

"STYRKET BORGERKONTAKT"

ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. SAMMENFATNING	6
3. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE	8
3.1 PRAKSIS I FORHOLD TIL PRINCIPPER FOR "STYRKET BORGERKONTAKT"	8
3.2 RETSSIKKERHED: TILLID OG DOKUMENTATION	12
3.2.1 TILLID MELLEMLER BORGER OG FORVALTNING	12
3.2.2 BETYDNINGEN AF TILLID FOR OPLEVELSEN AF PROCESRETFÆRDIGHED	13
3.2.3 DOKUMENTATION: NOTATPLIGT	14
3.2.3.1 REGEL OM NOTATPLIGT	14
3.2.3.2 ALMINDELIG RETSGRUNDSÆTNING OM NOTATPLIGT	15
3.2.3.3 KONSEKVENNS AF MANGLENDE NOTATPLIGT	15
3.3 PRAKSIS I FORHOLD TIL BORGERNES RETSSIKKERHED	16
3.4 ER "STYRKET BORGERKONTAKT" ET GODT OG FORSVARLIGT ALTERNATIV TIL TRADITIONEL KLAGESAGSBEHANDLING?	16
4. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	19
4.1 BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER	19
4.2 FORLØB OG INDHOLD (METODE)	19
4.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	20
4.4 SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	20
BILAG 1 – "TREKANTEN"	47
BILAG 2 – "LOMMEKORT"	50
BILAG 3 – "SAGSLOG"	51
BILAG 4 – RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	53
BILAG 5 – BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	54

I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens foreløbige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af projekt "Styrket Borgerkontakt" ved Kultur- og Fritidsforvaltningen (tidligere Økonomiforvaltningen) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Rapporten er inddelt i en konkret del med beskrivelser, sammenfatning af analyser og konklusioner vedrørende denne undersøgelse i kapitel 3 og en generel del om Borgerrådgiverens generelle egen drift-undersøgelser, undersøgelsesmetoden mv. samt dokumentationsgrundlaget i kapitel 4.

Kapitel 2 er en sammenfatning, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala, en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag samt øvrige relevante bilag er desuden indsat i rapporten.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningerne med henblik på disses eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Det bemærkes i den forbindelse, at undersøgelsen blev iværksat i maj 2013. I juni 2014 blev den foreløbige rapport sendt til forvaltningerne, som henholdsvis i september 2014 og april 2015 kom med bemærkninger.

Borgerrådgiveren, juni 2015



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. SAMMENFATNING

Københavns Borgerservice og daværende Center for Driftsunderstøttelse iværksatte som de første to enheder i kommunen et pilotprojekt om "Styrket Borgerkontakt", hvorfor denne undersøgelse alene er rettet mod disse.

Undersøgelsen angår de to enheders iagttagelse af principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt. Undersøgelsen er udført med et særligt fokus på spørgsmålet om iagttagelse af de bagvedliggende principper for "Styrket borgerkontakt", herunder respekt for borgernes mulighed for fortsat at kunne indgive eller fastholde en skriftlig klage.

Til brug for undersøgelsen er indhentet udtalelser fra begge forvaltninger samt materiale fra 60 "formelle klager"/"borgerhenvendelser" (jf. forvaltningernes benævnelser), hvori de to enheder efter datoen 1. januar 2013 anvendte "Styrket Borgerkontakt".

Hovedspørgsmålet i undersøgelsen er, om "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling.

Mit svar på dette spørgsmål er, at "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, *når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.*

Jeg kan således kun tilslutte mig en fremgangsmåde som denne over for borgerne, hvorved de inddrages og høres mest muligt i forbindelse med deres sager – og her altså klager.

Ud over at sagerne derved bliver belyst mest muligt, er der også masser af læring i at tale med borgerne og høre deres version i stedet for "blot" at behandle klagen skriftligt og rent juridisk.

Jeg er således enig med forvaltningerne i, at klagesagsbehandling med inddragelse af principperne for "Styrket Borgerkontakt" i langt højere grad end traditionel, udelukkende skriftlig, klagesagsbehandling giver forvaltningen mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver.

I forlængelse af forvaltningernes udtalelser om sagsbehandlingstiden for sagerne, hvori kontakt skete efter principperne for "Styrket Borgerkontakt", og andelen af sager, hvori denne kontakt medførte en afslutning af klagesagen, er det desuden min opfattelse, at dette alternativ i mange tilfælde vil gøre håndteringen af klager *hurtigere og enklere* end ved anvendelse af traditionel klagesagsbehandling.

Jeg lægger også vægt på medarbejdernes meget positive tilkendegivelser om deres egne oplevelser med- og vurderinger af anvendelsen af principperne for "Styrket Borgerkontakt".

Samtidig er det dog min antagelse, at forvaltningerne må savne *viden* om *borgernes* oplevelse af kommunens telefoniske henvendelser og brugen af "Styrket Borgerkontakt" i disse. Oplevede borgerne, at medarbejderne var lyttende og undersøgende? Oplevede de, at medarbejderne var løsningsorienterede på sagen og indholdet og ikke mindst på processen?

Jeg finder det derfor meget positivt, at der er igangsat en undersøgelse af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når metoden "Styrket Borgerkontakt" anvendes.

Undersøgelsen viser dog også, at enhederne – særligt Københavns Borgerservice – ikke i tilstrækkelig grad i de undersøgte sager havde fokus på den samtidige varetagelse af borgernes retssikkerhed og derved sikring af, at anvendelsen af "Styrket Borgerkontakt" i praksis skete i overensstemmelse med kommunens juridiske forpligtelser (og derved modsvarende borgernes

rettigheder). Kommunen fik dermed ikke størst mulig udbytte i form af læring og tillidsskabelse ud af anvendelsen. For mine specifikke bemærkninger henviser jeg til kapitel 3.

Jeg har i den forbindelse særligt henvist til, at tillid blandt andet skabes ved at sikre sig bevis for og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag, og anført enkelte bemærkninger om begrebet *tillid* – mest af alt for at fremhæve, at tillid kan være en uhåndgribelig størrelse at have med at gøre, og at vi som medarbejdere i det offentlige i mødet med borgerne med fordel kan reflektere over dette og over det faktum, at der eksisterer et ulige magtforhold mellem borgerne og kommunen.

Jeg har derfor også anbefalet, at forvaltningernes standarder sikrer, at det af notatet i hvert fald fremgår, hvordan forvaltningen stiller sig til det eller de klagepunkter, borgeren har, og om forvaltningen – hvis forvaltningen er enig med borgeren i dele eller hele klagen – beklager eller undskylder over for borgeren.

Herved højnes også læringspotentialet – for hvordan skal generel læring kunne udledes, hvis kommunen ikke har styr på, hvad borger er utilfreds med, og om kommunen er enig eller uenig, og hvordan kan læringspotentialet ellers formildes op i ledelsesstrengen som ledelsesinformation?

Hvis borgerens klage vedrører en afgørelse, har jeg desuden anbefalet, at forvaltningerne overvejer, om standarden skal indeholde yderligere om den vejledning, som medarbejderen giver under samtalen.

Baggrunden for disse anbefalinger er, at jeg i flere tilfælde finder, at de gjorde notater i de undersøgte sager mangler den nødvendige præcision, som er påkrævet og efter min opfattelse særlig vigtig ved anvendelsen af telefoniske henvendelser i forbindelse med en igangværende klage, som muligt afsluttes gennem en samtale.

Jeg har forstået, at praksis i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er, at der sendes en kopi af notatet til borgeren med anmodning om, at borgeren inden for en nærmere angivet frist vender tilbage til forvaltningen, hvis borgeren har bemærkninger til indholdet. Herved får man formentlig med det samme viden om eventuelle misforståelser forvaltning og borger imellem – eksempelvis om, hvorfra den telefoniske kontakt kommer, og hvad der efterfølgende vil ske.

Jeg har desuden noteret mig, at praksis i Kultur- og Fritidsforvaltningen i dag er den, at borgeren tilbydes at få tilsendt en kopi af notatet.

Jeg har på denne baggrund ikke bemærkninger til forvaltningernes praksis ud over, at jeg har noteret mig, at de to forvaltninger praktiserer metoden forskelligt på dette punkt.

Jeg har herudover anført, at jeg – som forvaltningerne – finder, at ”Styrket Borgerkontakt” også kan anvendes i forbindelse med afgørelser, herunder særligt i relation til sagsoplysningen og inddragelsen. Overholdelsen af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler, er i den forbindelse så meget desto mere væsentlig. Forvaltningen må i den forbindelse desuden sikre sig, at fremgangsmåden ikke strider mod eventuelle regler i særlovgivning.

Jeg har bedt om at få oplyst, hvad mine anbefalinger giver anledning til, samt om at blive orienteret om resultaterne af undersøgelsen af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når metoden ”Styrket Borgerkontakt” anvendes.

3. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE

Et stigende antal klagesager og antal borgere, som klager mere end én gang over Københavns Kommune, giver anledning til at interessere sig for, hvordan man som menneske og ansat ved kommunen (eller ved en klage-/tilsynsmyndighed som Borgerrådgiveren) handler konstruktivt i forbindelse med konflikter.

Én måde at handle på er at behandle konflikterne inden for "det juridiske univers" – ved traditionel klagesagsbehandling med dets fokus på juridiske anliggender (retssikkerhed). Spørgsmålet er, om dette i alle tilfælde er det mest konstruktive? Spørgsmålet er også, om det i den enkelte sag er *nødvendigt* for den offentlige myndighed (her kommunen) at sætte en juridisk ramme for at løse konflikten, eller om dette ikke er afgørende?

Formålet med denne undersøgelse er derfor at søge følgende hovedspørgsmål besvaret:

Er "Styrket Borgerkontakt" et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling?

Undersøgelsen angår i den forbindelse Københavns Borgerservices og daværende Center for Driftsunderstøttelses varetagelse af principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt.

Undersøgelsen er desuden udført med et særligt fokus på spørgsmålet om iagttagelse af de bagvedliggende principper for "Styrket Borgerkontakt", herunder respekt for borgeres mulighed for fortsat at kunne indgive eller fastholde en skriftlig klage.

Relevante underspørgsmål er derfor:

- Hvordan er "Styrket Borgerkontakt" praktiseret i de 60 formelle klager/borgerhenvendelser modtaget fra de to forvaltninger – set i forhold til *principperne for "Styrket borgerkontakt"*?
- Hvilke retlige normer skal kommunen være (særligt) opmærksom på i processen med "Styrket Borgerkontakt"? Fokus er i den forbindelse på god forvaltningsskik herunder særligt spørgsmålet om *tillid* mellem borger og forvaltning og den væsentlige forvaltningsretlige regel om notatpligt dvs. dokumentationsgrundlaget i sagerne.
- Hvordan er "Styrket Borgerkontakt" praktiseret i de 60 formelle klager/borgerhenvendelser modtaget fra de to forvaltninger – set i forhold til de retlige *normer*? Fokus er her særligt på notatpligten og andre væsentlige forvaltningsretlige regler og retningslinjer, som har vist sig ikke at være blevet varetaget i den enkelte sag.

Disse underspørgsmål udgør derfor overskrifterne (og dermed rapportens struktur) i det følgende.

Principperne for "Styrket Borgerkontakt" er efterfølgende udbredt til andre dele af kommunen (end Københavns Borgerservice og daværende Center for Driftsunderstøttelse), hvorfor undersøgelsen kan være relevant for disse andre forvaltninger/enheder også.

3.1 PRAKSIS I FORHOLD TIL PRINCIPPER FOR "STYRKET BORGERKONTAKT"

Det fremgår af det materiale, jeg har modtaget fra forvaltningerne, at sager, der visiteres til "Styrket Borgerkontakt", som udgangspunkt skal *behandles i samme uge*, som de er blevet visiteret.

Jeg kan ikke ud fra materialet (de udfyldte sagslogs mv.) i de konkrete formelle klager/borgerhenvendelser med den fornødne sikkerhed udtale mig om, hvor hurtigt forvaltningerne i disse sager tog kontakt til borgerne. Dels vedrører nogle af sagerne personlige henvendelser, hvor de bagvedliggende principper for "Styrket Borgerkontakt" blev brugt med det samme i det personlige møde med borgerne (dvs. tidsaspektet er ikke på samme måde relevant), dels vedrører andre af sagerne længere forløb, hvor kommunen ses både (først) at have besvaret den konkrete klage skriftligt og (efterfølgende) at have taget telefonisk kontakt.

Om efterlevelsen af princippet om hurtig kontakt henviser jeg derfor i stedet til de udtalelser om tidsaspektet, som forvaltningerne er kommet med.

Københavns Borgerservice har således oplyst, at der "... siden projektets start [er] blevet udfyldt 191 sagslogs, hvoraf 138 vedrører borgerhenvendelser og 52 vedrører formalitetsklager. I 155 af sagerne er sagen blevet afsluttet i forbindelse med telefonsamtalen, hvilket svarer til 81 %. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været 6 dage".

Ud fra disse oplysninger må princippet om hurtig sagsbehandling siges overvejende at være blevet efterlevet.

København Borgerservice har knyttet følgende bemærkninger til oplysningerne:

"Antallet af udfyldte sagslogs er dog ikke identisk med, i hvor mange sager metoden er blevet anvendt. Som tidligere nævnt er det sagsbehandleren som vurderer, om metoden er blevet brugt i en sådan grad at der bør udfyldes en sagslog. Antallet af sagslogs kan altså tages som udtryk for, i hvor mange sager metoden er blevet brugt i sin helhed. Der vil derudover være et stort antal henvendelser, hvor elementer fra metoden er blevet brugt i større eller mindre grad."

Daværende Center for Driftsunderstøttelse har desuden udtalt, at denne forvaltning "... indtil videre [har] anvendt metoden på i alt 122 formalitetsklager. Heraf er 91 af klagersagerne afsluttet i forbindelse med den telefoniske samtale mens 31 klagesager er fortsat formelt med et skriftligt svar. Således er klagesagsproceduren blevet standset i 75 % af de sager, som er blevet behandlet efter principperne i 'Styrket Borgerkontakt'. Endvidere er den generelle sagsbehandlingstid reduceret fra et gennemsnit på 28 dage til i alt 17 dage, hvilket svarer til en reduktion på 39 %."

Ud fra disse oplysninger kan jeg konstatere, at princippet om hurtig sagsbehandling ikke kan siges at være efterlevet konsekvent, men at sagsbehandlingstiden også ved denne forvaltning blev *betydeligt reduceret*.

Om de enkelte medarbejdere var lyttende og undersøgende samt løsningsorienterede på sagen og indholdet og ikke mindst på processen er derimod meget svært at sige noget om, ligesom *viden* om borgerens oplevelse ikke er til stede. Det er således uvist, om borgere reelt havde "... oplevelsen af respekt, lydhørhed og fokus på fair løsninger og processer".

Jeg henviser i den forbindelse til forvaltningernes udtalelser, nemlig (fra først Københavns Borgerservice dernæst daværende Center for Driftsunderstøttelse):

"Det registreres ikke, i hvor mange sager borgere trods umiddelbare tilkendegivelser om tilfredshed efterfølgende er vendt tilbage til Københavns Borgerservice og har givet udtryk for utilfredshed. Det er alene sagsbehandlerens umiddelbare vurdering af samtalens forløb som registreres.

Det er således heller ikke muligt at oplyse, hvor mange borgere der generelt vender tilbage efter, at sagen er afsluttet med brug af 'Styrket Borgerkontakt'.

Det er Københavns Borgerservices vurdering, at det i givet fald drejer sig om meget få sager."

Og:

“Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i de nuværende systemer ikke mulighed for at registrere eller trække informationer om, hvor mange borgere, der trods tilkendegivelser om tilfredshed er vendt tilbage til forvaltningen om klagen eller har givet udtryk for utilfredshed med forvaltningens anvendelse af Styrket Borgerkontakt.

Forvaltningen har ligeledes ikke mulighed for at trække informationer om, hvor mange borgere der generelt set vender tilbage efter, sagen er afsluttet med ‘Styrket Borgerkontakt’. Dette vil kræve en manuel gennemgang af alle sager.

Forvaltningen er imidlertid bekendt med i alt tre sager, hvor borgerne har genhenvendt sig til Center for Driftsunderstøttelse, efter sagen er blevet afsluttet, idet de alligevel ønskede et skriftligt svar på deres klage, hvilket de herefter har modtaget.

Forvaltningen er endvidere bekendt med to borgere, som i forbindelse med klagesagsbehandlerens opkald til borgeren, har givet udtryk for utilfredshed med at blive ringet op vedrørende deres klage og ikke har ønsket at tale med sagsbehandleren. Dette er blevet respekteret, idet samtalen umiddelbart efter er blevet afsluttet, og borgeren har herefter modtaget et skriftligt svar på sin klage.”

Tilbage står således alene medarbejdernes bemærkninger om, hvordan de vurderede kontakten og borgernes oplevelse af samtalen med dem.

Eksempler på bemærkninger i journaloplysninger og sags-logs fra/om borgere

Disse eksempler er fra sagerne fra *Københavns Borgerservice*. Sagsnumrene refererer til angivelsen i bilag I.

I sag 3 og 5 er følgende anført i forvaltningens journaloplysninger (notater):

- ”Er meget tilfreds med forklaringen og ønsker ikke at klage.”
- ”Ringet d.d. til borger og beklaget fejlen, og klagen frafaldes.”

