



REFERAT

for mødet den 18.06.2014, kl. 16:00 i Borgerrepræsentationens mødesal

4. Borgerrådgiverens Beretning 2013 (2014-0083343)



4. Borgerrådgiverens Beretning 2013 (2014-0083343)

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger og Borgerrepræsentationen.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Indstilling om,

1. at Borgerrepræsentationen anbefales – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2013 til efterretning,
2. at Borgerrepræsentationen anmodes om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens konstateringer, herunder behovet for, at alle forvaltninger prioriterer deres indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at indsatserne baseres på et oplyst grundlag,
3. at Borgerrepræsentationen anbefales – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at fastholde de allerede fastsatte krav og initiativer – herunder vedrørende ”Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune”, forvaltningernes fokuspunkter, forvaltningernes klagestatistikføring, forvaltningernes årlige afrapportering af status samt Borgerrådgiverens evalueringsmodel om status for forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen – sådan at den igangværende udvikling holdes i gang,
4. at Borgerrepræsentationen anmodes om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2014, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Følgende bemærkes:

Økonomiudvalget deler Borgerrådgiverens opfattelse af, at der er gode forandringsprocesser i gang i forvaltningerne. Samtidig anerkender Økonomiudvalget Borgerrådgiverens synspunkt om, at der fortsat er behov for væsentlige, varige forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening med henblik på nedbringelse af den nuværende fejlprocent og antallet af klager til Borgerrådgiveren.

På linje med Borgerrådgiverens betragtning mener Økonomiudvalget tillige, at det bl.a. hører med til billedet af de stigende fejlprocenter i 2013, at kommunen på flere store forvaltningsområder har skullet implementere nationale reformer, som i en overgangsfase har reduceret overblikket over sagernes korrekte behandling, samt den komplekse omstilling til øget digitalisering.

Økonomiudvalget mener også, at det hører med det til samlede billede af sagsbehandlingen i kommunen, at fejlprocenter og antallet af klager holdes op imod oplysninger om omfanget af den samlede sagsproduktionen i Københavns Kommune. F.eks. bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen årligt modtager omkring 450.000 henvendelser og træffer omkring 100.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger.

I relation til arbejdet med ”Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune” skal Økonomiudvalget bemærke, at Økonomiforvaltningen, som besluttet af Borgerrepræsentationen den 12. december 2013, er i gang med at gennemføre en foranalyse, der har til formål at få afdækket de nærmere forudsætninger og muligheder for automatisk generering af tværgående ledelsesinformation med henblik på brug af måltal som styringsredskaber og drivkraft for

kvalitetsudvikling af sagsbehandlingsområdet. Resultatet af foranalysen vil blive forelagt for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen i november 2014. Det bemærkes, at det i forbindelse med Borgerrepræsentationens beslutning af 12. december 2014 var forudsat, at resultatet af foranalysen ville blive forelagt Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen i slutningen af 2. kvartal 2014 efter forudgående drøftelse i 7-direktørkredsen. Økonomiudvalget bemærker i den forbindelse vigtigheden af, at den fornødne fremdrift i arbejdet opretholdes.

Økonomiudvalget lægger vægt på, at Borgerrådgiveren indgår i løsningen for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og at den særlige viden, som Borgerrådgiveren opnår gennem sin tilsynsfunktion udnyttes til konstruktivt at medvirke til at skabe forbedringer. Økonomiudvalget har tidligere efterspurgt en sådan proaktiv og konsultativ tilgang fra Borgerrådgiveren. På den baggrund anerkender Økonomiudvalget og støtter op om Borgerrådgiverens målsætning om at indgå i et tættere samarbejde og dialog med forvaltningerne og at stå til rådighed for at yde forvaltningerne løsningsorienteret og målrettet rådgivning og konsultativ bistand i det omfang, forvaltningerne ønsker det.

Økonomiudvalget ser frem til at modtage Borgerrådgiverens evaluering af model til løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Økonomiudvalget finder det vigtigt - som tilkendegivet i forbindelse med Økonomiudvalgets behandling af indstillingen om "Forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og brugerbetjeningen" på Økonomiudvalgets møde den 18. marts 2014 - at det medgåede ressourceforbrug samt omfanget af opgaven med evaluering står mål med udbyttet af at benytte værktøjet som styringsredskab såvel politisk som i forvaltningerne.

Økonomiudvalget har med tilfredshed noteret sig, at Borgerrådgiveren i 2014 forventer at lægge op til en drøftelse i Borgerrådgiverudvalget om justeringer i egen driftskompetencen således, at udvælgelsen af emner for konkrete egen driftsundersøgelser i højere grad afspejler de politiske prioriteringer, og at større undersøgelser i højere grad styres af efterspørgsel.

(Borgerrådgiverudvalget)

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres. Se vedtægt for Borgerrådgiveren § 6.

Det fremgår af Borgerrådgiverudvalgets Kommissorium, at udvalget skal behandle Borgerrådgiverens beretning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen, og i udvalgets forretningsorden er det præciseret, at der forinden forelæggelsen for Borgerrepræsentationen skal indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget.

LØSNING

Baggrunden for Borgerrådgiverens anbefalinger fremgår af beretningen, som beskriver den overordnede status for kommunens arbejde med forbedringer, konstateringer for beretningsåret og det fremadrettede perspektiv, herunder Borgerrådgiverens fremtidige rolle.

Den overordnede status for kommunens arbejde med forbedringer

Som noget nyt har Borgerrådgiveren på vegne af Borgerrepræsentationen gennemført en evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen (forslag til en justeret model for evaluering forventes fremlagt til politisk behandling senere på året). Evalueringen styrker

sammen med Borgerrådgiverens beretning samt forvaltningernes statistik for klagesagsbehandling det samlede overblik.

Borgerrådgiveren konkluderer overordnet, at kommunen har et langt mere stabilt fokus på retssikkerheden end for ti år siden, og at de største sagsbehandlende forvaltninger i dag har omfattende og systematiske indsatser for at sikre god sagsbehandling.

Borgerrådgiveren konkluderer videre, at Borgerrepræsentationen gennem en række sammenhængende beslutninger har skabt en af den offentlige sektors mest omfattende og ambitiøse indsatser for at skabe god sagsbehandling og borgerbetjening.

Der er god sammenhæng mellem de tre elementer i Borgerrepræsentationens beslutninger: Status, indsats og mål, hvoraf sidstnævnte dog endnu ikke er endeligt formuleret.

Evalueringen af indsatser, Borgerrådgiverens beretninger og forvaltningernes klagestatistikker fortæller, hvor kommunen er (status), mens forvaltningernes fokuspunkter og løbende indsatser i øvrigt skal bringe kommunen videre (indsats) og i sidste ende frem mod de mål, som Borgerrepræsentationen har besluttet at opstille (mål).

Men arbejdet er, som årets status viser, langt fra udført, og kommunen bør derfor fastholde fremdriften.

Konstateringer for beretningsåret

Borgerrådgiveren modtog 18,1 % flere sager til skriftlig behandling i beretningsåret 2013 (fra 1. april 2013 til 31. marts 2014) i forhold til beretningsåret 2012, ligesom Borgerrådgiveren oplevede en ligeledes markant stigning på 38,6 % i forhold til 2012 i skriftlige henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, der havde brug for vejledning mv. Borgerrådgiveren modtog således 1.109 sager til skriftlig behandling og 463 skriftlige henvendelser om vejledning mv.

Kommunens forvaltninger fandt selv fejl i 59,0 % af de sager, hvor borgeren havde klaget til Borgerrådgiveren. I de sager, som handlede om ventetid, fandt forvaltningerne for lange sagsbehandlingstider i 75,5 % af tilfældene, mens forvaltningerne fandt fejl i 52,5 % af de sager, der handlede om andre forhold.

I de sager, som Borgerrådgiveren undersøgte, konstaterede Borgerrådgiveren fejl i 45,8 % af sagerne.

Forvaltningernes medholdsprocenter samlet gennem årene*

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
59 %	64,8 %	76,2 %	65,3 %	63,5 %	55,3 %	57 %	53,8 %	53,8 %	59,0 %

Borgerrådgiverens kritikprocenter samlet gennem årene*

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
63,3 %	38,6 %	54,9 %	51,7 %	50,3 %	60,2 %	55,5 %	64,2 %	62,6 %	45,8 %

*Borgerrådgiveren statistikfører først sagerne endeligt ved sagernes afslutning. Tabellerne ovenfor er derfor baseret på afsluttede sager i beretningsåret.

På denne baggrund er status således fortsat, at der er behov for væsentlige, varige forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det er nødvendigt både for at sikre borgernes retssikkerhed og tillid til kommunen og for at undgå unødigt ressourcspild i kommunen, når der skal rettes op på fejl mv.

Det fremadrettede perspektiv

Forvaltningernes indsats har indtil videre ikke givet de ønskværdige resultater på et overordnet niveau. Borgerrepræsentationen har imidlertid udvist vilje og beslutningskraft til at skabe sådanne forbedringer.

De initiativer, som Borgerrepræsentationen har iværksat, hænger sammen som forskellige led i en samlet forandringsproces. Det er nødvendigt, at denne proces holdes i gang, og at arbejdet understøttes både politisk og i forvaltningerne. Derfor anbefaler Borgerrådgiveren, at Borgerrepræsentationen fastholder de allerede fastsatte krav og initiativer, sådan at den igangværende udvikling holdes i gang.

Selv om Borgerrådgiverens overordnede konklusion er, at der generelt set i kommunen gøres en stor indsats, og at denne indsats fortjener anerkendelse, har Borgerrådgiveren kunnet konstatere, at ikke alle forvaltninger har eller tidligere har haft det fornødne fokus på at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Der er særligt store forskelle forvaltningerne imellem vedrørende indsatsernes omfang, kvalitet og det oplysningsgrundlag, der ligger til grund for indsatserne – herunder ikke mindst eksistensen af egentlig viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i den enkelte forvaltning.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at forvaltningerne har tilnærmelsesvis samme niveau for kvalitet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og et oplyst handlegrundlag i forvaltningerne er efter Borgerrådgiverens opfattelse forudsætningen for, at forvaltningerne kan iværksætte velovervejede og målrettede indsatser. Bl.a. af den grund har Borgerrådgiveren peget på, at kommunen fortsat bør arbejde videre med vidensbaserede indsatser.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at alle forvaltninger prioriterer deres indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at indsatserne baseres på et oplyst grundlag, sådan at der kan iværksættes målrettede og kvalificerede indsatser, der er egnede til at skabe varige forbedringer.

Borgerrådgiveren anbefaler videre, at de stående udvalg sikrer, at der i forvaltningerne stilles krav til ambitionsniveauet for den enkelte forvaltnings indsats, herunder ambitionsniveauet for kravene til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger.

Borgerrådgiveren indgår i løsningen for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og udnytter allerede på nuværende tidspunkt den særlige viden, som Borgerrådgiveren opnår gennem sin tilsynsfunktion til konstruktivt at medvirke til at skabe forbedringer.

Borgerrådgiveren vil gerne indgå i et tættere samarbejde og dialog med forvaltningerne og står til rådighed for at yde forvaltningerne løsningsorienteret og målrettet rådgivning og konsultativ bistand i det omfang, forvaltningerne ønsker det.

I det daglige arbejde med borgernes udfordringer er Borgerrådgiveren ved at omstille sig til en mere målrettet indsats, hvor klager, der er egnet til det, søges løst hurtigt og med henblik på aktuell læring i forvaltningerne på medarbejderniveau. Dette skal dels muliggøre, at Borgerrådgiveren kan imødekomme den stigende efterspørgsel, og samtidig sikre ressourcer til Borgerrådgiverens bistand til forvaltningerne. Også dette arbejde beskrives i beretningen.

ØKONOMI

Udgifter til beretningens layout mv. afholdes inden for Borgerrådgiverens budgetramme.

VIDERE PROCES

Planen for den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2013 er tilrettelagt således:

- 6. maj 2014 Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen.
- 10. juni 2014 Økonomiudvalget behandler beretningen.
- 18. juni 2014 Borgerrepræsentationen behandler beretningen.
- Efteråret 2014 De stående udvalg drøfter beretningen.

OVERSIGT OVER POLITISK BEHANDLING

Borgerrådsgiveren indstiller til Borgerrådsgiverudvalget,

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådsgiverens Beretning 2013 til efterretning,
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådsgiverens konstateringer, herunder behovet for, at alle forvaltninger prioriterer deres indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at indsatserne baseres på et oplyst grundlag,
3. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at fastholde de allerede fastsatte krav og initiativer – herunder vedrørende ”Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune”, forvaltningernes fokuspunkter, forvaltningernes klagestatistikføring, forvaltningernes årlige afrapportering af status samt Borgerrådsgiverens evalueringsmodel om status for forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen – sådan at den igangværende udvikling holdes i gang,
4. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2014, idet Borgerrådsgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Borgerrådsgiverudvalgets beslutning i mødet den 6. maj 2014

Indstillingens at-punkter blev godkendt.

Jakob Næsager (C) fremsatte forslag om, at Borgerrådsgiveren til den videre politiske behandling af Beretning 2013 tilføjer statistiktabeller for antal klager og medholdsprocenter i forvaltningerne over en 5-årig periode.

Forslaget fremsat af Jakob Næsager blev godkendt.

Økonomiforvaltningen indstiller, at sagen oversendes til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

Økonomiudvalget kan tilslutte sig Borgerrådsgiverudvalgets anbefalinger til Borgerrepræsentationen i relation til Borgerrådsgiverens Beretning 2013.

Økonomiudvalget deler Borgerrådsgiverens opfattelse af, at der er gode forandringsprocesser i gang i forvaltningerne. Samtidig anerkender Økonomiudvalget Borgerrådsgiverens synspunkt om, at der fortsat er behov for væsentlige, varige forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening med henblik på nedbringelse af den nuværende fejlprocent og antallet af klager til Borgerrådsgiveren.

På linje med Borgerrådsgiverens betragtning mener Økonomiudvalget tillige, at det bl.a. hører med til billedet af de stigende fejlprocenter i 2013, at kommunen på flere store forvaltningsområder har skullet implementere nationale reformer, som i en overgangsfase har reduceret overblikket over sagerne korrekte behandling, samt den komplekse omstilling til øget digitalisering.

Økonomiudvalget mener også, at det hører med det til samlede billede af sagsbehandlingen i kommunen, at fejlprocenter og antallet af klager holdes op imod oplysninger om omfanget af den samlede sagsproduktionen i Københavns Kommune. F.eks. bemærkes, at Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen årligt modtager omkring 450.000 henvendelser og træffer omkring 100.000 afgørelser på baggrund af ansøgninger.

I relation til arbejdet med ”Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune” skal Økonomiudvalget bemærke, at Økonomiforvaltningen, som besluttet af Borgerrepræsentationen den 12. december 2013, er i gang med at gennemføre en foranalyse, der har til formål at få afdækket de nærmere forudsætninger og muligheder for automatisk generering af tværgående ledelsesinformation med henblik på brug af måltal som styringsredskaber og drivkraft for kvalitetsudvikling af sagsbehandlingsområdet. Resultatet af foranalysen vil blive forelagt for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen i november 2014. Det bemærkes, at det i forbindelse med Borgerrepræsentationens beslutning af 12. december 2014 var forudsat, at resultatet af foranalysen ville blive forelagt Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen i slutningen af 2. kvartal 2014 efter forudgående drøftelse i 7-direktørkredsen. Økonomiudvalget bemærker i den forbindelse vigtigheden af, at den fornødne fremdrift i arbejdet opretholdes.

Økonomiudvalget lægger vægt på, at Borgerrådgiveren indgår i løsningen for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og at den særlige viden, som Borgerrådgiveren opnår gennem sin tilsynsfunktion udnyttes til konstruktivt at medvirke til at skabe forbedringer. Økonomiudvalget har tidligere efterspurgt en sådan proaktiv og konsultativ tilgang fra Borgerrådgiveren. På den baggrund anerkender Økonomiudvalget og støtter op om Borgerrådgiverens målsætning om at indgå i et tættere samarbejde og dialog med forvaltningerne og at stå til rådighed for at yde forvaltningerne løsningsorienteret og målrettet rådgivning og konsultativ bistand i det omfang, forvaltningerne ønsker det.

Økonomiudvalget ser frem til at modtage Borgerrådgiverens evaluering af model til løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Økonomiudvalget finder det vigtigt - som tilkendegivet i forbindelse med Økonomiudvalgets behandling af indstillingen om ”Forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og brugerbetjeningen” på Økonomiudvalgets møde den 18. marts 2014 – at det medgåede ressourceforbrug samt omfanget af opgaven med evaluering står mål med udbyttet af at benytte værktøjet som styringsredskab såvel politisk som i forvaltningerne.

Økonomiudvalget har med tilfredshed noteret sig, at Borgerrådgiveren i 2014 forventer at lægge op til en drøftelse i Borgerrådgiverudvalget om justeringer i egen driftskompetencen således, at udvælgelsen af emner for konkrete egen driftsundersøgelser i højere grad afspejler de politiske prioriteringer, og at større undersøgelser i højere grad styres af efterspørgsel.

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 10. juni 2014

Borgerrådgiver Johan Busse deltog under dagsordenspunktets behandling af hensyn til sagens oplysning.

Indstillingen blev anbefalet over for Borgerrepræsentationen uden afstemning.

BESLUTNING

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 18. juni 2014

Indstillingen blev godkendt uden afstemning.

BILAG

[Bilag 1 - Borgerrådsgiverens Beretning 2013](#)

[Bilag 2 - Supplerende statistik til Borgerrådsgiverens Beretning 2013](#)



BORGER-
RÅDGIVERENS
BERETNING

2013



INDHOLD

FORORD	4
I. BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE	6
1.1 Bistår utilfredse borgere	7
1.2 Undersøger konkrete og generelle problemstillinger	9
1.3 Medvirker til forbedringer	10
1.4 Politisk bevågenhed	11
2. SAGER OG INDSATS	12
2.1 Overordnet om beretningsåret 2013	12
2.2 Forandring fryder	13
2.3 Illustrative eksempler	16
2.4 Hvordan skaber vi mere forandring	19
3. UNDERSØGELSER OG INSPEKTIONER AF EGEN DRIFT	20
3.1 Generelt	20
3.2 Typer af undersøgelser	21
3.2.1 Inspektioner	21
3.2.2 Generelle undersøgelser	22
3.2.3 Konkrete undersøgelser	23
3.3 Offentlighed	24
4. LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION	26
4.1 Københavns Kommunes indsats for inklusion	26
4.2 Diskrimination handler om andet end jura	28
4.3 Registrering af henvendelser om diskrimination	28
5. WHISTLEBLOWERORDNINGEN	32
5.1 Whistleblowerordningen i Københavns Kommune	32
5.2 En ordning for kommunens ansatte og samarbejdspartnere	32
5.3 Status for henvendelser til ordningen	33
5.4 Status på ordningen	33
5.5 Praksis for behandling af henvendelser	35
5.6 En beskyttelse af kommunens ansatte	35

6. KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER	37
6.1 Status for kommunens sagsbehandling og borgerbetjening	37
6.2 Opfølgning på tidligere anbefalinger	39
6.2.1 Konklusioner og anbefalinger i beretningen for 2012	39
6.2.2 Kommunens opfølgning på beretningen for 2012	39
6.2.3 Vurdering af forvaltningernes indsats 2013/2014	40
6.3 Konklusioner og anbefalinger	42
6.3.1 Tættere samarbejde og dialog	43
6.3.2 Opgaven foran os	44
BILAG	46
Vedtægt for Borgerrådgiveren	46

FORORD

Borgerrepræsentationen besluttede i 2003, at retssikkerhed skulle på dagsordenen i kommunen, men tingene sker ikke fra den ene dag til den anden. Da Borgerrådgiveren året efter åbnede dørene, fik jeg de modstridende råd, at jeg skulle gå tålmodigt til værks, og at jeg skulle sparke nogle døre ind. Jeg startede med det første.

