

BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE

En beskrivelse af Borgerrådgiverens opgaver, ressourcer,
metode og indsatser



Introduktion og overblik	4
Borgerråd giverudvalget.....	6
<i>Den formelle ramme</i>	6
<i>Borgerråd giverudvalgets rolle og funktion</i>	7
Arbejdet i Borgerråd giverudvalget i perioden 2014-2017.....	11
Politiske milepæle.....	13
Borgerråd giverens opgaver og organisation.....	17
Borgerråd giverens funktion og formål	17
Borgerråd giverens organisatoriske indplacering og uafhængighed	18
Borgerråd giverens ressourcer.....	21
Økonomi og bemanning	21
Borgerråd giverens ressourceforbrug	22
Metode, arbejdsområder og indsatser.....	24
Borgerråd giverens arbejdsform: Tilsynskonceptet Måltrettet Indsats.....	24
Borgerråd giverens konkrete indsatser.....	26
<i>Konkrete klager.....</i>	26
<i>Undersøgelser iværksat af egen drift</i>	28
<i>Undervisning</i>	30
<i>Praktikudveksling.....</i>	30
<i>Konsultativ bistand</i>	30
<i>Evaluerings af forvaltningernes indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – FOKUS.....</i>	31
<i>Kommunikation.....</i>	32
<i>Borgerråd giverens Beretning</i>	33
<i>KlarRet – guide til sagsbehandlere</i>	34
<i>Dokumentation – Borgerråd giverens statistik.....</i>	35
<i>Whistleblowerordningen i Københavns Kommune</i>	36
<i>Indsatsen for ligebehandling og imod diskrimination</i>	37
<i>Samarbejdet med eksterne aktører</i>	38
Borgerråd giverens resultater 2014-2016.....	40
Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentrene	40
Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i sociale sager, herunder udsatte børn.....	41
Børneområdet.....	42
Tilgængelighed, diskrimination mv.....	42
Den oplevede borgerservice og digitalisering.....	42
Andre områder, generelle forbedringer mv.	43

Evaluering, brugertilfredshed og kendskab.....	44
<i>Evaluering af Borgerrådgiveren</i>	<i>44</i>
<i>Kendskabsgrad.....</i>	<i>45</i>
<i>Brugerundersøgelser.....</i>	<i>46</i>
Bilag: Uge 44 - udpluk af borgerklager	47

Introduktion og overblik



Borgerrådgiverens virksomhed er sammensat. Et overblik kræver indsigt i institutionens formål og opgaver, de enkelte indsatser og de ressourcer og metoder, der anvendes til at løfte opgaverne.

Borgerrådgiveren blev etableret i 2004, efter at forvaltninger og politikere i flere år havde arbejdet for at finde den rigtige model. Københavns Kommunes borgerrådgiver var den eneste af sin art i Danmark ved etableringen og har siden dannet forbillede for borgerrådgivere i flere kommuner. I 2017 havde 34 kommuner en borgerrådgiver mod 18 i 2014.

Borgerrådgiverens opgaver er mangfoldige og flere er kommet til hen ad vejen. Det er Borgerrepræsentationen, der definerer Borgerrådgiverens opgaver.

Borgerrådgiverens formål, den særlige organisatoriske indplacering (uafhængigheden), de forskellige opgaver og den stadige udvikling af institutionen kræver mange indsatser og aktiviteter samt evnen til hurtigt at kunne omstille organisationen til nye opgaver.

Konkrete borgerhenvendelser og klagesager har førsteprioritet og kunne uden videre optage al medarbejdernes tid. Borgerrådgiverens daglige arbejde er organiseret således, at medarbejderne så vidt mulig også friholdes til andre opgaver (f.eks. undervisning og anden konsultativ bistand). Gennem en klar ansvarsplacering og stor grad af delegering sikres det, at alle opgaver bliver påset løbende. Det stiller store krav til medarbejderne både at fungere som specialister i forhold til sagsbehandlingen og som generalister i forhold til de særskilte opgaver og udviklingsprocesser. Ressourcebalancen er således en konstant udfordring, da Borgerrådgiveren er efterspørgselsstyret, og da borgerne normalt ikke afvises alene med henvisning til ressourcer.

En fare ved skarp adskillelse af opgaver og ansvar er, at sammenhænge mellem indsatser udviskes. Derfor udnytter Borgerrådgiveren kontorets fysiske åbenhed og bemandingsmæssige størrelse til videndeling og sparring.

Eksempelvis bygger Borgerrådgiverens Beretning på dokumentation, viden og statistik opbygget gennem konkrete sager og egen drift-undersøgelser. Sagerne giver også grund-

lag for Borgerrådgiverens arbejde med at bistå forvaltningerne i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen, og de er udgangspunkt for udarbejdelsen af målrettede guider til sagsbehandlere i kommunen (KlarRet) om forvaltningsretlige emner.

På samme vis er der en sammenhæng mellem Borgerrådgiverens prioritering af kompetenceudvikling, kontorets gennemslagskraft i forhold til forvaltningerne og forvaltningernes efterspørgsel på sparring og undervisning fra Borgerrådgiveren.

Resultaterne af Borgerrådgiverens arbejde er således produkter af sammenhænge i indsatser og aktiviteter.

Borgerrådgiveren er privilegeret ved at kunne koble alle aktiviteter sammen og ved at have en tilpas beskeden størrelse til at kunne følge en stringent vision og en entydig retning.

Borgerrådgiverudvalget



Borgerrådgiveren følges af et politisk udvalg. Udvalgets arbejde adskiller sig på flere punkter fra arbejdet i de stående udvalg.

Den formelle ramme

I tilknytning til etableringen af Borgerrådgiveren nedsatte Borgerrepræsentationen et særligt udvalg, kaldet Borgerrådgiverudvalget, bestående af fem medlemmer af Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiverudvalget blev i 2010 udvidet med to medlemmer således, at udvalget nu består af syv medlemmer. Udvalgets medlemmer er udpeget for den kommunale valgperiode.

Der er tale om et såkaldt § 17, stk. 4-udvalg, som nedsættes *”til varetagelse af bestemte hverv eller til udførelse af forberedende eller rådgivende funktioner for kommunalbestyrelsen, økonomiudvalget eller de stående udvalg.”*

Borgerrådgiverudvalget har ifølge sit kommissorium til formål og opgave:

- at følge Borgerrådgiverens virksomhed
- at behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen
- at afgive indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren

Øvrige opgaver:

- 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

Borgerrådgiverudvalget fastlægger selv sin forretningsorden.

Borgerrådgiverudvalgets rolle og funktion

Borgerrådgiverudvalget adskiller sig på i hvert fald fem punkter fra et stående udvalg:

1. Formanden for Borgerrådgiverudvalget er *ikke* borgmester og øverste administrative leder for Borgerrådgiveren
2. Udvalget har rådgivende karakter og har derfor en begrænset beslutningskompetence
3. Udvalget beskæftiger sig i kraft af Borgerrådgiverens særlige opgaver med forhold, der vedrører de øvrige udvalg, borgmestre og forvaltninger
4. Udvalget optræder traditionelt set som et samlet udvalg
5. Der udbetales ikke vederlag til medlemmerne af Borgerrådgiverudvalget

Ad 1. Formanden for Borgerrådgiverudvalget er ikke borgmester og øverste administrative leder for Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverudvalgets status af ad hoc-udvalg indebærer, at formanden ikke samtidig er administrativ leder af Borgerrådgiveren. Dette betyder, at formanden ikke har særlige instruktionsbeføjelser over for Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren fungerer i sit daglige arbejde uafhængigt af det politiske niveau, herunder af formanden.

Formandens opgave er derimod i samarbejde med Borgerrådgiveren at tilrettelægge udvalgets møder og fungere som forbindelsesled til det politiske niveau. Der har desuden udviklet sig en praksis, hvorefter formanden også optræder som repræsentant eller ambassadør for Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren over for det politiske niveau og i en vis udstrækning i offentligheden i forbindelse med udgivelsen af Borgerrådgiverens årlige beretning. Dette afskærer naturligvis ikke alle andre medlemmer af Borgerrådgiverudvalget fra at deltage i debatter i offentligheden i forhold til Borgerrådgiverens arbejde.

Formanden har altså som udgangspunkt ikke andre beføjelser end øvrige medlemmer af Borgerrådgiverudvalget, bortset fra de beføjelser i forhold til udvalgets mødevirksomhed, som følger af udvalgets forretningsorden (mødeindkaldelse, udarbejdelse af dagsorden, mødeledelse, fortolkning af forretningsordenen mv.).

Det betyder, at arbejdet i Borgerrådgiverudvalget ofte vil opleves som en jævnbyrdig og fælles indsats. Det afspejles også i, at der oftest er konsensus i sager, der behandles i Borgerrådgiverudvalget, jf. nedenfor.

Ad 2. Udvalget har rådgivende karakter og har derfor en begrænset beslutningskompetence

Borgerrådgiveren refererer til Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer uafhængigt af disse i den konkrete udøvelse af sit hverv.

I modsætning til hvad der gælder for de stående udvalg, er Borgerrådgiverudvalgets kompetence således smalt afgrænset til at følge Borgerrådgiverens virksomhed, behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen samt at afgive indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren.

I praksis træffer udvalget dog beslutning i en række sager, som vedrører Borgerrådgiverens virke, herunder:

- Borgerrådgiverens Beretning
- Budget og budgetopfølgning
- Aflæggelse af regnskab
- Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi
- Klager over Borgerrådgiveren
- Borgerrådgiverudvalget kan til enhver tid pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder (dvs. på udvalgets initiativ)

Udvalget modtager desuden orientering fra Borgerrådgiveren om blandt andet:

- Rapport om Borgerrådgiverens uafhængighed
- Borgerrådgiverens løbende orientering om status (klagestatistikker og orientering om særlige sager)

Udvalget har en særlig opgave i forbindelse med Borgerrådgiverens planlægning af sin egen drift-virksomhed (dvs. de undersøgelser, som Borgerrådgiveren iværksætter af forvaltningerne på eget initiativ, herunder inspektioner af tjenestesteder i kommunen). Borgerrådgiveren planlægger denne virksomhed en gang årligt efter samråd med udvalget. Herved sikres, at egen drift-planen fastlægges på Borgerrådgiverens ansvar, men afstemt med de politiske ønsker til og perspektiver på ressourceforbruget og prioriteringen i den henseende.

Endelig afholder udvalget temadrøftelser om forskellige emner, f.eks. Borgerrådgiverens diskriminationsindsats.

Udvalgets mulighed for at påvirke opgavevaretagelsen omfatter derudover at træffe beslutninger om, hvordan Borgerrådgiveren overordnet set skal prioritere sin indsats, og hvilket serviceniveau Borgerrådgiveren skal tilbyde. Det kan f.eks. omfatte vægtningen af den tid, Borgerrådgiveren bruger på direkte borgerkontakt hhv. større forvaltningsundersøgelser eller Borgerrådgiverens sagsbehandlingsfrister, åbningstider o.l.

Borgerrådgiverudvalget har ikke adgang til at påvirke udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelser (men altså gerne valget af emner for undersøgelserne).

Borgerrepræsentationen kan afsætte den siddende borgerrådgiver, hvis et flertal ikke finder, at Borgerrådgiverens opgavevaretagelse er tilfredsstillende. Men hverken Borgerrepræsentationen eller Borgerrådgiverudvalget har altså adgang til at påvirke Borgerrådgiverens enkelte undersøgelser.

Ad 3. Udvalget beskæftiger sig i kraft af Borgerrådgiverens særlige opgaver med forhold, der vedrører de øvrige udvalg, borgmestre og forvaltninger

Borgerrådgiveren er en lille organisatorisk enhed med en snæver opgavebeskrivelse (i sammenligning med de syv forvaltninger) og et begrænset budget. Derfor og på grund af den afgrænsede kompetence, som Borgerrådgiverudvalget har, jf. ovenfor, vedrører en stor del af udvalgets arbejde Borgerrådgiverens observationer og konstateringer.

Disse observationer og konstateringer vedrører i kraft af Borgerrådgiverens opgave kommunens syv forvaltninger. Derfor beskæftiger udvalget sig i vid udstrækning med forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverudvalgets direkte område, og hvor udvalget ikke har beslutningskompetence.

Udvalgets medlemmer har erfaringsmæssigt oplevet det som en udfordring, at de gennem indsigten i Borgerrådgiverens arbejde får viden om problemstillinger, som skal løses i andre fora. Undertiden handler det om forhold på udvalgsområder, hvor medlemmerne også er repræsenteret, hvilket giver mulighed for at tage spørgsmålene op dér, men i andre tilfælde har medlemmerne ikke en sådan direkte adgang til at gå videre med problemstillingerne.

Borgerrådgiverudvalget har mulighed for som udvalg at rette skriftlig henvendelse til andre fagudvalg og udtrykke bekymring, stille spørgsmål eller komme med anbefalinger o.l.

Ad 4. Udvalget optræder traditionelt set som et samlet udvalg

Overborgmesteren og de øvrige borgmestre kan ifølge udvalgets kommissorium ikke have sæde i Borgerråd giverudvalget. Dette skyldes, at Borgerråd giverens tilsynsfunktioner omfatter borgmestrene, og afspejler hensynet til, at Borgerråd giveren ikke bør være påvirket af at skulle referere til de samme interessenter, som han fører tilsyn med.