I følgende sager er disse bemærkninger anført i de modtagne sags-logs:

- (sag 7) ”Pgl. følte sig dårligt behandlet af medarbejder Efter samtalen følte pgl. at han havde den bedre forståelse for at der spørges ind til sagen. Han følte det som utidig indblanding men forstod til sidst at det var for at give ham den bedst mulige hjælp.”
- (sag 10) ”Vi er stadig uenige, men kunne høre på ham, at han savnede forståelse og den prøvede jeg at give ham, uden at give kald på faglighed.”
- (sag 11) ”Hun mener stadig vi burde have afgjort sagen hurtigere, men ønsker ikke at gå videre med klagen” og ”Hun klagede over min sagsbehandling så jeg ringede og tilbød hende at en anden kunne tage sig af klagen. Det ønskede hun ikke.”
- (sag 12) ”[Borger] bliver sur og vil gerne klage. Vi tager derefter en snak (trekant), hvor jeg prøver at forklare [proces, min tilføjelse]. [Borger] (...) ender med at gå glad herfra.”
- (sag 15) ”det er aftalt at der sendes en skriftlig afgørelse på sagen”
- (sag 16) ”Klage over [borgerservice] kræver personligt fremmøde ved udlevering af id-kort” og ”Borger lider af social fobi. Id-kortet blev bestilt over nettet. Jeg tog til borgers adresse og leverede id-kortet personligt.”
- (sag 17) ”Borger er tilfreds med at høre om forløbet.”
- (sag 21) ”Borger tilfreds med samtalens afslutning. Enige om at sagen kan afsluttes.”
- (sag 22) ”Talt med borgeren og beklaget mgl. svar og den lange sagsbehandlingstid. Borger er indforstået med at sagen afsluttes.”

- (sag 24) "Ved ikke om borger klager (...) Vi har sendt borgers ansøgning (...) og [borger] er orienteret om, at det er op til dem om sagen hastebehandles. Det var [borger] tilfreds med."
- (sag 25) "Jeg anerkendte [borgers] frustration og orienterede om (...) Lovede at bringe klagen videre (...) Borger ville så alligevel ikke gå til Borgerrådgiveren og følte sig taget alvorligt og hørt."
- (sag 27) "Borger orienteret (...) Han er ligeledes gjort bekendt med sine klagemuligheder (...), men han virkede tilfreds efter samtalen."

Disse yderligere eksempler er fra sagerne fra daværende *Center for Driftsunderstøttelse*. Sagsnumrene refererer fortsat til angivelsen i bilag I.

I følgende sager er anført disse bemærkninger i forvaltningens journaloplysninger (notater):

- (sag 5) "Efter gennemgangen af klagepunkterne ønsker borger ikke at CDU [Center for Driftsunderstøttelse] foretager sig yderligere i forbindelse med klagen. Det er aftalt at journalnotatet sendes til borger."
- (sag 7) "Hun tilkendegiver at hun ønsker at frafalde sin klage. Kopi af dette sagsnotat tilsendes [borger]..."

I en sag er disse bemærkninger anført i den modtagne sags-log:

- (sag 8) "Klager tilfreds med samtale (...) men bad om også at få en skriftlig beklagelse".

Bemærkninger i sags-logs om "oplevelseslogs"

Som det fremgår af rapportens bilag 4, består oplevelsesloggen af følgende spørgsmål:

- 1 Jeg håndterede samtalen på en god måde
- 2 Jeg behandlede den pågældende med respekt
- 3 Jeg er tilfreds med resultatet
- 4 Jeg tror, problemet er løst
- 5 Jeg tror, det fremover vil gå bedre i forhold til den pågældende
- 6 Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for den pågældende
- 7 Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for mig

Til de enkelte spørgsmål kan vælges svarene:

- Helt enig
- Enig
- Usikker
- Uenig
- Helt uenig
- Ikke relevant/Ved ikke

23 ud af 30 sags-logs er for alle spørgsmåls vedkommende af medarbejderne ved *Københavns Børgerservice* besvaret med "Helt enig" eller "enig". Yderligere en havde besvaret alle spørgsmål undtagen nr. 5 med "Helt enig". De sidste seks har besvaret spørgsmål relateret til dem selv (1, 2 og 7) med "Helt enig" eller "Enig".

12 ud af 30 sags-logs er for alle spørgsmåls vedkommende af medarbejderne ved *daværende Center for Driftsunderstøttelse* besvaret med "Helt enig" eller "enig". I yderligere 11 er spørgsmål relateret til medarbejderen selv besvaret med "Helt enig" eller "Enig". Syv sags-logs er på dette punkt mere differentierede i forhold til besvarelsen af spørgsmålene.

Medarbejdernes tilkendegivelser omkring deres egne oplevelser, herunder om deres varetagelse af principperne for "Styrket Borgerkontakt", og deres vurderinger af borgerens oplevelser er således *meget positive*.

3.2 RETSSIKKERHED: TILLID OG DOKUMENTATION

Der kan ikke *forhandles* om borgerens retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

"Styrket Borgerkontakt" må således ske *samtidig med*, at principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt varetages.

Som anført indledningsvist er fokus i det følgende på forståelsen af god forvaltningsskik – på spørgsmålet om tillid mellem borger og forvaltning – og notatpligten.

3.2.1 Tillid mellem borger og forvaltning

Det følger af principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om tillid mellem borger og forvaltning, at forvaltningen skal udvise venlighed og hensynsfuldhed og skabe tillid mellem borger og forvaltning. Dette gælder såvel i forbindelse med behandlingen af konkrete afgørelsessager som ved udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Om god forvaltningsskik – herunder om forvaltningen har handlet korrekt – anfører Hans Gameltoft-Hansen m.fl. i 'Forvaltningsret', 2. udgave (2002), s. 641:

"Tillid mellem borger og forvaltning bygger på en lang række omstændigheder. At forvaltningen bedst løser sine opgaver, og at borgeren er bedre stillet når der opbygges et tillidsforhold, er vist hævet over enhver praktisk tvivl. En lang række forhold kan, generelt og konkret, påvirke tilliden mellem borger og forvaltning."

Tillid skabes blandt andet ved at sikre sig bevis for og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag, ligesom det skaber tillid at inddrage borgerne i sagerne så vidt, det er muligt, jf. side 642, hvor der blandt andet henvises til FOB 1977.288.

Ombudsmanden udtalte i sagen – som omhandlede ventetider for fanger, der ønskede samtaler med fængslets personale – blandt andet følgende:

"b) Jeg er enig med direktoratet i, at der burde have været foretaget notat i Deres journal i statsfængslet om Deres samtale med vicefængselsinspektøren i juni 1976. Da direktoratet har gjort statsfængslet bekendt med sin opfattelse (...) foretager jeg imidlertid ikke videre med hensyn til dette spørgsmål.

c) Som nævnt (...) finder jeg ikke grundlag for at betvivle, at vicefængselsinspektøren under samtalen i juni 1976 har opfattet Deres udtalelse således, at De frafaldt Deres klage af 29. maj 1976 til direktoratet. På den anden side må det erkendes, at sådanne mundtlige udtalelser undertiden kan give anledning til misforståelser. Efter min mening er det derfor (...) i almindelighed ønskeligt, at spørgsmålet om frafald klarlægges ved, at den indsatte, der overfor leder eller personale ved en anstalt eller et arresthus frafalder en ansøgning eller klage (til direktoratet eller anden myndighed uden for institutionen), underskriver et notat om frafaldet. Det kunne således efter min mening have været ønskeligt, om vicefængselsinspektøren under samtalen havde forelagt Dem et sådant notat til underskrift. Jeg har samtidig hermed henstillet til direktoratet til overvejelse at søge fastlagt en ordning i overensstemmelse med det ovenfor anførte til sikring af, at det så vidt muligt undgås, at der forekommer tilfælde, hvor der efterfølgende opstår tvivl om, hvorvidt en indsat har frafaldet en klage eller ansøgning."

Kravet om venlighed og hensynsfuldhed handler også om, at forvaltningen skal forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves af borgeren. I forlæn-

gelse heraf skal borgerne på den anden side kunne mærke at være genstand for en sådan opmærksomhed og konkret kunne se, at de sættes i centrum for forvaltningens arbejde.

Herudover handler krav om åbenhed blandt andet om tilgængelighed og om, at forvaltningen aktivt informerer og vejleder om kommunens tilbud og borgernes muligheder for hjælp. Forpligtelsen for forvaltningen til at opbygge tillidsforhold til borgerne indebærer også, at forvaltningen må fremstå troværdig og professionel i sit arbejde, herunder gennem ærlighed og pålidelighed.

Kravene i principperne for god forvaltningsskik til myndigheders fremfærd i forhold til borgere suppleres i Københavns Kommune af kommunens værdigrundlag fra oktober 1998.

Det følger blandt andet heraf, at kommunen skal være bevidst om kvaliteten af sine serviceydelser, og at kommunen skal møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Hvad er så *tillid*?

Tillid er en tillært og erfaringsbaseret egenskab – en følelse af, at man kan sætte sin lid til andre, og at disse andre handler i overensstemmelse med de forventninger, man måtte have til dem. Man accepterer den indflydelse og magt, andre mennesker har på og over ens liv, og man er tryk ved og stoler på deres gode egenskaber og hensigter. Man har tiltro til, at de vil forvalte indflydelsen og magten på en god og retfærdig måde.

Tilliden må have en anledning – en krog at hænge på. Vi behøver ikke at have fuld viden om, hvordan og hvorfor andre vil os det godt, men vi har brug for en grund til at stole på, at det forholder sig sådan.

Selvom tillidsdannelsen forudsætter en sådan anledning – en forudgående viden om dem, man giver sin tillid til –, er den altid udtryk for, at man erstatter og kompenserer for sin begrænsede information. Man accepterer ikke at have fuld kontrol.

”Styrket Borgerkontakt” er et muligt middel til at opnå (eller genetablere) borgerens tillid til kommunen. Anvendes principperne forkert, risikerer kontakten imidlertid at have den modsatte virkning: Den bekræfter da en snigende antagelse om, at indflydelsen og magten ikke forvaltes på en god og retfærdig måde.

Tilliden kan altså lide skade, hvis borgernes forventninger skuffes.

3.2.2 Betydningen af tillid for oplevelsen af procesretfærdighed

Et højt tillidsniveau har en række gavnlige virkninger. Det bidrager til at lette koordinering og samarbejde, og det højner oplevelsen af retfærdighed samt almindelig glæde og tilfredshed.

Ud fra et økonomisk perspektiv er det også ganske enkelt rationelt at indgå tillidsrelationer, forudsat at de involverede parter fordele er større end deres potentielle tab. Gensidig tillid reducerer således omkostningerne til overvågning og kontrol, men forudsætter stærke normer, som motiverer til troværdig adfærd, og virkningsfulde negative sanktioner over for tillidsbrydere.

Forvaltningerne er opmærksomme på betydningen af tillid, og henviser blandt andet til betydningen af det enkelte menneskes (den enkelte borgers) subjektive vurdering af, om den måde en afgørelse er truffet på er fair. Der henvises således til ”Procesretfærdighed – det er også måden, der tæller” (se kapitel 4).

Det konstateres her, at der i dag er solid dokumentation for, at *måden*, myndigheder og andre autoriteter træffer beslutninger på, har betydning for den enkeltes oplevelse af retfærdighed, og at særligt fire faktorer påvirker oplevelsen af procesretfærdighed.

Faktorerne er: *at blive hørt* (komme til orde), *neutralitet*, *tillid* og *respekt*, hvor de to første faktorer relaterer sig til beslutningsprocessen, og de to sidste til ”det interpersonelle”. Synspunktet er:

”Dels har det at fortælle sin historie betydning i sig selv, og dels giver det en oplevelse af at have indflydelse på sin sag – uanset udfaldet i øvrigt”.

Tilliden refererer i denne sammenhæng til en konkret vurdering af den eller de personer, som er involveret i sagens afgørelse, hvor oplevelsen af oprigtighed og omsorg er afgørende. Sagen og den enkeltes ret til at klage skal tages alvorligt, og oplevelsen af at blive anerkendt og værtsat er afgørende.

Synspunktet er, at procesretfærdighed fører ”... til tilfredshed med resultat, til accept og overholdelse samt til legitimitet” samtidig med, at det anføres, at tilfredshed ”... synes at ligge i en kombination af måden, klagen håndteres på, og hvad der faktisk kommer ud af klagen...”

Jeg er enig så langt, at de her nævnte faktorer i hvert fald *højner muligheden for* tilfredshed med resultatet, for accept og overholdelse samt legitimitet. Og det må – ud over det økonomiske incitement – i sig selv være tilstrækkeligt at stræbe efter.

3.2.3 Dokumentation: notatpligt

3.2.3.1 Regel om notatpligt

Offentlighedslovens § 13. stk. 1 og 2, omhandler offentlige myndigheders notatpligt og fastsætter, at:

”I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed m.v., skal den pågældende myndighed m.v., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse, snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysningerne eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Stk. 2. En myndighed m.v. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse, endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.”

Bestemmelsens stk. 1 svarer med enkelte sproglige ændringer til § 6, stk. 1 i offentlighedsloven af 1985, som gjaldt på tidspunktet for behandlingen af sagerne omtalt her i rapporten.

Bestemmelsens stk. 2 om forvaltningsmyndigheders pligt til i afgørelsessager at tage notat om *væsentlige sagsekspeditionsskridt* er udtryk for en lovfæstelse af en almindelig ulovbestemt forvaltningsretlig retsgrundsætning om myndighedernes notatpligt.

Vejledning nr. 11.687 af 3. november 1986 om lov om offentlighed i forvaltningen, som ligeledes gjaldt på tidspunktet for behandlingen af sagerne omtalt her i rapporten, indeholdt i punkt 21 blandt andet følgende om notatpligten:

”21. Den offentlige forvaltning indhenter ofte mundtlige oplysninger som grundlag for sine afgørelser. Denne fremgangsmåde kan betyde en hurtigere og enklere sagsbehandling, og dens anvendelse bør ikke søges begrænset. På den anden side er det vigtigt, at adgangen for offentligheden eller parterne i en forvaltningssag til at få oplysninger ikke udelukkes ved, at myndigheden anvender denne fremgangsmåde. Det er ligeledes af betydning for forvaltningsmyndigheden selv, at det senere vil være muligt at konstatere, hvilke faktiske oplysninger der indgik i beslutningsgrundlaget, f.eks. når sagen er blevet anket, eller når det i øvrigt må overvejes, om en sag er blevet behandlet korrekt. (...)”

Vejledning nr. 11.687 er i dag erstattet af vejledning nr. 9847 af 19. december 2013 om lov om offentlighed i forvaltningen. I vejledningens punkt 14 er blandt andet anført følgende:

“14. Notatpligt

- Notatpligten indebærer en pligt til at notere visse oplysninger på sagen
- Notatpligten gælder i afgørelsessager
- Notatpligten omfatter oplysninger af betydning for sagen om dens faktiske grundlag og eksterne faglige vurderinger samt væsentlige ekspeditionsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagen
- Notering skal ske snarest muligt

(...)

14.5. § 13, stk. 2. fastsætter en pligt for myndighederne mv. til i afgørelsessager at tage notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt. Bestemmelsen er udtryk for en lovfæstelse af den del af området for en almindelig ulovbestemt forvaltningsretlig retsgrundsætning om myndighedernes notatpligt, der angår afgørelsessager.

Det er ikke muligt generelt at fastlægge, hvornår et sagsekspeditionsskridt i en afgørelsessag skal betragtes som væsentligt, og det må således bero på en konkret vurdering i det enkelte tilfælde.

Som eksempler på sagsekspeditionsskridt, der i almindelighed må betragtes som væsentlige, og derfor skal noteres, kan dog nævnes det tilfælde, hvor en myndighed meddeler en afgørelse mundtligt, eller det tilfælde, hvor en myndighed mundtligt meddeler en aktindsigtssøgende, at afgørelsen først kan forventes truffet efter udløbet af lovens sagsbehandlingsfrist på 7 arbejdsdage. Vurderingen af et sagsekspeditionsskridts væsentlighed skal i øvrigt foretages på det tidspunkt, hvor det pågældende skridt tages.

Notatpligten efter § 13, stk. 2, gælder – i lighed med pligten efter stk. 1 – alene, hvis det væsentlige sagsekspeditionsskridt ikke fremgår af sagens øvrige dokumenter, ligesom notatet skal iagttages snarest muligt efter, at det pågældende skridt er taget.”

3.2.3.2 Almindelig retsgrundsætning om notatpligt

Folketingets Ombudsmand har i sin praksis lagt til grund, at der også uden for afgørelsessager gælder en almindelig retsgrundsætning om notatpligt.

Notatpligten i offentlighedsloven suppleres således af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag. Se f.eks. FOU nr. 1989.138, hvori ombudsmanden udtalte, at

”... [daværende offentlighedslovs] § 6, stk. 1, [nu § 13] må ses som udslag af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at gøre notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag – herunder telefonsamtaler, som ikke fremgår af brevvekslingen i sagen eller af sagens øvrige dokumenter. Notatpligten er en forudsætning for gennemførelse af retten til aktindsigt, men er normalt også forudsætningen for en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt. (J. nr. 1988-1148-11).”

3.2.3.3 Konsekvens af manglende notatpligt

En tilsidesættelse af notatpligten medfører ikke automatisk, at den afgørelse, der er truffet, bliver ugyldig. Tilsidesættelsen kan dog have indirekte betydning, idet bevisbedømmelsen kan ændre sig, når kommunen har forsømt sin pligt til dokumentation.

Har kommunen gjort, som den skulle, og lavet omhyggelige notater om alt det væsentlige i en sag, tillægges notaterne stor beviskraft. Har kommunen omvendt tilsidesat pligten til at tage notat, ændrer bevisbyrden sig og bliver fordelt ligeligt mellem borgeren og kommunen.

En anden konsekvens er, at borgeren risikerer at lide et retstab og/eller mister tillid til kommunen, hvis sagen f.eks. ikke indeholder alle oplysninger.

