

Bilag A

Lov om kommunernes styrelse § 65e samt Københavns Kommunes Styrelsesvedtægt § 24

Lov om kommunernes styrelse

§ 65 e. Kommunalbestyrelsen kan i styrelsesvedtægten træffe bestemmelse om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, der ikke henhører under de stående udvalg eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender. Lederen af borgerrådgiverfunktionen ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen.

Stk. 2. Økonomiudvalget skal, for så vidt angår borgerrådgiverfunktionen, varetage de opgaver, som økonomiudvalget er tillagt efter § 18, stk. 2-4, § 37 og § 45, stk. 1 og 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under borgmesterens øverste daglige ledelse af kommunens administration.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan kun varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne og vedrørende tilsyn med kommunens administration.

Stk. 5. Stk. 1-4 finder tilsvarende anvendelse, hvis kommunen styres efter reglerne i § 64 a, § 64 b, § 65, § 65 a eller flere af de nævnte bestemmelser.

Københavns Kommunes Styrelsesvedtægt

§ 24. Der etableres en borgerrådgiverfunktion, som administreres direkte under Borgerrepræsentationen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning samt – som led i kommunens whistleblowerfunktion – modtage, undersøge og videreformidle oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende om grove fejl og forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Stk. 3. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

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 oprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og undladelser, 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 tilbage melding

§ 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. Borgerrådgiveren orienterer ansatte, der indgiver oplysninger, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren som nævnt i § 24a, stk. 1, skal Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysningerne. Såfremt meddelelsen er anonym, henlægges sagen uden videre.

Stk. 2. Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren en nærmere undersøgelse af forholdet.

§ 24d. Borgerrådgiveren kan afvise at behandle henvendelser til whistleblowerordningen, hvis forholdene på baggrund af politisk eller mediemæssig bevågenhed i alt væsentlighed allerede på betryggende vis er taget under behandling af den pågældende forvaltning.

Stk. 2. Såfremt Borgerrådgiveren afviser at behandle en sag efter stk. 1, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om udfaldet af undersøgelserne, herunder med angivelse af hvordan sagen er undersøgt, hvad forvaltningens konklusion er, samt eventuelle tiltag som undersøgelsen har givet anledning til. Borgerrådgiveren orienterer snarest Borgerrådgiverudvalget om sin beslutning om ikke at behandle sagen og om forvaltningens redegørelse, når den foreligger.

Stk. 3. Uanset om en sag afvises efter stk. 1, registreres sagen under whistleblowerordningen.

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

Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelser

§ 24f. På baggrund af undersøgelser som nævnt i § 24c, stk. 5, kan Borgerrådgiveren

- 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

§ 24g. 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

§ 24h. 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

*§ 24d træder i kraft straks ved Borgerrepræsentationens beslutning den 11. februar 2016.

KOMMISSORIUM FOR BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Som vedtaget af Borgerrepræsentationen d. 15. januar 2004 og siden ændret pr. den 14. december 2006 og den 7. maj 2010

Baggrund

Borgerrepræsentationen har d. 15. januar 2004 besluttet at oprette en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune (BR 586/03). Borgerrådgiveren skal først og fremmest medvirke til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiveren skal støtte Borgerrepræsentationen i dens tilsyn med den kommunale forvaltning og er i den egenskab uafhængig af udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverfunktionen suppleres med en politisk forankring i form af et særligt udvalg kaldet Borgerrådgiverudvalget, som nedsættes under Borgerrepræsentationen i henhold til styrelseslovens § 17, stk. 4.

Kommissorium

Borgerrådgiverudvalget har til opgave

- at følge Borgerrådgiverens virksomhed
- at behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen
- at tilrettelægge og følge op på evalueringen af funktionen i 2006
- at afgive indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverudvalget kan til enhver tid pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder.

Nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder kan endvidere iværksættes af Borgerrådgiveren efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Sammensætning og funktionsperiode

Borgerrådgiverudvalget består af 7 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som udpeges af partierne efter forholdstal - d'Hondts metode anvendt på de enkelte partier (kandidatlistes). Overborgmesteren og de øvrige borgmestre kan ikke have sæde i Borgerrådgiverudvalget.

Når alle udpegninger er meddelt Overborgmesteren indkaldes udvalget til det konstituerende møde, hvor der vælges formand og næstformand. Udvalgets medlemmer er udpeget for den kommunale valgperiode.

Forretningsorden

Borgerrådgiverudvalget fastlægger på baggrund af rammerne i nærværende kommissorium selv sin forretningsorden.

Sekretariatsbetjening mv.

Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget og forbereder Borgerrådgiverudvalgets møder i samråd med formanden.

I relation til Borgerrådgiverens ansættelse og afskedigelse, er det Borgerrådgiverudvalgets formand, der i samråd med næstformanden, udarbejder indstilling til udvalget.

Borgerrådgiverudvalget kan anmode Borgerrådgiveren om at overvære møderne, men Borgerrådgiveren kan ikke overvære behandlingen af sager om dennes ansættelse eller afskedigelse.

Udgifterne til udvalgets mødevirksomhed afholdes af borgerrådgiverfunktionens budget.

