



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

### **Borgerrådgiveren iværksætter generel egen drift-undersøgelse om opfølgning på Borgerrepræsentations opfordring til forvaltningerne om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 13, som lyder således:

**”§ 13.** Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Undersøgelsen er drøftet i Borgerrådgiverudvalget i forbindelse med en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Det følger af Borgerrådgiverens egen drift-plan, som er behandlet af Borgerrådgiverudvalget den 14. november 2022, at Borgerrådgiveren skal foretage et tilsyn med forvaltningernes implementering af Borgerrepræsentations opfordring af 20. august 2020 til forvaltningerne om aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren.

#### **Undersøgelsens tema og formål**

Baggrunden for undersøgelsen er, at Borgerrepræsentationen ved behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning 2019 besluttede at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har

**3. maj 2023**

Sagsnummer  
2023-0015046

Dokumentnummer  
2023-0015046-1

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

kendskab til Borgerrådgiveren, herunder Borgerrådgiverens tilbud til borgere og medarbejdere.

Den politiske beslutning er i tråd med ordlyden i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen, som blev opdateret i 2019 på baggrund af bl.a. en evalueringsrapport fra samme år. Vedtægten forudsætter et aktivt samarbejde mellem kommunens forvaltninger og Borgerrådgiveren. Beslutningen er tillige i tråd med en undersøgelse af kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen, som Borgerrådgiveren lavede i 2019, og som pegede på behov for større synlighed blandt kommunens medarbejdere.

Kendskabsundersøgelsen, som kan findes [her](#), gav et billede af, hvor mange medarbejdere i kommunen, som kender Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud til borgere, medarbejdere og forvaltninger. Undersøgelsen var målrettet medarbejdere i Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen idet, det var disse tre forvaltninger Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt modtog flest klager over.

Den interne kendskabsgrad er væsentlig for Borgerrådgiverens effektivitet. Dels er det alene medarbejdere, der kender til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud, der kan vejlede borgere om muligheden for at henvende sig til Borgerrådgiveren, og dels er det alene medarbejdere, der er opmærksomme på Borgerrådgiverens konsultative tilbud, som kan gøre brug af det.

På baggrund af kendskabsundersøgelsen, kunne det blandt andet konkluderes, at medarbejderne primært så Borgerrådgiveren som et tilbud til borgerne og i stort omfang var uvidende om, at Borgerrådgiveren også tilbyder rådgivning og bistand til medarbejdere og forvaltninger.

Opfordringen fra Borgerrepræsentationen er derfor vigtig for, at kommunen får det bedst mulige ud af tilbuddet til borgere og medarbejdere og ikke mindst afgørende for aktivt at understøtte samarbejdet mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren.

### **Anmodning om udtalelse**

Borgerrådgiveren er ikke bekendt med, hvilke initiativer der er taget i de enkelte forvaltninger for at følge op på den politiske opfordring om at sikre, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiveren tilbud. Borgerrådgiveren finder det imidlertid væsentligt at belyse dette samt opfordringens fortsatte relevans.

Samtidigt vil Borgerrådgiveren gerne benytte lejligheden til at indsamle eventuelle ønsker til samarbejdet, som forvaltningerne måtte have.

Jeg vil på denne baggrund bede hver forvaltning om at redegøre for, hvilke eventuelle initiativer forvaltningen har taget for at følge Borgerrepræsentationens opfordring.

Jeg beder forvaltningen om i hvert fald at besvare følgende spørgsmål:

- Er det forvaltningens opfattelse, at forvaltningens medarbejdere er opmærksomme på, at Borgerrådgiveren yder konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere?
- Hvordan sikrer forvaltningen, at medarbejderne (nuværende og nye) har kendskab til Borgerrådgiveren og den interne konsulentfunktion?
- Har forvaltningen iværksat nye tiltag for at øge kendskabsgraden siden opfordringen fra Borgerrepræsentationen?
- Har forvaltningerne retningslinjer for, herunder skriftlige retningslinjer for medarbejdernes henvendelse til Borgerrådgiveren?

Jeg beder herudover forvaltningen om at oplyse om eventuelle ønsker til samarbejdet, herunder i forbindelse med læring af konkrete klager, tilsyn eller andet.

Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt ses at vedrøre alle forvaltninger i kommunen, stiler jeg dette brev til alle forvaltninger. Jeg går ud fra, at forvaltningerne svarer hver især.

Jeg overlader det til hver enkelt forvaltning at beslutte, om forvaltningen besvarer ovenstående spørgsmål på et møde hos Borgerrådgiveren eller skriftligt.

Jeg beder om at modtage forvaltningernes skriftlige svar inden otte uger fra dags dato i tilfælde af, at forvaltningen vælger at svare skriftligt. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg forvaltningerne oplyse, hvornår jeg kan forvente svar.

Hvis forvaltningen ønsker at besvare under et møde, bedes forvaltningen inden for to uger vende retur med datoforslag og en angivelse af mødedeltagere. Borgerrådgiveren beder om, at i hvert fald et direktionsmedlem deltager.

Forvaltningen bedes henvise til Borgerrådgiverens sagsnummer 2023-0015046.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside ([www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens form kan rettes til Nesrin Atan, tlf. 3366 1400 eller via [Borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:Borgerraadgiveren@kk.dk).

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Busse'.

Johan Busse  
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Nesrin Atan'.

Nesrin Atan  
Jurist