

## HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Bedre tilsyn med plejebørn
- Lydsignaler til fare for handicappede
- Styrk borgerne
- Styrket Borgerkontakt

### Bedre tilsyn med plejebørn

*Borgerrådgiveren udtalte i februar kritik af kommunens tilsyn med plejebørn, da en undersøgelse for perioden tilbage i 2011-2012 viste en manglende varetagelse af lovens minimumskrav i 22 ud af 30 undersøgte sager. På grund af tilsynenes vigtighed besluttede Borgerrådgiverens at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale i en opfølgende undersøgelse. Den overordnede konklusion er, at kommunens tilsyn med plejebørn nu er forbedret, men endnu ikke er fuldt tilstrækkeligt.*

### Borgerrådgiverens tilsyn og opfølgning

Borgerrådgiveren udtalte i februar kritik af kommunens tilsyn med plejebørn. Baggrunden var en undersøgelse af kommunens personrettede tilsyn med 30 plejebørn i perioden fra den 1. januar 2011 til og med december 2012, som viste en manglende varetagelse af lovens minimumskrav i minimum 22 ud af 30 sager. Borgerrådgiveren besluttede – på grund af tilsynets vigtige rolle i forhold til gode anbringelsesforløb af plejebørn i plejefamilier – at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale.

Den opfølgende undersøgelse af kommunens tilsyn i perioden fra og med den 1. februar 2013 til den 1. februar i år viser, at kommunen i forhold til 23 af de 30 plejebørn foretog personrettede tilsyn i overensstemmelse med lovens minimumskrav. Det er en væsentlig forbedring i forhold til den tidligere undersøgelse.

Borgerrådgiveren finder det positivt og betryggende, at forvaltningen har vist klare fremskridt i tilsynet med plejebørnene og har en konstruktiv tilgang til skabe yderligere forbedringer via kvalificerede indsatser baseret på et oplyst grundlag – en viden om, hvor udfordringerne er.

Borgerrådgiveren finder det dog kritisabelt, at lovens minimumskrav ikke er iagttaget over for syv af de 30 plejebørn, ligesom Borgerrådgiveren igen i den opfølgende undersøgelse har udtalt kritik af, at plejebørnene ikke er blevet vejledt om deres mulighed for efter eget valg at medbringe en bisidder eller en anden person til samtalerne i forbindelse med tilsynene.

Borgerrådgiveren har taget forvaltningens bemærkninger til efterretning og har tillid til, at forvaltningen nu har en klar viden om, hvor der skal sættes ind, og arbejder målrettet på at løfte opgaven til alles bedste.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0037162)

## Lydsignaler til fare for handicappede

*Efter at have forsøgt at benytte Målrettet Indsats har Borgerrådgiveren startet en tilsynssag på baggrund af en borgers klage over sagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Fysik i en sag om fejl og mangler ved lydsignaler i vejkryds i Vanløse.*

### Borgerrådgiverens Målrettede Indsats og tilsyn

En borger havde siden maj 2014 haft en skriftveksling med Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Fysik. Baggrunden var, at lyden i en række nyinstallerede lydsignaler i vejkryds nær Flintholm Station i Vanløse ikke fungerede optimalt. For det første var lyden i lydsignalerne for lav til at give borgere med synshandicap tryghed for at komme sikkert over vejkrydsene. For det andet slukkede de automatiske lydsignaler kl. 21.00, og der var ikke opsat knapper til at aktivere dem efter dette tidspunkt. I de følgende måneder rykkede borgeren forvaltningen flere gange for en status på, hvornår fejlene ville blive udbedret. Forvaltningen oplyste flere gange borgeren om, at fejlene ved lydsignalerne ville blive udbedret, men uden samtidig at give en tidshorisont for, hvornår det ville ske. I januar 2015 oplyste forvaltningen, at der var opsat knapper til aktivering af lydsignalet efter kl. 21.00, men dem kunne borgeren ikke finde.

Forvaltningen oplyste i et svar til borgeren af 12. marts 2015, at forvaltningen ville lave en plan for, hvornår fejlene ville blive udbedret. Borgeren valgte på dette tidspunkt at kontakte Borgerrådgiveren på grund af den manglende fremgang i sagen. Han oplyste blandt andet, at han bor sammen med 25 andre blinde og svagtsende på et kollegium, der ligger tæt på det pågældende vejkryds i Vanløse, som sagen handler om.

Borgerrådgiveren anmodede den 19. marts 2015 forvaltningen om bemærkninger til sagen, herunder at borger havde gjort gældende, at lydsignalerne fortsat ikke var indstillet korrekt (for lavt) og slukkede kl. 21.00 samt manglede knapper til aktivering efter kl. 21.00. Borgerrådgiveren havde besigtiget lyskrydset og konstateret, at der ingen knapper var.