3.3 PRAKSIS I FORHOLD TIL BORGERNES RETSSIKKERHED

Som anført indledningsvist er fokus her særligt på notatpligten og andre væsentlige forvaltningsretlige regler og retningslinjer, som har vist sig ikke at være blevet varetaget i den enkelte sag.

Efter gennemgangen af det modtagne materiale må jeg konstatere, at det ikke i relation til de konkrete sager er muligt for mig at udtale mig om "tillids-spørgsmålet". Baggrunden er blandt andet, at spørgsmålet om tillid mellem borger og forvaltningen ofte ikke fremgår/lader sig udlede direkte af en sags skriftlige materiale.

Orden og sikring af bevis for, hvad der er sket i en given sag, kan imidlertid påvirke tilliden mellem borger og forvaltningen, og jeg har derfor lagt mit fokus her og kommer med anbefalinger til, hvordan forvaltningen i højere grad end tilfældet var i de konkrete sager kan sikre sig dette.

Sammenfattende kan jeg konstatere følgende:

For så vidt angår 6 (ud af de 60) formelle klager/borgerhenvendelser er sags-loggen ufuldstændigt udfyldt, og forvaltningen har derfor ikke kunnet finde frem til, om der eksisterer sager. Jeg finder dette beklageligt, idet jeg derved er afskåret fra at udtale mig om nærmere om sagerne.

Af de resterende 54 formelle klager/borgerhenvendelser udtaler jeg desuden hermed kritik af:

- manglende iagttagelse af Tilbagemeldingsgarantien (14 sager)
- forkert beregning, idet borgeren derved måtte klage på ny (en sag)
- manglende vejledning om dels muligheden for at få en skriftlig begrundelse for (og klagevejledning i forbindelse med) ny mundtligt meddelt afgørelse dels frist på 14 dage herfor (to sager)
- elektronisk kommunikation indeholdende fortrolige og følsomme personoplysninger (en sag)
- manglende henvisning til de retsregler i henhold til hvilke, afgørelsen blev truffet, samt klagevejledning (en sag)
- manglende iagttagelse af notatpligt (otte sager)
- sagsfremstillingen (to sager)
- manglende kontakt til rette decentrale enhed det formål at oplyse om (først forsøget på telefonisk kontakt nu) den personlige henvendelse til kommunen og videreformidle borgerens klage til videre foranstaltning (en sag).

3.4 ER "STYRKET BORGERKONTAKT" ET GODT OG FORSVARLIGT ALTERNATIV TIL TRADITIONEL KLAGESAGSBEHANDLING?

Jeg anførte indledningsvist, at hovedspørgsmålet i denne undersøgelse er, om "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling.

Mit svar er, at "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, *når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.*

Jeg kan således kun tilslutte mig en fremgangsmåde som denne over for borgerne, hvorved de inddrages og høres mest muligt i forbindelse med deres sager – og her altså klager.

Ud over at sagerne derved bliver belyst mest muligt, er der også masser af læring i at tale med borgerne og høre deres version i stedet for "blot" at behandle klagen skriftligt og rent juridisk.

Jeg er således enig med forvaltningerne i, at klagesagsbehandling med inddragelse af principperne for "Styrket Borgerkontakt" i langt højere grad end traditionel, udelukkende skriftlig, klagesagsbehandling giver forvaltningen mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver.

I forlængelse af forvaltningernes udtalelser om sagsbehandlingstiden for sagerne, hvori kontakt er sket efter principperne for "Styrket Borgerkontakt", og andelen af sager, hvori denne kontakt har medført en afslutning af klagesagen, er det desuden min opfattelse, at dette alternativt i mange tilfælde vil gøre håndteringen af klager hurtigere og enklere end traditionel klagesagsbehandling.

Jeg lægger også vægt på medarbejdernes meget positive tilkendegivelser om deres egne oplevelser med og vurderinger af anvendelsen af principperne for "Styrket Borgerkontakt".

Samtidig er det dog min antagelse, at forvaltningerne må savne viden om borgernes oplevelse af kommunens telefoniske henvendelser. Oplevede borgerne, at medarbejderne var lyttende og undersøgende? Oplevede de, at medarbejderne var løsningsorienterede på sagen og indholdet og ikke mindst på processen?

Undersøgelsen viser dog også, at de to enheder – særligt Københavns Borgerservice – ikke i tilstrækkelig grad i de undersøgte sager havde fokus på den samtidige varetagelse af borgernes retssikkerhed og derved sikring af, at anvendelsen af "Styrket Borgerkontakt" i praksis skete i overensstemmelse med kommunens juridiske forpligtelser og dermed tilgodeser borgernes retigheder. Kommunen fik dermed ikke størst mulig udbytte i form af læring og tillidsskabelse ud af anvendelsen.

Jeg henviser i den forbindelse særligt til, at tillid blandt andet skabes ved at sikre sig bevis for og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

Jeg anbefaler derfor, at forvaltningernes standarder til medarbejdernes brug, når der efter en telefonisk kontakt til en borger skal gøres et notat i den pågældendes sag, sikrer, at det fremgår, hvordan forvaltningen stiller sig til klagepunkterne, og om forvaltningen – hvis forvaltningen er enig med borgeren i dele eller hele klagen – har beklaget eller undskyldt dette over for borgeren.

Hvis borgerens klage vedrører en afgørelse, anbefaler jeg desuden, at forvaltningerne overvejer, om standarden skal indeholde yderligere information om den vejledning, som medarbejderen har givet under samtalen.

Baggrunden for disse anbefalinger er, at jeg i flere tilfælde finder, at de gjorde notater i de undersøgte sager mangler den nødvendige præcision, som er påkrævet og efter min opfattelse særlig vigtig ved anvendelsen af telefoniske henvendelser i forbindelse med en igangværende klage, som muligt afsluttes gennem en samtale.

Jeg beder om at få oplyst, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Jeg har forstået, at praksis i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er, at der sendes en kopi af notatet til borgeren med anmodning om, at borgeren inden for en nærmere angivet frist vender tilbage til forvaltningen, hvis borgeren har bemærkninger til indholdet. Herved får man formentlig med det samme viden om eventuelle misforståelser forvaltning og borger imellem – eksempelvis om, hvorfra den telefoniske kontakt kommer, og hvad der efterfølgende vil ske. Borgerrådgiveren har således modtaget flere henvendelser om misforståelser – og om kritik af forvaltningen herunder, at den enkelte borger har følt sig besnakket af den kommunale medarbejder eller endda ikke turde fastholde en klage efterfølgende.

Jeg har desuden noteret mig, at praksis i Kultur- og Fritidsforvaltningen i dag er den, at borgeren tilbydes at få tilsendt en kopi af notatet.

Jeg har på denne baggrund ikke bemærkninger til forvaltningernes praksis ud over, at jeg har noteret mig, at de to forvaltninger praktiserer metoden forskelligt på dette punkt.

Jeg finder herudover – som forvaltningerne –, at ”Styrket Borgerkontakt” også kan anvendes i forbindelse med afgørelser, herunder særligt i relation til sagsoplysningen og inddragelsen. Overholdelsen af borgernes retssikkerhed og herunder væsentlige forvaltningsretlige regler er da så meget desto mere væsentlig. Forvaltningen må i den forbindelse desuden sikre sig, at fremgangsmåden ikke strider mod eventuelle regler i særlovgivning.

Jeg beder om at blive orienteret om resultaterne af undersøgelsen af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når metoden ”Styrket Borgerkontakt” anvendes.

4. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

4.1 BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, 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.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Generelle egen drift-undersøgelser kan være større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold eller mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Borgerrådgiverens generelle egen drift-undersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 26. oktober 2012 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget en plan for udmøntning af egen drift-kompetencen i 2013.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at undersøge generelle forhold og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

4.2 FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens generelle egen drift-undersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne

baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

4.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

4.4 SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)

Borgerrådgiveren bad ved brev af 30. maj 2013 Økonomiforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse. Borgerrådgiveren anførte blandt andet følgende til forvaltningerne:

”Vedrørende generel egen driftundersøgelse om Københavns Kommunes projekt ’Styrket Borgerkontakt’

Indledning

(...)

På et møde i Borgerrådgerudvalget den 26. oktober 2012 drøftede Borgerrådgeren og udvalget en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2013 for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner (jf. BOR 42/2012).

Af planen fremgår, at Borgerrådgeren i 2013 skal indlede en generel undersøgelse af Økonomiforvaltningens (Københavns Borgerservices) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens projekt 'Styrket Borgerkontakt' i praksis.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger

Kommunernes sagsbehandling digitaliseres i stigende grad. Det gælder ikke kun sagernes behandling internt, men også kommunikationen med borgere og virksomheder.

Denne udvikling gør sig også gældende i Københavns Kommune, som har igangsat 'Citizen.2015 – Københavns Kommunes digitaliseringsprogram 2013-2015'. Om programmet anfører kommunen følgende:

'Citizen.2015 består af 11 projekter, der tilsammen udgør kommunens bud på, hvordan den frem mod 2015 kan indfri både loven om obligatorisk digital post og obligatorisk digital selvbetjening. Målet er, at projekterne på hver deres måde skal bidrage til, at 80 procent af al skriftlig kommunikation mellem borgerne og Københavns Kommune sker digitalt i 2015.

...

Samlet set er projekterne inden for Citizen.2015-programmet vurderet til at udgøre et effektiviseringspotentiale på 200 mio. kr. på tværs af alle Københavns Kommunes syv forvaltninger.

Førend målet kan indfries, forudsætter det en bred forankring af projekterne samt et tæt og koordineret samarbejde mellem alle forvaltninger i Københavns Kommune.

...

Citizen.2015-programmets projekter skal tilsammen sikre en innovativ og digital dagsorden på tværs af forvaltningerne i Københavns Kommune med Københavns Borgerservice i front. Målet er at levere landets bedste borgerbetjening og samtidig sikre øget effektivisering via en intelligent udnyttelse af kommunens ressourcer.'

'Styrket Borgerkontakt' udgør ét af de 11 projekter i 'Citizen.2015-programmet'. Om Projektet anfører kommunen følgende:

'PROJEKTETS FORMÅL

"Styrket borgerkontakt" skal styrke kommunikationen og kontakten mellem borgeren og Københavns Kommune og derved effektivisere forebyggelsen og håndteringen af klager i fire af kommunens forvaltninger: (Økonomiforvaltningen – Københavns Borgerservice, Socialforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

Projektet skal udbrede og forankre brugen af "Styrket Borgerkontakt" som metode i de fire forvaltninger. Det sker dels ved, at et antal medarbejdere i de fire forvaltninger gennemfører et uddannelsesforløb, dels ved at der gennemføres forskellige aktiviteter, som skal sikre, at metoden anvendes og forankres i praksis.

Projektet indeholder således flere spor, som kører parallelt og understøtter hinan-

den. Forankringen sikres ved, at udvalgte medarbejdere, som har gennemført uddannelsesforløbet, deltager i et udvidet forløb med henblik på at kunne være med til at sprede og forankre metoden blandt kolleger, som ikke har gennemført uddannelsen. Det er desuden en nødvendig forudsætning for forankringen i den enkelte forvaltning, at der er ledelsesmæssigt fokus på metoden i den enkelte forvaltning. Den varige forankring sikres også ved følgende aktiviteter: it-understøttelse af håndtering og dokumentation, visuelle hjælpemidler, e-læring, hjemmeside og ledersupervision.

PROJEKTET TILBYDER

Et uddannelsesforløb for medarbejdere i Københavns Kommune, som behandler klager, har direkte borgerkontakt eller på anden måde træffer afgørelser, hvor potentielle konflikter kan optræde og klageunderretningen med fordel kan bruges. Medarbejderne, der deltager i uddannelsesforløbet, vil få kendskab til og blive trænet i metoden og derved kunne bruge metoden til at forebygge og behandle klager og på sigt reducere den tid der bruges på klagesagsbehandling.

STYRKET BORGERKONTAKT SOM METODE

”Styrket Borgerkontakt” kombinerer den enkelte medarbejders faglige indsigt og erfaring med den nyeste viden om, hvad der virker, når konfliktfyldte situationer skal forebygges og håndteres. Metoden indebærer:

- hurtig og direkte (telefonisk eller personlig) kontakt til borgeren
- brug af grundlæggende mæglingstegnende teknikker
- fokus på at lytte og være undersøgende sammen med borgeren
- at medarbejderen er løsningsorienteret på processen og fokuserer på andre elementer i klagen end det rent formelle.

Træningen af medarbejderen sker med afsæt i konfliktløsning og viden om procesinvolvering, spørgeteknikker, eskalering og de-eskalering af konflikter. Metoden anvendes ved håndtering af borgerhenvendelser og formalitetsklager samt forud for klage-situationen (dvs. hvor sagsbehandleren ringer til ansøger inden et afslag sendes og forklarer/uddyber afslagets indhold og begrundelse for ansøgeren).’

Økonomiforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har som de første to forvaltninger iværksat et pilotprojekt om ’Styrket Borgerkontakt’, hvorfor denne undersøgelse alene er rettet mod disse to forvaltninger.

Formålet med undersøgelsen er at få belyst, i hvilket omfang forvaltningerne i relation til sager visiteret til ’Styrket Borgerkontakt’ iagttager principper for god forvaltningsskik og almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt.

Undersøgelsen påtænkes i den forbindelse udført med et særligt fokus på spørgsmålet om iagttagelse af de bagvedliggende principper for ’Styrket borgerkontakt’, herunder respekt for borgeres mulighed for fortsat at kunne indgive eller fastholde en skriftlig klage.

Undersøgelsen forventes således at kunne medvirke til at afklare, om principperne for ’Styrket Borgerkontakt’ kan og bør udbredes i kommunen.

For så vidt angår notatpligten, er denne reguleret i offentlighedslovens § 6 (jf. lov nr. 572 af 19. december 1985 om offentlighed i forvaltningen med senere ændringer). Bestemmelssens stk. 1, lyder som følger:

'I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed, der mundtligt modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysningerne. Det gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.'

Notatpligten i offentlighedslovens § 6, stk. 1, suppleres af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag. Se således f.eks. FOU nr. 1989.138, hvori ombudsmanden udtalte, at '... offentlighedslovens § 6, stk. 1, må ses som udslag af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at gøre notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag – herunder telefonsamtaler, som ikke fremgår af brevvækslingen i sagen eller af sagens øvrige dokumenter. Notatpligten er en forudsætning for gennemførelse af retten til aktindsigt, men er normalt også forudsætningen for en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt. (J. nr. 1988-1148-11).'

Hans Gammeltoft-Hansen m.fl. anfører i 'Forvaltningsret', 2. udgave (2002), s. 641, endvidere om tillid, herunder til at forvaltningen har handlet korrekt: '... Tillid mellem borger og forvaltning bygger på en lang række omstændigheder. At forvaltningen bedst løser sine opgaver, og at borgeren er bedre stillet når der opbygges et tillidsforhold, er vist hævet over enhver praktisk tvivl. En lang række forhold kan, generelt og konkret, påvirke tilliden mellem borger og forvaltning.'

Der henvises i den forbindelse (i 'Forvaltningsret', jf. forudgående afsnit) på side 642 til ombudsmandens udtalelser, nemlig FOU nr. 1977.288, idet følgende er anført:

'Tillid skabes også ved at sikre sig bevis og undgå tvivl om hvad der er foregået og sagt i sagen: I en sag om ventetider for fanger der ønskede samtaler med fængslets personale, kom ombudsmanden ind på spørgsmålet om pligten til at sikre sig bevis for at fangerne eventuelt frafaldt klager eller ansøgninger. Ombudsmanden henviste til muligheden for at lade fangerne underskrive et notat som bekræftede ønsket om frafald (FOB 1977.288).'

Min undersøgelse tager således udgangspunkt i den almindelige forvaltningsretlige grund-sætning om notatpligt samt principperne for god forvaltningsskik, men er ikke nødvendigvis afgrænset hertil.

Min anmodning om oplysninger

Jeg beder forvaltningerne om at fremsende kopier af følgende:

- Interne retningslinjer for (eller oplysning om) inden for hvilke typer af sager 'Styrket Borgerkontakt' anvendes.
- Interne retningslinjer om fastlagt kriterier mv. for, hvilke sager der (inden for den enkelte sagstype) visiteres til 'Styrket Borgerkontakt'.
- Interne retningslinjer for forvaltningens telefoniske kontakt til borgeren. Jeg beder i den forbindelse om forvaltningernes bemærkninger til, på hvilken måde kontakt via 'Styrket Borgerkontakt' (ud over tidsaspektet) adskiller sig fra de krav til offentlig myndighedsudøvelse (medarbejdernes adfærd), herunder om inddragelse af borgeres interesser og perspektiver, som følger af Københavns Kommunes værdigrundlag og god forvaltningsskik mv.
- Interne retningslinjer for forvaltningens registrering af den telefoniske kontakt til borgeren, herunder særligt den del af samtalen som vedrører enighed/uenighed om, '... hvad der nu skal ske (hvem gør hvad), og hvornår det vil ske', jf. oplysninger om 'Styrket Borgerkontakt' på kommunens hjemmeside.

- Interne retningslinjer for, hvornår der – trods kontakt via 'Styrket Borgerkontakt' – alligevel skal ske skriftlige besvarelse af en henvendelse/klage.
- Andet skriftligt materiale, som forvaltningerne har udarbejdet i forbindelse med pilotprojektet, som omhandler anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' og forvaltningernes iagttagelse af regler og retningslinjer i den forbindelse.

