



INDSTILLING

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

1. Godkendelse af dagsorden

J.nr. BOR 01/2013

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

2. Meddelelser fra formanden

J.nr. BOR 02/2013

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

3. Borgerrådgiverens status

J.nr. BOR 03/2013

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

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
- Orientering om udvalgte sager som kan have politisk interesse (opfølgning på udvalgsseminar januar 2013)

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

Bilag 1: Rapport om henvendelser til Borgerrådgiveren samt oversigt over verserende og afsluttede egen driftundersøgelser, marts 2013

Johan Busse

/Katrine Fagerli

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

4. Styrkelse af politiske handlemuligheder – opfølgning på Borgerråd giverudvalgets temadag den 16. januar 2013

J.nr. BOR 04/2013

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerråd giveren indstiller til Borgerråd giverudvalget,

1. **at** Borgerråd giverens opsamling på temadagen tages til efterretning,
2. **at** udvalget tager stilling til, om der skal afholdes en særskilt temadrøftelse om Borgerråd giverens diskriminationsindsats efter sommerferien,
3. **at** Borgerråd giverens forslag til procesplan godkendes, herunder at der findes en dato for en opfølgende (halv) temadag inden sommerferien 2013. Borgerråd giveren foreslår datoerne tirsdag den 25. juni 2013 (formiddag), onsdag den 26. juni 2013 (enten formiddag eller eftermiddag) eller fredag den 28. juni 2013 (formiddag).

PROBLEMSTILLING

Der skal samles op på drøftelserne fra Borgerråd giverudvalgets temadag den 16. januar 2013 og der skal følges op på de fremkomne forslag, ønsker og ideer i en procesplan. Der henvises til bilag 1 for en summarisk opsamling fra temadagen.

LØSNING

Temadagen havde fokus på, hvordan Borgerråd giverens ressourcer hjælper flest mulige borgere, og hvordan udvalget tilrettelægger sit arbejde fremover.

En samlende overskrift for drøftelserne på Borgerråd giverudvalgets temadag kunne være:

”Styrkelse af de politiske handlemuligheder for Borgerråd giverudvalget” med undertemerne

- Borgerråd giverudvalget som en informeret aktør
- Konkrete løbende inputs fra Borgerråd giveren
- Konkrete forslag
- Videre planlægning og overdragelse til det tiltrædende udvalg

Borgerråd giverudvalget som en informeret aktør

Borgerråd giverudvalget fremkom med ønsker om at kunne virke på et bedre grundlag og med en bedre fælles forståelse af udvalgets opgave. I forlængelse heraf fremkom forslag om, at udvalget formulerer fælles samlede forslag til videre politisk behandling.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Derudover efterlyste udvalget større viden om områder, hvor udvalget kan foretage politisk opfølgning på problemer, som afdækkes af Borgerrådgiveren og i forlængelse heraf et tættere samarbejde med Borgerrådgiveren på områder, hvor udvalget kan understøtte Borgerrådgiverens arbejde for bedre sagsbehandling og borgerbetjening i kommunen.

Mere konkret fremkom udvalget med ønsker om at fokusere på bedre digitalisering.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at udvalgets behov må afdækkes nærmere, fordi det i forhold til de nævnte ønsker i nogen grad er uklart, hvilken information udvalget har behov for, og på hvilken måde denne information skal gives.

Borgerrådgiveren foreslår derfor, at Borgerrådgiveren tager initiativ til i samarbejde med udvalget at udvikle en form for tilbagemelding til udvalget, der sætter udvalget i stand til at gå videre med mere specifikke temaer. Der henvises til bilag 2 for en nærmere procesplan for arbejdet.

For så vidt angår ønsket om at fokusere på bedre digitalisering vil Borgerrådgiveren på udvalgsrådet den 17. maj 2013 fremlægge et oversigtsnotat, om hvilke behov digitaliseringen skal understøtte, til udvalgets orientering.

Konkrete mål for udvalgets arbejde blev desuden efterlyst. Som et eksempel blev nævnt, at udvalget arbejder for reduktion af fejl i sagsbehandlingen, f.eks. med en bestemt procentsats.

Borgerrådgiveren vil fremlægge et idékatalog til mulige mål for udvalgets arbejde ved det kommende halvdagsseminar, jf. nedenfor.

Konkrete løbende inputs fra Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverudvalget fremkom med ønske om at modtage kvartalsvise gennemgange af sager og emner, der giver udvalget information med henblik på at kunne tage spørgsmål op politisk.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at udvalgets behov må afdækkes nærmere, fordi det i forhold til det nævnte ønske i nogen grad er uklart, hvilken information udvalget har behov for, og på hvilken måde denne information skal gives.

Borgerrådgiveren foreslår derfor, at Borgerrådgiveren tager initiativ til i samarbejde med udvalget løbende at udvikle en form for tilbagemelding til udvalget, der sætter udvalget i stand til at gå videre med mere specifikke temaer. Der henvises til bilag 2 for en nærmere procesplan for arbejdet.