Borgerråd giveren er således borgerråd giver for hele Borgerrepræsentationen og skal også varetage opgaven uden partipolitisk påvirkning. Også af denne grund vil arbejdet i Borgerråd giverudvalget opleves som en jævnbyrdig og fælles indsats, hvilket tillige afspejles i, at der oftest er konsensus i sager, der behandles i Borgerråd giverudvalget. Udvalget træffer beslutninger ved almindeligt stemmeflertal, men i praksis er det således sjældent påkrævet at stemme om indstillingerne.

Dette hænger naturligvis også sammen med udvalgets begrænsede ressort og beslutningskompetence.

Ad 5. Der udbetales ikke vederlag til medlemmerne af Borgerråd giverudvalget

Medlemskab af Borgerråd giverudvalget udløser ikke vederlag.

Arbejdet i Borgerrådgiverudvalget i perioden 2014-2017

Udvalget besluttede som sin overordnede målsætning at styrke den oplevede borgerservice. Udvalget havde særligt fokus på følgende temaer i perioden 2014-2017:

- Den oplevede borgerservice og digitalisering (2014)
- Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentrene (2015)
- Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap og samspillet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i børnesager (2016)
- Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling (2017)

Disse temaer havde derfor særlig prioritet i Borgerrådgiverens daglige arbejde, tilsyn, Borgerrådgiverens Beretning samt som fokusområder for den konsultative bistand til de pågældende forvaltningsområder og i Borgerrådgiverens undervisning.

Temaerne udelukkede ikke andre emner og blev suppleret af Borgerrådgiverens øvrige arbejde med tilsyn, undervisning og konsultativ bistand inden for andre områder baseret på borgernes klager, politiske ønsker og særlige udtrykte behov fra forvaltningerne.

Ud over behandlingen af Borgerrådgiverens årlige beretning og drøftelse af planer for gennemførelse af større egen drift-undersøgelser, som tager udgangspunkt i de ovenfor listede temaer, har udvalget beskæftiget sig med følgende større emner:

- Evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen 2013 og 2015 (FOKUS)
- Temadrøftelse med Revisionsudvalget om uafhængigheden
- Tilpasning til budgetreduktioner
- Målrettet indsats af egen drift-undersøgelser (større inddragelse af forvaltninger ved valg af undersøgelsestemaer mv.)
- Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi
- Revision af evalueringsmodellen FOKUS
- Evaluering af Whistleblowerordningen i Københavns Kommune
- Evalueringer af Målrettet Indsats og brugerundersøgelser
- Omlægning af processen for Borgerrådgiverens Beretning
- Justering af whistleblowerordningen

Borgerrådgiverudvalget holdt herudover den 18. november 2016 en temadag, hvor udvalget sammen med Borgerrådgiveren drøftede de opnåede resultater, som udvalget havde iværksat eller inspireret til, herunder evalueringen af forvaltningernes indsatser (FOKUS) og tilsynskonceptet Målrettet Indsats mv. Borgerrådgiveren redegjorde for nogle af de udfordringer, kommunen har ifølge Borgerrådgiveren, blandt andet i forhold til at levere en koordineret og helhedsorienteret indsats, og hvilke løsninger, der vil kunne imødekomme disse.

De redskaber, der vil kunne bidrage til en løsning, er:

- VIDEN om hvilke opgaver der løses andre steder i kommunen og hvor
- INFRASTRUKTUR internt i kommunen i form af medarbejdernes praktiske mulighed for at opnå kontakt med en relevant kollega i egen eller i en anden forvaltning
- MEDANSVARLIGHED i forhold til at se god borgerbetjening, god sagsbehandling og en indsats for mere koordinerede og sammenhængende forløb for borgerne som et fælles ansvar.

Politiske milepæle

En tidslinje over større udviklingstrin i Borgerrådgiverens historie ser således ud:



2004 Etablering

Indstilling om etablering af borgerrådgiverfunktionen blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 15. januar 2004 (586/03).

Borgerrådgiveren åbnede dørene den 23. august 2004.

2006 Evaluering

Evalueringen af Borgerrådgiveren blev gennemført i 2006 og afsluttet med Borgerrepræsentationens beslutning om at tage evalueringen til efterretning (BR 720/06).

2007 Egen drift-kompetence

Indstilling om udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift-kompetence blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 14. december 2006 (565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007, hvori blandt andet følgende var anført:

”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

2007 Styrket diskriminationsindsats

Indstilling om et styrket diskriminationstilsyn hos Borgerrådgiveren blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 29. marts 2007 (271/07).

Indstillingen indebar blandt andet etablering af hjemmesiden www.kk.dk/diskrimination og kampagnen ”Det er ikke forbudt at kende sine rettigheder”.

2010 Borgerrådgiverens Diskriminationshotline

Som følge af en beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om udmøntning af puljen til bekæmpelse af diskrimination, blev Borgerrådgiverens Diskriminationshotline etableret i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og en række andre centrale organisationer (ngo’er). Hotlinen har reelt set ikke mange henvendelser længere, men er stort set omkostningsneutral og Borgerrådgiverudvalget har derfor valgt at opretholde den blandt andet for at synliggøre Borgerrådgiverens fokus på diskriminationsbekæmpelse.

2010 Vedtægt

Indstilling om etablering af en vedtægt for Borgerrådgiveren blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 11. marts 2010.

Rammerne for Borgerrådgiverens virksomhed var tidligere fastsat i henholdsvis lov om kommunernes styrelse, styrelsesvedtægten og beslutningsgrundlaget for etablering af Borgerrådgiveren (BR 586/03, jf. ovenfor). I de tilfælde, hvor disse kilder ikke var præcise nok, afstemte Borgerrådgiveren sin virksomhed gennem drøftelser med Borgerrådgiverudvalget.

På baggrund af erfaringer fra en studietur til Montreal tilkendegav daværende Borgerrådgiverudvalg på udvalgets møde den 28. august 2009 (46/2009) et ønske om et mere præcist

grundlag for Borgerrådgiverens virksomhed i form af en vedtægt. Udvalget tilkendegav, at etableringen af en vedtægt skulle indeholde en styrkelse af Borgerrådgiveren.

Etableringen af vedtægten, som trådte i kraft den 1. april 2010, medførte nyskabelser i form af henholdsvis et tilbud om mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger, en frist for kommunens besvarelse af Borgerrådgiverens henvendelser samt et krav om meddelelse til Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller henstilling fra Borgerrådgiveren ikke bliver fulgt af kommunen.

2012 Hurtigere indsats

Indstilling om ændring af vedtægt for Borgerrådgiveren blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 8. marts 2012.

På baggrund af en konstateret efterspørgsel (via en brugerundersøgelse) efter bedre muligheder for "straks-hjælp" til borgere, som primært søger en hurtig og farbar indgang til kommunen med henblik på afklaring af verserende sager, besluttede Borgerrådgiverudvalget, at Borgerrådgiveren skulle kunne henstille til kommunen om at give et hurtigt svar/en hurtig afklaring i borgerens sag – uden at skulle gennemføre en normal tidskrævende procedure.

2012 Whistleblowerordningen

Indstilling om etablering af en whistleblowerordning i Københavns Kommune blev godkendt af Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012 (2011-139550).

Beslutningen indebar etablering af en whistleblowerordning i Københavns Kommune under Borgerrådgiveren. Whistleblowerordningen trådte i kraft primo november 2012.

2015 Tilsynskonceptet Målrettet Indsats

Tilsynskonceptet Målrettet Indsats blev indført gradvist og fuldt implementeret i 2015. Tilsynskonceptet omfatter alle dele af Borgerrådgiverens virksomhed og er baseret på, at Borgerrådgiveren søger at få forvaltningen til at finde en løsning på borgeres problem så hurtigt som muligt og begrænser sig til at udøve egentligt tilsyn i traditionel forstand i de tilfælde, hvor et tillidsfuldt og uformelt samarbejde med forvaltningerne eller konsultativ bistand til forvaltningerne ikke fører borgeren nærmere en løsning.

2016 Evaluering af Målrettet Indsats

Henset til den omfattende ændring af Borgerrådgiverens tilsynskoncept og arbejdsform generelt set, som Målrettet Indsats var udtryk for, gennemførte Borgerrådgiverudvalget en evaluering af konceptet i 2016. Resultatet var positivt og bekræftede konceptets effektivitet og en høj tilfredshed såvel hos borgere som medarbejdere i forvaltningerne.

Borgerrådgiverens opgaver og organisation



Borgerrådgiveren er Borgerrepræsentationens vagthund – kommunens ombudsmandsfunktion – som sikrer borgernes rettigheder og peger på uløste problemer. Borgerrådgiveren har en række indbyrdes forbundne indsatser, som alle søger at finde løsninger på konstaterede problemer.

Borgerrådgiverens funktion og formål

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

Borgerrådgiveren udfører tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger på vegne af Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune, samt medvirke til, at klagerne bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren fungerer derfor både som *klageinstans*, *tilsynsmyndighed* og som *intern konsulent* i kommunen.

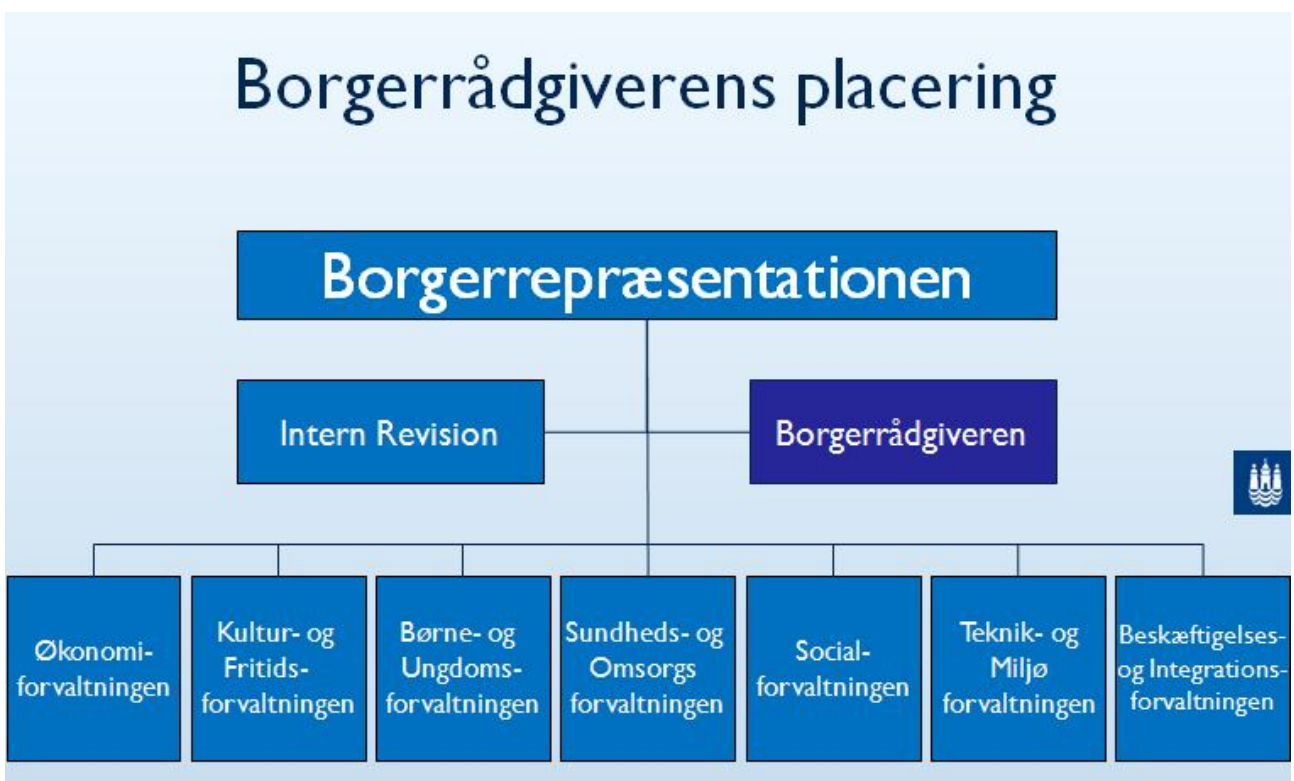
Borgerrådgiverens hovedopgaver, som er beskrevet i vedtægten, er:

- at bistå utilfredse borgere
- at behandle klager over Københavns Kommune vedrørende
 - sagsbehandling
 - personalets adfærd
 - udførelse af praktiske opgaver
 - diskrimination
- at yde vejledning i klagesystemet
- at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv.
- at tilbyde mægling i sager, hvor det antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger

- at gennemføre undersøgelser og inspektioner af egen drift
- at medvirke til at forbedre forholdene for brugerne, herunder ved
 - at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer
 - at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen
 - at yde vejledning vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.
 - at yde bistand til projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne
 - på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne
- at varetage whistleblowerfunktionen
- at afgive en årsberetning til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiverens organisatoriske indplacering og uafhængighed

Borgerrådgiveren er organisatorisk indplaceret direkte under Borgerrepræsentationen, uafhængigt af forvaltningerne.



Af vedtægt for Borgerrådgiveren § 1 og § 5 fremgår følgende:

"§ 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.

(...)

§ 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."

Ombudsmandsfunktioner er kendetegnet ved en vis grad af uafhængighed. Borgerrådgiveren skal uafhængigt kunne bistå Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger. Borgerrådgiverens juridiske vurderinger må ikke påvirkes af politiske eller ansættelsesmæssige hensyn.

Derfor er Borgerrådgiverens uafhængighed sikret gennem kommunens organisering (forankret direkte under Borgerrepræsentationen) og ved en adskillelse af kommunens administrative ledelse og Borgerrådgiveren (Borgerrådgiveren ansættes og afskediges af Borgerrepræsentationen efter indstilling fra Borgerrådgiverudvalget).

