

Københavns Kommune

Sammenfattende redegørelse
af særlig undersøgelse hos
Sundheds- og
Omsorgsforvaltningen

Den 15. december 2025



The better the question. The better the answer.
The better the world works.



Shape the future
with confidence

Indhold

1	Indledning	3
1.1	Baggrund	3
2	Sammenfatning	4
3	Den overordnede kortlægning af sagsforløbet	5
3.1	Periode 1, fra 26. januar 2023 til 31. oktober 2023 (9 mdr.)	5
3.2	Periode 2, fra 2. november 2023 til 27. juni 2024 (8 mdr.)	7
3.3	Periode 3, fra 25. oktober 2024 til 8. maj 2025 (6,5 mdr.)	8
4	Anbefalinger	9
5	EY's opgave og grundlag	10
5.1	Begrænsninger og anvendelse af Nærværende Undersøgelse	10

1 Indledning

EY Godkendt Revisionspartnerselskab (EY, vi) har assisteret Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) i Københavns Kommune med at undersøge særlige forhold. Undersøgelsen er udarbejdet efter beskrivelsen i det af SUF godkendte kommissorium dateret den 12. november 2025 (Undersøgelseskommissorium).

1.1 Baggrund

Københavns Kommunes Whistleblowerenhed, som organisatorisk ligger hos Borgerrådgiveren, modtog den 16. juni 2022 en indberetning om fordeling af ydelser, hvor der ikke er ressourcer nok til at beboerne kan få dækket de behov som specielle pakker dækker over. På baggrund af dette udarbejdede Borgerrådgiveren en konklusionsrapport dateret den 4. august 2025 (Konklusionsrapporten). Som følge af Konklusionsrapportens observationer har Sundheds- og Omsorgsborgmester, Sisse Marie Welling, bestilt en undersøgelse med følgende formål:

"At kortlægge kommunikationen mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren, herunder vurdere den lange sagsbehandlingstid i whistleblowersagen."

EY er blevet anmodet om at gennemføre ovenstående kortlægning med henblik på at beskrive kommunikationen internt i SUF samt mellem SUF og Borgerrådgiveren i henhold til Undersøgelseskommissorium. EY har mundtligt overleveret kortlægningen til SUF.

Det bemærkes, at som oplyst i Undersøgelseskommissoriumet, baserer arbejdet sig på de akter, som er journaliseret på sagen (Sagsmappen), samt interviews med syv nøglepersoner fra SUF. Heraf 2 fra SUFs juridiske afdeling placeret i Center for Administration (Juridisk Afdeling) og 5 fra Center for Ældre og Innovation (CÆI). Yderligere materiale eller oplysninger fra andre kilder er hverken medtaget i den mundtlige overlevering eller nærværende sammenfattende redegørelse.

Nærværende sammenfattede redegørelse er et resume af denne mundtlige overlevering.

Sammenfatning

Den gennemførte kortlægning viser en lang sagsbehandlingstid, hvor SUF ikke leverer det af Borgerrådgiveren efterspurgte materiale inden for en rimelig tidshorizont. Kortlægningen viser, at den lange sagsbehandlingstid skyldes flere faktorer, herunder bl.a.:

- ▶ Manglende rettidig overlevering af materiale fra SUF til Borgerrådgiveren, idet SUFs opfølgende spørgsmål med lange tidsmæssige mellemrum forsinker processen.
- ▶ Al kommunikation mellem SUF og Borgerrådgiveren er foregået via SUFs juridiske afdeling placeret i Center for Administration (Juridisk Afdeling), der har haft den koordinerende rolle. Juridisk Afdeling har i visse tilfælde været udfordret i forhold til sikring af rettidig opgaveløsning, hvilket efter det oplyste delvist tilskrives personalemæssige udfordringer i form af barsel og langtidssygdом samt prioritering af andre opgaver flere steder i SUF.
- ▶ Manglende klarhed over prioriteringen af Borgerrådgivers henvendelser i forhold til løsning af andre driftsrelaterede opgaver hos både Juridisk Afdeling og Center for Ældreliv og Innovation (CÆI).
- ▶ Manglende formel eskalationsmulighed i whistleblowersager for Borgerrådgiveren. Ifølge Sagsmappen har Borgerrådgiveren ikke eskaleret til andre end kontaktpersonen ved Juridisk Afdeling til trods for langsommelige og manglende tilfredsstillende svar på Borgerrådgiverens henvendelser.
- ▶ Generelt lange godkendelsesforløb ved Juridisk Afdeling. Processen fra udkast leveret af CÆI til endelig godkendelse hos Juridisk Afdeling tog i flere tilfælde op til 2 måneder, uden at udkastet tilpasses væsentligt. Godkendelsesforløbene er generelt lange ved Juridisk Afdeling og relativt hurtige i ledelsessekretariatet.
- ▶ Fravær af formaliserede processer og prioriteringer i relation til whistleblower for sagsbehandlere.

