

# BORGER- RÅDGIVERENS BERETNING

# 20 22



Tietgensgade 31 A, 1. sal

**Borgerrådgiveren**

Åbningstider:

Mandag til fredag 10.00 - 15.00

# INDHOLD

---

<b>FORORD</b>	<b>3</b>
<b>1. STATUS, ANBEFALINGER OG NEDSLAG</b>	<b>4</b>
Der er grund til at have et øje på retssikkerheden	4
Mange forkerte afgørelser	5
Hvordan oplever borgerne kommunen?	6
Borgerrådgiverens anbefalinger til hvordan vi sikrer den gode borgerbetjening og retssikkerheden	8
Konkrete eksempler	9
<b>2. UAFHÆNGIGHED, FORANKRING OG RESULTATER</b>	<b>15</b>
Ståsted	15
En klageinstans ser primært klager	16
Politisk forankring	16
Udvalgte resultater	17
Dokumentation og åbenhed	18
<b>3. RETSSIKKERHED, SAMARBEJDE OG LÆRING</b>	<b>20</b>
Sådan arbejder Borgerrådgiveren	20
Tilsyn	22
Læring og forbedringer	25
Undervisning, oplæg og praktik	26
Mægling som værktøj til konfliktløsning	27
Bisidderprojekt	28
Ligebehandling og diskrimination	29
Sekretariatsbetjening af landets borgerrådgivernetværk	30
<b>4. WHISTLEBLOWERORDNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE</b>	<b>31</b>
Erfaringer fra det første år med den nye lovgivning	32
Sager og temaer	33
Stigning i antal indberetninger	34
Synliggørelse afstemmes med kapacitet	34

# FORORD

---

I denne beretning giver Borgerrådgiveren sin status for kvalitetsniveauet i kommunens borgerbetjening og retssikkerhed i beretningsåret 2022.

Selvom mange sagsområder har et fint niveau, er der stadig flere sager, hvor borgerbetjeningen og retssikkerheden er utilfredsstillende. Dette bekræftes blandt andet af en stigning på 28 % i antallet af klager til Borgerrådgiveren, hvoraf flere er berettigede end før. En stor del af de fejl, kommunen begår, vedrører sagsbehandling og service, men mange af klagerne vedrører også forkerte afgørelser.

Begrebet forråelse indgår ofte i debatten om offentlig forvaltning, men er efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke en relevant eller væsentlig forklaring på den konstaterede utilfredshed og de stigende fejlprocenter. Årsagerne varierer og kan blandt andet være ressourcer, kompetencer, kommunikation, ledelsesfokus og mere overordnet en generelt lavere prioritering af retssikkerheden i samfundet.

For at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen anbefaler Borgerrådgiveren forvaltningerne at stille spørgsmål til kvalitetsniveauet i relevante enheder og dermed forholde sig til, om kvalitetsniveauet er i overensstemmelse med de overordnede målsætninger, herunder de minimumskrav der er fastsat i lovgivningen eller af kommunen selv. Det er centralt at undersøge, om enhederne har evnen og de ressourcer, der skal til for at efterleve loven – og viljen til at prioritere det.

Borgerrådgiveren anbefaler videre, at der fokuseres på faglig ledelse og retssikkerhed, og at kommunen arbejder for at rekruttere og fastholde gode medarbejdere ved at værne om god ledelse og anerkende erfaring og faglighed.

Desuden peger Borgerrådgiveren på vigtigheden af feedback fra borgere for at lære og skabe forbedring. Enheder, der aktivt bruger feedback til at rette op på kvalitetsproblemer, er bedre til at opdage og rette fejl.

København, maj 2023



Johan Busse  
Borgerrådgiver



# STATUS, ANBEFALINGER OG NEDSLAG

## DER ER GRUND TIL AT HAVE ET ØJE PÅ RETSSIKKERHEDEN

Borgerrådgiveren har igen i år vurderet kommunens måde at hjælpe borgere på og sikre deres rettigheder. Sidste år var konklusionen, at kommunen generelt leverer borgerservice på et tilfredsstillende niveau og generelt har godt styr på borgernes retssikkerhed. Men der var også udfordringer.

Det er fortsat Borgerrådgiverens indtryk, at kvalitetsniveauet er fint mange steder, men observationer fra blandt andet klagesager og tilsyn fra beretningsåret 2022 viser, at niveauet for borgerbetjening og retssikkerhed i flere sager end tidligere er utilfredsstillende, og det giver anledning til bekymring.

Antallet af henvendelser fra utilfredse borgere til Borgerrådgiveren er steget med 28 % i beretningsåret 2022. Stigningen skyldes ikke højere forventninger fra borgerne, idet flere borgere nu får medhold i deres klager hos forvaltningerne. I beretningsåret 2021 fik 57 % helt eller delvist medhold, mens det i 2022 er steget til 65 % - den højeste andel siden 2018.

## HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I BERETNINGÅRET 2022 (1. APRIL 2022 – 31. MARTS 2023)

Klager og andre henvendelser samt tilsyn	1.077*
Konsultativ bistand og undervisning	152
<b>I alt</b>	<b>1.229</b>

\* Dertil kommer de sager, der er ekspederet via Borgerrådgiverens digitale klageblanket (skønmæssigt opgjort til 90 sager i beretningsåret).

Borgerrådgiveren er fra sager, dialog med forvaltningerne og indberetninger til whistleblowerordningen også bekendt med flere eksempler end tidligere på, at fagligt kompetente medarbejdere ikke bliver inddraget i tilstrækkeligt omfang ved afgørende beslutninger. Dette gælder både medarbejdere med juridisk indsigt og andre faggrupper. Desuden er det i en del sager blevet vanskeligere for Borgerrådgiveren at overbevise forvaltningerne om den rette og hensigtsmæssige fremgangsmåde.

I beretningen for 2021 pegede Borgerrådgiveren blandt andet på travlhed og ressourcepres som en væsentlig årsag til, at kvaliteten ikke var tilstrækkelig overalt. Dette må aktuelt suppleres med en bekymring for, at kvalificerede medarbejdere ikke i tilstrækkeligt omfang har indflydelse på de beslutninger, der træffes i forhold til borgerne.

## MANGE FORKERTE AFGØRELSER

Af de indkomne klager ses næsten ni ud af ti klager at vedrøre borgerens stilling og retssikkerhed, mens godt syv ud af ti vedrører forhold af betydning for lovligheden af kommunens afgørelser.

De fleste af de 65 % af klagerne, hvor borgerne, med Borgerrådgiverens bistand, fik medhold af forvaltningerne, angår sagsbehandling og service (f.eks. vejledning eller svar på spørgsmål inden for rimelig tid). Ca. en fjerdedel af sagerne angår afgørelser om den hjælp, borgerne efterspurgte (f.eks. ydelser, aktindsigt, botilbud, tilladelser eller lignende). Det vil sige, at mere end hver syvende borger, som klagede til Borgerrådgiveren, havde fået en forkert afgørelse og havde brug for Borgerrådgiverens hjælp. Her skal man huske på, at Borgerrådgiveren ikke er den egentlige klagevej for afgørelser, som primært skal behandles i lovfæstede klageorganer som f.eks. Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at behandle klager over kommunens afgørelser, bevillige ydelser eller søge ydelser på borgernes vegne, men Borgerrådgiveren kan hjælpe med sådanne klager eller behov ved at videreformidle henvendelser til andre enheder i kommunen, som kan behandle klagen, se på evt. yderligere hjælp mv. Selvom Borgerrådgiveren ikke behandler klager over afgørelser, så er der klager, hvor Borgerrådgiverens hjælp til en afklaring af den del af sagsbehandlingen, der ligger til grund for afgørelsen, fører til, at forvaltningen erkender, at afgørelsen er forkert.

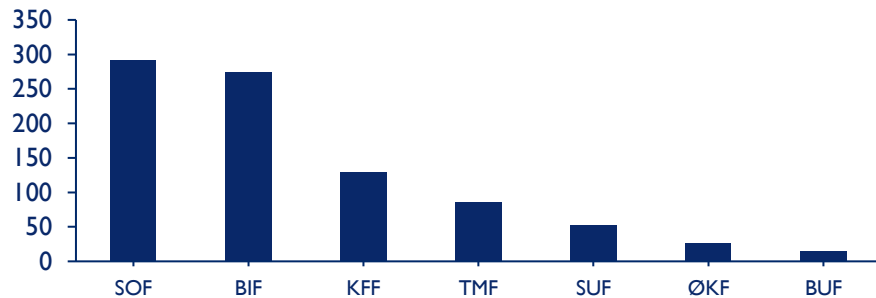
Det skete i godt 26 % af de sager, Borgerrådgiveren var inde over i beretningsåret.

Godt 45 % af klagerne til Borgerrådgiveren handler om økonomiske ydelser, andre ydelser, bistand eller praktisk hjælp. Knap 20 % handler om kommunens kommunikation og dialog med borgerne.