Borgerrepræsentationen

Bilag D

DAGSORDEN

for Ordinært møde torsdag den 15. januar 2004

BR 586/03

Beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion

Beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion

Indstilling om, at der i juni 2004 etableres en borgerrådgiverfunktion, som forankres direkte under Borgerrepræsentationen efter Indenrigs- og Sundhedsministerens dispensation, at styrelsesvedtægten ændres som nærmere beskrevet i sagsfremstillingen, idet Overborgmesteren samtidig bemyndiges af Borgerrepræsentationen til at anmode Indenrigs- og Sundhedsministeriet om den nævnte dispensation efter 2. behandling, at Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed, at Borgerrådgiveren ansættes i en ikke-tidsbegrænset stilling, at borgerrådgiverfunktionen indrettes selvstændigt og centralt beliggende på et synligt, let tilgængeligt sted i Indre By, at Borgerrådgiveren får til opgave at behandle klager over kommunen, udarbejde årsberetning, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne indenfor de nærmere formelle rammer, som er beskrevet i denne indstillings bilag 1, 2, 3 og 5 samt under hensyntagen til Økonomiforvaltningens bemærkninger i nærværende indstilling, at der nedsættes et særligt udvalg, kaldet Borgerrådgiverudvalget, bestående af 5 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke samtidig må være borgmestre, idet Overborgmesteren bemyndiges til at modtage navnene på de udpegede, at Borgerrådgiverudvalget får til opgave at følge Borgerrådgiverens virksomhed, behandle Borgerrådgiverens årsberetning, afgive indstilling i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren samt tilrettelægge og følge op på evalueringen i 2006 i henhold til det kommissorium som fremgår af nærværende indstillings bilag 6, at der i 2004 anvendes 3,0 mio. kr. (p/l 2004) til etablering og 2,5 mio. kr. (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet disse særskilt afsatte midler i 2004 anvises på, Økonomiudvalgets budget, bevillingen Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.51.1, at der i 2005 og fremefter så længe borgerrådgiverfunktionen består anvendes 5,0 mio. kr. årligt (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet midlerne hertil forudsættes anvist på en til formålet særskilt oprettet bevilling for borgerrådgiverfunktionen, at der i 2006 gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådgiverfunktion, samt at der med oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen i overensstemmelse hermed er gjort endeligt op med Borgerrepræsentationens hensigtserklæringer H 15 og H17 fra budgetvedtagelsen i oktober 2001.

(Økonomiudvalget)
(2.behandling)

INDSTILLING

Økonomiforvaltningen foreslår, at Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling indstiller til Økonomiudvalget at det anbefales Borgerrepræsentationen,

at der i juni 2004 etableres en borgerrådgiverfunktion, som forankres direkte under Borgerrepræsentationen efter Indenrigs- og Sundhedsministerens dispensation

at styrelsesvedtægten ændres som nærmere beskrevet i sagsfremstillingen, idet Overborgmesteren samtidig bemyndiges af Borgerrepræsentationen til at anmode Indenrigs- og Sundhedsministeriet om den nævnte dispensation efter 2. behandling

at Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed

at Borgerrådgiveren ansættes i en ikke-tidsbegrænset stilling

at borgerrådgiverfunktionen indrettes selvstændigt og centralt beliggende på et synligt, let tilgængeligt sted i Indre By

at Borgerrådgiveren får til opgave at behandle klager over kommunen, udarbejde årsberetning, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne indenfor de nærmere formelle rammer, som er beskrevet i denne indstillings bilag 1, 2, 3 og 5 samt under hensyntagen til Økonomiforvaltningens bemærkninger i nærværende indstilling

at der nedsættes et særligt udvalg, kaldet Borgerrådgiverudvalget, bestående af 5 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke samtidig må være borgmestre, idet Overborgmesteren bemyndiges til at modtage navnene på de udpegede

at Borgerrådgiverudvalget får til opgave at følge Borgerrådgiverens virksomhed, behandle Borgerrådgiverens årsberetning, afgive indstilling i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren samt tilrettelægge og følge op på evalueringen i 2006 i henhold til det kommissorium som fremgår af nærværende indstillings bilag 6

at der i 2004 anvendes 3,0 mio. kr. (p/l 2004) til etablering og 2,5 mio. kr. (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet disse særskilt afsatte midler i 2004 anvises på Økonomiudvalgets budget, bevillingen Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.51.1

at der i 2005 og herefter så længe borgerrådgiverfunktionen består anvendes 5,0 mio. kr. årligt (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet midlerne hertil forudsættes anvist på en til formålet særskilt oprettet bevilling for borgerrådgiverfunktionen

at der i 2006 gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådgiverfunktion

at der med oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen i overensstemmelse hermed er gjort endeligt op med Borgerrepræsentationens hensigtserklæringer H 15 og H17 fra budgetvedtagelsen i oktober 2001

Udvalget for Demokrati- og Serviceudviklings beslutning i mødet den 24. november 2003
Indstillingen blev godkendt.

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 25. november 2003

Der blev stemt om indstillingen:

For stemte 10 medlemmer: D, C, F, A, B, V og O.

Imod stemte 1 medlem: Ø.

Ingen undlod at stemme.

Indstillingen blev således anbefalet.

Ø afgav følgende bemærkning: "Borgerrådsgiveren er ingen ombudsmand og kan ifølge lovgivningen ikke få denne funktion i kommunen. Enhedslisten kan derfor ikke støtte forslaget om oprettelsen af en slags klageinstans uden kompetence. Den bliver meningsløs og forvirrende for borgerne."

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 11. december 2003.

