



## **INDSTILLING**

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

### **1. Godkendelse af dagsorden**

J.nr. BOR 30/2011

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **2. Meddelelser fra formanden**

J.nr. BOR 31/2011

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

### **3. Borgerrådgiverens status**

J.nr. BOR 32/2011

#### **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.

#### **PROBLEMSTILLING**

Borgerrådgiveren 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
- Statistik
- Orientering om samarbejdet med KS, herunder muligheden for at hjemtage ydelser fra KS (uafhængighed af KS)
- Vandskade og systemnedbrud i uge 27

#### **ØKONOMI**

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

#### **VIDERE PROCES**

-

#### **BILAG**

1. Rapport om henvendelser, oktober 2011

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

#### **4. Principdrøftelse af whistleblower-ordning hos Borgerrådgiveren**

J.nr. BOR 33/2011

Medlemmer af udvalget har ønsket en principdrøftelse af etableringen af en whistleblower-ordning hos Borgerrådgiveren.

#### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at Borgerrådgiverudvalget drøfter sagen.

#### **PROBLEMSTILLING**

Medlemmer af udvalget har ønsket en principdrøftelse af etableringen af en whistleblower-ordning hos Borgerrådgiveren, herunder for at henblik på, at drøfte om der findes andre steder hvor ordningen fungerer og hvorvidt det vil være muligt og formålstjenligt at tilrettelægge en studietur for udvalget i den forbindelse

#### **LØSNING**

Den politiske beslutning om at etablere en whistleblower-ordning er beskrevet således i budgetteksten:

”Whistleblower-ordning

Med en whistleblower-ordning forstås et organ, som kan sikre, at Københavns kommunes ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner o.l. kan videregive information om f.eks. ansættelsesmyndighedens lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende.

Whistleblowerordningen etableres i regi af Borgerrådgiveren. Der afsættes i budgetaftalen 1,0 mio. kr. i drift i 2012 samt 0,8 mio. kr. i drift i 2013-15 til ordningen.

Forslag til konkret etablering af ordningen forelægges Borgerrepræsentationen til beslutning.”

ØU blev den 11. oktober 2011 orienteret om blandt andet følgende:

”I budgettet for 2012 indgår en principbeslutning om at indføre en Whistleblower-ordning. Ordningen skal ifølge beslutningen sikre Københavns Kommunes medarbejde-

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

re mulighed for at videregive information om fx ansættelsesmyndighedens lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende – uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner.

Ordningen skal etableres i regi af Borgerrådgiveren.

...

ØKF vil nu i samarbejde med Borgerrådgiveren arbejde videre med spørgsmålet om muligheden for at etablere en 'whistleblower-ordning' i Københavns Kommune. ØKF vil herunder se på de barrierer, der måtte findes i offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven, ligesom Datatilsynet i fornødent omfang vil blive involveret."

Som det fremgår, skal sagen behandles i regi af Økonomiforvaltningen med Økonomiudvalgsforelæggelse og videre behandling i Borgerrepræsentationen. Forinden skal Borgerrådgiverudvalget inddrages. Den endelige udvalgsdrøftelse skal altså ikke finde sted i forbindelse med nærværende indstilling.

I relation til private virksomheder indgår whistleblower-ordninger i corporate governance programmer.

I USA er en whistleblower-ordning f.eks. obligatorisk for børsnoterede selskaber, og i Storbritannien anbefaler den gældende Corporate Governance Code etablering af en ordning.

I Danmark følger det af Anbefalinger om god selskabsledelse (2011), pkt. 8.2.1. at "det øverste ledelsesorgan beslutter, hvorvidt der skal etableres en whistleblower-ordning med henblik på at give mulighed for en hensigtsmæssig og fortrolig rapportering af alvorlige forseelser eller mistanke herom. Denne anbefaling ventes primært relevant i internationalt arbejdende koncerner. Rapporteringen fra en whistleblower-ordning bør forankres i revisionsudvalget."

Formelle whistleblower-ordninger er også udbredt i større danske virksomheder som fx Danske Bank, DONG Energy, DS Norden, Lundbeck, Novo Nordisk, Novozymes og Vestas. Der er godt 50 godkendte eller anmeldte ordninger i danske virksomheder.

Whistleblower-ordninger eksisterer i offentlige myndigheder i andre lande, f.eks. i USA i Whistleblower Protection Act fra 1989, i Sverige i Tryckfrihetsförordningen fra 1949 og Ytrandefrihetsgrundlagen fra 1991 samt i Storbritannien i The Employment Rights Act fra 1996.

Betænkning 1472 om offentligt ansattes yringsfrihed og meddeleret indeholder en gennemgang af visse andre landes ordninger for whistleblower-ordninger/offentligt ansattes meddeleret.

Fra betænkningen kan gengives følgende:

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## ”2. Retstilstanden i hovedtræk i USA, Storbritannien og Sverige: »whistleblower-lovgivning«

En meddeleret eller meddefrihed kendes i lande som Sverige, USA og Storbritannien. I USA og Storbritannien går den under betegnelsen »whistleblower-lovgivning«. Der findes ikke nogen god oversættelse på dansk af det engelske ord whistleblower (egentlig en person, der blæser i en fløjte for at slå alarm). Det bruges i den engelske terminologi om en person, der i almenvellets interesse gør opmærksom på uredelige eller ulovlige forhold på sin arbejdsplads eller nægter at medvirke til ulovligt eller uredeligt arbejde. Whistleblower-lovgivning beskytter arbejdstagere mod ansættelsesretlige repressalier som firing, forflyttelse eller lignende som reaktion på, at de har afsløret ulovlige eller på anden vis kritisable forhold på deres arbejdsplads.

Whistleblower-lovgivning beskytter et specielt element af arbejdstagernes ytringsfrihed, men indeholder også elementer af en »ret til at sige fra«. Egentlig whistleblower-lovgivning findes bl.a. i USA og Storbritannien, mens man i Sverige er garanteret en meddeleret, som har visse lighedspunkter med egentlig whistleblower-lovgivning. I det følgende redegøres der i hovedtræk for lovgivningen i de tre nævnte lande:

I Sverige sikrer forfatningen (Trykfrihetsförordningen) alle offentligt ansatte en såkaldt meddeleret, der som udgangspunkt giver embedsmænd ret til at videregive oplysninger, som de har fået kendskab til i deres arbejde, uden at de kan straffes for det. Offentligt ansatte kan straffrit udlevere oplysninger til massemedierne til offentliggørelse i trykte og andre medier, herunder som hovedregel også fortrolige (sekretess-belagte) oplysninger. Det er kun de medier, der offentliggør oplysningerne, som eventuelt kan drages til ansvar. Det er endvidere forbudt for den offentlige arbejdsgiver at efterforske, hvorfra de »lækkede« oplysninger stammer, medmindre der er mistanke om alvorlige forbrydelser, ligesom det er strafbart for journalister at oplyse deres kilde.