### **BORGERENS PROBLEM (PROCENTVIS I FORHOLD TIL AFSLUTTEDE SAGER)**

Anden ydelse, bistand eller praktisk hjælp	23,3 %
Økonomisk ydelse	22,8 %
Kommunikation og information	19,2 %
Andet	17,0 %
Opfølgning	4,7 %
Ventetid	3,4 %
Respekt, ligestilling, dialog og tillid	3,0 %
Koordination og helhed	2,6 %
Inddragelse	1,8 %
Erstatning	1,2 %
Tilgængelighed	1,1 %

## KLAGERNES FORDELING PÅ FORVALTNINGER\*



SOF: Socialforvaltningen

BIF: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

KFF: Kultur- og Fritidsforvaltningen

TMF: Teknik- og Miljøforvaltningen

SUF: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

ØKF: Økonomiforvaltningen

BUF: Børne- og Ungdomsforvaltningen

\* Der kan ikke ud fra fordelingen foretages en direkte udledning af det konkrete niveau for service og retssikkerhed i den enkelte forvaltning. Det skyldes blandt andet det store antal sager og afgørelser, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen behandler, og det forhold, at der internt i Børne- og Ungdomsforvaltningen er etableret en central klageenhed, der behandler klager fra borgere, der har henvendt sig til forvaltningen, men som fortsat er utilfredse. Den interne klageinstans modtager og behandler også klager, som ellers kunne være modtaget og behandlet hos Borgerrådgiveren, og det betyder, at antallet af klager og dermed den reelle fordeling meget vel kan være påvirket.

## HVORDAN OPLEVER BORGERNE KOMMUNEN?

De konkrete klager, som Borgerrådgiveren direkte kan være behjælpelig med, handler primært om sagsbehandlingstid og manglende svar, konkret serviceniveau, helhedsorienteret og koordineret indsats, sagsoplysning og oplysningsskridt, kommunikation, digital tilgængelighed og betjening, aktindsigt og vejledning. Borgerrådgiverens bistand ender i mange tilfælde med, at forvaltningen erkender, at de gældende regler, retningslinjer, standarder eller kvalitetskrav ikke er overholdt i de konkrete sager.

Nogle borgere oplever, at de ikke får den hjælp, de er berettiget til, eller at de ikke får den i rette tid. Disse borgere kan opleve et økonomisk tab. Andre oplever at miste positioner, de burde have, eller konkrete muligheder, f.eks. på arbejdsmarkedet eller i andre sammenhænge. Disse borgere kan lide et retstab, som i praksis ikke kan genvindes. Endnu flere borgere oplever andre konsekvenser, som kan være alvorlige nok, men ikke nødvendigvis kan opgøres økonomisk. Disse konsekvenser kan være tab af tillid til kommunen, oplevelsen af at kæmpe imod et system osv., og der er risiko for, at disse borgere opfatter systemet som forrådt.

Tre forskere fra UC Syd i Esbjerg har undersøgt omfanget af forråelse i socialt arbejde med afsæt i den type af fejl, som borgerrådgivere tager sig af (Uden for Nummer 45/2022, Dansk Socialrådgiverforening).

Undersøgelsen konkluderer, at ”hver fjerde borger i undersøgelsen følte sig uretmæssigt: ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/irettesat i deres møde med myndighed

eller myndighedsperson, og dermed udsat for forråelse”. Forråelse defineres i Den Danske Ordbog som ”det at gøre kynisk, grov eller brutal”.

Forråelsesbegrebet handler altså i denne forstand om en indstilling eller holdning hos kommunalt ansatte. Konklusionen synes at bygge på, at hvis en borger subjektivt oplever sig f.eks. afvist, siger dette noget om indstillingen eller holdningen hos de ansvarlige ansatte i kommunen.

Andre kommunale borgerrådgivere bidrog til undersøgelsen, men Borgerrådgiveren i Københavns Kommune valgte ikke at deltage. Det skyldes, at Borgerrådgiveren mener, at f.eks. lange sagsbehandlingstider og utilstrækkelige svar ikke nødvendigvis afspejler medarbejdernes indstilling eller holdning, men kan have mange andre årsager.

Hvis undersøgelsens konklusion skulle overføres til Københavns Kommune, ville det kunne udlægges sådan, at der hersker en udbredt forråelse blandt kommunens medarbejdere – altså en udbredt kynisme, grovhed eller brutalitet.



**Det er Borgerrådgiverens helt overvejende erfaring, at medarbejderne i kommunen handler samvittighedsfuldt og efter bedste evne...**

Kommunens medarbejdere kan opleve ubehag ved at træffe beslutninger, der går imod borgerne, eller kan have svært ved at acceptere en utilfredsstillende opgaveløsning, og en del medarbejdere skal formentlig trække på psykologiske beskyttelsesmekanismer for at kunne leve med det. Borgerrådgiveren mener dog ikke, at dette uden videre gør dem kyniske, grove eller brutale i omgangen med borgerne.

Når det er sagt, leverer kommunen langt fra altid det, som lovgivningen og de politiske og administrative målsætninger tilsiger. Og borgerne oplever konsekvenser af det.

Vi kan således se af klagesager mv., at en del borgere udsættes for uretmæssig behandling, og at en del af dem giver udtryk for, at de føler sig overset, presset, mistænkeliggjort, afvist, umyndiggjort eller irettesat mv. i deres møde med kommunen. Nogle af dem har givetvis også en opfattelse af, at dette skyldes forrædede medarbejdere. Men det er ikke det billede, Borgerrådgiveren har af kommunens medarbejdere.

Det er Borgerrådgiverens helt overvejende erfaring, at medarbejderne i kommunen handler samvittighedsfuldt og efter bedste evne og ikke udviser kynisme, grovhed eller brutalitet i omgangen med borgerne.

Voksende forråelse er derfor ikke en væsentlig del af forklaringen på den højere utilfredshed og den stigende fejlprocent. Årsagerne er forskellige på forskellige områder og i forskellige perioder, men de skal efter Borgerrådgi- verens opfattelse blandt andet findes i forhold som ressourcer, kompeten- cer, kommunikation, indefra-og-ud-perspektiver, ledelsesfokus, uopfyldte kanalstrategier og knudret digitalisering og meget mere.

Borgerrådgiver Kresten Gaub fra Roskilde Kommune udtalte i forbindelse med en høring i Folketinget i november 2020, at vi ikke længere kan gå ud fra som en selvfølge, at myndighederne gør, hvad de kan for at efterleve loven (åben høring om retssikkerhed for borgere med handicap den 11. november 2020). Udsagnet var generelt, men det kan desværre ikke afvises, at det også er gældende for Københavns Kommune. En del af forklaringen på kvalitetstab i Københavns Kommune vil således formentligt have sammenhæng med en lavere prioritering af retssikkerheden (et af retsstatens bærende principper, blandt andet om at borgerne har ret til en fair proces og ligebehandling, og at alle skal følge de samme love og regler).

Kresten Gaub pegede på, at vi er nødt til at se på, om myndighederne i de enkelte tilfælde har tilstrækkelig med evne, vilje og ressourcer til at efterleve loven.

## **BORGERRÅDGIVERENS ANBEFALINGER TIL HVORDAN VI SIKRER DEN GODE BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHEDEN**

### **1. Stil spørgsmål til kvalitetsniveauet i relevante enheder**

En måde for kommunen at finde ud af, hvilke enheder der har brug for at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen eller har behov for støtte, er ved at stille følgende spørgsmål:

- Hvilke minimumskrav til kvalitetsniveauet er fastsat i lovgivningen eller af kommunen selv?
- Hvad er det faktiske kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og borgerbetje- ningen i hver enkelt enhed?
- Er kvalitetsniveauet i overensstemmelse med de overordnede målsætning- er, og hvis ikke, skyldes det så evne, vilje eller ressourcer?
- Disse spørgsmål bør stilles i alle enheder i forvaltningen, der beskæftiger sig med sagsbehandling og borgerbetjening, mindst én gang om året. Det er vigtigt at huske, at borgere og medarbejdere er vigtige kilder til infor- mation i denne sammenhæng.

### **2. Se det fra borgerens side**

At lytte til borgernes feedback er vigtigt for at sikre læring og forbedring. Både formelle tilfredshedsmålinger og individuelle tilbagemeldinger kan være kilde til vigtig indsigt. Erfaringen viser, at de enheder, der aktivt bruger borgernes feedback, er bedst til at opdage, når kvaliteten falder, og til at rette ind. Feedback kan både være positiv og negativ, og begge former er vigtige at tage i betragtning.



### 3. Styrk ledelsens fokus på retssikkerhed

Mange steder er der en tendens til, at driftsledelse prioriteres højere end faglig ledelse i dagligdagen af forskellige årsager. Det betyder populært sagt, at planlægning af vagter og sagsflow fylder mere end at sikre faglighed og ansvarlighed. Det er forståeligt i en travl kommune, men det er vigtigt at opretholde fokus på kerneopgaven, nemlig at levere den service, som borgerne har ret til, baseret på de beslutninger, der er truffet af de demokratisk folkevalgte.

Sanne Møller, partner i konsulentfirmaet Embedsværket ApS og tidligere chefjurist i Københavns Kommune, har sagt følgende om retssikkerhed: "Hvis det ikke er vigtigt for chefen, bliver det aldrig vigtigt for medarbejderne" ("Hvis de havde styr på deres butik, skulle du ikke høre et pip fra mig", 22. marts 2023, K-News, Karnov Group).

### 4. Rekruttering og fastholdelse

Kommunen har brug for gode medarbejdere for at kunne levere en tilfredsstillende service til borgerne, men det kan være svært at tiltrække og fastholde dem. Derfor er det vigtigt at værne om de dygtige medarbejdere, der allerede er ansat, og gøre en særlig indsats for at tiltrække nye talenter. Dette inkluderer at sikre god ledelse og anerkendelse af erfaring og faglighed.

### 5. Træk på Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren tilbyder hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål, god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling baseret på Borgerrådgiverens forvaltningsretlige viden og erfaringer fra vores møder med borgerne. Alle kommunens medarbejdere kan kontakte Borgerrådgiveren enten på mail eller telefon i dagtimerne eller ringe til Borgerrådgiverlinjen mellem kl. 9 og 20 alle hverdage.