Første skridt var at lytte til borgerne og finde ud af, hvor skoen trykkede for derefter at massere denne viden ind i organisationen. Borgerfokus var ikke ukendt i kommunen, men det var spredt. Ansvar var overladt til de medarbejdere og ledere, som godt vidste, at borgerne kommer først. Der mangede ledelsesmæssig forankring på højt niveau, og det var ikke de bedste betingelser for retssikkerheden.

Jeg gav løbende tilbagemeldinger om, hvad borgernes klager fortalte os. De årlige beretninger har indimellem trukket nogle negative overskrifter, men borgernes stemme blev hørt, og det skabte lidt efter lidt diskussioner om retssikkerheden i kommunen. Er det virkelig så slemt? Hvad ved vi egentlig om kvaliteten? Hvad vil vi gerne kunne levere, og hvordan gør vi?

Jeg får i den forbindelse somme tider spørgsmålet, om ikke ”de bliver sure i kommunen”, når jeg kritiserer? Jo, der er nok undertiden nogle, som ser Borgerrådgiveren som en virkelighedsfjern regelrytter. Er det et problem? Både og. På den ene side kan det nok ikke undgås at skabe en vis irritation. Hvis Borgerrådgiveren ikke skaber forstyrrelser, ville vi ikke passe vores arbejde. På den anden side er vores daglige konfrontation med borgernes oplevelser meget jordnær, og vi vil helst opfattes som deres talerør ind i kommunen og en pragmatisk samarbejdspartner for forvaltningerne. Det tror jeg også, at vores mange daglige samarbejdspartnere mener, at vi er.



Vi har et langt mere stabilt fokus på borgerne og retssikkerheden

I løbet af de første ti år med Borgerrådgiveren har vi kunnet se mange lokale forbedringer, men vi har også oplevet tilbageskridt. Kvaliteten af den offentlige forvaltning er afhængig af medarbejdere, ledelse, ressourcer, kompetencer, it, regler, politiske bevægelser, kulturer, værdier, efterspørgsel, omdømme, reformer og meget mere. Alt sammen forhold, der påvirker balancen i vores fokus på det, der er vigtigt. Nogle gange går det mere tilbage end fremad, fordi vores opmærksomhed mod et aktuelt brændpunkt får

os til at vende ryggen til noget andet for en tid. Offentlig forvaltning kan ikke drives med naturvidenskabelig præcision. Der er for mange variable.

Men her ti år efter kan kommunen bryste sig af at have forandret sig. Rigtigt meget endda. De største sagsbehandlende forvaltninger har i dag omfattende og systematiske indsatser for at sikre god sagsbehandling. Langt flere forholder sig til retssikkerhed – fra frontmedarbejdere op til det politiske niveau. Kvaliteten drøftes løbende i Økonomiudvalget og de stående udvalg. Mange beskæftiger sig med at finde løsninger, og som kommune er vi blevet bedre til at forholde os konstruktivt kritisk til vores egne præstationer. Vi har et langt mere stabilt fokus på borgerne og retssikkerheden.

Borgerrepræsentationen har gennem en række sammenhængende beslutninger skabt, hvad der uden tvivl er en af den offentlige sektors mest omfattende og ambitiøse indsatser for at sikre god sagsbehandling og borgerbetjening.

Vi har nu mere kvalificerede måder at afdække tingenes tilstand på, og blandt andet på den baggrund vil der blive opstillet mål og målsætninger for, hvor vi skal hen herfra. Og arbejdet er i gang.

Tingene har forandret sig meget i kommunen, siden Borgerrepræsentationen satte den nye dagsorden, og også Borgerrådgiveren skal gennemgå en forandring og målrette indsatsen for at understøtte udviklingen.

Her ti år efter er missionen ikke tilendebragt, langt fra, men forudsætningerne for at flytte tingene det næste stykke er til stede nu. Jeg ser det som Borgerrådgiverens opgave at fastholde forvaltningerne på den retning, Borgerrepræsentationen har udstukket, og give arbejdsro til de, der kan selv, og bistå de, der ikke kan, uanset om de måtte findes blandt medarbejdere eller i direktionerne.

Imens vi arbejder på det lange seje træk, anser jeg det fortsat for at være Borgerrådgiverens fornemme opgave at rette tingene op for flest mulige af de borgere, som oplever sagsbehandling og borgerbetjening, der ikke er i orden. Det er faktisk blevet lettere, for de fleste i kommunen kan godt kende en svipser, når de ser den. Sådan er det i dag.

København, maj 2014

Johan Busse
Borgerrådgiver





BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns Kommunes borgerrådgiver blev etableret i 2004 af Borgerrepræsentationen, som ønskede en uafhængig ombudsmandsfunktion i kommunen.

Borgerrådgiveren var unik i Danmark ved etableringen og har siden dannet forbillede for borgerrådgivere rundt om i landet. Flere end 20 kommuner har i dag en borgerrådgiver.

Borgerrådgiveren fungerer som klageinstans og tilsynsmyndighed og er som intern konsulent en aktiv medspiller i politikernes og forvaltningernes arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren er ansat af og forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger. Borgerrådgiverens uafhængighed er en grundlæggende forudsætning for, at vurderinger af konkrete klager og generelle undersøgelser sker på et objektivt og sagligt grundlag. Uafhængigheden giver desuden gennemslagskraft og medvirker til, at Borgerrådgiverens arbejde er omgærdet af den nødvendige legitimitet og tillid.

BORGERRÅDGIVEREN OG SEKRETARIATET

Borgerrådgiver Johan Busse er jurist og har lang erfaring med behandling af klager over forvaltningsmyndigheder, bl.a. fra Folketingets Ombudsmand, og har i en årrække været underviser på Københavns Universitet.

Borgerrådgiverens sekretariat består af 8 jurister, der alle har erfaring med sagsbehandling i kommuner og staten, 1 kommunikationsmedarbejder og 2 administrative medarbejdere.

Borgerrådgiveren lægger stor vægt på efteruddannelse og opkvalificering af medarbejdere.

Som en uafhængig, selvstændig forvaltningsenhed har Borgerrådgiveren derfor et sekretariat til at varetage alle de opgaver, som også varetages i en stor forvaltning, f.eks. personaleforhold, budget, regnskabsaflæggelse mv.

Borgerrådgiveren modtog i 2013 en samlet bevilling på 8,645 mio. kr. Det vedtagne budget for 2014 udgør 8,875 mio. kr. til den løbende drift.

Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for Borgerrådgiveren.

Nye tiltag i 2013 – Målrettet indsats

Borgerrådgiveren har i 2013 lavet en række ændringer i interne arbejdsgange og procedurer for med en mere målrettet indsats at skabe forbedringer i kommunen. Baggrunden er dels et ønske om at lægge indsatsen der, hvor den gør størst mulig gavn for borgerne og for kommunen, dels at Borgerrådgiveren skal kunne håndtere et stigende antal sager med færre ressourcer.

Den målrettede indsats har bl.a. betydet, at ressourcerne bruges på de sager, hvor der er mest vundet for borgeren og størst mulig læring for kommunen. Borgerrådgiveren vil således være mere selektiv i udvælgelsen af sager mod, at borgerne vil opleve en hurtigere reaktion og forvaltningerne en mere relevant og konstruktiv feedback, fordi problemstillingerne er aktuelle, når de tages op.

Borgerrådgiverudvalget er orienteret om de initiativer, der er iværksat, og har taget dem til efterretning.

Økonomiudvalget havde den 26. november 2013 en temadrøftelse om Borgerrådgiverens virksomhed og funktion, hvor den målrettede indsats bl.a. blev behandlet. Temadrøftelsen gav Borgerrådgiveren mulighed for at have en konstruktiv dialog om Borgerrådgiverens opgavesammensætning og opgavevaretagelse med udvalget, som på den ene side er undergivet Borgerrådgiverens tilsyn og kan se effekterne af Borgerrådgiverens arbejde fra modtagersiden og på den anden side er en vigtig samarbejdspartner i kraft af udvalgets opgave med at føre opsyn med de almindelige administrative forhold inden for samtlige af kommunens administrationsområder.

Temadrøftelsen forventes gentaget i 2014.

1.1 BISTÅR UTILFREDSE BORGERE

Borgerrådgiveren gør det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune, og medvirker til, at klagerne kan bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN			
Beregningsår	2011	2012	2013
Klagesager vedrørende forvaltninger	1.103	939	1.109
Anden skriftlig bistand	141	334	463
Anden mundtlig bistand	925	675	597
I alt	2.169	1.948	2.169

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse – og viser desuden vej i klagesystemet.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over kommunens afgørelser eller klager over ansættelsesretlige forhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

Formålet er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgerrådgiveren har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiveren forsøger indledningsvist at løse konflikter mellem forvaltning og borger ved at opfordre til dialog. Udgangspunktet er således, at dialogen skal være udtømt, før borgeren klager til Borgerrådgiveren. Det betyder, at borgeren selv skal have forsøgt at løse problemet ved at kontakte den del af kommunen, borgeren er utilfreds med. Er det ikke tilfældet, vejleder Borgerrådgiveren i første omgang borgeren om at henvende sig der, hvor sagen bliver behandlet, for at få problemet løst eller for at klage.

I særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren hjælpe med at udarbejde klagen og/eller videreformidle klagen til rette forvaltning. Det er alene en hjælp til de borgere, der ikke selv kan gå videre med en klage og ikke har adgang til anden hjælp.

Hvis borgerens klage ikke kan løses gennem dialog med forvaltningen, kan Borgerrådgiveren foretage en undersøgelse af sagen.



Borgerrådgiveren overvejer i hvert enkelt tilfælde, hvilken løsning, der er bedst egnet. Nogle problemer kan løses hurtigt og uformelt, mens andre kræver, at klagen bliver behandlet på skrift.

Det er Borgerrådgiveren, der afgør, om en klage – eller dele af den – skal undersøges. Ved beslutningen om, hvorvidt en klage skal undersøges, lægger Borgerrådgiveren vægt på dels klagens betydning, bl.a. aktualitet, væsentlighed og kompleksitet, og på, hvad borgeren kan opnå, og dels på om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Det er således en samlet vurdering af, om undersøgelsen giver mening for borgeren og for kommunen.

Borgerrådgiveren har desuden mulighed for at henstille til, at forvaltningen fremskynder en sags afslutning, hvis borgeren har ventet urimeligt længe. Det kan ske alene på baggrund af borgerens oplysninger. Forvaltningen har

herefter 10 arbejdsdage til at afslutte sagen eller give borgeren en skriftlig status for sagen – bl.a. med en prognose for sagens afslutning.

BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Konkrete henvendelser (1.566 besvarelser) 25,1 dage

Konkrete henvendelser ekskl. sager, hvor behandlingen i 30 dage eller mere har afventet andre (1.437 besvarelser) 18,0 dage

Har en klage været forelagt forvaltningen, kan Borgerrådgiveren vælge at undersøge sagen for at fastslå, om der er forhold, der giver anledning til kritik eller henstillinger.

Borgerrådgiveren udtaler kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. og giver henstillinger og anbefalinger til forvaltningen, når det kan

MÆGLING

Borgerrådgiveren kan som neutral tredjepart mægle mellem borger og kommune i fastlåste konflikter, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke bidrager til at genskabe tillid, respekt og/eller dialog. Borgerrådgiveren afgør, om en sag er egnet til mægling, men mægling er kun en mulighed, hvis både borger og forvaltning ønsker det.

medvirke til at forbedre sagsbehandlingen mv. i den enkelte sag og generelt. Forvaltningerne er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelser, men i praksis bliver de fulgt af forvaltningerne og understøttet af ledelsen.

Borgernes oplevelser og erfaringer med kommunen og kommunens svar på borgernes klager registreres af Borgerrådgiveren. Herved indsamles værdifuld information om status for borgernes oplevelser og retssikkerhed i mødet med kommunen. Denne

viden har betydning for målretningen af Borgerrådgiverens undervisning i forvaltningerne og udvælgelsen af temaer til KlarRet – Borgerrådgiverens vejledninger om forvaltningsret – og indgår desuden i dokumentationsgrundlaget i årsberetningen og i det øvrige arbejde med at skabe forbedringer i forvaltningerne.

1.2 UNDERSØGER KONKRETE OG GENERELLE PROBLEMSTILLINGER

Borgerrådgiverens tilsyn består af to hovedaktiviteter: borgerklager og undersøgelser af egen drift.

Den primære opgave er at behandle konkrete klager og fungere som klageinstans for borgerne. Derudover kan Borgerrådgiveren forvalte tilsynet ved på eget initiativ at undersøge udvalgte områder og derved løfte indsatsen op på et overordnet og generelt plan.

Borgerrådgiveren indsamler dokumentation, viden og statistik gennem de konkrete sager og undersøgelser iværksat af egen drift. Borgerrådgiveren har dermed et godt grundlag for at anvende resultaterne konstruktivt til at understøtte forvaltningernes fokus på retssikkerhed for borgerne.

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. En stor del af Borgerrådgiverens arbejde er derfor tilgængeligt på hjemmesiden www.borgerraadgiver.kk.dk med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

1.3 MEDVIRKER TIL FORBEDRINGER

I både konkrete sager og i øvrige undersøgelser er Borgerrådgiverens fokus rettet mod borgernes retssikkerhed og forbedringspotentialer i kommunens forvaltninger.

Ved en løbende tilbagemelding til og dialog med forvaltningerne sikrer Borgerrådgiveren, at borgernes klager og Borgerrådgiverens viden og konstateringer formidles og kan anvendes konstruktivt – her og nu og fremadrettet. Borgerrådgiveren fungerer som intern konsulent og oplever efterspørgsel på bistand fra direktioner, ledere og medarbejdere i kommunen. Borgerrådgiverens faglige viden bliver bl.a. efterspurgt af forvaltningerne ved iværksættelse og gennemførelse af udviklingsprojekter til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Den interne konsulentfunktion udgør sammen med Borgerrådgiverens konkrete klagesagsbehandling et afgørende bidrag til opfyldelsen af formålet med Borgerrådgiveren: at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiverens konstatering af fejl i en konkret sag eller en sag iværksat af egen drift er ofte bagudrettet, mens Borgerrådgiverens rådgivning af forvaltningerne, som kan komme til udtryk i form af anbefalinger og henstillinger og som opfølgning på konkrete sager, er fremadrettet og med til at sikre, at der ikke sker fejl i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren indgår i kollegial sparring og videndeling og optræder mere formelt ved at afgive skriftlige svar, hvis Borgerrådgiveren mener, at det kan modvirke eller forebygge manglende efterlevelse af lovgivning, principper for god forvaltningsskik, kommunale fastsatte standarder eller lignende.

Borgerrådgiveren yder konsulentbistand inden for de områder, Borgerrådgiveren beskæftiger sig med, dvs. kommunens sagsbehandling, den praktiske opgavevaretagelse og personalets adfærd.

Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale med forvaltningerne kurser mv. for kommunens medarbejdere – f.eks. i sagsbehandling og god forvaltningsskik, persondataloven eller regler om tavshedspligt. Der kan også være tale om en præsentation af Borgerrådgiveren eller enkeltstående møder om konkrete sager. I nogle tilfælde afholdes temamøder med udgangspunkt i konkrete sager, hvor Borgerrådgiveren har udtalt kritik.

Endelig udgiver Borgerrådgiveren tre gange årligt KlarRet – en guide med vejledning i et forvaltningsretligt emne – til kommunens medarbejdere. Temaet for KlarRet udvælges på baggrund af Borgerrådgiverens iagttagelser og

tager afsæt i borgernes retssikkerhed. KlarRet er en kort og tilgængelig guide med værktøjer til, hvordan de fejl, Borgerrådgiveren har iagttaget, kan undgås eller minimeres. KlarRet er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside og sendes ud med Borgerrådgiverens nyhedsbrev og med nyhed på forvaltningernes intranet. KlarRet har stor udbredelse både internt i kommunen og i andre kommuner.

1.4 POLITISK BEVÅGENHED

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Baggrunden for dette er uafhængigheden – idet Borgerrådgiveren ikke bør referere til de samme interesser, som han fører tilsyn med.

Borgerrådgiverudvalget værner om Borgerrådgiverens uafhængighed.

Borgerrådgiverudvalget orienteres løbende om observationer og konstateringer i Borgerrådgiverens arbejde med at føre tilsyn med og være konsulent i kommunens syv forvaltninger.

Borgerrådgiverudvalget har mulighed for at rette skriftlig henvendelse til andre fagudvalg og udtrykke bekymring, stille spørgsmål eller komme med anbefalinger o.l. på baggrund af Borgerrådgiverens iagttagelser.

Borgerrådgiverudvalget behandler Borgerrådgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådgiveren skal foretage af egen drift.

Borgerrådgiverudvalget vælges for en fireårig periode og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Susan Hedlund (A) (formand)
Ulrik Kohl (Ø) (næstformand)
Yildiz Akdogan (A)
Andreas Pourkamali (B)
Jakob Næsager (C)
Klaus Mygind (F)
Finn Rudaizky (O)

Det nuværende udvalg, der tiltrådte den 24. januar 2014, har besluttet at lægge en fireårsplan for deres arbejde i udvalget. Planen vil være tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside, når den er vedtaget.

2

SAGER OG INDSATS

2.1 OVERORDNET OM BERETNINGÅRET 2013

Københavns Kommunes borgere har siden 2004 kunnet henvende sig til Borgerrådgiveren med klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren har i den årlige beretning redegjort for, hvilke klage temaer der har domineret i de enkelte år.

Temaerne for borgernes klager i år er i alt væsentligt de samme som tidligere. Borgerne har som tidligere især klaget over kommunens sagsbehandlingstid og manglende svar.

HYPPIGST FOREKOMMENDE KLAGEPUNKTER (ANTAL)

Sagsbehandlingstid og manglende svar	467
Vejledning	151
Afgørelse og vilkår	149
Venlig og hensynsfuld optræden	94
Opfølgning	62
Sagsoplysning og oplysningsskridt	61
Betjening af borgere	55
Inddragelse	52
Koordineret indsats	50
Sjusk, bortkomne breve mv.	43

I beretningsåret 2013, som strækker sig fra 1. april 2013 til 31. marts 2014, har Borgerrådgiveren modtaget 2.169 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende i København. Borgerrådgiveren har i perioden behandlet 1.124 klager, som indeholdt i alt 1.720 registrerede klagepunkter.