Ud over anonymitet sikrer meddefriheden de svenske embedsmænd mod at blive afskediget, forflyttet m.v., hvis de benytter sig af deres ret til at informere offentligheden om forhold, som de har fået kendskab til i deres arbejde. Retten medfører dog ingen pligt til at udtale sig til medierne.

I Storbritannien beskytter en tilføjelse i 1998 til den britiske lov om arbejdstageres rettigheder både offentlige og private arbejdstagere i bred forstand mod ansættelsesretlige repressalier i tilfælde, hvor de har gjort opmærksom på ulovlige eller kritisable forhold på deres arbejdsplads, f.eks. alvorligt embedsmisbrug, svindel m.v. Som udgangspunkt kan man også være beskyttet, selv om man afslører fortrolige oplysninger eller dokumenter, med undtagelse af oplysninger, der er omfattet af loven om statshemmeligheder eller anden lovreguleret tavshedspligt, f.eks. advokaters tavshedspligt vedrørende deres klienter. Politibetjente og personer ansat ved efterretningstjenesterne eller regeringens kommunikationshovedkvarter er dog undtaget fra loven og derfor ikke beskyttet.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

Lovgivningen forudsætter, at arbejdstagere først og fremmest søger at afklare sådanne sager internt med deres arbejdsgiver, men beskytter efterfølgende arbejdstagerne mod repressalier, hvis de i sidste instans føler sig nødsaget til at offentliggøre oplysninger, der afslører kritisable eller ulovlige forhold på deres arbejdsplads. Vælger man at videregive oplysningerne til f.eks. medierne, politikere, politiet eller lignende, er man kun beskyttet, hvis afsløringen er »rimelig under alle omstændigheder« og oplysningerne ikke er videregivet med personlig vinding for øje. Desuden skal man enten allerede være gået til sin arbejdsgiver først eller have en god begrundelse for, at man ikke har gjort det, f.eks. fordi man har en begrundet frygt for repressalier. Afsløringen over for medierne betragtes dog som »sidste instans«, hvorfor afsløring af fortrolige oplysninger til medierne kun vil være beskyttet, hvis arbejdsgiveren har forsøgt at dække over ulovlighederne og der ikke var nogen anden instans, f.eks. politiet eller et medlem af parlamentet, som man kunne gå til i stedet for. Jo mere alvorligt forholdet er, des mere vil man være tilbøjelig til at acceptere en afsløring over for medierne.

Den amerikanske Whistleblower Act fra 1989 beskytter nuværende og forhenværende offentligt ansatte samt personer, der søger ansættelse i det offentlige, mod ansættelsesretlige repressalier og anden chikane i anledning af, at en medarbejder lovligt har offentliggjort oplysninger, som afslører ulovlige eller kritisable forhold på vedkommendes arbejdsplads. Undtaget fra loven er medarbejdere ved efterretningstjenesterne og FBI samt ansatte ved domstolene.

Modsat lovgivningen i Sverige og til dels også i Storbritannien giver den amerikanske whistleblower-lovgivning ikke ret til ustraffet at gå til medierne, men anviser et system inden for den arbejdsretlige organisation, hvor medarbejderen over for særligt udpegede instanser både kan viderebringe oplysninger om uregelmæssigheder på sin arbejdsplads og søge om oprejsning, hvis afsløringen har ført til arbejdsretlige sanktioner eller chikane m.v. Medarbejdere har ikke kun ret, men også pligt til at rapportere ulovlige eller kritisable forhold på deres arbejdsplads inden for det system, som loven anviser. Arbejdstageres rettigheder kan ikke begrænses administrativt eller kontraktretligt ved, at det f.eks. forlanges, at ansatte skal underskrive en »sikkerhedsaftale« eller lignende som betingelse for at få adgang til fortrolige oplysninger.

For at øge medarbejderes (og andres) incitament til at afsløre ulovligheder og rapportere misbrug af offentlige midler m.v. har enhver efter The Federal False Claims Act fra 1986 på statens vegne endvidere ret til at sagsøge enhver person, myndighed eller virksomhed, der misbruger offentlige midler på statens vegne. Hvis sagen fører til domfældelse, får den eller de personer, der har afsløret svindlen med offentlige midler, op til 30 pct. af det generhvervede beløb.”

Endnu er der ingen offentlige myndigheder i Danmark, der har en registreret whistleblower-ordning, og som det ses, er de udenlandske ordninger vi kender til p.t. hovedsageligt baseret på lovgivningsmæssige rettigheder og pligter og ikke så meget på særlige organer.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **ØKONOMI**

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

## **VIDERE PROCES**

Forberedelse af sagen om whistleblower-funktionen behandles i regi af Økonomiforvaltningen med Økonomiudvalgsforelæggelse og videre behandling i Borgerrepræsentationen. Forinden skal Borgerrådgiverudvalget inddrages.

## **BILAG**

1. Økonomiforvaltningens notat af 7. oktober 2011 om en whistleblower-ordning, som tidligere er forelagt ØU

Johan Busse

/Maja Markman



INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **5. Regnskabsprognose, oktober 2011**

J.nr. BOR 34/2011

### **Regnskabsprognose, oktober 2011**

#### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at Borgerrådgiverudvalget godkender regnskabsprognosen, oktober 2011.

#### **PROBLEMSTILLING**

Regnskabsprognosen udarbejdes tre gange om året og er Borgerrådgiverudvalgets opfølgning på, om udvalgets bevillinger overholdes.

#### **LØSNING**

Oktoberprognosen peger på, at Borgerrådgiveren overholder sine bevillinger.

Borgerrådgiverens korrigerede bevilling i 2011 udgør 8.196 t.kr.

Borgerrådgiveren har i de første ni måneder af 2011 forventet et samlet forbrug på 6.048 t.kr.

Det faktiske forbrug i de første ni måneder af 2011 udgør 5.719 t.kr. fordelt på 620 t.kr. til lokaler (husleje, energiforbrug mv.) og 5.099 t.kr. til administration (kontorhold, lønninger mv.), dvs. et mindreforbrug på 329 t.kr.

Mindreforbruget beror på betalingsforskydninger – primært som følge af, at huslejen for 1. 2, og 3. kvartal 2011 endnu ikke ses afregnet og konteret, og på at puljen for overførte midler (160 t.kr.) endnu ikke er udmøntet – og forventes således udlignet hen over året.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

**Tabel 1. Regnskabsprognose 2011 (tusinde kr.)**

Bevilling	Vedtaget budget 2011	Korrigeret budget 2011	Periodiseret budget pr. 31. september 2011	Periode-regnskab pr. 31. september 2011	Forventet regnskab 2011	Forventet afvigelse 2011 i kr.	Forventet afvigelse 2011 i pct.	Forventede overførsler til 2012
<i>Rammebelagt drift</i>								
Borgerrådgivning	8.036	8.196	6.048	5.719	8.196	0	0	0
Bevilling .....								
<i>Efterspørgselstyret service, drift</i>								
Bevilling .....								
Bevilling .....								
<i>Drift i alt</i>								
<i>Anlæg</i>								
Bevilling .....								
Bevilling .....								
<i>Efterspørgsels-styrede overførsler</i>								
Bevilling .....								
<i>Finansposter</i>								
Bevilling .....								
<b>I alt</b>	8.036	8.196	6.048	5.719	8.196	0	0	0

**Tabel 2. Opfølgning på servicemåltal (tusinde kr.)**

	Gældende måltal	Forventet forbrug	Forventet afvigelse
Udvalg: Borgerrådgiverudvalget	8.196	8.196	0

Borgerrådgiveren forventer at overholde sit servicemåltal for 2011.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

### 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 foretagne undersøgelser og inspektioner.

Borgerrådgiveren har i budget 2011 indarbejdet konkrete mål og resultatkrav samt en nærmere ydelsesbeskrivelse. Målene angår blandt andet Borgerrådgiverens kapacitet for så vidt angår antallet af sager, som skal kunne behandles inden for rammebevillingen, samt sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren.