Udvalget efterlyste i den sammenhæng, at Borgerrådgiveren er behjælpelig med at afdække kulturelle, ledelsesmæssige eller organisatoriske forskelle, som giver ringere (forskellig) service i kommunen, samt at Borgerrådgiveren informerer udvalget om områder, hvor Borgerrådgiveren kender til efteruddannelsesbehov.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Borgerrådgiveren vil i almindelighed ikke have mulighed for på et rimeligt grundlag at vurdere årsagerne til forskellig service eller lav kvalitet i sagsbehandling og borgerbetjening, herunder efteruddannelsesbehov, kulturelle, ledelsesmæssige eller organisatoriske forskelle. En sådan vurdering kræver en særlig indsats i form af særlige undersøgelser, interviews og dataindsamling og i forbindelse hermed flere økonomiske og kompetencemæssige ressourcer end dem, Borgerrådgiveren aktuelt råder over samt eventuelt et udvidet mandat for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren foreslår derfor, at dette drøftes i forbindelse med forslaget nedenfor om det budgetforslag, som Borgerrådgiveren udarbejdede på anmodning fra DF i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2013.

Udvalget efterlyste desuden en effektvurdering af Borgerrådgiverens undervisningsvirksomhed og pegede på muligheden for, at Borgerrådgiveren brugte sine ressourcer til at lave praksisundersøgelser, f.eks. med udgangspunkt i forvaltningernes egne undersøgelser.

Borgerrådgiveren vil overveje, hvorledes Borgerrådgiveren fremadrettet kan vurdere effekten af sin undervisningsindsats og vil – ud over de elementer af praksisundersøgelser, som allerede ligger i egen driftplanen for 2013 – overveje, hvorledes egen driftundersøgelserne fremover kan gennemføres som praksisundersøgelser som skitseret af udvalget.

Konkrete forslag

Udvalget havde en række mere konkrete forslag, som fremkom på temadagen.

Udvalget bad herunder om en politisk handleplan for opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning 2012, som forventes fremlagt i maj 2013.

Borgerrådgiveren vil fremlægge en sådan handleplan i forbindelse med forelæggelsen af beretningen i maj måned 2013, herunder med inddragelse af den igangværende proces for opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011, som blev vedtaget af Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012.

Det blev desuden foreslået, at udvalget drøftede det budgetforslag, som Borgerrådgiveren udarbejdede på anmodning fra DF i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2013.

Borgerrådgiveren vil fremlægge forslaget i forbindelse med behandlingen af budgetforslaget for 2014 på udvalgets møde den 17. maj 2013.

Det blev videre foreslået, at eventuelle udgifter til en studietur behandles sammen med budgetforslaget for det pågældende budgetår.

Borgerrådgiveren vil tage højde herfor i forbindelse med behandlingen af budgetforslaget for 2014 på udvalgets møde den 17. maj 2013.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Endelig blev der stillet spørgsmålstegn ved placeringen af diskriminationsopgaven hos Borgerrådgiveren (Styrket Diskriminationstilsyn samt Borgerrådgiverens Diskriminationshotline mv.).

Borgerrådgiveren foreslår, at udvalget tager stilling til, om der skal afholdes en særskilt temadrøftelse af dette emne efter sommerferien. En sådan temadrøftelse kunne tage udgangspunkt i den temadrøftelse, som udvalget havde den 11. marts 2011 om Borgerrådgiverens diskriminationsindsats. Der henvises til bilag 3.

Videre planlægning og overdragelse til det tiltrædende udvalg

Det blev under temadagen foreslået at afholde en opfølgende (halv) temadag inden sommerferien 2013 for at følge op på temadagen den 16. januar 2013.

Borgerrådgiveren vil tage initiativ til en sådan (halv) temadag på en dag, som udvalget fastsætter.

Borgerrådgiveren foreslår datoerne tirsdag den 25. juni 2013 (formiddag), onsdag den 26. juni 2013 (enten formiddag eller eftermiddag) eller fredag den 28. juni 2013 (formiddag). Den opfølgende temadag foreslås afholdt på Rådhuset.

Det blev desuden foreslået, at medlemmerne af det afgående Borgerrådgiverudvalg deltagere i overdragelsen af udvalgets opgaver og funktion til det tiltrædende udvalg primo 2014.

Borgerrådgiveren vil forberede en indstilling herom på det nuværende udvalgs sidste møde, som afholdes i oktober 2013.

Det blev endeligt foreslået, at det første møde i det tiltrædende udvalg i 2014 afholdes som en temadag med henblik på, at udvalget kan foretage en planlægning af den kommende valgperiodes arbejde.

Borgerrådgiveren vil forelægge dette forslag for det tiltrædende udvalg i forbindelse med konstitueringen primo 2014 eller om muligt forud herfor.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

Der henvises til bilag 2.