At borgernes frustrationer retter sig imod de samme grundlæggende forhold som tidligere er ikke ensbetydende med, at kommunen ikke har foretaget sig noget for at forbedre sagsbehandlingen, eller at det, kommunen har foretaget sig, ikke har virket.

Både på politisk niveau og på forvaltningsniveau er der iværksat mange gode tiltag, som skal være med til at forbedre sagsbehandlingen og sikre retssikkerheden for de københavnske borgere. Lokalt kan forbedringerne løbende konstateres, men statistikken bekræfter, at det er en udfordring at

have det samme høje fokus på retssikkerheden overalt hele tiden. Omfanget af store reformer og dermed omvæltninger i form af ændringer af regelsæt, omlægninger af procedurer osv. er massivt i disse år. Det koster opmærksomhed og vanskeliggør udvikling og fastholdelse af forbedringer af retssikkerheden.

De medarbejdere, som Borgerrådgiveren møder i forvaltningerne, er alle engagerede og dedikerede i forhold til målet om at give borgerne den bedst mulige service, men de oplever ikke altid, at rammerne er til stede i en tid med mange omstillinger.

2.2 FORANDRING FRYDER

Når der sker forandringer i forvaltningerne, skal Borgerrådgiveren holde trit med dem, og der er derfor også behov for at kigge indad og vurdere, om de faglige kompetencer og ressourcer bliver udnyttet bedst muligt.

Som institution er Borgerrådgiveren derfor under konstant udvikling både i forhold til den service, som Borgerrådgiveren yder over for borgerne, og også over for forvaltningerne. Med tolv medarbejdere og mange og blandede arbejdsopgaver, der bl.a. inkluderer behandling af borgerklager, undervisning af kommunens medarbejdere, varetagelse af kommunens whistleblowerordning og udarbejdelse af undersøgelser samt inspektioner af egen drift, skal der hele tiden tænkes nyt, for at Borgerrådgiveren kan yde sit bedste. Omdrejningspunktet i beretningsåret har været en betydelig stigning i henvendelser fra borgere og ønsket om at kunne yde mere konsulentbistand til forvaltningerne for at forebygge mangelfuld sagsbehandling mv.

Borgerrådgiveren behandler som udgangspunkt ikke en klage fra en borger, før forvaltningen har haft mulighed for at svare på borgerens klage. I 2013 var der en stigning i antallet af henvendelser fra borgere, der ikke selv havde klaget til forvaltningen, før de henvendte sig til Borgerrådgiveren. Derfor blev en voksende andel af medarbejdernes tid hos Borgerrådgiveren brugt på at videresende borgernes klager til de rette forvaltninger uden, at der fra Borgerrådgiverens side blev taget yderligere stilling til klagerne. Det medførte et skred i brugen af medarbejdernes tid og resulterede i, at der var mindre tid til de indsatser, som kan skabe forbedringer for borgerne.

Derfor har Borgerrådgiveren skærpet sit fokus på, hvor i klageprocessen Borgerrådgiveren skaber størst mulig forandring – ikke kun for den enkelte borger, men generelt for borgerne.

Forandring skabes ved at gribe sager an på en ny måde. Borgerrådgiveren har indtil nu hovedsageligt behandlet indkomne klager fra borgerne på et skriftligt grundlag. Men her er der plads til nytænkning. Sagerne er aldrig helt ens, og nogle sager egner sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling. Eksempelvis hvis en borger henvender sig til Borgerrådgiveren med et akut problem, der kan klares ved, at Borgerrådgiveren telefonisk kontakter det pågældende center, enhed eller den pågældende sagsbehandler for en hurtig løsning af borgerens problem. I rigtig mange tilfælde er med-

arbejderne i forvaltningerne velvilligt indstillet på sådanne hurtige og effektive løsninger.

Som illustration kan nævnes en mor, der henvendte sig, fordi hun ikke følte, at forvaltningen svarede på de spørgsmål, hun havde om sin handicappede søns flytning til et botilbud. Borgerrådgiveren fik i samarbejde med moren præciseret, hvilke spørgsmål hun ønskede svar på, og kontaktede den pågældende sagsbehandler, som indkaldte moren til et møde. Det resulterede i, at moren fik svar på sine spørgsmål. Samtidig blev sagsbehandleren opmærksom på, at moren havde brug for yderligere svar og følte sig usikker på, hvad der præcist skulle ske i forhold til hendes søn. Det var derfor en god løsning for moren, som sådan set ikke ønskede at klage, men blot ønskede svar.

KLAGER GØR OS BEDRE

En borger klagede til Borgerrådgiveren over en formulering i et informationsbrev fra Center for Parkering i Teknik- og Miljøforvaltningen. Formuleringen lagde op til, at det var et krav, at borgere tilmeldte sig digital post. Borgerrådgiveren kontaktede telefonisk centret, der indførte en ny formulering, som også indeholdt vejledning om muligheden for at blive fritaget for kravet om digital post (2014-0053448).

Disse svar kunne have været længere undervejs, hvis Borgerrådgiveren havde videresendt henvendelsen som en skriftlig klage over manglende eller utilstrækkelige svar (2013-568).

Borgerrådgiveren vil i stigende grad søge at løse sager, der er egnede til det, med en hurtig og mere uformel dialog med sagsbehandlere, frontpersonale og lokale ledere i forvaltningerne. Målet er forandring og fleksible løsninger for borgere og forvaltninger.

I nogle sager kan det dog være svært at se løsninger, hvis en borgers sag i forvaltningen er gået i hårdknude. F.eks. hvis kommunikationen mellem

HURTIG RETTELSE

En kvinde modtog en afgørelse fra Ankestyrelsen, der gav hende medhold i hendes sygedagpengesag. Hun havde dog ventet i næsten to måneder på at få sine sygedagpenge reguleret og udbetalt, da hun henvendte sig til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren viderefornidlede klagen til Ydelsesservice København i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der fire dage senere beklagede over for borgeren og oplyste, at hendes sygedagpenge ville blive udbetalt dagen efter. Ydelsesservice oplyste over for borgeren, at der var tale om en administrativ fejl (2014-0062390).

borgeren og forvaltningen ikke fungerer på grund af misforståelser, mistillid eller fejl. I sådanne sager kan Borgerrådgiveren tilbyde mægling, dvs. at agere som en neutral og uvildig tredjepart, for at synliggøre og konkretisere de problemer, som borger og forvaltning mener, der er. Hvis det er muligt, findes der løsninger, som både borger og forvaltning er tilfreds med.

Borgerrådgiveren har styrket sin indsats i forhold til at tilbyde mægling og vil fremadrettet have et større fokus på borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, med sager, som er egnet til en mæglingsproces frem for traditionel klagesagsbehandling.

Den traditionelle klagesagsbehandling skaber stadig forandringer og er med til at tegne det overblik over mangler i kommunens sagsbehandling, som Borgerrådgiveren benytter til at målrette sine indsatser og sin bistand til forvaltningerne. Samtidig udgør den grundlaget for de løbende tilbagemel-

DET STARTER MED DIALOGEN

En kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren for at få vejledning i en sag om hjælp til sin handicappede datter. I samarbejde med Borgerrådgiveren var kvinden i stand til at udfylde et klageskema. Med klageskemaet i hånden kontaktede hun forvaltningen og fik indledt en dialog, der medførte, at hendes datter fik den nødvendige hjælp (2014-0026736).

koncentrere indsatsen til de enheder, der af forskellige årsager ikke er gearret til det. Formålet er at gøre klagesagsbehandling mere fleksibel og enkel fra start til slut.

Forandringer skal også skabes ved at tilbyde mere konsulentbistand fra Borgerrådgiveren. Konsulentbistanden omfatter f.eks. undervisning af medarbejdere i forvaltningerne i emner inden for forvaltningsretten og faglig bistand til forvaltningerne i forhold til projekter om sagsbehandling mv. Borgerrådgiveren vil således bruge en større del af ressourcerne til at dele ud af især den specialiserede forvaltningsretlige viden, som Borgerrådgiveren ligger inde med. Denne videndeling vil bl.a. ske med afsæt i de problemer i sagsbehandlingen, som Borgerrådgiveren støder på både via klager fra borgerne og via henvendelser fra forvaltningerne.



I mødet mellem borgerne og kommunen skal vi inddrage mange forskellige hensyn. Vi forsøger at vedligeholde vores viden om regler og formål, og i den forbindelse er et uformelt samarbejde med Borgerrådgiveren en stor støtte. Jeg har for min egen del stor glæde af, at der kan tages kontakt, før problemstillinger opstår. Det er lærerigt, giver borgerne hurtig hjælp og kan bruges som inspiration til eventuelt at ændre de eksisterende arbejdsgange (tilbage melding fra Socialforvaltningen).

2.3 ILLUSTRATIVE EKSEMPLER

Det er ikke muligt at redegøre for alle de problemstillinger, Borgerrådgiveren støder på, men en række illustrative eksempler kan give et billede.

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med deltagelsen i to introduktionskurser for medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gjort opmærksom på, at der i to forskellige jobcentre blev afholdt enesamtaler med borgere i lokaler, hvor der også var andre borgere til stede. På grund af lokaleforholdene var borgerne i stand til at overheøre hinandens samtaler, herunder forskellige følsomme og fortrolige oplysninger, som måtte komme frem under samtalerne. Borgerrådgiveren blev ligeledes gjort opmærksom på, at der blev afholdt enesamtaler med borgere på kontorer, hvor der ofte var andre medarbejdere til stede. Heller ikke i disse tilfælde kunne borgerne vide sig sikre på, at ingen uvedkommende personer overheørte deres samtaler med sagsbehandleren. Borgerrådgiveren blev oplyst om, at borgerne oftest blev spurgt, om de accepterede, at en samtale blev afholdt under de beskrevne forhold, men at der dog var tilfælde, hvor borgerne ikke blev spurgt. Borgerrådgiveren blev også oplyst om, at borgerne ikke kunne henvende sig i modtagelsen i et af jobcentrene uden at skulle oplyse f.eks. deres personnummer, som andre borgere dermed kunne overheøre, ligesom borgerne blev henvist til at vente uden for på gaden på grund af manglende plads i jobcentrets venterum.

Borgerrådgiveren iværksatte en undersøgelse af de beskrevne forhold i jobcentrene og skrev bl.a. til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at der påhviler offentlige myndigheder en vis pligt til at sikre, at modtagelses- og mødefaciliteter mv. er indrettet, så borgerne kan henvende sig og afgive oplysninger uden, at uvedkommende personer kan få kendskab til disse oplysninger. Forvaltningen oplyste, at det er deres opfattelse, at det i mange situationer er mest hensigtsmæssigt, at samtaler afholdes i et særskilt samtalerum, og at forvaltningen bestræber sig på at få borgerens accept i de tilfælde, hvor samtalen ikke kan afholdes i et rum uden, at der er en anden medarbejder til stede. Forvaltningen oplyste, at der ikke var skriftlige retningslinjer på området.

Borgerrådgiveren noterede sig Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar og henstillede til forvaltningen, at den praksis, som var blevet beskrevet af medarbejdere på de to introduktionskurser, blev bragt til ophør. Forvaltningen var enig i Borgerrådgiverens betragtning og redegjorde for lokale-mæssige tiltag og en ny praksis for borgerbetjeningen, som bl.a. omfatter opmærksomhedspunkter i forhold til diskretion, at samtaler med borgere skal gennemføres i lokaler eller kontorer uden, at andre personer er til stede, og at borgerne skal give deres accept, hvis det skulle ske, at en samtale afholdes på et kontor, hvor en anden medarbejder foruden den pågældende sagsbehandler er til stede (2012-148731).

I en anden sag, hvor en borger havde klaget over en opgørelse af skyldigt børnebidrag, endte Borgerrådgiveren med at udtale kritik af Økonomiforvaltningen. Centret, der havde modtaget borgerens klage via Borgerrådgiveren, havde ikke videresendt den til det rette center inden for forvaltningen,

der indtil 1. oktober 2012 varetog opgaven med at behandle indsigelser over opgørelser af skyldigt børnebidrag. Centret videresendte heller ikke klagen til Ankestyrelsen, der efter 1. oktober 2012 var rette klageinstans. I stedet blev klagen fejlagtigt videresendt til Udbetaling Danmark. Behandlingen af borgerens klage blev derfor forlænget unødigt.

På den baggrund udtalte Borgerrådgiveren kritik af forvaltningens manglende overholdelse af forvaltningslovens § 7, stk. 2, der fastsætter, at en forvaltningsmyndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, så vidt muligt skal videresende henvendelsen til rette myndighed (2012-191162).

Et andet problem, som Borgerrådgiveren har taget stilling til i beretningsåret 2013, var Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis i forhold til borgernes mulighed for at optage samtaler med medarbejderne. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at forvaltningen har mulighed for at fastsætte rammer for, hvornår en borger kan optage en samtale. F.eks. hvis borgeren har svært ved at forstå indholdet af samtalen eller har svært ved at huske aftaler indgået under samtalen. En borger havde dog henvendt sig til Borgerrådgiveren, fordi han havde fået afslag på at optage en samtale. Borgeren ønskede at optage samtalen, fordi forvaltningen havde begået fejl i behandlingen af hans sag. Forvaltningen havde allerede erkendt fejlene, men borgeren følte sig dog stadig ikke tryk ved forvaltningens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren bemærkede over for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at selvom der er mulighed for at fastsætte visse rammer i forhold til at optage samtaler, så kan en borger ikke straffes efter straffeloven, hvis han vælger at optage en samtale, han selv deltager i – uanset om han har

KONSEKVENSER VED MANGELFULD SAGSBEHANDLING

For borgeren

- Reduceret retssikkerhed
- Økonomiske tab
- Tab af rettigheder i øvrigt
- Mistillid og utilfredshed

For forvaltningen

- Klager og dobbeltarbejde
- Unødvendige omkostninger og tabt refusion
- Ineffektivitet
- Dårligere arbejdsmiljø

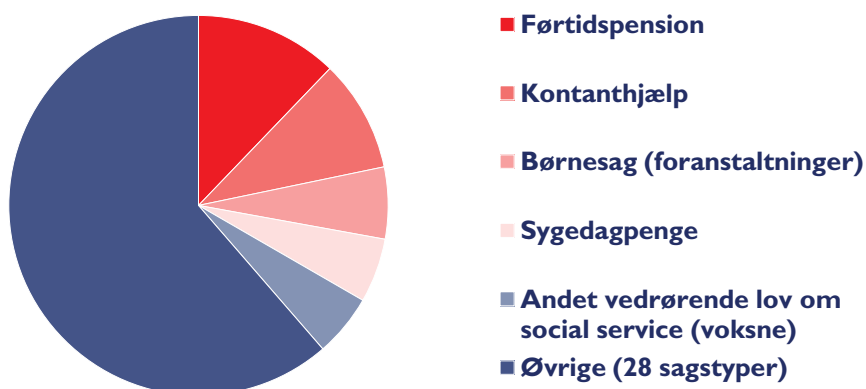
oplyst de øvrige deltagere om optagelsen eller ej. Borgerrådgiveren er dagligt i kontakt med borgere, der ligesom den nævnte borger føler mistillid og utryghed i forhold til, om forvaltningerne nu får journaliseret og dokumenteret alle væsentlige forhold i deres sag. Det er efter Borgerrådgiverens opfattelse uhensigtsmæssigt, hvis en sådan mistillid og utryghed hos borgerne samt en restriktiv praksis hos forvaltningerne fører til skjulte optagelser af personalet i forvaltningerne. Borgerrådgiveren anbefalede derfor forvaltningen at tillade optagelser af samtaler i sager, hvor forvaltningen som i den konkrete sag

ovenfor har erkendt, at der er begået fejl i sagsbehandlingen, og hvor optagelse af samtaler eventuelt kan hjælpe til, at borgeren føler sig mere tryk ved forvaltningens behandling af sagen.

Forvaltningen har svaret, at de er enige i, at optagelser af samtaler i visse sager kan udgøre en tillids- og tryghedsskabende foranstaltning for borgeren. Forvaltningen har desuden oplyst, at de som udgangspunkt tillader alle borgere at optage samtaler, uagtet om der har været fejl i sagsbehandlingen eller ej. Det er derfor forvaltningens opfattelse, at de allerede efterlever Borgerrådgiverens anbefaling (2013-92630).

Ovenstående eksempler er med til at illustrere generelle problemstillinger i sagsbehandlingen, der let kan løses, uanset hvilken forvaltning de optræder i.

HYPPIGST FOREKOMMENDE SAGSTYPER



ANTAL KLAGEPUNKTER PR. FORVALTNING

Økonomiforvaltningen	131
Kultur- og Fritidsforvaltningen	24
Børne- og Ungdomsforvaltningen	96
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	46
Socialforvaltningen	445
Teknik- og Miljøforvaltningen	130
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	823
I alt	1.695

Københavns Borgerservice, der pr. 1.1. 2014 overgik fra Økonomiforvaltningen til Kultur- og Fritidsforvaltningen, tegner sig for 116 klagepunkter i beretningsåret.

2.4 HVORDAN SKABER VI MERE FORANDRING

I løbet af beretningsåret 2013 er der skabt et godt fundament for positive forandringer. Ikke kun hos Borgerrådgiveren – til gavn for de borgere, brugere og erhvervsdrivende i København, der ønsker at benytte Borgerrådgiveren – men også hos forvaltningerne. I 2014 skal der ske yderligere udvikling og raffinering af den måde, vi lærer af klagerne på.

Det er ikke alene forandringerne beskrevet i dette kapitel, vi skal arbejde videre med i det kommende år. Borgerrådgiveren har også med udarbejdelsen af en model for evaluering af forvaltningernes indsatser for bedre sagsbehandling og borgerbetjening iværksat en proces, der skal være med til at give det politiske niveau et individuelt og sammenligneligt overblik over forvaltningernes indsatser. Evalueringsmodellen analyserer den enkelte forvaltnings samlede indsats på baggrund af generelle forhold samt processerne ved forvaltningernes arbejde med at forbedre sagsbehandlingen. Evalueringsmodellen fokuserer således ikke på forvaltningernes enkelte indsatser, men på om forvaltningerne ved, hvor de har udfordringer, og om deres indsatser er egnede til at løse de konstaterede problemstillinger.

I kapitel 6 beskrives evalueringsmodellen og de anbefalinger, arbejdet med modellen giver anledning til.



3

UNDERSØGELSER OG INSPEKTIONER AF EGEN DRIFT

3.1 GENERELT

Borgerrådgiveren er med til at sikre forbedret sagsbehandling og borgerbetjening til kommunens borgere. Dette sker både via direkte borgerrettede aktiviteter – oversendelse og behandling af borgerklager – og på andre måder, der i bredere forstand søger at løfte kommunens niveau for sagsbehandling og borgerbetjening. En af disse mere overordnede tilgange er Borgerrådgiverens undersøgelser og inspektioner af egen drift, dvs. uden at der nødvendigvis foreligger en konkret borgerhenvendelse.

