



BESLUTNINGSPROTOKOL

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

1. Godkendelse af dagsorden

Fraværende

Susan Hedlund – som varslet.

Jakob Næsager – som varslet.

Margrethe Wivel mødte kl. 13.45 under behandlingen af dagsordenens punkt 3.

J.nr. BOR 17/2012

Borgerrådsgiverudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

Næstformanden varslede et ekstraordinært møde den 30. maj 2012, kl. 18.15 – 19.15 i forbindelse med, at Borgerrådsgiverudvalget skal høres om Økonomiudvalgets indstilling vedrørende whistleblowerfunktionen, inden denne forelægges Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012.

Formanden foreslog derudover at udsætte dagsordenens punkt 7 vedrørende orientering om studietur til det ekstraordinære møde den 30. maj 2012.

Et enigt udvalg vedtog dette.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

2. Meddelelser fra formanden

J.nr. BOR 18/2012

Intet at bemærke.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

3. Borgerrådgiverens status

J.nr. BOR 19/2012

Mundtlig status

Borgerrådgiveren giver løbende Borgerrådgiverudvalget en mundtlig status.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at Borgerrådgiverens mundtlige orientering om status tages til efterretning.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

Taget til efterretning.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiverudvalget skal i medfør af kommissoriet følge Borgerrådgiverens virksomhed.

LØSNING

Borgerrådgiveren vil på mødet give Borgerrådgiverudvalget en kort mundtlig orientering om sit virke, herunder om:

- Henvendelser til Borgerrådgiveren og iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser
- Status for whistleblowerordningen

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Johan Busse

/Katrine Fagerli

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

4. Borgerrådgiverens Beretning 2011

J.nr. BOR 20/2012

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

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2011 til efterretning.
2. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2012 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** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefalinger ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde eksisterende eller nye målsætninger for – eller konkrete projekter til – reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstider på relevante områder til Økonomiudvalget.
4. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status vedrørende de ovennævnte målsætninger eller projekter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.
5. **at** godkende, at Borgerrådgiveren ved meddelelse herom til Borgerrådgiverudvalget kan reducere antallet af generelle egen driftundersøgelser og/eller inspektioner i sin årlige inspektionsplan med henblik på at tilvejebringe ressourcer til sit bidrag til forvaltningernes arbejde med mål for reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstider.
6. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at foretage en nærmere beregning af omkostningerne ved en egentlig tværgående, sammenlignelig registrering af klagesager henholdsvis en sammenfatning af eksisterende klageregistreringer i de syv forvaltninger, samt at fremlægge forslag for Borgerrepræsentationen til en model for udarbejdelse af tværgående oversigter over klagesager i kommunen efter den ene eller

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

den anden model.

Borgerråd giverudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

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

Et enigt udvalg godkendte andet at med følgende formulering:

2. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2012 at drøfte beretningen, idet Borgerråd giveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Et enigt udvalg godkendte tredje at med følgende formulering:

3. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerråd giverens konstateringer ved at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerråd giverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Et enigt udvalg godkendte fjerde at med følgende formulering:

4. **at** anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter for opfølgningen på Borgerråd giverens konstateringer til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerråd giveren.

PROBLEMSTILLING

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

LØSNING

Det fremgår af Borgerråd giverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerråd giverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget. Borgerråd giverudvalgets behandling af beretningen sker ved stillingtagen til ovennævnte at-punkter.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Kort opsummering af Borgerrådgiverens Beretning 2011

I Borgerrådgiverens Beretning 2010 kunne der konstateres en stigning i antallet af klager i forhold til 2009, som dog var historisk lavt. I beretningsåret 2011 (fra 1. april 2011 til 31. marts 2012) er der igen sket en stigning i antallet af henvendelser. Antallet af klager er i år steget med 21,9 %, idet Borgerrådgiveren i år har modtaget 1.103 klager til skriftlig behandling mod 905 i beretningsåret 2010. Det er det højeste antal nogensinde. I alt modtog Borgerrådgiveren 2.169 henvendelser fra borgerne i beretningsåret.