Jeg beder desuden om at få oplyst, i hvor mange sager forvaltningerne ind til videre har anvendt 'Styrket Borgerkontakt', samt om at få tilsendt eventuelle oplysninger om forvaltningernes erfaringer i den forbindelse.

Jeg beder i den forbindelse også om at få oplyst, i hvor mange sager borgerne trods umiddelbare tilkendegivelser om tilfredshed alligevel er vendt tilbage til forvaltningerne om sagen/klagen og/eller har givet udtryk for utilfredshed med kontakten via 'Styrket Borgerkontakt'. Jeg beder også om at få oplyst, hvor mange borgere, der generelt set vender tilbage efter, at sagen er afsluttet med 'Styrket Borgerkontakt'.

Om baggrunden for denne del af mine spørgsmål henviser jeg til, at flere borgere over for Borgerrådgiveren har givet udtryk for utilfredshed over kontakt via 'Styrket Borgerkontakt'.

Én borger har således givet udtryk for følgende:

'jeg bliver ringet op (...) af [sagsbehandleren] hvor han giver mig ret i min klage over den lange sagsbehandlingstid og lover mig at jeg bliver sat på prioriteringsliste. desuden siger han at han ikke må sige hvor lang tid der vil gå, men i slutningen af måneden, uden at han dog har lovet mig noget.

jeg undrer mig [over den telefoniske henvendelse] og spørger om der vil komme et skriftligt svar, på det svarer han at det let kan forklares over telefonen. jeg insisterer på et skriftligt svar hvilket kommer den (...)

I det skriftlige svar står der naturligvis intet om et forventet tidspunkt for sagsafslutningen.

efterfølgende er der intet sket (...)

Jeg vil gerne klage over at man ikke har taget min første klage alvorlig.

At jeg bliver ringet op af en fra kommunen, som på denne måde tager luften ud af min klage.'

I denne klagesag udtalte jeg den 20. februar 2013 følgende kritik:

'Jeg kan herudover konstatere, at forvaltningens telefoniske henvendelse til dig den 25. juni 2012 (under forvaltningens projekt "Styrket Borgerkontakt") alene fremgår af journalen ved følgende to "notater" (notatnumrene (...) og (...)): "Klage" og "Klage – henvendelse fra CDU".

(...)

Jeg finder, at de refererede notater mangler den nødvendige præcision, som er påkrævet og efter min opfattelse særlig vigtig ved anvendelsen af projekt "Styrket Borgerkontakt" i forbindelse med en igangværende klage, som søges afsluttet/forligt/bilag gennem en samtale/forhandling.

Jeg finder dette beklageligt.'

Jeg beder om, at min anmodning om oplysninger om, inden for hvilke typer af sager 'Styrket Borgerkontakt' anvendes, besvares særskilt og inden for fristen på tre uger, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren, § 15, idet jeg herefter vil vende tilbage med en anmodning om at få fremsendt kopi af sagsakter fra et nærmere antal sager.

Dette med henblik på en vurdering af, om blandt andet notatpligten i de enkelte sager er iagttaget.

Jeg beder i den forbindelse om at få oplyst, på hvilken måde (f.eks. via den enkelte borgers personnummer) de enkelte sagstyper registreres, således at jeg kan anføre, hvilke sager jeg ønsker materiale fra."

Jeg bad herudover om at modtage forvaltningernes udtalelser og den nævnte dokumentation inden for seks uger.

Ved brev af 10. juli 2013 skrev og bad jeg endvidere Økonomiforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om følgende:

"Vedrørende generel egen driftundersøgelse om Københavns Kommunes projekt 'Styrket Borgerkontakt'

Ved brev af 30. maj 2013 iværksatte jeg ovennævnte undersøgelse. Jeg bad i den forbindelse om at modtage oplysning om, inden for hvilke typer af sager 'Styrket Borgerkontakt' anvendes, samt eventuelle interne retningslinjer om fastlagt kriterier mv. for, hvilke sager der (inden for den enkelte sagstype) visiteres til 'Styrket Borgerkontakt'.

Jeg bad om, at denne del af min undersøgelse blev besvaret særskilt, idet jeg herefter ville vende tilbage med en anmodning om at få fremsendt kopi af sagsakter fra et nærmere antal sager.

Ved breve af 21. juni 2013 modtog jeg forvaltningernes svar herpå.

Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice, Backoffice) har således oplyst blandt andet følgende:

'Efter brug af metoden i en konkret sag, udfylder sagsbehandleren en sagslog. Sagsloggen indeholder oplysninger om sagens emne, samtalens forløb og tidsforbrug samt sagsbehandlerens vurdering af samtalens forløb. Sagsloggens emneopdeling tager udgangspunkt i Borgerrådgiverens emnekategorier som alene vedrører formalitetsklager.

(...)

Københavns Borgerservice registrerer sagsloggens oplysninger i edoc i en database.

(...)

Brugen af styrket borgerkontakt registreres ikke på sagen, men oplysninger som er af betydning for sagens afgørelse, fx hvis borgeren mundtligt frafalder klagen, noteres på sagen i henhold til offentlighedslovens § 6. Københavns Borgerservice kan således ikke fremsøge sager, hvor metoden er blevet anvendt direkte i edoc, KMD-sag mv., men ved hjælp af databasen, hvor oplysningerne i sagsloggen registreres, kan sager fremfindes manuelt. I databasen registreres sagerne på sagsnr. eller fødselsdato.'

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Center for Driftsunderstøttelse) har ligeledes oplyst blandt andet følgende:

'Ad hvordan de enkelte sagstyper registreres

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens anvendelse af 'Styrket Borgerkontakt' registreres ikke på den konkrete sag eller i Erindringssystemet, hvor Center for Driftsunderstøttelse registrerer alle indkomne klager. Det er således ikke muligt at fremsøge sager fra KMD-sag eller fra Erindringssystemet.

Dog vil der i de sager, hvor 'Styrket Borgerkontakt' er anvendt være et notat i sagen i overensstemmelse med notatpligten jf. § 6 i offentlighedsloven omkring samtaleens indhold og eventuelle aftaler, som er blevet indgået i forbindelse med samtalen.

I Center for Driftsunderstøttelse udfylder klagesagsbehandlerne en sagslog (bilag 2) for hver sag, som er blevet behandlet ud fra principperne i Styrket Borgerkontakt. På sagsloggen registreres blandt andet informationer om klagens indhold, tidsforbrug og resultatet af samtalen. Derudover indeholder sagsloggen en oplevelseslog, som indeholder informationer om sagsbehandlerens oplevelse af den konkrete samtale. Informationerne fra sagsloggen bliver efterfølgende overført til et dataark, hvorfra det vil være muligt at trække informationer.

Borgerrådgiveren vil snarest modtage Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar på de øvrige spørgsmål i forbindelse med den generelle egen driftundersøgelse af projekt "Styrket Borgerkontakt".

På baggrund af forvaltningernes tilbagemeldinger beder jeg hermed om at modtage udskrift af sagslog (inklusive oplevelseslog, såfremt denne ikke er en integreret del af sagsloggen) fra de første 30 sager (fra begge forvaltninger), hvori forvaltningen efter datoen 1. januar 2013 har anvendt 'Styrket Borgerkontakt', dvs. i alt 60 sager.

For så vidt angår alle 60 sager beder jeg desuden om at modtage kopi af henholdsvis den eller de henvendelser, som gav anledning til kontakten under 'Styrket Borgerkontakt', det notat (jf. ovenfor), som er oprettet i sagerne, samt eventuelle efterfølgende henvendelser fra borgerne om klagen og/eller forvaltningens kontakt. Dette således, at jeg kan vurdere '... i hvor mange sager borgerne trods umiddelbare tilkendegivelser om tilfredshed alligevel er vendt tilbage til forvaltningerne om sagen/klagen og/eller har givet udtryk for utilfredshed med kontakten via "Styrket Borgerkontakt", jf. mit iværksættelsesbrev."

Jeg bad om at modtage materialet inden den 1. september 2013.

4.4.1 Københavns Borgerservice

Som anført modtog Borgerrådgiveren den 21. juni 2013 udtalelse af samme dato fra Københavns Borgerservice (daværende Økonomiforvaltningen, i dag Kultur- og Fritidsforvaltningen). Af denne udtalelse fremgår blandt andet følgende:

"Københavns Borgerservice har ikke udarbejdet interne retningslinjer om, i hvilke typer af sager 'Styrket Borgerkontakt' kan anvendes.

Både i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens og Københavns Borgerservices pilotprojekt i 2012 og i det nuværende 3-årige projekt 2013-15 bliver "Styrket Borgerkontakt" anvendt på formalitetsklager og beklagelser (borgerhenvendelser).

På kurset i 'Styrket Borgerkontakt' præsenteres og drøftes forskellen på en sags formalitet og realitet.

Det er den konkrete leder eller/og sagsbehandler som vurderer, om metoden er egnet til at bruge i forbindelse med behandlingen af en konkret sag/klage.

Efter brug af metoden i en konkret sag, udfylder sagsbehandleren en sagslog. Sagsloggen indeholder oplysninger om sagens emne, samtalsforløb og tidsforbrug samt sagsbehandlerens vurdering af samtalsforløb. Sagsloggens emneopdeling tager udgangspunkt i Borgerrådsgiverens emnekategorier som alene vedrører formalitetsklager. Sagsloggen med vejledning er vedlagt til orientering.

Københavns Borgerservice registrerer sagsloggens oplysninger i edoc i en database.

I pilotprojektet var der stort fokus på udfyldelsen af sagslogs med henblik på at samle erfaringer med brug af metoden. I det nuværende projekt, hvor metodens anvendelsesområde er udvidet til konfliktfyldte samtaler mv. (se nærmere nedenfor), foretager sagsbehandleren en vurdering af, om metoden i den konkrete situation er brugt i en sådan grad, at der bør udfyldes en sagslog.

Metoden er ikke blevet og bliver ikke brugt på realitetsklager. Ved klager som både omhandler sagens formalitet og realitet, vurderer sagsbehandleren dog konkret, om det er hensigtsmæssigt at kontakte klageren omkring formalitetsdelen.

Beslutningen om at projektet alene skulle vedrøre formalitetsklager og ikke realitetsklager blev taget i foråret 2011 i forbindelse med det indledende arbejde med projektet i den arbejdsgruppe som var nedsat i Arbejdsmiljø København-regi. Borgerrådsgiveren deltog i arbejdsgruppens møder og i drøftelserne omkring projektets afgrænsning.

I det nuværende projekt er anvendelsen af metoden udvidet til direkte borgerkontakt og samtaler med potentielle konflikter, således at sagsbehandlerne inddrager elementer fra metoden i sådanne samtaler. Metodens anvendelsesområde er endvidere udvidet til også at omfatte forud for klage-situationen, dvs. at sagsbehandleren på udvalgte områder ringer til ansøgeren inden et afslag sendes og forklarer afslagets indhold og begrundelse nærmere for ansøgeren. Københavns Borgerservice har endnu ikke udvidet metodens anvendelse til forud for klage-situationen.

Som en del af det nuværende projekt skal det også undersøges nærmere, om metoden kan gavne og lette behandlingen af realitetsklager på udvalgte sagsområder. Borgerrådsgiveren skal inddrages i denne undersøgelse.

Brugen af styrket borgerkontakt registreres ikke på sagen, men oplysninger som er af betydning for sagens afgørelse, fx hvis borgeren mundtligt frafalder klagen, noteres på sagen i henhold til offentlighedslovens § 6. Københavns Borgerservice kan således ikke fremsøge sager, hvor metoden er blevet anvendt direkte i edoc, KMD-sag mv., men ved hjælp af databasen, hvor oplysningerne i sagsloggen registreres, kan sager fremfindes manuelt. I databasen registreres sagerne på sagsnr. eller fødselsdato.

Københavns Borgerservice vil vende tilbage med en uddybende redegørelse for Borgerservices erfaringer med brug af 'Styrket Borgerkontakt' og svar på Borgerrådsgiverens øvrige spørgsmål snarest muligt."

Den 4. september 2013 modtog Borgerrådsgiveren endvidere udtalelse af 2. september 2013 fra Københavns Borgerservice. Af denne udtalelse fremgår blandt andet følgende:

"Københavns Borgerservices generelle bemærkninger

'Styrket Borgerkontakt' er en metode til at håndtere og forebygge klager og konfliktfyldte situationer. Metoden indebærer — når der er tale om en klage — at sagsbehandleren hurtigt tager kontakt til klageren og i sin samtale med borgeren har fokus på at lytte og

være undersøgende sammen med borgeren med henblik på sammen at finde en løsning. Fokus er på processen omkring klagen og mindre på klagens indhold.

I samtaler med potentielle konflikter er metoden et blandt flere redskaber sagsbehandleren har til at skabe en god, konstruktiv og løsningsorienteret dialog med borgeren.

'Styrket Borgerkontakt' er altså en kommunikations- og konfliktløsningsmetode, som sagsbehandleren kan tage i brug, når sagsbehandleren vurderer, at det er hensigtsmæssigt. Metodens formål er at genskabe dialogen og den gode relation mellem borgeren og kommunen samt at forebygge konflikter.

Metoden relaterer sig ikke til den indholdsmæssige del af klagen eller den konfliktfyldte samtale, men tager udgangspunkt i at en klage er en konflikt og fokuserer på proces og fairness, dvs. om borgeren føler sig hørt og føler sig behandlet med respekt.¹

Metoden bygger på hollandske undersøgelser som viser, at baggrunden for en klage ofte vedrører den processuelle fairness, og at fx opklaring af misforståelser, afklaring af dårlig kommunikation og medarbejderens adfærd samt forklaring af regler og begrundelser ofte kan løse en klage.

Metodens indhold ligger således i tråd med principperne for god forvaltningsskik. Der er da også i vid udstrækning tale om en metode, som medarbejderne har brugt elementer af i forvejen. Det nye er at brugen er sat i system og er umiddelbar anvendelig.

Metoden indlæres på et 2-dages kursus, hvor medarbejderne præsenteres for og træner anvendelsen af metoden både i den forbyggende indsats og i forhold til klagesager. Medarbejdernes præsenteres blandt andet for konfliktløsnings- og mæglingsteknikker samt spørgeteknikker.

I forhold til klagesager tager selve træningen afsæt i 'trekanten' (bilag 1), som opdeler samtalen i 3 dele — indledning, selve samtalen og afslutning. 'Trekanten' giver struktur på samtalen og hjælper sagsbehandleren til at bruge de teknikker, som er blevet præsenteret på kurset og holde fokus på at være lyttende og undersøgende sammen med borgeren. I den indledende del af samtalen orienteres borgeren om baggrunden for opringen, og sagsbehandleren får borgerens samtykke til at fortsætte samtalen. Under selve samtalen (trekantens side 2) støttes medarbejderen i at inddrage borgerens interesser og (supplerende) tilkendegivelser i behandlingen af klagen. Under den afsluttende del af samtalen (trekantens side 3) opsummerer sagsbehandleren det aftalte, og sagsbehandleren siger tak for samtalen.

Håndtering af konfliktfyldte samtaler trænes ved hjælp af 'lommekortet' (bilag 2), som er en komprimeret og tilrettet version af "trekanten" målrettet personlige samtaler.

Som led i at sikre den organisatoriske forankring af metoden indeholder forløbet udover 2-dages kurset et forudgående intromøde og efterfølgende besøg på medarbejderens arbejdsplads og afsluttende fællesmøde, hvor kursisterne udveksler erfaringer. Udvalgte medarbejdere deltager endvidere i et udvidet forløb for nøglepersoner. Nøglepersonerne skal støtte kolleger i brugen af metoden og indgår i netværk, som understøtter udviklingen og brugen af metoden. Derudover holdes der særskilte intromøder med kursisternes ledere som led i sikringen af ledelsesmæssigt fokus på brugen af metoden.

¹ Se eventuelt nærmere i Juristen nr. 3 2013, side 107, hvor adjunkt Lin Adrian i artiklen 'Procesretfærdighed' beskriver begrebet procesretfærdighed og dets betydning, herunder beskriver erfaringer fra forsøg med Styrket Borgerkontakt i 2 kommuner og på 2 hospitaler.

Kurset i 'Styrket Borgerkontakt' er et blandt flere kurser til håndtering og forebyggelse af konflikter, som har været udbudt i Københavns Borgerservice.

Afhængig af den konkrete sag og omstændighederne i øvrigt bruges metoden i sin helhed eller kun delvist.

Københavns Borgerservices specifikke bemærkninger

Ad 1 og 2.

Som oplyst i Københavns Borgerservices brev af 21. juni 2013 har Københavns Borgerservice ikke udarbejdet interne retningslinjer for, i hvilke typer sager 'Styrket Borgerkontakt' anvendes.

Metoden bruges på formalitetsklager og beklagelser (borgerhenvendelser). Forskellen på en sags realitet og formalitet præsenteres og drøftes på kurset og understøttes i øvrigt også af sagsloggen.

Københavns Borgerservice har endvidere ikke udarbejdet interne retningslinjer med fastlagte kriterier for, hvilke sager der skal visiteres til 'Styrket borgerkontakt'.

Det er som tidligere nævnt den konkrete leder og/eller sagsbehandler, som vurderer om metoden er egnet til at bruge i forbindelse med behandlingen af en konkret sag/klage. Ved afgørelsen af om 'Styrket Borgerkontakt' skal bruges ved behandlingen af en konkret klage inddrager lederen/sagsbehandleren blandt andet sagstype, den konkrete sags kompleksitet og eventuelle forudgående kendskab til borgeren. Hvis brugen af 'Styrket Borgerkontakt' undervejs i en samtale viser sig ikke at være hensigtsmæssig, fx fordi borgeren ikke ønsker at tale med sagsbehandleren om sagen, afsluttes samtalen, og sagsbehandleren behandler klagen på traditionel vis. Der kan således være sager, hvor sagsbehandlerens opringning til klageren ikke har forbedret forholdet mellem Københavns Borgerservice og klageren, men det vil aldrig stille klageren dårligere.