Når Borgerrådgiveren undersøger en sag af egen drift, vurderes den efter de almindelige forvaltningsretlige regler, kommunens værdigrundlag og politikker samt den relevante lovgivning i forhold til det undersøgte område. Ved inspektioner kan Borgerrådgiveren desuden inddrage humanitære, med-

HØRINGER I KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren har undersøgt kommunens høringspraksis. Undersøgelsen blev udvidet til at omfatte en spørgeskemaundersøgelse blandt eksterne høringsparter, og den generelle tilbagemelding var, at høringer i Københavns Kommune fungerer tilfredsstillende. Høringsparterne bidrog også med en række iagttagelser og overvejelser, som Borgerrådgiveren samlede i 10 anbefalinger, der giver mulighed for at gøre det endnu bedre (2008-129749).

Anbefalingerne er formidlet til forvaltningerne og er tilgængelige på [kommunens hjemmeside](#).

Formålet med og styrken i egen driftkompetencen, som Borgerrådgiveren har haft siden 1. januar 2007, er muligheden for at opfange grundlæggende problemstillinger og herved medvirke til at skabe forbedringer.

Borgerrådgiverens fastlæggelse af, hvilke enheder, der skal være genstand for generelle undersøgelser og inspektioner, og hvilke temaer, der skal lægges vægt på, sker via drøftelse med Borgerrådgiverudvalget. Udvalget kommer med input fra det politiske niveau i forhold til, hvilke borgerrelevante udfordringer, der skal sættes spot på. Egen driftplanen fastlægges derfor i vidt omfang ud fra det politiske niveau og Borgerrådgiverens konkrete erfaringer.

Siden 2007 er der blevet udarbejdet et større antal rapporter, der generelt kendetegnes ved stor grundighed og en detaljeret gennemgang af de relevante temaer. Denne form kommer langt ned i materien, men er også gan-

menneskelige betragtninger. Borgerrådgiveren kan udtale kritik og komme med henstillinger og anbefalinger til den pågældende forvaltning, hvis det gennem undersøgelsen konstateres, at en forvaltnings adfærd ikke lever op til de krav, der gælder.

Formålet med og styrken i egen driftkompetencen, som Borgerrådgiveren har haft siden 1. januar 2007, er muligheden for at opfange grundlæggende problemstillinger og herved medvirke til at skabe forbedringer.

Borgerrådgiverens fastlæggelse af, hvilke enheder, der skal være genstand for generelle undersøgelser og inspektioner, og hvilke temaer, der skal lægges vægt på, sker via drøftelse med Borgerrådgiverudvalget. Udvalget kommer med input fra det politiske

ske ressourcekrævende, ligesom den omfangsrige form kan betyde, at resultaterne ikke når ud til alle relevante grupper i forvaltningen.

Borgerrådgiveren iværksatte derfor på grundlag af hidtidige erfaringer samt Borgerrådgiverudvalgets tilkendegivelser et udviklingsarbejde for at ændre formen og i højere grad målrette rapporterne til såvel borgere som forvaltningsmedarbejdere. De første tilbagemeldinger fra borgere og forvaltninger peger i retning af, at den kortere og mere direkte form er mere tilgængelig. Udviklingsprocessen har krævet ressourcer, men resultatet i de enkelte undersøgelser synes at nå ud til flere med færre brugte ressourcer.



Inspektionen i Møllehuset var spændende, fordi Borgerrådgiveren satte fokus på den svære balance mellem selvbestemmelse og omsorgspligt, og fordi vægten var på det nysgerrige og undrende mere end på det kontrollerende og fejlfindende (tilbagemelding fra Socialforvaltningen).

3.2 TYPER AF UNDERSØGELSER

Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser fordeler sig på tre typer: inspektioner, generelle undersøgelser samt konkrete undersøgelser.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret iværksat otte undersøgelser af egen drift og har afsluttet 18 undersøgelser.

3.2.1 Inspektioner

Inspektioner har til formål at belyse, hvorvidt kommunen det pågældende sted lever op til reglerne, samt om den praksis, man har på stedet, er hensigtsmæssig set fra et brugerperspektiv. Inspektionerne kan betragtes som en stikprøvekontrol af et sted under den kommunale forvaltning, hvor borgerne færdes eller har ophold. Undersøgelserne i den nyudviklede form tager udgangspunkt i møder med brugere og pårørende på de udvalgte inspektionssteder, hvorefter de tilkendegivelser, der fremkommer, danner rammen for selve inspektionerne.

Denne type undersøgelser afvikles normalt som varslede inspektioner. Med udgangspunkt i det, der kommer frem på møder med brugere, pårørende og ledelse, foretages eventuelt en gennemgang af de fysiske lokaliteter og arbejdsgange, og der sker herefter en samlet vurdering på grundlag af de gældende regler.

Tilbagemelding sker dels i form af en umiddelbar mundtlig afrapportering på stedet og dels i form af en efterfølgende større rapport med gennemgang af konkrete observationer og en mere tilbundsående behandling af relevante problemstillinger. Hvis de påtalte problemstillinger ikke afhjælpes, er det muligt at følge yderligere op med flere rapporter, men det vil være undtagel-

sen, idet formodningen er, at forvaltningen løfter opgaverne uden, at yderligere rapporter er nødvendige.

Det kan i øvrigt nævnes, at den nye form for brugerorienteret 'udkørende borgerrådgivning' fortsat indikerer, at helhedsorientering i indsatsen er et centralt parameter for brugernes tilfredshed med den kommunale service. Det er således en kilde til frustration, når borgere selv skal skabe kontakt mellem dele af kommunen, mens det omvendt giver stor tilfredshed, når forvaltningen formår at samle enheder og levere én samlet løsning i forhold til borgerens – til tider komplekse og sammensatte – situation.

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område har fremgangsmåden siden 2010 været den, at faste inspektioner suppleres af systematisk indsamling af data fra forvaltningen om forhold på plejehjemsområdet og i hjemmeplejen. Borgerrådgiveren kan – hvis behovet viser sig – rejse konkrete spørgsmål til forvaltningen, gennemføre undersøgelser eller foretage mindre inspektioner.

OVERVÅGNING AF KLAGER I SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

Beretningsår	2012	2013
Antal klagesager modtaget til undersøgelse	129	136

3.2.2 Generelle undersøgelser

Generelle egen driftundersøgelser adskiller sig fra konkrete undersøgelser af egen drift ved at være fastlagt forud og ved almindeligvis at omfatte større forvaltningsområder og sagsbehandlingen på disse.

Udvælgelsen af områder til generel undersøgelse sker for ét år ad gangen med mulighed for at foretage ændringer. Der lægges vægt på at identificere aktuelle emner og problemstillinger, hvor det er sandsynliggjort, at en undersøgelse vil være hensigtsmæssig. Omvendt er det ikke en forudsætning, at der er konkret mistanke om grove eller væsentlige fejl. Det indgår i vurderingen, om der er tale om områder, der har en central betydning for borgerne eller indeholder væsentlige juridiske aspekter. Desuden tilstræbes det over tid at få en bred dækning af hele den kommunale forvaltning, selv om fokus dog ofte vil være på de områder, der erfaringsmæssigt byder på udfordringer.

I modsætning til inspektioner er formen ved generelle egen driftundersøgelser baseret på skriftlighed i hele processen og rummer på grund af deres brede karakter som oftest flere faktiske oplysninger og analyser samt en mere omfattende gennemgang af retsgrundlag.

Disse undersøgelser afsluttes med en rapport, der almindeligvis er mere omfangsrig end de udtalelser, der laves ved konkrete egen driftundersøgelser. Nogle gange følges de op af flere rapporter, hvis der er uafklarede for-

hold, eller der skal følges op på en henstilling. Det vil dog være undtagelsen, idet formodningen er, at forvaltningen løfter opgaverne uden, at yderligere rapporter er nødvendige. Opfølgning kan også ske i form af møder mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen.

JOURNALISERINGSSIKKERHED

Borgerrådgiveren undersøgte kommunens journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation med afsæt i de retningslinjer, som Økonomiudvalget vedtog i 2010 om fælles journal- og arkivpraksis for Københavns Kommune.

Undersøgelsen viste, at der i 97 % af de undersøgte sager var større eller mindre fejl i journaliseringen af elektronisk kommunikation. Borgerrådgiveren udtalte kritik i varierende grad.

Fejlene kan potentielt have store konsekvenser for både den enkelte borger og forvaltningerne. Borgeren kan lide rettighedstab – både i form af materielt forkerte afgørelser og af tab af mere sagsbehandlingsmæssige rettigheder som medinddragelse, partshøring og aktindsigt mv. For forvaltningerne er risikoen af mere økonomisk art, da manglende dokumentation kan medføre, at en ellers rigtig afgørelse må ændres til borgerens fordel, eller at der ikke kan hjemtages refusion fra staten på en bestemt ydelse. Mangelfuld journalisering indebærer desuden et betydeligt ressourcspild for kommunen, ikke mindst ved overdragelse af sager mellem sagsbehandlere, som skal bruge ekstra tid på at få overblik. Mangelfuld journalisering er derfor en væsentlig barriere for en effektiv kommune (2011-33674).

principielle aspekter, eller hvis der ud fra de foreliggende oplysninger er grund til at tro, at der er tale om grove eller væsentlige fejl. Denne funktion er væsentlig, fordi den giver mulighed for at reagere prompte på problemstillinger, der ikke kunne forudses ved fastlæggelsen af planen.

Udgangspunktet for disse undersøgelser er konkrete tilfælde, hvor Borgerrådgiveren bliver opmærksom på, at der kan være væsentlige problemer med

Borgerrådgiveren har i beretningsåret afsluttet en undersøgelse af, om kommunen forskelsbehandler borgere med samme behov for hjælp alt efter, om de er under eller over 65 år og dermed hører til i Socialforvaltningen eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Undersøgelsen mandede ud i en række henstillinger, som forvaltningerne har fulgt for at forebygge den utilsigtede risiko for forskelsbehandling.

Borgerrådgiveren henstillede til, at Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder så vidt muligt blev ens på ensartede ydelser, og at de overvejede, om der var behov for flere samarbejdsaftaler. Borgerrådgiveren henstillede også til at skabe klarhed over, hvilke redskaber der anvendes til hvilke formål, samt at fastsætte en sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om sygeplejeartikler.

Forvaltningerne har i deres tilbagemelding til Borgerrådgiveren oplyst, at de har ændret på de forhold, som undersøgelsen viste, utilsigtet kunne medføre en risiko for forskelsbehandling på grund af alder (2011-33674).

3.2.3 Konkrete undersøgelser

Endelig har Borgerrådgiveren mulighed for at tage en sag op af egen drift, hvis den formodes at indeholde

sagsbehandlingen, personalets adfærd, diskrimination eller udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren kan f.eks. få viden om sådanne forhold gennem henvendelser fra medarbejdere eller borgere i kommunen, via oplysninger i en sag eller via omtale i medierne. En væsentlig målsætning i disse sager er at opfange problemstillinger på et tidligt tidspunkt og medvirke til, at de løses proaktivt, således at færrest mulige borgere oplever uhenigtsmæssig eller måske ulovlig myndighedsadfærd.

INFORMATION OM DIGITAL POST

Borgerrådgiveren rejste i beretningsåret 2012 en konkret sag om vildledende information på kommunens hjemmeside om obligatorisk digital post, hvorefter Københavns Borgerservice fik rettet fejlen.

Da fejlen gentog sig i 2013, tog Borgerrådgiveren kontakt til forvaltningen for at få rettet hurtigt op på dette. Da en reaktion herpå udeblev, rejste Borgerrådgiveren sagen af egen drift, hvorefter informationen blev rettet (2013-0170843).

Undersøgelserne afsluttes med en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens vurdering af, om forvaltningen lever op til de pågældende område. Undersøgelserne afsluttes med en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens vurdering af, om forvaltningen lever op til de gældende krav på området.

Borgerrådgiveren forventer i 2014 at lægge op til en drøftelse i Borgerrådgiverudvalget om justeringer i egen driftkompetencen således, at udvælgelsen af emner for konkrete egen driftundersøgelser i højere grad afspejler de politiske prioriteringer, og at større undersøgelser i højere grad styres af efterspørgsel.

3.3 OFFENTLIGHED

Alle typer af undersøgelser afsluttes med et brev eller en rapport (eventuelt flere rapporter). Her kan man læse om regelgrundlaget, om hvad Borgerrådgiveren har konstateret i forbindelse med undersøgelsen samt om de konklusioner og eventuelle henstillinger, undersøgelsen har givet anledning til.

Alle væsentlige egen driftundersøgelser bliver offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside, og nogle formidles også via Borgerrådgiverens nyhedsbrev. Grunden, til at de formidles bredere end blot til de direkte involverede, er, at der herved sikres åbenhed samt mulighed for, at undersøgelserne kan få en effekt, der mere generelt medvirker til at øge borgernes retssikkerhed og vilkår.

Planen for egen driftundersøgelser i 2014 er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside. På hjemmesiden er det også muligt at følge undersøgernes status og hente rapporter og afsluttende breve, efterhånden som de foreligger. Planen for 2014 blev behandlet af Borgerrådgiverudvalget den 29. november 2013.

PLANLAGTE UNDERSØGELSER I BERETNINGÅRET 2014

Inspektioner

Borgerservicecenter	Københavns Borgerservice, Kultur- og Fritidsforvaltningen
Bosted	Socialforvaltningen
Plejeboliger	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejeboliger	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Kultur- og fritidstilbud (handicaptilgængelighed)	Kultur- og Fritidsforvaltningen

Generelle undersøgelser

Orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside	Alle forvaltninger med borgerrettet sagsbehandling
Forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til alle sagsbehandlere – undersøgelse af implementering af Borgerrepræsentationens vedtagelse	Børne- og Ungdomsforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Borgerservice
Logning af elektronisk sagsbehandling og borgernes adgang til indsigt i oplysninger efter persondataloven	Københavns Borgerservice, Kultur- og Fritidsforvaltningen
Kommunikation og begrundelse i sager om affaldsgebyr	Teknik- og Miljøforvaltningen
Sikring af borgernes rettigheder i forbindelse med implementering af kontanthjælpsreformen med særligt fokus på nyttejobs, herunder i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets retningslinjer	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

4

LIGEBEHANDLING OG DISKRIMINATION

4.1 KØBENHAVNS KOMMUNES INDSATS FOR INKLUSION

København udvikler sig i disse år som moderne metropol, og kommunen har som led i dette et mål om at blive Europas mest inkluderende storby. København er i øjeblikket nummer 3 (efter Zürich og Oslo) og er rykket frem fra en 5. plads i 2011 og en 4. plads i 2012. Målet om at blive nummer 1 søges fra kommunens side primært opnået via Borgerrepræsentationens integrationspolitik.

KØBENHAVNS KOMMUNES STRATEGI FOR LIGE MULIGHEDER

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vedtog den 11. november 2013 en strategi for fremme af lige muligheder og besluttede samtidig at integrere denne i inklusionspolitikken. Strategien har fokus på alle former for ligebehandling, herunder f.eks. ved at stille drenge og piger mere lige, ved at gøre digitaliseringen mere inkluderende, ved at gøre blanketter åbne for moderne familiemønstre, og ved at medarbejdersammensætningen i jobcentre afspejler borgernes demografi.

Som et led i strategien lægges der vægt på, at ledere og medarbejdere har kompetencer i ligebehandling og kendskab til lovgivning og klagemuligheder, som kan formidles til borgerne. Formålet søges opnået ved at pålægge alle borgerrettede enheder at sikre, at borgere får kendskab til Borgerrådgi-veren og yderligere klagemuligheder, samt ved at ligebehandling og anti-diskrimination integreres i intern efteruddannelse og introduktionsforløb.

på den baggrund primært integreret i Borgerrådgi-verens øvrige aktiviteter, herunder i forbindelse med undersøgelser af egen drift og undervisningsindsats, og det har i praksis vist sig, at de fleste sager om emnet opfanges via Borgerrådgi-verens generelle virksomhed.

På tilsvarende vis har forvaltningsretlig sparring med resten af den kommunale forvaltning vist sig at udgøre en hensigtsmæssig kontekst for udbredel-

I juni 2006 vedtog Borgerrepræsentationen en styrket indsats mod diskrimination. Borgerrådgi-veren fik efter beslutning i Borgerrepræsentationen til opgave at varetage en del af det kommunale diskriminationstilsyn i bred forstand. Borgerrådgi-veren har siden da været aktivt involveret i forskellige aktiviteter i og uden for kommunen for at fremme inklusion og bekæmpe diskrimination i forhold til alle retligt relevante parametre (bl.a. handicap, alder, national oprindelse, seksualitet, etnicitet og køn).

Borgerrådgi-verudvalget besluttede på baggrund af en temadrøftelse om diskriminationsindsatsen, at Borgerrådgi-verens faglige ressourcer med fordel kan fokuseres på en forvaltningsintern indsats med henblik på at løfte forvaltningens videns- og opmærksomhedsniveau på diskriminationsproblemstillinger og juraen knyttet dertil. Diskriminationsindsatsen er

se af kendskabet til den kommunale inklusionspolitik og koblingen heraf til sagsbehandling og borgerbetjening.

“

Som integrationsvejledere er oplevelser med forskelsbehandling af elever og familier noget vi møder. Der er det en stor hjælp, at kunne få professionel vejledning om juraen på området, om hvornår forskelsbehandling er diskrimination i juridisk forstand, og at kunne få en samtale om handlemuligheder. Tit er der tale om gråzoneområder, og det er en stor støtte at have adgang til den viden og vejledning om lovgivningens rammer og om relevante handlemuligheder, som Borgerrådgiveren tilbyder (tilbage melding fra integrationsvejleder, Børne- og Ungeforvaltningen).

Borgerrådgiveren udgør således i forhold til diskrimination en intern ressource med særlige juridiske kompetencer, men varetager også kommunens diskriminationshotline, hvor borgere kan henvende sig og få hjælp, hvis de oplever sig udsat for diskrimination. Antallet af henvendelser er lavt, og når det alligevel er valgt at opretholde hotlinen, skyldes det, at nogle borgere fortsat henvender sig via denne kanal, og at udgiften til en telefonlinje er ubetydelig.



4.2 DISKRIMINATION HANDLER OM ANDET END JURA

Det retlige grundlag for ligebehandling definerer rettigheder og udgør dermed en del af fundamentet for at sikre lige muligheder for alle. Den retlige tilgang anvendes dog i praksis kun i en forsvindende lille del af de tilfælde, hvor mennesker udsættes for diskrimination. Målet om et åbent, tolerant samfund med plads til og muligheder for alle opnås erfaringsmæssigt bedre via andre tilgange, der påvirker normer snarere end at straffe. Juraens rolle er med andre ord overvejende at definere nogle rammer og motivere til efterlevelse via sanktioner knyttet til overtrædelse.

I erkendelse af, at de retlige muligheder har en begrænset rækkevidde i forhold til de underliggende problemstillinger, har Borgerrådgiveren – ud over at bibeholde de eksisterende tilbud og muligheder – løbende udvidet og udviklet indsatsen på området. Som nævnt er indsatsen mod diskrimination integreret i Borgerrådgiverens almindelige virksomhed, og formålet er at understøtte og udbrede Borgerrepræsentationens integrationspolitik og at forebygge problemer. Borgerrådgiveren er derfor også involveret i mere udadrettede aktiviteter.

