

Susanne Janum

Fra: TMFKP Sekretariat
Emne: 2018-0274237 svar på politikerspørgsmål fra Jakob Næsager vedr. Borgerrådgiveren svar om buslæskur
Vedhæftede filer: Buslæskur Borgerrådgiver svar 1. oktober 2018 .pdf; ATT00001.htm; 25.10.2018_-_orienteringsnotat_om_borgerraadgiverens_undersoegelse_vedr._sagsbehandlingen_af_buslae.pdf
Prioritet: Høj
AppServerName: kkedoc4
DocumentIsArchived: 0
FileUpdateStatus: 1

Fra: TMFKP BD Rådhuspost
Sendt: 25. oktober 2018 13:44
Til: Jakob Næsager (Borgerrepræsentationen)
Emne: 2018-0274237 svar på politikerspørgsmål fra Jakob Næsager vedr. Borgerrådgiveren svar om buslæskur
Prioritet: Høj

Kære Jakob Næsager

Tak for din henvendelse af d. 14. oktober 2018 til teknik- og miljøborgmester Ninna Hedeager Olsen angående hvordan der fulgt op på Borgerrådgiverens henvendelse vedr. en klage fra Ejerforeningen Strandvejen om forhold i TMF. Borgmesteren har bedt mig om at svare, fordi din henvendelse hører under mit ansvarsområde i forvaltningen.

Jeg har vedlagt orienteringsnotatet til TMU af d. 25. oktober 2018 om Borgerrådgiverens undersøgelse vedr. sagsbehandlingen af buslæskærm ved Strandvejen . Heri fremgår forvaltningens bemærkninger og tiltag på baggrund af Borgerrådgiverens anbefalinger i klagesagen.

Endnu en gang tak for din henvendelse. Jeg håber, at det besvarer dit spørgsmål.

Med venlig hilsen

Fungerende serviceområdechef

Helle Holsøe

Centerchef

Center for Driftsudvikling

Byens Drift

KØBENHAVNS KOMMUNE

Teknik- og Miljøforvaltningen



Til Teknik- og Miljøudvalget

25. oktober 2018

Borgerrådgiverens undersøgelse vedr. sagsbehandlingen af buslæskærm ved Strandvejen

Sagsnr.
2017-0085926

Dokumentnr.
2017-0085926-73

Sagsbehandler
Michael Christensen

Teknik- og Miljøudvalget orienteres, når Borgerrådgiveren udtaler kritik af forvaltningen. Teknik- og Miljøudvalget orienteres her, fordi Borgerrådgiveren har udtalt kritik af forvaltningen den 1. oktober 2018.

Forvaltningen har d. 1. oktober 2018 modtaget Borgerrådgiverens afsluttende undersøgelse af sagsbehandlingen om en mulig placering af en buslæskærm ved Strandvejen . Undersøgelsen vedrører en sag, der startede i 2010, hvor en buslæskærm blev fjernet ved Strandvejen 59/61 i forbindelse med etableringen af Nordhavnsvej, og ejerforeningen E/F Strandvejen fremsendte et ønske til forvaltningen om genopsætning af en ny læskærm, når byggeriet var færdigt.

Overordnet konklusioner på Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren forholder sig samlet til to sagsforløb:

1. Sagsbehandlingstiden i sagen fra 2010 til nu.
2. Formand for E/F Strandvejen Ingrid Marie Eugenie Sandahls klage af 20. juni 2018.

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af forvaltningens sagsbehandling og opsummerer sin undersøgelse således:

"Jeg finder forvaltningens behandling af sagen for utilfredsstillende, og jeg har kritiseret forvaltningen, og fremsat nogle anbefalinger til forvaltningen for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden."

Borgerrådgiverens kritik går på 1) mangelfuld journalisering, 2) manglende orientering om sagens status og 3) lang sagsbehandlingstid. Borgerrådgiverens undersøgelse drejer sig derfor udelukkende om den administrative sagsbehandling og ikke forvaltningens faglige vurdering i sagen. Som det fremgår nedenfor, skyldes den lange sagsbehandlingstid, at sagen flere gange har taget en ny drejning. Forvaltningen har på baggrund af den mangelfulde journalisering skærpet sin praksis, så det sikres, at alt materiale journaliseres. Forvaltningen har opnormeret kompetence- og ressourcemæssigt på området, for at sikre at alle henvendelser fremadrettet bliver besvaret eller der udsendes et processvar inden for tilbagemeldingsgaranti på 10 arbejdsdage, som Borgerrepræsentationen har vedtaget.

