

## Paul Christian Vang

---

**Fra:** Emil Mihail Jelstrup  
**Sendt:** 12. oktober 2016 11:13  
**Til:** Borgerrådgiveren  
**Cc:** Søren Tegen Pedersen; Mads Grønvall; Lise Rasmussen; Søren Gregersen;  
Fællespostkasse Borgerrepræsentationens Sekretariat  
**Emne:** SV: Vedrørende fremsendelse af brev af dags dato

Til Borgerrådgiveren

Økonomiforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen ikke har forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2017.

Med venlig hilsen

**Emil Mihail Jelstrup**

Fuldmægtig  
Kontor for HR

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Økonomiforvaltningen

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen 1, 3. sal, vær. 45  
1599 København V

Mobil 2045 5941  
Email [cq89@okf.kk.dk](mailto:cq89@okf.kk.dk)  
EAN 5798009800299

---

**Fra:** Borgerrådgiveren

**Sendt:** 14. september 2016 09:54

**Til:** Mads Grønvall; Mikkel Hemmingsen; Lise Rasmussen; Søren Tegen Pedersen; BUFKP Ledelsessekretariatet; KFFKP Sekretariat og Presse; KFFKP Sekretariat og Presse; SUFKP SUF; TMFKP Stab; SOF Fællespost; SOF\_juridisk\_enhed; Nina Eg Hansen; BIFKP CF Kvalitet og tilsyn

**Cc:** Søren Gregersen; Fællespostkasse Borgerrepræsentationens Sekretariat; Anette Lund Hansen; Flemming Otto; Aravni Elisabeth Jakobsen; Lissi Sig; Janus Krarup

**Emne:** Vedrørende fremsendelse af brev af dags dato

Hermed fremsendes vedlagte brev af dags dato.

Listen af modtagere følger af de respektive aftaler med Borgerrådgiveren. Såfremt disse ønskes opdateret og/eller rettet kan dette ske via henvendelse til Borgerrådgiveren.

For Borgerrådgiveren  
Paul C. Vang  
Jurist

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2 A  
1552 København V  
Tlf. 33 66 14 00  
Telefax 33 66 13 90  
E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)  
[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)



Borgerrådgiveren

10-10-2016

Sagsnr.  
2016-0350648

Dokumentnr.  
2016-0350648-3

**Svar til Borgerrådgiveren vedr. indkaldelse af emner til egen drift-undersøgelser for 2017**

Borgerrådgiveren har ved brev af 14. september 2016 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningens direktion om forslag til, hvilke emner og temaer der efter forvaltningens opfattelse bør gives særlig opmærksomhed.

Kultur- og Fritidsforvaltningen takker igen for denne mulighed for at sætte præg på Borgerrådgiverens fortsatte arbejde med egen driftundersøgelser.

Kultur- og Fritidsforvaltningen er, især via Borgerservice og Kontaktcentret, i tæt kontakt med borgerne. Det betyder, at temaer som ”den oplevede borgerservice” og den tværgående servicekultur er meget aktuelle emner, som tænkes ind i alle facetter af mødet med borgerne. Navnlig i en tid, hvor udviklingen af hele borgerservice-området er inde i en hastig udvikling, og hvor der til stadighed tages nye initiativer til at forbedre borgerservice.

Set i lyset af de mange undersøgelser og inspektioner, som Kultur- og Fritidsforvaltningen har været genstand for inden for det seneste år, har vi imidlertid på nuværende tidspunkt ikke forslag til yderligere undersøgelser.

Med venlig hilsen

Thomas Jakobsen  
Direktør

**Sekretariat Rådhus**

Københavns Rådhus,  
Rådhuspladsen 1  
1599 København V

Mobil  
2625 9073

E-mail  
dkrabb@kff.kk.dk

EAN nummer  
5798009780515

www.kk.dk

## Paul Christian Vang

---

**Til:** Paul Christian Vang  
**Emne:** VS: hurtig tilbagemelding og info

---

**Fra:** Marie Hvid Damborg  
**Sendt:** 27. oktober 2016 20:32  
**Til:** Paul Christian Vang  
**Cc:** TMFKP Stab; Borgerrådgiveren; Sofie Just Nortvig  
**Emne:** SV: hurtig tilbagemelding og info

Kære Paul

Det er lykkedes os at få temaerne vendt med vores direktør, og du har hermed en melding fra TMF. Beklager igen, at det kommer så sent, og at der var sket en misforståelse med ØKF. Indmelding fra TMF er nedenfor med kursiv til den videre behandling i borgerrådgiverudvalget.

