

BORGER-  
RÅDGIVERENS  
BERETNING

20  
20



# INDHOLD

---

<b>FORORD</b>	<b>4</b>
<b>1. STATUS OG NEDSLAG</b>	<b>6</b>
Udviklingen i klagerne	6
Hvad klager borgerne over?	7
COVID-19	9
Retssikkerhed og klagehåndtering i Børne- og Ungdomsforvaltningen	10
Borgernes oplevelse af kommunens sagsoplysning	14
Mægling	15
Retspolitiske strømninger og borgernes efterspørgsel	17
<b>2. ILLUSTRATIVE SAGER</b>	<b>22</b>
Virus og nedlukning	22
Når forældre ikke glæder sig til deres barns fødselsdag	23
Hvor meget skal vi vide om borgeren?	25
Kontanthjælpen der forsvandt – ved en tastefejl	27
Den syge, der ikke kunne skifte læge	28
Når partsrepræsentationen ikke fungerer	29
1000 tak for jeres hjælp	30
Effektiv støtte stoppede brat, da ung mand fyldte 18	32
Rå kartofler til jul	34
Hvem hjælper med flytningen?	36
<b>3. UAFHÆNGIGHED, FORANKRING OG RESULTATER</b>	<b>37</b>
Uafhængig af udvalg, borgmestre og forvaltninger	37
En klageinstans ser primært klager	38
Politisk forankring	39
Konkrete resultater	40
<b>4. RETSSIKKERHED, SAMARBEJDE OG LÆRING</b>	<b>48</b>
Tilsyn i borgersager	50
Tilsyn iværksat af egen drift	51
Skaber læring og medvirker til forbedringer	54
Konfliktmægling	58
Ligebehandling, inklusion og håndtering af diskrimination	58

Dokumentation og åbenhed	61
Forvaltningernes måltal for bedre sagsbehandling	62
Whistleblowerordningen i Københavns Kommune	64
<b>BILAG</b>	<b>68</b>
Borgerrådgiverens bemanding	68
Vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen	70

# FORORD

---

2020 blev et år præget af COVID-19-pandemien, globalt, nationalt og kommunalt. Vurderet ud fra henvendelser til Borgerrådgiveren og vores samarbejde med kommunens forvaltninger synes Københavns Kommune at være kommet igennem det uden unødvendigt store gener for borgerne ud over dem, som er fulgt med nedlukningerne. Borgerne har i store træk haft de samme muligheder for at få kommunal service og hjælp af kommunen som tidligere, og kontakt- og klagemulighederne har ikke oplevet større sammenbrud.

I perioder har Borgerrådgiveren ganske vist oplevet lidt flere borgere, som måtte igennem Borgerrådgiveren for at få kontakt til en relevant enhed eller sagsbehandler, men det har ikke været i alarmerende omfang, og via Borgerrådgiverens samarbejdspartnere i forvaltningerne har disse borgere kunnet få hjælp.

Borgerrådgiverens samarbejde med kommunens forvaltninger har heller ikke lidt overlast, om end det må erkendes, at digitale møder ikke giver helt de samme muligheder for at pleje og opdyrke relationer, som er vigtige for Borgerrådgiverens uformelle problemløsning.



---

Borgerrådgiveren er en intern feedbackmekanisme, som kombinerer uformel problemløsning samt kompetenceopbyggende og kulturforændrende samarbejde med uafhængigt tilsyn. Borgerrådgiveren løste i beretningsåret 99 % af sagerne i uformel dialog med kolleger i forvaltningerne og de fleste af dem i løbet af en uge.

---

Det er Borgerrådgiverens samlede oplevelse, at den største betydning af pandemien for borgerne i denne sammenhæng nok har været den tvivl og usikkerhed, der er opstået undervejs i takt med reguleringer af samfundsaktiviteten. Men såvel borgere som medarbejdere har vist sig særdeles omstillingsparate og fleksible, og dialog og samarbejde er derfor forløbet fint.

En særlig opmærksomhed er der i den forbindelse grund til at rette imod Koncern IT, der med rettidig omhu effektivt har understøttet kommunen i forbindelse med nedlukninger, genåbninger, øget hjemmearbejde og andet.

Borgerrådgiveren oplevede en mindre nedgang i antallet af klager over

kommunen, hvilket bl.a. kan tilskrives borgernes højere grad af tålmodighed under de forskellige COVID-19-tiltag, men dette kan ikke forklare den meget betydelige nedgang i antal klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som også må forklares med forvaltningens målrettede arbejde med sagsbehandlingen igennem flere år.

Whistleblowerordningen har oplevet en stor stigning i antal indberetninger og er altså fortsat en levende og aktiv mulighed for medarbejderne til at sige fra, hvis de oplever alvorlige svigt. I løbet af det kommende år træder EU's direktiv om beskyttelse af whistleblowere i kraft i Danmark, hvilket vil grundfæste den ordning, som Københavns Kommune oprettede i 2012.

Beretningsåret bød i øvrigt på en stor analyse udarbejdet af tænketanken Justitia om borgerrådgiverne i Danmark, som belyste borgerrådgivernes rolle i at sikre retssikkerheden i kommunerne. I analysens kølvand vedtog Folketinget at afsætte midler på finansloven til etablering af borgerrådgiverinstitutioner i flere kommuner.

Intern Revisions og Borgerrådgiverens undersøgelser af forholdene i fire institutioner i kommunen viste, at Børne- og Ungdomsforvaltningens evne til at håndtere utilfredse borgere kan forbedres. Børne- og Ungdomsforvaltningen er over en årrække sakket bagud i forhold til borgernes retssikkerhed i sammenligning med kommunens øvrige forvaltninger. Derfor er det konstruktivt, at Børne- og Ungdomsudvalget i forbindelse med behandlingen af Intern Revisions og Borgerrådgiverens undersøgelser besluttede, at der skal oprettes en central klageenhed for skriftlige klager på dagtilbuds- og skoleområdet, og at der skal etableres en central konfliktmæglerenhed.

Dette og meget mere kan du blive klogere på i beretningen, hvor du også kan læse om borgernes oplevelser af kommunens sagsoplysning, mægling i klagesager, tendenser i borgernes klager, retspolitiske strømninger og eksempler på borgernes oplevelser.

God læselyst!

København, maj 2021

Johan Busse  
Borgerrådgiver



# STATUS OG NEDSLAG

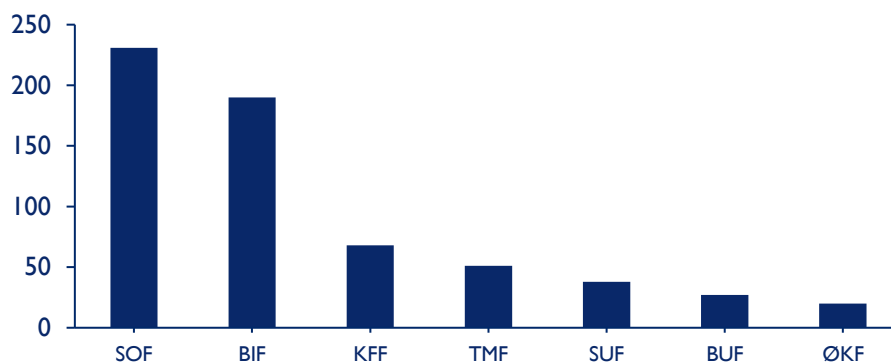
## UDVIKLINGEN I KLAGERNE

Borgerrådgiveren modtog i alt 746 klager i beretningsåret 2020. Det er en nedgang på 78 klager i forhold til året før. Nedgangen kan bl.a. tilskrives borgernes højere grad af tålmodighed under de forskellige COVID-19-tiltag og kommunens reducerede krav til ledige borgere mv. i samme forbindelse.

Faldet i antal klager, der er særlig markant på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område, kan formentlig også tilskrives denne forvaltnings målrettede arbejde med sagsbehandlingen igennem flere år og som en del af dette også arbejdet i taskeforcen for førtidspension og fleksjob, som blev politisk besluttet tilbage i 2017.

Socialforvaltningen tegner sig for flest henvendelser til Borgerrådgiveren (231) med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på andenpladsen (190) og Kultur- og Fritidsforvaltningen på tredjepladsen (86, hvoraf dog kun 68 var egentlige klager, idet de resterende 15 var henvendelser fra borgere, som ikke kunne finde vej til rette instans i forvaltningen).

## KLAGERNES FORDELING PÅ FORVALTNINGER



SOF: Socialforvaltningen

BIF: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

KFF: Kultur- og Fritidsforvaltningen

TMF: Teknik- og Miljøforvaltningen

SUF: Sundheds- og

Omsorgsforvaltningen

BUF: Børne- og Ungdomsforvaltningen

ØKF: Økonomiforvaltningen

Socialforvaltningens overtagelse af førstepladsen hænger blandt andet sammen med det generelle fald i antallet af klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Inden for Socialforvaltningens område hidrører den største gruppe klager fra Borgercenter Voksne, som tegner sig for ca. 40 % af forvaltningens klager, hvoraf Enheden for Sociale Ydelser er den enhed, der oftest klages over.

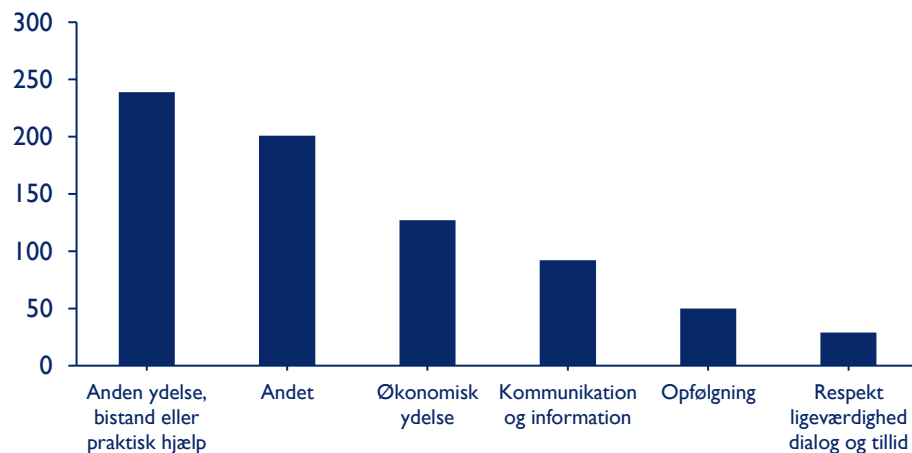
### HVAD KLAGER BORGERNE OVER?

Den største gruppe af klager angår borgernes udfordringer med ikke-økonomiske ydelser, kommunal bistand eller praktisk hjælp. Et eksempel på dette er sagen, der er omtalt på s. 23, hvor et forældrepar henvendte sig på grund af deres datters mangeårige udfordringer med skoleskift, skolevægring og social isolation.

Men også økonomiske ydelser giver anledning til mange klager. Et eksempel på dette er sagen, der er omtalt på s. 25, om en kvinde, der søgte om økonomisk hjælp til solcreme, som hun af medicinske årsager altid skal bruge på grund af en hudsygdom.

Kommunens kommunikation volder fortsat nogle borgere problemer og ligger højt i klagestatistikkerne. Et eksempel i denne kategori er omtalt i sagen på s. 36, hvor en kvinde ikke kunne finde frem til den støtte, kommunen yder ved flytning til specialplejehjem.

### BORGERNES PROBLEM



Kommunens interne koordination og helhedsorientering er ofte en bagvedliggende årsag til de forløb, der ender med en klage. Et eksempel herpå er sagen, der er omtalt på s. 30, hvor det igennem en længere periode ikke var muligt for en mand med funktionsnedsættelse eller for hans socialrådgiver på hospitalet at få nogen i kommunen til at påtage sig ansvaret for at hjælpe.

Se også sagen på s. 34, hvor Borgerrådgiveren på en enkelt dag havde telefonisk kontakt til ni medarbejdere i kommunen for at hjælpe en borger, som havde levet af rå kartofler i flere dage.

Tilsvarende skyldes mange klager udfordringer med it, herunder at kommunen mangler fleksible løsninger i de tilfælde, hvor borgeren ikke kan betjene sig selv, eller hvor it-understøttelsen på anden måde begrænser borgerens muligheder, eller hvor små fejl kan have stor betydning. Se f.eks. sagen på s. 30 om den uoverskuelige situation en mand med funktionsnedsættelse havde i, fordi han ikke kunne finde hoved og hale i de mange oplysninger og skemaer, kommunen sendte til hans digitale postkasse, sagen på s. 28 om en kvinde, som var undtaget fra digital selvbetjening, men samtidig var afskåret fra at møde personligt op for at betale et gebyr for lægeskift og derfor ikke kunne få lov til at skifte læge, eller sagen på s. 27 hvor en tastefejl i kommunen betød, at en borger mistede sin kontanthjælp.

Også sagen på s. 29 er et eksempel på, at udfordringer med at registrere partsrepræsentanter i it-systemerne rammer borgernes reelle muligheder for at være repræsenteret.

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar ligger fortsat højt i klagestatistikkerne, men synes at være et mindre problem end tidligere.

