



11-09-2009

### **Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2008**

I Borgerrådgiverens beretning 2008 redegøres der for, hvordan Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner, og hvordan Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningerne og gennemfører borgervejledning og klagesagsbehandling.

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for Borgerrådgiverens vigtigste konstateringer ud fra arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden (1. april 2008 - 31. marts 2009) og derudover omtaler Borgerrådgiveren en række konkrete sager, som han mener har principiel eller illustrativ betydning, og som han dermed finder anvendelige i det daglige arbejde for alle, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening.

Endelig beretter Borgerrådgiveren om egne driftsundersøgelser i beretningsperioden og om hans diskriminationstilsyn.

Borgerrådgiveren har i beretningen valgt at rette fokus på de hensyn, som skal varetages i sagsbehandlingen og i betjeningen af borgerne, og fokuset sættes samtidig med særligt udgangspunkt i de borgere, som har vanskeligt ved at lade sig indpasse i kommunens systemer.

Sagsnr.  
2009-109576

Dokumentnr.  
2009-532431

Sagsbehandler  
Lone Ahm

#### **Adm.center - Juridisk - Afdeling**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
3530 3802

E-mail  
DH66@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Afsluttende indeholder beretningen generelle konklusioner og anbefalinger i forhold til kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

### **Konkrete klagesager**

Borgerrådgiveren har i 2008 afsluttet 955 sager om i alt 1752 klagepunkter.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tegner sig for det største antal klagesager. Borgerrådgiveren har på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område behandlet 51 skriftlige klager i 2008, svarende til 5 % af andelen af Borgerrådgiverens behandlede klager for kommunen som helhed.

Behandlingen af klager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi har primært bestået i videreformidling til besvarelse i forvaltningen, idet kun et forhold blev realitetsbehandlet af Borgerrådgiveren. Denne sag blev afsluttet med, at Borgerrådgiveren udtrykte kritik uden henstilling.

### **Egen driftsundersøgelser**

Borgerrådgiveren har i 2008 iværksat 14 konkrete egen driftsundersøgelser, heraf 5 i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi.

En af undersøgelserne er nærmere omtalt i beretningen og drejede sig om udformning af et svarbrev til en borger. Den pågældende borger havde klaget til Borgerrådgiveren, der derefter havde videreformidlet klagen til borgerens pensions- og omsorgskontor.

På grund af en vildfarelse om fremgangsmåden for besvarelse af klager, der blev modtaget via Borgerrådgiveren, blev der ikke benyttet sædvanligt brevpapir mm., men i stedet blev kontorets svar udformet, så det fremstod som en redigering af Borgerrådgiverens brev, hvor han havde videreformidlet klagen fra borgeren. Konkret var svaret ”tilføjet” med en afvigende farve under de klagepunkter, som fremgik af Borgerrådgiverens brev.

På baggrund af sin undersøgelse af sagen lagde Borgerrådgiveren til grund, at der var tale om et enkeltstående tilfælde som følge af en vildfarelse om fremgangsmåden i den konkrete sag, og at han fandt vildfarelsen beklagelig.

### *Egen driftsundersøgelser på baggrund af forvaltningens klageregistrering*

Siden 1. juli 2007 foretager Sundheds- og Omsorgsforvaltningen en central klageregistrering, og Borgerrådgiveren modtager kvartalsvise oversigter over indberettede forhold.

På baggrund af indberetningerne i 2008 gav disse 5 klageforhold Borgerrådgiveren anledning til nærmere undersøgelse;

- Klage over dårlig information vedrørende lukning af Fælledgården Plejehjem
- Klage over manglende personale og manglende pleje på Valby Sogns Plejehjem
- Klage over, at røg fra rygerum i plejecenter siver ind i beboers bolig
- Klage over manglende opsætning af røgalarm i Plejebolig
- Klage over sagsforløb efter udskrivning fra hospital

Efter gennemgang af sagsakterne besluttede Borgerrådgiveren ikke at foretage sig yderligere i de enkelte sager.

### **Generelle egen driftsundersøgelser**

Borgerrådgiveren har i 2008 afsluttet en generel egen driftsundersøgelse på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område, der angik overholdelse af forvaltningslovens § 19 om partshøring.

Borgerrådgiveren indhentede en udtalelse fra forvaltningen og bad ud fra nærmere angivne kriterier om 30 sager fra 2 pensions- og omsorgskontorer, der omhandlede ansøgning om hjælp til boligindretning efter servicelovens § 116.

Undersøgelsen gav ikke Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik af manglende partshøring.