BILAG

Bilag 1: Opsamling fra Borgerrådgiverudvalgets temadag den 16. januar 2013

Bilag 2: Procesplan for opsamling på Borgerrådgiverudvalgets temadag den 16. januar 2013

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Bilag 3: Beslutningsprotokoller fra Borgerrådgiverudvalgets møde den 11. marts 2011, pkt. 6 (temadrøftelse om Borgerrådgiverens diskriminationsindsats) og fra udvalgets møde den 6. maj 2011, pkt. 7 (om samarbejdspartnere i forlængelse heraf)

Johan Busse

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

5. Forvaltningens indmeldte fokuspunkter på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning 2011 og forventningerne til indholdet i den kommende beretning

J.nr. BOR 05/2013

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** Borgerrådgiverens orientering om forvaltningernes indmeldte fokuspunkter på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning 2011 tages til efterretning.
2. **at** Borgerrådgiverens mundtlige orientering om forventningerne til indholdet i den kommende beretning tages til efterretning.

PROBLEMSTILLING

Borgerrepræsentationen pålagde ved beslutning af 20. juni 2012 de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter til Økonomiudvalget for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har modtaget statusafrapporteringer fra alle syv forvaltninger og har afgivet udtalelser til forvaltningerne. Borgerrådgiveren har endvidere afgivet en samlet tilbagemelding til Økonomiudvalget.

Borgerrådgiveren har fortolket sin opgave således, at Borgerrådgiveren i forbindelse med sine udtalelser skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

LØSNING

Generelt om forvaltningernes status

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

med manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer.

Reduktion af antallet af klager

Flere forvaltninger arbejder med målsætninger om at reducere antallet af klager, hvilket isoleret set naturligvis må påskønnes.

Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er dog ingen given sammenhæng mellem de to forhold. Antallet af klager er derimod mere velegnet som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Opsummering af Borgerrådgiverens tilbagemelding til forvaltningerne

Helt overordnet ses forvaltningernes statusafrapporteringer generelt ikke at sammenkoble fokuspunkterne med ”Handlingsplan for god sagsbehandling i Københavns Kommune”, som Borgerrepræsentationen vedtog på sit møde den 20. juni 2012, ligesom kun nogle forvaltninger sammenkobler fokuspunkterne til andre generelle indsatser og eksisterende kvalitetsforbedrende initiativer.

Forvaltningerne ses i væsentlig udstrækning at have indmeldt allerede eksisterende indsatser som fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011.

Borgerrådgiveren har konstateret, at det varierer i hvilken grad forvaltningerne har oplyst, om bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som ligger til grund for udvælgelsen af fokusområderne.

Kun for Socialforvaltningens vedkommende er det Borgerrådgiverens vurdering, at fokuspunkterne er egnede til at løse de konstaterede problemer. For de øvrige forvaltninger er det ikke muligt at foretage en vurdering på det foreliggende grundlag.

Borgerrådgiveren er ikke på det foreliggende grundlag i stand til at vurdere, om de udvalgte fokuspunkter vil skabe generelle forbedringer i *kvaliteten* af forvaltningernes/kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at forvaltningernes indstilling til opgaven med fokuspunkter er meget varieret fra mere eller mindre helhjertet til det nærmest stedmoderlige.

Borgerrådgiverens generelle anbefalinger til Økonomiudvalget

Borgerrådgiveren har anbefalet, at Økonomiudvalget indstiller til Borgerrepræsentationen at stille krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger samt prioriteringen heraf.

I den forbindelse må det fremhæves, at Borgerrepræsentationen ved beslutning af 20. juni 2012 pålagde forvaltningen pr. 1. september at foretage registrering af klager, herunder klager over afgørelsens indhold, inden for egen forvaltning. Registreringen af klager må i denne forbindelse antages sammen med andre (mere kvalitative) kilder at muliggøre en nærmere analyse inden for alle forvaltninger.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

I den forbindelse skal fremhæves, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som et af sine fokuspunkter har besluttet at gennemføre en sagsaudit. Borgerrådgiveren finder særligt sagsauditen velegnet som redskab til – på et oplyst grundlag – at træffe forholdsregler og iværksætte initiativer vedrørende forbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anbefaler generelt, at der udvises varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Forventningerne til den kommende beretning

Borgerrådgiveren vil på mødet i Borgerrådgiverudvalget den 22. marts 2013 give en nærmere mundtlig orientering om overvejelserne i forbindelse med beretningen for 2012.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