---

#### UNDERLIGGENDE PROBLEMSTILLING I FORVALTNINGEN (ANTAL)

---

Afgørelse og vilkår	154
Konkret serviceniveau	58
Sagsbehandlingstid og manglende svar	55
Vejledning	43
Sagsoplysning og oplysningsskridt	35
Opfølgning	31
Aktindsigt	20
Andet	284

---

Forvaltningernes medholdsprocent var samlet set 58, eller udtrykt på en anden måde anerkendte forvaltningen helt eller delvist klagens berettigelse i flertallet af de sager, Borgerrådgiveren kender til. I godt en tredjedel af disse sager havde klagen betydning for sagens realitet, dvs. for den ydelse som borgeren i den sidste ende modtog fra kommunen.





---

## Muligheden for at føre tilsyn er i mange tilfælde afgørende for, at Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne videre.

---

De færreste sager kræver, at Borgerrådgiveren iværksætter egentlige tilsyn, idet borgerens problem kan løses igennem det uformelle samarbejde, som finder sted under tilsynskonceptet Målrettet Indsats mellem borger, borgerrådgiver og forvaltning. Nogle af disse sager kan løses via enkel viderefremidling og/eller præcisering af borgerens klage til forvaltningen, mens andre løses via telefonisk eller skriftlig dialog mellem Borgerrådgiveren og den relevante forvaltning.

I 84 % af sagerne kunne borgerens problem løses helt eller delvist.

Muligheden for at føre tilsyn er i mange tilfælde afgørende for, at Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne videre. Det gælder både fordi, forvaltningernes ønske om at undgå tilsyn er et incitament til at finde løsninger, inden tilsyn bliver iværksat, og fordi tilsynet giver Borgerrådgiveren mulighed for i de tilfælde, hvor løsningerne ikke er tilstrækkelige, at afklare kommunens forpligtelser. I nogle tilfælde kan f.eks. et meget langstrakt forløb også søges afkortet ved, at Borgerrådgiveren gennemfører et tilsyn.

Et eksempel på en sag, hvor Borgerrådgiveren iværksatte et tilsyn, er omtalt på s. 32. Her så det udefra ud som om, kommunens interne organisering fik betydning for, at en ung mand faldt ud af systemet og måtte bruge lang tid og mange ressourcer på at komme indenfor igen. Efter den indledende dialog med forvaltningen var det fortsat uklart for Borgerrådgiveren, om kommunen havde løftet opgaven og taget ved lære af de begåede fejl.

### COVID-19

Store dele af kommunen har været helt eller delvist nedlukket i beretningsåret på grund af de generelle begrænsninger af samfundsaktiviteten. Det har betydet en anderledes hverdag for borgere og medarbejdere. Borgerrådgiveren har selv været en del af disse nedlukninger, hvor fysisk adgang var begrænset eller udelukket, og har indimellem befundet sig som forbindelseslinje imellem borgerne og resten af kommunen. Særligt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været god til i den forbindelse løbende at holde Borgerrådgiveren orienteret om det aktuelle serviceniveau, og hvordan borgerne kunne forvente at opleve det.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at kommunen har opretholdt et højt serviceniveau, som har været muliggjort af en velfungerende it-understøttelse, klar arbejdsfordeling, indarbejdede rutiner i sagernes ekspedition og fleksibilitet.

I perioder har Borgerrådgiveren ganske vist oplevet lidt flere borgere, som måtte igennem Borgerrådgiveren for at få kontakt til en relevant enhed eller

## KONTAKTPERSONER

Ved indførelsen af tilsynskonceptet Målrettet Indsats i 2015 besluttede Borgerrådgiverudvalget, at Borgerrådgiveren skulle arbejde for, at forvaltningerne udpegede kontaktpersoner på enhedsniveau. Det blev startskuddet til det formaliserede netværk af kontaktpersoner, der i dag tæller 56 medarbejdere fordelt på kommunens syv forvaltninger. Netværket er vidt forgrenet og giver mulighed for, at vi som medarbejdere og kollegaer kan udveksle viden og spare med hinanden. Netværket er med til at sikre Borgerrådgiveren en direkte og relevant kontaktindgang til forvaltningerne.

sagsbehandler, men det har ikke været i alarmerende omfang, og via Borgerrådgiverens netværk af kontaktpersoner har disse borgere kunnet få hjælp.

Disse borgere optræder kun i begrænset omfang i Borgerrådgiverens statistikker, da indsatsen herfra har været begrænset og hurtig. Eksempler på undtagelser hertil er sagen, der er omtalt på s. 22, om en kvinde, som ikke kunne indgive en klage og blev sendt rundt i systemet, når hun ringede til kommunen.

Borgerrådgiverens samarbejde med kommunens forvaltninger har heller ikke lidt overlast, om end det må erkendes, at digitale møde via Teams ikke giver helt de samme muligheder for at pleje og opdyrke relationer,

som er vigtige for Borgerrådgiverens uformelle problemløsning.

Det er Borgerrådgiverens samlede oplevelse, at den største konsekvens for borgerne i forbindelse med pandemien har været den tvivl og usikkerhed, der er opstået undervejs i takt med regeringens reguleringer af samfundsaktiviteten. Men såvel borgere som medarbejdere har vist sig særdeles omstillingsparate og fleksible, og dialog og samarbejde er derfor forløbet fint vurderet ud fra de borgerhenvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget.

En særlig opmærksomhed er der i den forbindelse grund til at rette imod Koncern IT, der med rettidig omhu effektivt har understøttet kommunen i forbindelse med nedlukninger, genåbninger, øget hjemmearbejde og meget andet.

## RETSSIKKERHED OG KLAGEHÅNDTERING I BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN

Børne- og Ungdomsforvaltningen er over en årrække sacket bagud i forhold til borgernes retssikkerhed i sammenligning med kommunens øvrige forvaltninger. Borgerrådgiveren har blandt andet afdækket forholdene via en undersøgelse om Børne- og Ungdomsforvaltningens kapacitet til at varetage forvaltningsretlige krav mv. (2013), en større undersøgelse af klagesagsbehandling, koordinering og læring på skoleområdet (2016) og via den generelle FOKUS-evaluering (2013, 2015 og 2017) og løbende konkrete sager.

I undersøgelsen fra 2013 anså Borgerrådgiveren det som en reel og sandsynlig risiko, at forvaltningen i sin organisering og arbejdstilrettelæggelse i væ-

sentlig grad havde overvurderet kapaciteten og kompetencerne i de supportfunktioner, som forvaltningen forlod sig på i forhold til at understøtte, at forvaltningens enheder levede op til de forvaltningsretlige krav. Borgerrådgiveren anbefalede på denne baggrund forvaltningen at genoverveje, om forvaltningen i tilstrækkeligt omfang havde sikret, at juridisk sagkundskab var repræsenteret og/eller gjort tilgængelig i relevante dele af forvaltningen.

Undersøgelsen havde baggrund i, at Borgerrådgiveren i en række tilfælde i forbindelse med konkrete sager og undersøgelser havde observeret, at Børne- og Ungdomsforvaltningens sagsbehandling og tilbagemeldinger til Borgerrådgiveren var præget af fejl og mangler af en usædvanlig karakter. Der var tale om fejl og mangler, som indikerede, at forvaltningen ikke i fornødent omfang havde forvaltningsretlige kompetencer knyttet til sagsbehandlingen.

I undersøgelsen af skoleområdet i 2016 vurderede Borgerrådgiveren videre, at det var muligt at forbedre elevernes og forældrenes retssikkerhed ved at sikre et fortsat og yderligere fokus på vidensdeling og læring inden for folkeskoleområdet. Borgerrådgiveren konstaterede blandt andet, at der var usikkerhed om inhabilitet (hvornår en lærer kan være inhabil), tavshedspligt (hvilke oplysninger en lærer må dele med sine kolleger), forældrenes ret til at lade sig repræsentere af andre samt andre forhold. Usikkerhed om reglerne på disse områder kan f.eks. have betydning for tilliden til forvaltningen, om et barns oplysninger deles med udenforstående, eller om forældrene har reel mulighed for at få hjælp til at varetage kontakten med kommunen.

Sammenfattende var det Borgerrådgiverens vurdering, at der på folkeskoleområdet var behov for et vidensløft i forhold til de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Borgerrådgiveren anbefalede derfor, at forvaltningen skærpede arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere havde den fornødne viden til bl.a. at kunne vejlede eleverne og forældrene og behandle klager i overensstemmelse med de nævnte regler. Herudover anbefalede Borgerrådgiveren, at forvaltningen sikrede, at den viden, der indsamles via behandlingen af klager på området, i højere grad kom til skolelederes og andre relevante medarbejders kendskab med henblik på at sikre kontinuerlig læring i forhold til behandling af klager.

I FOKUS-evalueringen fra 2017 af Børne- og Ungdomsforvaltningens indsats i forhold til klagesagsbehandling fremgår det blandt andet, at der var et vist forbedringspotentiale i forvaltningens indsats, herunder fordi ikke alle relevante enheder syntes at have sikret, at medarbejderne var bekendt med minimumskravene. Evalueringen var præget af, at forvaltningen ved sin besvarelse af den af Borgerrepræsentationen fastlagte spørgeramme havde indsnævret omfanget af enheder væsentligt, hvorfor evalueringen gav et begrænset og ufuldstændigt billede af forvaltningen.

Forvaltningen anførte selv i forbindelse med evalueringen, at der efter forvaltningens opfattelse "ikke er behov for særskilte indsatser på området for klagesagsbehandling, da der ikke er et misforhold mellem de gældende mi-

nimumskrav og det aktuelle kvalitetsniveau i forvaltningen (...). Historikken er relevant i dag, fordi erfaringerne i de senere år viser, at forældre og forældregrupper i stigende grad er blevet bevidste om deres rettigheder, herunder i forbindelse med det, de oplever som dårlig eller bekymrende kvalitet i forvaltningens ydelser.

I 2020 blev Børne- og Ungdomsudvalget kontaktet af en større gruppe forældre, der var utilfredse med en række forhold på de daginstitutioner, deres

#### DEN UVILDIGE REDEGØRELSE

Borgerrådgiverens uvildige redegørelse til Børne- og Ungdomsudvalget bygger på interviews med 24 personer (forældre, forældrerådsrepræsentanter, pædagogiske ledere, medarbejdere i daginstitutionerne mv.) og gennemgang af et meget omfattende skriftligt materiale fra Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Læs [Borgerrådgiverens undersøgelse](#)

Læs [Intern Revisions undersøgelse](#)

børn var tilknyttet. Børne- og Ungdomsudvalget bad på den baggrund Borgerrådgiveren og Intern Revision om en uvildig redegørelse for flere forhold i fire daginstitutioner i den pågældende klynge under Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Redegørelserne viste, at forvaltningens evne til at håndtere utilfredse borgere fortsat kan blive bedre. Borgerrådgiverens undersøgelse omfattede spørgsmålene: Hvordan og hvor hurtigt har det pædagogiske tilsyn fulgt op på evt. anmærkninger til institutioner i klyngen, hvordan er det sikret, at forældrene er informeret

om og inddraget i arbejdet med anmærkninger og tilsynsrapporter, hvordan er forældrene sikret vejledning om deres børns muligheder for støtte, og hvordan er medarbejdere – inkl. midlertidigt ansatte – gjort bekendt med indholdet af de faglige handleplaner og børnenes handleplaner.



Rapporterne fra Borgerrådgiveren og Intern Revision har givet værdifuld information om, hvad der skal forbedres (Børne- og Ungdomsudvalgets beslutningsprotokol af 25. november 2020).

Borgerrådgiverens undersøgelse resulterede i 12 anbefalinger til Børne- og Ungdomsforvaltningen med det formål at styrke arbejdet med faglige handleplaner og med børnenes handleplaner samt at sikre en bedre og mere inddragende kommunikation med forældrene.

I november 2020 behandlede Børne- og Ungdomsudvalget Borgerrådgiverens og Intern Revisions undersøgelser og den handleplan, Børne- og Ungdomsforvaltningen havde udarbejdet som opfølgning på de to undersøgelser, hvori forvaltningen redegjorde for allerede igangsatte og fremadrettede tiltag, blandt andet for at imødegå Borgerrådgiverens 12 anbefalinger. Af

Børne- og Ungdomsudvalgets beslutningsprotokol fremgik blandt andet følgende:

"Rapporterne fra Borgerrådgiveren og Intern Revision har givet værdifuld information om, hvad der skal forbedres. De beskrevne institutioner er godt i gang med genopretningen. Vi har tillid til det arbejde, som medarbejdere og ledere i Københavns daginstitutioner udfører. Gennem minimumsnormeringer forbedres vilkårene for at udføre et godt pædagogisk arbejde til gavn for vores børn. Vi skal også skabe bedre rammer for ledelsesarbejdet og sikre, at de har kompetencer til at møde børn og forældre med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid og til at skabe et konstruktivt samarbejde".

Ved udvalgets behandling blev der fremsat en række ændringsforslag, og det blev besluttet, at der skal oprettes en central klageenhed for skriftlige klager på dagtilbuds- og skoleområdet, som skal sikre en ensartet registrering og et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandlingen, og en central konfliktmæglerenhed, som skal rykke ud lokalt, når noget går i hårdknude mellem forældre og en institution eller skole.

Borgerrådgiveren har efterfølgende været i dialog med Børne- og Ungdomsforvaltningen om rammer og vilkår for etablering af en sådan central klageenhed.

Flere af de sager, der har fyldt meget i medierne og på Børne- og Ungdomsudvalgets dagsorden i de senere år, kunne efter Borgerrådgiverens vurdering være løst tidligere, hvis forvaltningen havde haft et stærkere fokus på forvaltningsret og borgernes retssikkerhed i den forbindelse. Der går ofte en lige linje fra en forvaltnings manglende evne og kapacitet i denne henseende til borgernes oplevelse af nødvendigheden af også at inddrage det politiske niveau og pressen.