Jo mere kompleks en sag er, jo vanskeligere kan det være at bruge gode erfaringer med at bruge 'Styrket Borgerkontakt' i forholdsvis ukomplicerede sager, hvor klagens indhold fx vedrører borgerbetjening, sagsbehandlingstid, manglende svar, serviceniveau og vejledning. Borgerne har i disse situationer typisk været positivt overraskede over Københavns Borgerservices hurtige, proaktive henvendelse til borgeren.

Ad 3.

Københavns Borgerservice har ligeledes ikke udarbejdet interne retningslinjer for forvaltningens telefoniske kontakt til borgeren. 'Styrket Borgerkontakt' adskiller sig ikke fra de øvrige krav til medarbejdere i det offentlige adfærd, men skal tværtimod ses som led i god forvaltningsskik og i forlængelse af Københavns Kommunes værdigrundlag.

Grundtanken i metoden er netop at inddrage borgernes interesser og perspektiver i behandlingen af sagen. Ved brug af metoden får sagsbehandleren præciseret klagens indhold, som i nogle tilfælde er uklart formuleret i klagen, hvilket giver sagsbehandleren mulighed for i højere grad at imødekomme borgerens ønsker — selvagt indenfor de rammer som lovgivning mv. måtte sætte i den konkrete sag.

Den direkte personlige kontakt giver større mulighed for at inddrage konkrete omstændigheder med henblik på at finde den rette løsning for borgeren i den konkrete situation.

Det fremgår af Københavns Kommunes værdigrundlag, at kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og respekt. 'Styrket Borgerkontakt' er netop et forsøg på at systematisere og sikre at mødet med borgeren ligger i tråd med disse 4 værdier.

Ad 4 og 5.

I alle sager — uanset om der har været brugt 'Styrket Borgerkontakt' eller ej — skal medarbejderne i overensstemmelse med offentlighedslovens § 6 notere oplysninger, som er modtaget mundtligt, og som er af betydning for sagens afgørelse.

Det vil ikke fremgå af et sådant telefonnotat om sagsbehandleren under samtalen har brugt metoden, ligesom det ikke vil fremgå om medarbejderen har brugt andre kommunikationsteknikker under samtalen.

Hvis medarbejderen har lavet konkrete aftaler med borgeren, skal dette naturligvis noteres på sagen, ligesom det skal noteres, hvis en borger telefonisk frafalder sin klage. Det gælder selvsagt, uanset om der er brugt 'Styrket Borgerkontakt' eller ej under samtalen.

En eventuel brug af 'Styrket Borgerkontakt' ændrer ikke ved, at skriftlige henvendelser i udgangspunktet skal besvares skriftligt. Den orienterede fokus på processen, har dog betydet, at en del borgere tilkendegiver, at de ikke ønsker yderligere svar på klagen.

Københavns Borgerservice har ikke fastsat særlige retningslinjer for, hvornår en henvendelse/klage skal besvares skriftligt. Mange henvendelser/klager til Københavns Borgerservice er forholdsvis ukomplicerede og kan løses hurtigt til borgerens tilfredshed, hvilket naturligt fører til at borgeren ikke ønsker et selvstændigt svar på henvendelsen/klagen, men eventuelt en skriftlig bekræftelse af det aftalte, fx en klage over en refusion af en udgift til fodbehandling, hvor en genberegning fører til, at der er udbetalt for lidt, hvilket meddeles borgeren som herefter alene ønsker en bekræftelse af genberegningen. Hvis en borger som mundtligt har frafaldet sin ansøgning efterfølgende henvender sig igen og alligevel ønsker et skriftligt svar på henvendelsen/klagen, vil Københavns Borgerservice selvsagt udarbejde et skriftligt svar.

Det er sagsbehandleren som konkret vurderer om kompleksiteten i sagen medfører, at der bør udarbejdes et skriftligt svar under alle omstændigheder — uanset om der er brugt 'Styrket Borgerkontakt' i sagen eller ej.

Notatpligten efter offentlighedslovens § 6 berøres ikke på kurset i 'Styrket Borgerkontakt'. Københavns Borgerservice udbyder særskilte minikurser i sagsbehandling, herunder om notatpligten, til alle sagsbehandlende medarbejdere. Der er afviklet 1 kursus i notatpligt i foråret 2013.

Ad 6.

Københavns Borgerservice har ikke udarbejdet andet skriftligt materiale i forbindelse med pilotprojektet omhandlende anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt'. Til orientering vedlægges den udarbejdede projektbeskrivelse for projekt 'Styrket Borgerkontakt' (bilag 3)

Ad 7.

I Københavns Borgerservice er der siden projektets start blevet udfyldt 191 sagslogs, hvoraf 138 vedrører borgerhenvendelser og 52 vedrører formalitetsklager. I 155 af sagerne er sagen blevet afsluttet i forbindelse med telefonsamtalen, hvilket svarer til 81 %. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været 6 dage.

Antallet af udfyldte sagslogs er dog ikke identisk med, i hvor mange sager metoden er blevet anvendt. Som tidligere nævnt er det sagsbehandleren som vurderer, om metoden er blevet brugt i en sådan grad at der bør udfyldes en sagslog. Antallet af sagslogs kan altså tages som udtryk for, i hvor mange sager metoden er blevet brugt i sin helhed. Der vil derudover være et stort antal henvendelser, hvor elementer fra metoden er blevet brugt i større eller mindre grad.

Det registreres ikke, i hvor mange sager borgere trods umiddelbare tilkendegivelser om tilfredshed efterfølgende er vendt tilbage til Københavns Borgerservice og har givet udtryk for utilfredshed. Det er alene sagsbehandlerens umiddelbare vurdering af samtaleforløb som registreres.

Det er således heller ikke muligt at oplyse, hvor mange borgere der generelt vender tilbage efter, at sagen er afsluttet med brug af 'Styrket Borgerkontakt'.

Det er Københavns Borgerservices vurdering, at det i givet fald drejer sig om meget få sager.

Udarbejdelse af retningslinjer for brug af 'Styrket Borgerkontakt'

Som det fremgår af ovenstående har Københavns Borgerservice ikke udarbejdet retningslinjer for brugen af 'Styrket Borgerkontakt' i Københavns Borgerservice.

Københavns Borgerservice bekendt har brugen af 'Styrket Borgerkontakt' ikke medført, at principper for god forvaltningsskik ikke er blevet overholdt i konkrete sager.

På baggrund af erfaringerne fra projektet — også henset til sikring af den organisatoriske forankring af brugen af metoden i Københavns Borgerservice — finder Københavns Borgerservice det hensigtsmæssigt, at der udarbejdes retningslinjer for brugen af 'Styrket Borgerkontakt' i Københavns Borgerservice, så der ikke opstår tvivl om, hvordan og på hvilke sagstyper metoden skal bruges i Københavns Borgerservice.

Retningslinjerne påtænkes blandt andet at skulle indeholde en beskrivelse af hvilke sagstyper metoden kan anvendes på, definitioner af sagstypeme, hvornår metoden kan anvendes, og hvad sagsbehandlerne skal være særligt opmærksomme på.

Københavns Borgerservice forventer at udarbejde retningslinjerne inden udgangen af 2013. Nøglepersonerne vil blive inddraget i udarbejdelsen. Københavns Borgerservice vil sende en kopi af retningslinjerne til Borgerrådgiveren, når retningslinjerne er udarbejdet.

Gennemgang af sager, hvori der efter den 1. januar 2013 er anvendt 'Styrket Borgerkontakt'
Borgerrådgiveren har ved brev af 10. juli 2013 anmodet om at modtage udskrift af sagslogs fra de første 30 sager, hvori Københavns Borgerservice efter den 1. januar 2013 har anvendt "Styrket Borgerkontakt".

Udover sagslogs har Borgerrådgiveren anmodet om at modtage kopi af den eller de henvendelser, som gav anledning til kontakten under 'Styrket Borgerkontakt', det notat som er oprettet i sagerne samt eventuelle efterfølgende henvendelser fra borgerne om klagen og/eller Københavns Borgerservices kontakt.

Der er udfyldt sagslogs i 30 sager efter den 1. januar 2013. Det er således alle sagslogs udfyldt i 2013 som er vedlagt. 2 af sagslog'ene vedrører fornyede henvendelser omkring samme emne i samme sag.

I de tilfælde, hvor cpr.nr. eller edoc-sagsnummer er noteret på sagsloggen, er henvendelsen og eventuelle notater og svar til borgeren fra KMD Sag og edoc vedlagt.

Der er imidlertid også en del af sagsloggene, som relaterer sig til en konkret vejledningssituation ved skranken i et borgerservicecenter, hvor der ikke er oprettet en sag. Sagsloggen indeholder i disse tilfælde en beskrivelse af anledningen til samtalen og det af-talte samt sagsbehandlerens oplevelse af forløbet.

Der er desværre også tilfælde, hvor sagslog'ene er ufuldstændigt udfyldt og det derfor ikke har været mulig at finde frem til, om der eksisterer en sag. Det er tilfældet vedrørende sagslog nr. 11, 16, 17, 19, 20 og 24.

...

Vedlagt udtalelsen var følgende bilag:

- 1) "Trekanten" – se rapportens bilag 1
- 2) "Lommekortet" – se rapportens bilag 2
- 3) Projektbeskrivelse for projekt "Styrket Borgerkontakt"

Borgerrådgiveren modtog herudover den 4. marts 2014 en kopi af Københavns Borgerservices udarbejdede "Retningslinjer for brug af Styrket Borgerkontakt". Retningslinjerne var på tidspunktet for fremsendelsen til Borgerrådgiveren ikke formelt i brug, men var i vid udstrækning i overensstemmelse med sagsloggen. Københavns Borgerservice oplyste, at retningslinjerne ville blive sendt til enhederne i borgerservice, hvorfor det formodes at være sket.

Den 17. april 2015 modtog Borgerrådgiveren endelig udtalelse af 15. april 2015 (med bilag) fra Københavns Borgerservice. Af denne udtalelse fremgår følgende:

"Bemærkninger til Borgerrådgiverens generelle egen-driftundersøgelse af Københavns Kommunes projekt Styrket Borgerkontakt"

Borgerrådgiveren har i brev af 25. juni 2014 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningen (- herunder det tidligere Borgerservice) om at komme med bemærkninger til den foreløbige rapport om "Styrket Borgerkontakt".

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at komme med eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger, sagsgennemgangen (bilag 1) og svare på de spørgsmål, der stilles i forbindelse med sagsgennemgangen.

På baggrund af dialogmøde med Borgerrådgiveren den 11. marts 2015 om forvaltningens anvendelse af "Styrket borgerkontakt" sendes hermed bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige rapport om "Styrket Borgerkontakt".

Status for "Styrket Borgerkontakt"

Projektet "Styrket Borgerkontakt" udvikles og forandres løbende. Forvaltningen giver derfor indledningsvist en kort overordnet status for projektet. Endvidere vedlægges kopi af den seneste projektbeskrivelse.

I det første Citizen projekt deltog Socialforvaltningen, Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen, og Borgerservice – (før Økonomiforvaltningen). Projektet er nu udvidet til at også at omfatte Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Undervisningen i metoden "Styrket Borgerkontakt" varetages af Arbejdsmiljø København og indlæres på et 2-dages kursus. Det skal i den sammenhæng nævnes, at Socialforvaltningen har valgt at rulle "Styrket Borgerkontakt" bredt ud i forvaltningen ved at uddanne egne undervisere. Arbejdsmiljø København tilpasser undervisningen til de enkelte forvaltninger og de enheder, hvor metoden skal bruges. Dette sker med henblik på at give størst mulig udbytte for kursusedtagerne. På baggrund af erfaringerne fra projektet sker der endvidere en løbende tilpasning og udvikling af undervisningen. Som eksempler kan nævnes, at konceptet "nøglepersoner" ikke længere bruges, men at der i stedet, som en del af den ledelsesmæssige forankring, er udviklet et kort indledende kursusforløb for ledere, der skal have medarbejdere på kursus i metoden. Som supplement til 2-dages kurset, er der udarbejdet en e-introduktion til metoden, der arbejdes i øjeblikket på at færdiggøre en app, hvor kursusedtagerne kan træne "træk" kommunikationsmetoden, og der udvikles halvdags og heldags koncepter for

undervisningen. Endelige er en intranetside for projektet under udarbejdelse, ligesom der er igangsat en brugerundersøgelse.

I forbindelse med Citizen projektets start var der fokus på at anvende metoden som alternativ til den traditionelle klagesagsbehandling. Flere forvaltninger har dog udvidet metodens anvendelsesområde til også at omfatte borgerhenvendelser, f.eks. ved borgerens fysiske fremmøde i borgerservicecentrene eller ved telefonisk kontakt med borgerne. I Kultur- og Fritidsforvaltningen anvendes "Styrket Borgerkontakt" således nu i langt videre omfang i forbindelse med den direkte borgerkontakt end ved egentlig klagesagsbehandling og metoden har vist sig at være velegnet til at udøve god borgerbetjening, hvor udgangspunktet er servicekultur.

Bemærkninger til borgerrådgiverens konklusion og anbefalinger

Hovedspørgsmålet for undersøgelsen er, om "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, og Borgerrådgiverens svar er, at "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Kultur- og Fritidsforvaltningen er positive over Borgerrådgiverens tilkendegivelse om, at "Styrket Borgerkontakt" er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, og er enige i, at dette skal ske under samtidig varetagelse af væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Kultur og

Fritidsforvaltningen ser ingen modsætningen mellem "Styrket Borgerkontakt" og overholdelse af retssikkerhedsprincipper. Det er forvaltningens opfattelse, at "Styrket Borgerkontakt" er i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, Borgerrådgiverens dialogprincip og god forvaltningsskik.

I relation til spørgsmål om samtidig varetagelsen af væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik skal forvaltningen oplyse, at både "Styrket Borgerkontakt" og "Projekt bedre sagsbehandling" er tværgående indsatsområder i forvaltningen. Det er forvaltningens opfattelse, at der løbende er behov for at sætte fokus på bedre sagsbehandling. Sekretariat og Presse har det overordnede ansvar for "Projekt bedre sagsbehandling", og i den forbindelse igangsættes derfor en række initiativer, der har til formål at højne kvaliteten i sagsbehandlingen i Kultur og Fritidsforvaltningen. Indsatsen har fokus på tre områder: Indstillinger, sagsbehandling og kommunikation. På sagsbehandlingsområdet udbydes der en række minijurakurser og e-læringsforløb, herunder kurser i notatpligt, brug af mail og sikker post. Kurserne giver grundlæggende kendskab til de juridiske begreber, forståelsen for den juridiske baggrund og betydningen af begreberne og forståelse af konsekvenserne, hvis reglerne ikke bliver overholdt. Til orientering vedlægges materiale vedrørende "Projekt Bedre sagsbehandling".

Det er forvaltningens opfattelse, at de to indsatsområder supplerer hinanden.

Borgerrådgiveren har i sin undersøgelse lagt vægt på medarbejderens meget positive tilkendegivelser om deres egne oplevelser med og vurdering af anvendelsen af "Styrket Borgerkontakt", men antager at forvaltningerne må savne viden om borgernes oplevelse af kontakten med kommunen. På den baggrund anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningerne overvejer at indhente viden om borgerens oplevelse af kontakten med Kommunen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen er enig i Borgerrådgiverens anbefaling. På den baggrund er der igangsat en undersøgelse af borgernes oplevelse af kontakten med Københavns Kommune, når metoden "Styrket Borgerkontakt" anvendes. Undersøgelsen udføres af Niras og er planlagt til at omfatte alle forvaltninger, hvor metoden "Styrket Borgerkontakt" anvendes. Det forventes at undersøgelsen afsluttes i efteråret 2015.

Borgerrådgiveren anbefaler, med henblik på at sikre samtidig varetægelse af de forvaltningsretlige regler, endvidere, at forvaltningen udarbejder en standard, der kan bruges, når medarbejderne efter en telefonisk kontakt til borgeren skal lave et notat til sagen. Det er forvaltningens opfattelse, at i alle sager – uanset om der har været brugt ”Styrket Borgerkontakt” - skal medarbejderne overholde reglerne om notatpligt. På baggrund af Borgerrådgiverens anbefalinger har forvaltningen udarbejdet en notatskabelon. Endvidere er der udarbejdet retningslinjer for brugen af ”Styrket Borgerkontakt”. Notatskabelonen og retningslinjerne er sendt til lederne i de afdelinger i Kultur- og Fritidsforvaltningen, hvor der har været medarbejdere på kursus, med henblik på viderefremstilling til medarbejderne. Endvidere vil notatskabelonen blive inddraget i forbindelse med kommende minijurakuser om notatpligt. Kopi af seneste version af notatskabelon og retningslinjer er vedlagt.

Forvaltningen indgår gerne i en dialog med borgerrådgiveren omkring en eventuel præcisering af indholdet.

Baggrunden for denne anbefaling er, at Borgerrådgiveren i flere tilfælde finder, at de notater, der er lavet, mangler den fornødne præcision, som efter Borgerrådgiverens opfattelse er særlig vigtig ved anvendelse af telefoniske henvendelser i forbindelse med en igangværende klage, som søges afsluttet gennem en samtale.

