sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser, at forvaltningernes fejlprocenter er sammenlignelige i sager, som ikke har givet anledning til en klage.

6.2 OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE ANBEFALINGER

6.2.1 Konklusioner og anbefalinger i beretningen for 2011

I beretningen for 2011 fremhævede Borgerrådgiveren, at Økonomiforvaltningen – på baggrund af afrapporteringer fra de syv forvaltninger – vurderede, at det ikke var muligt at konkludere, om der er tale om fremdrift eller tilbagegang i niveauet for sagsbehandlingen i kommunen.

Borgerrådgiveren fremhævede desuden Økonomiforvaltningens forslag om at reducere de mål for god sagsbehandling – om færre klager og fejl i sagsbehandlingen samt reduceret sagsbehandlingstid – som var fastsat af Borgerrepræsentationen som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2008.

Borgerrådgiveren konkluderede, at Borgerrepræsentationen med godkendelsen af Økonomiforvaltningens forslag om reducerede mål satte beslutningen om god sagsbehandling under pres. Afrapporteringer fra forvaltningerne om fastsatte mål for god sagsbehandling var sat i bero og tværgående, ensartet klagesagsregistrering havde endnu ikke fundet sin endelige form.

Borgerrådgiveren anbefalede derfor, at Borgerrepræsentationen fastholdt den kurs, der blev lagt med beslutningen fra 2009 om god sagsbehandling og ensartet, tværgående klagesagsregistrering.

Anbefalingen var, at Borgerrepræsentationen henstillede til, at Økonomiudvalget skal koordinere indsatser for god sagsbehandling på øvrige områder for til stadighed at bibeholde fokus på retssikkerheden.

Anbefalingen var også, at forvaltningerne revurderede ambitionsniveauet for målene for god sagsbehandling, samt at der blev arbejdet videre med en tværgående, ensartet klagesagsregistrering.

6.2.2 Kommunens opfølgning på beretningen for 2011

På baggrund af Borgerrådgiverens anbefalinger pålagde Borgerrepræsentationen i juni 2012 de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget og senest i marts 2013 – efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren – at afrapportere status for fokuspunkterne til Økonomiudvalget.

Forvaltningerne blev desuden pr. 1. september 2012 pålagt at foretage registrering af klager inden for egen forvaltning med henblik på at fremlægge en opgørelse til politisk behandling i Økonomiudvalget første gang den 1. marts 2013 og herefter hvert halve år. Forvaltningerne blev i den forbindelse pålagt at sætte mål for procentvis nedbringelse af klageantallet i 2013. Samtidig opfordrede Borgerrepræsentationen forvaltningerne til at sammentænke status på fokuspunkter for god sagsbehandling med klagesagsregistreringen.

Borgerrepræsentationen pålagde også forvaltningerne at iværksætte tiltag, som kan medføre et øget ledelsesmæssigt fokus på arbejdet med at nedbringe antallet af klager og forbedre sagsbehandlingen. Derudover blev forvaltningerne pålagt at give kvartalsvise afrapporteringer om status for dette arbejde til de syv administrerende direktører.

Samtidig hermed godkendte Borgerrepræsentationen en separat indstilling med en handlingsplan for tværgående tiltag for god sagsbehandling (Handlingsplan for ”God Sagsbehandling”), herunder forslag til kommunikation, kompetenceudvikling og anvendelse af styringsredskaber for ledelsesniveauerne.

Konkret blev forvaltningerne forpligtet til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling – både til nye og til erfarne sagsbehandlere – ligesom de skulle etablere et tværgående elektronisk sagsbehandlerbibliotek til kommunens sagsbehandlere. SagsbehandlerBiblioteket blev lanceret den 8. marts 2013.

6.2.3 Borgerrådgiverens stillingtagen til forvaltningernes fokuspunkter

Borgerrådgiveren har vurderet de enkelte forvaltningers afrapportering af status med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Borgerrådgiveren har udtalt sig om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkter efter Borgerrådgiverens opfattelse er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Uanset antallet af klager – og variationen i deres indhold – er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser. Som anført i denne beretning drejer det sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.



Alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, ligesom det kan konstateres, at digitaliseringen skaber problemer. Omfanget af disse problemstillinger er forskelligt fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

Flere forvaltninger arbejder med målsætninger om at reducere antallet af klager, hvilket isoleret set naturligvis må påskønnes. Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten af sagsbehandlingen, men Borgerrådgiveren påpeger, at der ingen given sammenhæng er imellem de to forhold og anbefaler at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunen.

Borgerrådgiveren påpeger i den forbindelse, at antallet af klager er mere velegnet som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i den forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgerne har indsigt i.