Det henvises i øvrigt til Borgerrådgiverens Beretning 2010 for en nærmere redegørelse af Borgerrådgiverens aktiviteter.

### **ØKONOMI**

-

### **VIDERE PROCES**

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

### **BILAG**

-

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## 6. It-sikkerhedsbrud i 2011

J.nr. BOR 35/2011

### It-sikkerhedsbrud i 2011

Borgerrådgiveren skal årligt give Borgerrådgiverudvalget information om konstaterede it-sikkerhedsbrud.

### INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** udvalget tager Borgerrådgiverens information om it-sikkerhedsbrud i 2011 til efterretning.

### PROBLEMSTILLING

Borgerrepræsentationens Sekretariat skal en gang årligt og inden udgangen af 1. kvartal udarbejde én indstilling om samtlige konstaterede it-sikkerhedsbrud over perioden og fremsende den til orientering til Økonomiudvalget. Indstillingen fra Borgerrepræsentationens Sekretariat baserer sig på indberetninger fra de enkelte IT-sikkerhedsområder.

Borgerrådgiveren er et selvstændigt sikkerhedsområde og skal ifølge it-sikkerhedsregulativets § 79, stk. 4, forelægge Borgerrådgiverudvalget information om alle årets it-sikkerhedsbrud. Indberetningen skal ske en gang årligt inden udgangen af 4. kvartal. Informationen er indeholdt i denne indstilling.

### LØSNING

Borgerrådgiveren har ikke konstateret it-sikkerhedsbrud i 2011.

### ØKONOMI

-

### VIDERE PROCES

-

### BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **7. Opfølgende borgerundersøgelse vedrørende Borgerrådgiverens Beretning 2010**

J.nr. BOR 36/2011

### **Opfølgende borgerundersøgelse vedrørende Borgerrådgiverens Beretning 2010**

#### **Baggrund**

Som opfølgning på Borgerrådgiverudvalgets studietur til Montreal i 2009 besluttede udvalget at iværksætte en offentlig høring i forbindelse med afgivelse af Borgerrådgiverens årsberetning.

På udvalgsmødet den 7. maj 2010 blev det derfor besluttet at afholde en offentlig høring om Borgerrådgiverens beretning 2009 (BOR 30/2010). Formålet med høringen var at give offentligheden mulighed for at kommentere og stille spørgsmål til Borgerrådgiverens Beretning 2009. På grund af lav tilmelding til høringen måtte den imidlertid aflyses.

På udvalgsmødet den 27. august 2010 blev udvalget i stedet orienteret om muligheden for at gennemføre alternativer til en høring i mødeform.

#### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget

1. **at** undersøgelsernes resultater tages til efterretning.

#### **PROBLEMSTILLING**

Fra 10. juni til 20. juni 2011 gennemførte Borgerrådgiveren via det digitale borgerpanel en bred borgerundersøgelse med udgangspunkt i Borgerrådgiverens Beretning 2010 samt en sideløbende brevbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt Borgerrådgiverens egne brugere. Det digitale borgerpanel er en mulighed for borgerne for at fortælle Københavns Kommune, hvad de mener om en række kommunale forhold. Panelet havde på undersøgelsestidspunktet 606 deltagere.

#### ***Fordele og ulemper ved den valgte metode***

Fordelene ved at høre borgerne via Borgerpanelet er primært det store antal besvarelser. Respondenterne er desuden en bredere funderet gruppe københavnere, som må antages at være mere repræsentative end deltagere ved en høring i mødeform. Resultaterne er lettere at sammenligne end isolerede bemærkninger og kommentarer under et møde. Som en sidegevinst medvirker den brede borgerundersøgelse til udbredelse af kendskabet til Borgerrådgiveren.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

En spørgeskemaundersøgelse giver dog ikke mulighed for så personlige inputs som en høring i mødeform. Det kan desuden være uklart, om alle svar relaterer sig til Borgerrådgiveren.

**Resultaterne fra undersøgelsen:**

Borgerrådgiverens undersøgelse blandt egne brugere adskiller sig i form og på enkelte punkter i indhold fra undersøgelsen via Borgerpanelet. Resultaterne er derfor gjort op hver for sig.

**Borgerpanelet:**

Der er i alt modtaget 379 svar, heraf 353 direkte fra Borgerpanelet og de resterende 26 via [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Der er på undersøgelsestidspunktet tale om en svarprocent på 58 % blandt panelets faste deltagere.

45 % af respondenterne er mænd og 55 % kvinder. Aldersmæssigt fordeler besvarelsene sig nogenlunde ligeligt, dog med færrest deltagere i aldersgrupperne 16-19 årige og 70-79 årige.

70 % har henvendt sig til kommunen indenfor det seneste år (henvendelser til Borgerrådgiveren er ikke medregnet).

Samlet er 35 % af respondenterne meget tilfredse eller tilfredse med den generelle betjening i kommunen. 30 % er utilfredse eller meget utilfredse.

48 % oplevede lang sagsbehandlingstid i et eller flere tilfælde ved deres henvendelse til kommunen. 45 % af respondenterne oplevede ikke lang sagsbehandlingstid.

88 % af respondenterne svarede, at der er behov for en Borgerrådgiver i Københavns Kommune. 46 % kendte Borgerrådgiveren i forvejen.

25 % af respondenterne havde oplevet, at lang sagsbehandlingstid eller dårlig service i et eller flere tilfælde blev forklaret med langsomme og dårligt fungerende IT-systemer. 71 % af respondenterne havde ikke oplevet dette.

36 % havde oplevet fejl i kommunens sagsbehandling i et eller flere tilfælde. 23 % havde klaget over dette. 52 % af respondenterne havde ikke oplevet fejl.

Respondenternes klager blev rettet til sagsbehandleren (41 %), lederen af kontoret (32 %) eller institutionen (32 %). 29 % klagede til Borgerrådgiveren og 20 % til borgmesteren på området. (Flere svar var mulige).

48 % af respondenterne var enige i, at borgerne i stigende omfang er frustrerede over, at kommunen ikke lever op til deres forventninger. 15 % var ikke enige heri.