Borgerrådgiveren modtager blandt andet klager over folkeskoleområdet i forbindelse med skolevægning, sygeundervisning og fraværsregistrering. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at lokale lærere og ledelser anstrenger sig for at agere professionelt og opretholde en god dialog, men flere sager, hvor forældrene udtrykker mistillid til skole og forvaltning efter længerevarende forløb, bekræfter efter Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen generelt set mangler redskaber for at kunne håndtere de langvarige og genstridige konflikter, som undertiden opstår. Forvaltningsretten rummer de grundlæggende værktøjer.

Derfor er det også konstruktivt, at Børne- og Ungdomsudvalget i forbindelse med behandlingen af Intern Revisions og Borgerrådgiverens undersøgelser af forholdene i de fire institutioner besluttede, at der skal oprettes en central klageenhed for skriftlige klager på dagtilbuds- og skoleområdet, og at der skal etableres en central konfliktmæglerenhed. Borgerrådgiveren anbefaler, at Børne- og Ungdomsudvalget fortsat følger op på Børne- og Ungdomsforvaltningens arbejde for at styrke den oplevede borgerservice, rets-

sikkerheden, inddragelsen og evnen til at løse konflikter med borgerne samt prioriteringen af en kontinuerlig læring af klager.

### **BORGERNES OPLEVELSE AF KOMMUNENS SAGSOPLYSNING**

Kommunen har ansvar for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden kommunen træffer afgørelse. Tilstrækkelig sagsoplysning er en forudsætning for, at kommunens afgørelser bliver korrekte, og mangelfuld sagsoplysning kan føre til, at afgørelserne er ugyldige og f.eks. bliver hjemvist til fornyet behandling fra Ankestyrelsen eller et andet klageorgan.

På den ene side skal kommunen altså indsamle de oplysninger, der er nødvendige, på den anden side må kommunen ikke indsamle flere oplysninger, end der er brug for. Det lyder måske let, men det kan være vanskeligt at ramme det præcise oplysningsniveau.

Borgerrådgiveren hører fra borgere, der mener, at sagsoplysning anvendes som et magtmiddel, f.eks. når kommunen beslutter at indhente en lægeerklæring imod borgerens ønske, eller når afslutningen af en sag udsættes, fordi kommunen afventer andre oplysninger.

En del af disse borgeroplevelser hænger formentlig sammen med, at kommunen og borgeren kan have forskellige opfattelser af, hvilke oplysninger der er relevante og skal indgå, og hvornår sagen er tilstrækkeligt oplyst. For borgeren kan det i nogle tilfælde se ud som om, kommunen særligt leder efter oplysninger, som er til ugunst for borgeren, uden at det forholder sig sådan.

Der findes ikke et fuldstændigt og nedskrevet regelsæt for sagsoplysningen, og det er kommunens ansvar at sørge for, at den er på plads, hvorfor det også er kommunen, som i første række bestemmer, hvad der skal indhentes og indgå af oplysninger i sagerne i respekt for de forvaltnings- og databeskyttelsesretlige rammer. Borgerne skal naturligvis have mulighed for at supplere kommunens sagsoplysninger med de oplysninger, som borgerne mener er centrale, og skal have mulighed for at kende kommunens oplysninger og kommentere på eller måske korrigere dem.

I nogle tilfælde synes kommunens sagsoplysning dog at ramme ved siden af, herunder ved at gå videre end det er nødvendigt. Se til illustration sagen, der er omtalt på s. 25, om en kvinde, der skulle gennemgå en udredning efter voksenedretningsmetoden for at få svar på sin ansøgning om økonomisk hjælp til solcreme på grund af en hudlidelse. Kvinden havde svært ved at forstå, hvorfor hun skulle svare på spørgsmål om, hvordan hun klarede sin egenhygiejne og egenomsorg, da det efter hendes mening ikke var relevant for hendes ansøgning.

I det konkrete tilfælde var proceduren for sagsoplysningen besluttet af forvaltningen, fordi kommunen i nogle tilfælde havde oplevet, at Ankestyrelsen hjemviser sager, der efter styrelsens opfattelse er utilstrækkeligt oplyst. Sagen er et eksempel på et bredere fænomen, hvor det ikke altid er klart, om der er en direkte årsagssammenhæng mellem kommunens henvisning til

praksis i et klageorgan og klageorganets faktiske praksis. I sådanne sager finder Borgerråd giveren det i nogle tilfælde forståeligt, hvis borgerne oplever sagsoplysningen som uforståelig, mistroisk eller ligefrem nedværdigende. En problemstilling kan også være, at kommunen allerede har oplysninger, men ikke bruger dem. Se f.eks. den sag, der er omtalt på s. 32, hvor kommunen synes at have glemt en ung mands forhistorie, da han fyldte 18 år og overgik til en anden enhed i kommunen.

I februar 2021 kom det frem via nationale medier (Kommuner overvåger handicappede som Mette: 'Jeg er panikslagen' | Indland | DR), at nogle kommuner benytter sig af overvågning af handicappede i forbindelse med fastlæggelsen af disses støttebehov. Borgerråd giveren er ikke bekendt med konkrete eksempler på, at det sker i Københavns Kommune, men i forbindelse med den konkrete medieomtale i februar 2021 blev det oplyst, at Københavns Kommune har anvendt overvågning (i op til flere nætter) af handicappede i forbindelse med sagsoplysningen. Borgerråd giveren bemærker for god ordens skyld, at socialministeren i et svar til Folketinget allerede i 2019 gav udtryk for, at det efter ministeriets opfattelse ikke er i orden:

”Det er hverken berettiget eller nødvendigt forud for bevilling af hjælp efter serviceloven at gennemføre observationer af borgeren i dagligdagssituationer i eget hjem som fast procedure” (svar på spørgsmål 87 fra Folketingets Socialudvalg, almindelig del 2019-2020).

Eftersom socialministeren tilkendegav at ville tage spørgsmålet op med alle kommuner, har Borgerråd giveren ikke fundet konkret anledning til at rejse sagen internt i Københavns Kommune på baggrund af medieomtalen i februar 2021. Hvis Borgerråd giveren modtager konkrete klager, kan spørgsmålet naturligvis blive aktuelt på ny.

#### MÆGLING

I Borgerråd giverens Beretning 2019 blev arbejdet med at udvikle og anvende mægling som konfliktløsningsværktøj beskrevet. Kort fortalt har Borgerråd giveren i samarbejde med Socialforvaltningen udviklet en møderamme, som har til formål at bilægge konflikter mellem borgere og forvaltning i særligt konfliktfyldte sager.



**Borgerråd giverfunktionen kan tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, såfremt borgerråd giverfunktionen vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren og forvaltningen er enig heri (Borgerråd giverens vedtægt § 9).**

Borgerråd giverens tilbud om mægling er ikke et led i behandlingen af borgers sag i forvaltningen (eller hos Borgerråd giveren), og der kan derfor ikke sagsbehandles på mødet, ligesom kommunens afgørelser ikke kan være om-

drejningspunkt for mødet.

Borgerrådgiveren deltager som mægler og mødeleder og er ikke til stede som hverken partsrepræsentant, bisidder eller tilsynsmyndighed. Borgerrådgiveren vil dog kunne besvare generelle juridiske spørgsmål, hvis de skulle opstå under mødet.

Det er i 2020 gjort obligatorisk for Borgerrådgiverens medarbejdere at gennemføre et kursus i konfliktmægling. I 2021 er en medarbejder hos Borgerrådgiveren herudover blevet videreuddannet i mægling. Borgerrådgiveren ser potentiale i konfliktmæglingsmøderne, som er afprøvet og allerede nu har gjort, at flere borgere med komplicerede forløb og optrappede konflikter har følt sig set, hørt og forstået af kommunen.

De langvarige coronarestriktioner har imidlertid hæmmet mæglingsværktøjets brug og udvikling på grund af ulemperne ved virtuelle kommunikationskanaler. Det er således vanskeligere at opfange mindre, men vigtige følelsesmæssige reaktioner under samtalen, og en del af den sociale fornemmelse reduceres, hvorved dialogen bliver mindre personlig. Omvendt kan mægling over distancen indebære visse fordele for borgere, som finder det utrygt at skulle sidde ansigt til ansigt med forvaltningens medarbejdere.

Den største hindring har dog vist sig at være borgernes modstand mod mæglingen som relevant overhovedet. I overensstemmelse med den ramme, Borgerrådgiveren og Socialforvaltningen har lagt for mæglingsmøderne, har Borgerrådgiveren fokuseret på de særligt konfliktfyldte sager. Det har imidlertid vist sig, at borgerne i disse sager oftest fravælger muligheden for at deltage i mægling.

Borgerrådgiveren har i en række sager anvendt mange ressourcer (og ofte flere end en tilbundsående tilsynsundersøgelse ville have krævet) alene på at screene klagerne for potentielle mæglingsager, indledende afgrænsning og forudgående dialog og forberedelse med borgere og forvaltning, uden at det har ført til en mægling. Mægling vil altid være et tilbud til borgerne, men det afvises desværre af de fleste.

De typiske årsager, til at borgerne afviser at deltage i mægling, er:

- At konfliktniveauet er så højt, at borgerne ikke kan se sig selv i et mæglingsmøde med forvaltningens repræsentanter, herunder fordi borgerne på baggrund af deres tidligere oplevelser ikke har tiltro til, at kommunen under (endnu) et møde vil kunne udvise den anerkendelse, empati og kompetence, som borgerne ikke har oplevet kommunen udvise tidligere.

En borger afviste f.eks. Borgerrådgiverens tilbud om mægling med henvisning til, at borgeren "... var af den opfattelse at I kunne hjælpe mig med den umenneskelige behandling min søn og jeg har været udsat for af kommunen (...) Jeg har stadig ikke modtaget svar".



- At mæglingen er afgrænset fra sagens egentlige genstand, dvs. at mæglingen ikke kan forventes at sikre borgerne den ydelse, indsats eller lignende, som de konkret efterspørger fra kommunen, men har til formål at reparere samarbejdet og forbedre dialogen.
- En antagelse om, at tilbuddet om mægling ikke er reelt, men at der blot er tale om, at kommunen ønsker at lukke en genstridig sag.

Borgerrådgiveren arbejder fortsat videre med at identificere sager, der kan løses via mægling, og har herunder udvidet kriterierne ved også at inddrage sager, hvor konfliktniveauet ikke gør det for svært at overbevise borgerne om kommunens reelle intentioner med mæglingstilbuddet.

Det er givet, at der fortsat ligger et uforløst potentiale i at løse eller nedtrappe konflikter via mægling i regi af Borgerrådgiveren. Samtidig er det tænkeligt, at borgere – der allerede har henvendt sig til Borgerrådgiveren for at bede om Borgerrådgiverens intervention over for en forvaltning, de har opgivet at have videre dialog med – udgør en særlig svær gruppe at overbevise om mæglingens fordele. Dette kunne tale for, at der arbejdes på, at flere mæglingssager visiteres via forvaltningerne, så initiativet og forslaget kommer fra forvaltningen, inden borgeren har klaget til Borgerrådgiveren.

Det er i denne forbindelse uklart, hvilke initiativer forvaltningerne har iværksat for at følge Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at bidrage til sikring af, at medarbejderne har kendskab til Borgerrådgiverens tilbud om konfliktmægling.

Borgerrådgiveren vil gå i dialog med forvaltningerne om mulighederne for at øge medarbejdernes opmærksomhed på Borgerrådgiverens mæglingstilbud.




---

Danmark står over for sin anden rigsretssag på ca. 25 år, og i begge tilfælde har forvaltningsretten været det centrale omdrejningspunkt.

---

#### RETSPOLITISKE STRØMNINGER OG BORGERNES EFTERSPØRGSEL

Borgerrådgiveren står for et kommunalt fokus på retssikkerhed og borgernes oplevelser af respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Retssikkerhed indgår også i et nationalt perspektiv i en bredere diskussion af retsstaten og borgernes retssikkerhed i samfundet som sådan.

Danmark står over for sin anden rigsretssag på ca. 25 år, og i begge tilfælde har forvaltningsretten været det centrale omdrejningspunkt. Spørgsmålet om, hvorvidt individets retssikkerhed og grundlæggende rettigheder er blevet respekteret, er således en fællesnævner for de to sager.

En del af de spørgsmål, der er kommet op i forbindelse med regeringens handlinger og undladelser under COVID-19-pandemien, handler også om retssikkerhed og de proceskrav, som er nødvendige for at sikre borgernes rettigheder og et velfungerende demokrati. På samme måde som borgerne forventer, at kommunen respekterer lovgivningen og de uafhængige kontrolmekanismer samt inddrager borgerne i kommunens generelle og individuelle beslutninger, stilles der på nationalt plan spørgsmål ved f.eks. regeringens og statsadministrationens rolle i forbindelse med nedlukning af de uafhængige domstole, graden af åbenhed, samt hvorvidt hjemmelskravet blev respekteret i forbindelse med lukningen af mink-erhvervet.

Den retspolitiske debat tager lige så ofte afsæt i lokale, kommunale som i nationale forhold. Dette er forståeligt, da en meget stor del af det offentliges borgerrettede aktiviteter er placeret i kommunerne. Retspolitik er også kommunalpolitik.