Borgerrådgiveren tilbyder desuden gratis undervisning. Det er en fordel for både borgere, medarbejdere og forvaltninger, at spørgsmål bliver stillet og afklaret på forhånd og ikke først, når fejlen er begået.



---

... kommunen [leverer] langt fra altid det, som lovgivningen og de politiske og administrative målsætninger tilsiger. Og borgerne oplever konsekvenser af det.

---

#### KONKRETE EKSEMPLER

I det følgende gives nogle eksempler på sager, hvor det gik galt. Det er forhåbningen, at eksemplerne dels kan anskueliggøre pointerne ovenfor og tydeliggøre baggrunden for, at nogle borgere oplever sig overset, presset, mistænkeliggjort, afvist, umyndiggjort eller irettesat mv. i deres møde med kommunen.

### **Når borgeren skal grueligt meget igennem**

En kvinde havde en sygdom, som krævede, at hun beskyttede sig mod solens stråling med solcreme. Kvinden oplyste, at der var risiko for, at hendes funktionsevne ville blive forringet, hvis ikke hun smurte sig med solcreme flere gange dagligt. Solcremen var lægeligt anbefalet og nødvendig for hendes hud og for, at hendes led ikke skulle tage skade. Kvinden søgte kommunen om dækning af sine merudgifter til solcreme.

Sagsbehandlingen strakte sig fra sommeren 2020 og frem til, at kvinden fik imødekommet sin anmodning to år senere, i sommeren 2022. I mellemtiden blev kommunens afslag på hjælp hjemvist to gange fra Ankestyrelsen, og kvinden blev undervejs stillet meget personlige spørgsmål til sin egenhygiejne og egenomsorg, som ikke havde betydning for sagen.

Kommunen fulgte ikke op på kvindens oplysninger om eksisterende lægelige vurderinger af betydning for sagen, men antydede derimod, at der var grund til at antage, at kvindens opfattelse af sit helbred var problematisk. Kommunen anmodede således et hospital om en statusattest i forhold til kvindens psykiske helbred, selvom dette ikke havde nogen som helst relevans for sagen. Forvaltningen spurgte konkret: ”Giver pågældendes noget særegne opfattelse af eget helbred anledning til overvejelser om en psykiatrisk udredning?”. Sagen indeholdt ingen forklaring eller oplysninger, der kunne begrunde, at kommunen havde denne antagelse og indhentede disse oplysninger. Hospitalet afviste heldigvis at svare.

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingen stærkt kritisabel. Det havde efter Borgerrådgiverens opfattelse været forståeligt, hvis borgeren opfattede forløbet som groft krænkende og havde reageret følelsesmæssigt på det, men borgeren fastholdt en god tone og saglighed hele vejen igennem sagens behandling (2021-0012811).

### **Uønskede staldtips**

En mand, som var blevet genhuset i en del af byen med dårlige parkeringsforhold, ansøgte kommunen om en nummerpladeafmærket p-plads/handicapparkeringsplads, da han kun kunne gå kortere distancer.

Kommunen kunne ikke umiddelbart imødekomme ansøgningen. Manden havde været i dialog med en sagsbehandler, der havde vejledt ham om, at han kunne sælge sin bil og sit sommerhus og i stedet lade sig fragte af en handicaptransport. Denne vejledning fremgik også af et udkast til afgørelse i sagen.

Manden var ikke tilfreds med de svar, han havde modtaget, og fandt dem upassende. Han oplevede, at han ikke blev taget seriøst, og at han var blevet talt ned til og affærdiget (2022-0293169).

### **Når forhold, som er borgeren uvedkommende, blokerer for en løsning**

Et forældrepar følte sig fanget i forvaltningernes konflikt i forhold til deres datters visitation til skole- og behandlingstilbud/specialskoletilbud. Parret oplevede, at deres datters situation var blevet forværret, mens hun ventede på det rette tilbud.

Pigen havde ikke været i skole i halvandet år og havde ikke haft et skoletilbud i længere tid, da hun blev visiteret til et konkret tilbud. Pigen blev introduceret til skolen og havde både modtaget skema, billede af klassen og oplysninger om læreren mv., og familien var således i den forståelse og forventning, at behandlingsdelen var opstartet i det konkrete dagtilbud.

Imidlertid opstod der uoverensstemmelser mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i forhold til betalingen for det konkrete tilbud, der forlangte flere midler for at løfte opgaven, hvilket fik forvaltningerne til at trække tilbuddet tilbage og pege på et alternativt tilbud.

Efter henvendelse til Borgerrådgiveren fandt Socialforvaltningen dog, at forældrene havde berettigede forventninger om, at barnet var tilknyttet det oprindelige skoletilbud, og lod dette være udslagsgivende for at fastholde tilbuddet (2023-0027779).

#### **Faktura uden forklaring**

”WTF????” var indledningen i en henvendelse fra en mand til Borgerrådgiveren. Manden havde modtaget en faktura fra kommunen og oplyste, at fakturaen kun indeholdt oplysning om beløb, der skulle betales, og intet andet. Han var meget utilfreds med ”den oplysningsfattige opkrævning” og spurgte:

”Hvad foregår der? Hvorfor skal jeg betale? Hvad skal jeg betale for? Hvem har ansvaret for at sende helt urimelige mails med opkrævninger uden at oplyse hvad der opkræves for? Og jeg skal bede om mulighed for at besvare jeres mails direkte, i stedet for at jeg skal spille min tid på at rode rundt i jeres utilstrækkelige og brugerfjendtlige it-system.”

Borgerrådgiveren sendte henvendelsen videre til forvaltningen, der hurtigt svarede ham. Forvaltningen oplyste blandt andet, at brevet med fakturaen kunne besvares via et link på side 2 i brevet. Derudover blev han henvist til at kontakte kommunens ydelsesservice, som ville kunne sende en kopi af den afgørelse, der var truffet i sagen.

Manden svarede samme dag, at han havde kontaktet kommunens ydelsesservice et utal af gange og fortsatte: ”Det er 100% nyttesløst. Ydelsesservice henviser blot til andre afdelinger, der igen henviser til ydelsesservice...”. Han gav samtidig udtryk for, at hverken Ydelsesservice eller andre kommunale afdelinger kan finde rundt i IT-systemet og det ”utal af mapper og undermapper der automatisk oprettes”. Han oplyste tillige, at Ydelsesservice ”nægter at forholde sig til”, om der var tale om et tilbagebetalingspligtigt beløb.

Det viste sig, at kravet vedrørte tilbagebetaling af kontanthjælp, fordi manden tidligere havde fået udbetalt feriepenge samtidig med, at han modtog kontanthjælp. Den oprindelige afgørelse om tilbagebetaling var ”af tekniske årsager fejlagtig” ikke blevet sendt til manden. Ydelsesservice København havde forsøgt at rette op på dette (da manden oprindeligt henvendte sig til Ydelsesservice København) og havde sendt en kopi af afgørelsen.

Der blev få dage efter henvendelsen til Borgerrådgiveren sendt et brev til manden med overskriften ”Du har fået medhold i din klage”. Ydelsesservice København oplyste til manden, at man nu frafaldt kravet på knapt 7.000 kr., da kommunen havde begået fejl i forbindelse med sagsbehandlingen (2022-0355480).

#### **Kludder i henvendelsesform og fokusforskydning forsinkede hjælpen**

En kvinde klagede over, at hendes anmodning om hjælp til psykolog til håndtering af personlige udfordringer var blevet håndteret som en underretning vedrørende hendes børn og videreformidlet til blandt andet hendes eksmand.

Forvaltningen vurderede selv, at der var sket meget beklagelige sagsbehandlingsfejl i forløbet, herunder på grund af manglende juridisk kvalitetssikring.

I forhold til sagens centrale klagepunkt: at kvindens ansøgning blev behandlet som en underretning vedrørende børnene, måtte Borgerrådgiveren imidlertid konstatere, at dette skyldtes, at anmodningen om hjælp, der var indgivet af kvindens læge, ved en fejl var sket ved anvendelse af den blanket, der anvendes ved underretning om børns trivsel, og som udløser en relativt fastlagt proces. Forvaltningen havde fulgt denne proces, selvom der ikke var grundlag for det. Det var dog en klar fejl, at ”underretningen” ikke også blev behandlet som en anmodning om konkret hjælp som formuleret af kvinden. Dette skete først, da Borgerrådgiveren henledte borgercentrets opmærksomhed på det (2022-0300186).

#### **Når forvaltningen træffer afgørelse uden at vide det**

En kvinde havde siden 2016 været tilknyttet en enhed i Socialforvaltningen og modtaget 4 timers socialpædagogisk støtte ugentligt efter serviceloven § 85. I maj 2020 ansøgte kvinden om yderligere socialpædagogisk støtte samt om et dagtilbud efter servicelovens § 104. I oktober/november 2020 blev kvinden henvist til at søge om dagtilbud i jobcentret, som i februar 2021 henviste kvinden tilbage til Socialforvaltningen.

I august 2021 blev kvinden oplyst om, at kommunen ikke kunne imødekomme hendes ansøgning om flere støttetimer, da der ikke var mulighed for at udvide den socialpædagogiske støtte. Det var forvaltningens vurdering, at et botilbud ville kunne yde kvinden den støtte, hun havde brug for. Forvaltningen henviste derfor kvinden til at kontakte forvaltningen på ny, såfremt hun ønskede at ansøge om et botilbud efter servicelovens §§ 107-108. Forvaltningen henviste også kvinden til at ansøge om et dagtilbud efter servicelovens § 104 i en anden del af forvaltningen. Kvinden fik ikke nogen klagevejledning. Da hun henvendte sig til forvaltningen for at klage over afvisningen, fik hun at vide, at der ikke var tale om en afgørelse, og at hun dermed ikke kunne klage over den.