Helt overordnet har Borgerrådgiveren observeret, at forvaltningerne i af-rapporteringen af status ikke sammenkobler fokuspunkterne med handlingssplanen for ”God sagsbehandling”, ligesom kun nogle forvaltninger i afrapporteringerne sammenkobler fokuspunkterne med andre generelle indsatser og kvalitetsforbedrende initiativer. Borgerrådgiveren kan ikke udelukke, at en sådan sammenkobling foregår i praksis, men i forbindelse med opfølgningen på konstateringerne i Borgerrådgiverens Beretning 2011 fremstår indsatserne forholdsvis fragmenterede.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at forvaltningernes indstillinger til opgaven med fokuspunkter er meget varierende og spænder fra at være mere eller mindre helhjertede til nærmest stedmoderlige.

Hvor alvorligt skal man f.eks. tage det, når Økonomiforvaltningen indmelder en målsætning om at nedbringe antallet af klager med en bestemt pro-centsats uden selv at vide, hvor mange klager der faktisk modtages?

Forvaltningerne ses i væsentlig udstrækning at have indmeldt allerede eksisterende indsatser som fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011. Indsatserne varierer fra nogen grad af genbrug til høj grad af genbrug. Borgerrepræsentationens beslutning indeholdt ikke et udtrykkeligt krav om, at fokuspunkterne skulle repræsentere nye initiativer, og Borgerrådgiveren har derfor ikke foretaget andet end at konstatere dette.

Det varierer, i hvilken grad forvaltningerne redegør for tilstrækkelige analyser af årsagerne til sagsbehandlingens aktuelle kvalitet og for egnede løsninger i udvælgelsen af fokuspunkter, ligesom det ikke i alle tilfælde er muligt at vurdere forvaltningernes prioriteringer.

På det foreliggende grundlag har Borgerrådgiveren heller ikke kunnet vurdere, om de udvalgte fokuspunkter vil skabe generelle forbedringer i kvaliteten af forvaltningernes/kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det er dog næppe sandsynligt, at indsatserne samlet set vil forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening generelt inden for en overskuelig fremtid.

Borgerrådgiveren har derfor anbefalet, at Økonomiudvalget indstiller til, at Borgerrepræsentationen stiller klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf.

Økonomiudvalget har ikke forholdt sig til denne anbefaling.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sine tilbagemeldinger på fokuspunkterne fremhævet Borgerrepræsentationens beslutning om pr. 1. september 2012 at pålægge forvaltningerne at foretage registrering af klager, herunder af afgørelsernes indhold, inden for egen forvaltning. Registreringen af klager må i denne forbindelse antages sammen med andre, mere kvalitative, kilder at muliggøre en nærmere analyse inden for alle forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i en række sager kunnet konstatere, at digitaliseringsprocessen afstedkommer væsentlige fejl og klager – ikke mindst med hensyn til information til og vejledning af borgerne. Sagerne har herudover givet Borgerrådgiveren særlig anledning til over for Økonomiforvaltningen at anbefale, at forvaltningen – som en af de førende enheder i kommunen på dette punkt – har særlig fokus på at tænke borgernes retssikkerhed ind i digitaliseringsprocessen. Dette fremhæves særligt, fordi processen foregår i et højt tempo, og fordi udviklingsindsatser, som ikke i tilstrækkeligt omfang involverer borgernes retssikkerhed fra start, kan forringe borgernes retssikkerhed, sinke hele overgangen til digital forvaltning og resultere i betydelige meromkostninger for kommunen i form af it-systemer, der skal ændres eller udskiftes, samt organisatoriske indretninger og processer, der skal rulles baglæns, justeres mv.

6.3 KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

Borgerrådgiveren ser kun en brøkdel af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, men hver gang Borgerrådgiveren sætter fingeren på et sted – hvad enten der er tale om en konkret sag eller et større antal tilfældigt udvalgte sager, som repræsenterer et sagområde – er konstateringen stort set den samme: Der er flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden.

Borgerrådgiveren har konstateret dette siden 2004, og det grundlæggende billede er uændret i perioden.



Der må stilles klare krav til forvaltningernes analyser af problemer og løsninger.

Det er problematisk, at kommunen ikke er i stand til at løfte sine opgaver uden i overvejende grad at tilsidesætte væsentlige retsregler og retssikkerhedsgarantier. Borgerrådgiveren er ikke i tvivl om, at Borgerrepræsentationen betragter det som et problem og agerer herefter, og det samme gælder for enkelte forvaltninger.