Som f.eks. da foreningen #Enmillionstemmer samlede 50.000 underskrifter for at sikre, at Folketinget forholdt sig til et forslag om, hvorvidt handicapområdet skal flyttes væk fra kommunerne. Forslaget var bl.a. begrundet i utilstrækkelig retssikkerhed og viden om sagsområdet, og argumenterne var blandt andet mangelfuld sagsbehandling og en meget høj underkendelsesprocent i Ankestyrelsen.

Med denne argumentation vil en lang række områder imidlertid kunne forlanges flyttet væk fra kommunerne, herunder indsatsen over for udsatte børn og unge, adgangen til at fastsætte og opkræve gebyrer mv. Det er i sidste ende et politisk spørgsmål, om utilstrækkelig retssikkerhed skal føre til det.

Borgerrådgiveren ser det som sin opgave at styrke retssikkerheden og den oplevede borgerservice i alle de områder, der eksisterer i kommunen, til enhver tid.

Der er også kommet øget fokus på borgerrådgivernes rolle i det forgangne år. I oktober 2020 fremlagde den juridiske tænketank Justitia en analyse, der påviste borgerrådgivernes positive bidrag til en bedre service og en højere retssikkerhed i de kommuner, der har valgt at have en.

Justitia peger på borgerrådgiverens rolle som tillidsopbyggende mellemmand mellem borger og kommune, som kan tage den uformelle dialog med borgerne og hjælpe dem videre i systemet og samtidig kan forebygge fejl og mangler ved at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen.

Justitias rapport viser også, at kommuner med en borgerrådgiver gennemsnitligt har en lavere omgørelsesprocent i Ankestyrelsen, hvilket stiller både borgere og kommune bedre.

Kort efter besluttede Folketinget at afsætte 135 mio. kr. til udbredelse af

borgerrådgiverfunktionen for at sikre bedre sagsbehandling i kommunerne, og for at sikre at økonomien ikke stiller sig i vejen for de kommuner, som ønsker en borgerrådgiver.

Blandt Justitias konkrete anbefalinger er, at det skal gøres obligatorisk for alle kommuner at have en borgerrådgiver, at borgerrådgiveren skal være formelt og tydeligt uafhængig af forvaltningen, og at kommunerne skal udvide kendskabet til borgerrådgiveren.

Politikerne i Københavns Kommune var blandt de første i landet til at beslutte en prioritering af borgernes retssikkerhed ved etablering af en borgerrådgiverfunktion i 2004, ligesom der fra start har været fokus på vigtigheden af den uafhængige indplacering. Borgerrådgiveren fik i 2010 sin egen vedtægt, hvor uafhængigheden er fremhævet. Vedtægten blev i 2020 opdateret som opfølgning på den politisk besluttede evaluering af Borgerrådgiveren i 2019, og uafhængigheden er fortsat fremhævet og prioriteret.

Ved behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning 2019 besluttede kommunens politikere at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren, herunder Borgerrådgiverens tilbud til borgere og medarbejdere. Den politiske beslutning er dels i tråd med ordlyden i den opdaterede vedtægt, hvor et aktivt samarbejde mellem kommunens forvaltninger og Borgerrådgiveren er forudsat, og dels i tråd med den undersøgelse af kendskabet til Borgerrådgiveren, som Borgerrådgiveren lavede i 2019, som viste et behov for større synlighed.

Borgerrådgiveren er ikke bekendt med, hvilke initiativer der er taget i de enkelte forvaltninger for at følge op på den politiske opfordring om at sikre, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren bidrager naturligvis gerne med information, ligesom Borgerrådgiveren gerne stiller op til arrangementer med henblik på præsentation af tilbud til borgere og medarbejdere for en øget synliggørelse internt i kommunen. Dels er det alene medarbejdere, der kender til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud, der kan vejlede borgere om muligheden for at henvende sig til Borgerrådgiveren, og dels er det alene medarbejdere, der er opmærksomme på det konsultative tilbud, Borgerrådgiveren er for kommunens medarbejdere, der kan gøre brug af det.

Opfordringen fra politikerne er derfor afgørende vigtig for, at kommunen får det optimale ud af tilbuddet til borgere og medarbejdere og ikke mindst afgørende for aktivt at understøtte samarbejdet mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er en intern feedbackmekanisme, som kombinerer uformel problemløsning samt kompetenceopbyggende og kulturforandrende samarbejde med uafhængigt tilsyn. Borgerrådgiveren løste i beretningsåret

99 % af sagerne i uformel dialog med kolleger i forvaltningerne og de fleste af dem i løbet af en uge.

Borgerrådgiverens væsentligste bidrag til retssikkerheden skal formentlig findes i de sager, som Borgerrådgiveren aldrig ser, fordi de bliver løst korrekt i første hug af enheder og medarbejdere, som ved, at retssikkerheden er afgørende vigtig, har en faglig stolthed og et ønske om at gøre det godt, og som har taget pejling af Borgerrepræsentationens prioritering af retssikkerhed.

Mange borgere vil dog gerne have Borgerrådgiveren til at gå videre, end vi gør. Dels i forhold til også at underkende forvaltningernes afgørelser, dels i forhold til at gribe direkte ind i forvaltningens administration, ledelsesret og konkrete ansættelsesforhold. Disse borgere bliver oplyst om Borgerrådgiverens formål og kompetence og vejledt om eventuelle andre organer, de kan rette henvendelse til.

Justitia peger på, at borgerrådgiverne udfylder huller i det eksisterende klagesystem på det sociale område – ved at være mere borgernære, have lokalt kommunekendskab og have væsentligt kortere sagsbehandlingstider.

Københavns Kommune opfylder alle Justitias anbefalinger til en borgerrådgiverfunktion, bortset fra en anbefaling om, at borgerrådgiverene også skal kunne udtale sig (uforbindende) om kommunens afgørelser.

Afgrænsningen af Borgerrådgiverens kompetence er en politisk beslutning. Det har tidligere været politisk overvejet, om kommunen burde arbejde for, at Borgerrådgiveren kan føre opsyn med og udtale sig om kommunens afgørelser om aktindsigt. Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed for eventuelle politiske ønsker, der måtte følge af Justitias anbefaling.



# 2

## ILLUSTRATIVE SAGER

---

Her præsenteres 10 konkrete sager, som er illustrative for de oplevelser, borgerne henvender sig med, for Borgerrådgiverens tilgang til sagerne, og for den måde, sagerne – oftest i samarbejde med forvaltningerne – løses på.

### VIRUS OG NEDLUKNING

---

En kvinde kunne ikke få kontakt til sin sagsbehandler, efter hun fik afslag på seniorpension. Kvinden oplevede at blive sendt rundt i kommunen uden at få relevant vejledning eller oplysning om, hvordan hun kunne klage, eller hvilke andre muligheder for støtte hun kunne have som følge af sine alvorlige helbredsmæssige udfordringer.

---

En kvinde havde problemer med at indbringe en klage over afslag på seniorpension. Hun opfattede afslaget som uretmæssigt, og klagefristen nærmede sig. Kvinden mente, at afgørelsen var forkert, idet hun havde været mange år på arbejdsmarkedet og havde alvorlige helbredsmæssige udfordringer. Hun kunne ikke se, hvordan hun med sine begrænsninger og sin alder ville kunne indgå på arbejdsmarkedet.

Da kvinden ikke kendte meget til forskellige støttemuligheder og de specifikke betingelser for seniorpension, havde hun behov for en udvidet vejledning. Kvindens PC var virusramt, Danmark var lukket ned pga. COVID-19, og hun blev sendt rundt i systemet, når hun ringede til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at spørge til sin sag.

Kvinden havde en oplevelse af, at kommunen var en maskine, som kørte automatisk videre, uden at hun kunne opnå kontakt. Hun oplyste endvidere, at nedlukningen medførte, at hun nu heller ikke kunne gå ind til Borgerservice og bede om hjælp.

Borgerrådgiveren kunne i afgørelsen se, hvem sagsbehandleren var, og forsøgte at kontakte ham telefonisk uden held. Tilsyneladende var sagsbehandleren på ferie, men mailautosvar og telefonsvarer gav forskellige oplysninger. Da sagen derfor ikke kunne løses mundtligt og uformelt ved telefonisk kontakt, sendte Borgerrådgiveren klagen videre til forvaltningen med anmodning om at få en kopi af svaret til kvinden.

Kvinden havde fortalt om nogle sundhedsmæssige udfordringer, som hun ikke modtog hjælp til fra kommunen på trods af lægens anbefaling. De

sundhedsmæssige udfordringer var alvorlige, og kvinden var netop fyldt 65 år. Borgerrådgiveren vurderede, at kvinden qua sin alder og sine helbreds-mæssige udfordringer muligvis ville være berettiget til hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Borgerrådgiveren orienterede hende derfor om muligheden for at kontakte denne forvaltning og søge hjælp.

Ved Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilbagemelding kunne Borgerrådgiveren se, at klagen var behandlet som rettidigt indkommet. Senere modtog Borgerrådgiveren en tilbagemelding fra sagsbehandleren, som oplyste, at han havde været på barsel.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Sagen illustrerer, hvor vanskeligt det kan være for en borger at få etableret en kontakt til kommunen, hvis ingen tager ansvar for at følge henvendelsen til dørs og videreformidle den til det relevante sted i kommunen. Det lykkedes Borgerrådgiveren at løse kvindens problem inden for få dage.

Borgerrådgiveren oplever indimellem lignende sager, hvor problemet kan bestå i en sagsbehandlers fravær pga. sygdom, ferie eller andet. I visse tilfælde kan dette medføre, at mails ikke bliver læst, og vigtige beskeder ikke bliver givet videre. Borgerne kan i disse tilfælde blive efterladt uden hjælp, hvis ingen kan orientere dem om, hvad der sker med deres sag, og kan blive utrygge, hvis de ikke får svar på, om deres henvendelse er modtaget, om en klage er rettidigt indsendt, om et manglende fremmøde kan medføre sanktioner eller andet.

Herudover illustrerer sagen vigtigheden af kommunens udvidede vejledningspligt, jf. retssikkerhedslovens § 5. Konkret var kvinden ikke umiddelbart berettiget til det ansøgte, men hun kunne derimod have ret til andre former for hjælp.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 3 - om kommunens vejledningspligt](#)

[KlarRet 21 – om pligten til at svare borgerne](#)

## NÅR FORÆLDRE IKKE GLÆDER SIG TIL DERES BARN'S FØDSELSDAG

---

En ung pige havde mangeårige udfordringer med skoleskift, skolevægning og social isolation. Forældrene følte sig ikke ordentligt inddraget og klædt på til at hjælpe og frygtede, at det ville blive meget værre, når datteren om kort tid fyldte 18 år.

---

Et forældrepar havde gennem mange år oplevet problemer og konfliktfyldte forløb med kommunen og datterens skole i forbindelse med datterens ud-

forordringer med skoleskift, skolevægning og sociale isolation. Forældrene havde ofte følt sig misforståede og følte ikke, at de fik den hjælp, der gjorde, at de ville kunne hjælpe deres datter med hendes udfordringer. Langvarig sygdom i familien gjorde problemerne vanskeligere at håndtere. Problemet blev sat på spidsen af, at datteren snart fyldte 18 år.

Forældrene var meget bekymrede for, hvad der ville ske, når de ikke længere ville blive betragtet som parter i datterens sag. Hertil kom, at datteren var blevet udredt endeligt for sin diagnose, og at forskellige udmeldinger fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center, Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap skabte forvirring hos forældrene og sagsbehandlere.

Forældrene havde fået den forståelse, at deres datter senest ved udredningen burde have været målgruppeplaceret og overført til Borgercenter Handicap, fordi de der ville kunne få kvalificeret hjælp i form af vejledning, kurser mv. De følte et voldsomt svigt fra kommunens side. De fandt, at de indsatser, der var iværksat, var utilstrækkelige, og de følte sig mødt med modkrav, som de fandt urimelige. De savnede svar på centrale spørgsmål og manglede overblik i det langvarige og komplicerede sagsforløb.

Sammen med forældrene kunne Borgerrådgiveren ved flere telefonmøder gennemgå sagen og skabe overblik og fokus på relevante klagepunkter. En vigtig opgave bestod i at få defineret, hvilke punkter i forældrenes klage, det ville give mening at forfølge nærmere. Herudover skulle de nærmere omstændigheder om sagsforløb, forvaltningens interne retningslinjer og samarbejdsaftaler samt reglerne på området afklares.

Der var meget forskellige udmeldinger fra forskellige sagsbehandlere og enheder samt regionen, og det var derfor forståeligt, at forældrene blev usikre på, om deres sag var blevet behandlet korrekt.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Sagen er ikke atypisk. Borgerrådgiveren oplever et stigende antal sager om skolevægning, social isolation, udfordringer med diagnoser og behandling og særligt utryghed i forbindelse med overgangen til voksenreglerne for unge handicappede. I disse sager udtrykkes der ofte stor frustration og en følelse af utryghed fra forældres og den unges side.

Kommunen har pligt til at inddrage borgerne, så de kan tage medansvar i deres sag. Formålet med inddragelsen er at give borgeren indsigt, indflydelse og viden om sagen, mens den behandles. Når borgerne ikke oplever at de bliver inddraget, er der grobund for, at borgeren mister tillid til forvaltningen, dens sagsbehandling og afgørelser.

Borgerrådgiveren kunne i den konkrete sag hjælpe med at skabe overblik og en større ro for forældrene og viderebringe deres klagepunkter, som også vil indgå som en del af Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse af overgangen til voksenreglerne for unge med handicap. Egen drift-undersøgelsen vil blandt andet bestå af konsultativ bistand og rådgivning til forvaltningen i forhold til forvaltningens ønske om at implementere nye tiltag for at imøde-



komme de forskellige problemer og udfordringer ved overgangen til voksenreglerne for unge med handicap.