Disse inkluderer f.eks. deltagelse i Københavns Interkulturelle Board, undervisningsaktiviteter for integrations- og diskriminationsvejledere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og i Børne- og Ungdomsforvaltningen, deltagelse i udviklingsarbejde ved Institut for Menneskerettigheder, sparring og rådgivning i forhold til eksterne parter på området og deltagelse i en kampagne til bekæmpelse af diskrimination i nattelivet.

KØBENHAVNS INTERKULTURELLE BOARD

Som et led i kommunens strategi for fremme af lige muligheder er det politisk vedtaget at etablere et dialogorgan med Beskæftigelses- og Integrationsborgmesteren som formand. Københavns Interkulturelle Board, som det er navngivet, er sammensat af repræsentanter fra grupper, der er i risiko for at opleve diskrimination og hadforbrydelser: Køn og kønsidentitet, race og etnicitet, religiøs overbevisning og tro, alder, handicap samt seksuel orientering. Derudover deltager Borgerrådgiveren og Institut for Menneskerettigheder. Formålet er at sikre, at repræsentanter fra de minoritetsgrupper, der er i størst risiko for at opleve diskrimination og forskelsbehandling, høres og inddrages i kommunens indsatser på området. Boardet behandler ikke sager.

Borgerrådgiverens indsats indgår således som en integreret del af en samlet kommunal satsning på inklusion, der både har til formål at sikre bedre borgerservice og større medborgerskab og at understøtte København som en åben og inkluderende storby.

4.3 REGISTRERING AF HENVENDELSER OM DISKRIMINATION

Det er en generel erfaring på området, at der er stor forskel på omfanget af oplevet diskrimination og antallet af henvendelser til myndighederne. Dette er i øvrigt aktuelt genstand for en udredning i regi af Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, SFI, der i den forbindelse også har inddraget Borgerrådgiverens erfaringer. Også politiet oplyser, at man der blot modtager et ganske begrænset antal anmeldelser. Billedet går igen hos NGO'er, der beskæftiger sig

med diskrimination eller i øvrigt henvender sig til relevante målgrupper, og selv om antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren må betegnes som lavt, så modtager f.eks. SOS mod Racisme og Indvanderrådgivningen efter det oplyste endnu færre henvendelser. Ikke desto mindre ved vi, at diskrimination finder sted eller i hvert fald opleves.

Det, at forholdsvist mange oplever diskrimination, men kun få af disse henvender sig til Borgerrådgiveren og andre, kan tyde på, at retlige handlemuligheder ikke er det første, borgerne overvejer i disse situationer. Diskrimination udspringer i vidt omfang af holdninger og fordomme, og for de borgere, der udsættes for diskriminerende handlinger, er det væsentligt, at de ikke er i tvivl om, hvor politikerne og myndighederne står. Diskrimination er ikke bare uacceptabelt, det er – overordnet set – også forbudt. Mulighederne for at klage og få rejst en sag om diskrimination har derfor stadig stor betydning, bl.a. fordi det herved sikres, at diskriminerende adfærd tages alvorligt og kan medføre konsekvenser for de, der diskriminerer. Dermed er selve tilstedeværelsen af retlige sanktionsmuligheder af betydning for, at kommunens øvrige indsats på området understøttes. Borgerrådgiveren vil derfor fortsat både tilbyde borgerne mulighed for at klage over diskrimination og på anden vis være en del af den bredere indsats for at løse de udfordringer, som stadig synes at bestå.

Kommunens Inklusionsbarometer dokumenterer, at den tidligere positive udvikling er stagneret, og at ca. 10 % af kommunens borgere har oplevet at blive diskrimineret. Der er endog tale om en lille stigning, idet 10,5 % af de adspurgte ved opgørelsen i november 2013 oplyste at have oplevet diskrimination mod 10,4 % på samme tidspunkt i 2012 og 10,1 % i 2011.

KLAGEPUNKTER VEDRØRENDE DISKRIMINATION I BERETNINGÅRET

	Skriftlige klager	Hotline	I alt
På grund af handicap	7	10	17
På grund af national, social eller etnisk oprindelse	2	10	12
På grund af køn	2	3	5
På grund af religion	-	3	3
På grund af seksualitet	-	2	2
På grund af politisk anskuelse	2	-	2
På grund af alder	-	1	1
I øvrigt	3	1	4
I alt	16	30	46

Der har været en stigning i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren sammenlignet med sidste år. Stigningen giver dog ikke mulighed for at konstatere, om omfanget af diskrimination er ændret, idet en sådan konklusion vil fordre et større datamateriale.

Et bedre datamateriale og et bedre overblik over omfanget af diskrimination vil formentlig både kræve, at de relevante grupper får bedre information om mulighederne for at rette henvendelse til myndighederne, herunder Borgerrådgiveren, og at der sker en samlet dataopsamling på området. Borgerrådgiveren har derfor deltaget i et udviklingsarbejde ved Institut for Menneskerettigheder, der via distribueret dataindsamling og central anonymiseret opsamling skal løfte denne udfordring. Arbejdet med dette er efter det oplyste forsinket på grund af tekniske udfordringer, men en lancering af systemet er annonceret til at ske i løbet af 2014.

STEMPLET – NEJ TIL DISKRIMINATION I NATTELIVET

I efteråret 2013 kørte kampagnen Stemplet, der havde til formål at bekæmpe den diskrimination, som mange unge udsættes for i nattelivet på grund af køn, alder, hudfarve, tro, religion, politisk anskuelse, social status, seksualitet, kønsidentitet, handicap, nationalitet eller etnisk oprindelse.

Et delmål var at få flere til at anmelde og registrere det, når de oplever diskrimination i nattelivet, bl.a. for at politiet nemmere kan målrette deres indsats. Kampagnen bestod af en række aktiviteter, hvor medarbejdere fra København Kommune og frivillige fra forskellige NGO'er satte fokus på problemstillingen, samt en kampagne i busser og toge samt med plakater og på internettet. En medarbejder fra Borgerrådgiveren deltog i kampagneaktiviteterne og var en del af synliggørelsesprocessen i byrummet og på internettet. Se facebook.com/stemplet.kbh

Som en udløber af Stemplet-kampagnen har Social- og Integrationsministeriet endvidere tildelt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen midler til udvikling af en app til smartphones mv., der skal gøre det muligt at indgive anmeldelse om og få registreret konkrete tilfælde af diskrimination på en måde, der i højere grad imødekommer målgruppens behov for enkelhed og umiddelbarhed. Denne løsning forventes også at foreligge i løbet af 2014, og et samlet overblik over omfanget af diskrimination synes således at være inden for rækkevidde.



5

WHISTLEBLOWER-ORDNINGEN

5.1 WHISTLEBLOWERORDNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrepræsentationen traf i 2011 beslutning om at etablere en whistleblowerordning i Københavns Kommune. Der er stor interesse for Københavns whistleblowerordning i andre kommuner, hvilket kan betyde, at flere kommuner følger efter.

HENVENDELSE

Henvendelse til whistleblowerordningen kan ske telefonisk, skriftligt ved brev eller e-mail, ved personligt fremmøde eller via Whistleblowerportalen. Borgerrådgiveren anbefaler, at man anvender Whistleblowerportalen, hvis man ønsker at være anonym.

Whistleblowerportalen samt vejledninger og information om ordningen findes på www.kk.dk/medarbejder.

Sømmelser eller væsentlige og gentagne fejl og forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening i forhold til lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold.

HVAD ER EN WHISTLEBLOWER?

Én der følger sin samvittighed og udstøder en fløjtetone for at advare andre mod fare, f.eks. ved at sikre, at ledelsen på et tidligt tidspunkt bliver bekendt med eventuelle ulovligheder, så det bliver muligt at rette systemet til og reducere risikoen for gentagelse. Kilde: Frit efter Dansk Sprognævn.

Siden er der bl.a. etableret en whistleblowerordning i forbindelse med det nye regionale socialtilsyn.

Borgerrådgiveren varetager Københavns Kommunes whistleblowerordning.

5.2 EN ORDNING FOR KOMMUNENS ANSATTE OG SAMARBEJDSPARTNERE

Formålet med Whistleblowerordningen i Københavns Kommune er at give kommunens ansatte og samarbejdspartnere mulighed for at indgive oplysninger om grove fejl og for-

Whistleblowerordningen har ikke til formål at gå efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens administration eller borgerbetjening. Ordningen er et supplement til intern åbenhed og dialog på arbejdspladsen, og ansatte bør derfor altid først overveje, om problemerne kan løses ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræsentant.

5.3 STATUS FOR HENVENDELSER TIL ORDNINGEN

Ordningen har i beretningsåret (april 2013 – marts 2014) modtaget 41 henvendelser. Af de 41 henvendelser var 36 anonyme.

Henvendelserne omfatter i alt 74 forskellige sagsforhold. Af de 74 sagsforhold faldt 50 inden for ordningen, mens 24 faldt udenfor.

HENVENDELSER			
Henvendelser vedrørende	Antal	Omfattet af ordningen	Ikke omfattet
Borgerbetjening og service	21	21	-
Personale	16	12	4
Administration	10	6	4
Økonomi	10	9	1
Arbejds miljø	6	-	6
Andet	11	2	9
I alt	74	50	24

Borgerrådgiveren har ekspederet alle henvendelserne. De henvendelser, der falder inden for ordningen, er videresendt til nærmere undersøgelse i den relevante direktion eller i Intern Revision.

Borgerrådgiveren har i samarbejde med kommunens forvaltninger og Intern Revision afsluttet behandlingen af 31 sagsforhold omfattet af ordningen i beretningsåret. De indgivne oplysninger blev helt eller delvist bekræftet i 12 tilfælde, mens de blev afkræftet i 16 tilfælde. De resterende tre afsluttede sager afventer endelig afrapportering.

5.4 STATUS PÅ ORDNINGEN

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at ordningen har sin berettigelse baseret på karakteren af sagsforhold, undersøgelsesnes udfald samt de forbedringer i forvaltningerne, som er sket på baggrund af whistleblowersager.

De sagsforhold, som lå inden for ordningen, har alle omhandlet oplysninger om ulovlige forhold eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunen. Oplysninger der måske ikke ville komme frem og blive håndteret uden en whistleblowerordning. Af de afsluttede sager har forvaltningerne således slet ikke haft forhåndskendskab til oplysningerne i 12 tilfælde.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne behandler whistleblowersagerne konstruktivt. Af de 12 tilfælde, hvor de indgivne oplysninger helt eller delvist er blevet bekræftet via undersøgelser i forvaltningerne, er der således iværksat forbedringstiltag (bl.a. skærpet fokus og ændret adfærd mv.) i alle 12 tilfælde. Selv i de 16 sager, hvor oplysningerne ikke er blevet bekræftet, har forvaltningerne i otte tilfælde fundet anledning til at skærpe fokus på de pågældende forhold. Whistleblowerordningen er således egnet til at skabe positive forbedringer i forvaltningen også i de tilfælde,

hvor undersøgelsen ikke afdækker alvorlige forhold. Hertil kommer ordningens præventive virkning i forhold til forekomsten af ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at ordningen giver kommunen mulighed for på et tidligt tidspunkt at reagere på indgivne oplysninger fra medarbejdere eller samarbejdspartnere om mulige ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i borgerbetjeningen eller administrationen. I de tilfælde, hvor forvaltningerne har reageret hurtigt, har ordningen også forebygget, at sagerne er blevet offentligt omtalt, inden kommunen har vurderet deres substans. Ordningen bidrager således til, at der hurtigt kan tages hånd om mulige ulovligheder eller uregelmæssigheder i kommunen, samt at kommunens ressourcer bruges effektivt til at løse sådanne forhold. Det er samtidig Borgerrådgiverens opfattelse, at ordningen giver en god signalværdi såvel internt i kommunen som udadtil. Med ordningen viser Københavns Kommune, at ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder i kommunen ikke accepteres, og at der bliver taget hånd om sådanne forhold.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at henvendelserne fra kommunens medarbejdere bunder i reelle bekymringer og mistanker om alvorlige forhold i kommunen, og at medarbejderne henvender sig til ordningen for at værne om ordentlighed og redelighed i kommunen – også i de tilfælde, hvor undersøgelse ikke afdækker ulovligheder mv. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at ordningen fungerer godt som et supplement til de almindelige kanaler (medarbejdernes mulighed for at rette henvendelse til tillidsrepræsentanter, fagforbund og nærmeste ledelse), og at medarbejderne bruger ordningen som et alternativ, når andre muligheder enten ikke vurderes at være relevante eller allerede er forsøgt. Ordningen medvirker efter Borgerrådgiverens vurdering til, at medarbejderne, i stedet for i desperation at gå til offentligheden, retter henvendelse til whistleblowerordningen om sådanne forhold. Den interne håndtering af sådanne sager er mere skånsom for de involverede end en presseomtale, og ordningen tjener således til beskyttelse af såvel den, der indgiver oplysninger, som den, oplysningerne måtte rette sig imod. Endelig tjener det disse – undertiden alvorlige – sager bedre at blive undersøgt på faglig vis inden offentlig omtale, som ofte kan påvirke sagsbehandlingen på en ukonstruktiv måde, hvis kommunen endnu ikke har afdækket forholdene.

Herudover er det Borgerrådgiverens vurdering, at ordningen har en positiv økonomisk effekt i kommunen. Fem tilfælde af de afsluttede sagsforhold omhandlede således direkte økonomiske forhold, heraf blev fire af tilfældene helt eller delvist bekræftet, og disse forhold blev bragt til ophør på baggrund af whistleblowersagerne. Borgerrådgiveren har endnu ikke en præcis opgørelse af ordningens eventuelle positive økonomiske effekter for Københavns Kommune. Borgerrådgiveren forventer i løbet af 2014 at foretage en evaluering af whistleblowerordningen. I den forbindelse vil Borgerrådgiveren forsøge at prissætte besparelser, forbedringer og andre nytteeffekter ved ordningen. Det er imidlertid allerede på det foreliggende grundlag Bor-

gerrådgiverens vurdering, at gevinsterne ved ordningen langt overstiger omkostningerne.

5.5 PRAKSIS FOR BEHANDLING AF HENVENDELSER

Borgerrådgiveren orienterer så vidt muligt dem, der indgiver oplysninger til whistleblowerordningen, om deres rettigheder, proceduren for sagens behandling, tillidsrepræsentantens funktion samt i fornødent omfang om status på sagens behandling og udfald.

Borgerrådgiveren foretager altid en indledende vurdering af de oplysninger, der kommer ind, for at fastslå, om de falder inden for ordningen, og hvad der videre skal ske med dem. Borgerrådgiveren tager ved den indledende vurdering stilling til, om oplysningerne er kvalificerede og dokumenterbare.

Oplysningerne anses som kvalificerede, hvis det drejer sig om lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, og forholdet umiddelbart må anses for groft eller væsentligt og gentaget.

Oplysningerne anses for dokumenterbare, hvis der skønnes at være mulighed for at dokumentere det forhold, oplysningerne vedrører, gennem videre undersøgelser.

Hvis oplysningerne falder inden for ordningen, og kompetencen og handlemulighederne i forhold til oplysningerne ligger hos en relevant instans i kommunen, videresender Borgerrådgiveren forholdet til nærmere undersøgelse dér (typisk til en direktion eller Intern Revision). Borgerrådgiveren skal altid underrettes om udfaldet af sager, der videresendes til undersøgelse.

Borgerrådgiveren har mulighed for selv at iværksætte en undersøgelse af forhold, som ikke skal videresendes til undersøgelse hos andre instanser i kommunen.

Vurderer Borgerrådgiveren, at oplysningerne falder uden for ordningen, henlægges sagen med en orientering til den, som har indgivet oplysningerne. Hvor det er muligt, gives der samtidig en vejledning om, hvilke kanaler der i stedet kan anvendes.

5.6 EN BESKYTTELSE AF KOMMUNENS ANSATTE

Et af formålene med ordningen er, at kommunens ansatte skal have mulighed for at videregive oplysninger om ulovlige forhold eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunen, uden at de skal frygte for negative ansættelsesretlige konsekvenser. Enhver ansat i kommunen har mulighed for at henvende sig til Borgerrådgiveren med oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, som har indgivet oplysninger til whistleblowerordningen.

Bliver Borgerrådgiveren bekendt med, at det har haft væsentlige negative konsekvenser for en ansat i kommunen, at vedkommende har indgivet op-

lysninger til ordningen, orienterer Borgerrådgiveren snarest muligt den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den pågældende borgmester. Borgerrådgiveren kan følge op på, om direktionen og/eller borgmesteren sikrer, at repressalier og lignende ikke forekommer.

Borgerrådgiveren har ikke konstateret, at det har haft negative konsekvenser for ansatte at indgive oplysninger til whistleblowerordningen. Borgerrådgiveren har i ét tilfælde foretaget en undersøgelse af mulige negative konsekvenser for en whistleblower. Undersøgelsen viste, at det ikke havde haft negative konsekvenser for whistlebloweren, at vedkommende havde indgivet oplysninger til ordningen.



6

KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

6.1 STATUS FOR KOMMUNENS SAGSBEHANDLING OG BORGERBE- TJENING

Beretningsåret 2013 viste en stigning i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren modtog 1.109 sager til skriftlig behandling svarende til en stigning på 18,1 % i forhold til 2012. Der henvises til tabellen på side 7.

Derudover oplevede Borgerrådgiveren i beretningsåret 2013 en stigning på 38,6 % i forhold til 2012 i henvendelser fra borgere, der havde brug for vejledning eller hjælp til at finde rundt i kommunen mv.

Stigningen i andelen af sager til skriftlig behandling skal ses i lyset af, at Borgerrådgiveren i november 2013 efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget ændrede sine arbejdsgange for i højere grad at målrette indsatsen og imødekomme det øgede pres på Borgerrådgiverens ressourcer som følge af antallet af henvendelser.

Som det fremgår af kapitel 2, indebærer Borgerrådgiverens målrettede indsats bl.a., at Borgerrådgiveren i højere grad søger en hurtig og uformel dialog med sagsbehandlere, frontpersonale og lokale ledere i forvaltningerne om konkrete løsninger for borgerne som supplement til bagudrettede undersøgelser hos Borgerrådgiveren. Antallet af sager til skriftlig behandling i beretningsåret 2013 ville derfor antageligt have været lidt højere, hvis Borgerrådgiveren ikke havde ændret arbejdsgange i efteråret 2013.

Der er også sket en stigning i andelen af de klager, som borgerne indgav via Borgerrådgiveren, og hvor forvaltningerne selv fandt fejl. Forvaltningerne fandt i beretningsåret 2013 selv fejl i 59,0 % af klagerne mod 53,8 % i 2012.

De stigende fejlprocenter skal bl.a. ses i lyset af, at kommunen på flere store forvaltningsområder har skullet implementere nationale reformer, som i en overgangsfase reducerer overblikket over sagernes korrekte behandling. Hertil kommer den komplekse omstilling til øget digitalisering, som udfordres af, at ikke alt er klar på samme tid.

I de sager, hvor Borgerrådgiveren foretog undersøgelser, blev der i beretningsåret konstateret fejl i 45,8 % af sagerne mod 62,6 % i 2012. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningerne ikke allerede har givet borgerne medhold.

