

KS Koncern HR  
Att:: Søren Riis Mikkelsen

## **Kultur og Fritidsforvaltningens hørings svar om resultaterne af evalueringen af Borgerrådgiverfunktionen**

Hermed sendes Kultur- og Fritidsforvaltningens bemærkninger til evalueringen af Borgerrådgiverfunktionen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen finder som helhed, at evalueringen og resultatet af denne er positivt. Forvaltningen finder i særdeleshed anbefalingerne vedrørende udmøntning af opgaver i vedtægten for Borgerrådgiverfunktionen og anbefalingerne vedrørende opgavevaretagelsen positive.

### Punkt 7.2.3 Udmøntning af opgaver i BRF-vedtægten:

I forhold til udmøntning af opgaver i vedtægten for Borgerrådgiverfunktionen anbefales det, at det tydeliggøres i vedtægten, at det er en væsentlig opgave for Borgerrådgiverfunktionen at medvirke til forbedringer, herunder at komme med forslag til, hvilken læring der kan udledes af en sag eller en undersøgelse, hvordan forvaltningen konkret kan forbedre og optimere sagsbehandlingen på det pågældende område, og at Borgerrådgiverfunktionen også skal anvende sine ressourcer på at bistå forvaltningen i implementeringen af nye procedurer mv.

Kultur- og Forvaltningen er enig i denne anbefaling og finder, at en præcisering af vedtægten kan være med til at understøtte de anbefalinger, der gives i evalueringen i forhold til Borgerrådgiverfunktionens opgavevaretagelse.

### Punkt 7.4.3. Opgavevaretagelse:

I evalueringen anbefales, at Borgerrådgiveren anvender flere ressourcer på rådgivning og dialog med forvaltningerne på en måde, hvor der i højere grad end i dag er fokus på læring af behandlede klagesager og forbedring af sagsbehandlingen. I den sammenhæng anbefales det, at Borgerrådgiverfunktionen i sin opgave varetagelse med fordel kan have mindre fokus på antallet af fundne fejl, skriftlighed og formalia og mere

21. august 2019

Sagsnr.  
2019-0225819

Dokumentnr.  
2019-0225819-1

Direktionen

Københavns Rådhus, Rådhus-  
pladsen 1  
1599 København V

EAN nummer  
5798009780515

fokus på, hvordan retssikkerheden for borgerne kan sikres gennem konstruktiv dialog med forvaltningerne.

I den sammenhæng er det anbefalet at overveje at udfase FOKUS, så ressourcerne herfra kan frigives til andre tiltag, ligesom KlarRet er nævnt som et positivt tiltag, der med fordel kan prioriteres.

Kultur- og Fritidsforvaltningen er enig i disse anbefalinger og finder dem meget positive.

Venlig hilsen  
Mette Touborg  
Administrerende direktør

## Ksenia Getman

---

**Fra:** Søren Riis Mikkelsen  
**Sendt:** 2. september 2019 12:09  
**Til:** Ksenia Getman  
**Cc:** Lotte Pedersen  
**Emne:** VS: Opdateret bidrag til svar på høring om resultaterne af evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune  
**Vedhæftede filer:** Evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune.pdf; Bilag 1 til evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune.pdf; Høringsbrev om resultaterne af evalueringen af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune.pdf

Hej Ksenia

Som aftalt er her de opdaterede bemærkninger fra SUF. Som jeg ser det, er eneste ændring ift. den du fik tilsendt i sidste uge, at "CSO" er udskiftet med "Sundheds- og Omsorgsforvaltningen".

Vh Søren

**Fra:** Niels Nicolai Nordstrøm <GK1N@kk.dk>

**Sendt:** 30. august 2019 14:50

**Til:** Søren Riis Mikkelsen <I09Z@kk.dk>

**Cc:** Katja Kayser <B62U@kk.dk>

**Emne:** Opdateret bidrag til svar på høring om resultaterne af evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune

Kære Søren

Her fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen sender jeg opdateret bidrag til svar på høring om resultaterne af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune:

*“Evalueringen af borgerrådgiverfunktionen viser potentiale for et bedre samarbejde mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren. Det potentiale støtter Sundheds- og Omsorgsforvaltningen op om, da det blandt andet bygger på, at Borgerrådgiverens tilbagemeldinger til forvaltningerne med fordel kunne have et større fokus på læring, udvikling og løsninger, end det har i dag, og da det samtidig anbefales at skabe en bedre balance mellem det ressourceforbrug Borgerrådgiverens undersøgelser og tiltag medfører, i forhold til det resultat det giver.*