Området er præget af gode hensigter, men modsætninger og dilemmaer mellem bl.a. selvbestemmelse/selvstændighed og omsorgsforpligtelse, forventninger fra forældre overfor de forvaltningsmæssige og retlige realiteter og vanskeligheder med at få indpasset diagnoser i den kommunale virkelighed og krav til sagsbehandlingen vanskeliggør indsatsen.

Udfordringerne har tendens til at efterlade forældrene og den unge med en følelse af magtesløshed. Det var denne magtesløshed og frustration, Borgerrådgiveren oplevede hos forældrene i den konkrete sag.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 15 – om borgerens medvirken ved oplysning af egen sag](#)

[KlarRet 20 - om samarbejde og koordinering i kommunen](#)

[KlarRet 24, 25 og 26](#) – om forebyggelse, håndtering og læring af konflikter mellem borger og kommune

## HVOR MEGET SKAL VI VIDE OM BORGEREN?

---

En kvinde søgte om økonomisk hjælp til solcreme, som hun af medicinske årsager altid skal bruge på grund af en hudsygdom. Kvinden havde svært ved at forstå, hvorfor det skulle tage så lang tid at behandle hendes ansøgning, og hvorfor hun skulle svare på spørgsmål om, hvordan hun klarer sin egenhygiejne og egenomsorg, hvilket efter hendes mening ikke var relevant for hendes ansøgning.

---

En kvinde havde en sygdom, som krævede, at hun beskyttede sig mod solens stråling med en solcreme. Kvinden oplyste, at der var risiko for, at hendes funktionsevne ville blive forringet, hvis ikke hun smurte sig med solcreme flere gange dagligt. Solcremen var lægeligt anbefalet og nødvendig for hendes hud og for, at hendes led ikke skulle tage skade. Kvinden søgte kommunen om dækning af sine merudgifter til solcreme.

Socialforvaltningen mente på baggrund af Ankestyrelsens praksis, at sagen skulle oplyses ved hjælp af en udredning efter voksenundredningsmetoden (VUM), hvilket kvinden anså for overoplysning af sagen. Metoden er udviklet af det daværende Social- og Integrationsministerie og KL, og formålet er at forbedre den faglige og lovgivningsmæssige kvalitet i sagsbehandlingen.

Som en del af undersøgelsen skulle kvinden svare på, hvordan hun klarer sin egenhygiejne og egenomsorg, hvilket efter hendes mening ikke var relevant for hendes ansøgning. Hun mente, at sagen var tilstrækkeligt oplyst, og

at det var veldokumenteret, at hun havde merudgifter til solcreme på grund af sin sygdom. Kvinden mente også, at sagen havde trukket for længe ud.

Borgerrådgiveren spurgte forvaltningen om praksis for oplysning af sagen og betydningen for sagsbehandlingstiderne. Forvaltningen oplyste, at forvaltningen i hver enkelt sag vurderer, hvilke oplysninger der er nødvendige for at kunne træffe afgørelse på et tilstrækkeligt oplyst grundlag. Forvaltningen mente ikke, at der er praksis for at overoplyse sager for at undgå hjemsendelse fra Ankestyrelsen, men at forvaltningen søger at tage højde for Ankestyrelsens praksis.

Forvaltningen beklagede, at der var nogle ydre omstændigheder, der medvirkede til, at sagsbehandlingsfristen i den konkrete sag ikke blev overholdt. Kvinden modtog siden et afslag på sin ansøgning, som hun påklagede til Ankestyrelsen, som underkendte kommunens afgørelse og hjemviste sagen til fornyet behandling i kommunen med henvisning til, at kommunen burde have indhentet en lægeerklæring til brug for sagens oplysning. Sagen blev hjemvist i december 2020, og kvinden havde ved udgangen af marts 2021 fortsat ikke modtaget en fornyet afgørelse.

Borgerrådgiveren kom på baggrund af sagsforløbet i tvivl om, hvorvidt der for denne sagstype eksisterer uklarheder i sagsoplysningen, som bør afklares, og har på den baggrund iværksat en undersøgelse af sagen.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Kommunen har mulighed for at yde hjælp til nødvendige merudgifter, som er en følge af en nedsat funktionsevne af indgribende karakter. Når der ansøges om merudgifter, skal sagen oplyses i tilstrækkelig grad til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. Det fremgår af officialprincippet i retssikkerhedsloven. Der kan ikke generelt opstilles regler for, hvilke oplysninger og undersøgelser der er nødvendige for at træffe afgørelse i en sag. Dette hviler på en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

Borgerrådgiveren har over for forvaltningen bemærket, at sagsforløbet blandt andet tyder på udfordringer med at inddrage borgernes oplysninger og med at indhente lægelige oplysninger på baggrund heraf til tilstrækkelig oplysning af sagen.

I nogle tilfælde synes kommunens sagsoplysning at ramme ved siden af, herunder ved at gå videre end det er nødvendigt. Borgerrådgiveren hører således fra borgere, der mener, at sagsoplysning bliver unødvendigt omfattende, langstrakt eller ligefrem anvendes som et magtmiddel.

Borgerrådgiveren kan først konkludere, om kommunen har begået fejl i den konkrete sag, når undersøgelsen er afsluttet, men må indtil videre konkludere at det på baggrund af sagen ikke fremstår åbenlyst, hvornår man bør vælge den ene oplysningsform frem for den anden, og at Ankestyrelsens hjemvisning i den konkrete sag synes at kunne frembringe tvivl om den rette fremgangsmåde til oplysning af sagerne. Borgerrådgiveren håber, at under-

søgelsen vil kunne bidrage til større klarhed.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren  
[KlarRet 5 – om undersøgelsesprincippet](#)

## KONTANTHJÆLPEN DER FORSVANDT – VED EN TASTEFEJL

En kvinde fik pludselig mere end halveret sin ydelse. Det viste sig at skyldes en banal tastefejl, som det krævede en større indsats at finde og få rettet.

En kvinde fik pludselig mere end halveret sin ydelse, hvilket hun var uforstående over for. Hun var enlig forsørger og havde boet i Danmark siden 2011, hvor hun var flyttet til fra Tyskland.

Problemerne var begyndt, da hun flyttede fra Hvidovre til København. Hun havde forsøgt at tale med kommunen, men var helt opgivende og forstod ikke, hvad det handlede om, da hun havde fået oplyst, at hun manglede i omegnen af 4.000 timers erhvervsarbejde for at opnå sin ydelse. Nu stod hun og hendes barn uden penge til at klare dagen og vejen.

Borgerrådgiveren lyttede til kvinden og vejledte om Borgerrådgiverens kompetence. Selve afgørelsen kunne Borgerrådgiveren ikke gå ind i, men dialog med forvaltningen kunne muligvis være en hjælp. Og eftersom Borgerrådgiveren kan tilbyde borgere hjælp med at forstå afgørelser, kan Borgerrådgiveren ofte også hjælpe med at afklare, hvad der kan være sket i sagsbehandlingen forud for afgørelsen.

En kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen hjalp med at forstå sagen, og hvad der var sket, men det viste sig ikke umiddelbart muligt at finde en forklaring på den markant nedsatte ydelse. Forvaltningen igangsatte derfor en intern afklaringsproces.

Det viste sig, at ydelsen var blevet nedsat på grund af en tastefejl i forbindelse med kvindens flytning fra Hvidovre til København. Ved flytningen til Københavns Kommune tastede forvaltningen ved en fejl et tal i det felt, der angiver, at borger har været ude af landet i over to måneder.

Herefter kom kvinden i pulje med personer, der søger kontanthjælp efter 1. januar 2019, som ikke har haft ophold i riget i de seneste 9 ud af 10 år. Det medførte, at kvinden på grund af det skærpede opholdskrav og beskæftigelseskrav overgik til selvforsørgelse- og hjemrejseydelse/overgangsydelse.

På baggrund af en gennemgang af sagen fandt forvaltningen ud af, at kvinden var berettiget til fuld ydelse, hvilket der også oprindeligt var truffet afgørelse om. Men tastefejlen havde desværre medført, at kvinden pludselig au-

tomatisk var overført til selvforsørgelse- og hjemrejseydelse/overgangsydelse. Kvinden blev i sagens natur lettet.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Automatisering og digitalisering kan være et effektivt redskab i sagsbehandlingen, men selv mindre fejl eller tastefejl i it-systemer kan få den konsekvens, at borgerens sag får et helt andet resultat end den burde. Det er denne sag et eksempel på. Sagen viser også, hvor svært det kan være for borgeren at få opklaret og rettet fejlen i sådanne tilfælde.

Det følger naturligt af Borgerrådgiverens tilbud til borgerne om hjælp til forståelse af afgørelser mv., at Borgerrådgiveren har mulighed for at gå i dialog med forvaltningerne om de afgørelser, de træffer. Når der er ting, som borgerne ikke kan forstå, kan Borgerrådgiveren derfor for eksempel hjælpe med at afklare forløbet forud for afgørelsen. Afklaring af eventuelle fejl i sagsbehandlingen på dette tidspunkt kan give forvaltningen mulighed for at korrigere en afgørelse, uden at det kræver ressourcetung og langsom klagesagsbehandling i en ankemyndighed. Det er også det hurtigste og nemmeste for borgerne.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 5 – om undersøgelsesprincippet](#)

[KlarRet 19 – om bevisvurdering](#)

## **DEN SYGE, DER IKKE KUNNE SKIFTE LÆGE**

---

Når en borger skal møde personligt op, og det ikke er muligt på grund af helbredet, kan selv simple ting blive komplicerede. For en ældre svækket dame krævede det en særlig håndholdt indsats, før hun kunne få lov til at skifte læge.

---

En ældre kvinde var meget dårligt gående og syg med lungecancer og havde derfor svært ved at komme uden for sin lejlighed. Hun ønskede at skifte læge, men kunne på grund af sin sygdom ikke møde personligt op hos kommunen. Hun var også fritaget for digital post.

Kvinden kunne ikke møde personligt op og betale gebyret på 200 kr. for lægeskift og kunne derfor heller ikke skifte læge. Hun havde talt med sin bank, der havde tilbudt at varetage betalingen, hvis der forelå et girokort, eller de på anden vis fik oplysninger, der gjorde det muligt for dem at overføre pengene. Kvinden fik hjælp af en patientvejleder på hospitalet, som kunne oplyse, at problemet havde stået på i cirka ni måneder, uden at der var fundet en løsning. Kvinden var trist over situationen, da hun gerne ville have en anden læge, men ikke havde kræfter til at insistere på en løsning.

Borgerrådgiveren tog på baggrund af patientvejlederens henvendelse kontakt til den relevante enhed i kommunen. Efter at have talt med enheden sendte Borgerrådgiveren de skriftlige og mundtlige oplysninger, der var modtaget i sagen, til forvaltningen for deres opfølgning.

Enheden fulgte op i sagen med det samme, og Borgerrådgiveren modtog få dage senere skriftlig orientering om, at der var fundet en løsning. De havde talt med både kvinden og med hendes bank, og der var aftalt en måde at få overført pengene til gebyret fra kvindens bank. Få dage senere fik Borgerrådgiveren at vide, at betalingen var gået igennem. Kvinden havde nu fået besked om, at sagen var løst, at hun havde fået tildelt den ønskede læge, og at der var et nyt sundhedskort på vej med posten.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Digitalisering har gjort mange ting nemmere for mange borgere, og dette gælder også forhold vedrørende folkeregistrering og relaterede opgaver. Nye digitale løsninger indebærer, at borgere, der har forudsætningerne, kan (og nogle gange skal) håndtere tingene selv. Denne udvikling er også rationel set fra kommunens perspektiv. Der er dog fortsat behov for, at digitale muligheder er suppleret af muligheder for personlig betjening og håndtering, både for borgere, der ikke er fuldt digitale, og for problemstillinger, der ikke er taget tilstrækkeligt højde for i forbindelse med digitaliseringen.

I sådanne sager kan Borgerrådgiveren være behjælpelig, og almindeligvis er det muligt at finde gode brugbare løsninger, når først problemet er landet rette sted i kommunen.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 2 – om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed](#)

## **NÅR PARTSREPRÆSENTATIONEN IKKE FUNGERER**

---

En mor havde brug for hjælp til sin kontakt med kommunen i sager om hendes barn og fik derfor mormoren til at fungere som partsrepræsentant. Det skete blandt andet for at forebygge uklarhed og utryghed og for at undgå, at oplysninger gik tabt. Men familien oplevede, at partsrepræsentationen ikke blev respekteret.

---

En mormor, der var partsrepræsentant i de sager, hendes barnebarn med handicap havde i kommunen, havde flere gange gennem tiden måtte gøre forvaltningen opmærksom på, at hun var rette modtager og formidler af de afgørelser, forvaltningen traf, uden at det konsekvent var slået igennem. Det

medførte forvirring og usikkerhed hos familien, blandt andet når sager skulle oplyses, afgørelser blev truffet, i forbindelse med partshøringer samt ved overholdelse af frister for eventuelle klager.