24 % af respondenterne havde et dårligt eller meget dårligt indtryk af kommunens informations- og vejledningsniveau. 37 % opfattede den som god eller meget god.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

32 % havde oplevet en eller flere serviceforringelser i løbet af det seneste år. 37 % af respondenter havde ikke oplevet dette.

82 % af respondenterne havde ikke oplevet at blive diskrimineret, men 15 % af respondenterne havde oplevet det. 18 % kendte til Borgerrådgiverens Diskriminationshotline.

***Borgerrådgiverens egen undersøgelse:***

Borgerrådgiveren udsendte 240 spørgeskemaer direkte til borgere, der har eller har haft henvendt sig til Borgerrådgiveren. Der blev kun modtaget 37 svar. 144 skemaer kom retur som ”ubekendt på adressen”.

Denne del af undersøgelsen skal derfor tages med både det forbehold, at den omfatter borgere, som allerede har udvist utilfredshed med kommunen og at den kun omfatter en begrænset personkreds.

92 % af respondenterne mente, at Københavns Kommune har brug for en Borgerrådgiver.

30 % havde kendskab til Borgerrådgiverens Beretning 2010.

Samlet set mente 80 % af respondenterne, at den generelle borgerbetjening og sagsbehandling ikke er tilfredsstillende. 78 % af respondenterne havde i et eller flere tilfælde oplevet lang sagsbehandlingstid i deres henvendelse til kommunen indenfor det seneste år.

97 % af respondenterne var enige i, at kommunen ikke lever op til deres forventninger. 86 % var i allerhøjeste grad enig heri.

Samlet set havde 88 % af respondenterne dårligt eller meget dårligt indtryk af kommunens vejledning og information.

41 % af respondenterne havde i et eller flere tilfælde oplevet, at den lange sagsbehandlingstid blev forklaret med dårligt fungerende IT-systemer.

67 % af respondenterne havde oplevet serviceforringelser fra kommunens side indenfor det seneste år.

86 % af respondenterne havde oplevet fejl i sagsbehandlingen.

19 % af respondenterne havde oplevet at blive diskrimineret indenfor det seneste år.

***Konkrete bemærkninger fra de to undersøgelser (åbne svar):***

De forskellige bemærkninger fra respondenterne, inddeler sig i forskellige kategorier. Nedenstående er en kort omskrivning af de åbne svar.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

*Ros til Borgerrådgiveren:*

Respondenter udtrykte ros og tilfredshed med Borgerrådgiverens eksistens og status som uvildig klageinstans. Respondenter gav udtryk for, at der er behov for en Borgerrådgiver. Det sås ligeledes, at respondenter var glade for Borgerrådgiverens vejledende funktion som vejviser og som en instans, der arbejder for generel forbedring af kommunens sagsbehandling. Respondenter udtrykte tilfredshed med Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid.

*Ris til Borgerrådgiveren:*

Respondenter gav udtryk for, at Borgerrådgiveren ikke har tilstrækkelig gennemslagskraft i forhold til forvaltningerne og at Borgerrådgiveren fungerer som et unyttigt medlem. Respondenter gav udtryk for utilfredshed med lang sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren og at det tager lang tid at komme i kontakt med Borgerrådgiveren. Respondenter udtrykte behov for bedre information om de ydelser, Borgerrådgiveren kan levere.

*Konkrete forslag til Borgerrådgiveren:*

Kendskabet til Borgerrådgiveren bør bredes ud, således at orienteringen herom målrettes via f.eks. en side på Facebook, foldere på bibliotekerne til ældre borgere, information af kommunens medarbejdere om Borgerrådgiverens funktion. Der bør være lettere adgang til hjælp til borgere, der henvender sig direkte fra gaden, så møder eller mails evt. undgås. Borgerrådgiveren bør udarbejde en manual i god sagsbehandlingsskik til forvaltningerne.

*Konkrete forslag til ændringer eller forbedringer for hele Københavns Kommune:*

Sagsbehandlere bør undervises i de samme regler, som Borgerrådgiveren behandler sager efter, og forvaltningerne bør henvise mere til Borgerrådgiveren. Sagsbehandlere skal være bedre til at lytte til borgere og skrive på et forståeligt og mundret sprog. Der bør sikres et bindeled mellem borger og deres sagsbehandlere eller afdelinger i kommunen, så det er lettere at finde rundt i systemet. Borgerne bør involveres mere (feedback). Hjemmesiden kk.dk bør forbedres (beskrives som ulogisk, utilgængelig og svær at finde rundt i).

## LØSNING

*Konklusionen på de to undersøgelser:*

Svarene fra Borgerpanelet understøtter Borgerrådgiverens konstateringer, henstillinger og anbefalinger i beretningen for 2010 om sagsbehandlingstid, IT-understøttelse, information og vejledning, forventningsafstemning og oplevelsen af serviceforringelser. Borgerrådgiverens egen spørgeskemaundersøgelse understøtter i endnu højere grad disse.

Respondenterne giver klart udtryk for, at der er behov for en Borgerrådgiver i Københavns Kommune. Kendskabsgraden til Borgerrådgiveren var 46 % i undersøgelsen via Borgerpanelet, hvilket ligger væsentligt højere end målsætningen på 33 %, men lavere end den seneste måling heraf fra efteråret 2009, hvor kun ca. 8 % kendte til Borgerråd-



INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

giveren. Dette kan formentlig forklares med, at Borgerpanelet består af borgere, som allerede har vist interesse for Københavns Kommune.

### ***Opsamling af mere konkrete tilkendegivelser***

De åbne svar indeholder eksempler på utilfredshed med Borgerrådgi- verens egen sagsbehandlingstid. Der er dels tale om tilkendegivelser vedrørende unormalt lange sagsbehandlingstider, dels generelle ønsker om straks-hjælp uden tidskrævende korrespondance mellem forvaltningerne og Borgerrådgi- veren.

Det billede der tegnes af lange sagsbehandlingstider kan desværre genkendes fra perio- den omkring efteråret 2010, hvor Borgerrådgi- veren generelt havde for lange sagsbe- handlingstider og måtte nedbringe større sagsrestancer.

Borgerrådgi- veren må konstatere, at institutionen er ressourcemæssigt følsom for stigen- de sagspres, personalemæssige forhold mv. og at den nuværende opgavebeskrivelse ikke altid giver mulighed for straks-hjælp til borgere, som primært søger en hurtig og farbar indgang til kommunen. Dette skyldes ikke mindst, at Borgerrådgi- verens opgave- beskrivelse fordrer en arbejdsform, som ikke altid kan imødekomme borgere, som øn- sker mere direkte hjælp her og nu.

For at beskytte imod gentagelse af situationer med sagsophobning og for at imødekom- me det behov, som er udtrykt for hurtigere hjælp i nogle tilfælde, har Borgerrådgi- veren i indstilling 37/2011 fremsat forslag om en ændring af vedtægt for Borgerrådgi- veren med henblik på at imødekomme behovet for hurtigere svar samt procedurer, der sikrer en kortere sagsbehandlingstid i nogle sagstyper.