I HVOR MANGE % AF KLAGERNE GAV FORVALTNINGERNE MEDHOLD

	Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar	Klager over andet end lang sagsbehandlingstid og manglende svar	Samlet i alle sager
Økonomiforvaltningen	85,7	64,2	70,3
Kultur- og Fritidsforvaltningen	66,7	20,0	30,8
Børne- og Ungdomsforvaltningen	50,0	57,6	56,8
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	80,0	69,6	71,4
Socialforvaltningen	84,8	62,4	71,0
Teknik- og Miljøforvaltningen	57,9	42,6	46,3
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	71,5	48,5	54,7
Gennemsnit	75,5 %	52,5 %	59,0 %

Københavns Borgerservice, som pr. 1.1. 2014 overgik fra Økonomiforvaltningen til Kultur- og Fritidsforvaltningen, tegner sig for en samlet medholdsprocent på 71,0. Fratrækkes dette, tegner Økonomiforvaltningen sig for en samlet medholdsprocent på 71,4.

De hyppigst forekommende klagepunkter i beretningsåret 2013 er angivet i kapitel 2. Som i de foregående år er klager over sagsbehandlingstiden og manglende svar fortsat dominerende, ligesom mange af klagerne vedrører kommunens vejledning og medarbejdernes adfærd og betjening af borgerne. Der henvises til oversigten på side 12.

En betydelig del af de klager og henvendelser i øvrigt, som Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret, vedrørte sager inden for social- og beskæftigelsesområdet. Mange af klagerne vedrører således sager, som har betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag. Særligt i disse typer af sager kan lang sagsbehandlingstid, manglende svar og mangelfuld vejledning fra kommunens side have store negative konsekvenser for borgerne.

Erfaringerne viser dog samtidig, at Borgerrådgiveren – som uvildigt medlem og i samarbejde med de enkelte forvaltninger – på forskellige måder kan medvirke til, at kommunen finder en konstruktiv løsning i konkrete sager, eksempelvis ved at borgeren får et fyldestgørende svar eller den vejledning, borgeren har efterspurgt.



Når kommunen hurtigt kommer i mål med en løsning på en borgers sag, sparer forvaltningerne de tidsmæssige og økonomiske ressourcer, som en lang klagesagsbehandling kræver, og der er mindre risiko for, at borgeren lider tab eller mister tilliden til kommunen.

6.2 OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE ANBEFALINGER

6.2.1 Konklusioner og anbefalinger i beretningen for 2012

Borgerrådgiveren udtalte i beretningen for 2012, at Borgerrådgiveren siden 2004 har konstateret, at der er flere sager med fejl og lange sagsbehandlingstider end sager uden. De konstaterede fejl angår ikke sagernes udfald, men de øger generelt risikoen for, at sagerne falder forkert ud.

Borgerrådgiveren anbefalede derfor et bedre grundlag for at vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, så forbedringsindsatsen kan blive kvalificeret i hele kommunen.

6.2.2 Kommunens opfølgning på beretningen for 2012

Borgerrepræsentationen fulgte i juni 2013 op på Borgerrådgiverens anbefalinger ved at iværksætte en række væsentlige initiativer på sagsbehandlingsområdet. Borgerrepræsentationen pålagde forvaltningerne at sikre, at der i arbejdet med indsatser på sagsbehandlingsområdet opstilles krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening. Kravene skal sikre, at analyser af indsatser på sagsbehandlingsområdet bl.a. forholder sig til, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med indsatsen, samt hvordan indsatsen er prioriteret.

Forvaltningerne blev desuden pålagt at revurdere og eventuelt justere eller supplere de fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen i juni 2012 pålagde forvaltningerne og de stående udvalg at indmelde og afrapportere status for.

Forvaltningerne skal yderligere i samspil med den tværgående juridiske koordinationsgruppe tage initiativ til at afdække fælles udfordringer og muligheder for, hvordan forvaltningerne kan løfte sagsbehandlingsniveauet i kommunen.

Økonomiforvaltningen blev samtidig pålagt at fremlægge et forslag til mål og målsætninger for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet til politisk behandling. Beslutningen må bl.a. ses i forlængelse af Borgerrådgiverens tidligere anbefalinger i bl.a. beretningerne for 2008 og 2010 og Borgerrepræsentationens beslutninger som opfølgning herpå om, at forvaltningerne skulle fastsætte mål for bl.a. reduktion af klagesager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og for god sagsbehandling.

Forvaltningerne blev pålagt at afrapportere status til Borgerrepræsentationen én gang årligt. Forvaltningernes afrapportering skal indeholde status for de nævnte mål og målsætninger, forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter – herunder statistik for klagesagsregistrering – samt en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrepræsentationen pålagde endelig Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, der muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik

over status for og effekten af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiverens forslag til modellen for evaluering af forvaltningernes indsats blev godkendt af Borgerrepræsentationen den 31. oktober 2013.

Borgerrådgiverens evalueringsmodel

Formålet med Borgerrådgiverens evalueringsmodel er løbende at vurdere forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at vurdere kvaliteten af forvaltningernes indsats, og om indsatserne kan være egnede til at skabe forbedringer.

Gennem evalueringen medvirker Borgerrådgiveren til at give kommunens politiske niveau det fornødne overblik og samtidig give forvaltningerne en viden, som gør det muligt at målrette, tilrette og styrke indsatserne. Borgerrådgiverens evalueringsmodel er derfor også et redskab til at skabe forbedringer i kommunen.

OM BORGERRÅDGIVERENS EVALUERINGSMODEL

Modellen er baseret på en præference for vidensbaserede tilgange og er inspireret af det europæisk udviklede værktøj Common Assessment Framework (CAF, dansk version KVIK – Kvalitets-Værktøj til udvikling af Innovation og Competence). CAF er et kvalitetsudviklingsværktøj specielt designet til at hjælpe offentlige institutioner med at foretage selvevaluering.

Det er selve indsatsen i forvaltningerne – handlingsgrundlag, beslutningskraft, opfølgning mv. – der er genstand for Borgerrådgiverens analyse – og i mindre grad effekten af indsatsen, som den eksempelvis kommer til udtryk gennem klagestatistikken i Borgerrådgiverens beretning.

Evalueringsmodellen analyserer hver forvaltnings samlede indsats på baggrund af en række fælles, specifikke vurderingskriterier. Vurderingskriterierne er rettet mod generelle og bag-

vedliggende forhold samt processerne ved forvaltningernes arbejde med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Grundlaget for analysen er forvaltningernes besvarelse af et enslydende spørgeskema med en lang række konkrete spørgsmål. Borgerrådgiverens analyse bygger derfor alene på forvaltningernes egne oplysninger om indsatsen.

6.2.3 Vurdering af forvaltningernes indsats 2013/2014

Den første evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen blev gennemført i efteråret 2013, og Borgerrådgiverens rapport blev forelagt for Borgerrepræsentationen i marts 2014. Rapporten, som på grund af forsinkelser i Teknik- og Miljøforvaltningen alene omfatter seks forvaltninger, er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Det er Borgerrådgiverens overordnede konklusion, at der generelt set foregår et stort arbejde i kommunen for at forbedre og sikre kvaliteten af sags-

behandlingen og borgerbetjeningen, og at forvaltningernes ledelse i vidt omfang har fokus på dette.

Samtidig er det imidlertid iøjnefaldende, at der er meget store forskelle i indsatserne forvaltningerne imellem.

Forskellene består særligt i indsatsernes omfang, det oplysningsgrundlag, der ligger – og i visse tilfælde ikke synes at ligge – til grund for indsatserne, samt indsatsernes kvalitet og forbedringspotentiale.

Borgerrådgiverens konklusioner viser således bl.a., at der er betydelige forskelle i omfanget og kvaliteten af forvaltningernes bagvedliggende analyser og viden om eventuelle problemer i det aktuelle kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Uden reel viden om kvalitetsniveauet i de enheder i den enkelte forvaltning, der kan og bør spille en rolle for forvaltningens indsats, vil det være meget svært for forvaltningen at målrette sin indsats og derved skabe de bedste resultater til gavn for borgerne.

Derfor er det desto mere positivt, at Borgerrepræsentationen har pålagt alle forvaltninger at opstille krav til grundlaget for de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til at skabe forbedringer.

Endvidere er der væsentlige forskelle i forhold til, i hvilket omfang forvaltningernes indsats er ledelsesmæssigt forankret. I flere forvaltninger er ansvaret for indsatsen i betydeligt omfang placeret decentralt uden væsentlig involvering på topledelsesniveau. Ledelsesmæssig viden, styring og overblik er efter Borgerrådgiverens opfattelse særdeles vigtige faktorer for at sikre kvalificerede indsats og et kontinuerligt engagement i arbejdet for at skabe forbedringer i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i den enkelte forvaltning.

Indsatsen fremstår særlig stærk i de forvaltninger, der erfaringsmæssigt og statistisk hos Borgerrådgiveren modtager flest klager over sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Disse forvaltninger har bl.a. et godt vidensbaseret kendskab til, hvor skoen trykker, og bruger denne viden aktivt til at fastsætte konkrete mål og iværksætte tiltag for at adressere problemer med sagsbehandlingen mv.

I andre forvaltninger fremstår indsatsen mere sporadisk og fragmenteret. Her er der ikke i samme udstrækning skabt viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, hvilket bl.a. afspejler sig i, at der ikke i lige så høj grad er opstillet konkrete mål om forvaltningsretlige retssikkerhedsgarantier for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Efter Borgerrådgiverens opfattelse må forskellen i indsatserne forvaltningerne imellem enten ses som udtryk for forskelle i forvaltningernes ambitionsniveau eller som forskelle i forvaltningernes erkendelse af udfordringen. Borgerrådgiverens oplysninger – herunder de af Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, der omfatter alle forvaltninger – dokumenterer ikke, at

kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen er højere i de forvaltninger, der modtager færre klager. Tværtimod er det Borgerrådgiverens erfaring, at forvaltningerne tilnærmelsesvis har samme niveau for kvaliteten i sagsbehandlingen.

På den baggrund peger Borgerrådgiveren bl.a. på, at kommunen fortsat bør arbejde videre med vidensbaserede indsatser.

En egentlig viden om sagsbehandlingskvalitet og klare krav til grundlaget for forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger i forhold til forbedret sagsbehandling og borgerbetjening vil gøre det muligt at sætte ind, hvor behovet er størst, og vil dermed øge muligheden for en kvalificeret indsats, der er egnet til at skabe varige forbedringer.

6.3 KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

Også i 2013 har antallet af sager med fejl og lange sagsbehandlingstider været højere end antallet af sager uden. Status er således fortsat – vurderet ud fra det, vi ved – at der er behov for forbedringer.



Det er borgernes retssikkerhed og tillid til kommunen, der er på spil, og alle kommunens forvaltninger bør have fokus på at sikre, at borgernes rettigheder bliver iagttaget – uanset antallet af klager i den enkelte forvaltning.

Borgerrepræsentationen har i 2013 udvist vilje og beslutningskraft til at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Resultatet af Borgerrådgiverens første årlige evaluering i 2013/2014 af forvaltningernes indsats, som er et af de nye initiativer, der er blevet iværksat, viser, at denne vilje og beslutningskraft også er til stede i forvaltningerne. Der gøres generelt set en stor indsats gennem en bred vifte af forskelligartede initiativer.

Borgerrådgiveren anerkender forvaltningernes indsatser, vilje til at prioritere sagsbehandling og retssikkerhed og de processer, der er i gang internt i forvaltningerne.

Samtidig må Borgerrådgiveren konstatere, at indsatsen indtil videre ikke ses at have givet en målbar effekt i form af påviselige generelle forbedringer, ligesom resultatet af Borgerrådgiverens evaluering viser, at ikke alle forvaltninger har eller tidligere har haft det fornødne fokus på sagsbehandling og borgerbetjening eller har prioriteret at gøre en reel indsats for at skabe forbedringer.

Påviselige og varige forbedringer i kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen kommer ikke fra den ene dag til den anden, og der er ingen nemme enkeltstående løsninger, som forvaltningerne kan gribe til.

Det er imidlertid nødvendigt, at forvaltningerne prioriterer indsatsen og iværksætter tiltag, der er både tilstrækkelige og egnede til at skabe de nødvendige forbedringer. Derfor er det vigtigt, at forvaltningerne baserer deres indsatser på et veloplyst grundlag, sådan at der iværksættes målrettede og kvalificerede initiativer.

Borgerrådgiveren anbefaler på den baggrund, at de af Borgerrepræsentationen fastsatte krav og initiativer fastholdes, og at det igangværende arbejde holdes i gang.

Mål og målsætningerne for nedbringelse af fejlprocenterne på sagsbehandlingsområdet, som Borgerrepræsentationen har pålagt Økonomiforvaltningen at fremlægge forslag til, er et vigtigt led i arbejdet.

Endvidere anbefaler Borgerrådgiveren, at den enkelte forvaltning overvejer at anvende Borgerrådgiverens evalueringsmodel eller dele heraf som styringsredskab i forbindelse med forvaltningens indsats. I den forbindelse anbefaler Borgerrådgiveren også, at der generelt stilles krav til ambitionsniveauet for forvaltningernes indsats, herunder ambitionsniveauet for de krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, som Borgerrepræsentationen har pålagt forvaltningerne at sikre.

6.3.1 Tættere samarbejde og dialog

Det er Borgerrådgiverens opgave at bistå Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger. Borgerrådgiveren skal afdække fejl i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne. Gennem denne tilsyns- og kontrolfunktion opnår Borgerrådgiveren en særlig viden om de problemer, som borgerne møder i deres kontakt med kommunen. Derfor er det naturligt, at Borgerrådgiveren indgår i løsningen for at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen.



Borgerrådgiveren ønsker at udøve sit tilsyn i et tættere, løsningsorienteret samarbejde med forvaltningerne.

Allerede på nuværende tidspunkt udnytter Borgerrådgiveren denne viden konstruktivt til at medvirke til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening i samarbejde med forvaltningerne. Det sker både i forbindelse med konkrete enkeltsager og i forhold til kommunens sagsbehandling og borgerbetjening generelt, eksempelvis ved at Borgerrådgiveren underretter en forvaltning om en generel problemstilling i forvaltningens borgerbe-

tjening, som Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på gennem tilsyns- og kontrolfunktionen.

Som et led i Borgerrådgiverens nye målrettede indsats, nævnt tidligere i denne beretning, supplerer Borgerrådgiveren derfor sin indsats ved – som uvildigt mellemed – at gå i en uformel dialog med forvaltningerne om konkrete løsninger for borgerne som supplement til bagudrettede undersøgelser af kvaliteten af forvaltningernes sagsbehandling mv. Løsningsmodellen har god sammenhæng med tillidsdagsordenens fokus på tillid til faglighed og Borgerrådgiverens initiativ med at tilbyde mægling i særlige sager, hvor klagesagsbehandling ikke forventes at genetablere borgerens tillid til kommunen.

Derudover fokuserer Borgerrådgiveren fremadrettet på mere målrettede undersøgelser. Ved vurderingen af, om Borgerrådgiveren skal iværksætte en undersøgelse af en konkret sag, vil Borgerrådgiveren således bl.a. lægge vægt på, om sagen indeholder et væsentligt læringspotentiale for kommunen. Denne prioritering vil give de enkelte forvaltninger og kommunen som helhed et større udbytte af Borgerrådgiverens konstateringer og anbefalinger.

Borgerrådgiveren tager også ansvar for at medvirke til forbedringer ved at yde konsultativ bistand til forvaltningerne og medarbejderne i kommunen. Det sker bl.a. gennem undervisning af kommunens medarbejdere og ved at yde forvaltningerne skriftlig og mundtlig vejledning om forvaltningsretlige spørgsmål. Det sker også ved, at Borgerrådgiveren tre gange årligt udgiver en sagsbehandlerguide, KlarRet, som er et værktøj til kommunens sagsbehandlere med konkrete anvisninger og vejledning i, hvordan forvaltningsretten bruges i hverdagen, og hvordan vi i kommunen sikrer borgernes retsgarantier. Yderligere bidrager Borgerrådgiveren med bistand og vejledning i forbindelse med konkrete projekter og initiativer i forvaltningerne.

Borgerrådgiveren kan udnytte den særlige viden, som tilsynsfunktionen giver, til at yde forvaltningerne kvalificeret, løsningsorienteret og målrettet rådgivning og bistand.

Borgerrådgiveren står til rådighed for forvaltningerne for at hjælpe med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og derved nå det fælles mål. Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at Borgerrådgiveren og forvaltningerne indgår i et tættere samarbejde og dialog, sådan at forvaltningerne i videre udstrækning gør brug af Borgerrådgiverens viden, rådgivning og konsultative bistand.

6.3.2 Opgaven foran os

I denne beretning er der redegjort for Borgerrådgiverens virksomhed, tiltag og konstateringer i det forgangne år. Med til billedet hører også den igangværende proces, som Borgerrepræsentationen har sat i værk.

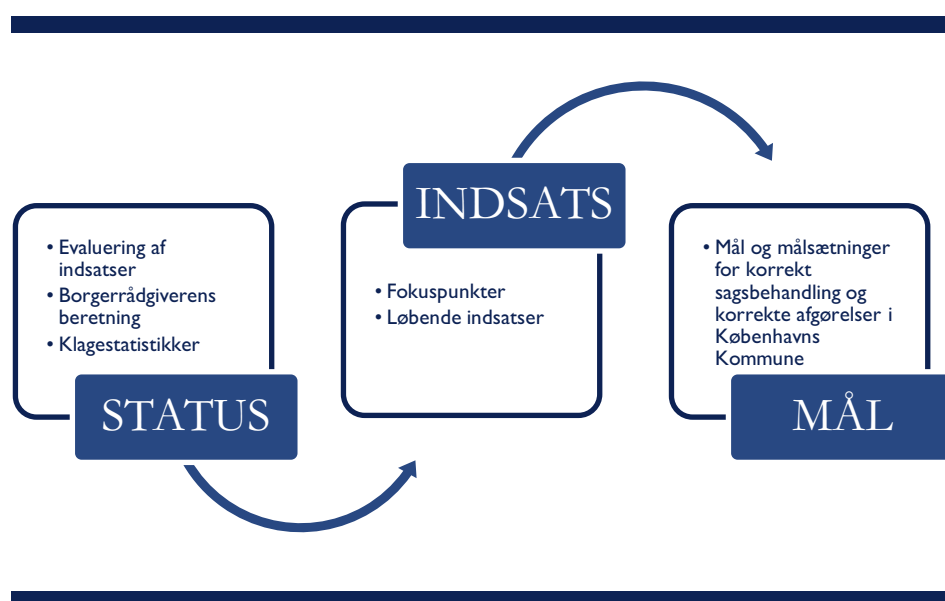
Gennem beslutningerne om Borgerrådgiverens evaluering af forvaltningernes indsatser, Borgerrådgiverens beretning og forvaltningernes klagestatus-

stikker har Borgerrepræsentationen taget initiativ til at få klarlagt, hvad status er for kvaliteten i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrepræsentationen har også truffet beslutning om, hvor kommunen gerne vil nå hen: ”Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune” skal sætte en mållinje.

Og Borgerrepræsentationen har truffet beslutning om forvaltningernes fokuspunkter, som har til opgave at vise vejen for, hvordan forvaltningerne kommer i mål.