- Bilag 1: Borgerrådgiverens brev af 18. februar 2013 til Økonomiforvaltningen/Økonomiudvalget med generelle konstateringer
- Bilag 2: Borgerrådgiverens brev af 14. februar 2013 med bemærkninger til Kultur- og Fritidsforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 3: Borgerrådgiverens brev af 31. januar 2013 med bemærkninger til Teknik- og Miljøforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 4: Borgerrådgiverens brev af 8. februar 2013 med bemærkninger til Økonomiforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 5: Borgerrådgiverens brev af 29. januar 2013 med bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 6: Borgerrådgiverens brev af 24. januar 2013 med bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 7: Borgerrådgiverens brev af 20. december 2012 med bemærkninger til Børne- og Ungdomsforvaltningens fokuspunkter
- Bilag 8: Borgerrådgiverens brev af 20. december 2012 med bemærkninger til Socialforvaltningens fokuspunkter

Johan Busse

/Anne-Sophie Hermansen

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

6. Orientering om status på whistleblowerordningen

J.nr. BOR 06/2013

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at orienteringen om status på whistleblowerordningen, herunder orientering om ressourceforbrug og omkostninger forbundet med informationsmaterialet tages til efterretning af Borgerrådgiverudvalget, og
2. at oversigten over karakteren af de indkomne sager fremsendes til Borgerrepræsentationen til orientering.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren skal orientere Borgerrepræsentationen om karakteren af indkomne sager til whistleblowerordningen, herunder Borgerrådgiverens ressourceforbrug samt sager af større betydning, jf. § 24b, stk. 2, i vedtægt for Borgerrådgiveren.

LØSNING

Status på henvendelser til whistleblowerordningen

Ordningen har siden åbningen ultimo oktober 2012 og frem til den 28. februar 2013 modtaget 18 henvendelser, hvoraf 11 er vurderet at falde inden for ordningen. Af de 18 henvendelser er 14 anonyme.

Borgerrådgiveren har ekspederet alle henvendelserne. Henvendelserne, som er vurderet at falde inden for ordningen, er blevet videresendt til nærmere undersøgelse ved relevant direktion/Intern Revision.

Henvendelserne, som er vurderet at falde uden for ordningen, er blevet henlagt med orientering til den, som har indgivet oplysninger.

Der henvises til vedlagte bilag for et overblik over karakteren af de indkomne sager.

Ressourceforbrug

I tidsrummet fra den 1. oktober 2012 til den 28. februar 2013 er der anvendt 299 arbejdstimer direkte på aktiviteten "Whistleblowerfunktionen" i tidsregistreringssystemet TidReg. Dertil kommer et ikke opgjøret overhead, som ikke kan opgøres direkte på aktiviteten (møder, ledelse mv.).

Omkostninger forbundet med informationsmaterialet

Borgerrådgiverudvalget har bedt om at blive oplyst om Borgerrådgiverens udgifter til informationsmateriale.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Borgerrådgiveren har haft omkostninger på 210 t.kr. til kommunikationsbureauet, Kontrapunkt, som har bistået i forhold til informationsmaterialet (vejledninger, procesbeskrivelse, layout, grafik, logo, tryk mv.) og med kommunikationsrådgivning.

ØKONOMI

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

Forudsat at orienteringen tages til efterretning af Borgerrådgiverudvalget, sendes indstillingen videre til orientering af Borgerrepræsentationen.

BILAG

Bilag 1: Karakteren af henvendelser til whistleblowerordningen ultimo oktober 2012 til 28. februar 2013.

Johan Busse

/Daniel Bach

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

7. Rapport om Borgerrådgiverens uafhængighed

J.nr. BOR 07/2013

Rapport om Borgerrådgiverens uafhængighed

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 11. marts 2011 blev det besluttet, at Borgerråd-giveren mindst en gang årligt skal aflægge rapport til udvalget om eventuelle forhold, som er egnede til at påvirke Borgerrådgiverens uafhængighed negativt.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** udvalget tager Borgerrådgiverens rapport om eventuelle forhold, som er egnede til at påvirke Borgerrådgiverens uafhængighed negativt, til efterretning.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiverens uafhængighed er en grundsten i Borgerrådgiverens virke og en grundlæggende forudsætning for, at Borgerrådgiverens vurderinger af konkrete sager kan ske på et objektivt og sagligt grundlag. Uafhængigheden skal sikre, at Borgerråd-giveren har gennemslagskraft, og at Borgerrådgiverens arbejde til enhver tid er omgærdet af legitimitet og tillid. Uafhængigheden skal ikke alene være en realitet, den skal også fremstå som en realitet, da alene mistanke om manglende uafhængighed kan skabe mis-tillid hos borgere, forvaltninger og andre.

Uafhængigheden var højt prioriteret af Borgerrepræsentationen, da beslutningen om at etablere Borgerråd-giveren blev taget i 2003/2004, jf. BR 586/03 og er siden blevet grundfæstet i kommunens styrelsesvedtægt og i vedtægt for Borgerråd-giveren.