Forvaltningen bemærker til dette, at formålet med telefonsamtalen i en klagesag, hvor der bruges ”Styrket Borgerkontakt” ikke er at søge sagen afsluttet. Den hurtige personlige kontakt til borgeren og sagsbehandlerens løsningsorienterede fokus på processen, har dog betydet, at en del borgere tilkendegiver, at de ikke ønsker yderligere svar på klagen. Forvaltningen er således enig med Borgerrådgiveren i, at det netop i disse situationer er vigtigt at telefonnotatet har den fornødne præcision og angiver, hvad der er aftalt mellem sagsbehandleren og borgeren.

Endelig anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen efterfølgende sender notatet til borgeren, med angivelse af, at borgeren inden for en nærmere angiven frist vender tilbage til forvaltningen, hvis borgeren har bemærkninger til indholdet.

Når en samtale gennemføres efter konceptet ”Styrket Borgerkontakt” vil sagsbehandleren i den tredje og afsluttende fase opsummere det aftalte og oplyse borgeren om sit navn og kontaktoplysninger.

Kontaktoplysningerne kan gives i form af en e-mailadresse eller et direkte telefonnummer. Det fremgår dels af selve ”Trekanten”, hvor det på side 3 af pkt. 4 fremgår, at samtalen afsluttes med:

”Du har talt med... fra

Du kan ringe til mig på dette nummer....

Tak fordi du to dig tid til at tale med mig”,

På 2-dages kurset indlæres denne afslutning af samtalen. Endvidere er det indarbejdet som en del af notatskabelonen, at det skal noteres hvilken mailadresse eller telefonnummer, der er oplyst til borgeren, og som borgeren kan tage kontakt til, hvis der opstår spørgsmål.

Det er forvaltningens opfattelse, at man ved denne fremgangsmåde vil få viden om eventuelle misforståelser og giver borgeren mulighed for at vende tilbage, hvis der opstår tvivl eller spørgsmål om de indgåede aftaler.

Bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger og sagsgennemgang.

Sag nr. I - manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, manglende vejledning om muligheden for at få skriftlig begrundelse og manglende klagevejledning

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om der er kvitteret for modtagelsen af henvendelserne i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

I den konkrete sag har forvaltningen modtaget henvendelse fra borgeren den 12. december 2012, som er besvaret skriftligt den 9. januar 2013. Borgeren har på ny henvendt sig den 25. januar 2013, og på baggrund af denne henvendelse er der rettet telefonisk kontakt til borgeren den 14. februar 2013.

Metoden "Styrket Borgerkontakt" bør indebære, at der tages hurtigt kontakt til borgere, hvilket ikke er sket i den konkrete sag. Det har endvidere ikke været muligt for forvaltningen at konstatere, hvorvidt borgeren i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien har modtaget kvittering for fremsendelse af klagerne.

I den konkrete sag finder Borgerrådgiveren det kritisabelt, at det ikke fremgår af telefonnotatet, om borgeren i forbindelse med den telefoniske henvendelse har modtaget vejledning om muligheden for at få en skriftlig begrundelse (og klagevejledning i forbindelse med) den nye mundtlige afgørelse, samt om fristen på 14 dage her for.

Endvidere finder Borgerrådgiveren det beklageligt, at forvaltningen ikke i forbindelse med en første klage foretog en korrekt beregning, idet borgeren derved på ny måtte klage.

Forvaltningen beklager forholdene.

Sag nr. 2 – Elektronisk fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger, manglende begrundelse, manglende klagevejledning og manglende overholdelse af notatpligten

I den konkrete sag finder Borgerrådgiveren det kritisabelt, at forvaltningens elektroniske kommunikation, der indeholder fortrolige og følsomme personoplysninger, ikke blev sendt på sikker vis. Borgerrådgiveren finder endvidere den manglende vejledning om muligheden for at få en skriftlig begrundelse, manglende klagevejledning og manglende overholdelse af notatpligten kritisabel.

Forvaltningen beklager forholdene.

Sag nr. 3 – manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om der er kvitteret for modtagelsen af henvendelserne i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Det fremgår af sagsloggen, at sagen er startet den 13. december 2012, og at sagen er afsluttet den 9. januar 2013. Det har desværre ikke været muligt for forvaltningen at konstatere, om borgeren, i Side 6 af 9 overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien, har modtaget kvittering for fremsendelse af henvendelsen af 13. december 2012.

Forvaltningen beklager dette.

Sag nr. 5 - manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, manglende vejledning om muligheden for at få skriftlig begrundelse og manglende klagevejledning

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om der er kvitteret for modtagelsen af henvendelserne i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Det fremgår af sagens oplysninger, at borgeren på baggrund af brev af 10. december 2012 fra forvaltningen ved mail af 13. december 2012 har henvendt sig til forvaltningen, og at denne henvendelse er besvaret med ved en telefonisk henvendelse den 9. januar 2013. Metoden "Styrket Borgerkontakt" bør indebære, at der tages hurtigt kontakt til borgere, hvilket ikke er sket i den konkrete sag. Det har desværre ikke været muligt for forvaltningen at konstatere om borgeren i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien har modtaget en

kvittering for sin henvendelse af 13. december 2012.

Borgerrådgiveren finder det endvidere kritisabelt, at det ikke fremgår af telefonnotatet, om borgeren i forbindelse med den telefoniske henvendelse har modtaget vejledning om muligheden for at få en skriftlig begrundelse (og klagevejledning i forbindelse med) den nye mundtlige afgørelse, samt om fristen på 14 dage her for.

Forvaltningen beklager forholdene.

Generelt vedrørende. sag nr. 1, 2, 3 og 5

Disse sager vedrører alle enheden Tillæg 65+. Forvaltningen finder det derfor relevant at oplyse, at der i enheden er igangsat tiltag med henblik på at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen sideløbende med, at medarbejdere i enheden er blevet uddannet i "Styrket Borgerkontakt".

Tillæg 65 + påbegyndte således i foråret 2014, på baggrund af klagesagsregistreringen i det tidligere Borgerservice og de konkrete klagesager, som borgerrådgiveren modtog vedrørende pensionsområdet i 2013, arbejdet med at lave sagsgangsbeskrivelse for arbejdsområder i enhedens to teams – team for personlige tillæg og sociale ydelser og tema for helbredstillæg. Arbejdsgangsbeskrivelserne er nu udarbejdet. Samtidig afholder Tillæg 65+ faste møder, hver 14. dag i de to teams (fagligt forum møder), hvor faglige spørgsmål drøftes og afklares. I den forbindelse anvendes bl.a. klagesager af mere principiel karakter til at udbrede og styrke den generelle viden på sagsbehandlingsregler og procedurer.

Den ansvarlige leder på området er informeret om Borgerrådgiverens kritikpunkter i de konkrete sager, med henblik på, at viden i afdelingen om disse forhold styrkes.

Sag nr. 11 – manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien og notatpligt

I den konkrete sag finder Borgerrådgiveren det beklageligt, at tilbagemeldingsgarantien ikke er overholdt og at der i sagsfremstillingen alene redegøres for Folkeregisterets modtagelse og journalisering af brev af 18. januar 2013. Endvidere finder borgerrådgiveren det kritisabelt, at telefonsamtalen ikke fremgår af journalnotatet, men alene fremgår af sagsloggen, ligesom det ikke fremgår, hvordan forvaltningen stillede sig til klagen.

Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der er tale om en sag om uenighed mellem forældre om registrering af børnenes bopæl i forbindelse med en skilsmisse. Dette er en kompliceret sagstype, hvor der ofte har været et forudgående langvarigt konfliktfyldt sagsforløb. På baggrund af de indledende erfaringer fra pilotprojektet med "Styrket Borgerkontakt", fandt man i Folkeregisteret ikke, at metoden "Styrket Borgerkontakt" egnede sig til at blive brugt på denne sagstype. Der er på denne baggrund truffet en ledelsesmæssig beslutning om ikke længere at bruge "Styrket Borgerkontakt" i forbindelse med disse sager.

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen konstaterede i forbindelse med pilotprojektet ligeledes, at i sager, hvor der har været et længerevarende forudgående forløb kan det være vanskeligt at bruge "Styrket Borgerkontakt".

På baggrund af erfaringerne fra pilotprojektet kan forvaltningen generelt konkludere, at hvis der er tale om en kompleks sag med et længerevarende forudgående forløb, kan det være vanskeligt at bruge "Styrket Borgerkontakt". Dette afspejles i de generelle retningslinjer, hvor det på baggrund af erfaringer fra pilotprojektet med "Styrket Borgerkontakt" anbefales, at "Styrket Borgerkontakt" ikke bruges i forbindelse henvendelser i sager, hvor der har været et længere forløb forud for henvendelse.

I relation til Borgerrådgiverens konstatering af, at telefonsamtalens indhold ikke fremgår af journalnotatet, men alene fremgår af sagsloggen, skal det oplyses, at det aldrig har været

hensigten at sagsloggen skulle træde i stedet for et egentligt telefonnotat. Sagsloggen blev oprindeligt indført i pilotprojektet som et fysisk redskab, der skulle understøtte og fastholde bruge af metoden "Styrket Borgerkontakt" for de medarbejder, der havde været på kursus. Det skal endvidere oplyses, at de oprindelige sagslogs ikke længere anvendes.

Forvaltningen beklager forholdene.

Sag nr. 13 – Manglende overholdelse af oversendelse internt i kommunen og manglende overholdelse af notatpligten.

Borgerrådgiveren har bedt om forvaltningens bemærkninger til det forhold, at borgeren i forbindelse med en personlig henvendelse om partshøring – efter at borgeren (efter det oplyste) telefonisk havde forsøgt at få fat i rette enhed, efter vejledning om rette e-mail blev henvist til at rette skriftlig kontakt til enheden.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at tage stilling til, om sagsbehandleren i tilfælde som det foreliggende bør søge kontakt til rette decentrale enhed med det formål, at oplyse om den personlige henvendelse til kommunen og videreformidle borgerens klage til videre foranstaltning. Borgerrådgiveren har endvidere bedt forvaltningen om at tage stilling til, om der er notatpligt i et sådant tilfælde.

Det er forvaltningens opfattelse, at sagsbehandleren ved henvendelse fra borgeren, burde have lavet et notat om henvendelsen, som burde være videresendt til rette forvaltning.

Forvaltningen beklager forholdene.

Sag nr. 9, 14, 15, 17 og 18 samt 22 – Ufuldstændige sagslogs

Borgerrådgiveren anfører, at det for seks klager/borgerhenvendelser er medsendt sagslogs, der er ufuldstændigt udfyldt, hvilket har umuliggjort en identifikation af sagerne, hvorfor Borgerrådgiveren ikke har haft mulighed for at gennemgå sagerne.

Forvaltningen beklager dette.

Konkrete sager, hvor borgerne har følt sig presset Det nævnes i rapporten, at Borgerrådgiveren har kendskab til konkrete sager, hvor borgere har følt sig presset til at træffe beslutninger over telefonen under en samtale med en sagsbehandler, hvor metoden "Styrket Borgerkontakt" er anvendt.

"Styrket Borgerkontakt" er baseret på en spørgeteknik, som på kurserne kaldes tryk/træk kommunikation, hvor sagsbehandleren skal stille spørgsmål til borgeren uden at anvende verbalt tryk. Hvis en borger ved en telefonsamtale har følt sig presset til at træffe beslutninger, er det således forvaltningens opfattelse, at "Styrket Borgerkontakt" ikke er anvendt korrekt.

Med henblik på at korrigere eventuel forkert brug af metoden "Styrket Borgerkontakt" og da sådanne sager kan bidrage med vigtig læring for forvaltningen, er forvaltningen meget interesseret i at indgå i en dialog med Borgerrådgiveren om de konkrete sager og eventuelle fremtidige henvendelser af lignende karakter. Endvidere vil Borgerrådgiverens konstateringer i de konkrete sager blive inddraget ved den fremtidige planlægning af, hvilke minijurakurser, der skal udbydes."

4.4.2 Daværende Center for Driftsunderstøttelse

Som anført modtog Borgerrådgiveren den 21. juni 2013 udtalelse af samme dato fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Af denne udtalelse fremgår blandt andet følgende:

"Ad inden for hvilke typer af sager Styrket Borgerkontakt anvendes

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har de seneste år oplevet en stigning i antallet af formalitetsklager, og forvaltningen har samtidig kunne konstatere, at det har været svært at følge med forhold til besvarelsen af det stigende antal klager. Dette har affødt længere sagsbehandlingstider, flere klager, flere utilfredse borgere og et stigende arbejdspress for de involverede medarbejdere.

Som en del af forvaltningens overordnede strategi 'Borgeren ved Roret' blev det besluttet at gennemføre et pilotprojekt i 2012 med 'Styrket Borgerkontakt' med det formål at nytænke og effektivisere sagsbehandlingen i forbindelse med forvaltningens formalitetsklager. Projektet blev gennemført i samarbejde med Københavns Borgerservice.

I pilotprojektet blev det besluttet at afgrænse projektet til udelukkende at omfatte formalitetsklager og beklagelser i forbindelse med borgerhenvendelser. Denne afgrænsning blev foretaget i projektets indledende faser i foråret 2011 i den arbejdsgruppe, som var nedsat under Arbejdsmiljø København. Repræsentanter fra Borgerrådgiveren deltog i arbejdsgruppens møder, og beslutningen om at afgrænse projektet til udelukkende at omfatte formalitetsklager og borgerhenvendelser skete i dialog med Borgerrådgiveren.

I pilotprojektet fastlagde forvaltningen ikke særlige kriterier for, i hvilke sagstyper inden for formalitetsklagerne, der kunne anvendes 'Styrket Borgerkontakt'.

I pilotprojektet ønskede forvaltningen at brede anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' ud på alle typer af formalitetsklager for derved at kunne drage erfaringer fra resultaterne i pilotprojektet. Disse erfaringer blev i foråret 2013 brugt til at kvalificere de sagstyper, som fremadrettet kan visiteres til 'Styrket Borgerkontakt' i forbindelse med klagesagsbehandlingen i Center for Driftsunderstøttelse.

Dog besluttede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at udelukke sager, som indeholdt både formalitets- og realitetsklagepunkter, idet forvaltningen ikke vurderede, at det var hensigtsmæssigt at anvende 'Styrket Borgerkontakt' i disse sager, idet formalitetsklagens indhold ofte er tæt forbundet med realitetsklagen.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blev to medarbejdere i Center for Driftsunderstøttelse udpeget til at foretage den daglige visitering af sager til 'Styrket Borgerkontakt' under pilotprojektet.

Således visiterede klagesagsadministrationen alle formalitetsklager til disse to medarbejdere, som herefter i hver enkelt sag foretog en konkret vurdering af, hvorvidt sagen var egnet til at blive behandlet efter principperne i 'Styrket Borgerkontakt'.

Formalitetsklager, hvor det fremgik af sagen, at borger havde brug for tolk ved samtalerne i jobcentret, havde svære psykiske lidelser eller hvor det ikke var muligt at finde et telefonnummer, blev udelukket fra 'Styrket Borgerkontakt'. Herefter blev de sager, som blev visiteret til 'Styrket Borgerkontakt', fordelt på de medarbejdere, som havde gennemført et to-dages kursus om 'Styrket Borgerkontakt'.

I det nuværende Citizen 2015-projekt er afgrænsningen til formalitetsklager og borgerhenvendelser foreløbigt fastholdt. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har som tidligere beskrevet på baggrund af en erfaringsopsamling på anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' i pilotprojektet udarbejdet inklusionsprincipper (bilag I), som angiver, hvornår en sag fremadrettet kan visiteres til 'Styrket Borgerkontakt' i Center for Driftsunderstøttelse.

Disse er efterfølgende blevet drøftet på interne møder i centret, og det er i den forbindelse blevet besluttet, at det er den enkelte klagesagsbehandler, der fremadrettet visiterer de relevante sager til 'Styrket Borgerkontakt' ud fra ovenstående inklusionsprincipper.

Forvaltningen har endvidere valgt, at udvide anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' til også at omfatte medarbejdere i fronten, som håndterer potentielle konfliktfyldte samtaler, hvor borgere giver udtryk for beklagelser, som endnu ikke kan karakteriseres som en formel klage.

Derudover har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i det nuværende projekt besluttet at udbrede metoden til frontpersonalet i job- og beskæftigelsescentrene. I fronten er metoden tiltænkt som et konflikt håndteringsværktøj i forbindelse med svære samtaler eller ved potentielt konfliktfyldte samtaler, hvor borgere giver udtryk for beklagelser, som endnu ikke kan karakteriseres som en formel klage.

Det fremgår af den fælles projektbeskrivelse for de fire involverede forvaltninger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Økonomiforvaltningen, Social forvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen), at det i løbet af projektperioden vil blive vurderet, hvilke andre sagstyper metoden med fordel kan udvides til.

I den forbindelse har Center for Driftsunderstøttelse under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen drøftet muligheden for forsøgsvis at udvide anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' til også at omfatte udvalgte klager vedrørende afgørelser om ophør af sygedagpenge i forbindelse med borgeres manglende medvirken ved kommunens opfølgning jf. § 21 i sygedagpengeloven.

Endvidere påtænker forvaltningen at udvide metoden til også at omfatte udvalgte områder med afgørelser, som er til ugunst for borgeren. Her vil sagsbehandleren, når afgørelsen er truffet, kontakte borgeren og forklare indholdet af den afgørelse, som borgeren snarest vil modtage og begrundelsen for afgørelsen.

Ad hvordan de enkelte sagstyper registreres

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens anvendelse af 'Styrket Borgerkontakt' registreres ikke på den konkrete sag eller i Erindringssystemet, hvor Center for Driftsunderstøttelse registrerer alle indkomne klager. Det er således ikke muligt at fremsøge sager fra KMD-sag eller fra Erindringssystemet.