*Sundheds- og Omsorgsforvaltningen noterer sig i den forbindelse, at der anbefales et større fokus på direkte dialog frem for skriftlighed, hvilket blandt andet også udmøntes i en anbefaling om afskaffelse af FOKUS og generel øget direkte dialogbaseret kontakt mellem Borgerrådgiveren og den relevante forvaltning.*

*Det anbefales i evalueringen, at Borgerrådgiveren flytter fokus fra at lokalisere fejl til at bistå forvaltningerne i at finde løsninger. Det må i den forbindelse bemærkes, at Borgerrådgiveren ikke har mulighed for at gå ind på Økonomiudvalgets og de stående udvalgs områder, hvilket også fremgår af evalueringen. Skulle Borgerrådgiveren derfor tilrettelægge sit arbejde sådan, at der gives løsningsforslag til forvaltningerne, må det anbefales, at det i den videre proces også følges op med en tydeliggørelse af, hvordan forvaltningerne og Borgerrådgiveren skal navigere i det rum.*

*Evalueringen berører kort spørgsmålet om kvaliteten af den rådgivning Borgerrådgiveren yder i dag, og i hvilken grad forvaltningerne kan drage nytte af Borgerrådgiverens rådgivning. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan opfordre Borgerrådgiveren til på baggrund af evalueringen at gå i dialog med forvaltningerne om, hvilken rådgivning forvaltningerne konkret efterspørger.*

*Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ser positivt på et øget dialogbaseret samarbejde med Borgerrådgiveren.*

Sig endelig til, hvis der er spørgsmål, eller bemærkninger til bidraget til høringssvaret.

Med venlig hilsen

**Niels Nicolai Nordstrøm**

Juridisk chefkonsulent

Betjening af Borgmester, Udvalg og Direktion

---

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Ledelse, Politik og Kommunikation

Rådhuspladsen 1

1599 København V

Mobil 2492 7025

E-mail [nk1n@kk.dk](mailto:nk1n@kk.dk)

EAN 5798009290304

**Fra:** Søren Riis Mikkelsen <[I09Z@kk.dk](mailto:I09Z@kk.dk)>

**Sendt:** 16. august 2019 14:36

**Til:** Peter Stensgaard Mørch <[GJ3H@kk.dk](mailto:GJ3H@kk.dk)>; Mads Grønvald <[mg@kk.dk](mailto:mg@kk.dk)>; Tobias Børner Stax <[ZZ7X@kk.dk](mailto:ZZ7X@kk.dk)>; Katja Kayser <[B62U@kk.dk](mailto:B62U@kk.dk)>; Nina Eg Hansen <[FG4M@kk.dk](mailto:FG4M@kk.dk)>; Søren Wille <[IG1Z@kk.dk](mailto:IG1Z@kk.dk)>; Mette Touborg <[GE5J@kk.dk](mailto:GE5J@kk.dk)>; Tanja Franck <[QH2W@kk.dk](mailto:QH2W@kk.dk)>; Britt Petersen (formand LFS <[bp004@FOA.DK](mailto:bp004@FOA.DK)>; Lars Sørensen <[laso@dlf.org](mailto:laso@dlf.org)>; Tania Karpatschof <[LK71@kk.dk](mailto:LK71@kk.dk)>; 'Karla Helle Kirkegaard' <[karla.kirkegaard@hk.dk](mailto:karla.kirkegaard@hk.dk)>; [lars.pless@3f.dk](mailto:lars.pless@3f.dk); [hvb@bupl.dk](mailto:hvb@bupl.dk); 'Lars Petersen' <[lpe@sl.dk](mailto:lpe@sl.dk)>; 'Mimi Bargejani' <[ymyb@foa.dk](mailto:ymyb@foa.dk)>; 'Rasmus Hangaard Balslev' <[rhb@socialraadgiverne.dk](mailto:rhb@socialraadgiverne.dk)>; Steen Vadgaard <[sv048@FOA.DK](mailto:sv048@FOA.DK)>; 'Charlotte Thim von Mehren' <[ctme@foa.dk](mailto:ctme@foa.dk)>; Signe Hagel Andersen <[san@dsr.dk](mailto:san@dsr.dk)>; Ivan Kristoffersen <[F11Y@kk.dk](mailto:F11Y@kk.dk)>; Lene Munck <[BV4S@kk.dk](mailto:BV4S@kk.dk)>; Lotte Pedersen <[HV4H@kk.dk](mailto:HV4H@kk.dk)>; Lars Daugaard <[ld@forhandlingsfaellesskabet.dk](mailto:ld@forhandlingsfaellesskabet.dk)>; Ditte Steen <[D14N@kk.dk](mailto:D14N@kk.dk)>

**Emne:** Høring om resultaterne af evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune

Til CSO

Se venligst vedhæftede materiale vedr. evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune.

