

35. Borgerrådgiverens beretning 2008 (2009-62746)

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

INDSTILLING OG BESLUTNING

Indstilling om,

1. at Borgerrådgiverens Beretning 2008 tages til efterretning,
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det,
3. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål, og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget,
4. at Borgerrepræsentationen med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf,
5. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009. Arbejdet gennemføres af den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet.

(Borgerrådgiveren)

PROBLEMSTILLING

Ved Borgerrepræsentationens etablering af Borgerrådgiveren (BR 586/03) var det forudsat, at der skulle etableres et tilbagemeldingssystem til forvaltningerne og det politiske niveau, herunder aflæggelse af en fast tilbagevendende årsberetning fra Borgerrådgiveren til Borgerrepræsentationen.

LØSNING

Borgerrådgiverens Beretning 2008, som hermed afgives, jf. vedlagte bilag, er en væsentlig del af tilbagemeldingen til det politiske niveau i kommunen. 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. Tidsplanen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2008 er tilrettelagt således:

20. april 2009	Uformelt beretningsseminar i Borgerrådgiverudvalget.
15. maj 2009	Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen.
2. juni 2009	Økonomiudvalget behandler beretningen.
10.-11. juni 2009	Borgerrepræsentationen behandler beretningen.
Efteråret 2009	Drøftelse af beretningen i de stående udvalg.

Kort opsummering af Borgerrådgiverens Beretning 2009

Borgerrådgiveren har i beretningsåret modtaget i alt 1908 henvendelser fra borgere, som ønskede at klage eller ønskede vejledning om deres klagemuligheder mv. 990 af sagerne førte til oprettelse af sager med efterfølgende brevveksling. De 990 skriftlige sager omfattede i alt 1.721 klagepunkter. Borgerrådgiveren oplevede i beretningsåret 2007 en sagsstigning på knap 31 % i forhold til 2006. Antallet af henvendelser og skriftlige sager lå i beretningsåret 2008 på niveau med antallet for 2007. Antallet af henvendelser har således stabiliseret sig på det høje niveau for 2007. Dette skal ses i lyset af, at Borgerrådgiveren (bortset fra diskriminationsområdet) ikke har udfoldet særlige bestræbelser på at synliggøre institutionen.

Borgerrådgiverudvalget har i forbindelse med sidste års beretning bedt en sammenstilling af udviklingen fra sidste år af sagernes fordeling på forvaltninger, hvilket fremgår af nedenstående tabel:

	Skriftlige sager 2007 ¹	Skriftlige sager 2008 ¹
Økonomiforvaltningen	19	14
Kultur- og Fritidsforvaltningen	9	6
Børne- og Ungdomsforvaltningen	25	47
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	43	51
Socialforvaltningen	216	235
Teknik- og Miljøforvaltningen	31	31
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	605	564
Københavns Kommune i øvrigt	4	2
Ikke Københavns Kommune	5	5
Sum	957	955

Den overordnede konklusion er, at antallet af sager der fejlbehandles, trækker ud eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende.

Denne konklusion bekræftes af Borgerrådgiverens indholdsmæssige vurdering af sagerne. Der begås substantielle fejl, der ikke burde forekomme i så stort tal, som det er tilfældet.

Forskellige initiativer er nu iværksat i forvaltningerne, som har potentiale til at forbedre sagsbehandlingen mv. Navnlig initiativerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på førtidspensionsområdet fremstår som gennemarbejdet og velovervejede.

Men der er fortsat behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, og at

¹ Tabellen indeholder oversigter over fordelingen af de afsluttede sager i beretningsåret

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.

Det emne, som særligt er tematiseret i dette års beretning, er, hvordan kommunen håndterer de borgere, som er svage, psykisk syge, eller af en eller anden grund ikke lader sig tilpasse til kommunens systematiske opgaveløsning. For disse borgere er det Borgerrådgiverens erfaring og opfattelse, at man normalt kan betjene disse borgere på en hensyntagende og hensigtsmæssig måde ved at tage udgangspunkt i de grundlæggende hensyn, som sagsbehandlingsreglerne er baseret på.