Borgerrådgi- veren vil ligeledes overveje, om Borgerrådgi- verens synlighed skal øges, idet det dog bemærkes, at der bør være balance mellem efterspørgslen til Borgerrådgi- veren og Borgerrådgi- verens kapacitet.

Borgerrådgi- veren indstiller, at undersøgelsernes resultater tages til efterretning og hen- viser i øvrigt til BOR 37/2011 for yderligere opfølgning.

Erfaringerne fra denne undersøgelse vil blive inddraget, når Borgerrådgi- veren som følge af sit budgetmål herom skal gennemføre en brugerundersøgelse i 2012.

## **ØKONOMI**

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

## **VIDERE PROCES**

-

## **BILAG**

1. Københavns Borgerpanel, spørgeundersøgelse juni 2011, rapport
2. Københavns Borgerpanel, spørgeundersøgelse juni 2011, åbne svar (anonymiseret)

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

3. Borgerrådsgiverens egen undersøgelse

Johan Busse

/Katrine Fagerli

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

### **8. Hurtigere indsats mv. (forslag til vedtægtsændring)**

J.nr. BOR 37/2011

#### **Hurtigere indsats mv. (forslag til vedtægtsændring)**

Af den opfølgende borgerundersøgelse vedrørende Borgerrådgiverens Beretning 2011 (BOR 36/2011) fremgår af de åbne svar, at der blandt nogle brugere af Borgerråd-giveren er utilfredshed med Borgerråd-giverens reaktions- og sagsbehandlingstid.

### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerråd-giveren indstiller til Borgerråd-giverudvalget,

1. **at** udvalget indstiller til Borgerrepræsentationen – efter forud indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at godkende forslag til ændring af vedtægt for Borgerråd-giveren til ikrafttræden straks ved vedtagelsen i Borgerrepræsentationen.

### **PROBLEMSTILLING**

Borgerråd-giveren kan desværre genkende billedet af for lang sagsbehandlingstid fra perioden omkring efteråret 2010. Borgerråd-giveren er normeret til at håndtere 800 skriftlige sager om året, men har i 2007, 2008 og 2010 modtaget mellem 905 og 990 sager, dvs. mellem 13 og 23 % flere sager end forudsat. Samme tendens forventes for 2011.

Dette konstante ressourceunderskud gør Borgerråd-giveren ufleksibel og sårbar for ekstraordinære arbejdsopgaver og udskiftninger i personalet, længere sygemeldinger, barsel mv.

Borgerråd-giveren må desuden konstatere, at den nuværende opgavebeskrivelse og handlemulighederne ikke altid giver mulighed for straks-hjælp til borgere, som primært søger en hurtig og farbar indgang til kommunen med henblik på afklaring. Dette skyldes ikke mindst, at Borgerråd-giverens opgavebeskrivelse fordrer en arbejdsform, som ikke altid kan imødekomme borgere, der ønsker mere direkte hjælp her og nu.

Det skyldes, at proceduren for sædvanlig sagsbehandling ifølge vedtægt for Borgerråd-giveren er, at Borgerråd-giveren i første omgang sender borgernes klager videre til forvaltningens besvarelse og sørger for, at borgeren får et svar (rykkerprocedure). Hvis borgeren fortsat er utilfreds, kan Borgerråd-giveren iværksætte en undersøgelse, som kræver, at sagens akter og en udtalelse fra forvaltningen indhentes (fra centralforvaltningen og den relevante decentrale enhed). I en del tilfælde skal borgeren herefter have mulighed for at kommentere forvaltningens udtalelse (partshøring), hvorefter Borger-

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

rådgiveren kan foretage den egentlige vurdering af sagen, som afsluttes med et brev til borgeren og forvaltningen. Proceduren indeholder i kort form normalt følgende skridt:

- Borgerhenvendelse til Borgerrådgiveren
- Oversendelse
- Borger vender tilbage til Borgerrådgiveren
- Høring af forvaltningen
- Partshøring af borger
- Undersøgelse
- Tilbage melding til borger og forvaltning

Denne procedure tager normalt adskillige måneder afhængig af forvaltningens og borgere ns svartider og Borgerrådgiverens interne sagsbehandlingstid, men processen er nødvendig for at sikre, at Borgerrådgiverens undersøgelser foregår på et betryggende grundlag, som sikrer, at både borgerens og forvaltningens opfattelser af sagen belyses.

Mere end 40 % af Borgerrådgiverens skriftlige sager angår imidlertid lang sagsbehandlingstid. I nogle af disse sager *har* kommunen truffet afgørelse, og borgeren ønsker Borgerrådgiverens vurdering af, hvorvidt sagsbehandlingstiden var rimelig. Altså en bagudskuende konstatering. I disse sager er Borgerrådgiverens nuværende arbejdsform hensigtsmæssig, fordi borgerens sag for så vidt er færdigbehandlet i kommunen.

I mange tilfælde har borgeren dog endnu ikke fået svar fra kommunen ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren. I disse sager kan det være omstændeligt og langtrukket, at skulle vente adskillige måneder på at Borgerrådgiveren konstaterer, at sagsbehandlingstiden har været for lang, og at forvaltningen bør prioritere sagens afslutning.

Borgerrådgiveren vurderer, at en anderledes håndtering af denne type af sager, vil kunne imødekomme nogle borgeres behov bedre og samtidig aflaste Borgerrådgiveren og forvaltningerne for en del af den tidskrævende sagsbehandling, som normalt kræves.

## LØSNING

Nedenfor er foreslået en ændring af vedtægt for Borgerrådgiveren, som dels indebærer mulighed for hurtigere hjælp til nogle borgere, dels beskytter Borgerrådgiveren bedre imod sagsophobninger og giver øget fleksibilitet.

I de sager, som er nævnt ovenfor, hvor borgeren endnu ikke har fået svar på sin henvendelse til en forvaltning i kommunen foreslås, at Borgerrådgiveren får mulighed for at afgive henstilling over for forvaltningen om et hurtigt svar/en hurtig afklaring uden at skulle gennemføre den normale tidskrævende procedure, jf. ovenfor. I stedet foreslås, at Borgerrådgiveren kan afgive en sådan henstilling alene på baggrund af borgerens oplysninger og en vurdering af borgerens ventetid.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

Forslaget indebærer en ændring af vedtægt for Borgerrådgiveren, hvor § 19 forslås affattet således (det nuværende stk. 3 bliver til stk. 5, og der indsættes et nyt stk. 3 og stk. 4):

**§ 19.** Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning

mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

*Stk. 3.* Uanset stk. 1 og 2 kan Borgerrådgiveren afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud. [Nyt stk. 3]

*Stk. 4.* Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra Borgerrådgiveren som nævnt i stk. 3, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og Borgerrådgiveren om

- 1) lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat,
- 2) så vidt muligt navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen og disses kontaktoplysninger,
- 3) hvorpå sagen beror,
- 4) så vidt muligt oplysning om, hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge. [Nyt stk. 4]

*Stk. 5.* Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv. [Tidligere stk. 3].