Forvaltningen skrev i et svar af 20. april 2015 til borgeren, at klagen var fuldt ud berettiget, og at fejlene ville blive udbedret inden den 31. maj 2015.

Borgerrådgiveren videreformidlede i en e-mail af 28. april 2015 borgerens ønske om forsat at modtage svar fra forvaltningen på en række spørgsmål, som forvaltningen ikke havde taget stilling til i svaret af 20. april 2015. Forvaltningen sendte den 2. juni 2015 et notat til borgeren vedrørende Flintholm Station, Busprojekt, og den 19. juni 2015 sendte forvaltningen sit endelige svar til borgeren, hvori der blev henvist til forvaltningens kontraktretlige mellemværende med en leverandør.

Borgerrådgiveren besigtigede lyskrydset på ny den 19. juni 2015. Da forholdene fortsat ikke var udbedret, og da borgeren fortsat ikke havde fået svar på sine spørgsmål, måtte Borgerrådgiveren opgive at løse sagen uformelt. Borgerrådgiveren rejste derfor den 26. juni 2015 en formel tilsynssag over for forvaltningen.

Borgerrådgiveren har blandt andet bedt forvaltningen om at forholde sig til borgerens spørgsmål og det forhold, at forvaltningen har henvist borgeren til at betjene sig af knapper, som ikke eksisterer.

Borgerrådgiveren har også bedt forvaltningen om at tage stilling til, hvem der efter forvaltningens opfattelse har det endelige ansvar for lyskrydsets funktionalitet, herunder for blinde og svagtseende, og i forlængelse heraf oplyse, hvorvidt forvaltningen mener, at forvaltningen efter omstændighederne vil kunne ifalde erstatningsansvar for utilstrækkelig funktionalitet.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0072346)

## ”Styrk borgerne”

Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på en mulig uhensigtsmæssig implementering af den samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice ”Styrk borgerne” og har derfor anmodet Kultur og Fritidsforvaltningen om bemærkninger hertil.

### Borgerrådgiverens tilsyn

Borgerrådgiveren blev den 2. juli 2015 kontaktet telefonisk af en borger, der ønskede at vende en oplevelse, som borgeren havde haft tidligere samme dag på Østerbro Bibliotek. Borgeren oplyste, at hendes mand havde reserveret en bog på biblioteket, som hun var taget af sted for at hente. Hun havde fundet bogen og tjekket den ud. Samtidig skulle hun aflevere et antal bøger og placere dem i sin taske samt den allerede udlånte bog ved siden af ind- og udlånsmaskinen. Ved en fejl var maskinen dog i stand til at opfange chippen på bogen ved siden af maskinen, og den blev derfor afleveret sammen med de øvrige bøger. Borgeren kunne nu ikke tage bogen med hjem alligevel, da hun ikke kunne låne den på ny, idet der var en venteliste på bogen, og den derfor allerede nu var reserveret til en anden borger. Hun så sig derfor om efter en medarbejder, der kunne hjælpe hende med dette tekniske problem grundet en fejl ved maskinen.

Hun oplyste, at der ikke var medarbejdere til stede ved skranken, men hun kunne se et antal medarbejdere, der var mødt ind på arbejde og befandt sig bag et parti glasruder. Borgeren forsøgte at få kontakt til medarbejderne, men hun endte med at banke på glasruden, før hun fik kontakt, og en medarbejder kom ud til hende. Hun fortalte medarbejderen om sit problem og spurgte, om medarbejderen kunne hjælpe hende. Medarbejderen svarede, at man som borger først kan få personlig hjælp på biblioteket efter kl. 12.00, hvilket borgeren ikke var opmærksom på. Medarbejderen skulle derfor forhøre sig hos de øvrige medarbejdere, om man kunne hjælpe borgeren med det samme, eller om borgeren skulle komme igen efter ca. 30 minutter, når klokken havde passeret 12. Medarbejderen kom tilbage og oplyste, at borgeren først kunne få hjælp efter kl. 12.

Borgeren måtte derfor aflevere bogen, og hendes mand måtte senere på dagen tage over til biblioteket for at forsøge at få bogen med hjem. Borgeren er dårligt gående, og det derfor ikke var muligt for hende selv at komme tilbage efter de 30 minutter.

Kultur Østerbro har over for Borgerrådgiveren oplyst, at medarbejderne har handlet korrekt i overensstemmelse med Københavns Kommunes samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice ”Styrk borgerne” på trods af, at der var tale om et teknisk problem forårsaget af bibliotekets ind- og udlånsmaskiner, og selvom medarbejdere var til stede.