Kvinden henvendte sig til Borgerrådgiveren, som bad forvaltningen om at svare hende. Da forvaltningen ikke havde svaret fyldestgørende inden for den frist, der er fastsat i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen, iværksatte Borgerrådgiveren et tilsyn.

I forbindelse med tilsynet oplyste forvaltningen, at der var tale om en afgørelse, som kvinden kunne klage over. Forvaltningen fandt i øvrigt afgørelsen mangelfuld og beklagede, at kvinden tidligere havde fået oplyst, at der ikke var tale om en afgørelse.

Sagen gav i øvrigt anledning til, at Borgerrådgiveren anbefalede forvaltningen at afdække, hvorvidt der har været en praksis, som indebærer, at der reelt aldrig blev ydet mere end 4 timers ugentlig støtte efter servicelovens § 85. Hvis dette er tilfældet, kan flere borgere nemlig have modtaget mindre hjælp, end de var berettiget til.

Sagen gav desuden Borgerrådgiveren anledning til at anbefale, at man i forhold til dette område overvejer, om juridisk sagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret i sags- og i klagesagsbehandlingen (2021-0359527).

#### **Er det nu også klogt at klage til Borgerrådgiveren?**

I en sag vedrørende en børnefaglig undersøgelse var der opstået et dårligt samarbejds-klima mellem en kvinde og kommunen. En medarbejder havde blandt andet skrevet følgende i en SMS til kvinden:

”(...) Om du vil kontakte borgerrådgiver kan jeg ikke afholde dig fra, men det gør intet godt for vores samarbejde (...).”

Det gjorde kvinden alligevel, og Borgerrådgiveren fik, ved en håndholdt indsats, dialogen på sporet igen, i hvert fald for en periode. Efter ønske fra borgeren og på grund af den forbedrede dialog, foretog Borgerrådgiveren ikke yderligere i forhold til den besked, kvinden havde fået om ikke at kontakte Borgerrådgiveren (2022-0220236/2022-0096435).



**I 93,6 % af de sager, borgere og virksomheder henvendte sig til Borgerrådgiveren med, blev deres problem helt eller delvist løst.**

# Er din sag gået i hårdknude?



Borgerrådgiveren er et tilbud til borgere, brugere og erhvervsdrivende i Københavns Kommune. Er du utilfreds med kommunens behandling af dig eller af din sag, kan du klage til os. Vi har fokus på din retssikkerhed og kan hjælpe med at løse de knuder, der kan være i din sag.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltninger.



**BØRGER**  
RÅDGIVEREN

Torshavnsgade 21A, 5. sal  
1104 København V  
Telefon 33 66 14 00



# 2

## UAFHÆNGIGHED, FORANKRING OG RESULTATER

### STÅSTED

Københavns Kommune gik foran, da Borgerrepræsentationen i 2004 etablerede Borgerrådgiveren og fik en uafhængig kommunal ombudsmandsfunktion. Nu har 78 af landets kommuner enten en borgerrådgiver eller en på vej, og flertallet af disse er skabt med udgangspunkt i Københavns Kommunes model.



Borgerrådgiveren fører tilsyn med kommunens forvaltninger, behandler klager fra borgere og virksomheder og er en aktiv medspiller i politikernes og forvaltningernes arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og service.

Borgerrådgiveren er ansat af og forankret direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiveren er dermed en del af Københavns Kommune, men er uafhængig af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger. Uafhængigheden er en garanti for, at vurderinger af konkrete klager og generelle undersøgelser kan ske på et objektivt og sagligt grundlag. Borgerrådgiverens forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiver Johan Busse er cand.jur. og har en mastergrad i Public Governance. Johan Busse har tidligere arbejdet i Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen (Erhvervsministeriet), for Folketingets Ombudsmand, som konstitueret landsdommer i Østre Landsret og er udpeget af justitsministeren som formand for Dataetisk Råd. Johan Busse har været borgerrådgiver i Københavns Kommune siden 2004.

### BORGERRÅDGIVEREN HAR FÅET NY ADRESSE

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A, 1. sal  
1704 København V

Øvrige kontaktindgange er uændrede.

Borgerrådgiveren – som også varetager kommunens whistleblowerordning – har et sekretariat, der består af en chefkonsulent, 12 jurister, to administrative medarbejdere og en kommunikationsmedarbejder. Juristerne har alle erfaring med sagsbehandling i kommuner og staten. Borgerrådgiverens sekretariat er en selvstændig forvaltningsenhed i Køben-

havns Kommune og varetager derfor selv opgaver med personaleforhold, budget, regnskab, kommunikation mv.

Borgerrådgiveren modtog i 2022 en samlet bevilling på 11,295 mio. kr. Den udmeldte ramme for 2023 er 9,885 mio. kr. Dertil kommer 1,5 mio. kr., som Københavns Kommune har modtaget i 2022-2024 fra finanslovspuljen til borgerrådgivning for at øge Borgerrådgiverens dækningsgrad pr. indbygger, bistå andre kommuners borgerrådgivere og udvikle mæglingsredskabet til løsning af konflikter mellem borger og kommune.

### **EN KLAGEINSTANS SER PRIMÆRT KLAGER**

Størstedelen af Københavns Kommunes service er som forudsat af det politiske niveau, og det har kommunens mange dygtige medarbejdere en stor del af æren for. Borgerrådgiveren ser alene et udsnit af kommunens sagsbehandling, og dette udsnit er oftest kendetegnet ved, at borgeren, der henvender sig, er utilfreds med den behandling, han eller hun har fået af kommunen. Kommunens niveau for retssikkerhed og borgerservice kan derfor ikke udledes af Borgerrådgiverens beretning alene, men den udgør et væsentligt bidrag i forhold til at klarlægge, hvor kommunen kan blive bedre og med fordel kan sætte ind.

### **POLITISK FORANKRING**

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Det skyldes Borgerrådgiverens uafhængighed. Borgerrådgiverudvalget vælges for en fireårig periode.

Det nuværende udvalg tiltrådte den 4. februar 2022 og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Laura Rosenvinge (A) – forperson  
Gyda Heding (Ø) – næstforperson  
Katrine Kildgaard (B)  
Line Ervolder (C)  
Klaus Mygind (F)  
Claus Buch (V)  
Jean Thierry (Ø)

Borgerrådgiverudvalget tager aktivt del i og understøtter Borgerrådgiveren i at skabe forbedringer i kommunen og er særligt optaget af Borgerrådgiverens og forvaltningernes samarbejde om at opnå størst mulig læring. Borgerrådgiveren holder løbende Borgerrådgiverudvalget orienteret om observationer og konstateringer i arbejdet med at føre tilsyn med og være konsulent for kommunens syv forvaltninger. Udvalget behandler derudover Borgerrådgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådgiveren skal foretage af egen drift.



## UDVALGTE RESULTATER

Borgerrådgiveren deler løbende viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes oplevelser med forvaltningerne i konkrete klagesager, rådgivning, undervisning og oplæg mv. Det påvirker retssikkerheden positivt. Men det er vanskeligt og ressourcekrævende at opgøre den konkrete effekt af alle dele af Borgerrådgiverens arbejde. Blandt de resultater, der er opnået i beretningsåret ved tilsyn i egen drift-sager, i borgersager, ved konsultativ bistand til forvaltningerne og ved bistand til landets borgerrådgivere, er følgende eksempler:

### Tilsyn

- Vejledning om kommunens forpligtelse til at yde borgeren en helhedsorienteret indsats (Socialforvaltningen)
- Vejledning om den generelle risiko for at interne vejledninger kan blive styrende for forvaltningens praksis og udgøre en hindring for efterlevelse af den forvaltningsretlige grundsætning om ikke at sætte skøn under regel (Socialforvaltningen)
- Fokus på sikring af faglig læring af forløb i sag om underretninger (Socialforvaltningen)
- Sikring af at borgere ved flytning til anden kommune ikke står med et udækket hjælpebehov i forhold til løbende ydelser (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Sikring af journalisering på skoler (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Iværksættelse af konkrete tiltag i form af faste sagsgange ved sager om ansøgning om merudgifter, herunder i forhold til sagsoplysningen (Socialforvaltningen)
- Fokus på udarbejdelse af fælles anbefalinger og retningslinjer for borgers mulighed for besvarelse af Digital Post modtaget fra Københavns Kommune (alle forvaltninger)
- Fokus på korrekt behandling af personoplysninger (kommunens uretmæssige lydoptagelse af et borgermøde) (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

### Konsultativ bistand

- Bistand til afklaring af systemfejl i dataflow mellem to it-systemer i to enheder i en forvaltning (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Opmærksomhed på at forvaltningens nye it-system ikke understøttede ”besvar”-mulighed i den digitale kommunikation med borgeren (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Vidensdeling og sparring om Digital Post, herunder iagttagelser af eventuelle forbedringsmuligheder (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Afklaring af om det er fraflytnings- eller tilflytningskommunen, der har ansvaret for at træffe afgørelser om genetablering af kommunikationshjælpemidler til borger (Kultur- og Fritidsforvaltningen og anden kommune)
- Fokus på rettigheder for nordiske statsborgere og andre personer med lovligt ophold i et nordisk land (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Fokus på begrundelse, lovhenviisning og klagevejledning i afgørelser (flere forvaltninger)
- Fokus på sagsbehandlingstiden ved overgang fra en enhed til en anden (Socialforvaltningen)

## DOKUMENTATION OG ÅBENHED

Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra borgere og virksomheder og er dagligt i kontakt med forvaltningernes medarbejdere for at løse borgernes og virksomhedernes udfordringer med kommunen og for at bistå i arbejdet med at levere korrekt sagsbehandling og god borgerservice.