### **Inspektioner**

Borgerrådgiveren afsluttede i 2008 12 inspektioner hvoraf 5 var foretaget i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi på henholdsvis Demenscentret Pilehuset, Bomi-Parken, Plejecentret Solterrasserne, Plejehjemmet Nybodergården og Plejehjemmet Skjulhøjgård. Derudover afgav Borgerrådgiveren en opfølgende rapport i forhold til en tidligere inspektion på Plejebo.

I beretningen beskrives de enkelte inspektioner og herunder Borgerrådgiverens bemærkninger og eventuelle kritikpunkter.

I beretningens mere generelle konklusioner om Borgerrådgiverens inspektioner anfører han bl.a., at ”overordnet er indtrykket af kommunens institutioner dog udmærket, navnlig på ældreområdet, hvor det mange steder fremstår godt.”

### **Særligt tema om ”skæve” borgere**

I lighed med tidligere beretninger fremhæver Borgerrådgiveren i sit

afsnit om generelle problemstillinger, at der fortsat er behov for at sikre, at retssikkerhedsmæssige hensyn bliver efterlevet over for borgerne.

Borgerrådgiveren fremhæver således, at i kraft af det store antal sager, som behandles i kommunen er sagsbehandling sat i systemer, der ofte indebærer standardiserede sagsforløb, dokumenter og skabeloner – netop med henblik på at sikre, at sagsbehandlingen er effektiv og lovlig.

Samtidig sættes der i beretningen særligt fokus på, at der er – ofte svage eller utilpassede - borgere, som har behov for individuelle hensyn, fordi de på den ene eller anden måde falder uden for de rammer for borgermodtagelse og sagsbehandling, der ellers passer fint på flertallet af borgere i kommunen.

Borgerrådgiveren anfører således, at de retssikkerhedsmæssige hensyn bag sagsbehandlingsreglerne sætter den enkelte borger i centrum og er med til at synliggøre borgerens behov. Som forudsætning for dette tilkendegiver Borgerrådgiveren, at forvaltningens ledelse må sikre, at arbejdsbetingelserne og rammerne for arbejdet gør det muligt for sagsbehandleren at praktisere fleksibiliteten bl.a. i forhold til arbejdets organisering, kompetenceudvikling og gennem anerkendelse af medarbejdernes indsats fx ved synliggørelse af de gode eksempler på en borgertilpasset sagsbehandling.

### **Konklusioner og anbefalinger i forhold til kommunen som helhed**

Ud fra Borgerrådgiverens arbejde med klager udtaler han som en overordnet konklusion, at antallet af sager der fejlbehandles, trækker ud - eller hvor borgerne behandles ubetænksomt - langt fra er tilfredsstillende. Endvidere tilkendegiver han, at der begås substantielle fejl, der ikke burde forekomme i så stort tal, som det er tilfældet.

Han medgiver, at der er iværksat forskellige initiativer i forvaltningerne, som har potentiale til at forbedre sagsbehandlingen mv., og fremhæver i den forbindelse Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens indsats på førtidspensionsområdet. Imidlertid finder han, at der fortsat er behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, at kommunen lærer af sine fejl og misforståelser og forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor der kan konstateres fejl.

Som opfølgning på beretningens tema om retssikkerhed for alle borgere angiver Borgerrådgiveren, at ledelsens engagement er en afgørende forudsætning for forbedringer af retssikkerheden, det skal være tydeligt for medarbejderne, at borgernes rettigheder er en central

værdi i kommunen – også i konkurrence med mål og resultatkontrakter.

Udover anbefaling om overvejelser i forhold til tiltag på en række områder anbefaler Borgerrådgiveren konkret,

- At alle forvaltninger som led i opfølgingsarbejdet med at forbedre kommunens sagsbehandling fastsætter forpligtende og synlige mål på en række centrale områder med inddragelse af det politiske niveau
- At Økonomiudvalget og Økonomiforvaltningen påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle i opfølgingsarbejdet
- At forvaltningerne overvejer, om de og deres medarbejdere er tilstrækkelig gode til at udvise særlig omtanke i behandlingen af de borgere, som kræver øget opmærksomhed og hensynsfuldhed og som ikke kan rummes inden for rammerne af den systematiserede sagsbehandling og borgerbetjening.
- At den juridiske koordinationsgruppe udarbejder forslag til, hvordan det sikres, at klager registreres på en sammenlignelig måde overalt i kommunen, at koordinationsgruppen får det fornødne mandat til at gennemføre arbejdet på tværs af forvaltningerne og at de administrerende direktører sikrer implementeringen i de enkelte forvaltninger.