Budgetmæssig uafhængighed

Borgerrådgiverens budgetmæssige uafhængighed er sikret gennem en selvstændig bevilgning og et selvstændigt budgetansvar. Borgerrådgiveren er underlagt de samme forpligtelser som de syv forvaltninger og Intern Revision med hensyn til budget, regnskab og opfølgning på disse. Heri ligger imidlertid også, at rammen for Borgerrådgiverens budgetforslag udstikkes af Økonomiudvalget uanset, at Økonomiudvalget er undergivet Borgerrådgiverens tilsyn.

Den økonomiske pris for uafhængigheden ligger i nødvendigheden af et selvstændigt fungerende sekretariat til varetagelse af politisk betjening, økonomiforhold, personaleforhold og HR, driftsmæssige forhold mv.

Politisk uafhængighed

I Borgerrådgiverens notat af 18. februar 2011 er den afbalancerede indflydelse, som Borgerrepræsentationen og Borgerrådgiverudvalget samt disses medlemmer har på Borgerrådgiverens virke, blandt andet beskrevet. Den afbalancerede indflydelse består i, at organerne kan pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte undersøgelser, men derimod bør udvise en vis tilbageholdenhed i forhold til at udtale sig om Borgerrådgiverens igangværende undersøgelser.

Praktisk uafhængighed/jævnbyrdighed

For at kunne udøve sin funktion må Borgerrådgiveren være jævnbyrdig med de forvaltninger mv., som Borgerrådgiveren skal udøve tilsyn med. Det må derfor forudsættes, at Borgerrådgiveren ikke har flere administrative byrder eller dårligere adgang til praktisk hjælp i kommunen end forvaltningerne.

Uafhængigheden skal sikre, at Borgerrådgiveren har gennemslagskraft, og at Borgerrådgiverens arbejde til enhver tid er omgærdet af legitimitet og tillid. Borgerrådgiverudvalget har traditionelt set haft det som sin opgave, at værne om uafhængigheden.

Borgerrådgiveren afgiver mindst en gang årligt en rapport om eventuelle forhold, som er egnede til negativt at påvirke Borgerrådgiverens uafhængighed og orienterer løbende formanden for Borgerrådgiverudvalget herom.

Borgerrådgiverens ressourcer



Borgerrådgiverens største ressource er kvalificerede medarbejdere. De fleste ressourcer anvendes direkte på konkrete borgeres udfordringer, mens en stigende del anvendes på generelt at gøre forvaltningerne bedre.

Økonomi og bemanning

Borgerrådgiverens korrigerede budgetramme for 2016 var på 8.954 t.kr. Borgerrådgiverens samlede forbrug i 2016 udgjorde 8.907 t.kr. Forbrugets sammensætning fremgår af nedenstående tabel.

Detaljeret forbrugsoversigt 2016 for Borgerrådgiveren (i kr.)

Udgiftstype	Beløb ekskl. moms	
Administrationsudgifter	kr.	959.446
Lokaleudgifter	kr.	946.409
Løn	kr.	7.001.528
Hovedtotal	kr.	8.907.383

Som det fremgår, udgør løn og udgifter til lokaler, drift og administration hovedparten af Borgerrådgiverens udgifter. Lønnen alene udgjorde i 2016 godt 78 % af forbruget. Dette afspejler, at Borgerrådgiverens primære ressource er medarbejdernes kompetencer og arbejdsindsats.

Borgerrådgiveren havde 11 årsværk i 2016.

Lokaler udgør (inklusive forbrugsafgifter og rengøring) som den næsthøjeste post godt 10 % af forbruget i 2016.

Borgerrådgiverens budgetrammer for 2018 og overslagsårene er:

mio. kr. (løbende priser)	2018	2019	2020	2021
Serviceudgifter	9.227	9.532	8.576*	8.791

* Bevillingen til kommunens whistleblowerordning er fire-årig og udløber ved udgangen af 2019.

Staben består pr. 1. januar 2018 af 11 medarbejdere (med primære opgaver angivet i parentes):

Funktion	Opgaver
En borgerrådgiver	Ledelsesopgaver
En chefkonsulent	Ledelsesopgaver
Seks jurister	Sagsbehandling, undersøgelser, undervisning, ansvarsøjler
En akademisk medarbejder	Kommunikation og IT
To administrative medarbejdere	Administrative opgaver i forbindelse med borgerbetjening, sagsbehandling, bogholderi og drift

Borgerrådgiverens ressourceforbrug

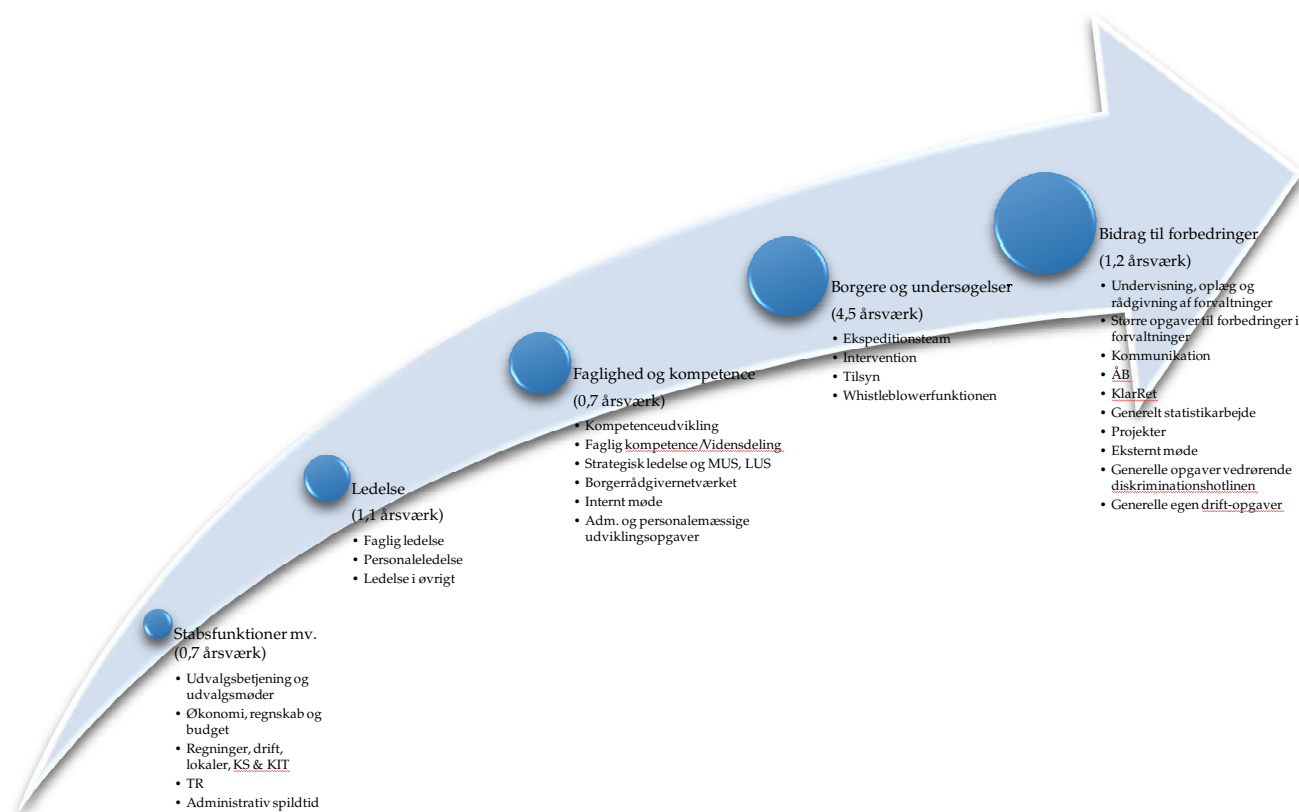
Borgerrådgiveren anvender tidsregistrering og kan derfor følge sit tidsforbrug. Timeforbruget registreres på en række aktiviteter, men da der er en vis grad af overlap, kan indsatsen ikke opgøres helt entydigt.

Som anført tidligere er der klare sammenhænge i det daglige arbejde, og den løbende koordination af de enkelte indsatser og aktiviteter skaber en synergieffekt. F.eks. kan en henvendelse fra en borger indledningsvis være registreret under aktiviteten "Ekspeditionen", mens en efterfølgende behandling af borgerens klagesag, som viser sig nødvendig, registreres som en særskilt aktivitet. Samme sag vil indgå i Borgerrådgiverens statistik og følgelig optræde under en aktivitet for dette arbejde og kan eventuelt danne grundlag for udarbejdelse af et nyhedsbrev, som igen registreres under aktiviteten "Kommunikation", eller indgå i årsberetningen under denne aktivitet.

Borgerrådgiverens ressourcefordeling kan opgøres således i procent efter indsatsområder for perioden 2014-2016 (ekskl. ferie, orlov, sygdom og andet fravær mv.):

Indsatsområde	2014	2015	2016
Borgere og undersøgelser	58,5 %	52,3 %	54,8 %
Bidrag til forbedringer	10,2 %	12,7 %	14,5 %
Ledelse	12,3 %	13,8 %	13,3 %
Faglighed og kompetence	13,2 %	12,7 %	8,9 %
Stabsfunktioner	5,9 %	8,5 %	8,5 %
Hovedtotal	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Nedenfor er ressourceforbruget lidt mere detaljeret opgjort og fordelt på stabsfunktioner, ledelse og drift, faglighed og kompetence, borgere og undersøgelser samt den konstruktive forbedringsindsats for kalenderåret 2016.



Metode, arbejdsområder og indsatser



Borgerrådgiveren søger at finde den hurtigste vej fra problem til løsning og tager afsæt i en uformel og samarbejdsbaseret arbejdsform. Borgerrådgiveren har en række arbejdsområder og indsatser, som alle har til formål at øge den oplevede borgerservice og styrke borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverens arbejdsform: Tilsynskonceptet Måltrettet Indsats

Borgerrådgiveren tog i 2014 et nyt tilsynskoncept i brug. Tilsynskonceptet blev rullet helt ud i 2015. Tilsynet tager udgangspunkt i Borgerrådgiverens opgaver og formål:

Styrelsesvedtægtens § 24, stk. 2 (uddrag):

”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 ...”

Vedtægt for Borgerrådgiveren § 3, stk. 1 og 2:

”§ 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”.

Borgerrådgiverens tilsyn har til formål at hente den størst mulige læring af borgernes tilbagemeldinger om deres oplevelser med kommunen og af konstaterede fejl og u hensigtsmæssigheder i borgerbetjening og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren skal understøtte læring i kommunen. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og u hensigtsmæssige arbejdsgange mv. og til at inddrage feedback fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service.

Borgerrådgiveren understøtter herved, at kommunen har kvalificerede indsatser på et oplyst grundlag.

Borgerrådgiveren skal desuden understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for på den måde at løse eventuelle konflikter.

Det gør Borgerrådgiveren ved at arbejde for at genskabe dialog og tillid mellem borgerne og kommunen ved at øge kvaliteten i kontakten med borgerne og i behandlingen af deres sager. Dette arbejde bidrager samtidig til en mere effektiv kommune.

Borgerrådgiverens tilsyn skal fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling.

Tre indsatsniveauer

Borgerrådgiverens tilsynskoncept består af tre indsatsniveauer:

- **Tillid og dialog**

Problemstillinger og konflikter, som forvaltning og borger kan løse selv => her skal Borgerrådgiveren stimulere dialogen mellem borger og forvaltning, formidle kontakt mv.

- **Konsultativ bistand**

Problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere => her skal Borgerrådgiveren uddanne, rådgive, mediere, mægle og udpege

- **Tilsyn**

Problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst gennem dialog eller konsultativ bistand, herunder uidentificerede problemstillinger => her skal Borgerrådgiveren anvende traditionelle tilsynsredskaber som undersøgelser, vurderinger og eventuelt kritik, anbefaling og henstilling mv. i kombination med rådgivning o.l.

Borgerrådgiverens interne organisation, opgavefordeling, sagsgange og prioritering afspejler disse niveauer.

Borgerrådgiverens konkrete indsatser

Konkrete klager

Borgerrådgiveren modtog 710 klager i 2016, som omfattede 865 sagsforhold.

Konkrete klager bliver behandlet efter følgende principper:

Ekspeditionssager – sager, som Borgerrådgiveren ikke går ind i

Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem. Klager fra borgere, som endnu ikke har klaget til forvaltningen, vil derfor så vidt muligt blive ledt uden om Borgerrådgiveren og direkte til den enhed eller forvaltning, de angår.

Borgerrådgiveren har udviklet en digital klageblanket, som sikrer at klager hurtigst muligt bliver sendt til det rette sted i kommunen. Har borgeren ikke klaget til forvaltningen først, sørger det bagvedliggende system for, at klagen sendes direkte til den sikre e-mailadresse i den relevante forvaltning. I klageblanketten bedes borgeren også oplyse, hvad de ønsker at opnå med klagen mhp. at kommunen kan finde den hurtigste vej fra problem til løsning for borgeren.

Klager, som indgives til Borgerrådgiveren på anden vis end ved brug af klageblanketten, videresendes normalt til den relevante forvaltning til besvarelse dér. Hvis klagen angår sagsbehandlingstid, og borgeren allerede har ventet urimeligt længe, har Borgerrådgiveren dog mulighed for at henstille til forvaltningen om at fremskynde sagens afslutning. I andre tilfælde vil Borgerrådgiveren uden videre lede borgeren videre til den relevante enhed i kommunen i første omgang.