De fleste indsatser registreres i Borgerrådgiverens statistiksistem, blandt andet registreres baggrunden for klagerne og konsekvenserne for borgerne og kommunen. Det giver viden om, hvordan kommunens sagsbehandling ser ud fra borgernes perspektiv, og hvordan konstaterede fejl påvirker kommunens administration, effektivitet og serviceniveau.

Statistikken giver f.eks. en indikation af, at de forhold, der klages over, i ca. syv ud af ti tilfælde kan dække over forvaltning, som ikke er lovmæssig korrekt eller ikke er fuldt ud effektiv i praktisk og økonomisk henseende.

Statistikken giver et godt grundlag for at understøtte forvaltningernes fokus på god sagsbehandling og retssikkerhed. Registreringerne anvendes også til at analysere, hvor der er læringspotentiale, hvor i kommunens forvaltninger læringen konkret og generelt sker tilstrækkeligt hurtigt, og hvor der eventuelt er et behov for kompetenceløft.

Borgerrådgiverudvalget orienteres løbende om Borgerrådgiverens statistik, ligesom den er udgangspunkt for Borgerrådgiverens undervisning.

Borgerrådgiveren leverer statistik til forvaltningerne på forespørgsel. Statistikken kan anvendes som bidrag til forvaltningernes eget overblik over, hvor det er relevant at sætte ind med tiltag, udbyde undervisning eller følge udviklingen. Borgerrådgiveren præsenterer også gerne eventuelle tendenser i statistikken med konkrete eksempler.

Borgerrådgiveren er underlagt størst mulig åbenhed. Det følger af Borgerrådgiverens vedtægt og af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, som

er politisk vedtaget og sætter rammerne for den interne og den eksterne kommunikation. En del af Borgerrådgiverens arbejde er derfor tilgængeligt på [kk.dk/borgerraadgiveren](http://kk.dk/borgerraadgiveren) med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

# 3

## RETSSIKKERHED, SAMARBEJDE OG LÆRING

### SÅDAN ARBEJDER BORGERRÅDGIVEREN

Borgerrådgiveren behandler klager over kommunens sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver samt vejleder om klagesystemet.

Borgerrådgiveren arbejder for at sikre borgernes retssikkerhed og for et godt og tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne.

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er gældende ret, god forvaltningskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, Kodeks for Københavns Kommune og øvrige vedtagne politikker og beslutninger om kommunens serviceniveau.

### FORDELING AF BORGERRÅDGIVERENS INDSATSER I BERETNINGÅRET



### BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Klager og andre henvendelser samt tilsyn*	23,3 dage
Konsultativ bistand	7,3 dage

\*Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager løst med vejledning, videresendelse mv. samt ved uformel kontakt til forvaltningerne er 12,4 dage.

Borgerrådgiveren vejleder borgere og vurderer, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har lavet fejl eller forsømmelser, som er gået ud over borgerne.

Borgerrådgiveren står til rådighed for forvaltningerne i forhold til sparring, undervisning og opfølgning på anbefalinger mv., men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningerne.

Borgerrådgiveren synliggør i sin daglige kontakt med forvaltningerne og i sine tilsyn problemstillinger og mulige udfordringer i kommunens sagsbehandling og service og peger på mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt. Borgerrådgiveren arbejder på den måde for at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Læringen skal også gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage viden fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service.

Borgerrådgiveren bidrager til, at den vigtige viden og de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne om, hvor vi som kommune ikke gør det godt nok, eller hvor vi kan blive bedre, bliver viderebragt og konkretiseret. Det betyder, at den enkelte medarbejder, leder og forvaltning får viden om, hvad det konkrete problem er eller har været og herudfra kan handle og rette op konkret som generelt.



## Borgerrådgiveren arbejder for at sikre borgernes retssikkerhed og for et godt og tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne.

Borgerne skal klage til forvaltningen, før Borgerrådgiveren involveres. Har borgeren været i dialog med forvaltningen om klagen, eller kan borgeren ikke selv varetage dialogen, forsøger Borgerrådgiveren i første omgang at hjælpe ved at kontakte den relevante enhed telefonisk. Formålet er at understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for at løse konflikter, og Borgerrådgiveren har fokus på, hvad borgerne ønsker at opnå.

Det, Borgerrådgiveren bidrager med i kontakten, kan være en juridisk præcisering af borgerens problem og gældende ret, som vi beskriver for sagsbehandleren. Det kan også være en hjælp til genetablering af dialogen mellem borger og forvaltning eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens reaktion.

I mange tilfælde gør Borgerrådgiverens bidrag det enklere for forvaltningen at forstå og handle ud fra, hvad det er, borgeren gerne vil opnå.

I beretningsåret er 177 sager løst via telefonisk kontakt og opfølgning.

I de tilfælde, hvor denne uformelle kontakt ikke fører til en løsning, skriver Borgerrådgiveren til forvaltningen for at finde en løsning eller få et svar. Er der tale om problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at identificere eller løse, yder Borgerrådgiveren konsultativ bistand og hjælper med at udpege problemstillinger, som forvaltningen bør arbejde for at løse.

Er der tale om problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst tilfredsstillende via dialog eller konsultativ bistand, eller som er principielle, vurderer Borgerrådgiveren, om der er grundlag for at lave et tilsyn og undersøge, om forvaltningen har handlet korrekt. Tilsyn indebærer en større skriftlig undersøgelse og gennemføres kun, hvis der er udsigt til, at det kan forbedre borgerens forhold og/eller skabe læring i kommunen.

## TILSYN

### Tilsyn i borgersager

Borgerrådgiveren laver et konkret tilsyn, hvis en sag ikke kan løses tilfredsstillende via dialog med forvaltningen, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens eller virksomhedens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har et læringspotentiale for kommunen. Det sker for at sikre borgerens eller virksomhedens retsstilling og for at understøtte læring i kommunen. Principielle klager, som kan have betydning for mange borgere, vil ofte blive behandlet som tilsynssager.

Et tilsyn kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger og henstillinger.

Borgerrådgiveren kombinerer altid kritik, anbefalinger og henstillinger til forvaltningen med tilbud om assistance til læring af den konkrete sag og konstruktiv rådgivning. Borgerrådgiverens tilbud om bistand fremgår direkte i breve og rapporter til forvaltningen.

Helt konkret kan en opfølgning ske ved, at Borgerrådgiveren deltager med oplæg på et møde, så den læring, der måtte være i den konkrete sag, bliver drøftet i dialog, men tilbuddet om bistand er åbent formuleret, og det kunne således også være undervisning i bestemte forvaltningsretlige emner, bistand til opdatering af arbejdsgange, standarder til brevskebeloner eller andet, som forvaltningen måtte ønske.

Eftersom Borgerrådgiveren ikke kan pålægge forvaltningen opfølgning, kan tilbuddet alene realiseres, hvis forvaltningen eller enheden ønsker Borgerrådgiverens bistand.

Det er meget sjældent, at forvaltningerne efterspørger Borgerrådgiverens bistand i denne fase af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren vil fortsat tilbyde sin bistand i forhold til konkret og generel opfølgning og vil desuden se på, om Borgerrådgiveren mere aktivt og attraktivt kan byde sig til i forvaltningens læringsrum. I forbindelse med en planlagt egen drift-undersøgelse om opfølgning på Borgerrepræsentationens

opfordring til forvaltningerne af 20. august 2020 om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren og tilbuddene her, vil det være naturligt at gå i dialog med forvaltningerne om deres ønsker i den henseende.

#### **Tilsyn iværksat af egen drift**

Ud over den løbende behandling af klager fra borgere og virksomheder har Borgerrådgiveren mulighed for at lave undersøgelser af egen drift. Det betyder, at Borgerrådgiveren ikke skal afvente en klage fra en borger for at lave et tilsyn, det kan ske på eget initiativ. Egen drift-undersøgelser gør det muligt at finde og ofte også i samarbejde med forvaltningen håndtere væsentlige udfordringer, der påvirker større grupper af borgere og virksomheder.

Borgerrådgiveren fastlægger en løbende plan for egen drift-området i samråd med Borgerrådgiverudvalget. Planen tager udgangspunkt i tilbagemeldinger fra forvaltninger, og i de erfaringer Borgerrådgiveren har fra konkrete borgersager.

Borgerrådgiverudvalget har bedt om, at forvaltningernes bidrag til egen drift-planen fremsendes til Borgerrådgiveren via de stående udvalg, blandt andet for at opnå en større politisk forankring af Borgerrådgiverens undersøgelser. Forvaltningerne har afvist denne anmodning, blandt andet med henvisning til, at det ikke er forvaltningernes vurdering, at der er grundlag for en politisk behandling i de stående udvalg eller i Økonomiudvalget.

Forvaltningerne finder, at Borgerrådgiverens egen drift-plan som hidtil bør fastlægges af Borgerrådgiveren i samråd med Borgerrådgiverudvalget – og gerne med afsæt i faglige bidrag fra forvaltningerne.

Forvaltningerne har herunder henvist til, at Borgerrådgiveren er den enhed i kommunen, der på det generelle og overordnede plan har mest indsigt i, hvilke generelle sagsområder i kommunen der giver anledning til forvaltningsretlige udfordringer.

Borgerrådgiveren kan herudover, hvor der er tvivl om, hvorvidt gældende regler, retningslinjer mv. på konkrete områder bliver efterlevet, bede forvaltningen om oplysninger for at afklare, om der er grundlag for at iværksætte et tilsyn.