Dog vil der i de sager, hvor 'Styrket Borgerkontakt' er anvendt være et notat i sagen i overensstemmelse med notatpligten jf. § 6 i offentlighedsloven omkring samtaleindhold og eventuelle aftaler, som er blevet indgået i forbindelse med samtalen.

I Center for Driftsunderstøttelse udfylder klagesagsbehandlerne en sagslog (bilag 2) for hver sag, som er blevet behandlet ud fra principperne i Styrket Borgerkontakt. På sagsloggen registreres blandt andet informationer om klagens indhold, tidsforbrug og resultatet af samtalen. Derudover indeholder sagsloggen en oplevelseslog, som indeholder informationer om sagsbehandlerens oplevelse af den konkrete samtale. Informationerne fra sagsloggen bliver efterfølgende overført til et dataark, hvorfra det vil være muligt at trække informationer.

Borgerrådgiveren vil snarest modtage Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar på de øvrige spørgsmål i forbindelse med den generelle egen driftundersøgelse af projekt Styrket Borgerkontakt.”

Vedlagt udtalelsen var følgende bilag:

- 1) Inklusionskriterier for klagesager til Styrket Borgerkontakt
- 2) Sagslog – se rapportens bilag 3

Den 3. juli og 13. august 2013 modtog Borgerrådgiveren endvidere Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelser af samme datoer. Af disse udtalelser fremgår blandt andet følgende:

(Udtalelse af 3. juli 2013:)

"AdI.

Som beskrevet i første del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens besvarelse af 21. juni 2013 har forvaltningen de seneste år oplevet en stigning i antallet af formalitetsklager, og forvaltningen har samtidig kunne konstatere, at det har været svært at følge med i forhold til besvarelsen af det stigende antal klager. Dette har affødt længere sagsbehandlingstider, flere klager, flere utilfredse borgere og et stigende arbejdspress for de involverede medarbejdere.

Som en del af forvaltningens overordnede strategi 'Borgeren ved Roret' blev det besluttet at gennemføre et pilotprojekt i 2012 med 'Styrket Borgerkontakt' med det formål at nytænke og effektivisere sagsbehandlingen af forvaltningens formalitetsklager. Projektet blev gennemført i samarbejde med Københavns Borgerservice. I pilotprojektet blev det besluttet at afgrænse projektet til udelukkende at omfatte formalitetsklager og beklagelser i forbindelse med borgerhenvendelser. Denne afgrænsning blev foretaget i projektets indledende fase i foråret 2012 i den arbejdsgruppe, som var nedsat under Arbejdsmiljø København. Repræsentanter fra Borgerrådgiveren deltog i arbejdsgruppens møder, og beslutningen om at afgrænse projektet til udelukkende at omfatte formalitetsklager og borgerhenvendelser skete i dialog med Borgerrådgiveren.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blev det besluttet at samle klagesagsbehandlingen i Center for Driftsunderstøttelse per 1. januar 2012. Dermed blev klagesagsbehandlingerne fra forvaltningens tre jobcentre og fra Centralforvaltningen samlet i en central enhed.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen så i den forbindelse 'Styrket Borgerkontakt' som en god mulighed for at skabe en ny og mere ensartet kultur for klagesagsbehandlingen i Center for Driftsunderstøttelse. Målgruppen for kurserne i 'Styrket Borgerkontakt' i pilotprojektet var således klagesagsbehandlerne i Center for Driftsunderstøttelse, samt kvalitetskoordinatorerne på de enkelte jobcentre, som medarbejderne i Center for Driftsunderstøttelse ofte samarbejder med i forbindelse med klagesagsbehandlingen.

Medarbejderne deltog i to sammenhængende kursusdage, hvor de blev introduceret til konfliktrappen, forskellige mæglingsteknikker, og via gentagende øvelser blev medarbejderne trænet i at have fokus på at være lyttende og undersøgende i samtalen med borgeren med henblik på at fremme borgerens oplevelse af en samtale med respekt og lydhørhed, hvor medarbejderen har fokus på fair løsninger og processer.

Et centralt redskab i træningen af metoderne i 'Styrket Borgerkontakt' er trekanten (bilag 1), som medarbejderne anvender i deres samtale med borgeren. Trekanten skal støtte medarbejderne i at fastholde de mæglingsteknikker, de er blevet undervist i og sikre, at medarbejderne i deres dialog med borgerne igennem hele samtalen holder fokus på at være lyttende, undersøgende og opsummerende.

Første side af trekanten har fokus på, at borgeren introduceres til formålet med opringen, og at medarbejderen sikrer sig at få borgerens accept af at samtalen gennemføres.

Anden side af trekanten har fokus på at undersøge borgerens interesser og perspektiver i forhold til klagen. Medarbejderen støttes til at inddrage borgeren i sagsbehandlingen af klagen samt i den videre proces.

Tredje side skal sikre at borger og medarbejder er enige om, hvad der nu skal ske (hvem gør hvad), og hvornår det vil ske, ligesom det afklares, hvorvidt borgeren har yderligere spørgsmål til sagen, samt at medarbejderen får sagt tak til borgeren for den tid, vedkommende har brugt på samtalen.

I pilotprojektet fastlagde forvaltningen ikke særlige kriterier for, i hvilke sagstyper inden for formalitetsklagerne, der kunne anvendes 'Styrket Borgerkontakt'.

I pilotprojektet ønskede forvaltningen at brede anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' ud på alle typer af formalitetsklager for derved at kunne drage erfaringer fra resultaterne i pilotprojektet. Disse erfaringer blev i foråret 2013 brugt til at kvalificere de sagstyper, som fremadrettet kan visiteres til 'Styrket Borgerkontakt'. Således har forvaltningen udarbejdet inklusionskriterier (bilag 2), som angiver, hvornår en sag fremadrettet kan visiteres til 'Styrket Borgerkontakt' i Center for Driftsunderstøttelse.

I den forbindelse har Center for Driftsunderstøttelse under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen drøftet muligheden for forsøgsvis at udvide anvendelsen af Styrket Borgerkontakt til også at omfatte udvalgte klager vedrørende afgørelser om ophør af sygedagpenge i forbindelse med manglende medvirken ved kommunens opfølgning jf. § 21 i sygedagpengeloven.

Forvaltningen har udvalgt netop dette område, fordi det er forvaltningens erfaring, at det er et område med mange klager, som ofte skyldes misforståelser. Derudover er det et område, hvor der er blevet skabt en praksis grundet mange afgørelser fra Beskæftigelsesankenævnet, hvilket giver forvaltningens medarbejdere mulighed for at give en kvalificeret vejledning til borgeren, der har klaget. Såfremt borgeren i forbindelse med samtalen fastholder sin klage, vil forvaltningen træffe en formel afgørelse, som indbringes for Ankestyrelsen.

Inklusionskriterierne er efterfølgende blevet drøftet på interne møder i CDU, og det er i den forbindelse blevet besluttet, at det er den enkelte sagsbehandler, der visiterer de relevante sager til 'Styrket Borgerkontakt' ud fra ovennævnte inklusionskriterier.

Forvaltningen har i det nuværende Citizen 2015-projekt valgt at udvide anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' til også at omfatte medarbejdere i fronten, som håndterer potentielle konfliktfyldte samtaler. Anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' i fronten registreres ikke særskilt, idet 'Styrket Borgerkontakt' her indgår som et af flere mulige konflikt håndteringsredskaber, som medarbejderne i fronten kan anvende i forbindelse med svære og konfliktfyldte samtaler.

Det fremgår af den fælles projektbeskrivelse (bilag 3) for de fire involverede forvaltninger (Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen, Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen), at det i løbet af projektperioden vil blive vurderet, hvilke andre sagstyper metoden med fordel kan udvides til.

Ad 2, 3 og 4.

Center for Driftsunderstøttelse har i forbindelse med evalueringen af pilotprojektet udarbejdet interne retningslinjer for håndteringen af den telefoniske kontakt med borgerne, herunder iagttagelsen af vejlednings og notatpligten (bilag 4). Disse er blevet præsenteret og godkendt på et møde for klagesagsbehandlerne i centret.

Det fremgår af de interne retningslinjer, at sager, der visiteres til 'Styrket Borgerkontakt', som udgangspunkt skal behandles i samme uge, som de er blevet visiteret, idet et af principperne i 'Styrket Borgerkontakt' er, at forvaltningen hurtigst muligt tager kontakt til borgeren, når klagen er modtaget.

Endvidere er notatpligten blevet indskærpet, når klager håndteres i forbindelse med en samtale med borgeren. Oplysninger, som har betydning for sagen, herunder oplysninger om enighed eller uenighed om klagens indhold skal således noteres på sagen i henhold til offentlighedslovens 6. Forvaltningen har i den forbindelse udarbejdet en journalmakro

(bilag 5), som medarbejderne kan anvende eller støtte sig til, når der skal noteres på sagen efter anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt'.

Endvidere påhviler det sagsbehandleren at sikre sig, at borgeren er enig i og indforstået med, at sagen betragtes som afsluttet, hvis resultatet af samtalen bliver, at borgeren ikke ønsker, at forvaltningen foretager sig yderligere i forbindelse med klagen.

Det er derfor i forbindelse med evalueringen af resultaterne fra pilotprojektet og implementeringen af de interne retningslinjer blevet besluttet, at borgerne fremadrettet skal have medsendt en kopi af journalnotatet fra samtalen. Herved har borgerne mulighed for at tage kontakt til forvaltningen med det samme, såfremt de ikke finder, at notatet er en korrekt gengivelse af samtalen og de aftaler der er indgået i den forbindelse.

Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om at modtage forvaltningens bemærkninger til, på hvilken måde kontakt via 'Styrket Borgerkontakt' adskiller sig fra de krav til offentlig myndighedsudøvelse (medarbejdernes adfærd), herunder inddragelse af borgeres interesser og perspektiver, som følger af Københavns Kommunes værdigrundlag og god forvaltningsskik mv. skal forvaltningen bemærke, at klagesagsbehandling i traditionel forstand har været bundet på et skriftligt svar. Der har således ikke tidligere været tradition for, at forvaltningens klagesagsbehandlere gik i dialog med borgerne om deres klager.

Ved den traditionelle klagesagsbehandling bliver borgeren ikke inddraget i klagesagsbehandlingen, men modtager blot et skriftligt svar på den klage forvaltningen har modtaget, når klagen er færdigbehandlet. Forvaltningen har i den forbindelse erfaret, at nogle borgere i enkelte tilfælde genhenvender sig, idet de mener, at forvaltningen har misforstået budskabet i klagens indhold eller at forvaltningen har overset nogle klagepunkter i den skriftlige besvarelse.

Ved den traditionelle klagesagsbehandling vil forvaltningen ofte anmode det relevante jobcenter eller en konkret medarbejder om at udtale sig i forbindelse med en borgers klage. Med anvendelsen af 'Styrket Borgerkontakt' i klagesagsbehandlingen får borgeren ligeledes mulighed for at udtale sig på ny.

Borgerne bliver således i højere grad end tidligere inddraget og hørt i forvaltningens behandling af klagerne, ligesom de får mulighed for at tale med den medarbejder, der skal behandle klagen.

Det er således forvaltningens opfattelse, at borgerens retssikkerhed styrkes, idet forvaltningens dialog med borgeren kan være med til at klarlægge borgerens klage og dermed sikre at sagen er bedre belyst. Samtidig giver en uddybende samtale omkring borgerens klage forvaltningen mulighed for at få en langt større viden om den enkelte borgers situation og behov, samt om eventuelle generelle fejl i sagsbehandlingen eller arbejdsgangene, som bør rettes.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen lægger stor vægt på at inddrage principperne for god forvaltningsskik, herunder inddragelse af borgerens interesser og perspektiver i hver enkelt besvarelse til borgerne.

Dog er det forvaltningens erfaring, at det, i de tilfælde hvor forvaltningen har konstateret beklagelige eller kritisable forhold i sagsbehandlingen af en sag, giver større tilfredshed for borgeren at modtage en personlig undskyldning fra en medarbejder i forvaltningen frem for i et brev.

Det er således forvaltningens opfattelse, at 'Styrket Borgerkontakt' i langt højere grad end den traditionelle klagesagsbehandling giver forvaltningen mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver i forbindelse med klagesagsbehandlingen, idet me-

toden indbyder til at forvaltningens medarbejdere skal gå i dialog med de borgere, der har klaget.

Herudover finder forvaltningen, at principperne i 'Styrket Borgerkontakt' lever op til Københavns Kommunes værdigrundlag om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, idet metoden netop er et forsøg på at gå i en ligeværdig dialog med borgeren i forbindelse med klagesagsbehandlingen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal i den forbindelse understrege, at forvaltningen på ingen måde har suspenderet den traditionelle klagesagsbehandling men blot har tilføjet et element (dialogen med borgeren) forud for den skriftlige besvarelse. Således vil borgeren med mindre andet er aftalt fortsat modtage et skriftligt svar på sin klage.

Ad5.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har, udover inklusionskriterierne og de interne retningslinjer (bilag 2 og 4), udarbejdet en projektbeskrivelse i forbindelse med pilotprojektet. Denne vedlægges til Borgerrådgiverens orientering (bilag 6).

Ad6.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har indtil videre anvendt metoden på i alt 122 formalitetsklager. Heraf er 91 af klagesagerne afsluttet i forbindelse med den telefoniske samtale, mens 31 klagesager er fortsat formelt med et skriftligt svar. Således er klagesagsproceduren blevet standset i 75 % af de sager, som er blevet behandlet efter principperne i 'Styrket Borgerkontakt'.

Endvidere er den generelle sagsbehandlingstid reduceret fra et gennemsnit på 28 dage til i alt 17 dage, hvilket svarer til en reduktion på 39%.

Ad 7 og 8.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i de nuværende systemer ikke mulighed for at registrere eller trække informationer om, hvor mange borgere, der trods tilkendegivelser om tilfredshed er vendt tilbage til forvaltningen om klagen eller har givet udtryk for utilfredshed med forvaltningens anvendelse af Styrket Borgerkontakt.

Forvaltningen har ligeledes ikke mulighed for at trække informationer om, hvor mange borgere der generelt set vender tilbage efter, sagen er afsluttet med 'Styrket Borgerkontakt'. Dette vil kræve en manuel gennemgang af alle sager.

Forvaltningen er imidlertid bekendt med i alt tre sager, hvor borgerne har genhenvendt sig til Center for Driftsunderstøttelse, efter sagen er blevet afsluttet, idet de alligevel ønskede et skriftligt svar på deres klage, hvilket de herefter har modtaget.

Forvaltningen er endvidere bekendt med to borgere, som i forbindelse med klagesagsbehandlerens opkald til borgeren, har givet udtryk for utilfredshed med at blive ringet op vedrørende deres klage og ikke har ønsket at tale med sagsbehandleren. Dette er blevet respekteret, idet samtalen umiddelbart efter er blevet afsluttet, og borgeren har herefter modtaget et skriftligt svar på sin klage."

Vedlagt udtalelsen var følgende bilag:

- 1) "Trekanten" – se rapportens bilag I
- 2) Inklusionskriterier
- 3) Projektbeskrivelse
- 4) Interne retningslinjer for håndteringen af den telefoniske kontakt med borgerne, herunder iagttagelsen af vejlednings og notatpligten
- 5) Journalmakro
- 6) Projektbeskrivelse i forbindelse med pilotprojektet

(Udtalelsen af 13. august 2013:)

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedlægger (...) kopi af sagslogs, journalnotater samt eventuelle genhenvendelser på de første 30 borgere, som har fået deres klage behandlet efter principperne i ‘Styrket Borgerkontakt’ i perioden fra 1. januar 2013 til 7. august 2013.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal i den forbindelse bemærke, at der i perioden medio april til medio juni 2013 ikke er behandlet klager ud fra principperne i ‘Styrket Borgerkontakt’ grundet en større sagsmængde samt en omstrukturering internt i klagesagsteamet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i forbindelse med udsøgningen af de 30 sager konstateret, at der i to af sagerne (henholdsvis cpr-nr.: (...) samt (...)) ikke er foretaget korrekt notat i sagerne i overensstemmelse med notatpligten jf. § 6 i offentlighedsloven, idet der ikke er gjort notat omkring samtaleindhold og eventuelle aftaler.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder dette beklageligt og har påtalt dette overfor den konkrete medarbejder, ligesom notatpligten er blevet indskærpet overfor klagesagsbehandlerne i maj 2013 i forbindelse med implementeringen af de interne retningslinjer omkring anvendelsen af Styrket Borgerkontakt i Center for Driftsunderstøttelse.”

Den 3. september 2014 modtog Borgerrådgiveren endelig udtalelse af 2. september 2014 fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Af denne udtalelse fremgår følgende:

”Vedrørende Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelse af Københavns Kommunes projekt Styrket Borgerkontakt

Borgerrådgiveren har ved brev af 25. juni 2014 fremsendt den foreløbige rapport om projekt Styrket Borgerkontakt ved henholdsvis Københavns Borgerservice og Center for Driftsunderstøttelse.

Borgerrådgiveren beder i den forbindelse om forvaltningens eventuelle bemærkninger til sags gennemgangen og – som en fravigelse af den sædvanlige procedure – svar på de spørgsmål, som Borgerrådgiveren stiller i brevet.

I forbindelse med Borgerrådgiverens gennemgang af 30 formelle klager/borgerhenvendelser anmoder Borgerrådgiveren om at få oplyst følgende:

1. hvorvidt forvaltningen i 13 tilfælde (sag nr. 1, 5, 7, 8, 11, 12, 13, 15, 17, 23, 25, 26 og 29) kvitterede for modtagelsen af klagerne i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.
2. forvaltningens bemærkninger til journalnotatet i tre sager (sag nr. 10, 11 og 23) set i lyset af indholdet af borgernes henvendelser, samt om forvaltningens stillingtagen til klagerne fremgår af sagens akter, og om forvaltningen – såfremt forvaltningen var enig i det af borgerne anførte – har beklaget sagerne over for borgerne.
3. status for forvaltningernes brug af Styrket Borgerkontakt

Borgerrådgiveren anbefaler endvidere Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at overveje, om forvaltningen vil forsøge at indhente viden om borgernes oplevelse af forvaltningens telefoniske henvendelser og brugen af Styrket Borgerkontakt i disse.