Indstillingen blev oversendt til 2. behandling i Borgerrepræsentationen torsdag den 15. januar 2004.

RESUME

Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling vedtog i sit møde den 15. september 2003 at sende en indstilling om "Etablering af en borgerrådsgiverfunktion i Københavns Kommune" i høring blandt de stående udvalg, Det rådgivende Integrationsudvalg, Integrationsrådet, ældrerådene og Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation inden der afgives endelig indstilling til Økonomiudvalget.

I de indkomne høringssvar er der generelt tilslutning til etablering af borgerrådsgiverfunktionen i den foreslåede form. Der peges dog på enkelte forhold, særligt omkring formidlingen til borgerne, som bør overvejes nærmere i det videre implementeringsarbejde.

Økonomiforvaltningen foreslår, at Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling på det således foreliggende grundlag indstiller til Økonomiudvalget, at det anbefales Borgerrepræsentationen at oprette en borgerrådsgiverfunktion med tilhørende Borgerrådsgiverudvalg direkte under Borgerrepræsentationen.

SAGSBESKRIVELSE

Baggrund

Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling drøftede i sit møde den 18. november 2002 sagen om etablering af en uafhængig klagefunktion med afsæt i en omfattende baggrundsrapport udarbejdet af en tværgående embedsmandsgruppe, hvori deltog repræsentanter for samtlige forvaltninger i Københavns Kommune.

Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling vedtog i sit møde den 15. september 2003 at sende indstillingen "Etablering af en borgerrådsgiverfunktion i Københavns Kommune" (DS 42/2003) i høring blandt de stående udvalg, Det rådgivende Integrationsudvalg, Integrationsrådet, ældrerådene og Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation inden der afgives endelig indstilling til Økonomiudvalget.

Kopi af indstillingen med tilhørende protokollat samt sekretariatets høringsbrev er vedlagt som bilag 1.

I den mellemliggende periode har Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling i sit møde den 20. oktober 2003 taget 2 uddybende notater om Borgerrådgiveren til efterretning med henblik på, at disse indgår i det videre arbejde.

Det ene notat omhandler Borgerrådgiverens kompetence og funktioner, bl.a. med henblik på at tydeliggøre, hvornår Borgerrådgiveren skal afholde sig fra at udtale sig om en sag, hvor denne er taget op politisk, mens det andet notat er en jobbeskrivelse og profil for Borgerrådgiveren.

De nævnte notater med udvalgets bemærkninger indarbejdet vedlægges som bilag 2 og 3.

Kort om høringsrunden

Høringssvarene er kortfattet opsummeret i bilag 4, hvor der også er vedlagt en kopi af alle høringssvarene i deres fulde ordlyd, jf. underbilagene a-k.

I høringssvarene er der generelt tilslutning til etablering af borgerrådgiverfunktionen i den foreslåede form.

Der peges dog på enkelte forhold, særligt omkring formidlingen til borgerne, som bør overvejes nærmere i det videre implementeringsarbejde.

Det nærmere indhold af høringssvarene og Økonomiforvaltningens bemærkninger til disse gennemgås nedenfor under punktet "Høring".

Økonomiforvaltningens indstilling

Økonomiforvaltningen foreslår, at Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling på det således foreliggende grundlag indstiller til Økonomiudvalget at det anbefales Borgerrepræsentationen at oprette en borgerrådgiverfunktion med tilhørende Borgerrådgiverudvalg direkte under Borgerrepræsentationen, jf. nærmere ovenfor under punktet "Indstilling".

Der vedlægges forslag til det nærmere kommissorium for Borgerrådgiverudvalget, jf. bilag 6, idet bemærkes, at Borgerrådgiverudvalget kan konstitueres medio januar 2004 og straks herefter påbegynde proceduren i forbindelse med Borgerrepræsentationens ansættelse af Borgerrådgiveren.

Opmærksomheden henledes på, at de medlemmer af Borgerrepræsentationen, som udpeges til Borgerrådgiverudvalget, ikke samtidig bør være borgmestre, da dette vil svække uafhængigheden af de stående udvalg, borgmestrene og forvaltningerne.

Dette er begrundet i, at borgmestrene i deres egenskab af udvalgsformænd og som øverste daglige ledere af de respektive forvaltningsområder let risikerer at komme i uhensigtsmæssige interessekonflikter, hvis de samtidig kan være medlemmer af Borgerrådgiverudvalget, der bl.a. skal kunne iværksætte nærmere undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

HØRING

Høringsrunden har mundet ud i høringssvar fra følgende organer:

- Kultur- og Fritidsudvalget
- Uddannelses- og Ungdomsudvalget
- Sundheds- og Omsorgsudvalget

- Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget
- Bygge- og Teknikudvalget
- Miljø- og Forsyningsudvalget
- Det rådgivende Integrationsudvalg
- Integrationsrådet
- Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation
- Ældrerådene
- Ældresagen

Det nærmere indhold af høringssvarene gennemgås i det følgende og efterfølgende er Økonomiforvaltningens bemærkninger til de indkomne høringssvar.

Bemærkninger om borgerrådgiverfunktionen generelt

I høringssvarene er der blandt de stående udvalg en generel tilslutning til etablering af borgerrådgiverfunktionen i den foreslåede form.