Partnerskaber

Sagens forløb

Sagsbehandlingstiden har trukket ud, på grund af et behov for at få afklaret en række myndighedsmæssige og fysiske forhold omkring mulighederne for en opsætning af en buslæskærm ved Strandvejen

. Sagens forløb bærer samtidig præg af en mangelfuld journalisering af sagens dokumenter fra 2010 og til februar 2017, som desværre også vanskeliggør en tilstrækkelig og grundig beskrivelse af sagens forløb før 2017, hvilket er dybt beklageligt.

Den 12. juli 2016 blev der afholdt et møde mellem forvaltningen og ejerforeningerne E/F Strandvejen og E/F Strandvejer om muligheden for opsætning af buslæskærm ved Strandvejen . Der er ikke skrevet referat efter mødet, og det er en klar fejl og meget beklageligt. Forvaltningen oplyste på mødet, at det vil kræve tilladelse fra grundejerne på Strandvejen og til, at forvaltningen kan sætte en læskærm op på deres grund.

Alle Københavns 620 buslæskærme blev udskiftet fra d. 1. juli 2016, som en del af kommunens udbud vedr. nyt byudstyr. Denne proces blev forsinket, og gjorde, at det først var muligt at vurdere opsætning af yderligere læskærme primo 2017.

Forvaltningen sender d. 24. februar 2017 et høringsbrev til henholdsvis E/F Strandvejen og E/F Strandvejen med anmodning om tilladelse til at anvende 1,5 m af deres private grundareal ved Strandvejen . Forvaltningen får svar fra E/F Strandvejen , men modtager først svar fra E/F Strandvejen d. 2. juni 2017, trods gentagne forsøg. Foreningen meddeler, at de kan acceptere en anvendelse på 50-60 cm af det private grundareal, hvilket ikke er tilstrækkeligt. Derfor forsøger forvaltningen at komme i dialog med E/F Strandvejen om behovet for arealet på 1,5 m. I mellemtiden besigtiger forvaltningen endnu engang stoppestedet med leverandøren for at udarbejde et placeringsdokument.

E/F Strandvejen henvender sig til forvaltningen d. 6. juli 2017 og spørger om forvaltningen har lukket sagen. Forvaltningen svarer d. 7. juli, at sagen stadig er i proces, men at det atter er vanskeligt at komme i kontakt med E/F Strandvejen

Den 22. september 2017 godkender kommunens vejmyndighed, med samtykke fra politiet, forvaltningens placeringsforslag, hvor der anvendes 1,5 m af det private grundareal, som den eneste mulige placering på stedet.

Den 11. oktober 2017 inviterer forvaltningen de to ejerforeninger til et møde, som afholdes d. 28. november 2017, hvor de to ejerforeninger godkender forvaltningens fremlagte placeringsmulighed. På mødet fremlægger ejerforeningerne, at HOFOR har tre tinglyste deklARATIONER på ejendommene Strandvejen og Strandvejen, som stammer tilbage fra 2013. Dette er væsentlige nye oplysninger for forvaltningen, da deklARATIONERNE kan have betydning for opsætning af en læskærm på stedet. D. 3. januar 2018 beder forvaltningen ejerforeningerne om at fremsende de tinglyste deklARATIONER. De to ejerforeninger fremsender dokumenterne d. 16 og 17. januar 2018.

Forvaltningen vurderer i løbet af de efterfølgende måneder indholdet af deklARATIONERNE, og henvender sig d. 26. april 2018 til HOFOR, og anmoder her om tilladelse til, at forvaltningen opsætter en læskærm på arealet. Opsætningen afhænger af, om det er i overensstemmelse med de tinglyste deklARATIONER.