Kortlægningen indikerer, at SUF generelt og på tværs af de involverede centre, igennem hele perioden har vurderet, at sagen vedrørte anvendelsen af økonomiske midler under en afskaffet tildelingsmodel. I alle whistleblower-sager, herunder også denne, har Juridisk Afdeling den koordinerende rolle, hvilket understøttes af materialet i Sagsmappen. Juridisk Afdeling beskriver, at sagen blev opfattet som historisk beskrivende, da den vedrørte en afskaffede tildelingsmodel. Derfor fik den lav prioritet. Juridisk Afdeling misforstod således, hvad Borgerrådgiveren specifikt ønskede undersøgt.

Uagtet Juridisk Afdelings forståelse af sagens prioritet identificerer kortlægningen flere månedlange perioder, hvor sagsbehandlingen, ifølge Sagsmappen og de interviewede medarbejdere, ligger stille. Den primære årsag hertil synes at være manglende koordinering og prioritering ved Juridisk Afdeling.

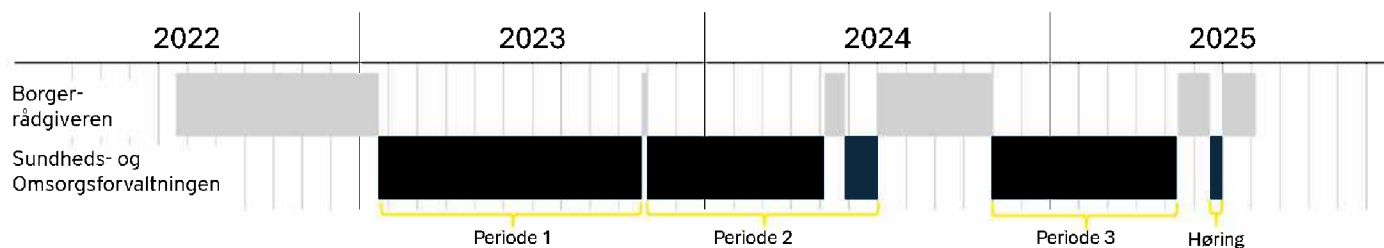
Kortlægningen observerer konkret acceleration i sagsbehandlingen den 5. februar 2025, hvor den administrerende direktør i SUF angiver en kontaktperson i fagkontoret (CÆI), som Borgerrådgiverens medarbejder kan kontakte. Denne medarbejder indgår relativt hurtigt i konstruktiv dialog og fremfinder det af Borgerrådgiveren efterspurgte materiale, hvilket bringer sagen til afslutning.

Det er et gennemgående tema, at alle interviewede medarbejdere bemærker, at sagen ville have fået større opmærksomhed og højere prioritet, såfremt Borgerrådgiveren eksplicit havde oplyst, at sagen omhandlede muligt omsorgssvigt. Ved opfølgende spørgsmål skyldes dette, at der ikke foreligger en formaliseret prioriteringsrangering. I stedet er det den enkelte medarbejders prioritering, hvor omsorgen prioriteres højest, den daglige drift middel og dokumentation og forklaring af tidligere modeller, herunder tildelingsmodeller, lavest.

Kortlægningen finder, at ingen af de interviewede medarbejdere i SUF kender til nedskrevne eller faste procedurer for whistleblowersager. Undersøgelsen indikerer således, at arbejdsgangene ofte er personafhængige, og sagsprogressionen varierer fra medarbejder til medarbejder.

3 Den overordnede kortlægning af sagsforløbet

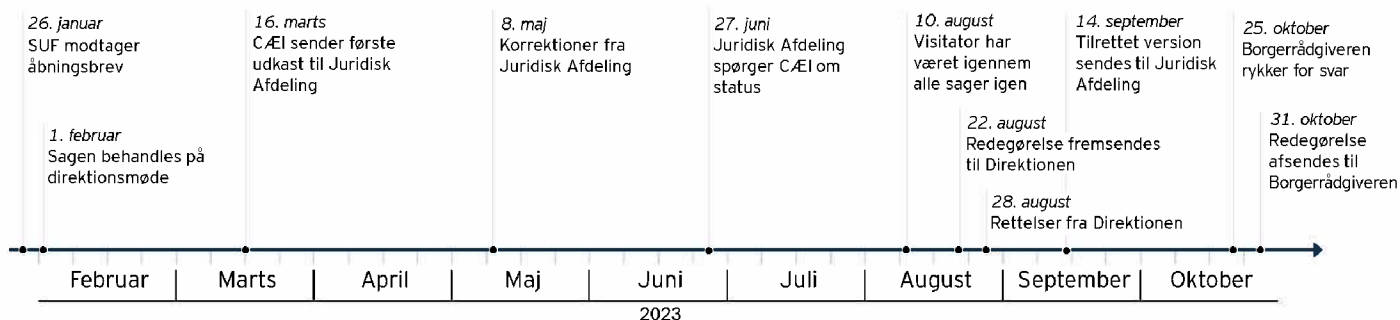
På baggrund af gennemgangen af Sagsmappen er sagsforløbet opdelt i seks perioder. I tre af disse perioder har sagen primært ligget ved SUF, samlet ca. 2 år, mens den i de øvrige tre perioder har ligget ved Borgerrådgiveren, samlet godt 1 år. I henhold til Undersøgelseskommissoriet beskrives nedenstående tidslinje på de tre perioder, benævnt Periode 1 - 3, hvor SUF har haft ansvaret for sagen. Foruden det tidsmæssige aspekt har hver periode særegne karakteristiske træk



- ▶ **Periode 1:** 26. januar 2023 til 31. oktober 2023, ca. 9 måneder fra SUF modtager sagen, til redegørelsen fremsendes. Periode 1 beskrives som berørt af personalemangel hos Juridisk Afdeling samt en generel nedprioritering som følge af Juridisk Afdelings forståelse af henvendelsen som værende relateret til den afskaffede tildelingsmodel.
- ▶ **Periode 2:** 2. november 2023 til 27. juni 2024, ca. 8 måneder hvor SUF afklarer, hvorvidt yderligere materiale skal fremsendes. Her svarer SUF to gange, at de vurderer at der ikke kan fremsendes yderligere oplysninger med relevans for Borgerrådgiveren, og at en imødekomme af Borgerrådgiverens anmodning vil lede til et betydeligt ressourcetræk.
- ▶ **Periode 3:** 25. oktober 2024 til 8. maj 2025, ca. 6,5 måneder hvor yderligere spørgsmål afklares, og Borgerrådgiveren slutteligt modtager det efterspurgte materiale. Periode 3 karakteriseres af, at der etableres direkte kontakt mellem Borgerrådgiveren og sagsbehandleren ved CÆI. Denne kontakt accelererer processen og sikrer overleveringen af Borgerrådgiverens anmodning.

De tre undersøgte perioder gennemgås i kronologisk rækkefølge nedenfor.

3.1 Periode 1, fra 26. januar 2023 til 31. oktober 2023 (9 mdr.)



Periode 1 dækker ca. 9 måneder fra SUF modtager åbningsbrevet 26. januar 2023 til den første redegørelse sendes til Borgerrådgiveren den 31. oktober 2023. Periode 1 er kendetegnet ved, at sagen i lange perioder henligger i Juridisk Afdeling og sagen omtales af nogle medarbejdere som en relativt lav prioritet. Juridisk Afdeling oplyser, at Borgerrådgiverens lange sagsbehandlingstid, kombineret med forståelsen af undersøgelsestemaet som værende en afskaffet bevillingsmodel, giver Juridisk Afdeling et indtryk af, at sagen ikke er presserende. Periode 1 er desuden præget af medarbejderfravær hos Juridisk Afdeling.

På baggrund af åbningsbrevet af 26. januar 2023, igangsætter Juridisk Afdeling indledningsvist en almindelig whistleblower-sag. Dagen efter trækker Juridisk Afdeling denne igangsættelse tilbage på foranledning af SUFs daværende direktion, der gøres opmærksom på, at sagen minder om en tidligere sag, der blev undersøgt i 2021 uden bemærkninger, hvorfor sagen ønskes håndteret med mindst mulig

berøring for driften. Sammenligningen med en tidligere lignende sag kombineret med at Borgerrådgiveren har haft 7 måneders indledende sagsbehandlingstid bestyrker Juridisk Afdeling i sin vurdering af, at sagen ikke har høj prioritet. Direktionen orienteres om sagen kort efter modtagelsen.

Sagsbehandlingen overdrages til CÆI, som skal udarbejde et svarudkast. Der er intern usikkerhed i SUF om, hvad Borgerrådgiveren præcis ønsker undersøgt, hvilket forsinker sagsbehandlingen. SUF antog, at indberetningen omhandlede forkert anvendelse af tildelte midler i en gammel bevillingsmodel. SUFs forståelse af sagen er, at den ikke omhandler potentielt omsorgssvigt.

Borgerrådgiverens henvendelse indgår på lige fod i prioritering af alle CÆIs andre opgaver. Undersøgelsen observerer, at der ikke er en fast procedure for, hvordan besvarelser til Borgerrådgiveren skal udarbejdes, ligesom der ikke var nogen prioritering (hverken høj eller lav) af sagen. Det er således den i CÆI udpegede sagsbehandler, som, i samspil med sin nærmeste leder, har til opgave at definere og udarbejde besvarelsen. Det første redegørelsesudkast fra CÆI foreligger medio marts 2023.

Primo maj fremsender Juridisk Afdeling korrektioner til CÆIs fremsendte svarudkast. De ca. 2 måneder mellem modtagelsen af udkast og korrektioner skyldtes primært ressourcemangel i Juridisk Afdeling.

Medio juni returnerer CÆI med et nyt udkast. Det nye udkast har Juridisk Afdeling yderligere bemærkninger til. Herefter bliver CÆI opmærksom på, at en visitator ikke har set borgernes besøgsplan igennem, og CÆI får hen over sommeren 2023 en visitator til at gennemgå besøgsplanerne for de borgere, der har fået tildelt midler.

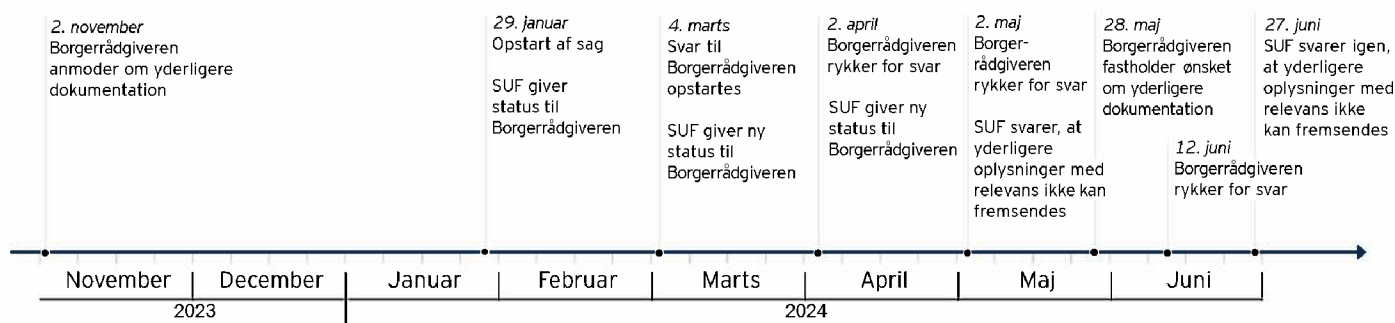
Medio august fremsendes endeligt udkastet til redegørelsen til SUFs direktion, som fremsender rettelser til Juridisk Afdeling efter ca. en uge, hvilket videreformidles til CÆI. I medio september fremsender CÆI en tilrettet version til Juridisk Afdeling på baggrund af direktionens ønskede rettelser. Ved sammenligning af svarudkastet fra midt marts og midt august 2023 fremgår det, at der er foretaget væsentlige tilrettelser.

Den 25. oktober 2023 rykker Borgerrådgiveren for svar. Efter yderligere tilpasninger blev redegørelsen endelig godkendt og fremsendt til Borgerrådgiveren den 31. oktober 2023. Den samlede proces fra modtagelsen af åbningsbrevet til fremsendelsen af redegørelsen tog således 9 måneder, hvoraf 7,5 måneder forløb efter fremsendelsen af det første udkast fra CÆI.

Ved sammenligning af svarudkastet fra medio august og den endelige redegørelse af 31. oktober 2023 fremgår det, at de to dokumenter i al væsentlighed er ens. Dette kan indikere, at der mellem direktionens korrektioner og indtil den endelige redegørelse fremsendes ikke har været prioriteret fremdrift i sagen hos den koordinerende enhed, Juridisk Afdeling.

Af indholdet i den endelige redegørelse fremgår det, at SUF ikke har kunnet fremskaffe dokumentation, der kan dokumentere, hvorvidt de ekstraordinære midler er anvendt til de borgere, der havde udløst bevillingen. Årsagen er, at sådanne oplysninger ikke registreres i borgernes journaler, da plejehjemmene i den gamle model ikke skulle dokumentere anvendelsen af ekstraordinære midler. Det fremhæves, at Københavns Kommune har en tillidsdagsorden og et fokus på afbureaukratisering. Derfor er økonomiske midler tildelt de enkelte plejehjem, hvorefter de enkelte plejehjem selv har forvaltet midlerne i henhold til tillægsbevillingerne uden krav om dokumentation for anvendelsen. Af SUFs redegørelse af 31. oktober 2023 fremgår det, at det pågældende plejehjem har ydet den nødvendige pleje og omsorg til den konkrete borger. Der lægges i svaret vægt på visitators gennemgang af borgerjournaler og besøgsplaner. Ved visitators gennemgang af borgerjournaler har SUF ikke observeret oplysninger, som indikerer uoverensstemmelse mellem det støttebehov, som plejehjemmet har beskrevet i forbindelse med ansøgning om ekstraordinære midler, og den indsats der faktisk blev leveret til borgere.

3.2 Periode 2, fra 2. november 2023 til 27. juni 2024 (8 mdr.)



Perioden omfatter ca. 8 måneder, startende den 2. november 2023, hvor Borgerrådgiveren forespørger supplerende oplysninger, som opfølgning på SUFs redegørelse af 30. oktober 2023 og afsluttes 27. juni 2024, hvor SUF svarer Borgerrådgiveren, at der ikke kan fremsendes yderligere relevante oplysninger. Periode 2 er præget af gentagne rykkere fra Borgerrådgiveren, forsinkende drøftelser internt i SUF om ansvarsfordeling, og en modstand i SUF mod at udlevere det ønskede materiale, da yderligere materiale ifølge SUF ikke ville belyse sagen. Medarbejderne i SUF har fortsat ikke en forståelse af, at sagen omhandler omsorgssvigt og undrer sig derfor over Borgerrådgiverens opfølgende anmodninger. Periode 2 illustrer, hvordan manglende afklaring og ressourcemæssige hensyn kan skabe langvarige sagsbehandlingsforløb.

Ifølge Sagsmappen reagerer SUF første gang ultimo januar, 3 måneder efter Borgerrådgiverens opfølgende anmodning. Dette indikerer, at Juridisk Afdeling i denne periode ikke har prioriteret at igangsætte sagen, hvilket understøttes af interviews. Fra 29. januar til 4. marts 2024 fremgår drøftelser internt i SUF mellem Juridisk Afdeling og CÆI om, hvem der har ansvaret for at udarbejde svarudkast. Den manglende interne ansvarsfordeling og koordinering medfører yderligere forsinkelse af sagsforløbet. Først primo marts 2024, 4 måneder efter anmodningen, bliver en proces med henblik på udarbejdelse af svar igangsat.

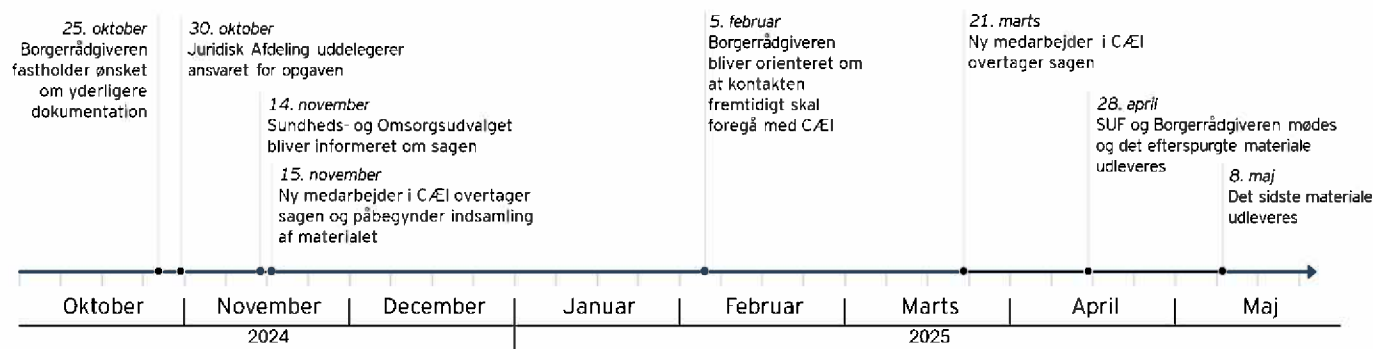
Den 2. april 2024 rykker Borgerrådgiveren for svar. Samme dag svarer SUF, at der kan forventes svar midt april. Den 2. maj 2024 rykker Borgerrådgiveren igen for svar. Dette leder til en endelig besvarelse fremsendes. Det bemærkes, at CÆI oversendte et svarudkast til Juridisk Afdeling medio marts 2024, men at udkastet først endeligt fremsendes den 2. maj 2024. Ved sammenligning mellem udkast og endeligt brev hvoraf fremgår det, at ændringerne består af opstilling til brevformat, indarbejdelse af indledning og konklusion, samt generelle sproglige rettelser og uddybninger. I besvarelsen af 2. maj 2024 svarer SUF, at de vurderer, at der ikke kan fremsendes yderligere oplysninger med relevans for whistleblower-sagen, ligesom det fremføres, at Borgerrådgiverens spørgsmål er besvaret med fremsendelse af forvaltningens redegørelse af 30. oktober 2023. SUF afslutter brevet med en bemærkning om, at materialet kan fremsendes, såfremt Borgerrådgiveren fastholder sin anmodning.

Det bemærkes, at der ifølge Sagsmappen anvendes 6 måneder i Periode 2 fra 2. november 2023 til 2. maj 2024 på essentielt at besvare Borgerrådgiveren, at det ikke vurderes, at der kan fremsendes yderligere oplysninger med relevans. Dette indikerer lav prioritet af Borgerrådgiverens anmodning. Borgerrådgiveren fastholder imidlertid sin anmodning den 28. maj 2024.

Internt i SUF drøftes det mellem CÆI og Juridisk Afdeling hvordan en redegørelse overfor Borgerrådgiveren kan tydeliggøre, at det ikke vurderes muligt at imødekomme den fastholdte anmodning. SUF vurderer fortsat, at materialet ikke kan fremskaffes, og at indsatsen ikke står mål med udbyttet. Yderligere fremgår interne bekymringer om håndtering og udlevering af personfølsomme oplysninger.

Borgerrådgiveren rykker for en forventet svartid to gange i løbet af juni, indtil SUF den 27. juni 2024, for anden gang besvarer Borgerrådgiverens anmodningen om fremsendelse af yderligere materiale med samme begrundelse om at borgernes journaler ikke nødvendigvis viser, hvor meget tid der er anvendt på pleje og omsorg. Herudover henviser SUF til, at journalgennemgang vil medføre et "omfattende ressourcetræk" svarende til ca. 20 timer for to medarbejdere. Det oplyses, at Sundhed- og Omsorgsudvalget (det politiske niveau) vil blive orienteret om ressourcetrækket forud for igangsættelse, såfremt Borgerrådgiveren fastholder sin anmodning.

3.3 Periode 3, fra 25. oktober 2024 til 8. maj 2025 (6,5 mdr.)



Periode 3 dækker ca. 6,5 måneder, fra den 25. oktober 2024, hvor sagen bliver behandlet hos SUF, til den 8. maj 2025, hvor Borgerrådgiveren modtager det efterspurgte materiale. Periode 3 adskiller sig markant fra de foregående, idet der mod slutningen af perioden opleves en højere prioritering af sagen, ligesom SUF udviser større samarbejdsvillighed og en mere løsningsorienteret tilgang. Dermed igangsættes indhentelsen og overleveringen af materialet til Borgerrådgiveren. I den sidste halvdel af Periode 3 overtager CÆI den direkte kontakt til Borgerrådgiveren, mens Juridisk Afdeling sættes på i kopi. Der observeres en acceleration af sagsbehandlingen idet en nyansat medarbejder hos CÆI uden mange andre opgaver bliver ansvarlig for den direkte kontakt med Borgerrådgiveren og dennes ansatte.

Den 30. oktober 2024 igangsættes selve indsamlingen af materiale og udarbejdelse af udkast til følgebrev. Juridisk Afdeling er fortsat kontaktpunkt for Borgerrådgiveren. Samtidig blev det politiske niveau, Sundheds- og Omsorgsudvalget, orienteret om status på whistleblowersagen den udvalgs møde den 14. november 2024.

I november 2024 overtager en ny konsulent i CÆI ansvaret for sagen. Konsulenten har relativt få øvrige opgaver og prioriterer Borgerrådgiversagen højt. SUF har på det tidspunkt accepteret at udlevere det efterspurgte materiale til Borgerrådgiveren og arbejder mod at udlevere det. I løbet af november og december 2024 bliver der arbejdet på at indhente vagtplaner og journaler. Muligheden for et tre-dagsmøde til gennemgang af borgerjournaler forsøges ligeledes planlagt.

Den 5. februar 2025 informerer administrerende direktør i SUF Borgerrådgiveren om, at kontakt angående sagen fremadrettet skal tilgå en kontaktperson i CÆI. Denne kontaktperson stopper af ikke-relaterede årsager få dage efter, hvorfor medarbejderen i praksis ikke når at være kontaktperson på sagen. Det gør til gengæld en anden nyansat konsulent ved CÆI, som overtager sagen i marts 2024. Sagen bliver fortsat prioriteret højt, dog oplever konsulenten sagen som værende udfordrende da der ikke er nogen arbejdsgangsbeskrivelse, som der er på andre af vedkommendes ansvarsområder. Håndteringen foregår derfor ved vejledning og sparring med nærmeste leder. Fra tidspunktet, hvor den nye konsulent overtager sagen, ændres kommunikationsformen mellem SUF og Borgerrådgiveren, idet CÆI nu har direkte kontakt til Borgerrådgiveren.

Ultimo april starter et planlagt tre-dagsmøde, hvor journalerne skal gennemgås. Her deltager i alt 5 medarbejdere ved Københavns Kommune. Mødedeltagerne er 2 repræsentanter fra Borgerrådgiveren, 1 repræsentant fra Juridisk Afdeling, 1 repræsentant fra CÆI samt 1 visitator fra Center for Sundhed og Rehabilitering i SUF. Efter den første dag anmoder Borgerrådgiveren om at modtage de 25 borgerjournaler, som ellers skulle gennemgås. Dette med henblik på at kunne foretage sin egen gennemlæsning. Mødedeltagerne, herunder repræsentanter fra Juridisk Afdeling og CÆI vælger at imødekomme Borgerrådgiverens anmodning og overdrager borgerjournalerne til Borgerrådgiveren.

Den 8. maj fremsendes det sidste efterspurgte materiale. Dermed bliver sagsbehandlingen afsluttet mere end 2,5 år efter modtagelsen af åbningsbrevet. Perioden afsluttes med en væsentlig forbedring i samarbejdet mellem SUF og Borgerrådgiveren, hvilket bidrager til at sikre en løsning.

Anbefalinger

Det udførte arbejde har givet anledning til nedenstående anbefalinger til arbejdsgange, interne processer, etc. Ligesom for kortlægningen af sagsbehandlingstiden blev anbefalingerne gennemgået ved den mundtlige overlevering. Nedenfor fremgår en sammenfattende opgørelse over anbefalingerne, som forventes at kunne forkorte sagsbehandlingstiden og sikre korrekt håndtering af eventuelle fremtidige sager. Anbefalingerne er ikke prioriterede.

A. Forøgelse af kapaciteten i SUFs koordinerende enhed

Sikring af tilstrækkelig bemanding og kompetence hos SUFs koordinerende enhed (i dette tilfælde Juridisk Afdeling). Dette for at reducere sårbarhed ved fravær og personaleudskiftning samt sikring af højere prioritering af sager rejst af Borgerrådgiveren.

B. Etablering af faste, strukturerede statusmøder mellem SUF og Borgerrådgiveren

Møderne kan med fordel afholdes med fast frekvens, f.eks. månedligt eller kvartalsvist og skal sikre fremgang og afdækning af eventuelle uklarheder, herunder:

- Tydeliggørelse af krav og forventninger for at undgå misforståelser
- Fastlæggelse af tidsfrister og opfølgningspunkter
- Inddragelse af relevante fagpersoner til håndtering af tekniske udfordringer og forventningsafstemning

C. Faste interne statusmøder på direktionsniveau

På disse møder kan der indgå en statusoversigt på alle borgerhenvendelser, herunder whistleblowerhenvendelser, Borgerrådgiversager, GDPR-sager, etc. En intern prioritering kan evt. besluttes på disse møder. Frekvensen for møderne kan være månedlig, kvartalsvis eller årlig.

D. Formalisering og udbredelse af skriftlige procedurer

Det foreslås, at SUF udarbejder en detaljeret, skriftlig procedure for whistleblower-sager med klare ansvarsfordelinger, frister, opfølgningsmekanismer samt præcisering af reglerne for fortrolighed. Herunder er det vigtigt, at der etableres retningslinjer for hvilke fagpersoner, der må kontaktes og informeres. Proceduren vil skulle udbredes til alle relevante medarbejdere, som involveres i håndtering af whistleblower-sager.

E. Eskalationsmulighed ved langsommelig sagsbehandling

Baseret på nærværende undersøgelse foreslås det, at proceduren for håndtering af whistleblower-sager indeholder en formaliseret eskalationsmulighed for både Borgerrådgiveren og SUF. Dermed indarbejdes der en forventning om, at eskalationsmuligheden anvendes for at undgå uforholdsmæssigt lang sagsbehandlingstid.

F. Definering af klar ansvarsfordeling for koordinering og fremdrift

Der udpeges én fast koordinator, som er ansvarlig for at sikre fremdrift, overholdelse af tidsfrister og besvarelse af spørgsmål i processen. Vedkommende vil have det fulde ansvar for sagers progression, og vil med fordel kunne have allokeret dedikeret tid til denne opgave.

G. Styrk prioritering og opfølgning

Indføring af formelle prioriteringskriterier og systematisk opfølgning, så sager med høj risiko, f.eks. potentielt omsorgssvigt, får den nødvendige opmærksomhed. Desuden vil sager med lav risiko, f.eks. økonomiske modeller, ikke blive glemt eller falde mellem flere stole.

H. Effektivisering af godkendelsesprocedurer

En gennemgang af godkendelsesprocedurer med henblik på at optimere og effektivisere godkendelses-flowet. I den nuværende proces er observeret forløb på op til to måneder uden væsentlige ændringer.