Det er en overordnet pointe, at når forståelsen og respekten for de grundlæggende hensyn er på plads blandt medarbejderne, vil det normalt være forholdsvis enkelt at komme borgernes behov i møde og samtidig overholde lovgivningen og de kommunale standarder både for den gennemsnitlige borger og for de borgere, der kræver særlig opmærksomhed.

Det er en ledelsesopgave at sikre, at medarbejderne forstår og respekterer disse hensyn, men også, at medarbejderne har frihed til at praktisere den gode sagsbehandling og service og får anerkendelse for det.

Effektivitet og hensigtsmæssige rutiner er centrale elementer i en moderne forvaltning, men de må ikke – og behøver ikke – at stå vejen for omtanke og medmenneskelighed.

Afgørende for de fremtidige forbedringer af retssikkerheden i Københavns Kommune bliver det engagement som ledelsen lægger for dagen.

Der er gjort meget i forvaltningerne for at forbedre tingenes tilstand, men der skal mere til. Det skal være tydeligt for medarbejderne, at borgernes rettigheder er en central værdi i kommunen – også i konkurrence med mål og resultatkontrakter.

I Københavns Kommune har Økonomiudvalget og Økonomiforvaltningen indtaget en relativt passiv rolle over for forvaltningernes løsning af de administrative forhold med hensyn til sagsbehandling og betjening af borgere. Det forringer efter Borgerrådgiverens opfattelse mulighederne for en samlet og koordineret indsats og det indebærer, at et centralt værktøj til kvalitetsforbedring og i nogle tilfælde lovliggørelse af kommunens administration, ikke benyttes.

Det kan også være relevant, at overveje hvordan Borgerrådgiveren fremover bedst muligt kan bidrage til forbedringer af utilfredsstillende forhold i kommunen. Herunder kan der være behov for at se på, hvordan Borgerrådgiveren i samspil med den administrative og politiske ledelse af kommunen mere konkret og kontinuerligt kan påvirke forvaltningerne og forvaltningskulturen.

Borgerrådgiveren iværksatte i beretningsåret 2008 syv inspektioner af tjenestesteder i kommunen. 12 inspektioner blev afsluttet, herunder nogle inspektioner, som blev iværksat i 2007.

Under inspektionerne har Borgerrådgiveren konstateret enkeltstående forhold, som er uklare, uhensigtsmæssige eller i strid med lovgivningen eller kommunens standarder samt forhold, som er utilfredsstillende for beboerne. Disse forhold er blevet eller vil blive afhjulpet på baggrund af Borgerrådgiverens inspektion, herunder med hensyn til forhold for handicappede, magtanvendelse, uhensigtsmæssige løsninger på praktiske problemer og ordensmæssige forhold.

På Socialforvaltningens område har Borgerrådgiverens egen driftindsats blandt andet været medvirkende til at synliggøre mangelfulde procedurer og et ufuldstændigt overblik på magtanvendelsesområdet i kølvandet på sagen om Bostedet Tokanten og andre institutioner under forvaltningen.

Overordnet er indtrykket af kommunens institutioner dog udmærket, navnlig på ældreområdet, hvor det mange steder fremstår godt.

Borgerrådgiveren har desuden iværksat fem generelle egne driftundersøgelser, hvoraf tre er afsluttet. Endelig iværksatte Borgerrådgiveren i beretningsperioden 18 konkrete egne driftsager og afsluttede 13 af disse sager.

ØKONOMI

Udgifter til beretningens layout, tryk mv. afholdes indenfor Borgerrådgiverens ramme.

VIDERE PROCES

Der henvises til ovenstående tidsplan.

Johan Busse

Christian Smidt Pålsson

Oversigt over politisk behandling

Borgerrådgiverens Beretning 2008

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

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2008 til efterretning.
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning i mødet den 15. maj 2009

Indstillingen blev godkendt.