Borgerrådgiveren vil samtidig vejlede borgerne om deres rettigheder og om, hvordan de bedst varetager deres sag.

Interventionssager – sager, som Borgerrådgiveren går ind i og søger løst hurtigt

Interventionssager behandles på to niveauer: uformelt og formelt. Borgerrådgiveren er ikke borgerens partsrepræsentant, men skal opfattes som et mellemlid (en slags mediator), der forsøger at genskabe dialogen mellem borgeren og forvaltningen.

Henvendelser fra borgere, som har været i dialog med forvaltningen om deres klage, eller som ikke kan varetage denne dialog på egen hånd, vil i første omgang søges løst ved di-

rekte henvendelse til relevant kontaktperson, sagsbehandler, mellemlider eller centerchef. Henvendelsen vil her ske uformelt telefonisk eller pr. e-mail og vil blive varetaget af en af Borgerrådgiverens jurister. Det er i denne forbindelse vigtigt at være opmærksom på, at en henvendelse fra Borgerrådgiveren i denne fase ikke sker for at påpege fejl, men for at finde en løsning på en konflikt eller uoverensstemmelse mellem en borger og forvaltningen.

Formålet med den uformelle kontakt er nemlig at afsøge mulighederne for at bilægge tvisten mellem borgeren og kommunen. Borgerrådgiveren tager afsæt i, hvad borgeren ønsker at opnå med sin henvendelse, og undersøger, om der findes en hurtig løsning, som borgeren kan leve med. Som udgangspunkt er mulighederne her ret åbne, men Borgerrådgiverens jurister er instruerede i ikke at acceptere løsninger, som går på kompromis med borgernes ufravigelige rettigheder. I stedet er det vores opgave, med afsæt i borgernes rettigheder, at finde en løsning, som alle kan leve med.

Hvis den uformelle dialog ikke fører til en tilfredsstillende løsning for borgeren, vil Borgerrådgiveren herefter normalt på mere formel vis skrive til forvaltningen for at afsøge andre muligheder for at finde en tilfredsstillende løsning. Der er i denne fase stadig ikke tale om en tilsynssag, men om på et mere forpligtende grundlag – eventuelt på et højere niveau i forvaltningen – at søge en acceptabel løsning eller et svar, som borgeren kan stille sig tilfreds med.

Forvaltningens skriftlige svar vil danne grundlag for Borgerrådgiverens vurdering af mulighederne for at hjælpe borgeren. Svaret kan føre til i hvert fald tre mulige udfald:

1. Borgeren er tilfreds med den opnåede løsning => sagen afsluttes.
2. Borgeren er ikke tilfreds, men Borgerrådgiveren vurderer, at borgeren har opnået mest muligt ud fra en mål-/middelfvejning af borgerens interesse i sagen, sagens læringspotentiale for kommunen og Borgerrådgiverens handlemuligheder => Sagen afsluttes.
3. Borgeren er ikke tilfreds, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har læringspotentiale for kommunen, og at det ligger inden for Borgerrådgiverens handlemuligheder at sikre borgerens rettigheder og/eller læringspotentialet ved en undersøgelse => Borgerrådgiveren iværksætter et konkret tilsyn ved at bede om en udtalelse og om sagens akter fra forvaltningen. Sagen behandles herefter som en tilsynssag (se nedenfor).

I alle tre tilfælde kan Borgerrådgiveren tilslutte sig en eventuel beklagelse fra forvaltningen.

Tilsynssager – sager, hvor Borgerrådgiveren fører tilsyn på Borgerrepræsentationens vegne

En konkret borgertilsynssag er en sag, som ikke kan bilægges gennem dialog, jf. ovenfor, og hvor Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har læringspotentialer for kommunen, og at det ligger inden for Borgerrådgiverens handlemuligheder at sikre borgerens rettigheder og/eller læringspotentialer ved en undersøgelse.

I nogle tilfælde vil en klage indeholde et principielt aspekt, som kan have betydning for mange borgere, og vil derfor blive behandlet som en tilsynssag med det samme uden forudgående forsøg på at løse den konkrete konflikt som beskrevet ovenfor.

Sagen indledes med en anmodning til forvaltningen om en udtalelse og om udlån af sagens akter. I det omfang forvaltningen allerede i forbindelse med Borgerrådgiverens intervention har redegjort for sagen og sit syn på den, kan forvaltningen blot henvise til dette, når sagens akter sendes til Borgerrådgiveren.

Når Borgerrådgiveren har modtaget forvaltningens udtalelse og sagsakterne, undersøger Borgerrådgiveren sagen med udgangspunkt i borgerens klage. Borgerrådgiveren kan inddrage forhold, som borgeren ikke har klaget over, herunder forhold som Borgerrådgiveren bliver opmærksom på i forbindelse med undersøgelsen.

Sagen afsluttes med et brev til borgeren om sagens udfald og en sagsrapport til forvaltningen. I sagsrapporten sammenfattes Borgerrådgiverens konstateringer, herunder om sagen giver anledning til kritik, henstilling, anbefaling e.l. Hvis der er konstateret mangelfuld sagsbehandling eller utilstrækkelig borgerbetjening, søges det forklaret, hvad konsekvenserne heraf kan være for borgeren og for kommunen. Sagsrapporten vil i alle tilfælde også indeholde en invitation til at benytte sig af Borgerrådgiverens konsultative bistand for at undgå tilsvarende situationer fremover.

Undersøgelser iværksat af egen drift

En anden af Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver, som følger af vedtægten, er undersøgelser iværksat af egen drift. Det nye tilsynskoncept er indarbejdet på egen drift-området på følgende måde.

Konkrete egen drift-undersøgelser

Borgerrådgiveren kan på eget initiativ undersøge sager og konkrete forhold, som indeholder et principielt aspekt eller vedrører grove eller væsentlige fejl i kommunen. Sådanne sager opstår på baggrund af informationer, som Borgerrådgiveren modtager fra flere forskellige kilder, f.eks. forvaltningerne selv eller medier.

I overensstemmelse med principperne i Borgerrådgiverens nye tilsynskoncept har Borgerrådgiverudvalget besluttet, at sådanne undersøgelser altid indledes med, at Borgerrådgiveren beder den pågældende forvaltning om at undersøge, om kommunen efterlever gældende regler på det pågældende område. Hvis dette ikke er tilfældet, går Borgerrådgiveren ud fra, at forvaltningen (eventuelt med Borgerrådgiverens bistand) retter forholdet op.

Såfremt forvaltningens redegørelse findes tilfredsstillende, foretager Borgerrådgiveren ikke mere i sagen. Hvis dette ikke er tilfældet, f.eks. fordi der fortsat er uafklarede forhold eller tvivl, iværksætter Borgerrådgiveren efter samråd med formanden for Borgerrådgiverudvalget en undersøgelse, som munder ud i en udtalelse, der kan indeholde kritik, henstillinger og anbefalinger til forvaltningen.

Generelle egen drift-undersøgelser og inspektioner

Borgerrådgiverens større egen drift-undersøgelser og inspektioner planlægges som udgangspunkt for et år ad gangen. I overensstemmelse med principperne i Borgerrådgiverens nye tilsynskoncept har Borgerrådgiverudvalget besluttet, at Borgerrådgiveren – inden årsplanen drøftes i udvalget – inddrager alle syv forvaltninger med henblik på, at forvaltningerne kan udpege relevante indsatsområder, hvor der kan være behov for et gennemsyn.

Det betyder ikke, at læringen fra borgerklagerne eller tilsynsaspektet bortfalder, og det vil fortsat være Borgerrådgiveren, der i samråd med udvalget fastlægger planen. Sigtet er at koble egen drift-planen til den øvrige indsats og i sammenhæng med tillidsdagsordenen at give fagforvaltningerne mulighed for på eget initiativ at anlægge et borgerperspektiv og identificere områder, hvor indsatsen kan løftes.

Inspektioner og undersøgelser ledsages – ligesom Borgerrådgiverens øvrige tilsynsindsatser – af et generelt tilbud om opfølgning i form af bl.a. konsultativ bistand.

Undervisning

Ca. 500 medarbejdere i kommunen deltager årligt i Borgerrådgiverens kurser.

Undervisningen er gratis for forvaltningerne og kan frit rekvireres, men Borgerrådgiveren stiller i overensstemmelse med principperne i Måltrettet Indsats krav til undervisningens tilrettelæggelse og indhold. Borgerrådgiveren forudsætter derfor, at undervisningen har væsentlig relevans for deltagerne, og Borgerrådgiveren leverer kun undervisning, hvis det kan sikres, at den er skræddersyet til målgruppen (praksisnær) og har ledelsesmæssig forankring.

Borgerrådgiveren har desuden udviklet et evalueringsværktøj, som kursusdeltagerne skal besvare før kurset, i tilknytning til kurset og efter kurset for at sikre en målrettet undervisning, skabe engagement og få viden om den længerevarende nytteeffekt.

Praktikudveksling

Borgerrådgiveren udveksler medarbejdere med forvaltningerne i en løbende praktikordning. Ordningen indebærer, at en til to medarbejdere fra forvaltningen kommer i praktik hos Borgerrådgiveren i nogle dage mod at en til to medarbejdere fra Borgerrådgiveren kommer i praktik den anden vej. Ordningen skal bringe Borgerrådgiveren og forvaltningerne tættere på hinanden og øge forståelsen for hinandens arbejdsopgaver, arbejdspladskultur og perspektiv på borgerbetjening. Ordningen er forholdsvis ressourcekrævende, men prioriteres fordi erfaringerne er gode. Der er en øget efterspørgsel efter praktikudveksling.

Konsultativ bistand

Borgerrådgiverens rådgivning efterspørges i høj grad. Rådgivningen er gratis for forvaltningerne og kan frit rekvireres af enhver medarbejder i kommunen.

Rådgivningen kan ske som svar på telefoniske forespørgsler fra medarbejdere, gennem inddragelse af Borgerrådgiverens viden i forbindelse med driftsoptimering og effektivisering, sagstilrettelæggelse eller politikudvikling, ved deltagelse i større projekter eller på en hvilken som helst anden måde.

Borgerrådgiveren har et beredskab, som skal sikre, at der kan rådgives hurtigt, når behovet opstår i forvaltningerne, men kan ikke i alle tilfælde imødekomme efterspørgsel om involvering i større, tidskrævende projekter her og nu. I disse tilfælde anbefales det derfor at rette henvendelse til Borgerrådgiveren i god tid.

Borgerrådgiverens rådgivning omfatter alt inden for de områder, hvor Borgerrådgiverens jurister er specialister, herunder god borgerbetjening, forvaltningsret, god forvaltnings-skik, persondataret og tilgrænsende områder.

Borgerrådgiverens rådgivning holdes på et målrettet, men generelt niveau. Borgerrådgive-ren giver aldrig konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses, idet Borgerrådgive-ren risikerer at skulle udøve et uvildigt tilsyn med sagerne på et senere tidspunkt.

Evaluering af forvaltningernes indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetje-ning – FOKUS

Hvert andet år evaluerer Borgerrådgiveren – som det er besluttet af Borgerrepræsentatio-nen – kommunens syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Evaluering går under navnet FOKUS, og formålet er at tage pulsen på forvaltningernes indsats på området og give politikerne et overblik.

MED FOKUS BLIVER DET BLANDT ANDET TYDELIGT:

- om den enkelte forvaltning ved, hvad den skal have styr på
- om forvaltningens indsats er baseret på en viden om, hvor der er udfordringer
- om forvaltningen og dens ledelse engagerer sig i opgaven
- om der tages ansvar ved at udvise beslutnings- og handlekraft for at gøre no-get ved eventuelle problemer
- om der følges op på indsatsen i forvaltningen

Borgerrådgiveren laver ikke en detaljeret analyse af konkrete effekter og resultater af ind-satserne, men giver med FOKUS et overblik over, hvordan forvaltningerne arbejder med at styrke borgernes retssikkerhed og forbedre borgerbetjeningen.

Evalueringen giver et overblik over hvilke forvaltninger, der skal støttes i allerede igang-værende indsatser, og hvilke forvaltninger, der skal støttes i at få sat gang i nye indsatser.

Resultaterne af de første to evalueringer, der blev gennemført i efteråret 2013 og efteråret 2015, er offentligt tilgængelige på Borgerrådgiverens hjemmeside under "Årsberetning og Status".

Evalueringen gennemføres ved, at hver forvaltning besvarer et enslydende spørgeskema, hvorefter Borgerrådgiveren kategoriserer den enkelte forvaltnings indsats på baggrund af svarene. De foreløbige resultater af evalueringen drøftes med forvaltningerne, inden det endelige resultat afleveres til Borgerrådgiverudvalget og de syv fagudvalg, som skal drøfte resultatet.

FOKUS er udviklet i Københavns Kommune, som også er den eneste kommune i Danmark, der anvender et evalueringsværktøj i denne målestok for at understøtte arbejdet med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Kommunikation

Borgerrådgiveren har sin egen kommunikationsstrategi, som er udarbejdet med afsæt i kommunens generelle vedtagne politik på området. Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi er udarbejdet i 2010 på baggrund af Borgerrådgiverudvalgets drøftelse af Borgerrådgiverens synlighed (BOR 37/2010).

Kommunikationsstrategien er et sæt af overordnede retningslinjer, som sikrer, at Borgerrådgiverens kommunikation baserer sig på og underbygger institutionens vision og mål og er klar og entydig.

Kommunikationsstrategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder også synliggørelse.