Miljø- og Forsyningsudvalget kan fuldt ud tilslutte sig formålet med funktionen, nemlig at varetage borgernes interesser, hvis de er kørt fast eller føler sig dårligt behandlet i deres kontakt med kommunen. Dette udvalg ser formidling af erfaringer på tværs i kommunen som en vigtig opgave.

Sundheds- og Omsorgsudvalget tilslutter sig ligeledes formålet med borgerrådgivningsfunktionen og det arbejdsområde, der er beskrevet.

Også Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget, Uddannelses- og Ungdomsudvalget samt Bygge- og Teknikudvalget konstaterer samstemmende, at funktionen vil skabe bedre mulighed for at få overblik over klagesager, sætte fokus på god forvaltningsskik og bedre sprogbrug samt udbrede god og ensartet forvaltningsskik.

De nævnte udvalg ser det ligeledes som en fordel, at Borgerrådgiveren kan medvirke til at omlægge u hensigtsmæssige sagsgange. Et par af udvalgene fremhæver tillige muligheden for at skabe opmærksomhed omkring realisering af de politisk vedtagne mål for kommunen.

Uddannelses- og Ungdomsudvalget kan anbefale nedsættelsen af et Borgerrådgiverudvalg under Borgerrepræsentationen og imødeser Borgerrådgiverens tilbagemeldinger om forbedringsmuligheder, da dette kan medvirke til en øget videndeling og dermed udvikling af kommunens virksomhed.

Kultur- og Fritidsudvalget finder, at der kan være gode grunde til at indføre en Borgerrådgiver som et supplement til det etablerede klagesystem. Der peges på, at særligt de tværgående opgaver i form af vejvisning, interne konsulentfunktioner og tilbagemeldingssystem findes relevante, da disse kan medvirke til at begrænse eksisterende ulemper af koordineringsmæssig karakter i den nuværende styreform.

Også blandt de øvrige interessenter er der en positiv holdning til etablering af borgerrådgiverfunktionen. Ældrerådene og Ældresagen anser dog de eksisterende klagemuligheder på ældreområdet for tilstrækkelige.

Hovedparten af ældrerådene påpeger, at man ikke vil vende sig mod etablering af borgerrådgiverfunktionen, da den er tiltænkt en bredere gruppe af borgere.

Ældrerådene tilføjer, at man gerne medvirker i det foreslåede Borgerrådgiverudvalg, f.eks. som observatører.

Såvel Det rådgivende Integrationsudvalg som Integrationsrådet erklærer sig tilfredse med, at Borgerrådgiveren skal behandle diskriminationsklager over kommunen og herunder fungere som mægler.

Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation har ikke bemærkninger til, at borgerrådgiverfunktionen etableres.

Selv om der generelt er tilslutning til etablering af borgerrådgiverfunktionen peges der i forbindelse med høringsrunden også på enkelte forhold, som bør overvejes i det videre implementeringsarbejde.

Bemærkninger omkring borgernes oplevelse af funktionen

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget samt Bygge- og Teknikudvalget påpeger, at der i forhold til klagesagsbehandlingen består en risiko for, at borgerne kommer til at opleve et større bureaukrati. Det fremføres, at klagesystemet kan komme til at fremstå som mere indviklet, og at borgerne kan få urealistiske forventninger til, hvilke sager der kan behandles af Borgerrådgiveren.

Kultur- og Fritidsudvalget har tilsvarende betragtninger og såvel dette udvalg som Bygge- og Teknikudvalget peger på, at man risikerer, at borgerne, der henvender sig, blot sendes videre i det eksisterende klagesystem.

Der opfordres generelt til, at det i forbindelse med etableringen af borgerrådgiverfunktionen overvejes, hvordan de nævnte problematikker kan undgås.

Mere konkret finder Kultur- og Fritidsudvalget, at der kræves en god informationsstrategi med henblik på at gøre funktionens kompetencefelt forståeligt for borgerne, mens Uddannelses- og Ungdomsudvalget anbefaler samarbejde med forvaltningerne med henblik på at kortlægge og informere om eksisterende klagemuligheder.

Kultur- og Fritidsudvalget betoner også samarbejdet med forvaltningerne i forhold til de tværgående opgaver.

Bemærkninger omkring bemanning af borgerrådgiverfunktionen

Miljø- og Forsyningsudvalget er enig i, at borgerrådgiverfunktionen skal have solid juridisk ekspertise, men samtidig påpeges, at kompetencer som social indsigt og evne til at kommunikere tillidsfuldt med mennesker med vidt forskellig baggrund også er centralt. På denne baggrund foreslår udvalget at prioritere andre end rent juridiske kompetencer ved bemanning af sekretariatet.

Integrationsrådet påpeger, at der skal være faglig kompetence til at behandle diskriminationsklager og foreslår, at den påtænkte uddannelse for personalet i mægling indeholder en dimension om mægling i forhold til de etniske minoriteter.

Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation forudsætter, at der ikke ved etablering af borgerrådgiverfunktionen sker nogen form for indskrænkninger eller ændringer i de ansættelsesmæssige rettigheder og forpligtelser hos de ansatte i Københavns Kommune.

Bemærkninger omkring tolkebistand og kommunikation i.f.t. de etniske minoriteter

Det rådgivende Integrationsudvalg fremhæver, at der skal kunne ydes den fornødne tolkebistand, så sprogvanskeligheder ikke er en hindring for klageadgangen.

Der er ikke entydighed i meldingerne fra Det rådgivende Integrationsudvalg og Integrationsrådet omkring kommunikationsindsatsen.