Vurderingen af om en sag har trukket usædvanligt længe ud skal ske på grundlag af alle foreliggende oplysninger, herunder sagens karakter og betydning for borgeren, den fastsatte sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype mv. En rettesnor vil være, at sagen normalt anses for at have trukket usædvanligt længe ud, såfremt borgeren har ventet tre måneder eller mere på et endeligt svar eller sagsbehandlingstiden har været mere end dobbelt så lang som den sagsbehandlingstid, der er fastsat i lovgivningen eller vedtaget i kommunen.

Såfremt Borgerrådgiveren modtager underretning om, at forvaltningen ikke har kunnet afslutte sagen inden for fristen, vil Borgerrådgiveren kunne iværksætte en egentlig undersøgelse af sagen efter de almindelige procedurer.

Allerede i dag er forvaltningerne forpligtede til skriftligt at besvare rykkerskrivelser fra borgerne inden for 10 arbejdsdage med de nævnte oplysninger. Dette følger af principperne for god forvaltningsskik, kommunens tilbakemeldingsgaranti, kommunens kommunikationspolitik og designmanual og Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven.

Den foreslåede bestemmelse pålægger således ikke forvaltningerne forpligtelser, som ikke eksisterer i dag, men giver forvaltningerne mulighed for at rette op på lange sagsbehandlingstider uden for rammerne af en ressourcekrævende borgerrådgiverundersøgelse. En henstilling til forvaltningen indebærer ikke nogen egentlig kritik af forvaltningen, om end henstillingen efter forslaget kun kan anvendes i situationer, hvor sagsbehandlingstiden på det foreliggende grundlag vurderes at have været usædvanlig lang.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

Det bemærkes, at forvaltningerne efter § 18, stk. 2, i den gældende vedtægt for Borgerrådsgiveren, er forpligtede til at meddele Borgerrådsgiveren, hvis en henstilling fra Borgerrådsgiveren ikke bliver fulgt af forvaltningen.

Fra borgerens perspektiv får Borgerrådsgiveren mulighed for at yde en hurtigere og fremadrettet indsats, som kan supplere den bagudrettede genoprejsning, som Borgerrådsgiverens sædvanlige procedure er indrettet til.

Forslaget foreslås at træde i kraft straks ved vedtagelsen i Borgerrepræsentationen.

### **ØKONOMI**

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

### **VIDERE PROCES**

Forslaget skal forelægges Borgerrepræsentationen til godkendelse efter forud indhentet erklæring fra Økonomiudvalget.

### **BILAG**

1. Vedtægt for Borgerrådsgiveren

Johan Busse

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **9. Borgerrådgiverens sekretariatsbetjening af Borgerrådgiverudvalget**

J.nr. BOR 38/2010

### **Borgerrådgiverens sekretariatsbetjening af Borgerrådgiverudvalget**

Det er vedtaget som et mål (BOR 2/2005), at Borgerrådgiverudvalget skal være tilfreds med sekretariatsbetjeningen, og at tilfredsheden skal måles en gang årligt ved en drøftelse af sekretariatsbetjeningen på et udvalgs møde.

### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at sekretariatsbetjeningen drøftes med henblik på, at udvalget kan tilkendegive eventuelle ønsker om justering af denne.

### **PROBLEMSTILLING**

Borgerrådgiveren skal i medfør af kommissoriet (som vedtaget af Borgerrepræsentationen d. 15. januar 2004 og siden ændret pr. den 14. december 2006 og den 7. maj 2010) sekretariatsbetjene Borgerrådgiverudvalget og forberede Borgerrådgiverudvalgets møder i samråd med formanden.

Borgerrådgiverudvalget skal drøfte sekretariatsbetjeningen med henblik på, at udvalget kan tilkendegive eventuelle ønsker om justering af denne.

### **LØSNING**

En drøftelse af sekretariatsbetjeningen med henblik på evaluering heraf kan for eksempel tage udgangspunkt i overvejelser om mødematerialets omfang samt fremsendelsesformen. Forhold som sagernes oplysning under selve møderne, forplejningen under møderne samt betjeningen i øvrigt, dvs. sekretariatets bistand til udvalgets medlemmer i tilknytning til udvalgets virke, kan endvidere indgå i drøftelsen.

Borgerrådgiveren vil på baggrund af drøftelsen foretage de justeringer af sekretariatsbetjeningen, som måtte være nødvendige med henblik på at sikre optimal tilfredshed i den henseende.

Det bemærkes, at den seneste selvstændige evaluering fandt sted på udvalgs mødet den 10. december 2010, jf. BOR 62/2010, hvor udvalget overordnet gav udtryk for tilfredshed med betjeningen, idet udvalget samtidig gav udtryk for et ønske om færre ordinære møder i 2011 (f.eks. seks i stedet for de planlagte otte, jf. BOR 57/2010). Udvalget gav i

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

den forbindelse tillige udtryk for et ønske om temadrøftelser, herunder om f.eks. udvalgets rolle og udviklingsperspektiver, idet tidsrammen for ordinære møder i 2011 indeholdende sådanne temadrøftelser samtidig kunne udvides.

Som konsekvens af de nævnte tilkendegivelser blev udvalgets mødevirksomhed drøftet på udvalgets møde den 28. januar 2011, jf. BOR 4/2011, hvorefter mødeplanen for 2011 indeholdt fem ordinære møder (hvoraf sidste ordinære møde den 26. august 2011 blev aflyst).

### **ØKONOMI**

Eventuelle justeringer i sekretariatsbetjeningen afholdes indenfor rammen af Borgerråd-giverens bevilling.

### **VIDERE PROCES**

-

### **BILAG**

-

Johan Busse

/Maja Markman



INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## 10. Plan for egen driftprojekter i 2011

J.nr. BOR 39/2011

### PLAN FOR EGEN DRIFTSPROJEKTER

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser skal ske efter samråd med Borgerråd-giverudvalget.

### INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerråd-giveren indstiller til Borgerråd-giverudvalget,

1. at planen for egen driftprojekter i form af inspektioner og undersøgelser i 2011 drøf-tes på ny.

### PROBLEMSTILLING

Borgerråd-giveren skal i samråd med Borgerråd-giverudvalget fastlægge en plan for in-spektioner og generelle undersøgelser.

Egen driftplanen for 2011 blev drøftet på udvalgets møde den 28. januar 2011, jf. BOR 5/2011. Udvalget besluttede i den forbindelse på ny at drøfte planen på mødet den 26. august 2011 i forhold til status herpå og en revurdering af planen med henblik på at tage stilling til prioriteringen af undersøgelsestemaer på nuværende tidspunkt. Udvalget til-kendegav ønske om, at det i denne forbindelse overvejes, om der er større behov for undersøgelser af henholdsvis handicapområdet og/eller magtanvendelse under Socialforvaltningen. Henset til, at mødet den 26. august 2011 blev aflyst, ønskes planen drøf-tet på nærværende møde.