Forvaltningerne fandt selv fejl i 53,8 % af de klager, som blev formidlet gennem Borgerrådgiveren. I disse sager gav forvaltningerne borgerne medhold i klagen eller dele af klagen.

I de sager, hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, blev der i år konstateret fejl i 64,2 % af sagerne, hvilket er en stigning i forhold til 2010. Antallet er for højt.

Sammenlagt var 55,1 % af de klagesager, Borgerrådgiveren behandlede i beretningsåret, behæftet med fejl.

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene*							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
59 %	84,8 %	76,2 %	65,3 %	63,5 %	53,3 %	57 %	53,8 %

Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene*							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
63,3 %	38,6 %	54,9 %	51,7 %	50,3 %	60,2 %	55,5 %	64,2 %

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

Borgerrådgiverens hovedkonklusioner for beretningsåret 2011 er, at lange sagsbehandlingstider og manglende svar (fortsat) er et problem, at der i mange sager ses utilstrækkelig vejledning, manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer.

Der henvises til Borgerrådgiverens Beretning 2011, kapitel 6 for nærmere opsummering og konklusion, herunder vedrørende de udfordringer, som digitaliseringen skaber.

I 17,4 % af de sager, Borgerrådgiveren behandlede i beretningsåret, var en lovregel eller lignende tilsidesat, og i 37,1 % var kommunalt fastsatte regler eller principperne for god forvaltningsskik tilsidesat.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der i 44 % af sagerne er tale om fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne lider et retstab, og at der i 16,7 % af sagerne er tale om fejl, som forhøjer risikoen for, at afgørelsen i sagen bliver forkert.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Reduktion af fejl i sagsbehandlingen og af sagsbehandlingstider

Borgerrepræsentationen fulgte i juni 2009 op på anbefalingerne i Borgerrådgi-verens Beretning 2008 med beslutning om, at forvaltningerne inden for et eller flere områder skulle fastsætte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. Afrapporteringen skulle ske til Økonomiudvalget.

I juni 2011 fulgte Borgerrepræsentationen op på denne anbefaling med beslutning om, at forvaltningerne skulle revidere og kvalificere fastsatte mål for god sagsbehandling i efteråret 2011. Borgerrepræsentationen besluttede herudover, at tilrettede og eventuelle nye mål skulle indgå i afrapporteringerne til Økonomiudvalget primo 2012.

Der er senest i oktober 2011 afrapporteret til Økonomiudvalget fra de syv forvaltninger. Det er Økonomiforvaltningens vurdering, *at det ikke på den baggrund er muligt at konkludere, om der er tale om fremdrift eller tilbagegang i niveauet for sagsbehandlingen i kommunen.* Det maner til bekymring – også i betragtning af, at ambitionsniveauet for de fastsatte mål i visse tilfælde er forholdsvis lavt.

Bekymringen tiltager ved konstateringen af, at Økonomiforvaltningen i februar 2012 på baggrund af Økonomiudvalgets budgetseminar i 2011 har fremsat forslag om at reducere de mål, der er fastsat med baggrund i Borgerrepræsentationens beslutning fra 2009 om god sagsbehandling. Forslaget er fremsat som led i en afbureaukratiseringsproces, der blandt andet er udtrykt ved det igangværende arbejde med at afskaffe krav til institutioner om indberetninger. Borgerrepræsentationen har den 8. marts 2012 godkendt, at forvaltningerne arbejder videre med at ophæve indrapporteringspligten for de nævnte sagsbehandlingsmål frem mod budgetforhandlingerne for 2013.

Som følge af det igangværende arbejde med afbureaukratiseringen er afrapporteringerne fra forvaltningerne til Økonomiforvaltningen efter det oplyste sat i bero. Det forekommer paradoksalt, at målene for god sagsbehandling ophæves i forlængelse af konstateringen af, at det endnu ikke kan siges, om målene afslører fremdrift eller tilbagegang i kommunens sagsbehandling.