Synliggørelsen af Borgerrådgiveren har to formål. Dels at gøre opmærksom på institutionens tilbud så flest mulig kan få nytte af dem, og dels at gøre opmærksom på Borgerrådgiveren som et tryghedsskabende sikkerhedsnet i Københavns Kommune (social kapital). Borgerrådgiveren er opmærksom på og prioriterer begge formål i den udadvendte kommunikation.

Borgerrådgiverens kommunikation skal sikre, at kommunens forvaltninger og ansatte samt byens borgere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde. Synliggørelsen gælder derfor såvel internt i kommunen som udadtil over for borgerne.

Borgerrådgiveren arbejder løbende for at sikre sin synlighed. Det sker blandt andet via presse og andre medier, hjemmeside, Facebook, nyhedsbreve, årsberetning, kontakt med interesseorganisationer, interne og eksterne foredrag og oplæg mv. i overensstemmelse med de principper for kommunikation, vores strategi foreskriver.

Borgerrådgiverens Beretning

Det fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren § 6, at:

”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”.

Borgerrådgiverens Beretning udkommer en gang om året i maj måned. Beretningen er en komprimeret gengivelse af de samlede iagttagelser, Borgerrådgiveren har gjort sig i perioden siden sidste beretning. Beretningen indeholder eksempler på generelle problemstillinger fra de klager, der er indkommet i løbet af året.

Beretningen afgives til Borgerrepræsentationen med henblik på at gøre forsamlingen bekendt med Borgerrådgiverens konstateringer og vurderinger. I praksis indebærer dette, at Borgerrepræsentationen gøres opmærksom på, hvor i kommunen der er plads til – og bør tages tiltag til – forbedringer.

Borgerrådgiveren afgiver løbende udtalelser, henstillinger og anbefalinger i konkrete borgersager og i egen drift-sager og benytter dermed sine reaktionsmidler over for forvaltningerne og de enkelte enheder i den løbende kommunikation, mens beretningen er det sted, hvor Borgerrådgiverens iagttagelser formuleres direkte til kommunens politikere.

Beretningen er platform for Borgerrådgiverens samlede vurdering af københavnernes retssikkerhed, som den tager sig ud i de klager, der er indgivet til Borgerrådgiveren i det forløbne år. Det er her, Borgerrådgiverens konklusioner og anbefalinger fører til politiske beslutninger og hvert år har en plads på diverse udvalgsmøder i forhold til opfølgning, handleplaner mv. Beretningen suppleres i denne henseende af FOKUS-evalueringen.

Borgerråd giverudvalget sender beretningen til Økonomiudvalget med en politisk indstilling indeholdende de punkter, udvalget mener, det er nødvendigt at fremlægge for Borgerrepræsentationen med henblik på forvaltningernes videre arbejde for at anvende Borgerråd giverens iagttagelser, konklusioner og anbefalinger konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Beretningen anvendes derudover til at synliggøre Borgerråd giveren både internt i kommunen for medarbejdere, direktions og politikere, for byens borgere og uden for kommunen.

Beretningen offentliggøres, og der udsendes pressemeddelelse. Beretningen synliggøres desuden via forvaltningernes intranet, som nyhedsbrev og via Facebook og er offentlig tilgængelig på Borgerråd giverens hjemmeside.

KlarRet – guide til sagsbehandlere

Borgerråd giveren supplerer det løbende arbejde med forbedringer i forvaltningerne ved op til tre gange årligt at udsende KlarRet – en elektronisk guide med værktøj til kommunens medarbejdere.

KlarRet indeholder ikke kritik, henstillinger eller anbefalinger og forpligter ikke forvaltningerne til opfølgning. KlarRet sorterer under Borgerråd giverens interne konsulentfunktion og er direkte rettet mod forbedringer i forvaltningerne.

KlarRet tager udgangspunkt i Borgerråd giverens iagttagelser og har retssikkerhed som overordnet tema. Afsættet er generelle forvaltningsretlige problemstillinger, som medarbejderne kan opleve i forbindelse med deres arbejde, og eksemplerne er hentet fra forvaltningernes egen verden. KlarRet giver konkrete værktøjer til, hvordan problemstillingerne kan håndteres, og italesætter de konsekvenser, det har for borgerne – og dermed også for kommunen – hvis der ikke er fokus på retssikkerhed.

Formålet er at vejlede til bedre sagsbehandling og betjening af borgerne ved at give sagsbehandlere, mellemledere og øvrige relevante medarbejdere konkrete anvendelige redskaber til at løse opgaven. Det er hensigten, at KlarRet skal kunne læses og anvendes af alle medarbejdere, som emnet er relevant for. Desuden vil medarbejdere, enheder og forvaltninger kunne anvende de enkelte udgaver som afsæt til en drøftelse af deres konkrete praksis på området.

KlarRet tilføjer ny viden, genopfrisker viden og sætter fokus på retssikkerhed for de medarbejdere, som allerede mestrer opgaven.

KlarRet er en elektronisk guide på ca. fem sider og udkommer normalt i marts, september og december. KlarRet offentliggøres ved nyhed på kommunens hjemmeside, ved nyhed sendt til alle kommunens webredaktører med ansvar for kommunens intranet (KKIntra), ved opslag på Facebook og ved udsendelse af Borgerrådgiverens nyhedsbrev, som har ca. 1500 abonnenter. Samtlige udgaver af KlarRet er tilgængelige på Borgerrådgiverens hjemmeside under "KlarRet - vejledning om forvaltningsret".

Borgerrådgiverens jurister henviser til og gør desuden kursisterne opmærksomme på KlarRet, når de underviser i de forskellige forvaltninger.

Borgerrådgiveren har til dato udgivet 19 udgaver af KlarRet blandt andet med temaerne: *begrænsninger i borgernes adgang til kommunen, rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed, vejledningspligt, forskellene på inddragelse, aktindsigt og partshøring, undersøgelsesprincippet, notatpligt, digitale sager og sagsbehandling, partsrepræsentation, borgerens medvirken ved oplysning af sin egen sag samt regler og normer for ansatte i Københavns Kommune.*

Dokumentation – Borgerrådgiverens statistik

Borgerrådgiveren modtager skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser fra borgerne i Københavns Kommune.

I de tilfælde, hvor henvendelsen medfører en egentlig sagsbehandling hos Borgerrådgiveren, oprettes der en sag i kommunens ESDH-system (eDoc) og i Borgerrådgiverens statistiksystem. Der krydsrefereres mellem de to systemer, således at det altid er muligt efterfølgende at validere de statistikførte oplysninger.

Borgerrådgiverens statistiksystem indeholder en lang række oplysninger om sagerne. På baggrund af disse oplysninger er det muligt at trække statistiske oplysninger til brug for Borgerrådgiverens eget arbejde med løbende at orientere Borgerrådgiverudvalget og forsyne forvaltningerne med statistiske oplysninger. Statistikken er således også udgangspunkt for en del af Borgerrådgiverens kommunikation og undervisningsindsats mv.

Formålet med statistikken er dels at kortlægge og indkredse fejl i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og dels at give overblik over Borgerrådgiverens arbejde.

Statistikken anvendes særlig aktivt i Borgerrådgiverens årlige beretning, hvor den benyttes til at belyse enkelthederne i Borgerrådgiverens virksomhed i det forgangne år. Statistikken anvendes også som grundlag for de konklusioner, der drages, og de anbefalinger, der gives i årsberetningen.

Borgerrådgiveren erstattede pr. 1. april 2017 det tidligere statistiksystem med et nyt, som er udviklet i overensstemmelse med tilsynskonceptet Målrettet Indsats.

Med systemet vil Borgerrådgiveren blandt andet kunne dokumentere, hvordan problemet ser ud fra borgerens perspektiv, i stedet for som nu med afsæt i den bagvedliggende regulering, dvs. i højere grad som en udefra-og-ind-betragtning end som en indefra-og-ud-betragtning.

Desuden vil Borgerrådgiveren kunne dokumentere de mange uformelle henvendelser fra borgere og forvaltninger om små og store problemstillinger, hvilket giver mulighed for en bedre analyse af, hvor der eventuelt er behov for kompetenceløft, og hvor læringen omvendt gør, at man hurtigt retter fejl og misforståelser og kan klare sig uden Borgerrådgiverens involvering.

Herudover vil Borgerrådgiveren med det nye system også kunne dokumentere læringsværdien af henvendelser set i større målestok og vil kunne hjælpe med at afdække effekterne af de problemer, der opstår. Det bringer os videre fra f.eks. blot at konstatere, at så og så mange borgere ikke har modtaget den sagsbehandling, de har krav på, til at kunne konstatere, hvilke risici der er forbundet med det aktuelle kvalitetsniveau, herunder om der er risiko for udsving i forhold til afgørelsernes lovlighed, borgernes retsstilling samt brugertilfredsheden generelt mv. På samme måde vil det fremover være muligt at opgøre effekterne for kommunen, f.eks. i hvilket omfang konstaterede fejl påvirker kommunens lovlige administration, økonomiske forhold, effektivitet eller serviceniveau.

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune

Whistleblowerordningen har været et tilbud i Københavns Kommune siden oktober 2012.

Ordnningen giver Københavns Kommunes ansatte og samarbejdspartnere mulighed for at indgive oplysninger om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunens administration eller borgerbetjening.

Ordningen er kun beregnet til alvorlige forhold, og Borgerrådgiveren foretager i hvert enkelt tilfælde en konkret vurdering af oplysningernes karakter. Alvorlige forhold er oplys-

WHISTLEBLOWERPORTALEN

Man kan henvende sig anonymt, hvis man finder en tryghed i, at ingen ved, hvem man er. Vil man være anonym, må man ikke oplyse navn, adresse, telefonnummer eller andet, der fortæller, hvem man er. Er oplysningerne givet, har vi pligt til at registrere dem, og så er man ikke længere anonym. Vi anbefaler, at man anvender Whistleblowerportalen, hvis man ønsker at være anonym.

ninger om lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Der skal være tale om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige fejl og forsømmelser, som foregår systematisk igen og igen.

Ordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed i kommunen, og ansatte bør altid først overveje, om problemer kan løses ved brug af de almindelige kanaler, f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling, fagforbund eller tillidsrepræsentant.

Ordningen er en mulighed, hvis ansatte ikke føler sig trygge ved at bruge disse kanaler, eller hvis ansatte f.eks. har henvendt sig til nærmeste leder, uden at der er taget hånd om forholdet. Ansatte eller samarbejdspartnere, som ikke ønsker at stå frem ved navn, har mulighed for at henvende sig anonymt.

I beretningsåret (1. april 2016-31. marts 2017) modtog ordningen 39 henvendelser. Heraf var 33 anonyme. Henvendelserne omfattede mindst 45 forskellige forhold. Af de 45 forhold lå 20 inden for ordningen, mens 25 lå udenfor. Borgerrådgiveren afsluttede undersøgelserne af 26 forhold (herunder forhold indkommet i tidligere beretningsperiode). Undersøgelser bekræftede 9 af de forhold, som lå inden for ordningen. I 12 tilfælde fik henvendelserne, som lå inden for ordningen, konsekvenser i forvaltningerne i form af skærpet tilsyn og fokus, retningslinjer og disciplinære reaktioner, det vil sige i nogle tilfælde også, selvom de indberettede oplysninger ikke blev bekræftet.

Ordningen blev ved budgetforhandlingerne for 2016 forlænget til og med 2019.

Indsatsen for ligebehandling og imod diskrimination

Københavns Kommunes indsats mod diskrimination har de senere år haft fokus på at sikre alle grupper en plads på arbejdsmarkedet. Københavns Kommune har lagt op til, at en inkluderende by også er en by, hvor flest muligt har adgang til arbejdsmarkedet, og har derfor navnlig arbejdet målrettet med inklusion på arbejdsmarkedet. Den del af kommu-

nens indsats, der består i intern og ekstern rådgivning og vejledning om regler og procedurer på området for diskrimination og ligebehandling, udføres primært af Borgerrådgiveren.

Den eksterne indsats består bl.a. i, at københavnere (og andre), der udsættes for diskrimination, kan få råd og vejledning samt i et vist omfang også bistand til et eventuelt videre klageforløb. Borgerrådgiveren kan hjælpe i forhold til diskrimination pga. alder, handicap, køn og kønsidentitet, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering.

Det er imidlertid indsatsen internt i kommunen, der fylder mest i arbejdet. Kommunens indsats sigter i første række på at forebygge diskrimination, og det er også der, Borgerrådgiveren ser det største potentiale. Typisk opstår forskelsbehandling nemlig som en følge af et utilstrækkeligt fokus på, at indsatser mv. kan have en diskriminerende effekt, hvis vi ikke får tænkt os godt om fra start.

Eksempler på den kommune-interne indsats er bl.a. tilgængelighedsinspektioner, hvor forskellige barrierer søges identificeret og håndteret i samarbejde med forvaltningerne, mere uformel dialog og sparring med navnlig borgerrettede enheder, samarbejde med organisationer og foreninger og i det hele taget situationer, hvor Borgerrådgiveren kan fungere som en naturlig formidler af en enkel vej fra problem til løsning. Der er bl.a. lagt et stort arbejde i at sikre, at digitaliseringen også er et relevant tilbud for ældre, handicappede og folk sproglige udfordringer.