### LØSNING

#### *Vedrørende status for egen driftplan for 2011*

Status for planen for 2011 er, at henholdsvis inspektionen af en daginstitution for børn (2011/4) og undersøgelserne om behandling af sager om fleksjob (2011/8), journalise-ringssikkerhed ved elektronisk kommunikation ved alle forvaltningerne (2011/9), bolig-støtte (2011/12) og svartider i sager om aktindsigt (2011/13) er iværksat.

Planlægningen af inspektionerne af henholdsvis tilgængelighed i Handicapcenter Kø-benhavn (2011/1), af et bosted (2011/2) og tryghed og sikkerhed ved tre skoleveje (2011/6) samt undersøgelserne om behandling af sager om sygedagpenge (2011/7) og kontanthjælp (2011/11) er påbegyndt. Undersøgelsen om forskelsbehandling/snitflade i forhold til behandling af sager ved henholdsvis Socialforvaltningen og Sundheds- og

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

Omsorgsforvaltningen (2011/10) er endvidere særligt anbefalet af Borgerrådgiverudvalget.

Inspektionerne af henholdsvis en døgninstitution for børn og/eller unge (2011/3) og af tilgængelighed i et idrætsanlæg (2011/5) vil imidlertid kunne indgå i en vægtning over for en skriftlig undersøgelse af Handicapcenter København og/eller magtanvendelse under Socialforvaltningen og/eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

En plan med angivelse af status, jf. ovenfor, er vedlagt som bilag 1.

Det bemærkes, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er inddraget i nærværende overvejelser, idet overvejelserne om magtanvendelserne under Socialforvaltningen tillige er relevante i forhold til denne forvaltning.

#### *Vedrørende handicapområdet*

Egen driftplanen for 2010 indeholdt en skriftlig undersøgelse af sagsbehandlingstid ved Handicapcenter København i sager om hjælpemidler til handicappede (2010/12), jf. BOR 9/2010.

På grund af genopretningsarbejdet i Handicapcenter København samt undersøgelser foretaget i konkret egen driftsag året før ved Borgerrådgiveren blev udstrækningen af sagen i første omfang begrænset til en stillingtagen til Socialforvaltningens egne sagsmålningstider vedrørende Handicapcenter København.

Den nævnte konkrete egen driftundersøgelse omhandlede sagsbehandlingstider for behandling af ansøgning om hjælpemidler, personlig pleje og hjælp til boligindretning i Socialforvaltningen. Borgerrådgiveren konkluderede på baggrund af undersøgelsen, at sagsbehandlingstiderne i for mange sager var lange, og Borgerrådgiveren fandt dette beklageligt. Borgerrådgiveren noterede sig endvidere det af forvaltningen oplyste om de skridt, som forvaltningen foretog for at rette op på forholdene, og det oplyste om forvisitation, og Borgerrådgiveren foretog ikke yderligere på det foreliggende grundlag. Borgerrådgiveren bad dog om at blive underrettet om resultatet af de seneste sagstidsmålinger vedrørende Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen i relation til de nævnte sagstyper.

Borgerrådgiveren har efterfølgende noteret sig, at der gennem Socialforvaltningens sagstidsmålinger er sket en omfattende klarlægning af sagsbehandlingstiderne i disse sagstyper. Dette er afrapporteret til Socialudvalget den 6. april 2011, jf. dagsordenspunkt 5 om "Handleplan for bedre sagsbehandling", ligesom der også i øvrigt gennem Socialforvaltningens oprydning og bunkeafvikling på Handicapcenter København blev tilvejebragt klarhed over andre problemstillinger vedrørende sagsbehandlingens kvalitet på Handicapcenter København.

Endelig har Socialforvaltningen ved sin "Handleplan for bedre sagsbehandling", som Socialudvalget godkendte, og Socialudvalgets tiltrædelse på møde den 18. maj 2011, jf. dagsordenspunkt 13, af "nyt koncept for sagsbehandling vedrørende merudgifter og

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med børn med funktionsnedsættelser samt centralisering af enkelttydelser" taget seriøse skridt til opfølgning på problemerne. Opfølgningen ses endvidere at række ud over de sager, som ville have været omfattet af Borgerrådgiverens undersøgelse.

Borgerrådgiveren konkluderer derfor umiddelbart, at det på nuværende tidspunkt ikke anses for formålstjenligt eller hensigtsmæssigt at gennemføre en generel egen driftundersøgelse af handicapområdet. Henset til, at Socialforvaltningens handleplan rækker helt ind i 2012-13, anser Borgerrådgiveren det mere hensigtsmæssigt i forbindelse med drøftelsen af egen driftplanen for 2012 at overveje, om der på dette tidspunkt skal optages en undersøgelse til opfølgning på (dele af) Socialforvaltningens handleplan.

#### *Vedrørende magtanvendelse*

Borgerrådgiveren finder heller ikke umiddelbart grundlag for at udtage en af inspektionerne eller undersøgelserne fra planen for 2011 for i stedet at iværksætte en undersøgelse af magtanvendelse under Socialforvaltningen og/eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Borgerrådgiveren bygger dette på en gennemgang af Socialforvaltningens Årsopgørelser over indberetninger af magtanvendelser i henholdsvis 2009 og 2010 samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens Beretning 2009 og 2010 om magtanvendelser, som efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke indeholder uforklarlige stigninger i antallet af magtanvendelser eller andre indikationer på forhold, som bør undersøges nærmere.

Det nævnte materiale er vedlagt som bilag 2 (a-d).

Borgerrådgiveren bemærker dog, at en del af magtanvendelserne er blevet vurderet som ikke-tilladte (dvs. at magtanvendelsen i de konkrete situationer er gået ud over de beføjelser til indgreb i selvbestemmelsesretten, som der er hjemmel til), men at dette falder uden for Borgerrådgiverens kompetence at gå nærmere ind i.

Borgerrådgiveren henviser i den forbindelse til Borgerrådgiverens undersøgelse (iværksat i 2007) af Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens administration af reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Undersøgelsen omfattede på grund af Borgerrådgiverens kompetence ikke de afgørelser, som kommunen træffer om magtanvendelse, men alene de procedurer, som skal følges i forbindelse med magtanvendelse. Det drejer sig i hovedtræk om bestemmelser om kommunens registrering, indberetning og tilsyn. Borgerrådgiveren tog derfor ikke stilling til, hvorvidt magtanvendelserne i de konkrete tilfælde var lovlige.

#### *Vedrørende eventuel prioritering*

Såfremt udvalget alligevel ønsker en undersøgelse af magtanvendelse under Socialforvaltningen og/eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen på planen for 2011, bedes udvalget tage stilling til, hvilken anden undersøgelse der i stedet skal udgå, således at det samlede antal større egen driftundersøgelser forbliver 13.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

Hvis Borgerrådsgiveren i øvrigt – efter samråd med udvalget henover året – gennemfører generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder ud over de hér foreslåede, kan det blive nødvendigt at fravige planen ud fra ressourcemæssige overvejelser og en nærmere prioritering.