Erfaringen viser, at opfølgningen på forvaltningernes fastsatte mål har været en vanskelig opgave for Økonomiudvalget, og at den hidtil anvendte proces ikke har sikret påviselige forbedringer af sagsbehandlingen mv.

Afbureaukratisering eller ej er der efter Borgerrådgi-verens opfattelse fortsat stort behov for, at forvaltningerne forpligter sig til at hæve niveauet for sagsbehandling og forkorte sagsbehandlingstider. Behovet gælder alle forvaltninger – uanset den enkelte forvaltnings andel i det samlede antal klager til Borgerrådgi-veren.

De vedtagne mål for god sagsbehandling (som nu foreslås afskaffet, inden de er nået) kan naturligvis erstattes med andre målsætninger om f.eks. konkrete forbedringsprojekter, men det må anses som et stort tilbageskridt, hvis målene ikke

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

erstattes af andre målsætninger med mindst samme ambitionsniveau, og hvis der ikke fortsat sker opfølgning.

Det er også Borgerrådgiverens opfattelse, at forudsætningerne for den politiske opfølgning på forvaltningernes målsætninger for kvaliteten i sagsbehandlingen kan forbedres, hvilket kan ske ved, at Borgerrådgiveren bidrager til afrapporteringen med bemærkninger til de iværksatte initiativer i forvaltningerne, så det politiske niveau får et bedre grundlag for at vurdere deres effektivitet og tilstrækkelighed.

Borgerrådgiveren foreslår på denne baggrund, at Borgerrådgiverudvalget anmoder Borgerrepræsentationen om at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at indmelde eksisterende eller nye (kvantitative eller kvalitative) målsætninger for – eller konkrete projekter til – reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden på relevante områder, og at de stående udvalg og forvaltningerne senest i marts 2013 afrapporterer status herfor til Økonomiudvalget efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Klagesagsregistrering

Modellen for en tværgående, ensartet klagesagsregistrering har endnu ikke fundet sin endelige form.

Borgerrådgiveren finder imidlertid fortsat behov for, at der skabes et samlet overblik over klager over kommunen med henblik på læring og opretning af fejl både forvaltningsspecifikt og tværgående.

En helt ens og fuldstændig sammenlignelig registrering af klagesager er efter det oplyste ikke mulig med de eksisterende it-redskaber, men der ses ikke at være foretaget en nærmere vurdering af omkostningerne ved en sådan løsning. Borgerrådgiveren finder det unødvendigt og beklageligt, hvis målsætningen om tværgående analyse af klagesager helt henlægges.

Borgerrådgiveren har kendskab til, at forvaltningerne på forskellig vis allerede i dag foretager registreringer og/eller optællinger af klagesager og udnytter dette til målstyring og læringsprocesser. Disse registreringer og/eller optællinger anvendes ikke i dag til tværgående analyse og læring.

Det er derfor Borgerrådgiverens forslag, at der arbejdes videre med enten en tilnærmelsesvis sammenlignelig registrering af klagesager på tværs af forvaltningerne, eller – hvis dette ikke er en realistisk løsning – i det mindste en sammenfatning af eksisterende registreringer i de syv forvaltninger.

Borgerrådgiveren foreslår derfor, at Borgerrådgiverudvalget anmoder Borgerrepræsentationen om at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at foretage en nærmere beregning af omkostningerne ved en egentlig tværgående, sammenlignelig registrering af klagesager henholdsvis en sammenfatning af eksisterende klagesagsregistreringer i de syv forvaltninger

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

og fremlægge forslag for Borgerrepræsentationen til en model for udarbejdelse af tværgående oversigter over klagesager i kommunen efter den ene eller den anden model.

Anvendelse af eksisterende styringsredskaber til forbedring af sagsbehandling

Efter indstilling fra Borgerråd giverudvalget pålagde Borgerrepræsentationen 15. juni 2011 Økonomiforvaltningen i samarbejde med den tværgående juridiske koordinationsgruppe at overveje mulighederne for at nedbringe antallet af fejl i kommunens sagsbehandling under anvendelse af eksisterende styringsredskaber som ledelsesinformation, direktørkontrakter mv. og at orientere Borgerrepræsentationen om overvejelserne.