I. Reducering af den skriftlige kommunikation mellem SUF og Borgerrådgiveren.

En ikke uvæsentlig kilde til misforståelser og uforholdsvist lang sagsbehandlingstid har ifølge Sagsmappen været, at der anvendes meget tid på skriftlig kommunikation af juridisk kompleksitet mellem Juridisk Afdeling og Borgerrådgiveren. En reduktion af den skriftlige kommunikation til fordel for møder ansigt-til-ansigt vil formodes at kunne reducere risikoen for uklarheder i henvendelser fra Borgerrådgiveren.

5 EY's opgave og grundlag

Med udgangspunkt i Undersøgelseskommissoriet har EY Godkendt Revisionspartnerskab (EY) belyst kommunikationen mellem SUF og Københavns Kommunes Borgerrådgiver, som håndterer whistleblowersager.

Selve afdækningsmetoden består af to metodiske tilgange:

Kvalitativ gennemgang af Sagsmappen. Sagsmappens indhold er gennemgået og kategoriseret. Sagsmappen indeholder materiale, herunder e-mails, breve og notater internt i SUF og mellem SUF og Borgerrådgiveren. Når der i Sagsmappen har været nævnt dokumentation eller anden korrespondance som ikke indgår i Sagsmappen er der anmodet om yderligere relevant dokumentation, f.eks. interne dokumenter, logning over godkendelser for notater og besvarelser i F2, historik omkring udarbejdelse af dokumenter i det interne system eDoc samt ikke-sagsarkiverede e-mails. Den analytiske metode har således været en gennemgang af ustruktureret kvalitative datasæt med henblik på at identificere dokumentation, der kan be- eller afkræfte hændelser i perioden.

Interviews. Med udgangspunkt i det kvalitative datasæt er syv nøglepersoner udvalgt til interviews. Formålet har været at kortlægge de huller, som den kvalitative gennemgang af Sagsmappen ikke beskriver. Alle relevante oplysninger fra interviewene er søgt dokumenteret gennem yderligere gennemgang af sagskomplekset, herunder anmodning om yderligere skriftlig dokumentation. De interviewede medarbejdere har haft lejlighed til at gennemgå og præcisere deres udtalelser efter interviewet. De udførte interviews er anonymiseret.

5.1 Begrænsninger og anvendelse af Nærværende Undersøgelse

Det udførte arbejde har alene omfattet de handlinger og analyser, der er beskrevet i nærværende sammenfattende redegørelse, og er hverken en revision eller et review i overensstemmelse med internationale standarder for revision eller review. Der udtrykkes derfor ingen konklusion med sikkerhed om de forhold, som Nærværende Undersøgelse omhandler.

I det omfang undersøgelsen omtaler juridiske forhold, skal disse ikke anses som en juridisk fortolkning, ligesom det ikke har været en del af opgaven at foretage juridiske vurderinger (herunder eventuelle strafferetlige, erstatningsretlige m.v.) af de konstaterede forhold. EY har derfor ikke draget sådanne konklusioner.

Observationerne i nærværende sammenfattende redegørelse og den mundtlige overlevering er baseret på fakta og oplysninger modtaget fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune, som beskrevet i Undersøgelseskommissoriet og omfatter ikke Københavns Kommunes Borgerrådgiver.

Undersøgelsen er udarbejdet jf. Undersøgelseskommissoriet og baserer sig således udelukkende på Sagsmappen og de foretagende interviews.

Det har ikke været en del af opdraget at efterprøve, hvorvidt oplysningerne er korrekte, hvorfor fakta og oplysninger indhentet fra SUF er anvendt og antaget som nøjagtige, medmindre andet er angivet eksplicit. Undersøgelsen opsummerer observationer baseret på den aftalte tidsramme og arbejds handlinger. Da arbejdet er begrænset i henhold til aftalen med SUF, er det i sagens natur muligt, at yderligere arbejde og handlinger ville have identificeret flere observationer, end der er omfattet af Nærværende Undersøgelse. EY er en uafhængig tredjepart, hvorfor Nærværende Undersøgelse udarbejdes uafhængigt og på basis af SUFs interne forretningsgange og arbejds papirer.

Nærværende Undersøgelse formål er at skabe et grundlag for iværksættelse af eventuelle forbedringer af interne processer og arbejdsgange i SUF samt vurdering af den forlængede sagsbehandlingstid beskrevet i Konklusionsrapporten. Nærværende sammenfattende redegørelse kan være uegnet til deling, idet nuancer eller detaljer kan være udeladt ift. den mundtlige overlevering. Enhver videregivelse til tredjepart eller anvendelse til andre formål kan medføre utilsigtede konklusioner og potentielle juridiske konsekvenser. EY fraskriver sig ethvert ansvar over for tredjepart i tilfælde af sådan videregivelse eller anvendelse.