Førstnævnte påpeger, at de etniske foreninger og organisationer samt Integrationsrådet bør inddrages i arbejdet med at informere og synliggøre Borgerrådgiveren overfor de etniske minoriteter, mens sidstnævnte foreslår, at den kommende borgerrådgivning færdiggør PR-materialet med udgangspunkt i det nuværende materiale.

Bemærkninger omkring selvejende institutioner mv.

Sundheds- og Omsorgsudvalget bemærker, at der er særlige problemstillinger indenfor klagesagsområdet, bl.a. i forhold til selvejende institutioner med driftsoverenskomst, som har egen bestyrelse og dermed selv forvalter arbejdsgiverkompetencen, dvs. at forvaltningen ikke har direkte instruktionsbeføjelse overfor medarbejderne.

Sundheds- og Omsorgsudvalget tilkendegiver et ønske om, at klager i relation til selvejende institutioner også kan behandles i Borgerrådgivningen, men at Borgerrådgivningen i sine udmeldinger skal forholde sig til bestyrelsernes fastsatte ansvar og kompetence.

Økonomiforvaltningens bemærkninger til høringssvarene

Generelt

Økonomiforvaltningen konstaterer en bred opbakning til forslaget om etablering af en borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune.

Der må antages at være tilfredshed med den organisatoriske forankring direkte under Borgerrepræsentationen og dermed funktionens uafhængighed af udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Der må ligeledes antages at være bred opbakning til at nedsætte et borgerrådgiverudvalg.

Et af formålene med borgerrådgiverfunktionen er at bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Økonomiforvaltningen kan derfor ikke anbefale, at Borgerrådgiverudvalget sammensættes af en bredere kreds, herunder observatører, således som foreslået af ældrerådene.

Borgernes oplevelse af borgerrådgiverfunktionen

Økonomiforvaltningen har noteret, at der er betænkeligheder i forhold til, om klagesystemet kan komme til at fremstå som mere indviklet, og om borgerne kan få urealistiske forventninger til, hvilke sager der kan behandles af Borgerrådgiveren.

Til disse problemstillinger skal Økonomiforvaltningen bemærke, at det undervejs i hele udvalgsarbejdet har været en forudsætning, at der netop skulle arbejdes målrettet med at kommunikere borgerrådgiverfunktionen til borgerne. En stor opgave bliver at formidle borgerrådgiverens opgaveportefølje, herunder at Borgerrådgiveren kun kan behandle en vis andel af borgernes klager over kommunen.

I forberedelsen af den indstilling om borgerrådgiverfunktionen, som netop har været i høring, har Økonomiforvaltningen haft kontakt til et professionelt markedsføringsbureau, der har givet

et uforbindende overslag over de estimerede udgifter til branding og kampagne i forbindelse med opstarten og til den løbende informationsindsats.

Det er på den baggrund Økonomiforvaltningens vurdering, at de afsatte midler til kommunikationsformål (0,8 mio. kr. som en engangsudgift til branding og kampagne samt 0,5 mio. kr. i det arlige driftsbudget til den løbende informationsindsats) er tilstrækkelige til, at behovet for en effektiv kommunikation af borgerrådgiverfunktionen og dens opgaver i forhold til borgerne, fuldt ud kan tilgodeses.

Økonomiforvaltningen vil sørge for, at de nævnte problemstillinger indgår i det videre arbejde med etablering af borgerrådgiverfunktionen med henblik på dels at afbøde, at borgerne oplever større bureaukrati, dels at afstemme borgernes forventninger til funktionens virkefelt.

Økonomiforvaltningen anser i øvrigt et samarbejde med forvaltningerne med henblik på at kortlægge og informere om eksisterende klagemuligheder for oplagt, f.eks. som led i udviklingen af en fælles klageportal for Københavns Kommune.

Generelt betragtet er en god dialog med forvaltningerne, både i relation til klagesagsbehandlingen og de tværgående opgaver, en afgørende forudsætning for borgerrådgiverfunktionen. Både i den tidligere indstilling, jf. bilag 1, og i notatet om borgerrådgiverens kompetence og funktioner, jf. bilag 2, er det således anført, at løbende dialog og udveksling af erfaringer med forvaltningerne er en af hovedhjørnestene i et velfungerende tilbagemeldingssystem. Omfanget og arten af kontakten med de enkelte forvaltninger tilrettelægges af Borgerrådgiveren efter behov og på baggrund af nærmere aftale med de enkelte administrerende direktører.

I relation til de påpegede betænkeligheder gående på, at borgerne ofte risikerer blot at blive sendt videre til det eksisterende klagesystem, finder Økonomiforvaltningen det væsentligt at påpege, at udgangspunktet for Borgerrådgiverens behandling af klager vil være, at konflikter mellem forvaltningen og en borger bør søges løst indenfor forvaltningen, før Borgerrådgiveren realitetsbehandler klagen.

Som det fremgår af notatet om Borgerrådgiverens kompetence og funktioner, jf. bilag 2, bør man naturligvis så vidt muligt undgå tilfælde, hvor borgeren føler sig nødsaget til at indbringe klager for andre myndigheder, selv om Borgerrådgiveren ville kunne være borgeren behjælpelig med at se på klagen og formå forvaltningen til at rette op på eventuelle fejl i sagsbehandlingen.