*Indmelding fra TMF til egendriffs-undersøgelser 2017*

*I forhold til det udvalgte tema "Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling" foreslår TMF, at Borgerrådgiveren i 2017 kigger på den oplevede borgerservice på parkeringsområdet og på den erhvervsrettede sagsbehandling inden for området trafik og byliv.*

*TMF vurderer ikke, at det i 2017 vil være hensigtsmæssigt at vælge byggetilladelser og lokalplaner, hvor der er erhvervsrettet sagsbehandling. Den primære begrundelse er, at der i løbet af 2017 allerede er planlagt øvrige undersøgelser på områderne. Til gengæld foreslår TMF, at Borgerrådgiveren i 2018 undersøger lokalplaner og byggetilladelser.*

Mvh Marie

Med venlig hilsen

**Marie Hvid Damborg**  
Sekretariatschef  
Sekretariat & KK PrintPartner

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
TMF Stab

Njalsgade 13  
2300 København S

Mobil 3053 0236  
Email [e34g@tmf.kk.dk](mailto:e34g@tmf.kk.dk)  
EAN 5798009493149

---



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

14-10-2016

Sagsnr.  
2016-0353449

Dokumentnr.  
2016-0353449-2

### **Høringssvar vedrørende Borgerrådgiverens egen driftplan for 2017.**

Borgerrådgiveren har den 14. september 2016 anmodet om input til egen driftplanen for 2017, herunder forslag til hvilke emner og temaer, som forvaltningerne vurderer, bør gives særlig opmærksomhed.

Borgerrådgiveren oplyser, at det overordnede tema for 2017 er besluttet i Borgerrådgiverudvalget i 2014. Temaet er: "*Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling*", idet Borgerrådgiverudvalget fandt at brugerbetjeningen i forbindelse med erhvervsrettet sagsbehandling ikke altid levede op til kommunens målsætninger derom.

Borgerrådgiveren angiver, at et væsentligt parameter kan være, hvordan det er muligt at opbygge og understøtte den *tværgående servicekultur* i forvaltningen, som efterspørges fra politisk hold. Det indebærer, at forslag, der tager udgangspunkt i brugernes perspektiv og inddrager koordinering mellem relevante fagforvaltninger i særlig grad vil være egnede i forhold til temaet for 2017.

Den endelige fastlæggelse af egen driftplanens undersøgelser sker på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltnings-perspektiv samt et bruger- og tilsynsperspektiv. Der er videre fokus på at sikre god sammenhæng i indsatsen for at opnå det størst mulige udbytte med de ressourcer der er.

På baggrund af ovenstående er det Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at følgende temaer kan være relevante at undersøge nærmere.

#### Emner i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

- Virksomhedernes oplevede service af sagsbehandlingen/blanketgange ved etablering af støttet beskæftigelse.

#### Emner på tværs af Børne- og Ungdomsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været i dialog med Børne- og Ungdomsforvaltningen om mulige emner, som begge

#### **Direktion**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

Mobil  
2146 5875

E-mail  
ZU9V@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710222

forvaltningerne finder relevante at undersøge nærmere i forhold til at understøtte en tværgående servicekultur. På baggrund heraf foreslås følgende emner:

- Pladsanvisningens samarbejde med Københavns Erhvervshus, herunder borgernes oplevelse af den tværgående service.
- Pladsanvisningens samarbejde med jobcentrene om ledige borgere, herunder borgernes oplevelse af samarbejdet i forhold til rådighedsforpligtelse og behov for børnepasning.
- Uddannelses/job-samarbejdet om de 15-18-årige fx hvordan de unge oplever samarbejde og koordinering ved visitation til den kombinerede ungdomsuddannelse.
- Samarbejdet omkring job på særlige vilkår med fokus på borgeren, herunder hvordan borgerne oplever samarbejdet mellem forvaltningerne ved ansættelse i job på særlige vilkår.

Emner på tværs af flere forvaltninger.

I forhold til den oplevede borgerservice direkte målrettet den erhvervsrettede sagsbehandling generelt i Københavns Kommune, kunne det være relevant at se på følgende:

- Virksomhedernes oplevelse af kommunens telefoniske service (33663333) ved generelle henvendelser om erhvervsrettede forhold/ forhold, som har betydning for virksomheden.

Med venlig hilsen

Michael Baunsgaard Schreiber  
Direktør



Til Borgerrådgiveren  
Sendt pr. mail til borgerraadgiveren@kk.dk

14-10-2016

Sagsnr.  
2016-0326261

Dokumentnr.  
2016-0326261-5

### **Besvarelse vedr. egen drift-plan 2017**

Borgerrådgiveren har med brev af 14.9.16 (sagsnr. 2016-0070548) indkaldt forslag fra forvaltningerne til emner og temaer, som vi vurderer bør gives særlig opmærksomhed i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelser og inspektioner. I den forbindelse efterlyses særligt områder, som kan understøtte den tværgående servicekultur.