På mødet i Borgerråd-giverudvalget den 11. marts 2011 blev det besluttet:

- **at** enkelte borgerrepræsentationsmedlemmers henvendelser til Borgerråd-giveren om verserende sager skal distribueres til Borgerråd-giverudvalgets medlemmer,
- **at** Borgerråd-giveren mindst en gang årligt aflægger rapport til udvalget om eventuelle forhold, som er egnede til negativt at påvirke Borgerråd-giverens uafhængighed, og
- **at** Borgerråd-giveren i øvrigt løbende orienterer udvalgsformanden om sådanne for-hold.

I Borgerråd-giverens notat af 18. februar 2011 (vedlagt) redegøres der nærmere for uaf-hængigheden i relation til det organisatoriske setup, budgetmæssig uafhængighed, poli-tisk uafhængighed samt praktisk uafhængighed/jævnbyrdighed.

Nedenfor gøres status for Borgerråd-giverens uafhængighed i 2012 inden for de nævnte områder, som ikke allerede er omtalt i Borgerråd-giverens notat af 18. februar 2011.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

LØSNING

Organisatorisk uafhængighed

Den organisatoriske uafhængighed er blandt andet sikret ved:

- at Borgerrådsgiveren udpeges og afskediges af Borgerrepræsentationen (Borgerrådsgiveren ansætter selv sit personale),
- at Borgerrådsgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmestre og forvaltninger og
- at Borgerrådsgiveren refererer til Borgerrådsgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men i udøvelsen af sit hverv fungerer uafhængigt af disse.

Der har ikke i 2012 være særlige forhold, som har påvirket Borgerrådsgiverens organisatoriske uafhængighed negativt.

Budgetmæssig uafhængighed

Borgerrådsgiverens budgetmæssige uafhængighed er sikret gennem en selvstændig bevilling og selvstændigt budgetansvar. Borgerrådsgiveren er underlagt de samme forpligtelser som de syv forvaltninger og Intern Revision med hensyn til budget, regnskab og opfølgning på disse. Heri ligger imidlertid også, at rammen for Borgerrådsgiverens budgetforslag udstikkes af Økonomiudvalget uanset, at Økonomiudvalget er undergivet Borgerrådsgiverens tilsyn.

Der har ikke i 2012 være særlige forhold, som har påvirket Borgerrådsgiverens budgetmæssige uafhængighed negativt.

Politisk uafhængighed

I Borgerrådsgiverens notat af 18. februar 2011 er blandt andet beskrevet den afbalance-rede indflydelse som Borgerrepræsentationen og Borgerrådsgiverudvalget samt disses medlemmer har på Borgerrådsgiverens virke. Den afbalancerede indflydelse består i, at organerne kan pålægge Borgerrådsgiveren at iværksætte nærmere undersøgelser, men derimod bør udvise en vis tilbageholdenhed i forhold til at udtale sig om Borgerrådsgiverens igangværende undersøgelser.

Der har ikke i 2012 være særlige forhold, som har påvirket Borgerrådsgiverens politiske uafhængighed negativt.

Praktisk uafhængighed/jævnbyrdighed

For at kunne udøve sin funktion må Borgerrådsgiveren være jævnbyrdig med de forvaltninger mv., som Borgerrådsgiveren skal udøve tilsyn med. Det må derfor forudsættes, at Borgerrådsgiveren ikke har flere administrative byrder eller dårligere adgang til praktisk hjælp i kommunen end forvaltningerne.

Der har ikke i 2012 være særlige forhold, som har påvirket Borgerrådsgiverens praktiske uafhængighed/jævnbyrdighed negativt.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Samlet status for Borgerrådgiverens uafhængighed

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der ikke i 2012 er opstået særlige trusler imod uafhængigheden.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

1. Notat om Borgerrådgiverens uafhængighed af 18. februar 2011.

Johan Busse

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

8. Regnskab 2012

J.nr. BOR 08/2013

Regnskab 2012

Borgerrådgiverudvalget skal godkende Borgerrådgiverens aflæggelse af regnskab for 2012 med henblik på, at dette kan sendes til Økonomiforvaltningen og indgå i kommunens samlede årsregnskab.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at godkende regnskab 2012, herunder kommentaren til balancen.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren skal aflægge regnskab på baggrund af regnskabscirkulæret. Borgerrådgiveren har efter aftale med Økonomiforvaltningen aflagt regnskabet for 2012 til Økonomiforvaltningen og Intern Revision med forbehold for Borgerrådgiverudvalgets efterfølgende godkendelse. Fristen for udvalgets godkendelse er den 4. april 2013, og nærværende sag forudsættes derfor behandlet på det ordinære udvalgsmøde den 22. marts 2013. Det bemærkes, at Økonomiforvaltningen bearbejder det samlede regnskab i dialog med forvaltningerne. Borgerrådgiveren tager derfor over for Borgerrådgiverudvalget forbehold for de eventuelle tekniske ændringer, som kan følge heraf.