Som eksempel kan nævnes, at Borgerrådgiveren over en periode konstaterede en uens praksis i forhold til borgernes mulighed for at besvare kommunen direkte ("besvar"-mulighed i den digitale post kommunen sender til borgere og virksomheder). Borgerrådgiveren spurgte derfor i december 2022 til forvaltningernes politik og praksis på området.

Af forvaltningernes svar fremgår det, at der ikke er en fast praksis i de enkelte forvaltninger og heller ikke en sådan for kommunen generelt. Det fremgår, at der har været udfordringer forbundet med implementeringen af

Ny Digital Post, men også at der er en forventning om, at det bliver bedre frem mod slutningen af implementeringsperioden i efteråret 2023, samt at der er konkrete idéer til håndtering af udfordringerne. Borgerrådgiveren vurderer, at der er opnået overblik og indledt dialog om fremtidige muligheder for en mere ensartet praksis, og har på den baggrund afsluttet undersøgelsen. Borgerrådgiveren har tilbudt sin bistand til sparring i forhold til eventuel udarbejdelse af fælles retningslinjer for svarmuligheder i Digital Post fra Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren har tidligere bidraget med sparring og bistand i forbindelse med overgangen til Ny Digital Post og har i den forbindelse i såvel Kultur- og Fritidsforvaltningen som i Økonomiforvaltningen mødt konstruktiv dialog, lydhørhed og villighed til at foretage de forbedringer, som dialogen gav anledning til.

I en anden sag bad Borgerrådgiveren i januar 2022 på baggrund af oplysninger i pressen Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om oplysninger om kommunens forvaltning af 225-timersreglen. Borgerrådgiveren var via pressen blevet opmærksom på, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) havde bedt alle landets kommuner om at undersøge, om der var sket fejl i beregningen af kontanthjælp for borgere, som havde så begrænset en arbejdsevne, at de ikke var omfattet af reglen om 225-timers arbejde, jf. lov om aktiv socialpolitik § 11.

Af forvaltningens svar fremgik det blandt andet, at forvaltningen havde valideret datagrundlaget fra STAR og havde konstateret fejl i et mindre antal sager i form af forkert nedsættelse af kontanthjælpen, og at disse sager var blevet genoprettet. Forvaltningen oplyste ligeledes, at de som også oplyst til STAR ville undersøge, hvorvidt der var tale om systemfejl eller sagsbehandlingsfejl, og endelig hvad forvaltningen kunne gøre for at undgå fejl i fremtiden. Det fremgik ligeledes, at forvaltningen efterfølgende gennemgik flere sager, fulgte op og genoprettede, hvor der var behov.

Borgerrådgiveren fandt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens redegørelse dækkende og noterede sig, at forvaltningen er opmærksom på og havde taget forskellige initiativer til at sikre, at der ikke sker lignende fejl i fremtiden. Borgerrådgiveren kunne desuden konstatere, at forvaltningen havde reageret på STAR's anmodning. Endelig er Borgerrådgiveren opmærksom på, at Beskæftigelsesministeren på et samråd den 9. februar 2022 understregede, at han ville følge sagen tæt, ligesom Borgerrådgiveren også vil holde øje med eventuelle klager fra borgere om forholdet. Borgerrådgiveren fandt ikke grundlag for at undersøge sagen nærmere.

I en tredje sag bad Borgerrådgiveren i april 2022 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om oplysninger om Jobcenter Københavns vejledning om førtidspension, da Borgerrådgiveren via en partsrepræsentant var blevet gjort opmærksom på, at der ved i hvert fald to forskellige møder i Jobcenter Københavns rehabiliteringsteam umiddelbart var givet fejlagtig eller misvisende vejledning til borgere om, hvilke regler der gælder for tilkendelse af



førtidspension. Borgerrådgiveren bad forvaltningen om at afklare, hvorvidt forvaltningens vejledning i de pågældende sager generelt afspejlede vejledningen i tilsvarende sager, samt om forvaltningen overholdt sin vejledningspligt efter forvaltningslovens § 7.

Af forvaltningens svar fremgik det, at forvaltningen er enig i, at referaterne fra de to konkrete møder i rehabiliteringsteamet kunne efterlade det indtryk, at det er et ufravigeligt krav, at man skal gennemføre et ressourceforløb, før man kan blive tilkendt en førtidspension, men også at vejledningen til borgere om førtidspension efter forvaltningens opfattelse generelt var korrekt. Forvaltningen oplyste, at der som følge af Borgerrådgiverens henvendelse ville blive fulgt op på, at vejledningen til borgerne om førtidspension fremgår korrekt af referater fra møder i rehabiliteringsteamet, og at forvaltningen i modsat fald vil vurdere, hvilke initiativer der skal iværksættes. Borgerrådgiveren fandt på den baggrund ikke grundlag for at undersøge sagen nærmere, men har tilbudt sin bistand til forvaltningen, hvis det skulle blive relevant med opfølgning.

#### LÆRING OG FORBEDRINGER

Alle kommunens medarbejdere kan kontakte Borgerrådgiveren enten på mail eller telefon i dagtimerne eller ringe til Borgerrådgiverlinjen mellem kl. 9 og 20 alle hverdage.

Borgerrådgiveren kontakter også ofte forvaltningens medarbejdere, når vi vurderer, at vi konkret kan hjælpe borgere og medarbejdere tættere på en løsning i en sag.



**Det overordnede formål er at sikre god sagsbehandling og borgernes retssikkerhed.**

#### Konsultativ bistand og rådgivning

Borgerrådgiveren tilbyder hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål, god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling baseret på Borgerrådgiverens forvaltningsretlige viden og erfaringer fra vores møder med borgerne.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til den konkrete sagsbehandling i den konsultative indsats, men bidrager med erfaring fra borgerhenvendelser og vejleder blandt andet om gældende ret, forvaltningsretlige principper, ministerielle vejledninger, principafgørelser, ombudsmandsudtalelser mv., som kan bidrage til håndteringen af konkrete sagsforløb.

Viden om regler og retsprincipper er en vigtig forudsætning for, at forvaltningen kan opfylde kravet om at garantere borgernes retssikkerhed og sikre en ensartet og lovmedholdelig praksis i alle sager.

Alle sager har desuden deres specifikke karakteristika, og det stiller krav til en konkret og omhyggelig afklaring, både hvad angår borgernes formål med at henvende sig til forvaltningen, om dette formål kan opfyldes, samt om der er andre hensyn at tage til borgernes samlede situation.



---

**En central forudsætning for den gode borgerbetjening er kommunikation, tillid og gensidig forståelse af, hvad borgerne ønsker at opnå med deres henvendelser.**

---

Den nødvendige indsats kan være tidskrævende, og der kan Borgerrådgiveren ofte hjælpe forvaltningens medarbejdere med at afklare, hvad formålet med en konkret henvendelse er, eller hvori borgerens problem består, og på den måde medvirke til bedre sagsforløb og borgerbetjening.

Dette beror også på Borgerrådgiverens særlige position som en uafhængig og uvildig instans, som kan se sagerne fra et andet perspektiv end både borgerne og forvaltningen.

Borgerrådgiverens hjælp kan også spare tid for borgere og medarbejdere ved at bidrage til hurtigere afklaring og ved at forebygge misforståelser og undgå stigende utilfredshed med sagsbehandlingen i længerevarende klageforløb.

Denne del af Borgerrådgiverens virksomhed skaber gode samarbejdsrelationer, som blandt andet bygger på et solidt kontaktnetværk rundt omkring i kommunens mange enheder.

Borgerrådgiveren ydede konsultativ bistand i 142 tilfælde i beretningsåret.

#### **UNDERVISNING, OPLÆG OG PRAKTIK**

Borgerrådgiveren har igen i dette beretningsår været fast underviser på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introkurser for nye jobcentermedarbejdere, ligesom Borgerrådgiveren på samme vis som sidste år har forestået oplæg for studerende i administrationsøkonomi ved Professionshøjskolen og stillet op til interview om borgerrådgiverfunktionen for kursister herfra.

Borgerrådgiverens deltagelse i introforløb for ansatte i Socialforvaltningen blev iværksat i løbet af året med to forløb i 2022 og indtil videre fire planlagte forløb i 2023.

På det internationale plan har Borgerrådgiveren holdt oplæg for en delegation fra Armenien med deltagere fra regering og domstolsvæsen samt haft besøg af Reykjaviks ombudsmand.

Borgerrådgiveren har haft praktikforløb i beretningsåret med kollegaer fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen og en borgerrådgiver fra en anden kommune, og en jurist fra Borgerrådgiveren har været i praktik i et jobcenter i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Formålet med disse praktikforløb er at øge det gensidige kendskab til arbejdsmetoder og rammer samt skabe forbindelser til gavn for fremtidigt samarbejde.

### MÆGLING SOM VÆRKTØJ TIL KONFLIKTLØSNING

Borgerrådgiveren kan tilbyde mægling mellem borger og forvaltning, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren, og forvaltningen er enig heri. Mæglingen er ikke et led i behandlingen af en borgers sag i kommunen, og kommunens afgørelser kan ikke være omdrejningspunkt.

Er der enighed om mægling, og ønsker borgeren at benytte tilbuddet, leder Borgerrådgiveren upartisk mæglingen og arbejder for at reducere konfliktniveauet. Mæglingen er på den måde et konfliktløsningsværktøj.



**Formålet med mægling er at gøre det lettere for borger og forvaltning at bilæge konkrete konflikter, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen eller i mødet mellem borger og kommune.**

Der er ikke altid en konkret løsning på en konflikt, men gennem mægling kan man med dialog og ved at lytte forsøge at håndtere eller nedtrappe spændinger.