Den 27. juni 2018 besvarer forvaltningen henvendelser fra E/F Strandvejen af d. 23. april og 24. maj 2018, hvor forvaltningen informerer om situationen med HOFOR. Den 28. juni 2018 søger E/F Strandvejen aktindsigt i forvaltningens korrespondance med HOFOR, som forvaltningen imødekommer fuldt ud. E/F Strandvejen modtager afgørelsen herpå fra forvaltningen d. 3. juli 2018.

Forvaltningen modtager d. 17. juli 2018 svar fra HOFOR, som meddeler, at de har en række forbehold for, at en opsætning af læskærmen kan realiseres. Den 7. august 2018 orienterer forvaltningen de to ejerforeninger om, at forvaltningen er nødt til at undersøge nærmere og endeligt tage stilling til, førend der kan foretages yderligere i sagen. Den 11. september 2018 sender forvaltningen et endeligt svar til de to ejerforeninger om, at opsætningen af en læskærm på arealet ikke kan lade sig gøre, grundet HOFORs vurdering.

Forvaltningens bemærkninger og tiltag på baggrund af Borgerrådgiverens anbefalinger

Borgerrådgiveren anbefaler, at Teknik- og Miljøforvaltningen, overvejer, om de fejl, som er påpeget er enkeltstående eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager. Ligeledes anbefaler Borgerrådgiveren, at Teknik- og Miljøforvaltningen, vurderer sine sagsbehandlingstider generelt og – hvis de er for lange – drøfter hvad dette skyldes.

Kritikken som Borgerrådgiveren påpeger, knytter sig specifikt til den pågældende sag, og afspejler ikke den normale praksis i Teknik- og Miljøforvaltningen eller i Byens Drift.

Mangelfuld journalisering

Sagen har kørt over mange år, hvilket har betydet, at E/F Strandvejen har oplevet skiftende praksisser og medarbejdere på sagen. Dette har beklageligvis medført, at ejerforeningen ikke har fået en tilfredsstillende sagsbehandling. Praksis omkring sagen er blevet skærpet, så alt er blevet journaliseret fra februar 2017 og frem. Praksis i dag er sådan, at alle henvendelser vedrørende det reklamebærende byudstyr bliver håndteret via en fællespostkasse, hvor alle beskeder og svar bliver journaliseret med det samme. Når der bliver holdt møder, føres der altid referat, og telefonsamtaler bliver enten fuldt op af en opsummerende mail, eller et telefonnotat.

Manglende orientering om sagens status

Opgaverne omkring det reklamebærende byudstyr har opnået en kompleksitet, som ingen har kunnet forudse, og det har været svært at få allokert de rette ressourcer til det. Samtidig har der været en stor udskiftning af medarbejdere. Dette har tilsammen gjort, at der i nogle tilfælde ikke tids nok er svaret på henvendelserne. Forvaltningen har derfor opnormeret kompetence- og ressourcemæssigt på området, for at sikre at alle henvendelser fremadrettet vil blive besvaret inden for tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage, som Borgerrepræsentationen har vedtaget. Hvis ikke med et endegyldigt svar, så med et svar om, at sagen er i proces og hvornår der kan forventes et svar, samt løbende orienteringer når der sker nyt.

Lang sagsbehandlingstid

Som det fremgår af ovenstående gennemgang af sagen skyldes den lange sagsbehandlingstid, at sagen flere gange har taget en ny drejning, og at forvaltningen ikke har fået alle relevante informationer til at starte med. At E/F Strandvejen ikke altid er blevet orienteret om status, er beklageligt.

Videre proces

Samlet set vil forvaltningen endnu en gang beklage forløbet og understrege, at meget er gjort for at rette op på de problemstillinger, der har været, for at undgå lignende tilfælde. Forvaltningen vil samtidig gerne tage imod Borgerrådgiverens tilbud om intern opfølgning i sagen. Forvaltningen vil kontakte Borgerrådgiveren omkring det videre forløb.

Helle Holsøe
Fungerende serviceområdechef

Susanne Janum

Emne: Politikerspørgsmål: Buslæskur Borgerrådgiver svar 1. oktober 2018 .pdf
Vedhæftede filer: Buslæskur Borgerrådgiver svar 1. oktober 2018 .pdf; ATT00001.htm

Fra: Jakob Næsager (Borgerrepræsentationen)

Sendt: 14. oktober 2018 17:20

Til: Borgmesteren TMF

Emne: Buslæskur Borgerrådgiver svar 1. oktober 2018 .pdf

Kære borgmester

Hvordan er der fulgt op på vedhæftede brev fra Borgerrådgiveren om forhold i TMF? Tak.