Iværksatte og afsluttede egen driftprojekter afrapporteres løbende til Borgerrådsgiverudvalget i den tilbagevendende mundtlige status, ligesom disse løbende lægges på Borgerrådsgiverens hjemmeside og indgår i den årlige beretning til Borgerrepræsentationen. Samme fremgangsmåde for afrapportering vil blive fulgt i relation til en eventuelt revideret plan.

## ØKONOMI

-

## VIDERE PROCES

Efter samrådet med Borgerrådsgiverudvalget vil Borgerrådsgiveren eventuelt udfærdige revideret plan for 2011 og fortsætte iværksættelsen af de på planen anførte inspektioner og skriftlige undersøgelser.

## BILAG

1. Egen driftplan for 2011 med angivelse af status for de enkelte inspektioner og skriftlige undersøgelser
2. Årsopgørelse over indberetninger af magtanvendelser i 2009 (2a), Årsopgørelse over indberetninger af magtanvendelser i 2010 (2b), Beretning 2009 (2c) og Beretning 2010 (2d)

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **11. Plan for egen driftprojekter i 2012**

J.nr. BOR 40/2011

### **PLAN FOR EGEN DRIFTSPROJEKTER**

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser skal ske efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at planen for egen driftprojekter i form af inspektioner og undersøgelser i 2012 drøftes.

### **PROBLEMSTILLING**

Borgerrådgiveren skal i samråd med Borgerrådgiverudvalget fastlægge en plan for inspektioner og generelle undersøgelser i 2012.

### **LØSNING**

Borgerrepræsentationens beslutning om udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion med virkning fra 2007, jf. BR 656/06, har givet Borgerrådgiveren adgang til at tage sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Samtidig kan Borgerrådgiveren gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget, samt – som en stikprøvekontrol – foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Borgerrådgiverudvalget blev første gang taget i samråd herom den 26. januar 2007, hvor udvalget drøftede en samlet årsplan for egen driftprojekter i 2007, jf. BOR 7/2007, idet Borgerrådgiveren fandt det mest hensigtsmæssigt, at det forudsatte samråd med udvalget ikke alene omfattede generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, men også planlagte inspektioner.

Denne praksis fastholdes med nærværende sag, hvormed Borgerrådgiverudvalget således forelægges en ny samlet plan for egen driftprojekter i 2012.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

For så vidt angår antallet af undersøgelser var det fastsat ved budget 2010, at Borgerrådgiveren i 2010 iværksatte mindst 16 inspektioner og generelle egen driftundersøgelser efter en nærmere fastlagt årsplan, som blev udarbejdet i samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Dette mål for antallet af større egen driftundersøgelser og inspektioner blev i forbindelse med ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område (godkendt af Borgerrådgiverudvalget på dets møde den 27. august 2010, jf. BOR 43/2010) reduceret til 13 inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i 2011.

Målet for 2011 udgør tillige et realistisk mål for 2012, hvorfor planen for egen driftprojekter i 2012 indeholder seks inspektioner og syv skriftlige undersøgelser.

Hvis Borgerrådgiveren i øvrigt – efter samråd med udvalget henover året – gennemfører generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder ud over de hér foreslåede, kan det blive nødvendigt at fravige planen ud fra ressourcemæssige overvejelser og en nærmere prioritering.

Tilsvarende kan det blive nødvendigt at fravige planen som følge af ressourceforbruget i forbindelse etableringen af en whistleblowerfunktion ved Borgerrådgiveren samt eventuelt som følge af varetagelsen af den nye funktion, hvis ressourcetræk er forbundet med usikkerhed.

Iværksatte og afsluttede egen driftprojekter afrapporteres løbende til Borgerrådgiverudvalget i den status, ligesom disse løbende lægges på Borgerrådgiverens hjemmeside og indgår i den årlige beretning til Borgerrepræsentationen.

Samme fremgangsmåde for afrapportering vil blive fulgt i relation til den plan, som nu fremlægges.

## ØKONOMI

-

## VIDERE PROCES

Efter samrådet med Borgerrådgiverudvalget vil Borgerrådgiveren færdiggøre planen og iværksætte denne.

## BILAG

1. Borgerrådgiverens forslag til egen driftprojekter i form af inspektioner og generelle undersøgelser i 2012.

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

## **12. Mødeplan for 2012**

J.nr. BOR 41/2011

### **MØDEPLAN**

Borgerrådgiverudvalget skal vedtage en mødeplan for 2012.

### **INDSTILLING**

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** forslaget til mødeplan for 2012 godkendes.

### **PROBLEMSTILLING**

Borgerrådgiverudvalgets nuværende mødeplan udløber med udgangen af 2011, hvorfor der er behov for vedtagelse af en mødeplan for 2012.

### **LØSNING**

Ved tilrettelæggelse af mødeplan for 2012 skal der tages hensyn til, dels at udvalget i medfør af sit kommissorium løbende skal følge Borgerrådgiverens virksomhed, dels at der er en række sager såsom Borgerrådgiverens Beretning 2011, løbende regnskabsprognoser for 2012, budgetbidrag 2013 mv., som skal behandles henover året.

Det bemærkes, at den løbende opgave med at følge Borgerrådgiverens virksomhed håndteres ved den faste tilbagevendende mundtlige status på udvalgsmøderne, som løbende suppleres med statistiske oversigter.

Med hensyn til løbende regnskabsprognoser for 2012 forudsættes disse at skulle forelægges udvalget i alt 3 gange henover året omkring følgende tidspunkter: ultimo april, primo september og primo november.

Hvad angår budget 2013 forventes det, at Borgerrådgiverudvalget primo maj 2012 skal behandle sag om Borgerrådgiverens budgetbidrag.

Med baggrund i erfaringerne fra udvalgsarbejdet i indeværende år (herunder seneste tilrettelæggelse på udvalgets møde den 28. januar 2011 af mødevirksomheden, jf. BOR 4/2011) og henset til de nævnte sager, anbefaler Borgerrådgiveren, at der afholdes fem udvalgsmøder i 2012 (på fredage med et passende mellemrum henover året i tidsrummet kl. 13.00-14.30).

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

På den baggrund foreslås følgende mødeplan for 2012:

- Fredag den 27. januar 2012 kl. 13.00-14.30 (ordinært udvalgsmøde)
- Fredag den 9. marts 2012 kl. 13.00-14.30 (ordinært udvalgsmøde)
- Torsdag den 3. Maj 2012 kl. 13.00-14.30 (ordinært udvalgsmøde)
- Fredag den 24. august 2012 kl. 13.00-14.30 (ordinært udvalgsmøde)
- Fredag den 26. oktober 2012 kl. 13.00-14.30 (ordinært udvalgsmøde)

Møderne afholdes i Borgerrådgiverens mødelokale, Vester Voldgade 2 A, 1552 København V, medmindre andet meddeles.

#### **ØKONOMI**

Samtlige udgifter til sekretærbistand, forplejning mv. afholdes indenfor rammerne af Borgerrådgiverens driftsbudget.

#### **VIDERE PROCES**

-

#### **BILAG**

-

Johan Busse

/Maja Markman



INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 28. oktober 2011

### **13. Eventuelt**

J.nr. BOR 42/2011