Det bemærkes, at netop den forudsatte grundige kommunikationsindsats gerne skal være medvirkende til at sikre, at borgerne som udgangspunkt først henvender sig til Borgerrådgiveren, når andre muligheder er udtømt, eller hvis borgerne i øvrigt finder behov for uafhængig og uvildig vejledning i forhold til det bestående klagesystem.

Økonomiforvaltningen finder i øvrigt anledning til – som også antydtes af et par af de stående udvalg – at påpege, at borgerrådgiverfunktionen i et vist omfang kan være medvirkende til at sikre realisering af kommunens overordnede politikker og værdigrundlag. Således vil ikke alene principperne om god forvaltningsskik, men også kommunens værdigrundlag og vedtagne politikker, f.eks. kunne være målestok for Borgerrådgiverens bedømmelse af en klager over personalets optræden.

Bemanding af borgerrådgiverfunktionen

Med hensyn til bemandingen af sekretariatet, er Økonomiforvaltningen enig i, at der er behov for at prioritere andre kompetencer end de rent juridiske, bl.a. med henblik på at kommunikere med borgere med vidt forskellig baggrund.

Økonomiforvaltningen er endvidere opmærksom på behovet for faglig kompetence til at behandle diskriminationsklager, herunder at mæglingsuddannelsen, som vil blive tilbudt alle sagsbehandlere i klagefunktionen, skal rumme relevante aspekter i forhold til de etniske minoriteter.

Det skal i den forbindelse fremhæves, at den tværgående embedsmandgruppe i den tidligere baggrundsrapport anførte, at det bør overvejes, om én af de jurister, som ansættes i sekretariatet, skal have særlig erfaring med diskriminationssager.

Det anførtes videre, at såfremt der ønskes mægling af en art, kan der alternativt overvejes en helt anden faglig profil end jurist til at varetage disse sager, f.eks. en socialrådgiver.

Det er Økonomiforvaltningens vurdering, at der i rekrutteringsfasen, herunder ved formulering af stillingsopslag til besættelse af ledige stillinger i sekretariatet, bør lægges vægt på de nævnte hensyn.

I forhold til bemanningen af borgerrådgiverfunktionen kan Økonomiforvaltningen tilslutte sig Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation forudsætning om, at der ikke sker indskrænkninger eller ændringer i de ansættelsesmæssige rettigheder og forpligtelser hos de ansatte i Københavns Kommune.

Tolkebistand og kommunikation i.f.t. de etniske minoriteter

Økonomiforvaltningen kan tilslutte sig Det rådgivende Integrationsudvalgs synspunkt om, at fornødent behov for tolkebistand må imødekommes af borgerrådgiverfunktionen, så sprogvanskeligheder ikke er en barriere. Økonomiforvaltningen har fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens tolkeformidling fået oplyst, at der kan rekvireres tolkebistand for 300 kr. pr. påbegyndt time inkl. administrationsgebyr.

Da behovet for tolkebistand i praksis nok vil være af relativt beskedent omfang, er det Økonomiforvaltningens vurdering, at udgifterne hertil kan afholdes indenfor borgerrådgiverfunktionens almindelige informationsbudget.

Hvad angår den nærmere tilrettelæggelse af informationskampagnen og behovet for at rådføre sig med de etniske minoriteters talerør i den forbindelse, har Økonomiforvaltningen noteret sig Det rådgivende Integrationsudvalgs synspunkter, som således vil indgå i det videre arbejde.

Selvejende institutioner mv.

Til Sundheds- og Omsorgsudvalgets notits om, at der er særlige problemstillinger indenfor klagesagsområdet i forhold til selvejende institutioner mv., skal Økonomiforvaltningen bemærke, at det er et vel belyst anliggende, som er nøje beskrevet i baggrundsrapporten, som ligger til grund for Udvalget for Demokrati- og Serviceudviklings overvejelser, jf. nærmere herom i bilag 5, som indeholder et uddrag af baggrundsrapporten.

Senest er der i notatet om Borgerrådgiverens kompetence og funktioner, jf. bilag 2, henvist til, at der er en række særlige problemstillinger og snitflader, f.eks. i forhold til selvejende institutioner, selskaber og andre enheder med særstatus i forvaltningsstrukturen, som der må tages hensyn til.

Borgerrådgiverens virke er begrænset til de områder, hvor Borgerrepræsentationen har kompetence.

Sundheds- og Omsorgsudvalget tilkendegiver et ønske om, at klager i relation til selvejende institutioner også kan behandles i Borgerrådgivningen, men at Borgerrådgivningen i sine udmeldinger skal forholde sig til bestyrelsernes fastsatte ansvar og kompetence.

Foranlediget af Sundheds- og Omsorgsudvalgets høringssvar bemærkes, at Økonomiforvaltningen for så vidt er enig i, at der kan være et behov for, at Borgerrådgiveren i praksis kan behandle klager over selvejende institutioner, der løser driftmæssige opgaver for kommunen.

Selvejende institutioner er som udgangspunkt ikke en del af den offentlige forvaltning, da de er organiseret på privatretligt grundlag. Karakteristisk for selvejende institutioner er, at de har egen formue og organisatorisk set er selvstyrende. En selvejende institution kan dog være underlagt så intensiv indflydelse i form af økonomisk styring og retlig kontrol fra en offentlig myndighed, f.eks. en kommune, at institutionen i praksis anses for en del af den offentlige forvaltning.