Vedr. 2017-planen foreslår BUF i samarbejde med BIF følgende emner med afsæt i den tværgående servicekultur:

- 1) Pladsanvisningens samarbejde med Københavns Erhvervscenter, herunder borgernes oplevelse af den tværgående service.
- 2) Pladsanvisningens samarbejde med jobcentrene om ledige borgere, herunder borgernes oplevelse af samarbejdet i forhold til rådighedsforpligtelse og behov for børnepasning.
- 3) Uddannelses/job-samarbejdet om de 15-18-årige fx hvordan de unge oplever samarbejde og koordinering ved visitation til den kombinerede ungdomsuddannelse.
- 4) Samarbejdet omkring job på særlige vilkår med fokus på borgeren, herunder hvordan borgerne oplever samarbejdet mellem forvaltningerne ved ansættelse i job på særlige vilkår.

Fra indkaldelsen af emner til jeres egen drift-plan for 2015 og 2016 kan fortsat peges på borgerkontakten på en tandplejeklinik, som ikke i forvejen er så meget i fokus i form af tilsyn mm. Konkret foreslås en tandreguleringsklinik, hvor der typisk er længere behandlingsforløb.

Desuden peges som vedr. 2016 på KbhBarn som et led i digitaliseringen af daginstitutionerne med fokus på forældresamarbejde og kommunikationen med forældrene på dagtilbudsområdet. KbhBarn giver mulighed for, at forældrene kan følge med i barnets hverdag, kommunikere med institutionen, tilmelde sig arrangementer, se pædagogisk dokumentation af aktiviteter mm.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Dato 28.09.16

Sagsnr.  
2016-0325127

Dokumentnr.  
2016-0325127-2

**Vedrørende indkaldelse af forslag til emner og temaer til  
Borgerrådgiverens egen drift-plan 2017, jf. Borgerrådgiverens  
sagsnr. 2016-0070548**

Der henvises til Borgerrådgiverens brev af 14. september 2016 om indkaldelse af forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2017.

Socialforvaltningen har ikke specifikke forslag og emner til egen drift undersøgelser med temaet for 2017 om ”Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling”. Socialforvaltningen vil naturligvis bidrage konstruktivt i egen drift undersøgelserne i det omfang, som Borgerrådgiveren finder relevant.

Venlig hilsen

Nina Eg Hansen

**Direktionen**

Rådhuset  
1599 København V.

Telefon  
33 66 33 66

Direkte telefon  
33 66 24 55

E-mail  
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)



Borgerrådgiveren

13-10-2016

Sagsnr.  
2016-0345193

Dokumentnr.  
2016-0345193-2

**Vedrørende jeres indkaldelse af forslag til emner og temaer til  
Borgerrådgiverens egen drift-plan 2017**

I brev af 14. september 2016 orienterer I om temaet "Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling", som Borgerrådgiverudvalget har besluttet for Borgerrådgiverens egen driftsundersøgelser i 2017.

Samtidig beder I kommunens forvaltninger om forslag til emner og temaer, der kan indgå i jeres egen drift-plan for 2017.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opgaveportefølje er kun i begrænset omfang direkte "erhvervsrettet", og forvaltningen har derfor generelt ikke kendskab til mulige behov/efterspørgsel fra erhvervslivets side i forhold til forvaltningens borgerservice og erhvervsrettet sagsbehandling.

I det omfang Borgerrådgiveren iværksætter egen driftsundersøgelser i andre forvaltninger på områder, der fx omhandler - eller afdækker - områder med behov for smidigere arbejdsgange, øget kendskab til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgerservice eller etablering af en mere tværfaglig indsats mm. bidrager forvaltningen naturligvis gerne.

Derudover kan forvaltningen foreslå et kig på samarbejdet med private virksomheder inden for hjælpemiddelområdet, hvor Hjælpemiddelcentrets samarbejde berører flere forvaltninger. Samarbejdsrelationen omhandler dels opfyldelse af servicelovens rammer for fastsættelse af størrelsen på bevilling af tilskud til borgerne i forbindelse med borgerens krav på frit leverandørvalg og dels i relation til velfærdsinnovation inden for hjælpemiddelområdet.

Med venlig hilsen

  
Hanne Baastrup

**Direktionen**

Sjællandsgade 40  
Anneks I  
2200 København N

Telefon  
3530 3530

Direkte telefon  
3530 3757

E-mail  
hanne.baastrup@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290205