Ad I.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen i henholdsvis sag nr. 1, 5, 8, 11, 12, 13, 15, 17 og 25 beklageligvis ikke har kvitteret for modtagelsen af klagerne inden for 10 dage i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Dette skyldes, at Center for Driftsunderstøttelse i denne periode oplevede en større sagsmængde, som betød, at forvaltningen i denne periode ikke kunne overholde tilbagemeldingsgarantien i alle de indkomne klager.

Vedrørende sag nr. 7 bemærker Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at klagen blev modtaget den 16. december 2012, og jobcentret kvitterede for modtagelsen den 31. december 2012 og orienterede borgeren om, at henvendelsen var blevet oversendt til Center for Driftsunderstøttelse, idet den blev vurderet til at være en klage.

Det fremgår af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinjer for tilbagemeldingsgarantien, at der skal kvitteres for skriftlige henvendelser vedrørende en sag inden for 10 arbejdsdage. Forvaltningen finder således, at tilbagemeldingsgarantien er overholdt i sag nr. 7, når de tre helligdage medregnes.

Vedrørende sag nr. 23 bemærker Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at klagen blev modtaget den 13. januar 2013, og det ses af sagen, at Center for Driftsunderstøttelse kvitterede for modtagelsen den 21. januar 2013, hvorfor forvaltningen finder, at tilbagemeldingsgarantien er overholdt.

Vedrørende sag nr. 26 bemærker Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at klagen blev modtaget den 28. maj 2013, og det fremgår af sagen, at Center for Driftsunderstøttelse kvitterede for modtagelsen den 29. maj 2013, hvorfor tilbagemeldingsgarantien er overholdt.

Vedrørende sag nr. 29 bemærker Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at klagen blev modtaget den 10. juni 2013, og det fremgår af sagen, at Center for Driftsunderstøttelse kvitterede for modtagelsen den 13. juni 2013, hvorfor tilbagemeldingsgarantien er overholdt.

Ad 2

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan generelt oplyse, at når klagesager behandles ud fra principperne i Styrket Borgerkontakt, vil der ofte være fokus på andre elementer i klagen end det rent formelle. Eksempelvis vil klagesagsbehandleren i langt højere grad end den traditionelle klagesagsbehandling tilbyde være fokuseret på den processuelle fairness.

Det vil sige, at borgeren skal føle sig inddraget, respekteret og hørt, ligesom de skal have indflydelse på processen omkring håndteringen af deres klage, således at borgeren sammen med klagesagsbehandleren finder en tilfredsstillende løsning på klagen inden for lovens rammer.

Det er således ikke altid, at samtalen med borgeren har handlet om, hvem der fik ret eller om der er sket en fejl, men derimod om at finde en for borgeren tilfredsstillende løsning på klagen.

I de tre konkrete sager, som Borgerrådgiveren fremhæver, fremgår det af sagens oplysninger, at borgerne ved samtalen har haft mulighed for at uddybe deres oplevelser, samt at det er blevet aftalt, at borgernes oplevelser drøftes med det relevante jobcenter.

Det ses videre, at borgerne har givet udtryk for tilfredshed med dette, idet de ikke har ønsket at gå videre med deres klage. I sag nr. 10 og 11 ses det endvidere, at borgerne er blevet orienteret om muligheden for at rette henvendelse til Center for Driftsunderstøttelse, såfremt de alligevel ønsker en skriftlig besvarelse af deres klager.

Det bemærkes i den forbindelse, at borgerne i hverken sag nr. 10 eller 23 har genhenvendt sig vedrørende deres klager, mens borgerens partsrepræsentant i sag nr. 11 genhenvendte sig og fastholdt klagen, hvorefter der blev fremsendt en skriftlig besvarelse på klagen.

Ad 3

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen fortsat anvender Styrket Borgerkontakt som en del klagesags-behandlingen i det omfang den enkelte medarbejder skønner det relevant i hver enkelt sag. Forvaltningen kan oplyse, at der fra 1. januar 2014 og frem til dags dato i alt er behandlet 47 klager efter principperne i Styrket Borgerkontakt.

Forvaltningen kan videre oplyse, at fokus på brugen af Styrket Borgerkontakt i det nuværende projekt under Citizen 2015 nu primært er på før-klage-situationen.

Erfaringerne fra Holland og fra pilotprojektet fra Københavns Borgerservice viste, at anvendelsen af Styrket Borgerkontakt i frontbetjeningen kan nedtrappe konflikter og afværge, at en borgers utilfredshed ender som en formel klage, der skal behandles administrativt i forvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor i det nuværende projekt valgt at fokusere brugen af Styrket Borgerkontakt til medarbejdere i fronten, som har borgerbetjening og skal håndtere potentielt konfliktfyldte samtaler.

Forvaltningens overordnede formål med at udrulle brugen af Styrket Borgerkontakt til forvaltningens medarbejdere i fronten er at understøtte den positive dialog med borgerne gennem direkte og professionel kommunikation.

Målet er, at borgerne i deres dialog med jobcentrene får en oplevelse af at være blevet mødt med respekt, lydhørhed og en dialog, hvor fokus har været på at finde en fair løsning for derved at forbedre forvaltningens forebyggelse og håndtering af negative borgerhenvendelser. Det er forvaltningens forventning, at konflikter, hverdagsbeklagelser og egentlige klager over sagsbehandlingen i jobcentrene herved kan reduceres.


Det kan videre oplyses, at forvaltningen i Jobcenter København, Center for Jobindsats, som betjener den gruppe af borgere, der er længst væk fra arbejdsmarkedet, på nuværende tidspunkt har iværksat et forsøg, hvor Styrket Borgerkontakt kobles direkte sammen med det voldsforebyggende arbejde. Dette sker med henblik på at undersøge, hvorvidt metoden kan have samme positive effekt i forhold til at nedbringe voldelige episoder i jobcentret.

Vedrørende Borgerrådgiverens anbefaling af, at forvaltningerne bør overveje, om der skal indhentes viden om borgernes oplevelse af forvaltningens brug af Styrket Borgerkontakt, kan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyse, at forvaltningen er opmærksom på, at der ikke i tilstrækkelig grad er målt på borgernes egne oplevelser af metoden.

Den tværgående styregruppe for Styrket Borgerkontakt, som har repræsentanter for kommunens syv forvaltninger, arbejder løbende på at finde relevante og hensigtsmæssige metoder til at dokumentere effektmål for brugen af og tilfredsheden med Styrket Borgerkontakt. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil derfor viderebringe Borgerrådgiverens anbefaling til den tværgående styregruppe for Styrket Borgerkontakt.”

BILAG I – ”TREKANTEN”

1 KOM GODT I GANG



FØR SAMTALEN – FORBERED DIG GODT!

- 1**
Goddag mit navn er...
Jeg ringer fra...

Jeg ringer fordi – vi har fået en henvendelse fra dig
- 2**
Ringer jeg på et passende tidspunkt?
(ellers aftal, hvornår du kan ringe tilbage)
- 3**
Jeg har sat mig ind i din henvendelse om...
...og det jeg gerne vil med denne samtale er, at tale med dig om,
hvordan vi bedst muligt kan behandle din henvendelse og lytte til,
hvad du særligt lægger vægt på.
- 4**
Jeg vil høre, om der er noget, du gerne vil uddybe?

WWW.STYRKETBORGERKONTAKT.DK

STIL SPØRGSMÅL, LYT OG OPSUMMER

2



1

Er der noget, du lægger særlig vægt på? Hvad er det vigtigste for dig?

Er der andet, du mener jeg skal vide, som har betydning for sagen?

Forestil dig, at du får medhold eller får det, du gerne vil opnå
– vil det så løse alle problemer?

Forestil dig, at du ikke kan få det, du gerne vil opnå
– hvad vil det betyde for dig?

Ser du nogen mulighed for en anden løsning?

2

Er der noget, du vil spørge mig om?

3

Hvad vil du gerne opnå med denne henvendelse?

Hvordan vil du helst have, at din henvendelse bliver behandlet?

Afhængig af sagens natur:

Vil du være interesseret i at vi mødes og sammen ser på sagen?

Har du nogen særlige ønsker til, hvordan vi arrangerer det?

4

Har du brug for, at jeg fortæller lidt mere om, hvordan behandlingen af din henvendelse normalt vil foregå? (*forklar proceduren*)

3

LAV EN AFTALE OG SIG TAK



1

Vi har aftalt, at jeg...
Vi har aftalt, at du...

2

Hvornår vil det passe dig bedst, at jeg ringer tilbage omkring det her?

3

Har du andre spørgsmål, du gerne vil stille
– om det videre forløb?
– om din sag i øvrigt?
– i det hele taget?

4

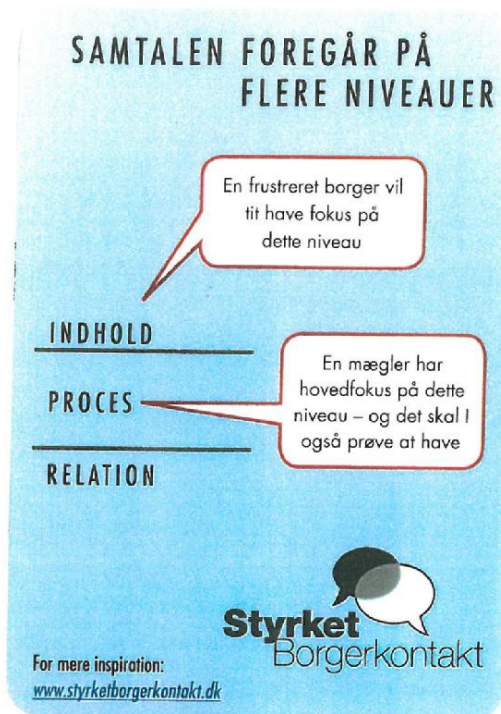
Du har talt med... fra...
Du kan ringe til mig på dette nummer...
Tak fordi du tog dig tid
til at tale med mig!



Styrket
Borgerkontakt®

© VIENOSSE – Version 2/2013
Efter inspiration og aftale med Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
(Hollands Indenrigsministerium).

BILAG 2 – ”LOMMEKORT”



1 STOP OP OG VÆR PÅ...

- Præsenter dig selv:
"Jeg hedder... og arbejder med..."
- Vis du er til stede:
"Jeg kan se/høre at du er vred/frustreret/søger noget..."
- Vær lydhør og nysgerrig:
"Hvad kan jeg hjælpe dig med?"
- Gem evt. irritation væk

2 LYT, OPSUMMER OG SPØRG

- Hvad er vigtigt for dig?
- Hvad vil du gerne opnå?
- Hvilke muligheder ser du for andre løsninger?
- Hvordan kommer vi godt videre herfra?
- Har du nogle spørgsmål til mig?
- Jeg vil kort opsummere, hvad vi har talt om...

3 LAV AFTALE OG TAK!

- Vi har aftalt, at jeg... og at du...
- Hvornår vil det passe dig bedst, at du hører fra os?
- Har du flere spørgsmål?
- Du har talt med... fra...
- Du kan kontakte mig på... Tak for snakken!

© VENØSE 2012

BILAG 3 – ”SAGSLOG”

Udfyld dette skema så hurtigt som muligt, efter at du har anvendt ”Styrket Borgerkontakt”.

I det fleste felter skal du blot krydse af.

Der er også plads til at skrive nogle få ord i tekstfelterne, og det må du meget gerne gøre dér hvor du tænker at det har betydning for forståelsen af sagen og din håndtering af den.

Særligt om nogle af de enkelte felter:

- Sagen startet d.____ Her skal du angive datoen for modtagelsen af sagen i forvaltningen.
- Sagen sluttet d.____ Her skal du angive den dato, hvor du afslutter sagen – f.eks. ved at du har sendt et svar eller har aftalt med den pågældende, at der ikke skal gøres mere ved sagen.
1. Vedrører Her skal du skrive (evt. blot med den sædvanlige forkortelse), hvilket center, afdeling, el.lign., sagen vedrører.
2. Anledning til samtale Sæt kryds i den kategori, der passer bedst. Du må gerne sætte mere en ét kryds, og hvis du ikke mener nogle af de 10 kategorier dækker, sætter du kryds i ”Andre” og skriver med dine egne ord hvad anledningen var (f.eks. centralisering/selvbetjening/digitalisering).
- I tekstfeltet ”Emne:” må du meget gerne skrive nogle få ord om hvilket indhold klagen eller henvendelsen har. Bemærk – vi arbejder med formalitetssklager, så det er dette du skal fokusere på i den korte beskrivelse.
3. Involverede I tekstfeltet ”Andre:” kan der f.eks. være tale om advokat, partsrepræsentant, faglig organisation, pårørende, kollegaer, andre forvaltninger, Borgerrådgiveren.
6. Resultat/løsning Hvis du har aftalt med borgeren at sagen kan afsluttes – og borgeren ikke har henvendt sig igen inden 14 dage – sætter du kryds i ”Sagen er afsluttet”.
- I tekstfeltet ”Kort beskrivelse af resultatet...” er det vigtigt at du – med få ord og gerne i telegramstil – fortæller hvad der blev resultatet af brugen af Styrket Borgerkontakt.
7. Oplevelseslog Du skal her vurdere, hvad brugen af Styrket Borgerkontakt har betydet for sagsbehandlingen og for dig som medarbejder. Sæt – også her – dine krydser med omhu og omtanke. Du har her mulighed for lige at evaluere håndteringen af sagen og din brug af Styrket Borgerkontakt og det kan meget vel være, at det giver anledning til nogle vigtige supplerende bemærkninger i tekstfeltet.

Eventuelle spørgsmål kan stilles til Styrket Borgerkontakt – find kontaktoplysninger på www.styrketborgerkontakt.dk.

AFLEVERING AF SKEMAER

Aflever de udfyldte skemaer til den kontaktperson, I har aftalt står for indsamlingen.

Tak for hjælpen!

SAGS-LOG

Sagen startet d. _____ Sagen sluttet d. _____ Udfyldt af _____



1. Vedrører
(fleks:center, afdeling, ...)

2. Anledning til samtale
– og det handlede om:

Formel klage

Borgerhenvendelse

Orientering om sagens gang
 Betjening af borgere
 Sagsbehandlingstid og manglende svar

Afgørelse og vilkår
 Sagens oplysning
 Serviceniveau
 Partshøring

Vejledning
 Aktindsigt
 Notatpligt
 Andet

Emne:

3. Involverede

Borger CPR-nr/Sagsnr.:

Virksomhed Navn/Sagsnr.:

Andre:

4. Intervention

Telefonsamtale ca. tidsforbrug _____ minutter

Møde med borgeren ca. tidsforbrug _____ minutter

Andet ca. tidsforbrug _____ minutter

5. Andre involverede

Navn:

Fra: Aldring/Forsværg:

– som har anvendt ca. _____ minutter

6. Resultat/løsning

Beskriv kort og konkret resultatet eller løsningen efter interventionen:

Sagen er afsluttet

Sagen fortsætter formelt

Andet:

Kort beskrivelse af resultatet eller løsningen efter interventionen:

7. Oplevelseslog

1. Jeg håndterede samtalen på en god måde

2. Jeg behandlede den pågældende med respekt

3. Jeg er tilfreds med resultatet

4. Jeg tror, problemet er løst

5. Jeg tror, det fremover vil gå bedre i forhold til den pågældende

6. Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for den pågældende

7. Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for mig

Evt. supplerende bemærkninger:

	Helt enig	Enig	Usikker	Uenig	Helt uenig	Ikke relevant	Ved ikke
1. Jeg håndterede samtalen på en god måde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jeg behandlede den pågældende med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg er tilfreds med resultatet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeg tror, problemet er løst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Jeg tror, det fremover vil gå bedre i forhold til den pågældende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for den pågældende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Brugen af Styrket Borgerkontakt har vist sig at være positiv for mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

STYRKET.BK

BILAG 4 – RETSKILDER OG ØVRIGT BE- DØMMELSESGRUNDLAG

Offentlighedsloven (gældende lov nr. 606 af 12. juni 2013 om offentlighed i forvaltningen)

Vejledning til offentlighedsloven (gældende vejledning nr. 9.847 af 19. december 2013)

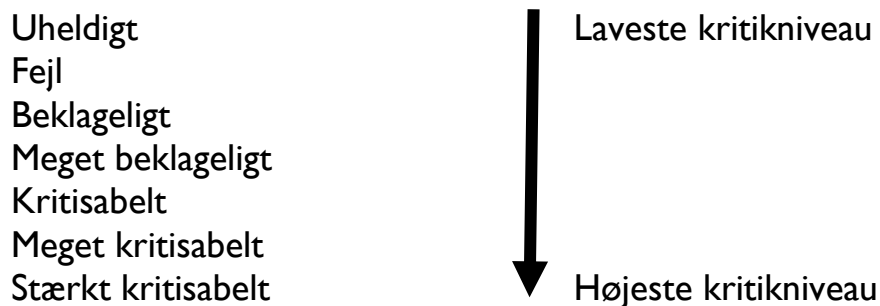
Forvaltningsloven (gældende bekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 af forvaltningsloven)

God forvaltningsskik og almindelige forvaltningsretlige grundsætninger

Københavns Kommunes Tilbagemeldingsgaranti

BILAG 5 – BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

"STYRKET BORGERKONTAKT"

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren