

## Plan for Borgerrådgiverens inspektioner og undersøgelser af egen drift

### Nye inspektioner til planen

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2022/1	Klare forventninger - Information om sagsbehandlingstid på nettet	Alle	*1
2022/2	Tilgængelighed for blinde borgere i ældreboligerne på Solgaven	SUF	*2

### Nye skriftlige undersøgelser til planen

2022/3	Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune	BUF, SOF og SUF	*4
2022/4	Er offentlige computere i Københavns Kommune sikret i henhold til nationale anbefalinger	KFF	*5
2022/5	Afklaring af eventuelle muligheder for afbureaukratisering på det sociale område	SOF	*6
2022/6	Implementering af Borgerrepræsentations opfordring af 20. august 2020 til forvaltningerne om aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren	Alle	*7
2022/7	Samarbejde og aftaler mellem region og kommune vedrørende overgange i psykiatrisager	SOF	*8

\*1 Ventetiden på sagsbehandling er vigtig for borgerne, og Borgerrådgiveren har løbende mange sager med klager fra borgerne over lang sagsbehandlingstid. Det er derfor ekstra vigtigt, at information om sagsbehandlingstider er tilstrækkelige, retvisende og tilgængelige på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren vil gennem undersøgelsen afklare, om informationerne om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside er retvisende for den reelle sagsbehandlingstid.

\*2: Borgerrådgiveren har modtaget indikationer på, at boligerne på Solgaven ikke fuldt ud er hensigtsmæssigt indrettet til blinde og svagtseende, og at der kan være behov for mere sikker adgang til boligerne for blinde og svagtseende beboerne. Undersøgelsen skal be- eller afkræfte indikationerne og eventuelt pege på forbedringsmuligheder. Det kan videre belyses, om boligerne i tilstrækkelig grad opfylder beboernes behov i form af samvær og aktiviteter.

\*3: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i forbindelse med en konkret sag oplyst, at det er forvaltningens opfattelse, at løbende bevillinger ydet af fraflytningskommunen opretholdes som fortsat bevilling, i hvert fald indtil Københavns Kommune har truffet (ny) afgørelse om hvad borgeren er berettiget til i Københavns Kommune. Da Borgerrådgiveren på baggrund af flere sager er usikker på, om denne praksis altid udøves i de tre nævnte forvaltninger, skal undersøgelsen afdække om forvaltningerne håndterer tilflyttere, som har modtaget en løbende ydelse i fraflytningskommunen, på samme måde.

\*4: Digitalt identitetstyveri er et stadig stigende problem, og Rigspolitiet udsendte på baggrund af en større sag om misbrug af NemID på en række biblioteker, tre konkrete anbefalinger for at forebygge eller helt undgå sådant misbrug. Medierne har imidlertid rejst tvivl om hvorvidt disse anbefalinger

følges (jf. blandt andet artiklen [Trods omfattende NemID-svindel følger kommuner ikke politiets råd | Indland | DR](#)). Undersøgelsen skal afdække, om Rigspolitiets anbefalinger om fysisk sikring af offentlige computere fra 2021 er fulgt i Københavns Kommune og pege på eventuelle forbedringsmuligheder.

\*5: På baggrund af anmodning fra Socialforvaltningen er Borgerrådgiveren indstillet på at afklare eventuelle muligheder i dialog med forvaltningen. Socialforvaltningen har anført, at anmodningen beror på at undersøgelser har indikeret, at afbureaukratisering kan frigøre ressourcer, så medarbejderne og ledere kan bruge mere tid på den nære kontakt med borgerne. Afbureaukratisering kan eksempelvis ske ved at forenkle dokumentationskrav og sagsgange, men det er væsentligt at dette sker med respekt for borgernes retssikkerhed og de forvaltningsretlige rammer, der understøtter dette.

\*6: Borgerrepræsentationen opfordrede den 20. august 2020 alle forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til at medarbejderne har kendskab til Borgerrådgiveren og er oplyst om deres mulighed for at trække på Borgerrådgiverens viden og erfaring. Undersøgelsen skal afdække hvad forvaltningerne konkret efterspørger af muligheder i samarbejdet med Borgerrådgiveren, og hvad der gøres for at sikre medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiverens konsultative bistand.

\*7: I forbindelse med udskrivning af borgere fra den regionale psykiatri (efter endt behandling i sundhedssystemet) er der ofte behov for videre støtte til opfølgning på den egentlige psykiatriske behandling. Medarbejdere i såvel kommunen som i regionen har i forbindelse med konkrete sager vedrørende denne borgerrelevante overgangssituation oplyst, at eksempelvis ventetid i den kommunale sagsbehandling kan have som konsekvens, at der ikke ydes den kommunale hjælp som borgeren har behov for og er berettiget til. Borgerrådgiveren har i sommeren 2022 afholdt møde med Socialforvaltningens direktion om problematikken, hvor forvaltningen har oplyst om flere initiativer til at lette overgangen mellem enhederne. Undersøgelsens formål er - på relevant tidspunkt - at følge op på hvordan opgaven er løst.

#### Oversigt over egen drift-undersøgelser som er besluttet, men ikke afsluttet:

Tema	Status
Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis	Ikke iværksat (indledende møder er afholdt)
Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre	Ikke iværksat
Overgang til voksenregler ved fyldte 18. år for unge med handicap	Iværksat
Rehabiliteringsteamets dialog med borgere på rehabiliteringsmøder samt betydningen af Taskforce ift. førtidspension	Iværksat
Tilbud om transport for borgere med nedsat funktionsevne	Iværksat
Implementering af kommunalpolitisk beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling	Ikke iværksat
Borgercenter Voksnes og Borgercenter Handicaps udførsel af det personrelaterede tilsyn med beboere på botilbud for voksne	Ikke iværksat
Retssikkerhed ved brugen af robotter i sagsbehandlingen	Iværksat
Brugerinddragelse og borgerdialog	Ikke iværksat
Understøttelse af Teknik- og Miljøforvaltningens organisationsændring	Ikke iværksat

Håndtering af børns skolevægring	Ikke iværksat
Opfølgning på sager hjemvist fra ankeinstans	Ikke iværksat
Overgang til voksenlivet for udsatte unge	Ikke iværksat