Borgerrådgiveren er orienteret om, at Økonomiforvaltningen har foretaget den anmodede vurdering og vil orientere Borgerrepræsentationen om resultatet her sammen med fremlæggelsen af Den Juridiske Koordinationsgruppes handlingsplan for forbedring af sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Efter det oplyste vil dette ske inden sommerferien 2012.

ØKONOMI

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

VIDERE PROCES

Tidsplanen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2011 er tilrettelagt således:

3. maj 2012	Borgerråd giverudvalget behandler beretningen.
29. maj 2012	Økonomiudvalget behandler beretningen.
20-21. juni 2012	Borgerrepræsentationen behandler beretningen.
Efteråret 2012	De stående udvalg drøfter beretningen.

BILAG

1. Borgerrådgiverens Beretning 2011
2. Ekstrakt og supplerende statistik fra Borgerrådgiverens Beretning 2011

Johan Busse

/Anne Breining Reinecke

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

5. Budget 2013

J.nr. BOR 21/2012

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådigerudvalget,

1. **at** budgetbidraget for 2013 i form af udvalgsafsnit, bevillingsoversigt samt forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag og fire mål for Borgerrådgiveren godkendes.
2. **at** Borgerrådigerudvalget anmoder Økonomiforvaltningen om, at der til brug for budgetforhandlingerne udarbejdes budgetnotat om at gøre whistleblowerordningen permanent.

Borgerrådigerudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

Et enigt udvalg godkendte første at.

Et enigt udvalg besluttede, at andet at udgår, i det udvalget bemærker, at der er stor politisk velvilje for projektet, men udvalget mener, at det er for tidligt at lægge sig fast på et bevillingsniveau for 2016.

PROBLEMSTILLING

Økonomiudvalget vedtog den 1. februar 2012 at indkalde forvaltningernes budgetbidrag i overensstemmelse med "Indkaldescirkulære til budgetbidrag 2013", jf. (ØU sag 2011-163371). jf. bilag 1.

LØSNING

Den udmeldte ramme for Borgerrådgiveren udgør i 2013 9.097 t.kr.

Borgerrådgiverens budgetbidrag for 2013 fremgår af vedlagte udvalgsafsnit (bilag 2), bevillingsoversigt (bilag 3) samt forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag (bilag 4).

Til Borgerrådigerudvalgets orientering er desuden vedlagt et overslagsbudget for Borgerrådgiveren 2013 (bilag 5)

Borgerrådgiverens bevilling i 2013 anføres på følgende 2 funktioner:

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Funktion	Beløb (t.kr.)
6.45.51.1 Administrationsbygninger	1.150
6.45.50.1 Sekretariat og forvaltninger	7.947
<i>Budget 2012 i alt</i>	<i>9.097</i>

Funktionen ”Administrationsbygninger” omfatter de løbende udgifter til husleje, energiforbrug, rengøring og vinduespolering, mens funktionen ”Sekretariat og forvaltninger” omfatter samtlige øvrige driftsudgifter, herunder løn og administration.

Effektiviseringsforslag

Økonomiudvalget har udmeldt, at Borgerrådsgiveren angiver effektiviseringsforslag for 87 t.kr. for 2013. Borgerrådsgiveren har som svar herpå udarbejdet effektiviseringsforslag om at begrænse Borgerrådsgiverens udgifter til rengøring, jf. bilag 4.

Budgetønsker

Det fremgår af Økonomiforvaltningens overslag over budgetrammer 2013-2016, at merbevillingen til Borgerrådsgiverens whistleblowerfunktion udløber i 2016, hvor Borgerrådsgiverens budget følgelig begrænses med 800 t.kr.

Af indkaldelsescirkulæret fremgår s. 8, at der sidste år blev udarbejdet et meget stort antal budgetnotater, hvilket medførte et stort ressourceforbrug. Økonomiforvaltningen vil derfor bestille de budgetnotater hos forvaltningerne, som forventes efterspurgt fra politisk hold.