Samarbejdet med eksterne aktører

Borgerrådgiveren har et løbende samarbejde med en række eksterne aktører. Det drejer sig blandt andet om andre kommunale borgerrådgivere, Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen, retshjælpsorganisationer, Ældre Sagen, handicaporganisationer og andre organisationer, der har kontakt med borgere eller grupper af borgere. Samarbejdet tjener til at skabe synlighed om Borgerrådgiverens bistand, som kilde til viden om de udfordringer borgerne generelt set oplever i mødet med det offentlige og til pleje af samarbejdsrelationer i bred forstand. I forhold til Folketingets Ombudsmand, Socialtilsynet og lignede, tjener samarbejdet også til koordinering af indsatser, så vi ikke går hinanden unødigt i bedene.

Borgerrådgiveren tager også imod gæster og delegationer i kommunen, herunder fra udlandet igennem Udenrigsministeriets og Folketingets Ombudsmands internationale projekter.

Borgerrådgiverens resultater 2014-2016



Borgerrådgiverens resultater skabes direkte eller indirekte og oftest i samarbejde med forvaltningerne. En konkret klagesag kan føre til et tilsyn, der kan afdække en større problemstilling, som søges løst gennem konsultativ bistand til den ansvarlige forvaltning.

Indflydelsen på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist. Borgerrepræsentationens beslutning om at etablere Borgerrådgiveren er i sig selv et tydeligt signal til forvaltningerne og borgerne om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, som må antages at have en positiv indflydelse. Også Borgerrådgiverens konsultative bistand, hvor viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske oplevelser med kommunen formidles gennem undervisning, oplæg, konkret rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration.

En række af Borgerrådgiverens resultater lader sig dog opgøre, og blandt de større resultater, der er opnået i perioden 2014-2016 – ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager eller anden form for dialog med og konsultativ bistand til forvaltningerne – er følgende:

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentrene

- Forbedret vejledning til borgere på sygedagpenge som overgår til at modtage kontanthjælp
- Forbedret vejledning til borgere på kontanthjælp som overgår til en lavere ydelse
- Øget opmærksomhed på koordination og helhedsorienteret sagsbehandling i sager om bortfald af offentlig forsørgelse
- Bedre sagsbehandling i sager om sanktioner for kontanthjælpemodtagere (vejledning om konsekvenser og muligheder for at generhverve retten til hjælp)
- Bedre sagsbehandling i sager om fleksjob (underretning om fristoverskridelser, korrekt partshøring, helhedsorienterede forløb)
- Bedre sagsbehandling i sager om førtidspension (underskriftskrav og samtykke)
- Bedre sagsbehandling i sager om sygedagpenge (visitation, opfølgning og vejledning)

- Bedre styr på sagsbehandlingstider i sygedagpengesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen til fornyet behandling
- Styrket indsats mod usikker post i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Bedre klagesagsbesvarelser i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Sikring af fortrolighed ved borgermøder
- Bedre styr på tavshedspligt, fortrolighed og diskretion i modtagelser
- Bistand til at kende forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse
- Kvalitetssikring af interne retningslinjer mv. til brug ved telefonisk betjening
- Fremme af værdigrundlaget og principper for bevisvurdering i forbindelse med borgernes korrektioner af fejl i forvaltningen
- Fremme af vejledningspligt og opfølgning på forespørgsler om vejledning
- Styrkelse af forvaltningens behandling af anmodninger om aktindsigt
- Genopretning af forkert praksis for genvurdering af visse klagesager
- Sparring om indhentelse og lagring af følsomme personoplysninger
- Større klarhed over borgernes status i sager
- Bedre kommunikation i autosvar
- Kvalificering af viden om retten til tolkning ved aktivering af borgere
- Udbredelse af viden om udstrækning af partsrepræsentantens rolle
- Sikring af øget brug af sikker kommunikation med følsomme personoplysninger
- Bidrag til at sikre diskretionshensyn mv. i lokaleindretning

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i sociale sager, herunder ud-satte børn

- Bedre tilsyn med plejebørn
- Bedre og mere tilgængelig vejledning til medarbejdere, som arbejder med børn og unge i Københavns Kommune
- Bedre sagsbehandling i sager om tabt arbejdsfortjeneste (sagsbehandlingstid, løbende orientering af borgeren om forsinkelser, inddragelse af borgeren, dokumentation og information til borgeren i form af vejledning, begrundelse og klagevejledning)
- Afdækning af kvaliteten af sagsbehandlingen i sager om anbringelse og i sager om samvær efter servicelovens § 71
- Understøttelse af arbejdet med at etablere korrekt myndighedsudøvelse
- Sikring af øget brug af sikker mail i børnesager
- Bedre opfølgning i sager, hvor der er begået fejl, og bedre sikring af, at fejl ikke gentages
- Fremme af øget internt samarbejde mellem forvaltningsenheder
- Opstramning af sagsbehandlingstider ved bevilling af hjælpemidler til handicappede borgere

- Undersøgelse af kvaliteten i sagsbehandlingen i sager med handicappede borgere
- Bedre styr på sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling
- Sikring af unødvendige forlængelser af sagsbehandlingstiden og overholdelse af aftaler med borgere
- Bidrag til at sikre aktindsigt

Børneområdet

- Kompetenceudvikling gennem kursusforløb i Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Bidrag til bedre inddragelse af forældre i daginstitution
- Fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre
- Bedre klagesagsbehandling og læring
- Bedre inddragelse af forældre ved udarbejdelse af pædagogisk/psykologisk vurdering
- Understøttelse af forvaltningens egen indsats for bedre journalisering
- Kvalificering af viden om brug af sikker digital kommunikation
- Bidrag til at sikre korrekt journalisering
- Større opmærksomhed på magtfordrejningsprincippet
- Kvalificering af viden om regler for udlevering af CPR-numre

Tilgængelighed, diskrimination mv.

- Tilgængelighed for synshandicappede i breve sendt som Digital Post
- Vejledning om tilgængelighed for synshandicappede på hjemmeside og i PDF
- Øget fokus på tilgængelighed for handicappede til kommunens modtagelsesenheder mv.
- Fokus på respekt for borgerne samt sprogbrugen i udtalelser fra lægekonsulenter

Den oplevede borgerservice og digitalisering

- Øget fokus på ikke it-parate borgere i forbindelse med digital kommunikation
- Bedre (handicap)tilgængelighed til kommunens hjemmeside
- Styrket fokus på og konkrete forbedringer for handicappedes adgang til valg handlinger
- Digital Post til synshandicappede
- Initiativer til forbedring af sikkerhedsniveauet for kommunens opbevaring og behandling af borgernes følsomme personoplysninger
- Sikker kommunikation med borgerne på kommunens hjemmeside
- Bedre overskuelighed i kommunens Digital Post-løsninger
- Opfølgning på borgere, hvis midlertidige fritagelse for Digital Post udløber
- Styr på lovkrav ved digital kommunikation
- Mere korrekt sikker digital kommunikation
- Klarhed om kravene til digital kommunikation med borgere

Andre områder, generelle forbedringer mv.

- Bedre styr på kommunens indsatser for bedre sagsbehandling (FOKUS)
- Øget opmærksomhed på koordination og helhedsorienteret sagsbehandling generelt, herunder øget fokus i alle forvaltninger på kommunen som en enhedsforvaltning
- Øget opmærksomhed på journalisering og dokumentation
- Bedre styr på fastsættelse og offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister
- Ophør med forskelsbehandling af borgere over hhv. under 65 år
- Bedre sagsbehandling i sager om affaldsgebyr (vejledning, begrundelse, kontaktoplysninger og kvalitetssikring)
- Bedre styr på retssikkerheden i forbindelse med brug af Styrket Borgerkontakt
- Sikring af overholdelse af Tilbagemeldingsgarantien i forbindelse med automatisk genererede svar
- Udvikling af klageblanket, som sikrer hurtigere postbesørgelse til rette modtager i kommunen
- Diverse forbedringer for brugere, beboere og pårørende til plejecentre, bosteder, kultur- og fritidstilbud mv.
- Lettere adgang til at få rettet fejl i forbindelse med økonomisk hjælp til tandbehandling
- Indsats til bedre efterlevelse af lovgivning om aktindsigt, persondataindsigt og arkivindsigt
- Fokus på økonomiske konsekvenser ved forkert vejledning
- Sikring af mere korrekte og hurtigere svar til borgere
- Indsats for at sikre forvaltningernes efterlevelse af Borgerrepræsentationens beslutning om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling
- Afdækning af mangelfuld intern dialog mellem afdelinger og manglende krav til opfyldelse af kontraktretlige forpligtelser for eksterne leverandører
- Kvalificering af viden om aktindsigt
- Bidrag til sikring af forvaltningsretlige krav ved tegnsprogs- og døvetolkning
- Kvalificering af viden om krav til underskrivelse af breve fra kommunen
- Bidrag til sikring af viden om borgernes indsigtsret efter persondataloven
- Sikring af korrekt og præcist indhold i autosvar fra Folkeregistret
- Kvalificering af viden om tavshedspligt i forhold til udtalelser til medier
- Kvalificering af viden om regler vedrørende angivelse af afsender

Opremsningen er ikke udtømmende.

Evaluering, brugertilfredshed og kendskab



Borgerrådgiveren er blevet evalueret flere gange med positive resultater. Kendskabet til Borgerrådgiveren er forholdsvis lavt blandt københavnere i almindelighed, men højere blandt borgere, der er utilfredse med kommunen.

Evaluering af Borgerrådgiveren

Med Borgerrepræsentationens oprindelige beslutning om etablering af Borgerrådgiveren blev det vedtaget, at der i 2006 skulle "gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådgiverfunktion" (BR 586/03).

Evalueringen blev foretaget i løbet af 2006 og afsluttet i oktober samme år af Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA).

I medfør af sit kommissorium skulle Borgerrådgiverudvalget følge op på evalueringen, herunder give anbefalinger til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen vedrørende de eventuelle justeringer af Borgerrådgiverens virksomhed, som evalueringen måtte give anledning til.

Af konklusionen fremgik, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltninger) var en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren samt bred enighed om, at Borgerrådgiveren kunne bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

Evalueringen satte derfor ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgiveren, men pegede på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådgiveren. Den skepsis, der kom til udtryk blandt borgerne, gik på, om der var ressourcer nok til at realisere de krav om forbedringer af kommunens forvaltning, som trængte sig på.

Af analysen fremgik videre, at kendskabet til Borgerrådgiveren endnu ikke havde nået det målsatte niveau (33 %), samt at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer, dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed

øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningerne.

Som opfølgning på evalueringen besluttede Borgerrepræsentationen, at Borgerrådgiveren skulle iværksætte en række aktiviteter i 2007.

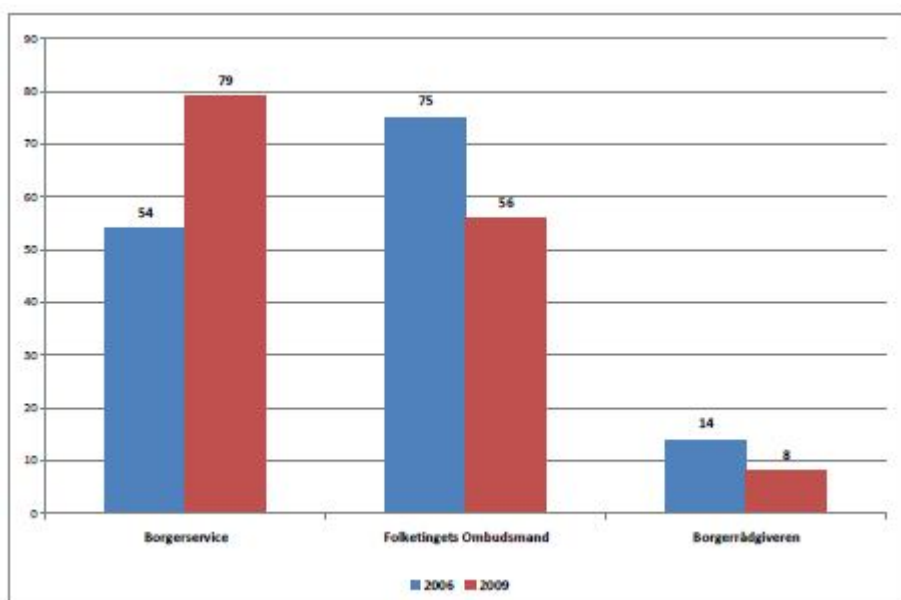
Kendskabsgrad

I forbindelse med evalueringen i 2006 gennemførte IFKA en kendskabsundersøgelse, der viste, at ca. 14 % af københavnernes kendte Borgerrådgiveren.

I december 2009 gennemførte Catiné endnu en kendskabsundersøgelse, som viste, at ca. 8 % af københavnernes kendte Borgerrådgiveren.

Københavnere, der var utilfredse med den behandling, de havde fået af kommunen, havde markant højere kendskab til Borgerrådgiveren (19 %) end gruppen, der var tilfredse med den behandling, de havde fået.

I såvel undersøgelsen i 2006 som i 2009 blev der samtidig spurgt til kendskabet til henholdsvis Københavns Kommunes Borgerservice og Folketingets Ombudsmand. For et sammenlignende resultat af de to undersøgelser se nedenstående tabel (blå søjler = 2006, røde søjler = 2009):



y-akse = %

Brugerundersøgelser

Borgerrådgiverens primære feedback fra borgerne kommer i den daglige kontakt med dem, men Borgerrådgiveren opsamler også generelt feedback.

I 2012/2013 gennemførte Borgerrådgiveren således en større brugerundersøgelse, som viste, at borgerne generelt så positivt på den sagsbehandling og borgerbetjening, som de havde modtaget hos Borgerrådgiveren. Eksempelvis svarede 96 % af borgerne, at de havde oplevet, at Borgerrådgiverens medarbejdere i høj grad gav sig tid til at lytte til dem. Desuden svarede 90 % af borgerne, at de fandt Borgerrådgiverens sagsbehandling og borgerbetjening enten meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende.

