



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

Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning

Borgerrådgiveren påbegyndte i 2018 et arbejde med at afdække den helhedsorienterede borgerbetjening og sagsoplysning i Københavns Kommune. Undersøgelsen havde sammenhæng med, at Borgerrådgi-verudvalget i 2018 og 2019 havde særligt fokus på "Den oplevede service for borgere, der er berørt af og afhængig af flere forvaltningers koordinerede indsats".

Helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling har været et opmærksomhedspunkt for Borgerrådgiveren siden etableringen i 2004, og har været adresseret i alle 20 hidtidige årsberetninger, og der havde forud for arbejdets påbegyndelse været efterspørgsel på afklaring af reglerne om intern deling af personoplysninger i kommunen.

I forbindelse med afdækningen indhentede Borgerrådgiveren svar fra kommunens syv forvaltninger for at få indblik i og overblik over eksisterende indsatser mv. samt afdække og samle op på erfaringer om, hvilke barrierer kommunen stødte på i realiseringen af enhedsforvaltningen, og evt. hvilke der fyldte mest i praksis.

Undervejs i processen blev det klart, at der bestod en konkret, men væsentlig udfordring i forhold til udveksling af personoplysninger internt i kommunen, hvor der ikke var enighed blandt forvaltningerne om fortolkning af lovgivningen. Økonomiforvaltningen påtog sig ultimo 2020 at udarbejde et vejledende notat om deling af personoplysninger, som forelå i endelig version ultimo 2023.

Borgerrådgiveren beklager den sene opfølgning på afdækningen, der dels skyldes behovet for forvaltningernes interne afklaring, jf. ovenfor, og dels en prioritering af opgaver internt hos Borgerrådgiveren.

22. november 2024

Sagsnr.
2018-0219675

Dokumentnr.
2018-0219675-48

Sagsbehandler
Aya Lund

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

Konstateringerne fra afdækningen nedenfor er tidligere afrapporteret i hovedtræk i forbindelse med ressortanalysen, og afdækningen afsluttes med denne summariske opsamling.

Afdækningens formål

Problemstillinger med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling optræder (både på tidspunktet for iværksættelse og nu) i en væsentlig del af henvendelserne til Borgerrådgiveren og har stor betydning for sammenhængen i den service og de ydelser, kommunen leverer, for borgerens oplevelse af samarbejdet med kommunen og for forvaltningernes effektivitet.

Formålet med Borgerrådgiverens afdækning var at afklare, hvordan kommunens syv forvaltninger arbejder med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling for at tilvejebringe viden om udfordringer med henblik på, i samarbejde med forvaltningerne, at skabe forbedringer for de borgere, der har behov for helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren glæder sig på denne baggrund over, at Økonomiforvaltningens grundige samarbejde med forvaltningerne om at udarbejde det afklarende notat nævnt ovenfor i væsentlig grad ses at have reduceret de negative effekter af interne uenigheder, som ellers i sig selv kunne udgøre en barriere for kommunens helhedsorienterede opgaveløsning i borgersager.

Afdækningens aktualitet

Uanset de forbedringer, der er sket siden afdækningens iværksættelse, er temaet fortsat aktuelt, jf. hertil også det igangværende arbejde, som ressortsekretariatet udfører for Borgerrepræsentationen vedrørende "Sammenhængende service for borgere og virksomheder" mv.

Af ressortsekretariats status til Økonomiudvalget (mødet den 5. november 2024) fremgår det således blandt andet, at *"Der er et potentiale i at indrette kommunens organisering endnu mere med udgangspunkt i et helhedsorienteret borgerperspektiv, samt at tilrettelægge sagsgange, så den organisatoriske kompleksitet håndteres af kommunens medarbejdere, uden at borgerne mærker det."*

Resultaterne af ressortsekretariatets arbejde vil blive afrapporteret til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen primo 2025.

Forvaltningernes erfaringer

Borgerrådgiveren har indhentet svar fra alle syv forvaltninger.

Selvom forvaltningerne har forskellige og afgrænsede kompetenceområder, indikerer besvarelsene alligevel, at det grundlæggende er de samme overordnede barrierer, der opleves at stå i vejen for en helhedsorienteret borgerbetjening:

- Manglende mulighed for at udveksle oplysninger på tværs af enheder og forvaltningerne (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).
- Uklarhed om hvilken enhed/forvaltning der skal behandle en sag i de tilfælde, hvor der er flere involverede enheder/forvaltninger, og hvis disse har tætte snitflader til hinanden.
- Varierende serviceniveau mellem forvaltningerne.
- Uenighed eller uklarhed om, hvilken problemstilling et samarbejde skal løse, og hvornår en anden forvaltning skal involveres.
- Fravær af relevante fagpersoner i et samarbejde og forskellige mål med en indsats.
- Uklarhed om hvilken forvaltning der kan hjælpe borgeren med et givent spørgsmål
- Manglende kendskab til de øvrige forvaltningers kompetenceområder og/eller manglende tydelighed i lovgivningen.
- Ny lovgivning der ikke har taget stilling til muligheden for deling af data.
- Databeskyttelsesreglernes princip om formålsbestemthed (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).
- Manglende adgang til tilstrækkelige kontaktoplysninger internt i kommunen.
- Fravær af en fast koordinerende enhed i sager om aktindsigt, som vedrører flere forvaltninger (udfordringen vurderes i hvert fald delvist løst via procedurer udarbejdet i regi af Legal Compliance Forum).
- Manglende strukturer, rammer og metoder som systematisk understøtter og sikrer borgerinddragelse på tværs.

- Økonomi i tværgående projekter mellem forvaltninger kan skabe udfordringer.
- Organisatorisk meget specialiserede og fragmenterede ydelser, kan gøre det vanskeligt for borgeren at danne sig et overblik over, hvilken enhed/forvaltning, der varetager hvilke opgaver, herunder når der er snitflader til myndigheder udenfor kommunen.

Borgerrådgiverens afsluttende bemærkninger

Forvaltningernes erfaringer som opsummeret ovenfor ses at harmonere med ressortsekretariatets foreløbige konstateringer, og anbefalinger forventes opsamlet via arbejdet dér.

Borgerrådgiveren foretager sig ikke yderligere, men oversender for god ordens skyld dette brev til orientering til ressortsekretariatet.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Aya Lund
Jurist