Denne indstilling er derfor ikke vedlagt budgetønsker, men det anbefales at Borgerrådsgiverudvalget anmoder Økonomiforvaltningen om, at der til brug for budgetforhandlingerne udarbejdes budgetnotat om at gøre whistleblowerordningen permanent af hensyn til ordningens gennemslagskraft, herunder i forhold til den tiltro medarbejderne i kommunen kan have til ordningens prioritering.

Mål for budgetåret 2013

Borgerrådsgiverudvalget fastsatte følgende mål for budgetåret 2012, som foreslås videreført i 2013:

- Borgerrådsgiveren skal inden for sin rammebevilling årligt kunne modtage og håndtere mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser, herunder behandle og afslutte mindst 800 sager på skriftligt grundlag.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i konkrete klagesager skal være under 30 dage.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

- Borgerrådsgiveren udarbejder en gang årligt en plan for det kommende års inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i samråd med Borgerrådsgiverudvalget.
- Borgerrådsgiveren gennemfører en gang årligt en brugerundersøgelse (i form af en generel egen driftundersøgelse), der inddrager borgere, som har gjort brug af Borgerrådsgiveren. Undersøgelsen skal give et billede af borgernes syn på Borgerrådsgiveren og på Københavns Kommune og skal kunne bruges til konstruktivt at forbedre Borgerrådsgiverens indsats i forhold til borgerne.

ØKONOMI

Hvis Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen godkender Borgerrådsgiverudvalgets budgetbidrag, oppebærer Borgerrådsgiveren i 2013 den nævnte rammebevilling på 9.097 t.kr., hvorfra skal fratrækkes 87 t.kr. til forvaltningsvise effektiviseringer afhængigt af budgetforhandlingerne.

VIDERE PROCES

Såfremt udvalget godkender Borgerrådsgiverens bidrag, indleveres det til Økonomiforvaltningen, hvorefter det indgår i kommunens samlede budgetforslag for 2013. Der gøres opmærksom på, at der i relation til budgetbidraget kan forekomme mindre redaktionelle eller tekniske ændringer efter samråd med Økonomiforvaltningen forud for Økonomiudvalgets behandling.

BILAG

1. Indkaldescirkulære til budgetbidrag 2013
2. Udvalgsafsnit
3. Bevillingsoversigt
4. Forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag
5. Oversigtsbudget for Borgerrådsgiveren 2013

Johan Busse

/Katrine Fagerli

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

6. Forventet regnskab, april 2012

J.nr. BOR 22/2012

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådigerudvalget,

1. **at** Borgerrådigerudvalget godkender Borgerrådgiverens forventede regnskab pr. april 2012.

Borgerrådigerudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

Godkendt uden bemærkninger.

PROBLEMSTILLING

Udvalgene skal udarbejde kvartalsprognoser og kvartalsregnskaber som opfølgning på, om udvalgets bevillinger overholdes.

LØSNING

Kvartalsregnskabet for april 2012 peger på, at Borgerrådgiveren overholder sine bevillinger.

Borgerrådgiverens bevilling i 2012 udgør 9.089 t.kr.

Borgerrådgiveren har i de første tre måneder af 2012 forventet et samlet forbrug på 2.272 t.kr.

Det faktiske forbrug i de første tre måneder af 2012 udgør 2.114 t.kr. fordelt på 198 t.kr. til lokaler (husleje, energiforbrug mv.) og 1.916 t.kr. til administration (kontorhold, lønninger mv.), dvs. et mindreforbrug på 158 t.kr.

Mindreforbruget beror på betalingsforskydninger samt kortvarigt vakante stillinger – og forventes udlignet hen over året.

Der henvises til bilag 1 (det forventede regnskab).

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Opfølgning på mål og resultater

Borgerrådgiverens aktiviteter omfatter behandling af klager vedrørende kommunens sagsbehandling og betjening. Borgerrådgiveren har desuden kompetence til at behandle sager af egen drift, herunder foretage undersøgelser og inspektioner.