Borgerrådgiveren har den 10. juli 2015 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningen om at bekræfte, at det er sådan, man havde tænkt sig, at planen skulle realiseres.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0164672)

## Styrket Borgerkontakt

Borgerrådgiveren har undersøgt, om Styrket Borgerkontakt er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling. Konklusionen er, at det er det, når der samtidig er fokus på borgernes retssikkerhed, de væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

### Borgerrådgiverens tilsyn

Kommunen har fokus på at behandle klager hurtigt og enkelt ved en tættere og direkte dialog med borgerne. Det sker ved, at medarbejderne kontakter borgerne telefonisk og åbent og nysgerrigt med respekt for borgeren sikrer, at alle interesser og løsningsmuligheder kommer i spil. Denne tilgang – kaldet Styrket Borgerkontakt – anvendes også i dagligdagen for at forebygge klager.

Københavns Borgerservice og daværende Center for Driftsunderstøttelse (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen) iværksatte som de første enheder i kommunen et pilotprojekt om Styrket Borgerkontakt. Borgerrådgiverens tilsyn angår de to enheders iagttagelse af principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt. Hovedspørgsmålet har været, om Styrket Borgerkontakt er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling. Borgerrådgiverens svar er, at det er det, når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren tilslutter sig en fremgangsmåde som den, der anvendes ved Styrket Borgerkontakt, hvor borgerne inddrages og høres mest muligt i forhold til deres sager – og her altså klager. Ud over at det belyser sagerne mest muligt, er der meget læring i at tale med borgerne og høre deres version i stedet for ”blot” at behandle klagen skriftligt og rent juridisk. Borgerrådgiveren er således enig med forvaltningerne i, at klagesagsbehandling med inddragelse af principperne for Styrket Borgerkontakt i langt højere grad end traditionel, udelukkende skriftlig, klagesagsbehandling giver forvaltningen mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver, ligesom det i mange tilfælde vil gøre håndteringen af klager hurtigere og enklere end traditionel klagesagsbehandling.

Borgerrådgiveren lægger vægt på medarbejdernes meget positive tilkendegivelser om egne oplevelser med – og vurderinger af – anvendelsen af Styrket Borgerkontakt, og finder det meget positivt, at der er igangsat en undersøgelse af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når metoden Styrket Borgerkontakt anvendes.

Borgerrådgiverens tilsyn viser dog også, at enhederne – særligt Københavns Borgerservice – ikke i de undersøgte sager i tilstrækkelig grad havde fokus på den samtidige varetagelse af borgernes retssikkerhed og dermed sikring af, at Styrket Borgerkontakt i praksis skete i overensstemmelse med kommunens juridiske forpligtelser.

I flere af de undersøgte sager er der notater, der mangler den nødvendige præcision, som er påkrævet og efter Borgerrådgiveren opfattelse er særlig vigtig, når en klage søges løst ved telefonsamtale.

Kommunen fik derfor i disse sager ikke størst muligt udbytte i form af læring og tillidsskabelse. Borgerrådgiveren henviser her til, at tillid blandt andet skabes ved at sikre sig bevis for og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningernes standarder sikrer, at det af notatet i hvert fald fremgår, hvordan forvaltningen stiller sig til det eller de klagepunkter, borgeren har, og om forvaltningen – hvis forvaltningen er enig med borgeren i dele eller hele klagen – beklager eller undskylder over for borgeren. Det ville højne læringspotentialet – for hvordan skal generel læring kunne udledes, hvis kommunen ikke har styr på, hvad borger er utilfreds med, og om kommunen er enig eller uenig, og hvordan kan læringspotentialet ellers formildes op i ledelsesstrengen som ledelsesinformation?

Hvis borgerens klage vedrører en afgørelse, har Borgerrådgiveren desuden anbefalet, at forvaltningerne overvejer, om standarden skal indeholde yderligere om den vejledning, som medarbejderen giver under samtalen.

Borgerrådgiveren har forstået, at praksis i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er, at der sendes en kopi af notatet til borgeren med anmodning om, at borgeren inden for en nærmere angivet frist vender tilbage til forvaltningen, hvis borgeren har bemærkninger til indholdet. Herved får man formentlig med det samme viden om eventuelle misforståelser forvaltning og borger imellem – eksempelvis om, hvorfra den telefoniske kontakt kommer, og hvad der efterfølgende vil ske.

Borgerrådgiveren har noteret, at Kultur- og Fritidsforvaltningens praksis i dag er den, at borgeren tilbydes at få tilsendt en kopi af notatet.

Borgerrådgiveren er enig med forvaltningerne i, at Styrket Borgerkontakt også kan anvendes i forbindelse med afgørelser – særligt i relation til sagsoplysning og inddragelse. Overholdelsen af borgernes retssikkerhed og de væsentlige forvaltningsretlige regler er i den forbindelse så meget desto mere væsentlig. Forvaltningen må derfor sikre, at fremgangsmåden ikke strider mod eventuelle regler i lovgivningen.

Borgerrådgiveren har bedt om at få oplyst, hvad anbefalingerne giver anledning til, samt om at blive orienteret om resultaterne af undersøgelsen af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når Styrket Borgerkontakt anvendes.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-167271 og 2013-88988)