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

"Økonomiudvalget er af den opfattelse, at Borgerrådgiverens beretning er et vigtigt instrument til at belyse fejl og mangler i kommunens sagsbehandling.

Økonomiudvalget er endvidere af den opfattelse, at beretningens kritikpunkter skal tages alvorligt, og at de i beretningen nævnte forhold skal forbedres i den fremtidige sagsbehandling.

Økonomiudvalget er enig i Borgerrådgiverens anbefalinger i beretningen.

Borgerrådgiveren anbefaler i beretningen, at alle forvaltninger som led i opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt, fastsætter forpligtende mål og synlige mål for forbedringerne på centrale områder, og at det politiske niveau inddrages ved fastlæggelsen af disse mål.

Borgerrådgiveren anbefaler endvidere, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget i kraft af deres forpligtelser efter kommunestyrelsesloven til at have indseende med de almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder, påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle for hele kommunen med hensyn til fortsat målrettet opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger og det øvrige arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne, herunder med hensyn til at forvaltningerne vedtager konkrete og forpligtende mål.

Økonomiudvalget er enig i anbefalingerne og finder, at der ligeledes bør tages stilling til, hvorledes målopfølgningen skal afrapporteres med henblik på Økonomiforvaltningens og Økonomiudvalgets indseende med de almindelige administrative forhold.

Det anbefales derfor, at indstillingen tilføjes to nye at-punkter med følgende formulering:

- *at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for forbedringerne på centrale områder, samt hvorledes målopfyldelsen skal afrapporteres. Forvaltningerne kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet.*
- *at Borgerrepræsentationen med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. december 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf.*

Borgerrådgiveren anbefaler endvidere, at den tværgående juridiske koordinationsgruppe udarbejder forslag til, hvordan det sikres, at klager registreres på en sammenlignelig måde overalt i kommunen. Det er samtidig Borgerrådgiverens anbefaling, at koordinationsgruppen i den forbindelse får det fornødne mandat til at gennemføre dette arbejde på tværs af forvaltningerne, og at de administrerende direktører sikrer implementeringen heraf i de enkelte forvaltninger.

Økonomiudvalget finder, at den tværgående juridiske koordinationsgruppe samtidig bør gennemgå retningslinjerne for registrering af sagsbehandlingstider i kommunen med henblik på at relevante sagsbehandlingstider registreres, og at det så vidt muligt sker på en sammenlignelig måde.

Det er Økonomiudvalgets opfattelse, at registreringerne så vidt muligt bør ske i eksisterende systemer som eDoc, Borgerrådgiverens klagerregistreringssystem, Erindringssystemet e.l.

Økonomiudvalget finder, at der over for Økonomiudvalget og Økonomiforvaltningen bør ske rapportering af klagerregistreringerne og registrerede sagsbehandlingstider med henblik på Økonomiforvaltningens og Økonomiudvalgets indseende med de almindelige administrative forhold. De 7 forvaltninger skal afrapportere på egne sagsområder.

Det anbefales derfor, at indstillingen tilføjes yderligere et nyt at-punkt med følgende formulering:

at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009. Arbejdet gennemføres af den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet.”

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 2. juni 2009

Jesper Christensen (A) stillede følgende ændringsforslag:

”Sætningen i § 12-erklæringens første at-punkt “[...] forpligtende og synlige mål for forbedringerne på centrale områder, samt hvorledes målopfyldelsen skal afrapporteres [...]“ ændres til “[...] forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål,

og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget”

Sætningen i § 12-erklæringens andet af-punkt” [...] Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest den 1. december 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål[‘ ændres til” [...] Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål [...]“”

Indstillingen blev anbefalet med det stillede ændringsforslag.

bilag

[1. Borgerrådsgiverens Beretning 2008](#)

Borgerrepræsentationens beslutning den 10.06.2009

Indstillingen blev godkendt uden afstemning.