50 % af borgerne svarede, at de fandt kommunens sagsbehandling og borgerbetjening i almindelighed enten meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren gennemfører i dag løbende brugertilfredshedsmålinger med et positivt resultat. I forhold til henvendelser fra 2. kvartal 2017 udviste knap 95 % af borgerne¹ tilfredshed, mens godt 5 % udviste utilfredshed med Borgerrådgiverens indsats.

Ved evalueringen af Borgerrådgiverens tilsynskoncept Målrettet Indsats i 2016 involverede Borgerrådgiveren også en række medarbejdere i forvaltningerne (kontaktpersoner), som var tilfredse med konceptet.

¹ Registreringerne er baseret på borgerens egen udtrykkelige tilkendegivelse eller på en vurdering foretaget af Borgerrådgiverens medarbejdere ud fra kontakten.

Bilag: Uge 44 - udpluk af borgerklager

Nedenstående er et udpluk af henvendelser fra borgere, der er indkommet til Borgerrådgiveren i uge 44, 2016. Ugen er tilfældigt valgt og således gennemsnitlig bortset fra, at der indkom lidt flere henvendelser end normalt.

De forhold, som borgerne beskriver, er ikke efterprøvet, og det er således borgernes ord eller Borgerrådgiverens referater af borgernes ord, der fremlægges her. Man kan således ikke konkludere, at sagerne tegner et dækkende billede af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Men omvendt vil 8 af de 14 borgerhenvendelser statistisk set vise sig at være helt eller delvist korrekte i gengivelsen af den kommunale borgerbetjening (baseret på den statistiske medholdsprocent for 2016). Og de afspejler i hvert fald den oplevede borgerservice for de 14 borgere, som har beskrevet deres møde med kommunen, og de giver samtidig et billede af de problemer, som Borgerrådgiveren forsøger at finde løsninger på for såvel de enkelte borgere som for borgerne i almindelighed.

Borgerhenvendelse nr. 1 – uddrag af referat af samtale med borger

”... Borger oplyser, at hun skulle have været til opfølgning i sin sag i juli måned 2016, men at dette ikke er blevet afholdt.

Borger ønsker en forklaring på, hvad der er sket, siden dette opfølgningsmøde ikke blev afholdt... ”
(j.nr. 2016-0377408)

Borgerhenvendelse nr. 2 – uddrag af referat af samtale med borger

”... Borger møder i skranken og oplyser følgende; YS har siden august skulle afklare, hvilken ydelse borger er berettiget til. Alt i jobcenter står stille indtil da, herunder borgers tilknytning til konkret jobcenter-enhed. Borger kan ikke henvende sig til YS, idet telefonslusen oplyser, at de er overbelastede og derefter afbryder opkaldet. Skriftlige digitale henvendelser forbliver ubesvarede.

... Borger oplyser at have modtaget et brev, hvor jobcenteret skriver, at de ikke har mulighed for at komme igennem til YS...” (uden sag, vejledning i skranken)

Borgerhenvendelse nr. 3 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Jeg vælger at gå gennem Borgerrådgiveren med disse [indsigelser], da det er min opfattelse, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagesagsteam uddyber svarene mere, når spørgsmålene kommer fra Borgerrådgiveren, frem for hvis de kommer direkte fra borgerne selv. I hele dette efterhånden lange sagsforløb, er det svar, som forvaltningen er kommet med den 1. november 2016, det hidtil mest uddybende svar. (...)

Os borgere bliver, i kontakten med kommunens mange forvaltninger, nærmest endevendt, og det er mit indtryk, at visse sagsbehandlere, grundet lovgivningen, lige så godt kunne have spurgt om skonummeret. Med andre ord, kan forvaltningerne udspørge borgerne om alt, også meget, meget private forhold, imens forvaltningerne selv, under deres besvarelse af borgernes klager, tit slipper med svar som "vi kan ikke komme det nærmere", "vi beklager", "vi kan kun beklage den dårlige oplevelse", og jeg kan blive ved, i én lang uendelighed..." (j.nr. 2016-0377186)

Borgerhenvendelse nr. 4 – uddrag af referat af samtale med borger

”... Borger henvender sig, fordi hun har modtaget afgørelse fra 65+ om, at enheden ikke har modtaget fakturaer fra hende for fodbehandling siden august 2015.

Borger oplyser, at dette ikke er korrekt, fordi borger den 21. juni 2016 indleverede fakturaer til Borgerservice Indre for perioden august 2015 til og med 17. juni 2016. Borger oplyste, at hun bad om dokumentation for Borgerservice Indres modtagelse af fakturaerne, hvorpå Borgerservice Indre alene stemplede faktura af 17. juni 2016, som var den øverste i bunken af fakturaer, hun indleverede til Borgerservice Indre for perioden, mens Borgerservice beholdt resten af fakturaerne. Borger oplyser, at Borgerservice Indre orienterede hende om, at de ville sende fakturaerne til 65+, men det er tilsyneladende ikke sket, eftersom hun nu har fået at vide fra 65+, at hun ikke har indleveret fakturaer for perioden.

Borger mener, at hun har et tilgodehavende fra 65+ for perioden august 2015 til den 17. juni 2016..." (j.nr. 2016-0379917)

Borgerhenvendelse nr. 5 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Det fremgår af de vedhæftede breve, at kommunen ikke har taget vores anmodninger alvorligt. Vi er stadig uden svar på klage af 22. maj 2016 trods automatsvaret fra forvaltningen om, at vi ville modtage svar inden 10 dage. Den 28. august 2016 rykkede vi for svar og fik samme automatsvar om svar inden 10 dage...” (j.nr. 2016-0375779)

Borgerhenvendelse nr. 6 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... 3 problemstillinger vedr. §34 – særlig støtte til boligudgifter

1) vedr. klagen af 11. august 2016: Ankestyrelsen har truffet afgørelsen at træk som følge af "overløb" ikke er tilladt. Jeg ved fra mundtlig kilde i ydelsesservice (telefonsamtale), at afgørelsen for længst var tilgået kommunen, og at man var helt klar over, hvad der var gældende. Jeg har på trods heraf fået afgørelsen på min klage over overløbs-praksis udsat og udsat.

2) Vedr. september 2016, har forvaltningen nedsat min ydelse uden begrundelse. Og jeg sagbehandles pr. automatik som om jeg er kontanthjælpsmodtager.

3) Af kk.dk fremgår, at § 34 udbetales senest 5 hverdage efter indberettet lønseddel. Det har jeg endnu til gode at opleve. Praksis er, at udbetalingerne forhales, og at jeg kun efter rykkere og derefter efter henvendelse til Borgerrådgiveren har fået mine udbetalinger ofte med 3 måneders forsinkelse. Undtagen er september måned 2016, hvor ydelsen var skåret - uden begrundelse. Min økonomi balancerer lige akkurat, når jeg modtager den hjælp, jeg er berettiget til. [Jeg] holder ikke til disse udsættelser, hvor min konto går i minus med det antal tusinde, som jeg typisk har til gode, når udbetalingen vel finder sted. Skal jeg en dag ud og låne, eller ønsker jeg at skifte bank, påvirker dette min kreditværdighed negativt. Det er absolut ikke rimeligt. Jeg har en meget meget barberet økonomi. Og har ikke forbrugsgæld, men en studiegæld, som jeg p.t. ikke kan betale af på.

Jeg har siden juli 2016 haft helt fast indtægt grundet en arbejdsskade, så det er ikke komplicerede indtægtsforhold, der forsinkes. Regnestykket burde være meget enkelt. Til gengæld har jeg sammenlagt brugt dagevis på klager og opfølgning. Ingen er tjent med denne sagsbehandlingspraksis. Ingen vinder på den. Hverken jeg som skatteborger, som menneske eller forvaltningen, som blot får forlængede sagsbehandlingstider og løntimer ud af det.

Jeg beder om at den vedvarende uværdige forhalingspraksis vedr. beregninger og udbetalinger op-
hører...” (j.nr. 2016-0379180)

Borgerhenvendelse nr. 7 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Borger henvender sig med problem vedr. YS og Udbetaling DK. Borger er kommet i arbejde og jobcentret har lukket hans sag, men YS har ikke ændret borgers status fra ledig til arbejdstager. Derfor kan borger ikke få boligstøtte. Borger er blevet henvist af YS til at tage kontakt til Udb.DK for udbetaling, men Udb.dk siger, at borger skal henvende sig til YS og få YS til at rette status, før de kan udbetale. YS siger derefter, at borger bare skal vente i 3 måneder..” (j.nr. 2016-0377097)

Borgerhenvendelse nr. 8 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Jeg er i kontakt med en borger i Københavns Kommune – jeg har skrevet breve på vores medlems vegne, jeg har siddet i timevis i kø til forskellige sagsbehandlere, men kommer aldrig igennem.

Jeg har d. 01.07.2016 sendt skrivelse – der er kopieret over i denne henvendelse nederst i mailen - og indtil nu er vores medlem tildelt hjælp til vask af tøj, derudover er der ikke sket noget som helst. Jeg har intet hørt efter fremsendelse.

Vores medlem har endnu ikke mødt koordinerende sagsbehandler, men dog d.d. fået en telefonisk henvendelse.

Jeg har i sidste uge sendt mail til koordinerende sagsbehandler med anmodning om, at der arrangeres et fællesmøde i sagen – således relevante afdelinger tilrettelægger og koordinerer indsatsen hensigtsmæssigt, ligesom der er anmodet om indkaldelse af repræsentant fra Sclerose foreningen.

Jeg kan på koordinerende rådgiver forstå, at hendes primære forpligtigelse omhandler de beskæftigelsesrettede tiltag, hvorfor hun ikke finder anledning til at invitere relevante fagpersoner fra andre afdelinger – dette til trods for, at man fra Rehabiliteringsteamets side også nævner iværksættelse af andre tiltag, da der ses behov for bredere indsats.

Jeg vil anmode om bistand fra din side i denne sag ...” (j.nr. 2016-0375584)

Borgerhenvendelse nr. 9 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... jeg har tidligere i år søgt om en kørestol.

I har tidligere meddelt, at sagsbehandlingsfristen på 8 uger ikke kunne overholdes, hvorfor der måtte beregnes yderligere 8 uger.

Jeg har noteret i min kalender, at den ny sagsbehandlingsfrist ville være onsdag 26. oktober.

Jeg har intet hørt i sagen.

Derfor henvender jeg mig nu til Borgerrådgiveren ...”

Og dagen efter skrev borgeren:

”... Hej -

i forbindelse med min nylig afsendte klage over den manglende opfølgning på min ansøgning om kørestol, kan jeg nu oplyse, at Handicapcenter København har kontaktet mig pr. telefon.

Jeg får leveret en transportkørestol på fredag. Det var en dejlig nyhed.

Blot er jeg ked af den lange sagsbehandlingstid, at jeg skulle bruge kræfter på at skrive til Handicapcentret for at rykke - og at jeg følte mig nødsaget til at gå videre til Borgerrådgiveren.

Det er godt, at Borgerrådgiveren findes ...” (j.nr. 2016-0374439)

Borgerhenvendelse nr. 10 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Jeg har modtaget svar på klage over svar på klage over Socialforvaltningen, Borgercenter Børn og Unge København - Bispebjergs uanmeldte afhøring af mit barn A (...), dateret 14.10.2016.

Jeg skal hermed klage over dette svar. Svaret indeholder ukorrektheder og anerkender desuden ikke, at kommunen har handlet uhensigtsmæssigt i de anførte forhold.

Målet for min klage er, at kommunen ikke påfører mit barn yderligere skade og ikke har yderligere kontakt til ham. Al yderligere sagsbehandling vedr. A må foregå med hans mor og mig og ikke med A.

Ligesom det foregående klagesvar fra kommunen er dette klagesvar også faktisk forkert. Klagesvaret hævder, at samtalen med A blev planlagt sammen med skolen. Dette er ukorrekt. Skolen var uvidende om besøget, indtil kommunens to medarbejdere fysisk ankom på skolen, og var på ingen måde underrettet om endelige inddraget i planlægningen af afhøringen af A. Da kommunens medarbejdere ankom på skolen, henvendte skolelederen sig i øvrigt straks telefonisk til kommunen, for at høre om det virkelig kunne være rigtigt, at skolen var forpligtet til at indvilge i en afhøring af A på skolen, som kommunens medarbejdere hævdede. Skolelederen har også udtrykt bekymring over for kommunen over dens afhøring af A.

Klagesvaret forholder sig heller ikke til de konkrete grunde, jeg anfører til, at afhøringen af A ikke skulle have fundet sted, ligesom den heller ikke forholder sig til min påpegelse af, at skolen og A selv i det mindste burde være blevet underrettet på forhånd om afhøringen. Endelig er besvarelsen upræcis, idet den hævder, at jeg i min klage begrundede, at A ikke skulle have været afhørt, med hans modenhed, hvorimod jeg reelt henviste til både spørgsmålet om modenhed og sagens karakter, som anført i §155a, stk. 3.