LØSNING

Borgerrådgiverens bevilling i 2012 udgjorde oprindeligt 9.089 t.kr. (vedtaget budget). Da der ikke skete ændringer udgjorde Borgerrådgiverens korrigerede budget for 2012 tillige 9.089 t.kr.

Borgerrådgiverens korrigerede ramme er herefter:

Bevilling	Beløb (t.kr.)
Budget 2012	9.089
Sum	9.089

Borgerrådgiverens samlede forbrug i 2012 udgør 9.384 t. kr. svarende til et merforbrug på 295 t. kr. i forhold til den korrigerede ramme.

Der vedlægges udfyldte skemaer (obligatoriske oversigter) vedrørende regnskabsaflæggelsen 2012, jf. bilag 2.

Merforbruget skyldes ekstraordinære udgifter til IT og kommunikation i forbindelse med etableringen af whistleblowerordningen samt en større investering i kompetence-

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

udvikling blandt andet med henblik på at styrke Borgerrådsgiverens undervisningsindsats. Det samlede merforbrug søges overført ved særskilt sag 09/2013.

Balance for 2012 vedlægges, jf. bilag 3, idet Borgerrådsgiveren har følgende bemærkninger hertil, som foreslås indarbejdet i det omkostningsbaserede regnskab 2012:

”Borgerrådsgiverens balance for 2010 udviser et fald på ca. 0,02 mio kr. i værdien af materielle anlægsaktiver (inventar og tekniske anlæg) grundet afskrivning af aktiver, hvorefter anlægsaktiverne ved årets udgang udgør 0 kr. Borgerrådsgiveren har anvendt kommunens overordnede regnskabspraksis.”

ØKONOMI

Indstillingen betyder at der vil ske en nedskrivning af Borgerrådsgiverens ramme i 2013-2016 på 77 t. kr. årligt.

VIDERE PROCES

Kommunens samlede regnskab behandles af Økonomiudvalget d. 9. april 2013 og af Borgerrepræsentationen d. 25. april 2013.

BILAG

- Bilag 1: Referat fra Økonomiudvalgets møde den 6. november 2012 med bilag (8.1.1 – 8.1.9)
- Bilag 2: Udfyldte skemaer (obligatoriske oversigter) til Økonomiforvaltningen vedrørende regnskabsaflæggelsen 2012 (omfatter flere faneblade, hvoraf kun fanebladet ”Personaleoversigt” er relevant for Borgerrådsgiveren)
- Bilag 3: Borgerrådsgiverens balance 2012 (skema) som modtaget fra Økonomiforvaltningen ved e-mail af 1. februar 2013
- Bilag 4: Konklusionsnotat
- Bilag 5: Borgerrådsgiverens regnskabsforklaring
- Bilag 6: Borgerrådsgiverens interne regnskab 2012

Johan Busse

/Rikke Gredal

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

9. Overførsler 2012 til 2013

J.nr. BOR 09/2013

Overførsler fra 2012 til 2013-2016

Borgerrådsgiverudvalget skal tage stilling til indstilling om overførsel af merforbrug fra budgetår 2012 til budgetår 2013-2016.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådsgiveren indstiller til Borgerrådsgiverudvalget,

1. at godkende, at der som svar på indkaldelsen af regnskabsoverførsler anmodes om overførsel af et merforbrug på 295 t.kr. fra 2012.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådsgiveren skal anmode om overførsel af merforbrug fra budgetår 2012 til budgetår 2013-2016.

Merforbruget skyldes ekstraordinære udgifter til IT og kommunikation i forbindelse med etableringen af whistleblowerordningen samt en større investering i kompetenceudvikling blandt andet med henblik på at styrke Borgerrådsgiverens undervisningsindsats.

Borgerrådsgiveren har inden udløbet af fristen den 18. februar 2013, kl. 12 afleveret overførselsanmodninger til Intern Revision med henblik på validering dér inden politisk behandling i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. Der er samtidig ansøgt om internt lån over 4 år med henblik på afvikling af merforbruget.

Fristen for udvalgets godkendelse er den 4. april 2013, og nærværende sag forudsættes derfor behandlet på det ordinære udvalgsmøde den 22. marts 2013.

LØSNING

Det fremgår af indstilling 08/2013 at Borgerrådsgiveren i 2012 havde et merforbrug på 295 t. kr.

ØKONOMI

Hvis indstillingen godkendes af Borgerrådsgiverudvalget og senere imødekommes af Borgerrepræsentationen, vil Borgerrådsgiverens ramme for 2013-2016 blive nedsat med 77 t.kr. årligt i perioden 2013-2016.