Ingrid Marie Eugenie Sandahl

1. oktober 2018

Sagsnr.
2018-0167452

Dokumentnr.
2018-0167452-12

**Borgerrådgiveren har afsluttet din klage på vegne af
Ejerforeningen Strandvejen**

Jeg har behandlet din klage og finder sagsforløbet beklageligt.

Forvaltningen har beklaget dele af sagsforløbet. Jeg har særligt noteret mig følgende fra forvaltningens brev af 1. august 2018:

”Sagens forløb bærer præg af mangelfuld journalisering af sagens dokumenter før februar 2017, som desværre også vanskeliggør en tilstrækkelig og grundig beskrivelse af sagens forløb før 2017, hvilket er dybt beklageligt.

(...)

Det var derfor først muligt at vurdere opsætningen af yderligere læskærme primo 2017. Det burde ejerforeningen selvfølgelig være blevet orienteret om af forvaltningen, og at dette ikke er sket, er meget beklageligt”

Jeg er – som anført – enig i, at det er beklageligt.

Jeg har desuden fundet det meget kritisabelt, at der efter syv års sagsbehandling i Teknik- og Miljøforvaltningen fortsat ikke er opsat det omhandlede læskur.

Jeg har sendt en kopi af dette brev til forvaltningen til orientering.

Hvad sker der nu?

Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Drift har oplyst, at det kræver en nærmere undersøgelse af HOFORs forbehold før der kan opstilles en buslæskærm.

Jeg gør ikke mere i forhold til din klage.

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren, hvis du har spørgsmål.

Borgerrådgiveren

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Rikke Gredal
Jurist



1. oktober 2018

Sagsnr.
2018-0167452

Dokumentnr.
2018-0167452-11

Sagsrapport til Teknik- og Miljøforvaltningen

Sagsbehandler
Rikke Gredal

Jeg har i dag afsluttet min undersøgelse i anledning af Ingrid Sandahl på vegne af Ejerforeningen Strandvejen klage, jf. forvaltningens j.nr. 2017-0085926.

Borgerrådgiveren har tidligere, både i 2016 og i 2017, været inde i denne klagesag.

I juni 2016 orienterede formand Ingrid Marie Eugenie Sandahl Borgerrådgiveren om, at der i forbindelse med bygning af Nordhavnsvej skulle ske en omlægning i 2010 af fjernvarme-, kloak-, el- og vandledninger gennem ejerforeningens matrikel. Ingrid Marie Eugenie Sandahl oplyste over for Borgerrådgiveren, at der i forbindelse med omlægningen blev indgået en aftale med kommunens advokat og ejerforeningens advokat vedr. de praktiske forhold og erstatning mv.

Ingrid Marie Eugenie Sandahl oplyste endvidere over for Borgerrådgiveren, at der var opstillet et buslæskur for stoppested nr. 1519, der hvor de nævnte ledninger skulle krydse ejerforeningens matrikel. Ingrid Marie Eugenie Sandahl oplyste i den forbindelse over for Borgerrådgiveren, at der fra kommunens side blev givet løfte om, at buslæskuret som blev nedtaget, ville blive opsat igen, når byggeriet/omlægningen af kommunens ledninger var afsluttet.

Borgerrådgiveren har været i dialog med Teknik- og Miljøforvaltningen både i 2016 og 2017 vedrørende sagen. I februar 2017 fik Borgerrådgiveren en tilbagemelding fra Teknik- og Miljøforvaltningen, hvori blandt andet følgende fremgik:

Borgerrådgiveren

”Hvis grundejerne er villige til at stille det nødvendige grundstykke til rådighed, og opsætningen kan myndighedsgodkendes, vil forvaltningen kunne sætte en læskærm op fire uger efter myndighedsgodkendelsen.”

1. Resultat

Jeg finder forvaltningens behandling af sagen for utilfredsstillende, og jeg har kritiseret forvaltningen, og fremsat nogle anbefalinger til forvaltningen for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

2. Begrundelser

Klagepunkt 1: Mangelfuld journalisering

Det er min opfattelse, at forvaltningen før februar 2007 har været for dårlige til at journalisere relevante forhold på sagen.