Alt i alt er min klage ikke blevet behandlet med rettidig omhu. Dette giver anledning til yderligere bekymring over, ikke alene kommunens fremtidige behandling af denne konkrete sag, men også mere generelt hvorvidt kommunen forsvarligt kan håndtere evt. lignende fremtidige sager med andre børn...” (j.nr. 2016-0379531)

Borgerhenvendelse nr. 11 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

”... Min mor A blev udskrevet fra Bispebjerg Hospital afd.Y 12 den 28-10-2016 om eftermiddagen. Der blev aftalt, at min mor A skal have hjemmehjælp 4 gang pr døgn, hjælp til personlig hygiejne, toilet besøg sørge for at hun får sin medicin, lave morgenmad/frokost/aftensmad.

Fredag den 28-10-2016 får min mor ikke sin medicin aften/nat samtidig bliver der ikke lavet /varmet aftensmad, det samme sker Lørdag den 29-10-2016 ingen medicin bliver givet morgen/frokost/aften/nat og aftensmad fra fryseren er ikke lavet/varmet .

Søndag formiddag kontakter vi Vanløse/Brønshøj hjemmepleje, da min mor ikke har fået sin medicin fredag 28-10-2016 Lørdag 29-10-2016, og de kan godt se hun skal have fuld pleje og det vil de gøre noget ved. Vi sørger for at min mor får sin morgen medicin plus frokost medicin. Svigersøn B [og] Datter C møder ind til min Mor.

Mandag den 31-10-2016 formiddag, der kan vi konstatere at A ikke har fået sin aften/nat medicin for Søndag den 30-10-2016. Jeg kontakter min mors Læge mandag morgen, da jeg mener at hun

ikke kan klare sig i eget hjem og hjemmeplejen kan ikke løfte opgaven. Lægen kontakter hjemme-sygeplejen, da A skal observeres og så skal der tages en beslutning derfra.

Tirsdag kommer A's svigersøn hjem til hende ca kl 12 her møder B to fra hjemme sygeplejen (NN og en elev). De siger, at der nok skal blive rettet op på det og fylder hendes medicin æsker op til 14 dage.

Svigersøn B kommer hjem til A onsdag kl ca 18 for at sidde sammen med A og se fodbold. Et minut efter kommer der en fra hjemme plejen, der spørger ind til hvordan A har det, da hun tidligere på dagen har givet udtryk for, hun har det skidt. B fortæller personen fra hjemmeplejen, at A heller ikke onsdag har fået sin medicin, da æsken ligger fyldt i medicin boksen. Personen fra hjemmeplejen tager derefter billeder af medicin æskerne og siger, at han vil kontakte sygeplejersken og forlader derefter lejligheden. Først nu får svigersønnen B lejlighed til at hilse ordentlig på A, [og] konstaterer her at A sidder fuldstændig drivende våd i en sø af urin/aff. Da B hjælper A af tøjet konstaterer han, at A's venstre ben er hævet voldsomt op og er iskoldt, derefter kontakter han 112 og A bliver indlagt på Bispebjerg hospital..." (j.nr. 2016-0379565)

Borgerhenvendelse nr. 12 – uddrag af borgers klage til Borgerrådgiveren

"... Ansatte i Socialvæsnet bliver ved med at true mig fordi jeg er syg.

De nægter at forstå gemene diagnoser & truer mig. Staten vedkender kontinuerligt at jeg er 100% evnesvag - men derefter mishandler sagsbehandlerne mig kontinuerligt mens de påstår, at de ikke forstår gemene almindelige diagnose-udtryk eller omfanget af den skade de udsætter mig for.

Jeg har lige fået åbnet et brev fra nogen i Socialvæsnet og - som altid - så forsøger de at true mig - udelukkende fordi jeg er så syg som lægerne hele tiden har oplyst.

Nu er jeg i følge min sagsbehandler også for syg til at kunne være i et ressourceforløb.

Jeg må heller ikke blive parkeret på kontanthjælp.

Mine behandlingsmuligheder er udtømte, og staten har erklæret min arbejdsevne lig 0 i år nok nu. Jeg er meget - MEGET - ulykkelig over at Alle mishandler mig.

Jeg vil gerne have kontakt til nogen der kan sætte det her tilbage på tråden. Den email min afdeling oplyser bliver afvist som om den ikke findes - og jeg er patient.

Jeg kan ikke forstå hvorfor jeg skal trues af nogen som skal hjælpe mig. Og jeg kan ikke forstå hvorfor en sød og dygtig kontantperson tilfældigvis må opsiges jobbet - hvorefter jeg bliver truet og moppet af resten af hendes afdeling.

Jeg er en patient som Sundhedsvæsnet siger ikke må være i systemet længere. Socialvæsnet NÆGTER at indordne sig og eksperimenterer med at bytte roller.

Jeg får simpelthen de mest mærkelige panikanfald af al kontakt med disse truende sagsbehandlere nu (og det er ikke som sådan noget jeg egentligt gik og led af). - det kan ikke passe - de her folk skal hjælpe mig. De må altså sørge for at leve op til, at de selv vælger at mishandle mig - jeg er for syg til forløbet - de kan ikke stoppe mit ressourceforløb fordi jeg er for syg til forløbet.

Det er jo forrykt hvad jeg skal ligge kind til, social væsnet skal ikke forsøge at gennemskue sundhedsvæsnets arbejdsområder.

Sagsbehandleren på mit ressourceforløb forsøger at stoppe mit forløb baseret på at jeg er for syg til at deltage. Jeg er for syg til kontanthjælp, jeg er for syg til ressourceforløb og alligevel føler jeg, at min sagsbehandler ønsker at skade mig.

Jeg beder Jer om at stoppe med at kræve at jeg er min egen lille lomme-jurist og at jeg kan følge Jeres orden og system.

Jeg er så (psykisk) syg, at læger beder Jer om at pensionere mig.

Min sagsbehandler i mærkelig, brevene jeg får ligner noget om andre borgere, og I nægter at forklare mig hvad det overhovedet er der forgår.

Min sagsbehandler vil stoppe mit forløb fordi jeg er for syg til at deltage - det var DERES valg at jeg skulle være i et forløb med dem, sundhedsvæsnet sagde pension, jeg forstår ikke de breve jeg får, eller hvordan I kan udsætte mig for denne type udflydende livstids-kontrakter..." (j.nr. 2016-0378628)

Borgerhenvendelse nr. 13 – uddrag af referat af samtale med borger samt beskrivelse af klagesagens indledende forløb

"... Borger møder uden aftale i vagten, og sagen visiteres til interventionen. Jeg taler med borger som er sammen med sin hustru og deres fælles barn, som er født den 13. oktober 2016.

Borger oplyser, at de er blevet sat ud af deres bolig med politiets hjælp den 27. oktober 2016. Borger oplyser, at udsættelsen skyldes at der var tale om en ulovlig fremlejning, hvilket borger ikke var bekendt med. Borger oplyser på forespørgsel, at der ikke har været en medarbejder fra Borgercenter Børn og Unge til stede i forbindelse med udsættelsen. Borger oplyser videre, at de har været rundt alle mulige steder i kommunen, og at alle henviser til Borgercenter Voksne i Mathæusgade. Borger oplyser, at han første gang var i kontakt med Borgercenter Voksne den 26. oktober 2016, og at han i denne forbindelse er blevet oplyst om, at Borgercenter Voksne ikke kan hjælpe.

Borger oplyser, at han har fået et brev den 28. oktober 2016 om, at Borgercenter Voksne ikke finder, at hans og familiens situation er sådan, at der kan foretages indstilling til Den Centrale Boligsociale anvisning. Der er i brevet henvist til almenboliglovens § 59. Borger oplyser supplerende, at der er oplysninger i dette brev som ikke er korrekte. Borger oplyser i denne forbindelse, at han er på kontanthjælp og ikke i beskæftigelse.

Orienteret borger om Borgerrådgiverens kompetence og vores meget begrænsede muligheder. Det er aftalt at jeg vil kontakte Borgercenter Voksne og tale med dem om sagen.

Jeg har efterfølgende forsøgt at opklare hvem jeg skal tale med om sagen, og jeg bliver til sidst henvist til A i administrationen, som efter det oplyste er afdelingsleder på området. Da det ikke er muligt at få kontakt til A, har jeg kontaktet en administrativ medarbejder, som har bedt A om at kontakte mig.

Efterfølgende opkald fra A. A oplyser, at borger er blevet henvist til at søge en bolig i X-købing som aktuelt var ledig, og en bolig i Y-by som var ledig fra den 1. november 2016. [En anden medarbejder i forvaltningen,] B er til stede ved opkaldet og oplyser, at borger ikke ønskede disse boliger, da de lå for langt fra hans arbejde. B oplyser, at borger er ved at starte noget selvstændig virksomhed op som har forbindelse med lufthavnen, og at der derfor alene ønskedes bolig på amager. Jeg har forespurgt til om sagen er vurderet efter servicelovens § 80 om husvilde, men har ikke fået noget svar.

Ovenstående oplysninger er forelagt borger, som oplyser at han ikke er blevet orienteret om ledige boliger, og at familien er parat til at flytte til en anden by, hvis dette er nødvendigt.

Borgers oplysninger drøftet med B som er undrende overfor ovenstående oplysninger fra borger, som ikke stemmer overens med notatet i CSC. Det er aftalt med B, at borger tager til Borgercenter Voksne i Mathæusgade, og at B vil orientere om at borger kommer.

Borger er orienteret om ovenstående aftale, og er indforstået med dette.

Efterfølgende opkald fra borger som oplyser, at Borgercenter Voksne, Mathæusgade ikke vil hjælpe og fastholder afgørelse.

Tilbagekald til B, som oplyser, at han har forsøgt at få telefonisk kontakt til Borgercenter Voksne, Mathæusgade, men at ingen besvarer telefonerne. Efterfølgende modtager jeg kopi af en e-mail fra B til en afdelingsleder om at han ønsker kontakt.

Opkald fra borger som oplyser, at nu er de blevet smidt ud fra Borgercenter Voksne, Mathæusgade.

Umiddelbart efter e-mail fra B som skriver, at der ikke er noget som han kan gøre p.t.

Sagen drøftet med JBU [Johan Busse], og det er aftalt, at jeg orienterer borger om at kontakte Døgnvagten igen med henblik på husly for nattet, samt at Borgerrådgiveren følger op på sagen i morgen. Det er endvidere aftalt, hvad jeg skal svare på B seneste mail.

Borger orienteret i overensstemmelse med ovenstående. Borger beder om, at Borgerrådgiveren kontakter Døgnvagten og orienterer om sagen, da det ellers tager mange timer at blive visiteret til overnatning på hotel. Jeg har orienteret borger om, at jeg må tale med JBU angående vores muligheder for dette. JBU har godkendt, at jeg kontakter Døgnvagten, således som borger har anmodet om.

Kontaktet døgnvagten og orienteret om situationen. Døgnvagten oplyser, at de ikke kan gøre noget, når Borgercenter Voksne, Mathæusgade har truffet en beslutning. Det var ikke muligt at få oplyst hvad denne beslutning omhandlede, men jeg orienterede om, at Borgerrådgiveren vurderede, at denne beslutning kunne være truffet på et fejlagtigt grundlag.

Givet tilbagemelding telefonisk til borger, om at kontakte Døgnvagten, og at Borgerrådgiveren følger op på sagen i morgen... ” (j.nr. 2016-0375074)

Borgerhenvendelse nr. 14 – uddrag af referat af samtale med borger samt beskrivelse af klagesagens indledende forløb

”... Borger har tidligere haft en sag hos Borgerrådgiveren som omhandlede indkaldelse af borger, som ikke kan møde på baggrund af social angst.

Opkald til borger som oplyser, at han er blevet indkaldt til møde igen i Jobcenter København den 2. november 2016. Borger oplyser, at han ikke kan møde, og at Jobcenter København har fået kopi af de dokumenter, som foreligger fra psykiater.

(...)

Det aftales med A [medarbejder i BIF] at hun vil sende en mail til afdelingschefen i det Jobcenter, hvor borgeren er indkaldt til samtale, og bede om svar på hvilke overvejelser de gør sig i forhold til borgeren og hans problematikker. Jeg har desuden, under hensyntagen til den korte tidsfrist i sagen, oplyst om borgers telefonnummer, således at han kan kontaktes direkte af Jobcenteret.

Opkald til borger og orienteret ham om ovenstående aftale med forvaltningen. Borger har i denne forbindelse orienteret om, at han er blevet sanktioneret i sidste måned på baggrund af de samme forhold, og ikke ved hvordan han skal få økonomien til at løbe rundt. Borger har klaget over afgørelsen, men problematikken kan evt. tages op i forbindelse med tilbagemelding fra Jobcenter København om, hvad de vil gøre i sagen.

(...)

Telefonisk tilbagemelding fra A, således som det er aftalt.

A oplyser, at der er gjort rigtig mange forsøg på at hjælpe borger ud af hjemmet, og at Jobcenter København vurderer, at borger kan deltage i de møder, han indkaldes til.

A oplyser at hun har talt med sagsbehandler i sagen, og det er vurderet, at borger skal tilbydes en helhedsorienteret mentor, som kan støtte borger på en lang række områder, herunder deltagelse i møder på Jobcenter København. A oplyser videre, at borger som følge af dette tiltag ikke vil blive sanktioneret ved udeblivelse fra møde i morgen, da indsatsen skal iværksættes.

A oplyser videre, at såfremt borger ikke ønsker at modtage tilbud om helhedsorienteret mentor, vil han som udgangspunkt blive sanktioneret fremover ved udeblivelse uden rimelig grund.

Det er aftalt med A, at borger bliver kontaktet af Jobcenter København med besked omkring ovenstående. ...

Borger er tilfreds med ovenstående, og oplyser at han selv har efterspurgt en mentor. ... ” (j.nr. 2016-0373723)