Borgerrådgiveren har i budget 2012 indarbejdet konkrete mål:

- Borgerrådgiveren skal inden for sin rammebevilling årligt kunne modtage og håndtere mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser, herunder behandle og afslutte mindst 800 sager på skriftligt grundlag.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i konkrete klagesager skal være under 30 dage.
- Borgerrådgiveren udarbejder en gang årligt en plan for det kommende års inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i samråd med Borgerrådgiverudvalget.
- Borgerrådgiveren gennemfører en gang årligt en brugerundersøgelse (i form af en generel egen driftundersøgelse), der inddrager borgere, som har gjort brug af Borgerrådgiveren. Undersøgelsen skal give et billede af borgernes syn på Borgerrådgiveren og på Københavns Kommune og skal kunne bruges til at konstruktivt til at forbedre Borgerrådgiverens indsats i forhold til borgerne.

Alle mål forventes indfriet.

Det henvises i øvrigt til Borgerrådgiverens Beretning 2011 for en nærmere redegørelse for Borgerrådgiverens aktiviteter.

ØKONOMI

-

VIDERE PROCES

Borgerrådgiverens regnskabsprognose indgår i en samlet redegørelse for kommunens økonomiske situation, som udarbejdes af Økonomiforvaltningen til Økonomiudvalget.

BILAG

1. Det forventede regnskab (fælles skabelon til udvalget)
2. Bruttoficeret prognoseark
3. Kvartalsregnskaber og halvårsregnskab

Johan Busse

/Katrine Fagerli

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

7. Orientering om studietur

J.nr. BOR 23/2012

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådsgiveren indstiller til Borgerrådsgiverudvalget,

1. **at** tidspunktet for studieturen ændres.
2. **at** udvalgsmedlemmerne endeligt tilmelder sig studieturen.

Borgerrådsgiverudvalgets beslutning under mødet den 3. maj 2012:

Punktet blev udskudt til det ekstraordinære møde den 30. maj 2012.

PROBLEMSTILLING

Der har vist sig at være en del praktiske vanskeligheder ved at gennemføre studieturen i uge 45 som tidligere besluttet på udvalgsrådet den 2. marts 2012 (J.nr. BOR 15/2012). Der afvikles Melbourne Cup tirsdag den 6. november 2012 og Crown Cup torsdag den 8. november 2012, som er to meget store hestevæddeløb. Arrangementerne er åbenbart store begivenheder, der tiltrækker mange mennesker. Tirsdagen er desuden en national helligdag, hvorfor de offentlige institutioner er lukkede denne dag. Disse udfordringer har samtidig medført betydeligt øgede udgifter til hotellerne, der stiger i pris i den pågældende uge, samt overbookninger. Det er således ikke muligt at få et hotel i Melbourne den 6. november 2012 på nuværende tidspunkt.

LØSNING

Det foreslås derfor, at studieturen flyttes til et andet tidspunkt for at imødekomme disse udfordringer.

Konkret foreslås at flytte studieturen til uge 43, 44 eller 46.

Programmet, som blev foreslået i indstillingen til mødet den 2. marts 2012, vil – afhængigt af det valgte tidspunkt – tilrettelægges med det samme indhold med forbehold for eventuelle ændringer i rækkefølgen.

Der anmodes desuden om udvalgsmedlemmernes tilkendegivelser om forpligtende tilmelding til studieturen.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

ØKONOMI

-

VIDERE PROCES

Såfremt udvalget træffer beslutning om ændring af tidspunktet, vil Borgerrådsgiveren arbejde videre med en mere detaljeret plan for det valgte tidspunkt.

BILAG

1. Overslag og program for studietur til Melbourne og Sydney som forelagt på mødet den 2. marts 2012

Johan Busse

/Katrine Fagerli

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

8. Eventuelt

J.nr. BOR 24/2012

Intet at bemærke.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat
for ordinært møde torsdag den 3. maj 2012

Mødet sluttede klokken 15.00

Susan Hedlund

Neil Stenbæk Bloem

Lars Aslan Rasmussen

Margrethe Wivel

Jakob Næsager

Finn Rudaizky

Signe Færch