Men Borgerrådgiveren må også konstatere, at det for andre forvaltningers vedkommende ikke prioriteres tilstrækkeligt. Disse forvaltninger må overbevises om, at de står med et problem, som skal løses. Og de andre forvaltninger skal have hjælp til at løse det problem, som de har erkendt, men i varierende grad ikke selv er i stand til at løse og prioritere inden for en rimelig tidshorisont.

Borgerrådgiverens anbefaling er på denne baggrund, at der stilles klare krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf, så der på et veloplyst grundlag træffes fagligt velovervejede og kvalificerede beslutninger.

Hvis der ikke inden for en overskuelig tidshorisont kan findes måder at skabe væsentlige, varige forbedringer på, vil det være vanskeligt for Borgerrådgiveren at undgå fremadrettede anbefalinger, som rækker længere ind i forvaltningernes selvbestemmelse. I denne forbindelse må det f.eks. overvejes, hvorledes certificeringsordninger, systematisk egenkontrol, resultatkontrakter og budgetmæssige incitamenter kan anvendes som styringsinstrumenter for Borgerrepræsentationen i denne sammenhæng, eller om en centralisering af klagesagsbehandlingen og den fremadrettede opgave med at skabe læring heraf i kommunen kan styrke prioriteringen af området.

BILAG

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1 *Generelle bestemmelser*

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetager nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

§ 2a. Borgerrådgiveren varetager en whistleblowerfunktion for kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende. Whistleblowerfunktionen befæster de ansattes ret til at fremsætte lovlige ytringer vedrørende Københavns Kommune i overensstemmelse med den til enhver tid gældende ytringsfrihed, herunder Den Europæiske Menneskerettighedskonventions artikel 10.

Stk. 2. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til i god tro at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening. Whistleblowerfunktionen skal bidrage til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening og skal sikre, at kommunens ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive information om f.eks. lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende.

§ 2b. Borgerrådgiveren skal sikre, at oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser behandles med fornøden diskretion og anvendes konstruktivt til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. *Stk. 3.* Borgerrådgiveren skal i betryggende rammer behandle oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende med henblik på genopretning af fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Borgerrepræsentationen og dens udvalg mv.

§ 4. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forud indhentet erklæring fra Borgerrådgiverudvalget og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed, jf. styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmestrene og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Borgerrepræsentationens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager over og foretage undersøgelser mv. vedrørende

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination
- 5) øvrige forhold efter bestemmelserne i kapitel 7a.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Borgerrepræsentationen har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerrådgiverudvalget eller revisionsudvalget eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og unklarelser, herunder ved
 - a) at behandle klager over Københavns Kommune,
 - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Københavns Kommune,
 - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Københavns Kommune, og
 - d) at tilbyde mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.
- 2) at gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Københavns Kommune ved
 - a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 12, stk. 1,
 - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 12, stk. 2,
 - c) at foretage inspektioner i Københavns Kommune, jf. § 13.
- 3) i betryggende rammer at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ og inspektion

§ 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.

Kapitel 3 *Sagens oplysning*

§ 14. Forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 15. Kommunens forvaltninger skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist. *Stk. 2.* Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 16. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Københavns Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 17. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Københavns Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 18. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 19. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Uanset stk. 1 og 2 kan Borgerrådgiveren afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

Stk. 4. Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra Borgerrådgiveren som nævnt i stk. 3, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og Borgerrådgiveren om

1. lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat,
2. så vidt muligt navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen og disses kontaktoplysninger,
3. hvorpå sagen beror,
4. så vidt muligt oplysning om, hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.

Stk. 5. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 20. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 21. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6 *Betjening af Borgerråd giverudvalget*

§ 22. Borgerråd giveren sekretariatsbetjener Borgerråd giverudvalget.

Kapitel 7 *Tilbage melding og offentlighed*

Løbende tilbage melding

§ 23. Borgerråd giveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 24. Borgerråd giverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerråd giverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Stk. 2. Borgerråd giveren offentliggør på eget initiativ rapporter o.l. om inspektioner og konkrete og generelle egen driftundersøgelser.

Kapitel 7a *Whistleblowerfunktion*

Retten til at afgive oplysninger

§ 24a. Enhver ansat i Københavns Kommune samt samarbejdspartner og lignende kan indgive oplysninger til Borgerråd giveren om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for kommunens opgaveløsning. Den samme ret har enhver ansat i Københavns Kommune for så vidt angår oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, der har afgivet sådanne oplysninger.

Stk. 2. Ansatte som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed. Borgerråd giveren skal udvise størst mulig diskretion inden for rammerne af den retlige regulering af adgangen til offentlighed i forvaltningen, herunder regler om aktindsigt, indsigtsret, partshøring, oplysningspligt mv. Borgerråd giverudvalget skal orienteres om enhver anmodning til Borgerråd giveren om identifikationsoplysninger vedrørende personer, som har indgivet oplysninger efter stk.1.