I Københavns Kommune er indgået driftsoverenskomster med en række selvejende institutioner på forskellige forvaltningsområder. Overenskomsterne er godkendt af Borgerrepræsentationen og udgangspunktet i disse overenskomster er, at det er den selvejende institutions bestyrelse, der har ansvaret for den daglige ledelse og drift af institutionen.

I forhold til borgerne fratager det ikke udvalgene og deres respektive forvaltninger – og dermed i sidste ende Borgerrepræsentationen – for ansvar, at dele af den kommunale opgaveløsning er lagt ud til private, herunder selvejende institutioner. Selv om forvaltningerne således ikke har ansvaret for den daglige ledelse og drift af de selvejende institutioner, så må der antages at påhvile dem et ansvar for at føre fornødent tilsyn med, at der sker en tilfredsstillende løsning af de driftsmæssige opgaver i henhold til de indgåede overenskomster med institutionerne.

Borgerrådgiverens mulighed for at behandle klager over de selvejende institutioner skal ses i lyset af dels formålet med borgerrådgiverfunktionen, dels de overordnede formelle rammer, som gælder for borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. En af opgaverne består i behandling af klager, f.eks. klager over personalets optræden eller den faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren findes på denne baggrund at kunne behandle klager over f.eks. personalets optræden og løsningen af kommunale driftsopgaver i selvejende institutioner i det omfang en sådan klagesagsbehandling ikke går videre end forvaltningernes almindelige pligtmæssige tilsyn med overholdelsen af driftsoverenskomsterne.

Det forudsætter imidlertid, som anført af Sundheds- og Omsorgsudvalget, at Borgerrådgiveren i sine udmeldinger skal forholde sig til bestyrelsernes fastsatte ansvar og kompetence.

Opmærksomheden henledes i øvrigt på, at det i notatet om Borgerrådgiverens kompetence og funktioner, jf. bilag 2, er forudsat, at Borgerrådgiveren løbende kan udvikle og tilrettelægge virksomheden indenfor de rammer, som udstikkes politisk.

ØKONOMI

Etableringsudgift

Etableringsudgiften til en borgerrådgiverfunktion udgør 3,0 mio. kr. opgjort som følger (p/l 2004):

Indretning af lokaler	1,500 mio. kr.
Branding og kampagne	0,800 mio. kr.
Rekruttering og opslag	0,300 mio. kr.
Løn i opstartsperiode	0,100 mio. kr.
Uddannelse i mægling mv.	0,200 mio. kr.
<u>Diverse øvrige udgifter</u>	<u>0,100 mio. kr.</u>
I alt	3,000 mio. kr.

Med "Indretning af lokaler" forstås i denne sammenhæng dels indretning af arbejdspladser, dvs. indkøb af skrivebord, stol, lampe, PC mv. til hver medarbejder i sekretariatet og etablering af hjemmeopkoblinger, dels istandsættelse og indretning af lokaler i øvrigt, herunder tomgangsleje i en istandsættelsesperiode forud for opstart.

Med "Branding og kampagne" menes bl.a. kommunikationsstrategi, PR-rådgivning, visuel identitet, udvikling af hjemmeside og annoncering.

"Rekruttering og opslag" omfatter dels anvendelse af rekrutteringsbureau i forbindelse med ansættelse af Borgerrådgiveren, dels udgifter til øvrige stillingsopslag.

"Løn i opstartsperiode" er et skøn over aflønning til Borgerrådgiveren samt en jurist, som kan bistå denne, i en indkøringsfase på én måned, hvor medarbejderstaben skal starte og praktiske ting bringes på plads.

"Diverse øvrige udgifter" er midler til eventuelle uforudsete udgifter i forbindelse med etableringen.

Driftsudgift

Den årlige driftsudgift til en borgerrådgiverfunktion udgør 5,0 mio. kr. opgjort som følger (p/l 2004):

Løn inkl. overhead	3,550 mio. kr.
Husleje	0,950 mio. kr.
<u>Information</u>	<u>0,500 mio. kr.</u>
Driftsudgifter i alt	5,000 mio. kr.

Lønudgiften er beregnet på grundlag af et skøn over, at der forventes anvendt sammenlagt 6½ årsværk i borgerrådgiverfunktionen fordelt på 5 akademiske medarbejdere samt 1½ årsværk til administrative funktioner. Hertil kommer lønudgiften til selve Borgerrådgiveren.

Det forudsættes, at borgerrådgiverfunktionen med hensyn til IT-support og andre almindelige administrative funktioner kan trække på de eksisterende løsninger i Økonomiforvaltningens regi. Det vil være en fordel, at borgerrådgiverfunktionen kobles på ESDH, så der kan ske elektronisk udveksling af dokumenter med kommunens forvaltninger. Dette kræver afklaring i implementeringsfasen.

Udgiften til husleje er fastsat ud fra et skøn over den maksimale markedsleje inkl. forbrug i et centralt beliggende kontorlejemål af passende størrelse på et synligt, let tilgængeligt sted i

Indre By. Da der skal være plads til frontbetjening, møderum, kontorpladser, toilet mv. skal arealet være mindst 300 m².

Der afsættes midler til løbende information, idet samtidig forudsættes, at informationsindsatsen koordineres med Københavns Kommunes øvrige borgerinformation.