Jeg finder dette beklageligt.

Forvaltningen har selv beklaget dette.

Klagepunkt 2: Manglende orientering om sagens status

Det er min opfattelse, at forvaltningen burde have orienteret Ingrid Sandahl om, at det først fra primo 2017 har været muligt for forvaltningen at vurdere opsætning af yderligere læskærme.

Jeg finder dette beklageligt.

Forvaltningen har selv beklaget dette.

Klagepunkt 3: Lang sagsbehandlingstid

Det er overordnet min opfattelse, at forvaltningen har været urimelig længe om at behandle sagen.

Jeg finder det meget kritisabelt, at der efter syv års sagsbehandling i Teknik- og Miljøforvaltningen fortsat ikke er opsat det omhandlede læskur.

Jeg har herved lagt vægt på, at Ejerforeningen Strandvejen i 2010 efter det oplyste var blevet lovet genetablering af læskuret, når arbejdet på deres matrikel var afsluttet, og at Ejerforeningen Strandvejen har rettet henvendelse om sagen gentagne gange både til forvaltningen og til mig.

Det er også min opfattelse, at forvaltningen efter modtagelsen af de tre tinglyste deklARATIONER den 16. og 17. januar 2018, har været for længe om at behandle sagen.

Jeg har herved lagt vægt på at forvaltningen først den 26. april 2018 efter endnu en henvendelse fra Ejerforeningen Strandvejen af 23. april 2018 rettede henvendelse til HOFOR som har de tinglyste deklARATIONER på grunden.

Jeg har herved endvidere lagt vægt på, at forvaltningen først efter endnu en henvendelse fra Ejerforeningen Strandvejen den 24. maj 2018, den 27. juni 2018 rettede henvendelse til HOFOR om forventet svartid.

Forvaltningen besvarede først den 27. juni 2018 Ejerforeningen Strandvejen henvendelse af 23. april 2018.

3. Konsekvenser

De fejl, som forvaltningen har begået i sagen, har betydet, at Ejerforeningen Strandvejen

- har oplevet kommunens service som dårlig
- har oplevet dialogen med kommunen som dårlig
- har mistet tillid til kommunen og at samarbejds klimaet – i hvert fald i en periode – er blevet dårligere

- ikke har modtaget den behandling de har krav på efter lovgivningen

Den lange sagsbehandlingstid indebærer, at Ejerforeningen Strandvejen har ventet for længe på kommunen. Jeg har ikke undersøgt de nærmere konsekvenser heraf, men ventetid, tab af rettigheder og økonomiske tab er sædvanlige konsekvenser af for lang sagsbehandlingstid.

Fejlene har også ført til klagen, og har i den sammenhæng kostet Ejerforeningen Strandvejen tid og kræfter, mens kommunens ressourcer på den anden side er blevet belastet unødigt.

Manglende notater i sagen, har bevirket, at Ejerforeningen Strandvejen ikke har kunnet få undersøgt sin sag ordentligt ved Borgerrådgiveren og andre steder. Manglende notater og utilstrækkelig journalisering har også den mulige virkning, at afgørelserne i sagerne hviler på et ufuldstændigt grundlag og er i øvrigt generelt skadeligt for muligheden for at overdrage sager intern i forvaltningen.

4. Henstillinger, anbefalinger, opfordringer, forslag mv.

Borgerrådgiveren anbefaler, at man i Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Drift overvejer, om de fejl, som er påpeget ovenfor er enkeltstående eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager.

Borgerrådgiveren anbefaler, at man i Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Drift vurderer sine sagsbehandlingstider generelt og – hvis de er for lange – drøfter om dette f.eks. skyldes ressourcemangel, underbemanning, utilstrækkelig it-understøttelse, ineffektivitet eller lignende samt hvad der kan gøres for at ændre dette på længere sigt.

5. Uddybning, bistand mv.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt Borgerrådgiverens vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen

bedes i givet fald kontakte Rikke Gredal på e-mail
eller telefon for nærmere aftale.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning
på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes an-
vendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Rikke
Gredal på e-mail eller telefon for nærmere
aftale.