Stk. 3. Oplysninger som nævnt i stk. 1 kan indgives anonymt.

§ 24b. Den, der indgiver oplysninger som nævnt i § 24a, stk. 1, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren orienterer ansatte, der indgiver oplysninger, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådsgiveren bliver bekendt med oplysninger, der tyder på, at det har haft væsentlige negative konsekvenser for en ansat i kommunen, at vedkommende har indgivet oplysninger til Borgerrådsgiveren som nævnt i § 24a, stk. 1, skal Borgerrådsgiveren snarest muligt orientere den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den ansvarlige borgmester.

Behandlingen af oplysninger indgivet til whistleblowerfunktionen

§ 24c. Oplysninger om forhold, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse skal afvises af Borgerrådsgiveren med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysningerne. Såfremt meddelelsen er anonym, henlægges sagen uden videre.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren skal for enhver oplysning vedrørende forhold som nævnt i § 24a, stk. 1, foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om Københavns Kommune har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser.

Stk. 3. Følgende forhold videresendes til behandling ved andre instanser i kommunen med henblik på behandling dér, såfremt forholdet umiddelbart må anses for groft, eller væsentligt og gentaget og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser

- 1) oplysninger, der overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold, videresendes til Intern Revision
- 2) oplysninger, der overvejende vedrører ansættelsesretlige forhold, videresendes til den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde til den ansvarlige borgmester.

Stk. 4. Ved videresendelse til behandling ved andre instanser som nævnt i stk. 3, foretager instanserne efter egen praksis det videre i anledning af videresendelsen.

Stk. 5. Såfremt forholdet må anses for groft, eller væsentligt og gentaget og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser, uden at det skal oversendes i medfør af stk. 3, iværksætter Borgerrådsgiveren en nærmere undersøgelse af forholdet.

§ 24d. I tillæg til sædvanlige undersøgelsesmetoder kan Borgerrådsgiveren benytte mundtlig sagsoplysning (samtale og interview) ved undersøgelser af oplysninger modtaget gennem whistleblowerfunktionen.

Udfaldet af Borgerrådsgiverens undersøgelser

§ 24e. På baggrund af undersøgelser som nævnt i § 24c, stk. 5, kan Borgerrådsgiveren

- 1) udtale sin opfattelse af sagen. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger,
- 2) oversende sagen til en anden instans i kommunen med henstilling eller anbefaling om, at der foretages en nærmere undersøgelse dér,
- 3) give underretning om sagen til den ansvarlige direktion eller borgmester, Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen, eller
- 4) henlægge sagen med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysninger om forholdet

Stk. 2. Selv om undersøgelsen afdækker forhold, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence, jf. § 7, stk. 1, nr. 1-4, kan Borgerrådgiveren fremsætte henstilling eller anbefaling efter stk. 1, nr. 2, eller give underretning om sagen efter stk. 1, nr. 3, vedrørende forholdene.

Stk. 3. Borgerrådgiverens udtalelser efter stk. 1, nr. 1, eller anbefalinger efter stk. 1, nr. 2, er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere den ansvarlige direktion eller borgmester, Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Stk. 4. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Opfølgning og underretning

§ 24f. Borgerrådgiveren skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til andre instanser i kommunen i medfør af § 24c, stk. 3 og henstillinger eller anbefalinger fremsat i medfør af § 24e, stk. 1, nr. 1 og 2.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af sådanne sager.

Forholdet til vedtægtens øvrige bestemmelser

§ 24g. Bestemmelserne i §§ 7, 8, 14, 15, 19, stk. 2-3 samt § 21, stk. 1, og § 24, finder tilsvarende anvendelse for behandling af oplysninger modtaget gennem whistleblowerfunktionen. *Stk. 2.* Borgerrådgiverens beretning, jf. § 6, skal desuden indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen, ligesom Borgerrådgiveren forudsættes løbende at orientere Borgerrepræsentationen om karakteren af de indkomne sager, Borgerrådgiverens ressourceforbrug og under hensyntagen til diskretionsprincippet i § 2b, sager af større betydning.

Kapitel 8
*Ikrafttræden**

§ 25. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2010.

*§ 19, stk. 3-5 træder i kraft straks ved Borgerrepræsentationens beslutning den 8. marts 2012.

*§ 2a, § 2b, 3, stk. 3, § 7, stk. 2, § 7, stk. 2, nr. 5, § 8, nr. 3, samt kapitel 7a træder i kraft den 1. oktober 2012.