MILJØMÆSSIGE KONSEKVENSER

ANDRE KONSEKVENSER

Med henblik på etablering af borgerrådgiverfunktionen skal der indsættes et nyt kapitel 11 i styrelsesvedtægten med følgende formulering:

Kapitel 11

Midlertidige bestemmelser (indtil den 31. december 2005)

§ 26. Der etableres en borgerrådgiverfunktion, som administreres direkte under Borgerrepræsentationen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

Stk. 3. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

I konsekvens heraf skal det nuværende kapitel 11 om "Ændringer i vedtægten" omdøbes til kapitel 12, ligesom § 26 samtidig skal omdøbes til § 27.

Der indsættes samtidig et nyt stk. 6 i § 27, hvori fastsættes følgende bestemmelse om ikrafttrædelse af det nye kapitel 11:

Stk. 6. Det af Borgerrepræsentationen den [15. januar 2004] indsatte nye kapitel 11 om "Midlertidige bestemmelser (indtil den 31. december 2005)" med dertil hørende konsekvensrettelser træder i kraft med virkning fra den 1. maj 2004 under forudsætning af dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 c, stk. 2.

Det bemærkes, at der er lagt op til, at ændringen af styrelsesvedtægten træder i kraft med virkning fra 1. maj 2004, hvor Borgerrådgiveren formelt forventes at tiltræde.

Perioden fra 1. maj 2004 indtil opstarten 1. juni 2004 er en indkøringsfase, hvor medarbejderstaben skal starte og praktiske ting bringes på plads.

BILAG

- Bilag 1: Kopi af sekretariatets høringsbrev med indstillingen "Etablering af en borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune" (DS 42/03) og dertil hørende protokollat
- Bilag 2: Notat om Borgerrådgiverens kompetence og funktioner med tilhørende underbilag A-D
- Bilag 3: Notat om jobbeskrivelse og profil for Borgerrådgiveren
- Bilag 4: Opsummering af høringssvar om etablering af en borgerrådgiverfunktion med tilhørende underbilag a-k.
- Bilag 5: Uddrag af baggrundsrapporten "En uafhængig klagefunktion – muligheder og modeller" i form af kapitel 7 omhandlende "Særlige problemstillinger og snitflader"
- Bilag 6: Forslag til kommissorium for Borgerrådgiverudvalget

Erik Jacobsen

/Paul Sax Møller

Borgerrepræsentationen**BESLUTNINGSPROTOKOL**

fra Ordinært møde torsdag den 15. januar 2004

Nr. 2 BR 586/03. Beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion

Indstilling om, at der i juni 2004 etableres en borgerrådgiverfunktion, som forankres direkte under Borgerrepræsentationen efter Indenrigs- og Sundhedsministerens dispensation, at styrelsesvedtægten ændres som nærmere beskrevet i sagsfremstillingen, idet Overborgmesteren samtidig bemyndiges af Borgerrepræsentationen til at anmode Indenrigs- og Sundhedsministeriet om den nævnte dispensation efter 2. behandling, at Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed, at Borgerrådgiveren ansættes i en ikke-tidsbegrænset stilling, at borgerrådgiverfunktionen indrettes selvstændigt og centralt beliggende på et synligt, let tilgængeligt sted i Indre By, at Borgerrådgiveren får til opgave at behandle klager over kommunen, udarbejde årsberetning, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne indenfor de nærmere formelle rammer, som er beskrevet i denne indstillings bilag 1, 2, 3 og 5 samt under hensyntagen til Økonomiforvaltningens bemærkninger i nærværende indstilling, at der nedsættes et særligt udvalg, kaldet Borgerrådgiverudvalget, bestående af 5 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke samtidig må være borgmestre, idet Overborgmesteren bemyndiges til at modtage navnene på de udpegede, at Borgerrådgiverudvalget får til opgave at følge Borgerrådgiverens virksomhed, behandle Borgerrådgiverens årsberetning, afgive indstilling i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren samt tilrettelægge og følge op på evalueringen i 2006 i henhold til det kommissorium som fremgår af nærværende indstillings bilag 6, at der i 2004 anvendes 3,0 mio. kr. (p/l 2004) til etablering og 2,5 mio. kr. (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet disse særskilt afsatte midler i 2004 anvises på, Økonomiudvalgets budget, bevillingen Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.51.1, at der i 2005 og herefter så længe borgerrådgiverfunktionen består anvendes 5,0 mio. kr. årligt (p/l 2004) til drift af borgerrådgiverfunktionen, idet midlerne hertil forudsættes anvist på en til formålet særskilt oprettet bevilling for borgerrådgiverfunktionen, at der i 2006 gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådgiverfunktion, samt at der med oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen i overensstemmelse hermed er gjort endeligt op med Borgerrepræsentationens hensigtsserklæringer H 15 og H17 fra budgetvedtagelsen i oktober 2001.

(Økonomiudvalget)
(2.behandling)

Dansk Folkeparti stillede følgende ændringsforslag:

"At Borgerrådgiverens opgaveportefølje ændres, således at forslaget om behandling af diskriminationsklager samt mægling i tilknytning til disse sager, jf. indstillingens 6. at med tilhørende bilag, udgår."

Ændringsforslaget blev forkastet med 45 stemmer imod 4.

For stemte: O.

Imod stemte: A, V, F, Ø, C, B og D.

Indstillingen blev herefter godkendt med 44 stemmer imod 5.

For stemte: A, V, F, C, B, O og D.

Imod stemte: Ø.