Ved budgetforhandlingerne 2022 fik Borgerrådgiveren tildelt midler til udvikling og udbredelse af mægling, og Borgerrådgiveren har også modtaget midler fra finanslovspuljen til borgerrådgivning med henblik på at udvikle mægling som konfliktløsningsredskab.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere i særlig konfliktfyldte sager oftest fravælger mægling. Borgerrådgiveren har derfor fokus på udvikling og brug af såkaldt pendulmægling.

Pendulmægling lægger vægt på at skabe dialog og afklaring mellem parterne, uden at parterne mødes personligt. Borgerrådgiveren anvender dette mæglingsredskab i langt de fleste indsatser, hvor der via dialog søges at opnå løsninger, som både borger og forvaltning kan leve med.

I praksis sker det ved, at Borgerrådgiveren taler med den borger, der har henvendt sig for at klage over kommunen, og via dialog forsøger at klarlægge, hvad borgeren ønsker at opnå med sin henvendelse. Herefter kontakter

Borgerrådgiveren den relevante enhed eller forvaltning og præsenterer borgerens problemstilling og ønske. Alt efter sagens karakter og problemets omfang kan Borgerrådgiveren herefter være i dialog med henholdsvis borger og forvaltning flere gange med det formål at præsentere sagens forskellige sider og løsningsmuligheder for begge parter. Meget ofte med det resultat, at borgeren er tilfreds, fordi forvaltningen har fulgt op på det, der måtte være af fejl eller udeståender, eller fordi der er opnået en anden forståelse.

Borgerrådgiverens pendulmægling afværger på den måde et måske langvarigt klageforløb for både borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren har gode erfaringer med at anvende pendulmægling til konfliktnedtrapning og problemløsning, og principperne herfor indgår i udtalt grad i Borgerrådgiverens daglige arbejde.

Borgerrådgiveren vil fortsat tilbyde og udvikle mæglingstilbuddet og har været i dialog med flere forvaltninger for at øge medarbejdernes opmærksomhed på Borgerrådgiverens mæglingstilbud, så tilbuddet kan formidles til borgere på et tidligere tidspunkt i eventuelle konflikter.

Borgerrådgiveren oplever også, at forvaltningerne henvender sig i konkrete sager for at spørge til, hvorvidt Borgerrådgiveren finder en sag egnet til mægling. Borgerrådgiveren har også i enkelte tilfælde modtaget henvendelser fra borgere, der selv ønsker mægling. Sådanne forespørgsler vurderes ud fra samme kriterie i forhold til værdiskabelse for borgeren og kan – hvis Borgerrådgiveren ikke vurderer sagen egnet, hvis borgeren ikke ønsker mægling, eller forvaltningen finder sagen uegnet – resultere i en faglig sparring med forvaltningen om overordnede overvejelser og eventuelle handlemuligheder for forvaltningen i forhold til at sænke konfliktniveauet.

## **BISIDDERPROJEKT**

Ved Københavns Kommunes budgetaftale for 2023 blev der afsat midler til Borgerrådgiveren med det formål at styrke samarbejdet mellem borgere og kommune via en målrettet indsats for at understøtte eksisterende frivillige bisidderordninger. Dette projekt med formidling af kontakt mellem borgere og bisiddere samt vejledning af bisiddere mv. løber i 2023-2026.

Borgerrådgiveren arbejder med følgende tre overskrifter for opgaverne i projektet:

1. Afdækning og synliggørelse af bisidderordninger
2. Vejledning til bisiddere om mødet med Københavns Kommune med det formål at lette dialogen mellem borgere og kommune
3. Understøttelse af bisidderes adgang til lokaler med henblik på mødeforbereidelse

Borgerrådgiveren vil i relevant omfang udbrede og synliggøre arbejdet via Borgerrådgiverens hjemmeside, nyhedsbreve, mails til væresteder, krisecentre mv.

## LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION

Borgerrådgiverens indsats mod diskrimination og for ligebehandling har i beretningsåret fortsat linjen fra de foregående år. Det betyder blandt andet, at indsatsen er integreret i Borgerrådgiverens generelle opgaver og kommunens bredere indsats, og at indsatsen dermed også udgør et juridisk funderet supplement til andre tilbud tættere på borgerne.

Den daglige indsats på området består blandt andet i at rådgive og vejlede forvaltningerne, vejlede borgere i forhold til problemstillinger på området samt at følge op på indkomne henvendelser, der (også) kan rumme elementer vedrørende diskrimination. Kommunens diskriminationshotline er placeret hos Borgerrådgiveren og supplerer disse aktiviteter ved at tilbyde en mulighed for at få bredere vejledning om diskrimination med fokus på juridiske forhold.

### HANDLEPLAN MOD RACISME, ETNISK DISKRIMINATION OG HADFORBRYDELSE

Borgerrepræsentationen har enstemmigt besluttet, at Københavns Kommune skal have en ny handleplan mod racisme, diskrimination og hadforbrydelser. Planen tager udgangspunkt i grundlæggende værdier om personlig frihed og frihedsrettigheder og understøtter København som en mangfoldig metropol med plads til forskellighed og lige rettigheder for alle. Formålet er at vedligeholde og udvikle København som en åben by med plads til forskellighed, fordi racisme, diskrimination og hadforbrydelser undergraver sammenhængskraften og modvirker integration.

Derudover bidrager Borgerrådgiveren med juridisk ekspertise og erfaringer i forhold til andre tiltag og har blandt andet modtaget en forespørgsel fra en tværpolitisk arbejdsgruppe i kommunen i forhold til mulig sparing om og input til kommunens handicappolitik, har leveret bidrag til kommunens handleplan mod racisme, etnisk diskrimination og hadforbrydelser og er af det britiske parlaments ombudsmandsinstitution blevet anmodet om at bidrage med erfaringer fra området i forhold til deres nyetablerede indsats på området.

Borgerrådgiverens indsats indgår med andre ord som en naturlig og integreret del af en mere omfattende indsats for mangfoldighed og inklusion, der er stadig bredere forankret i hele den kommunale opgaveløsning.

### HENVENDELSER OM OPLEVET DISKRIMINATION I BERETNINGÅRET 2022

Handicap	14
National, social eller etnisk oprindelse	11
I øvrigt (bl.a. klager hvor diskriminationsgrund ikke er angivet)	11
Køn	3
Hudfarve	1
Alder	1
<b>I alt</b>	<b>41</b>

## SEKRETARIATSBETJENING AF LANDETS BORGERRÅDGIVERNETVÆRK

I løbet af beretningsåret har en lang række kommuner oprettet nye borgerrådgiverfunktioner.

Borgerrådgiveren har modtaget midler fra finanslovspuljen til borgerrådgivning til at sekretariatsbetjene netværket for borgerrådgivere og hjælpe nye borgerrådgivere i gang med arbejdet og tilbyde løbende faglig bistand.

Borgerrådgiveren har med midler fra puljen udvidet sin service overfor både nye og gamle borgerrådgiverfunktioner med en direkte hotline for faglig sparring og tilbud om praktik. Borgerrådgiveren bistår de mange nye borgerrådgivere med vejledning i forhold til borgerhenvendelser og undersøgelser mv.

Borgerrådgiveren har senest taget initiativ til og i samarbejde med andre skabt en platform for en række tværkommunale drøftelser om hjemmel og arbejdsmetoder for borgerrådgiverne med udgangspunkt i de vedtægter, som er grundlaget for borgerrådgivernes arbejde med borgerbetjening. Dette arbejde sker blandt andet for at sikre, at andre kommuners borgerrådgivere får viden om eksisterende praksis, og at borgerrådgivere over hele landet kan fungere på et ensartet niveau.

# 4

## WHISTLEBLOWERORDNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune er vedtaget af Borgerrepræsentationen og opfylder kommunens forpligtelser efter lov om beskyttelse af whistleblowere.

Borgerrepræsentationen har udpeget Borgerrådgiveren som den upartiske enhed i kommunen, der varetager whistleblowerordningen. Borgerrådgiveren udgør dermed whistleblowerenheden efter loven, og medarbejderne i enheden er underlagt en særlig tavshedspligt.



Whistleblowerenheden har ikke valgfrihed i forhold til, hvad der skal undersøges, idet forhold omfattet af lovens afgrænsning pligtmæssigt skal undersøges.

Whistleblowerenheden modtager og følger op på indberetninger og har blandt andet ansvar for at undersøge, om oplysningerne i modtagne indberetninger kan be- eller afkræftes. Det er også whistleblowerenheden, der giver feedback til indberetteren efter lov om beskyttelse af whistleblowere § 11, stk. 1, og § 12, stk. 2.

### HVEM KAN BENYTTE WHISTLEBLOWERORDNINGEN?

Ordningen kan blandt andet benyttes af kommunens nuværende og tidligere ansatte, frivillige i kommunen, lønne- og ulønnede praktikanter, selvstændige erhvervsdrivende som kommunen samarbejder med, personer som arbejder under tilsyn og ledelse af kontrahenter, underleverandører og leverandører.

Whistleblowerenheden har efter loven pligt til omhyggeligt at følge op på indberetninger, som falder ind under lovens anvendelsesområde. Whistleblowerloven er gennemført i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen af 17. december 2021.

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune er et supplement til den interne dialog og åbenhed på arbejdspladsen og fungerer i respekt for det fagretlige system. Whistleblowerenheden anbefaler derfor, at medarbejdere altid først overvejer, om problemerne kan løses ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræsentant.