Senest havde det medført, at en afgørelse var sendt direkte til familien, uden at partsrepræsentanten var blevet oplyst om sagens udfald. Mormoren oplyste, at det havde medført forvirring hos familien, at hun var blevet afskåret fra at formidle afgørelsen til dem, så de sammen kunne tage stilling til, hvorvidt afgørelsen imødekom barnebarnets behov, og hvordan familien skulle indrette sig efter afgørelsen, eller om de skulle udnytte deres ret til at klage over afgørelsen. Herudover havde forløbet også betydning for muligheden for at klage rettidigt.

Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen og vejledte om den konkrete problemstilling og de forvaltningsretlige konsekvenser, det kunne få, at afgørelsen ikke var sendt til mormoren som partsrepræsentant.

Forvaltningen kontaktede mormoren, fik rettet op på hændelsen og fik registreret hende som partsrepræsentant i deres sagsbehandlingssystem.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Sagen er et eksempel på, hvordan misforståelser mellem borger og forvaltning hurtigt kan opstå, og hvordan sager unødigt kan blive trukket i langdrag, hvis ikke forvaltningen følger de processuelle sagsbehandlingsregler og får registreret de enkelte borgeres ønske om, hvem der skal kontaktes i forbindelse med sagsbehandlingen.

Alle har ret til og kan have brug for at lade sig repræsentere i deres sag hos kommunen. Det kan for eksempel være unge, borgere med handicap, forældre eller ressourcetsvage borgere. Men det kan være vanskeligt for borgeren at få ordningen til at fungere. Det kan medføre en masse misforståelser, en unødigt lang sagsbehandling, at sagen går i hårdknude eller helt må gå om.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 7 – om digital sagsbehandling](#)

[KlarRet 8 – om partsrepræsentation](#)

## **1000 TAK FOR JERES HJÆLP**

---

En mand havde grundet sin funktionsnedsættelse ikke formået at udfylde og svare på de dokumenter, forvaltningen havde sendt til hans e-Boks, hvilket havde resulteret i stop af ydelser og en omtumlet økonomisk tilværelse for ham.

---

En mand havde på grund af sin funktionsnedsættelse ikke formået at udfylde og svare på de dokumenter, forvaltningen havde sendt til hans e-Boks. Det havde resulteret i stop af ydelser og en omtumlet økonomisk tilværelse for manden. Det var ikke muligt for ham selv eller hans socialrådgiver på det hospital, han var tilknyttet at få nogen i kommunen til at påtage sig ansvaret for at hjælpe.

Der var tvivl om, hvilken forvaltning og enhed der skulle hjælpe, og manden og hans socialrådgiver på hospitalet var blevet henvist fra den ene enhed til den anden. Alle ville i udgangspunktet gerne hjælpe, men ingen kunne give ham et svar. Det resulterede i, at manden endnu engang stod med udsigt til ikke at have nogle penge ved månedsskiftet.

Borgerrådgiveren benyttede sig af sit effektive kontaktpersonnetværk i forvaltningen, der med det samme satte de relevante sagsbehandlere ind i sagen. Borgerrådgiveren blev løbende orienteret og kunne således bidrage til en klar kommunikation, så de misforståelser, der var opstået i sagen, om, hvilke oplysninger der skulle gives til hvem, blev elimineret. Løsningen blev, at forvaltningen hastebehandlede sagen, og at manden fik udbetalt den rette ydelse med tilbagevirkende kraft.

Socialrådgiveren fra hospitalet skrev efterfølgende til Borgerrådgiveren: ”1000 tak for jeres hjælp og samarbejde. Det har virket supergodt”.

Borgerrådgiveren giver takken videre til kontaktpersonnetværket.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Når en borger henvender sig til kommunen, så er vi som kommune forpligtet til at yde en helhedsorienteret og koordineret indsats for at hjælpe borgeren på vej. Selvom Københavns Kommune er stor, udgør kommunen én samlet forvaltningsmyndighed – en enhedsforvaltning.

Ovennævnte sag er efter Borgerrådgiverens opfattelse et godt eksempel på, hvordan en meget akut enkeltsag hurtigt kan blive løst med en helhedsorienteret og koordineret indsats. Samtidig er det også et eksempel på, at Borgerrådgiverens målrettede indsats fungerer i kraft af det gode samarbejde mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens kontaktnetværk i kommunens forvaltninger blev et effektivt værktøj til en god dialog og en hurtig sagsbehandling.

#### **Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren**

[KlarRet 10 – om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning](#)

[KlarRet 12 - om professionel skriftlig kommunikation](#)

[KlarRet 20 – om samarbejde og koordinering i kommunen](#)

Da en ung mand fyldte 18 år, overgik han fra at få hjælp efter et regelsæt i en del af kommunen til at skulle have hjælp efter et andet regelsæt i en anden del af kommunen. Det havde store konsekvenser for ham. Han mistede sin psykologhjælp og oplevede, at overgangen ikke var forberedt eller koordineret, og at han derfor skulle starte forfra det nye sted. Han oplevede også, at han selv skulle kende lovgivningen for at søge om den rette hjælp de rigtige steder i kommunen.

En ung mand havde, indtil han fyldte 18 år i september 2019, modtaget økonomisk støtte til en psykologbehandling, der hjalp ham til blandt andet at fungere på den ungdomsuddannelse, han var i gang med. På grund af hans udfordringer havde hans mor tillige været kompenseret med 17 timer om ugen i tabt arbejdsfortjeneste, så hun kunne støtte ham.

Forvaltningen havde haft kendskab til drengens udfordringer og familiens situation siden 2014. Forvaltningen har oplyst at de meddelte, at den økonomiske hjælp til psykologbistand skulle stoppe ved det fyldte 18. år.

Den unge mand fik imidlertid tilbagefald og måtte stoppe på sin ungdomsuddannelse, da hans udfordring blev forværret, hvilket efter hans egen opfattelse skyldtes den manglende behandling. Af forvaltningen blev han henvist til at søge støtte til genoptagelse af det afbrudte behandlingsforløb efter en særlig paragraf i serviceloven, i en anden enhed i kommunen.

Primo marts 2020 fulgte han henvisningen og søgte om støtte i den anden enhed i kommunen og fik afslag på sin ansøgning uden samtidig at blive vejledt om, at han i stedet kunne søge om støtte til sit behandlingsforløb efter en anden paragraf i serviceloven.

Først da en professionel rådgiver oplyste moren om muligheden for at søge støtte efter en anden paragraf, sendte den unge mand med hjælp og støtte fra sin mor en ny ansøgning til forvaltningen i maj 2020 med henvisning til den relevante paragraf. Imidlertid trak denne sag i langdrag. Det var som om, forvaltningen helt så bort fra det kendskab, de allerede havde til den unges udfordringer og støttebehov. Nye oplysninger, mødeafholdelser og andre lægevurderinger blev løbende efterspurgt af sagsbehandleren, også selvom forvaltningen relativt tidligt i sagsbehandlingsforløbet skriftligt havde tilkendegivet, at den unge var i målgruppen for støtte til behandling efter denne paragraf.

Efter et halvt års sagsbehandling klagede moderen på vegne af sønnen i september 2020 til Borgerrådgiveren over den lange sagsbehandlingstid og



selve sagsbehandlingen i forbindelse med overgangen fra en enhed til en anden.

Samtidig bad moderen Borgerrådgiveren om hjælp til at sikre, at der blevet truffet en afgørelse. Borgerrådgiveren gik ind i sagen, men da den unge mand, i slutningen af oktober fik stillet i udsigt, at han ville få et svar efter 4-6 uger, lukkede Borgerrådgiveren på sædvanlig vis sagen.

Borgerrådgiveren modtog efter nogle måneder, i januar 2021, en fornyet henvendelse fra moderen, da hendes søn endnu ikke havde modtaget en afgørelse som lovet. Sønnen var nu 19½ år. Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen og fik oplyst, at forvaltning stadig afventede en faglig vurdering, inden forvaltningen kunne træffe en afgørelse. Grundet det usædvanlig lange sagsforløb, trods forvaltningens store kendskab til den unge, iværksatte Borgerrådgiveren en tilsynssag.

### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Når et ungt menneske fylder 18 år, overgår deres sager om hjælp og støtte til voksenreglerne i serviceloven. Kommunen er forpligtet til at sikre, at planlægningen af overgangen til voksenlivet og de nye regler igangsættes så tidligt som muligt, så både kommunen, den unge og forældrene er godt forberedte på overgangen, og således at den unge ikke står med et udækket hjælpebehov.

Borgerrådgiveren kan først konkludere, om kommunen har begået fejl i den konkrete sag, når undersøgelsen er afsluttet, men sagen illustrerer, hvor svært og uforståeligt det kan være for de unge og deres forældre, der har brug for hjælp og støtte, at planlægge overgangen til voksenlivet, når den unge fylder 18 år.

Sagen er langt fra enestående. Mange kommuner har vanskeligt ved i alle tilfælde at igangsætte og planlægge overgangen til voksenlivet for unge med betydelig og varig funktionsnedsættelse eller indgribende lidelse.

Loven er derfor blevet ændret, og ved årsskiftet trådte nye skærpede regler i serviceloven i kraft om de processkridt, kommunerne skal tage i forbindelse med forberedelsen af den unges overgang til voksenlivet. Nu fremgår det af loven, at kommunen skal iværksætte forberedelserne af overgangen til voksenlivet for en ung, når den unge fylder 16 år, uanset hvilken bestemmelse i serviceloven, støtten gives efter.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 2 – om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed](#)

[KlarRet 3 – om vejledningspligt](#)

[KlarRet 5 – om undersøgelsesprincippet](#)

[KlarRet 10 – om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning](#)

## RÅ KARTOFLER TIL JUL

---

En handicappet mand havde ikke penge nok til husleje, mad og medicin og kunne ikke forlade sin lejlighed ved egen hjælp og var afhængig af kommunens støtte. Da den kommunale transport kun ville afhente ham ved gadedøren, og han ikke kunne komme ned ved egen hjælp, havde han levet af rå kartofler i flere dage. Manden var desuden uberettiget blevet opkrævet egenbetaling for et rehabiliteringsophold, fordi kommunen ved en fejl ikke havde behandlet hans ansøgning om nedsættelse af egenbetalingen. Han havde opgivet selv at gøre mere, da han som et sidste forsøg kontaktede Borgerrådgiveren.

---

En handicappet mand havde flere problemstillinger, der krævede bistand fra kommunen. Manden havde i første omgang selv forsøgt at kontakte de respektive forvaltninger, men grundet kommunens mange indgange lykkedes det ham ikke at finde ud af, hvilke forvaltninger der kunne hjælpe. Han kontaktede derfor Borgerrådgiveren lige inden jul og oplyste, at situationen var den, at han akut stod uden penge til mad, livsvigtig medicin og husleje, og at han i flere dage havde levet af rå kartofler. Han havde svært ved at se, hvordan han skulle få betalt sine udgifter, og på grund af sit handicap havde han ikke mulighed for at forlade sin lejlighed.

Den første problemstilling var mandens økonomiske situation, hvor der var behov for at afdække, hvorfor hans udbetaling var så lav, og hvilke muligheder der var for at yde kommunal støtte, som kunne bedre mandens økonomiske situation.

Den anden problemstilling var den transporthjælp, han var bevillet af kommunen, men som ikke længere kunne ydes, idet firmaet ikke fandt det forsvarligt at hjælpe ham ud og ind af hans bolig og derfor kun ville hjælpe ham til og fra gadedøren. Det fik manden til at føle sig indespærret i lejligheden, da han undtagelsesvist kun fik hjælp til at blive transporteret til sine hospitalsaftaler. Manden havde stået på en akut venteliste til en handicapbolig i længere tid.

Flere af Borgerrådgiverens medarbejdere var involveret i at afklare mandens økonomiske og sociale problemer og de behov, han havde i den forbindelse. Alene på én dag var Borgerrådgiveren i telefonisk kontakt med ni medarbejdere i kommunen.

Kontakten skete med henblik på en vurdering af, om der var grundlag for en revurdering af mandens forsørgelsesgrundlag, idet han i lang tid havde været på sygedagpenge, og med henblik på mandens akutte situation op til juleferien.

Efter mange timers målrettet arbejde lykkedes det at få hastebehandlet hans ansøgninger om forskellige former for hjælp.

Mandens henvendelse mandede ud i, at han i julen fik bevilliget akut overlevelsesshjelpe i form af et kontantbeløb og mad. Han fik ligeledes bevilliget socialpædagogisk bistand i form af en hjemmevejleder til at hjælpe med alt det praktiske i forbindelse med kontakten til kommunen. Manden modtog desuden hjemmepleje til praktiske opgaver i hjemmet og takkede tillige ja til en madordning. Han stod fortsat på venteliste til en handicapvenlig bolig.

Manden modtog desuden en afgørelse om frafald af betalingen for rehabiliteringsforløbet, som han alligevel ikke selv skulle betale.

For så vidt angår transportudfordringen var den stadig under behandling på tidspunktet for afslutningen af redaktionen af denne beretning, idet kommunen er i færd med at finde ud af, hvorvidt kommunen kan gøre brug af en anden leverandør end den, der er indgået kørselsaftale med.

#### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

Kommunen har på det sociale område en udvidet vejledningsforpligtelse. Det betyder, at kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at yde hjælp efter den sociale lovgivning – også rådgivning og vejledning. Dette vil i mange sager kræve, at forvaltningerne koordinerer indbyrdes for at sikre en helhedsorienteret indsats. I denne sag krævede det til en start hele ni opkald på én enkelt dag at sikre påbegyndelsen af en koordineret indsats.