Der er god sammenhæng mellem initiativerne, som udgør tre led i den samme overordnede proces.



Mens forslaget til mål og målsætninger er undervejs, er det således vigtigt, at der skabes forbindelse mellem status og fokuspunkterne; mellem hvor kommunen er nu, og hvordan kommunen kommer frem mod målet.

Opgaven, som kommunen står foran, er at binde de tre led i forandringsprocessen sammen, og det er en opgave, der løftes gennem samarbejde mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren.

BILAG

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1 *Generelle bestemmelser*

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetager nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

§ 2a. Borgerrådgiveren varetager en whistleblowerfunktion for kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende. Whistleblowerfunktionen befæster de ansattes ret til at fremsætte lovlige ytringer vedrørende Københavns Kommune i overensstemmelse med den til enhver tid gældende ytringsfrihed, herunder Den Europæiske Menneskerettighedskonventions artikel 10.

Stk. 2. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til i god tro at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening. Whistleblowerfunktionen skal bidrage til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening og skal sikre, at kommunens ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive information om f.eks. lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende.

§ 2b. Borgerrådgiveren skal sikre, at oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser behandles med fornøden diskretion og anvendes konstruktivt til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. *Stk. 3.* Borgerrådgiveren skal i betryggende rammer behandle oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende med henblik på genopretning af fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Borgerrepræsentationen og dens udvalg mv.

§ 4. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forud indhentet erklæring fra Borgerrådgiverudvalget og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed, jf. styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmestrene og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Borgerrepræsentationens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager over og foretage undersøgelser mv. vedrørende

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination
- 5) øvrige forhold efter bestemmelserne i kapitel 7a.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Borgerrepræsentationen har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerrådgiverudvalget eller revisionsudvalget eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og unklarer, herunder ved
 - a) at behandle klager over Københavns Kommune,
 - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Københavns Kommune,
 - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Københavns Kommune, og
 - d) at tilbyde mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.
- 2) at gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Københavns Kommune ved
 - a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 12, stk. 1,
 - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 12, stk. 2,
 - c) at foretage inspektioner i Københavns Kommune, jf. § 13.
- 3) i betryggende rammer at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ og inspektion

§ 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.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Kapitel 3 *Sagens oplysning*

§ 14. Forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 15. Kommunens forvaltninger skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist. *Stk. 2.* Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 16. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Københavns Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 17. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Københavns Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 18. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 19. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Uanset stk. 1 og 2 kan Borgerrådgiveren afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

Stk. 4. Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra Borgerrådgiveren som nævnt i stk. 3, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og Borgerrådgiveren om

1. lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat,
2. så vidt muligt navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen og disses kontaktoplysninger,
3. hvorpå sagen beror,
4. så vidt muligt oplysning om, hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.

Stk. 5. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 20. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 21. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6
Betjening af Borgerrådgiverudvalget

§ 22. Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget.

Kapitel 7
Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbagemelding

§ 23. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 24. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Stk. 2. Borgerrådgiveren offentliggør på eget initiativ rapporter o.l. om inspektioner og konkrete og generelle egen driftundersøgelser.

Kapitel 7a
Whistleblowerfunktion

Retten til at afgive oplysninger

§ 24a. Enhver ansat i Københavns Kommune samt samarbejdspartner og lignende kan indgive oplysninger til Borgerrådgiveren om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for kommunens opgaveløsning. Den samme ret har enhver ansat i Københavns Kommune for så vidt angår oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, der har afgivet sådanne oplysninger.

Stk. 2. Ansatte som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed. Borgerrådgiveren skal udvise størst mulig diskretion inden for rammerne af den retlige regulering af adgangen til offentlighed i forvaltningen, herunder regler om aktindsigt, indsigtsret, partshøring, oplysningspligt mv. Borgerrådgiverudvalget skal orienteres om enhver anmodning til Borgerrådgiveren om identifikationsoplysninger vedrørende personer, som har indgivet oplysninger efter stk.1.

Stk. 3. Oplysninger som nævnt i stk. 1 kan indgives anonymt.

§ 24b. Den, der indgiver oplysninger som nævnt i § 24a, stk. 1, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren orienterer ansatte, der indgiver oplysninger, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådsgiveren bliver bekendt med oplysninger, der tyder på, at det har haft væsentlige negative konsekvenser for en ansat i kommunen, at vedkommende har indgivet oplysninger til Borgerrådsgiveren som nævnt i § 24a, stk. 1, skal Borgerrådsgiveren snarest muligt orientere den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den ansvarlige borgmester.

Behandlingen af oplysninger indgivet til whistleblowerfunktionen

§ 24c. Oplysninger om forhold, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse skal afvises af Borgerrådsgiveren med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysningerne. Såfremt meddelelsen er anonym, henlægges sagen uden videre.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren skal for enhver oplysning vedrørende forhold som nævnt i § 24a, stk. 1, foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om Københavns Kommune har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser.

Stk. 3. Følgende forhold videresendes til behandling ved andre instanser i kommunen med henblik på behandling dér, såfremt forholdet umiddelbart må anses for groft, eller væsentligt og gentaget og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser

- 1) oplysninger, der overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold, videresendes til Intern Revision
- 2) oplysninger, der overvejende vedrører ansættelsesretlige forhold, videresendes til den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde til den ansvarlige borgmester.

Stk. 4. Ved videresendelse til behandling ved andre instanser som nævnt i stk. 3, foretager instanserne efter egen praksis det videre i anledning af videresendelsen.

Stk. 5. Såfremt forholdet må anses for groft, eller væsentligt og gentaget og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser, uden at det skal oversendes i medfør af stk. 3, iværksætter Borgerrådsgiveren en nærmere undersøgelse af forholdet.

§ 24d. I tillæg til sædvanlige undersøgelsesmetoder kan Borgerrådsgiveren benytte mundtlig sagsoplysning (samtale og interview) ved undersøgelser af oplysninger modtaget gennem whistleblowerfunktionen.

Udfaldet af Borgerrådsgiverens undersøgelser

§ 24e. På baggrund af undersøgelser som nævnt i § 24c, stk. 5, kan Borgerrådsgiveren

- 1) udtale sin opfattelse af sagen. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger,
- 2) oversende sagen til en anden instans i kommunen med henstilling eller anbefaling om, at der foretages en nærmere undersøgelse dér,
- 3) give underretning om sagen til den ansvarlige direktion eller borgmester, Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen, eller
- 4) henlægge sagen med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysninger om forholdet

Stk. 2. Selv om undersøgelsen afdækker forhold, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence, jf. § 7, stk. 1, nr. 1-4, kan Borgerrådgiveren fremsætte henstilling eller anbefaling efter stk. 1, nr. 2, eller give underretning om sagen efter stk. 1, nr. 3, vedrørende forholdene.

Stk. 3. Borgerrådgiverens udtalelser efter stk. 1, nr. 1, eller anbefalinger efter stk. 1, nr. 2, er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere den ansvarlige direktion eller borgmester, Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Stk. 4. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Opfølgning og underretning

§ 24f. Borgerrådgiveren skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til andre instanser i kommunen i medfør af § 24c, stk. 3 og henstillinger eller anbefalinger fremsat i medfør af § 24e, stk. 1, nr. 1 og 2.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af sådanne sager.

Forholdet til vedtægtens øvrige bestemmelser

§ 24g. Bestemmelserne i §§ 7, 8, 14, 15, 19, stk. 2-3 samt § 21, stk. 1, og § 24, finder tilsvarende anvendelse for behandling af oplysninger modtaget gennem whistleblowerfunktionen. *Stk. 2.* Borgerrådgiverens beretning, jf. § 6, skal desuden indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen, ligesom Borgerrådgiveren forudsættes løbende at orientere Borgerrepræsentationen om karakteren af de indkomne sager, Borgerrådgiverens ressourceforbrug og under hensyntagen til diskretionsprincippet i § 2b, sager af større betydning.

Kapitel 8
*Ikrafttræden**

§ 25. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2010.

*§ 19, stk. 3-5 træder i kraft straks ved Borgerrepræsentationens beslutning den 8. marts 2012.

*§ 2a, § 2b, 3, stk. 3, § 7, stk. 2, § 7, stk. 2, nr. 5, § 8, nr. 3, samt kapitel 7a træder i kraft den 1. oktober 2012.





KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

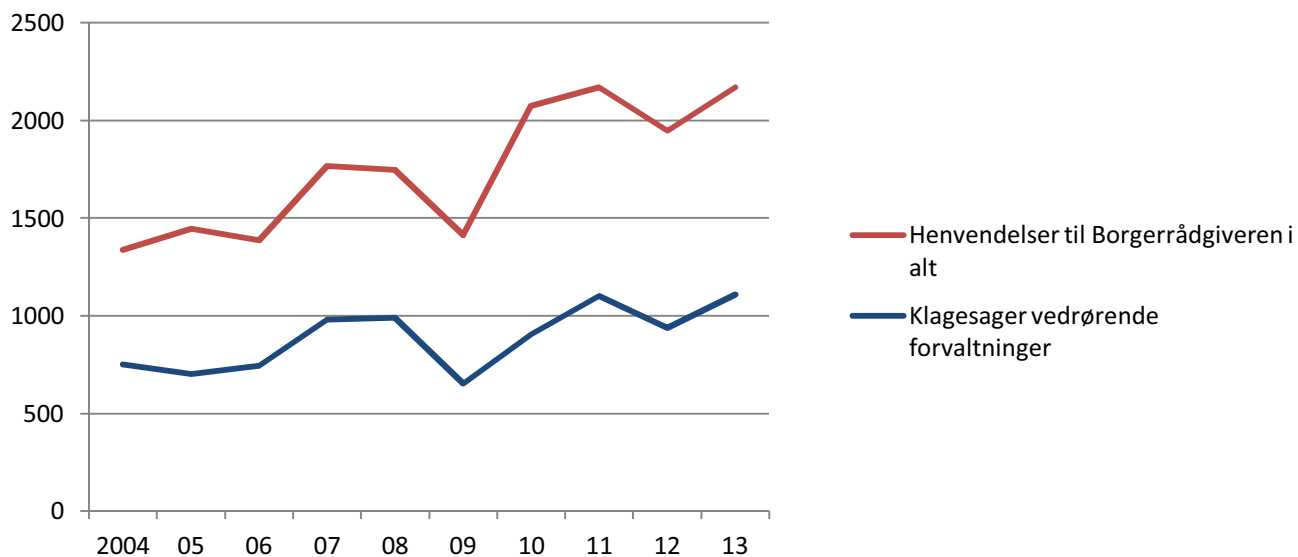
Supplerende statistik til Borgerrådgiverens Beretning 2013

06-05-2014

Henvendelser og klager over en tiårig periode

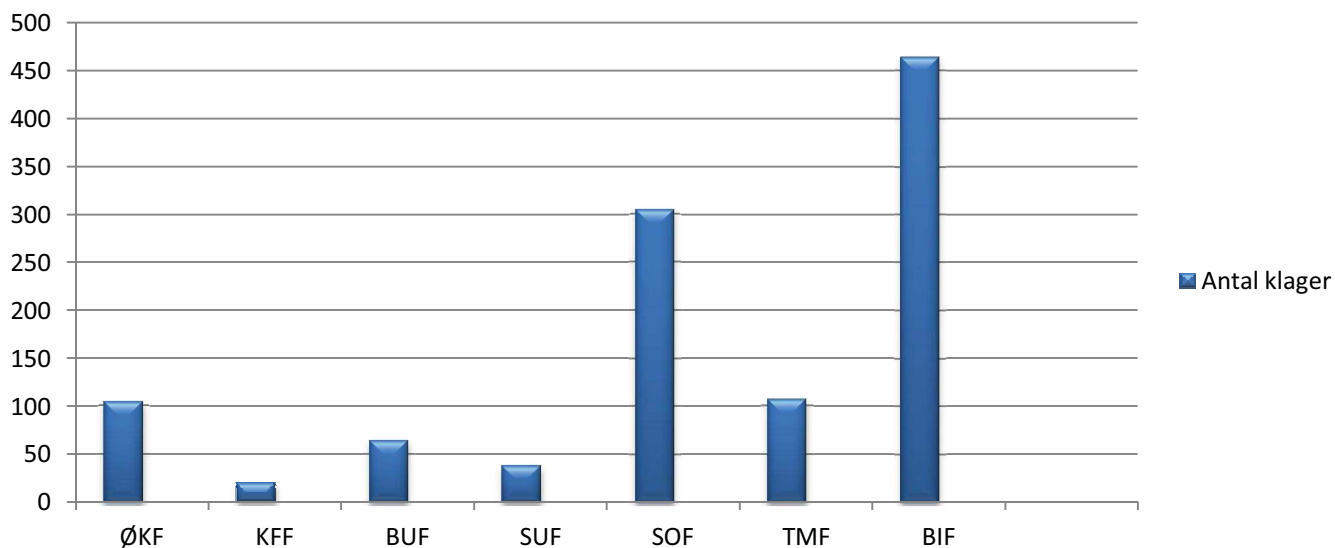
Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2013 (1. april 2013 – 31. marts 2014) oplevet en stigning i antallet af henvendelser.

Udviklingen af antallet af henvendelser og klagesager 2004-2014 fremgår nedenfor.



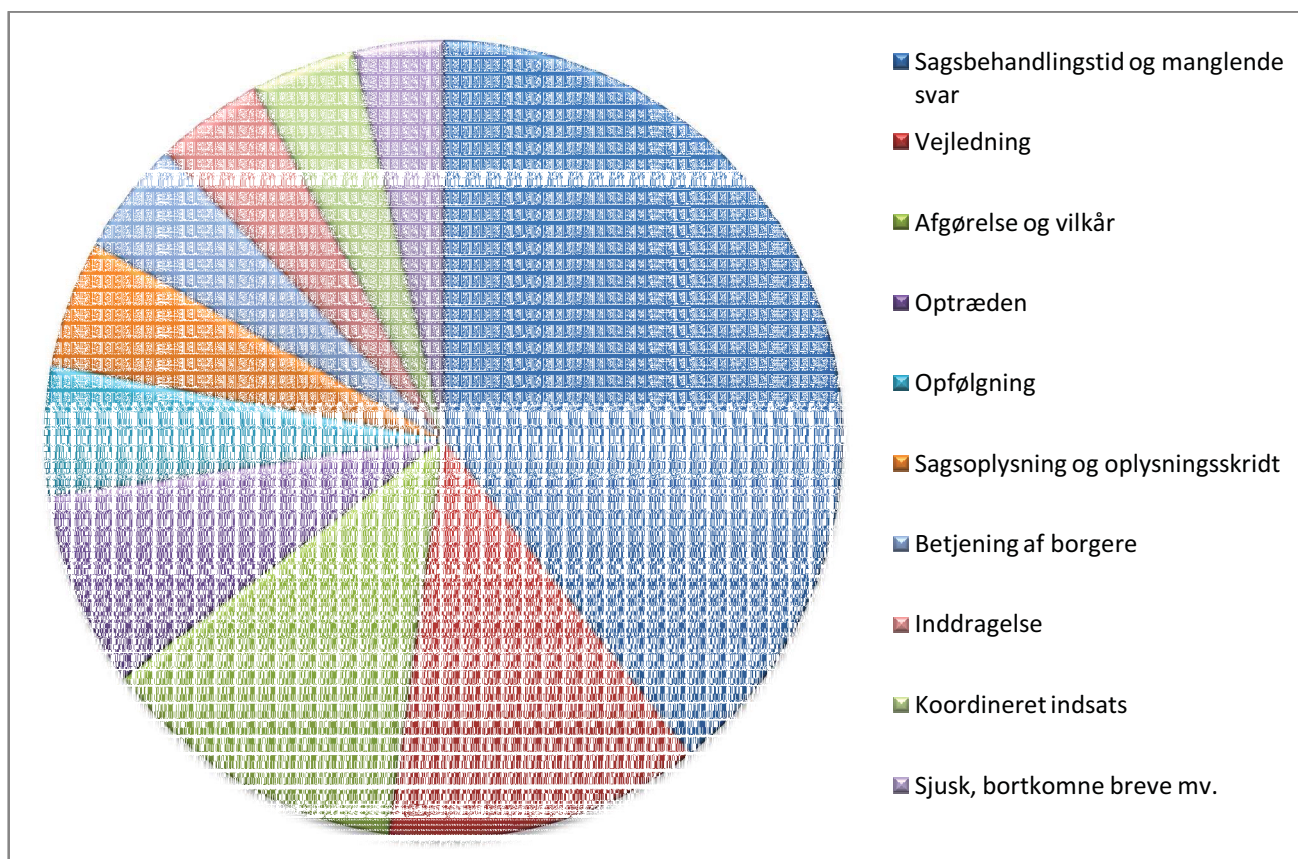
Fordeling på forvaltninger i 2013

Klagerne til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2013 fordeler sig således på kommunens forvaltninger:



Utilfredshed med blandt andet sagsbehandlingstider og vejledning

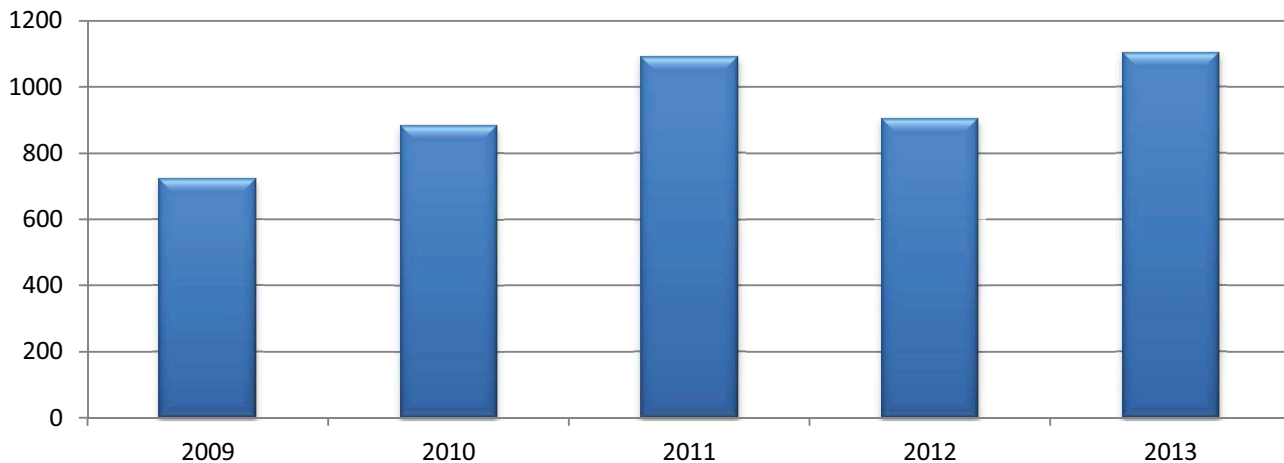
Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid, manglende svar samt manglende eller utilstrækkelig vejledning:



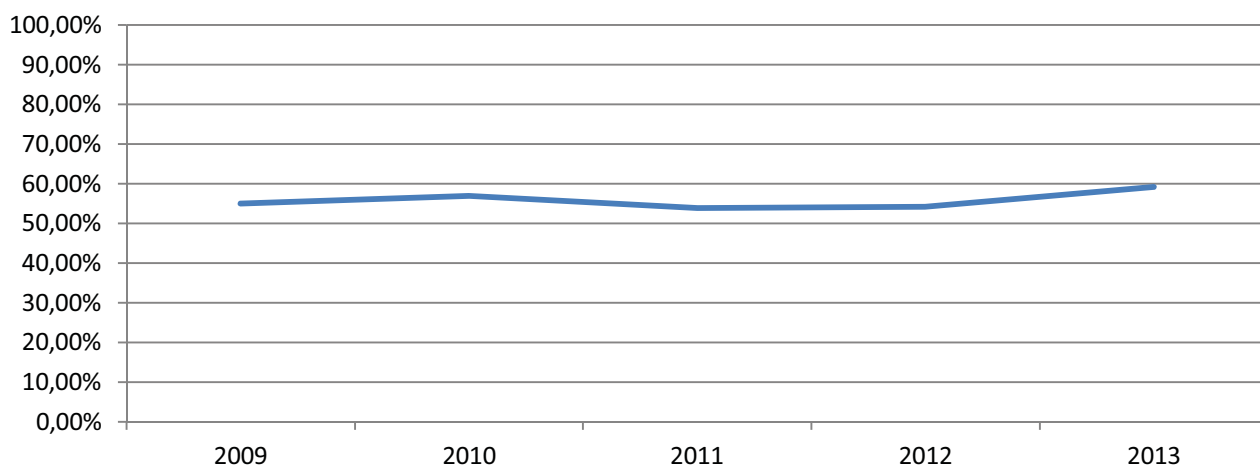
Ovenstående tabel dækker godt halvdelen af klagerne til Borgerrådgiveren

Antal af sager og fejl over en femårig periode

Alle forvaltninger antal klager



Alle forvaltninger medholdsprocent

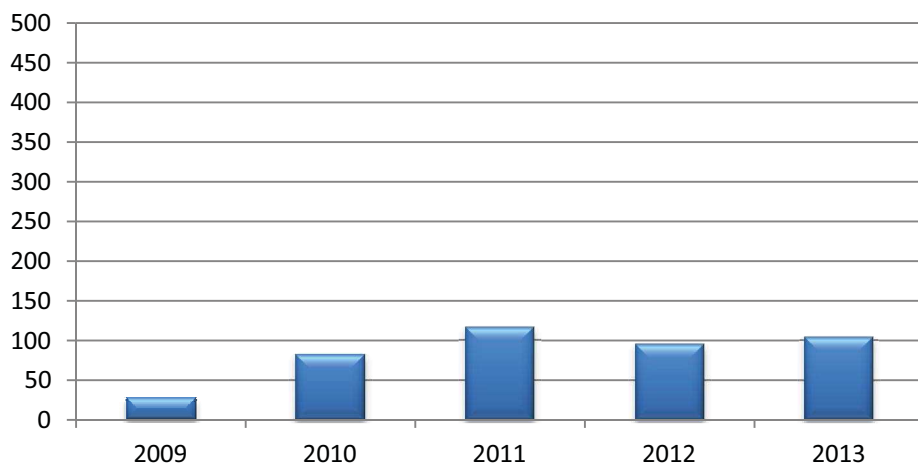


Fejl og effekter i 2013

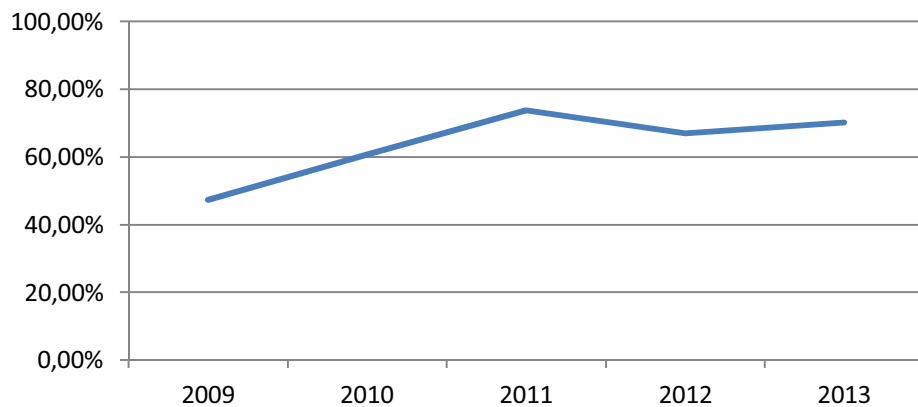
- **59,0 %** af sagerne i beretningsåret 2013 var behæftet med fejl, herunder
 - **20,6 %** af sagerne levede ikke op til lovgivningen
 - **33,8 %** af sagerne levede ikke op til kommunens standarder og/eller god forvaltningsskik
 - **46,0 %** af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at borgerne lider et retstab.
 - **20,7 %** af sagerne havde fejl, som forhøjer risikoen for, at afgørelsen i sagen bliver forkert.

De enkelte forvaltninger over en femårig periode

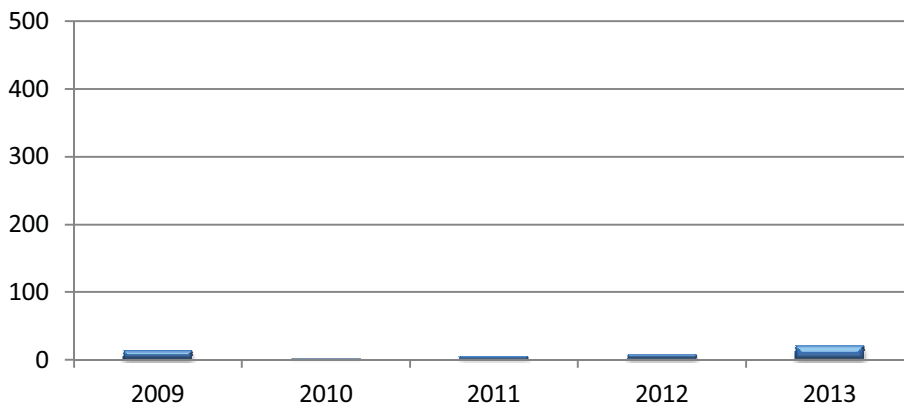
Økonomiforvaltningen antal klager



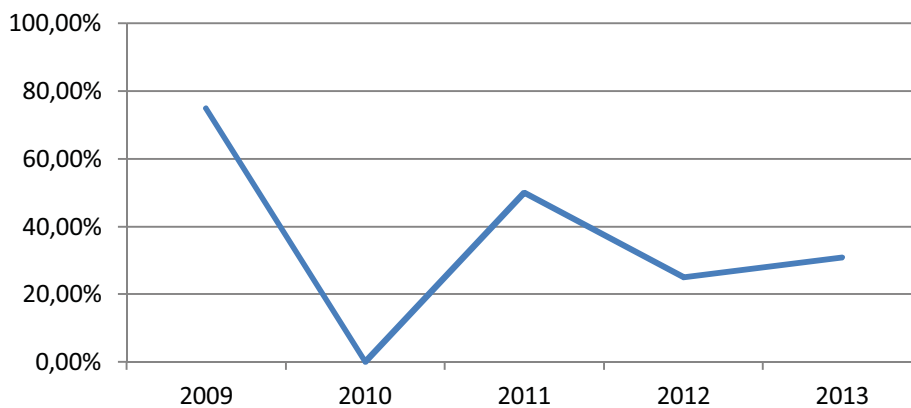
Økonomiforvaltningen medholdsprocent



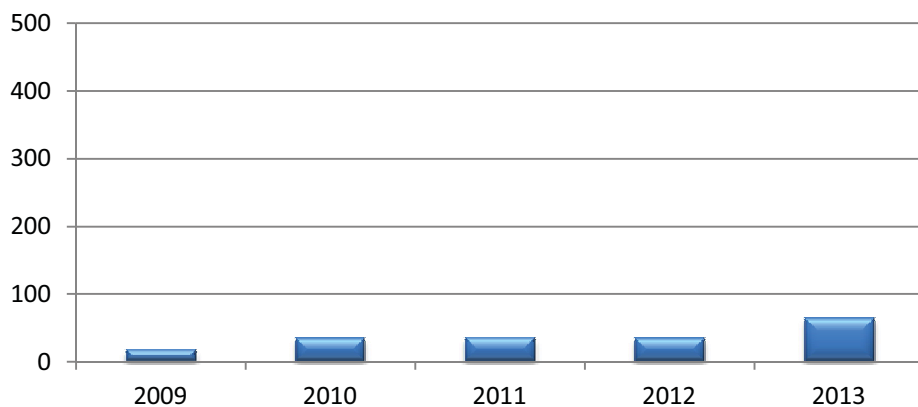
Kultur- og Fritidsforvaltningen antal klager



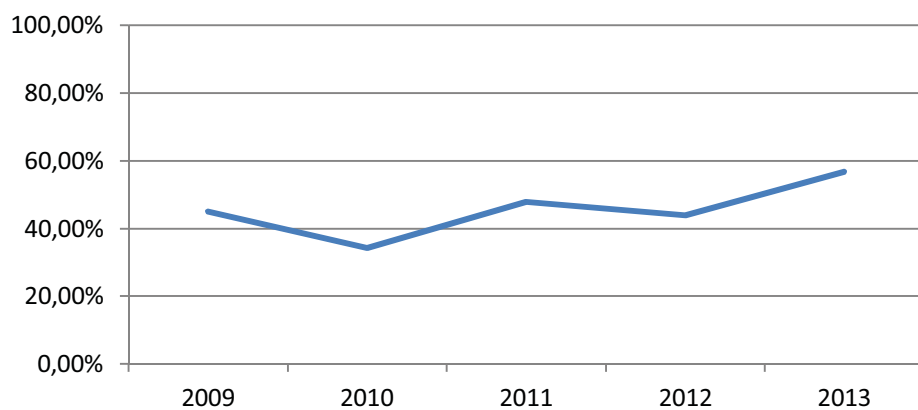
Kultur- og Fritidsforvaltningen medholdsprocent



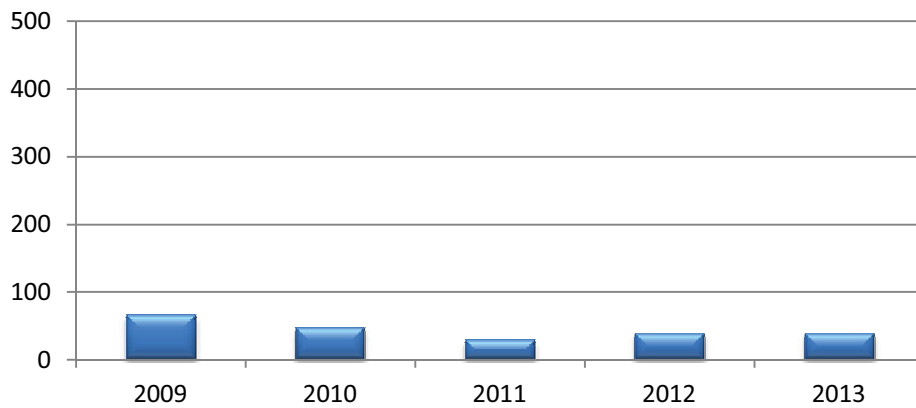
Børne- og Ungdomsforvaltningen antal klager



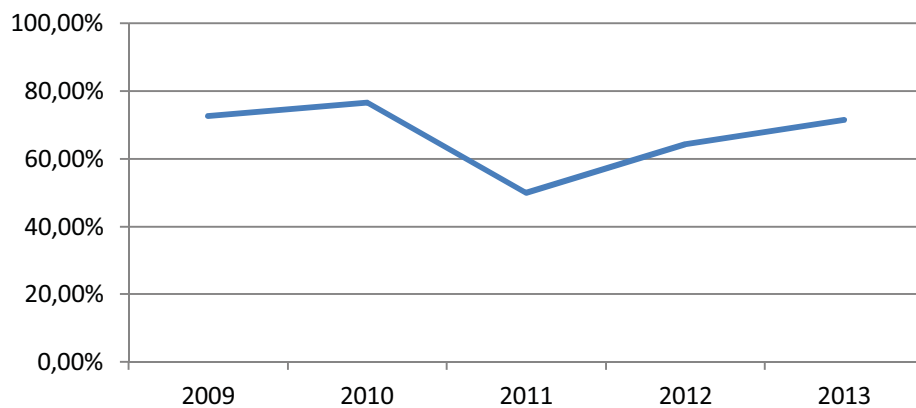
Børne- og Ungdomsforvaltningen medholdsprocent



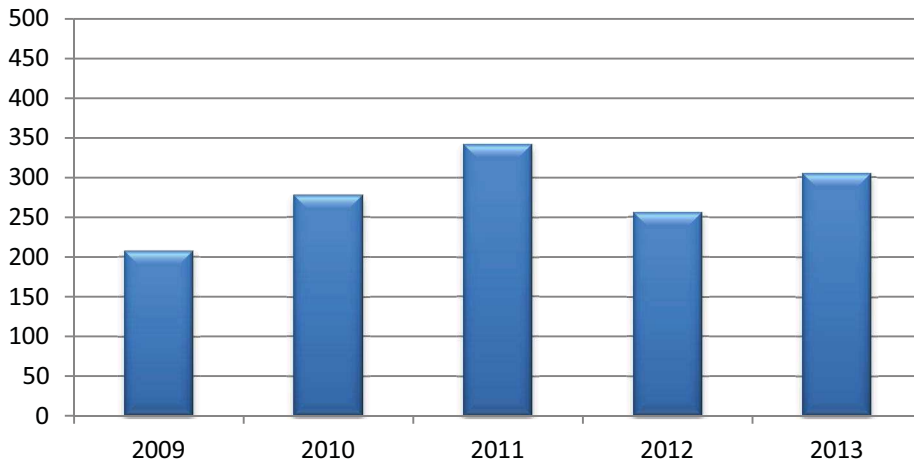
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen antal klager



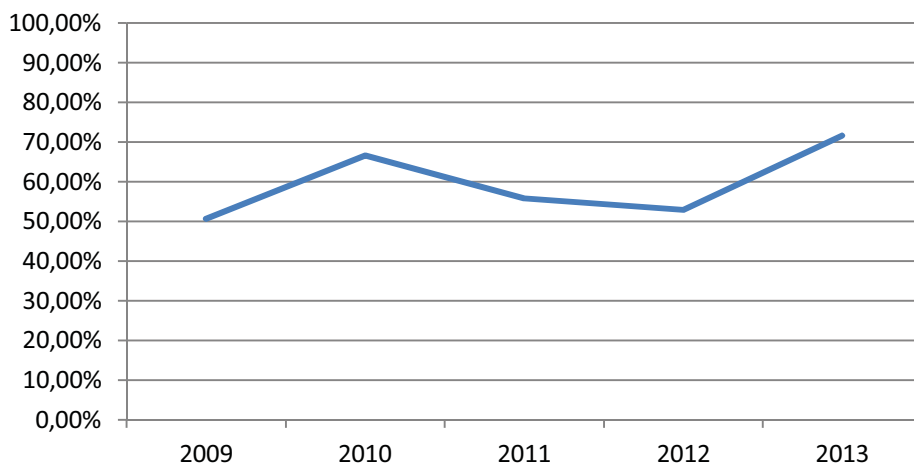
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen medholdsprocent



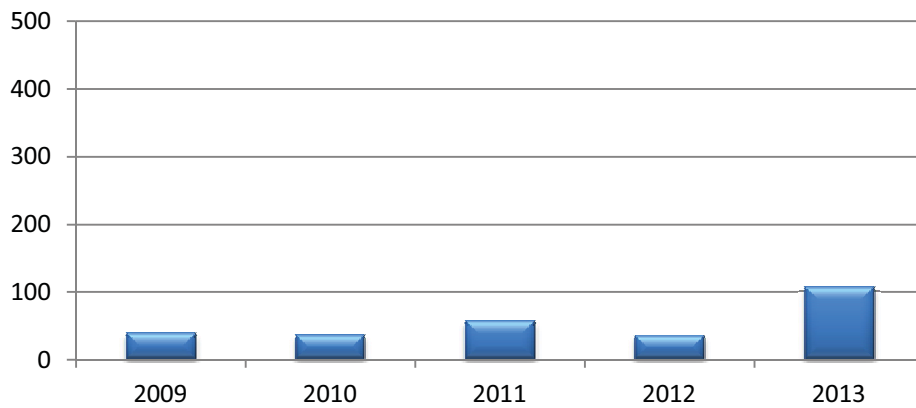
Socialforvaltningen antal klager



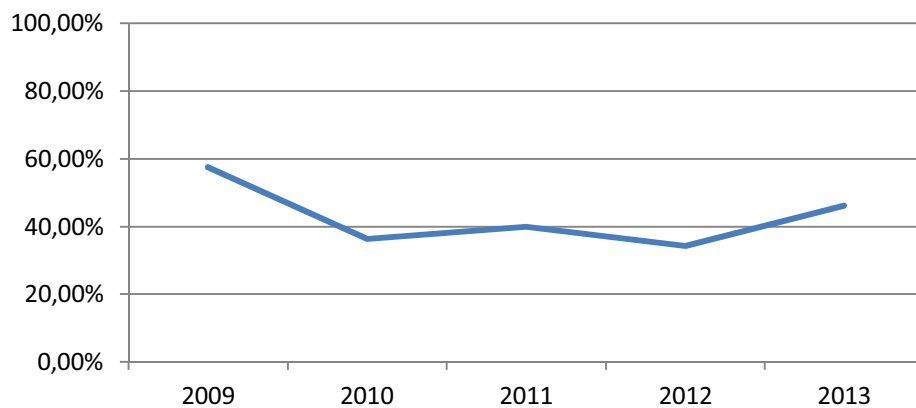
Socialforvaltningen medholdsprocent



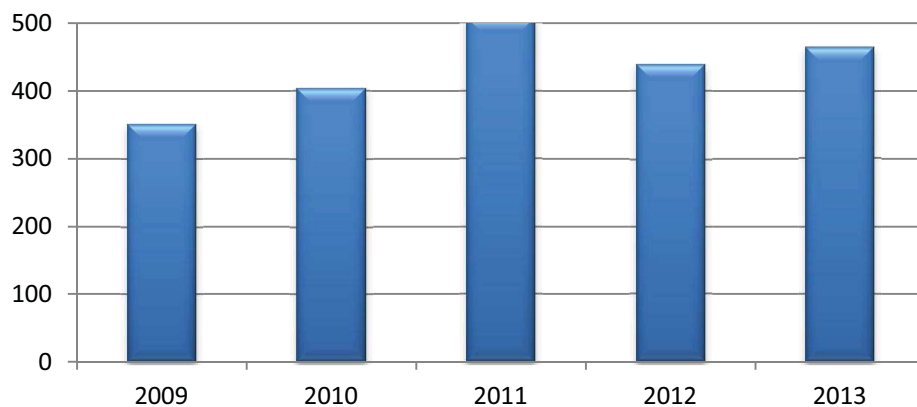
Teknik- og Miljøforvaltningen antal klager



Teknik- og Miljøforvaltningen medholdsprocent



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen antal klager



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen medholdsprocent