Information om ordningen til medarbejdere m.fl. findes på whistleblowerportalen, hvor indberetninger kan indgives, samt på kommunens intranet og på kommunens medarbejderside (medarbejder.kk.dk).

## ERFARINGER FRA DET FØRSTE ÅR MED DEN NYE LOVGIVNING

Whistleblowerenheden foretager altid først en indledende vurdering af en indberetning med henblik på at fastslå, om den er omfattet af lovens anvendelsesområde, og om indberetter er omfattet af den persongruppe, der kan indberette forhold til whistleblowerordningen. Hvis indberetningen er omfattet af lovens anvendelsesområde, og indberetter er omfattet af den relevante persongruppe, er whistleblowerenheden forpligtet til at undersøge, om oplysningerne i indberetningen kan be- eller afkræftes.

En undersøgelse iværksættes ved, at whistleblowerenheden forlanger, at den relevante forvaltning, Intern Revision eller Databeskyttelsesrådgiveren undersøger forholdene for whistleblowerenheden.

Whistleblowerenheden har tavshedspligt om de oplysninger, der indgår i indberetninger, og har kun en begrænset adgang til at videregive dem. Whistleblowerenheden må således kun videregive oplysninger fra indberetningen, som ikke kan afsløre indberettets identitet, medmindre indberetter samtykker hertil, og det må kun ske som led i opfølgning på en indberetning eller for at imødegå overtrædelser. I praksis vil der normalt være tale om, at whistleblowerenheden videregiver oplysninger til udvalgte medarbejdere i den af kommunens forvaltninger, hos kommunens interne revision eller hos Databeskyttelsesrådgiveren, som bidrager til at oplyse sagerne. De udvalgte medarbejdere, whistleblowerenheden videregiver oplysningerne til, har også tavshedspligt.

Hvis en indberetning indeholder information, som ikke kan videregives og ikke kan omformuleres på en måde, så indberettets identitet er beskyttet, er whistleblowerenheden forpligtet til selv at undersøge oplysningerne, i den udstrækning det er muligt. Det kan begrænse mulighederne for at undersøge sagen og kan i helt særlige situationer indebære, at sagen må henlægges som uafklaret.

I løbet af beretningsåret har whistleblowerenheden kun i ganske få tilfælde været nødt til at henlægge sager som uafklaret, fordi whistleblowerlovens begrænsninger i forhold til videregivelse af oplysninger har forhindret en undersøgelse af forholdene. Øvrige sager er undersøgt gennem indsamling af oplysninger fra forvaltningerne.

Begrænsningen i forhold til videregivelse af oplysninger til kommunens forvaltninger, kommunens interne revision eller Databeskyttelsesrådgiveren har dog været praktisk udfordrende, fordi den har medført, at whistleblowerenheden i en del sager har flere oplysninger end dem, der kan videreformidles. Det betyder, at der er opstået situationer, hvor det har været svært at forklare kommunens forvaltninger, kommunens interne revision eller Databeskyttelsesrådgiveren, hvilke informationer whistleblowerenheden ønskede at modtage, og hvor whistleblowerenheden derfor var tvunget til at stille generelle spørgsmål for at afdække forhold, som enheden ikke kunne orientere om. Det kan naturligvis skabe uklarhed og indebærer ofte et højt ressourceforbrug hos alle involverede, men sikrer omvendt, at et af whistleblowerlovens væsentlige formål (at beskytte indberettets anonymitet) er overholdt.



For at skabe overblik over den nye lovgivnings indvirkning på processen i whistleblowersagerne har whistleblowerenheden tilbudt at holde møder med kommunens forvaltninger, kommunens interne revision og Databeskyttelsesrådgiveren i forbindelse med modtagelsen af de første whistleblowersager efter den nye lovgivning trådte i kraft, og whistleblowerenheden har holdt orienteringsmøder med involverede medarbejdere i forvaltningerne for at klæde dem på i forhold til den nye proces. Kredsen af administrerende direktører er også orienteret om, hvordan whistleblowerlovens ikrafttrædelse ændrede en del af den tidligere procedure i whistleblowersager.

Whistleblowerenheden har et klart indtryk af, at kommunens forvaltninger, kommunens interne revision og Databeskyttelsesrådgiveren udfører undersøgelserne kompetent, og at sagerne bliver behandlet med alvor og den omhyggelighed, der kræves. Det gælder også de sager, som ikke er omfattet af ordningen, men overgives til forvaltningen til orientering og eventuel videre foranstaltning.

### SAGER OG TEMAER

Kommunen er forpligtet til at udarbejde en årsrapport for whistleblowerordningen. Denne udarbejdes i begyndelsen af året. Rapporten for 2022 blev behandlet i Borgerrådgiverudvalget på møde den 23. januar 2023. På grund af den lovmæssige pligt til årlig afrapportering og af hensyn til overskuelighed tager nedenstående opgørelse udgangspunkt i kalenderåret 2022 i modsætning til den resterende beretning, som omfatter beretningsåret (1. april 2022 - 31. marts 2023).

I kalenderåret 2022 modtog whistleblowerordningen 121 indberetninger. 5 af indberetningerne var dubletter, hvorfor antallet kan opgøres til 116 unikke indberetninger. Hver indberetning behandles som en sag, men indeholder ofte mere end et forhold. De 116 unikke sager fra kalenderåret vedrører i alt 284 forskellige forhold.

Til sammenligning modtog ordningen 31 sager i første kvartal af 2023. De 31 sager vedrørte 59 forskellige forhold.

#### INDBERETTEDE FORHOLD BASERET PÅ UMIDDELBAR VISITERING FORDELT I PROCENT PÅ TEMAER I KALENDERÅRET 2022

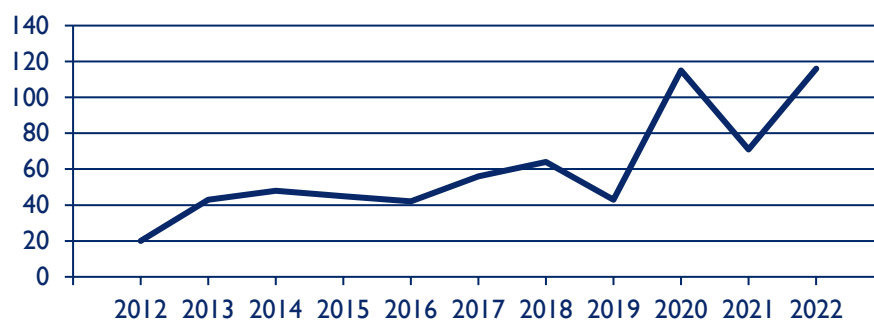
Arbejds miljø og sikkerhed	29,6 %
Lov- og retskrav	29,6 %
Andet	10,2 %
Økonomi	5,6 %
Sundhed og folkesundhed	4,9 %
Potentielle straffelovsovertrædelser	4,6 %
Omsorgssvigt	4,6 %
Kommunens interne regler	4,2 %
Databeskyttelse	3,5 %
Borgerbetjening og service	3,2 %

Whistleblowerenheden havde pr. 31. marts 2023 84 verserende sager, der tilsammen omfattede 207 forskellige forhold. Til sammenligning havde enheden 73 verserende sager omfattende 193 forskellige forhold ved udgangen af 2022.

### STIGNING I ANTAL INDBERETNINGER

Whistleblowerordningen har i sin levetid oplevet et stigende antal indberetninger, og med implementeringen af den nye ordning er tendensen fortsat og forstærket.

#### ANTAL INDBERETNINGER



Borgerrådgiveren har anvendt ca. 2,5 årsværk (AC) på whistleblowerordningen i 2022 ekskl. overhead. Det bemærkes, at en væsentlig del af ressourceforbruget har været anvendt på en enkelt større og kompleks sag, som har haft flere medarbejdere tilknyttet igennem en længere periode.

Whistleblowerordningen oplever også en stor stigning i offentlighedens interesse for sagerne og har skønsmæssigt anvendt 0,4-0,6 årsværk på aktindsigtsanmodninger i beretningsåret.

Efter en varig delbevilling fra 2023 og frem har Borgerrådgiveren fået mulighed for at øge ressourcerne til ordningen yderligere i 2023. Finansieringen for 2024 og frem er uafklaret.

### SYNLIGGØRELSE AFSTEMMES MED KAPACITET

Det følger af whistleblowerloven, at kommunen skal give sine arbejdstagere en række oplysninger om ordningen: om hvordan indberetninger behandles og registreres, hvordan man gør brug af ordningen, hvilke rettigheder whistlebloweren og andre har mv. Lovens krav er overholdt i denne henseende, men den ekstra synliggørelse, Borgerrådgiverudvalget har besluttet – i form af en bred synliggørelse for alle medarbejdere i kommunen – er stillet i bero.

Det skyldes, at det er forventningen, at antallet af sager vil stige yderligere i takt med synliggørelsen. Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget finder det hensigtsmæssigt at afstemme synliggørelsen med ordningens kapacitet.

Det vil i praksis sige, at synlighgørelsen er stillet i bero indtil videre og alene afvikles i det omfang, whistleblowerenhedens kapacitet vurderes at kunne håndtere en yderligere stigning i antal indberetninger.

Udvalget drøftede dette på møde den 11. november 2022 og godkendte på baggrund af ressourcespørgsmålet også Borgerrådgiverens forslag til prioritering og afvikling af whistleblowersager i 2023 og frem. Udvalget bad om at blive orienteret om erfaringer i forhold til prioritering, sagsafvikling og synlighgørelse.

Synlighgørelsen er fortsat stillet i bero på baggrund af stigende sagstal, ressourcerne og den deraf følgende kapacitet.