Sagen her er et eksempel på, at det ikke altid lykkes ressourcetsvage borgere at navigere rundt i kommunens mange forvaltninger og indgange. Sagen viser også, hvor væsentligt det er for forvaltningerne at koordinere indbyrdes for at kunne yde en helhedsorienteret og dermed borgervenlig indsats.

Sagen verserede hos Borgerrådgiveren igennem flere måneder, og det er tvivlsomt, om manden kunne have opnået den rette hjælp i alle henseender på egen hånd.

#### **Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren**

[KlarRet 10 – om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning](#)

[KlarRet 20 - om samarbejde og koordinering i kommunen](#)

## HVEM HJÆLPER MED FLYTNINGEN?

En svækket mand havde brug for hjælp for at flytte ind på et specialplejehjem. Hans hustru kunne ikke finde rundt i kommunen og oplevede, at hun ikke kunne få de oplysninger, hun havde brug for. Det viste sig, at kommunen havde et skræddersyet tilbud til netop den situation, ægteparret var i, men vejen dertil var længere, end den behøvede at være.

En mand skulle flytte på specialplejehjem på grund af alvorlig sygdom og demens. Hans hustru havde kontaktet kommunen for at få afklaret, hvordan de fik hjælp til flytningen, men hun oplevede ikke at blive vejledt. Tværtimod oplevede hun, at alle de medarbejdere, hun fik i røret, henviste rundt til hinanden. Ved henvendelsen til Borgerrådgiveren oplyste hustruen, at hun ikke selv kunne hjælpe længere, da hun var kørt helt ned og også havde børn, hun skulle tage sig af.

Via kollegaer i forvaltningen fandt Borgerrådgiveren ud af, hvordan kommunen kunne hjælpe ægteparret bedst muligt videre. Det blev afklaret, at Borgercenter Hjemmepleje i lignende situationer tilbyder et forløb, der netop er oprettet til dette formål. Kontakten mellem ægteparret og borgercenteret blev etableret, og der blev vejledt om det videre forløb.

### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

En væsentlig del af kommunens service består i at vejlede borgerne. Vejledningsforpligtelsen følger af loven, og det er også i kommunens egen interesse, at borgerne får den hjælp, de efterspørger, i rette tid. Men det er ikke altid lige til for borgerne at finde den rette indgang til lige præcis den hjælp, de har brug for. Kommunen er stor, og overblikket er vanskeligt at få. Sagen her illustrerer, hvor svært det kan være for borgerne at få vejledning om et ganske enkelt spørgsmål: Hvem kan hjælpe med flytningen? Et relativt simpelt spørgsmål for kommunen, men uoverskueligt for borgeren. I dette tilfælde havde kommunen tilmed et specifikt tilpasset forløb klar til netop sådan en situation. Kommunen var således forberedt og havde kompetencerne, men kommunikationsindgangene fik ikke koblet hustruen til den rette enhed i forvaltningen.

Sagen illustrerer også, hvor vigtigt det er, at kommunen koordinerer, og at der er et tilgængeligt overblik for medarbejderne, så vi i kommunen kan yde en relevant vejledning eller henvise til dem, som kan.

Læs relevant vejledning fra Borgerrådgiveren

[KlarRet 3 - om kommunens vejledningspligt](#)

[KlarRet 20 - om samarbejde og koordinering i kommunen](#)

# 3

## UAFHÆNGIGHED, FORANKRING OG RESULTATER

### UAFHÆNGIG AF UDVALG, BORGESTRE OG FORVALTNINGER

Københavns Kommune gik foran, da Borgerrepræsentationen i 2004 etablerede Borgerrådgiveren og fik en uafhængig kommunal ombudsmandsfunktion. Nu har mere end 40 af landets kommuner en borgerrådgiver, og mange af disse er etableret med inspiration fra København.

Borgerrådgiveren fører tilsyn med kommunens forvaltninger, behandler klager fra borgere og virksomheder og er en aktiv medspiller i politikernes og forvaltningernes arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og service.



Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger (uddrag af styrelsesvedtægt for Københavns Kommune § 24, stk. 2).

Borgerrådgiveren er ansat af og forankret direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiveren er dermed en del af Københavns Kommune, men er uafhængig af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger. Uafhængigheden er en forudsætning for, at vurderinger af konkrete klager og generelle undersøgelser kan ske på et objektivt og sagligt grundlag. Uafhængigheden giver gennemslagskraft og medvirker til, at Borgerrådgiverens arbejde er omgærdet af den nødvendige legitimitet og tillid hos både borgere og forvaltninger.

Borgerrådgiverens forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiver Johan Busse er cand.jur. og har en mastergrad i Public Governance. Johan Busse har tidligere arbejdet i Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen (Erhvervsministeriet), for Folketingets Ombudsmand, som konstitueret landsdommer i Østre Landsret og er udpeget af justitsministeren som formand for Dataetisk Råd. Johan Busse har været borgerrådgiver i Københavns Kommune siden 2004.

Borgerrådgiverens sekretariat består af en chefkonsulent, 6 jurister, 2 administrative medarbejdere og en kommunikationsmedarbejder. Juristerne har alle tidligere erfaring med sagsbehandling i kommuner og staten.

Borgerrådgiverens sekretariat er en selvstændig forvaltningsenhed i Københavns Kommune og varetager derfor selv opgaver med personaleforhold, budget, regnskab, kommunikation mv. Borgerrådgiveren modtog i 2020 en samlet bevilling på 9,15 mio. kr. Budgettet for 2021 udgør 9,35 mio. kr.

#### **EN KLAGEINSTANS SER PRIMÆRT KLAGER**

Størstedelen af den service, kommunen leverer, er, som den skal være, og det har kommunens mange dygtige og engagerede medarbejdere en stor del af æren for. Borgerrådgiveren ser alene et udsnit af kommunens sagsbehandling, og dette udsnit er oftest kendetegnet ved, at borgeren, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er utilfreds med den behandling, han eller hun har fået af kommunen.

Borgerrådgiveren er meget opmærksom på, at det billede, Borgerrådgiverens afsluttede sager tegner, ikke er direkte skalerbart. Det er derfor afgørende for den samlede forståelse af kommunens niveau i forhold til retssikkerhed og borgerservice at vide, at den ikke kan udledes af Borgerrådgiverens Beretning alene, men at denne udgør et væsentligt bidrag, når det gælder om at klarlægge, hvor der er forbedringsmuligheder, og hvor der er grundlag for at sætte ind med indsatser, følge op og sikre forbedringer.

#### **HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I BERETNINGÅRET 2020 (APRIL 2020 - MARTS 2021)**

Skriftlige klagesager	634
Klager og henvendelser løst uden sagsoprettelse	112
Telefonisk bistand (skønnet)	2.150
Konsultativ bistand til forvaltningerne	150
<b>I alt</b>	<b>3.046</b>

#### **BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID**

Sager løst med vejledning, visitation og videreformidling mv. (489 sager)	6,5 dage
Sager løst uformelt via kontakt til forvaltningen (161 sager)	19,7 dage
Konsultativ bistand til forvaltningerne (143)	8,5 dage
Videreekspektion af henvendelser stilet til andre (63 sager)	2,5 dage
Tilsyn i borgersager (6 sager)	199,8 dage
Alle afsluttede sager (862 sager)	10,4 dage

## POLITISK FORANKRING

Borgerrådsgiverens virksomhed følges af Borgerrådsgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Det skyldes Borgerrådsgiverens uafhængighed. Borgerrådsgiveren bør nemlig ikke referere til dem, som institutionen fører tilsyn med.

Borgerrådsgiverudvalget vælges for en fireårig periode. Det nuværende udvalg tiltrådte den 23. februar 2018 og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Susan Hedlund (A) – formand  
Gyda Heding (Ø) – næstformand  
Trine Madsen (A)  
Jes Vissing Tiedemann (B)  
Line Ervolder (C)  
Klaus Mygind (F)  
Troels Christian Jakobsen (Å)

Borgerrådsgiverudvalget tager aktiv del i og understøtter Borgerrådsgiverens indsats med at skabe forbedringer i kommunen og er i den forbindelse særligt optaget af at understøtte Borgerrådsgiverens og forvaltningernes samarbejde om at opnå størst mulig læring af de enkelte indsatser.

Borgerrådsgiveren holder løbende Borgerrådsgiverudvalget orienteret om observationer og konstateringer i arbejdet med at føre tilsyn med og være konsulent for kommunens syv forvaltninger. Udvalget behandler derudover Borgerrådsgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådsgiveren skal foretage af egen drift.

Udvalget fastlagde den 19. juni 2018 sin arbejdsplan og de emner, udvalget vil prioritere i valgperioden 2018-2021. Udvalget besluttede desuden at fortsætte sit fokus på den service, borgerne oplever at få i kommunen.

Udvalget besluttede at fokusere på følgende emner i 2020 og 2021:

- Den oplevede borgerservice og automatisering af sagsbehandlingen og anden digitalisering (2020)
- Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen for psykisk udsatte samt handicappede (2021)

Borgerrådsgiverudvalget har i beretningsåret 2020 blandt andet fulgt aktivt med i Borgerrådsgiverens undersøgelse af en række forhold på fire daginstitutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen, vist interesse for Borgerrådsgiverens sparring med Arbejdsmiljø Københavns nye enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme samt drøftet muligheder for øget kendskab til Borgerrådsgiveren. En planlagt temadag om mægling blev udsat på grund af nedlukninger.

## KONKRETE RESULTATER

At Københavns Kommune har en borgerrådgiver er i sig selv et tydeligt politisk signal om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, hvilket må antages at have en positiv indflydelse internt som eksternt. Også Borgerrådgiverens dialog med forvaltningerne, rådgivning, undervisning og oplæg mv. – hvor viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes oplevelser med kommunen formidles til kommunens medarbejdere – påvirker positivt. Men det er vanskeligt at opgøre den konkret afledte effekt af Borgerrådgiverens arbejde.

En række resultater lader sig dog opgøre, og blandt de resultater, der er opnået i beretningsåret i dialog med og ved konsultativ bistand til forvaltningerne, ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager mv., er følgende:

### Bistand og rådgivning

- Vejledning om kommunens praksis ved databrud (Socialforvaltningen)
- Vejledning om proceduren ved remonstration (Socialforvaltningen)
- Afklaring af at visitationsudvalgets afgørelse skal meddeles borger som en afgørelse (Socialforvaltningen)
- Vejledning om, at borger skal orienteres ved forlængelse af tidligere udmeldt sagsbehandlingstid (Socialforvaltningen)
- Vejledning om forvaltningens notat- og journaliseringspligt (Socialforvaltningen)
- Sparring vedrørende almindelig forvaltningsret (Socialforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser om databehandling, lagringstid og underretning i kommunens selvbetjeningsblanketter (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser om notatføring, journalisering og logning i kommunens selvbetjeningsblanketter (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vidensdeling om god praksis for underretning af borgere (anden kommune)
- Vejledning om anvendelsesområdet for reglerne om tabt arbejdsfortjeneste (Socialforvaltningen)
- Vejledning om bopælsregistrering for tilbagevendt integrationsborger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om reglerne for samtykke ved væsentlige beslutninger om et barn (Børne- og Ungdomsforvaltningen)



- Øget fokus på vejledningspligten hvad angår muligheden for forhøjet boligstøtte (Socialforvaltningen)
- Bidrag til øget viden om reglerne om aktindsigt (flere forvaltninger)
- Vejledning om kommunens forpligtigelser i forhold til underretning af personer der er nævnt i andre borgeres sager (Økonomiforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser i forbindelse med behandling af indsigtsanmodninger (Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om Københavns Kommunes Databeskyttelsesrådgiver (Økonomiforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser i forbindelse med anmodning om videregivelse af oplysninger om borger til eksternt instans (Socialforvaltningen)
- Vejledning om partsbegrebet i forhold til aktindsigtsanmodninger fra tidligere parter (Socialforvaltningen)
- Vejledning om forvaltningslovens regler om fuld henholdsvis delvis aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser om oversættelse af ændret lovgrundlag i forbindelse med at borger på grund af alder overgår til en anden enhed i kommunen (Socialforvaltningen)
- Vejledning om de processuelle krav og rækkevidden af adgangsbegrænsning (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om mulig inhabilitet i forbindelse med medarbejders rolle som bisidder for borger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om muligheder og barrierer for ændring af ydet bevilling når forudsætninger bortfalder/ændres på grund af COVID-19-restriktioner (Socialforvaltningen)
- Afklaring af borgeres klagemuligheder vedrørende digital tilgængelighed og ligebehandling i forhold til handicap (statslig enhed)
- Overblik over og indsigt i karakter og antal af indkomne henvendelser til whistleblowerordningen (Socialforvaltningen)
- Vejledning om proces og tilgang i forhold til undersøgelser og opfølgning på whistleblowerhenvendelse (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om kompetenceforhold med videre i forbindelse med undersøgelse af forhold på baggrund af whistleblowerhenvendelse (Børne- og Ungdomsforvaltningen)