Eventuelle bemærkninger til evalueringen kan I sende til mig. Herefter samler jeg dem i én besvarelse til Borgerrepræsentationens Sekretariat.

Deadline for bemærkninger til mig er d. 26. august 2019 kl. 12.00.

Med venlig hilsen

**Søren Riis Mikkelsen**

HR-konsulent

Team for Koncern HR

---

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Økonomiforvaltningen

Koncernservice

Borups Allé 177

2400 København NV

Direkte 2926 9065

E-mail [I09Z@kk.dk](mailto:I09Z@kk.dk)

EAN 5798009809421

## Ksenia Getman

---

**Fra:** Camilla Milsted Karstad  
**Sendt:** 23. august 2019 13:56  
**Til:** Søren Riis Mikkelsen  
**Cc:** Anne-Mette Greve Næsager; Søren Wille  
**Emne:** VS: Til godkendelse: Bemærkninger til høring om resultaterne af evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune

Kære Søren

Jeg skal på vegne af Søren Wille sige at forvaltningen kan bakke op om evalueringens anbefalinger og har ikke yderligere bemærkninger.

Med venlig hilsen

**Camilla Milsted Karstad**  
Direktionssekretær  
TMF Sekretariat

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Teknik- og Miljøforvaltningen

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen 1, 1. sal, lokale 32  
Postboks 444  
1599 København V

Mobil 2491 5740  
E-mail [hv5c@kk.dk](mailto:hv5c@kk.dk)  
EAN 5798009809452

**Fra:** Søren Riis Mikkelsen <[l09Z@kk.dk](mailto:l09Z@kk.dk)>

**Sendt:** 16. august 2019 14:36

**Til:** Peter Stensgaard Mørch <[GJ3H@kk.dk](mailto:GJ3H@kk.dk)>; Mads Grønvall <[mg@kk.dk](mailto:mg@kk.dk)>; Tobias Børner Stax <[ZZ7X@kk.dk](mailto:ZZ7X@kk.dk)>; Katja Kayser <[B62U@kk.dk](mailto:B62U@kk.dk)>; Nina Eg Hansen <[FG4M@kk.dk](mailto:FG4M@kk.dk)>; Søren Wille <[IG1Z@kk.dk](mailto:IG1Z@kk.dk)>; Mette Touborg <[GE5J@kk.dk](mailto:GE5J@kk.dk)>; Tanja Franck <[QH2W@kk.dk](mailto:QH2W@kk.dk)>; Britt Petersen (formand LFS <[bp004@FOA.DK](mailto:bp004@FOA.DK)>; Lars Sørensen <[laso@dlf.org](mailto:laso@dlf.org)>; Tania Karpatschhof <[LK71@kk.dk](mailto:LK71@kk.dk)>; 'Karla Helle Kirkegaard' <[karla.kirkegaard@hk.dk](mailto:karla.kirkegaard@hk.dk)>; [lars.pless@3f.dk](mailto:lars.pless@3f.dk); [hvb@bupl.dk](mailto:hvb@bupl.dk); 'Lars Petersen' <[lpe@sl.dk](mailto:lpe@sl.dk)>; 'Mimi Bargejani' <[ymyb@foa.dk](mailto:ymyb@foa.dk)>; 'Rasmus Hangaard Balslev' <[rhb@socialraadgiverne.dk](mailto:rhb@socialraadgiverne.dk)>; Steen Vadgaard <[sv048@FOA.DK](mailto:sv048@FOA.DK)>; 'Charlotte Thim von Mehren' <[ctme@foa.dk](mailto:ctme@foa.dk)>; Signe Hagel Andersen <[san@dsr.dk](mailto:san@dsr.dk)>; Ivan Kristoffersen <[F11Y@kk.dk](mailto:F11Y@kk.dk)>; Lene Munck <[BV4S@kk.dk](mailto:BV4S@kk.dk)>; Lotte Pedersen <[HV4H@kk.dk](mailto:HV4H@kk.dk)>; Lars Daugaard <[ld@forhandlingsfaelleskabet.dk](mailto:ld@forhandlingsfaelleskabet.dk)>; Ditte Steen <[D14N@kk.dk](mailto:D14N@kk.dk)>

**Emne:** Høring om resultaterne af evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune

Til CSO

Se venligst vedhæftede materiale vedr. evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune.

Eventuelle bemærkninger til evalueringen kan I sende til mig. Herefter samler jeg dem i én besvarelse til Borgerrepræsentationens Sekretariat.

Deadline for bemærkninger til mig er d. 26. august 2019 kl. 12.00.

Med venlig hilsen

**Søren Riis Mikkelsen**  
HR-konsulent  
Team for Koncern HR

---

KØBENHAVNS KOMMUNE