VIDERE PROCES

Kommunens samlede overførsler behandles af Økonomiudvalget d. 9. april 2013 og af Borgerrepræsentationen d. 25. april 2013.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

BILAG

Bilag 1: Referat fra Økonomiudvalgets møde den 6. november 2012 med bilag
(samme som bilag 1 under 08/2013)

Bilag 2: Udfyldt skema til Intern Revision

Johan Busse

/Rikke Gredal

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

10. Borgerrådgiverens brugerundersøgelse 2012

J.nr. BOR 10/2013

Baggrund

I forbindelse med godkendelsen af budgetbidraget for 2012 på udvalgsmødet den 6. maj 2011 (BOR 19/2011) blev det besluttet, at Borgerrådgiveren en gang årligt skal gennemføre en brugerundersøgelse. Brugerundersøgelsen skal ske i form af en generel egen driftundersøgelse og skal inddrage borgere, som har gjort brug af Borgerrådgiveren. Målet er at give et billede af borgernes syn på Borgerrådgiveren og på Københavns Kommune. Resultaterne fra brugerundersøgelsen skal kunne anvendes konstruktivt til at forbedre Borgerrådgiverens indsats i forhold til borgerne.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at brugerundersøgelsens resultater tages til efterretning.

PROBLEMSTILLING

Fra den 1. september 2012 til 22. januar 2013 gennemførte Borgerrådgiveren en brugerundersøgelse.

Borgerrådgiveren sendte spørgeskemaer direkte til 186 borgere, der allerede tidligere har henvendt sig til Borgerrådgiveren med en klagesag med en frankeret svarkuvert. Sagerne kan opdeles i sager, hvor Borgerrådgiveren alene har oversendt en klage til besvarelse i den pågældende forvaltning, og i sager hvor borgeren har modtaget forvaltningens svar og ønsker at fastholde klagen (dvs. sager, hvor Borgerrådgiveren har mulighed for at iværksætte en nærmere undersøgelse).

Borgerrådgiveren modtog i alt 28 udfyldte spørgeskemaer fra borgerne.

LØSNING

Fordele og ulemper ved den valgte metode

En fordel ved den valgte form er, at Borgerrådgiveren har modtaget svar, der giver et brugbart billede af, hvordan borgerne har opfattet hele forløbet hos Borgerrådgiveren.

Ulempen ved spørgeskemaer pr. post er først og fremmest, at Borgerrådgiveren ikke kan forudsige, hvor mange svar der returneres. Både ressourcestærke og ressourcevage borgere gør brug af Borgerrådgiveren. Da undersøgelsen kun baserer sig på 28 besvarelser, hvilket udgør 15 % af de adspurgte, må undersøgelsens resultater tages med et forbehold.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Overordnet konklusion på brugerundersøgelsen

50 % af borgerne svarede, at de fandt kommunens sagsbehandling og borgerbetjening enten meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende. Resultatet kan virke overraskende positivt, henset til, at svarene kommer fra borgere, der alle har klaget over netop sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det kan dog muligvis også tages som udtryk for, at borgerne tog udgangspunkt i situationen efter Borgerrådgiverens involvering i sagen.

Resultaterne vedrørende borgernes opfattelse af forskellige forhold i sagsforløbet hos Borgerrådgiveren viser, at borgerne generelt ser positivt på den sagsbehandling og borgerbetjening, som de har modtaget hos Borgerrådgiveren. Eksempelvis svarede 96 % af borgerne, at de havde oplevet, at Borgerrådgiverens medarbejdere i høj grad gav sig tid til at lytte til dem. Desuden svarede 90 % af borgerne, at de fandt Borgerrådgiverens sagsbehandling og borgerbetjening enten meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende.

Undersøgelsens nærmere resultater fremgår af bilag 1.

Konkrete bemærkninger fra brugerundersøgelsen

Ros til Borgerrådgiveren

Flertallet af borgerne udtrykte tilfredshed med Borgerrådgiverens eksistens og var glade for, at Borgerrådgiveren fungerede som mellemmand i forhold til forvaltningerne, da de oplever problemer med at trænge igennem til forvaltningerne. Flertallet af de adspurgte borgere var glade for, at de hos Borgerrådgiveren blev mødt med imødekommenhed og seriøsitet i forhold til deres klage. Herudover udtrykte de tilfredshed med Borgerrådgiverens sagsbehandling, og at de havde oplevet en reel forandring i behandlingen af deres sag, efter de havde henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Ris til Borgerrådgiveren

En mindre del af de adspurgte borgere gav omvendt udtryk for, at Borgerrådgiveren ikke har tilstrækkelig gennemslagskraft i forhold til forvaltningerne. Denne utilfredshed gælder både i forhold til manglende forandringer i forvaltningernes sagsbehandling efter modtagelsen af en kritikudtalelse fra Borgerrådgiveren, og i forhold til forvaltningernes svar på klager, når Borgerrådgiveren er gået ind i sagen. Desuden udtrykte en mindre del af borgerne utilfredshed med sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren i sager, hvor Borgerrådgiveren er foretager en undersøgelse.

Konkrete forslag til Borgerrådgiveren

Sagsbehandlingstider for Borgerrådgiverens arbejde bør oplyses på hjemmesiden. Borgere udtrykte behov for, at en sag hos Borgerrådgiveren behandles af den samme jurist fra start til slut.

Konkrete forslag til ændringer eller forbedringer for hele Københavns Kommune

Det bør have større konsekvenser for forvaltningerne, hvis der ikke bliver svaret på Borgerrådgiverens henvendelser inden for angivne frister eller ikke bliver rettet op på sagsbehandlingen efter modtagelsen af kritikudtalelser.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Øvrige bemærkninger

Enkelte borgere oplyste, at de havde oplevet, at forvaltningerne ikke ville hjælpe dem, efter at de havde klaget til Borgerrådgiveren.

Opsamling og fremadrettede initiativer

Bemærkningerne fra borgerne indeholder eksempler på utilfredshed med Borgerrådgiverens egen sagsbehandlingstid i sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en undersøgelse.

Problemstillingen er kendt af Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har løbende fokus på sagsbehandlingstider både for sager, der i første omgang oversendes til besvarelse hos den relevante forvaltning og sager, hvor Borgerrådgiveren går i undersøgelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, der oversendes til besvarelse i forvaltningerne er forholdsvis lav, men i sager som Borgerrådgiveren optager til undersøgelse er sagsbehandlingstiden væsentlig længere og undertiden uacceptabelt lang. Sagsbehandlingstider for beretningsåret 2012 opgøres i Borgerrådgiverens Beretning 2012.

For at få en bedre forståelse af grundene til den længere sagsbehandlingstid i undersøgelsessagerne er Borgerrådgiveren begyndt at registrere antallet af dage, hvor sagen afventer svar fra en forvaltning. Borgerrådgiveren må dog konstatere, at institutionen er ressourcemæssig følsom over for ændrede arbejdsopgaver, uforudsigelig efterspørgsel og personalemæssige ændringer mv., hvilket kan medføre længere sagsbehandlingstider. Borgerrådgiveren vil fortsat have fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden og vil i den forbindelse se på effektiviteten af den udtalelsesform, som Borgerrådgiveren benytter sig af i dag. Formen er inspireret af Folketingets Ombudsmand, men er forholdsvis lang og tidskrævende.

Bemærkningerne indeholder også eksempler, som viser borgernes frustration når de oplever, at Borgerrådgiveren ikke har tilstrækkelig gennemslagskraft. Borgernes frustration angår især manglende reel handling fra forvaltningernes side, når Borgerrådgiveren har udtalt kritik i en sag.

Borgerrådgiveren kan i forbindelse med afslutningen af en undersøgelse komme med anbefalinger og henstillinger til forvaltningerne i konkrete sager, når det findes nødvendigt. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at sådanne anbefalinger og henstillinger efterkommes af forvaltningerne. Samtidig har Borgerrådgiveren dog forståelse for, at borgerne kan sidde tilbage med den følelse, at en intervention fra Borgerrådgiveren ikke medførte konkret handling i sager, hvor der er udtalt kritik f.eks. fordi sagsbehandlingstiden fortsat trækker ud. Med vedtagelsen af § 19, stk. 3, i vedtægten for Borgerrådgiveren (mulighed for hurtig henstilling om sagens afslutning) har Borgerrepræsentationen styrket Borgerrådgiverens handlemuligheder i forhold til sager med usædvanlig lang sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren overvejer løbende eventuelle yderligere tiltag, som kan understøtte Borgerrådgiverens arbejde med at sætte sagerne hurtigt på sporet igen.

Borgerrådgiveren vil desuden fremover oplyse om sine egne sagsbehandlingstider på hjemmesiden.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

Borgerrådgiveren tager det meget alvorligt, at enkelte borgere oplyste om, at forvaltningerne ikke ville hjælpe dem, efter at de havde klaget til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har tidligere gennemført egen driftundersøgelser på baggrund af lignende oplysninger. Borgerrådgiveren vil fortsat være opmærksom på dette fænomen.

Erfaringerne fra denne brugerundersøgelse vil blive inddraget, når Borgerrådgiveren skal udarbejde og gennemføre brugerundersøgelsen for 2013. Borgerrådgiveren vil blandt andet overveje, hvilke andre formidlingsformer, der kan benyttes med henblik på at opnå et større antal svar, herunder brug af elektroniske medier, personlige samtaler i forbindelse med borgermøder eller opfølgende telefonsamtaler.

Det ønske som nogle borgere har om, at samme sagsbehandler hos Borgerrådgiveren følger borgeren kan ikke imødekommes af effektivitetsmæssige årsager. Borgerrådgiveren udviser dog fleksibilitet og afviger fra dette udgangspunkt i særlige tilfælde.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

Bilag 1: Borgerrådgiverens brugerundersøgelse, resultater.

Johan Busse

/Anne Martha Malmgren-Hansen

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 22. marts 2013

11. Eventuelt

J.nr. BOR 11/2013