- Afklaring af eventuelle særlige hensyn i forhold til offentlighed omkring whistleblowerhenvendelse (Socialforvaltningen)
- Vejledning om afgrænsning af tilsyn mellem administrative og kommunalpolitiske funktioner (Intern Revision)
- Vejledning om partsrepræsentation og bisidder (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om privatret (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om kommunens værdigrundlag (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om kommunikation og sprogbrug (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om muligheden for erstatning efter de privatretlige regler (Socialforvaltningen)
- Vejledning om databeskyttelsesret (Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om helhedsorienteret og koordineret indsats (Socialforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt mv. (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vedledning om databeskyttelsesret (Socialforvaltningen)
- Vejledning om tilgængelighed (Socialforvaltningen)
- Vejledning om kommunens værdigrundlag (Socialforvaltningen)
- Vejledning om databeskyttelsesret (Socialforvaltningen)
- Vejledning om afgørelser og vilkår (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om partsrepræsentation og bisidder (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Vejledning om databeskyttelsesret (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Spørgsmål om borgerforhold på bosted (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning om reglerne om tavshedspligt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om videregivelse af oplysninger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om indsigtsret efter databeskyttelsesretten (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om konkret serviceniveau (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Afklarende drøftelser om underretning efter databeskyttelsesretten (Intern Revision)
- Flere vejledninger om reglerne om ligebehandling og diskrimination (Socialforvaltningen)
- Vejledning om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser og spørgsmål til snitfladeproblematikker vedrørende målgruppeplacering (Socialforvaltningen)
- Vejledning om genvurdering/videresendelse til ankeinstans (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på overdragelse af sag til kollega ved sagsbehandlers barsel (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afdækning af konsekvenserne af en indtastningsfejl i automatiseret sagsbehandlingsystem (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Sparring om udsættelsesmuligheder ved sager om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om stillingsfuldmagter og partsrepræsentation (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Vejledning om muligheden for inddragelse/konfliktmægling/dialog ved konflikt mellem borger og teknisk sagsbehandler (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Formidling af kontakt mellem byplansmedarbejder og handicappet borger (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om snitflader i mellemkommunal sag (Socialforvaltningen)
- Vejledning om grænseflader mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen i sager for BEKU (Beslutnings- og Koordinationsudvalget) (Socialforvaltningen)
- Vejledning om svarfrister (Socialforvaltningen)
- Vejledning om kommunikation til udsatte borgere efter afskedigelse af politianmeldt medarbejder (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning om journalisering, GDPR-underretning og håndtering af uvedkommende oplysninger af strafbar karakter (Socialforvaltningen)
- Sparring om borgeres selvbestemmelse/privatlivets fred overfor kommunens omsorgsforpligtelse ved nægtelse af samtykke (Socialforvaltningen)
- Dialog om voksenovergangsregler ved fyldte 18. år (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på sagsoplysning og manglende opfølgning på hjemvisning (Socialforvaltningen)
- Vejledning om hjemmelsspørgsmål vedrørende hjemmeundervisning (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om journalisering og GDPR (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om tavshedspligt kontra aktindsigt efter forvaltningsloven (Socialforvaltningen)
- Vejledning om håndtering af klage (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning om skærpet underretningspligt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Sparring om vedholdende klageadfærd relateret til indsigtanmodning (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Formidling af kontakt mellem udsat borger og slægtning ved plejehjem (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning om kontaktbegrænsning for part i sag om særlig støtte til barn (Socialforvaltningen)
- Vejledning og afklaring om partsrepræsentationsforhold (Socialforvaltningen)
- Sparring om god forvaltningsskik ved formulering af standardbreve (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Afklaring af problematik om fremsendelser vedrørende udsættelsestruede lejere (Socialforvaltningen)
- Vejledning om regler og procedurer for kontaktbegrænsning (forvaltning ikke registreret)
- Vejledning om begrænsning af partsaktindsigt (Socialforvaltningen)
- Vejledning om journalisering af henvendelser fra partsrepræsentanter (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

#### Tilsyn

- Fokus på hurtigere sagsbehandling og dermed øget retssikkerhed i sager, hvor borgere på bosteder søger om ledsagelse på ferier (Socialforvaltningen)
- Opfølgning på overgangen fra barn til voksen, herunder fra én enhed til en anden i forvaltningen (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på sikker digital kommunikation med borgere og virksomheder (Socialforvaltningen)
- Sikring af fokus på at borgere og virksomheder får udbetalt korrekte ydelser, på trods af driftsforstyrrelser og fejl i nyt it-system (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Konstatning af kritisable forhold i forbindelse med håndtering af underretning, herunder vedrørende partsrepræsentationsforhold, overdragelse af sagen til ny sagsbehandler samt partshøring (Socialforvaltningen)

Alle nedenstående resultater vedrører Børne- og Ungdomsforvaltningen og er opnået ved Borgerrådgiverens undersøgelse af klynge VVK-C:

- Øget fokus på forbedring af journaliseringspraksis i processen med faglige handlingsplaner i Børne- og Ungdomsforvaltningen, blandt andet ved inddragelse af journaliseringspraksis i igangværende kompetenceudvik-

lingsforløb for konsulenter samt udarbejdelse af oversigt til journalisering i forbindelse med pædagogiske tilsyn og opfølgning på tilsyn.

- Udarbejdelse af materiale til institutionsledere i Børne- og Ungdomsforvaltningen om, hvordan børn støttes i dagtilbud, og hvad sigtet er med den ekstra støtte, som institutioner kan få fra den tværfaglige support og fra støtteteamet.
- Styrkelse af vejledninger på kommunens hjemmeside gennem opdateringer med klar og tydelig forældreinformation om rammer og procedurer for tildeling af støtte.
- Tydeliggørelse af hvor forældre kan henvende sig i Børne- og Ungdomsforvaltningen, hvis de har brug for råd og vejledning.
- Tydeliggørelse af krav om links til oplysninger vedrørende forældreinformation om rammer og procedurer for tildeling af støtte på Børne- og Ungdomsforvaltningens institutioners hjemmesider.
- Indskærpelse over for institutionsledere om, at de skal være vidende om de gældende retningslinjer om støtte til børn i dagtilbud, der ligger på kommunens hjemmeside, og at de på deres hjemmeside skal henvise til disse vejledninger.
- Tydeliggørelse af roller og ansvar i nuværende organisering i Børne- og Ungdomsforvaltningen, så alle parter kender deres forpligtigelser, således at det bliver tydeligt for forældre, hvor de kan henvende sig vedrørende støtteindsatsen for deres barn, hvis de oplever behov for det.
- Tydeliggørelse af institutioners forpligtigelser i forhold til forældreinddragelse i forbindelse med faglige handlingsplaner.
- Tydeliggørelse over for ledere i Børne- og Ungdomsforvaltningens institutioner af, at det er et krav, at medarbejdere – for hvem det er relevant – skal have viden om særlige forhold, der kan gælde for børnene, hvilket eventuelt kan ske gennem tilføjelser i retningslinjer.

Opremsningen er ikke udtømmende og dækker ikke over vejledning og bistand til borgere.



# 4

## RETSSIKKERHED, SAMARBEJDE OG LÆRING

---

Borgerrådgiveren skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik. Det fremgår af Borgerrådgiverens vedtægt § 6.

Borgerrådgiverens tilsyn har til formål at pege på mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt, og at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og u hensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage viden fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service. Borgerrådgiveren er på den måde med til at sikre, at kommunen får en kvalificeret viden om, hvor der er behov for forbedringer.



---

**Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningerne.**

---

Det fremgår af Borgerrådgiverens vedtægt, at Borgerrådgiveren i sit arbejde skal varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Borgerrådgiveren bidrager løbende til, at den vigtige viden og de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne om, hvor vi som kommune ikke gør det godt nok, eller hvor vi kan blive bedre, bliver viderebragt og konkretiseret. Det betyder, at den enkelte medarbejder, leder og forvaltning får viden om, hvad det konkrete problem er eller har været og herudfra kan handle og rette op – konkret som generelt. Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningerne.

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er den skrevne ret (love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, Kodeks for Københavns Kommune og øvrige vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau.



Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning eller renovation, og vejleder desuden om klagesystemet.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til en klage, før den pågældende forvaltning selv har haft mulighed for at svare på klagen. Derfor bliver klager fra borgere, som ikke selv har klaget til forvaltningen, så vidt muligt ledt direkte

#### DIGITAL KLAGEADGANG

Borgere og virksomheder i Københavns Kommune kan klage til Borgerrådgiveren via en digital blanket, som findes på Borgerrådgiverens hjemmeside [www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren).

til den enhed eller forvaltning, de angår. Borgerne bliver vejledt om deres rettigheder og om, hvordan de bedst varetager deres sag, men Borgerrådgiveren behandler ikke og tager ikke stilling til deres klage, før de selv har forsøgt at få problemet løst ved at kontakte eller klage til den enhed eller det center i kommunen, de er utilfredse med.

Har borgeren været i dialog med forvaltningen om klagen, eller kan borgeren ikke selv varetage dialogen, forsøger Borgerrådgiveren i første omgang at hjælpe ved på uformel vis at kontakte den relevante enhed, f.eks. gennem Borgerrådgiverens kontaktperson i forvaltningen, en sagsbehandler eller centerchef, telefonisk eller via e-mail. Formålet er at understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for på den måde at løse konflikter.



I mange tilfælde gør Borgerrådgiverens bidrag det enklere for forvaltningen at forstå og handle ud fra, hvad det er, borgeren gerne vil opnå.

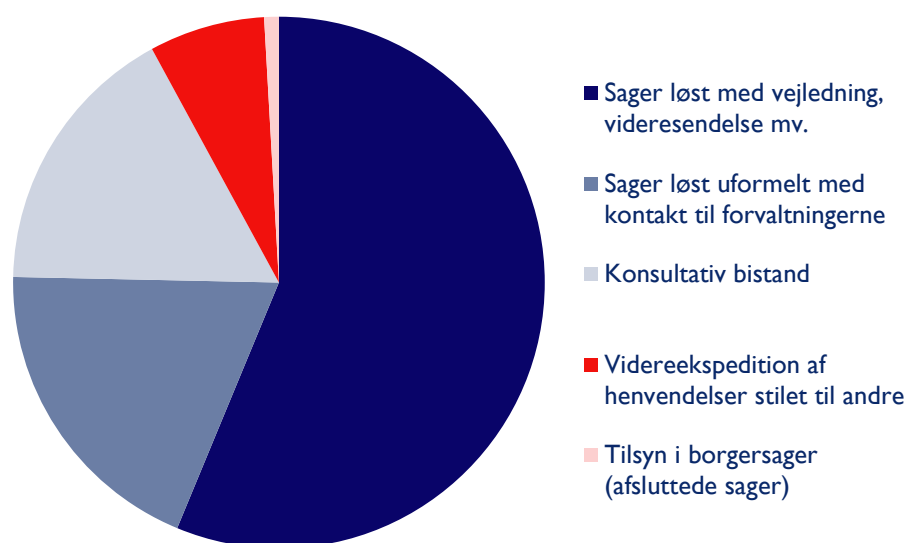
Det, Borgerrådgiveren bidrager med i kontakten, kan være en juridisk præcisering af borgerens problem og gældende ret, som vi beskriver for sagsbehandleren. Det kan også være en hjælp til genetablering af dialogen mellem borger og forvaltning eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens reaktion. Vi undersøger, om der – uden at gå på kompromis med borgerens rettigheder – kan findes en enkel løsning, som både borgeren og kommunen kan leve med. I mange tilfælde gør Borgerrådgiverens bidrag det enklere for forvaltningen at forstå og handle ud fra, hvad det er, borgeren gerne vil opnå.

Borgerrådgiverens første indsats er således et forsøg på at finde en enkel løsning på borgerens klage og på at genskabe dialog og tillid for at øge kvaliteten i den fremadrettede kontakt med borgeren og i behandlingen af sagen. Et andet og væsentligt hensyn er at bidrage til en mere effektiv kommune.

I beretningsåret er 119 sager løst via telefonisk kontakt og opfølgning i forvaltningerne.

I de tilfælde, hvor den mundtlige kontakt ikke fører til en tilfredsstillende løsning for borgeren, skriver Borgerrådgiveren på mere formel vis til forvaltningen for at finde en anden løsning eller få et svar, som borgeren er tilfreds med. Er der tale om problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere, yder Borgerrådgiveren konsultativ bistand og rådgiver, medierer, mægler og udpeger problemstillinger, som forvaltningen bør arbejde for at løse.

#### FORDELING AF BORGERRÅDGIVERENS INDSATSER



Er der tale om problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst tilfredsstillende gennem dialog eller konsultativ bistand, vurderer Borgerrådgiveren, om der er grundlag for at lave et tilsyn og undersøge, om forvaltningen har handlet korrekt. Tilsyn, som indebærer en større skriftlig undersøgelse, gennemføres kun, hvis der er udsigt til, at indsatsen kan forbedre borgerens forhold og/eller skabe læring i kommunen.

#### TILSYN I BORGERSAGER

Borgerrådgiveren behandler klager fra borgere og virksomheder og foretager relevante tilsyn på den baggrund. Hvis en sag ikke kan løses tilfredsstillende via dialog med forvaltningen, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgers eller virksomhedens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har et relevant læringspotentiale for kommunen, kan Borgerrådgiveren beslutte at lave et konkret tilsyn. Det sker dels for at sikre borgerens eller virksomhedens retsstilling og dels for at understøtte læring i kommunen. Nogle klager er principielle og kan have betydning for mange borgere. Sådanne klager vil oftere blive behandlet som tilsynssager.

Et tilsyn kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger og henstillinger. Borgerrådgiveren forsøger altid at kombinere

kritik, anbefalinger og henstillinger med konstruktiv rådgivning og tilbud om assistance til læring af den konkrete sag. Helt konkret kan en opfølgning ske ved, at Borgerrådgiveren deltager med oplæg på et møde, således at den læring, der måtte være i den konkrete sag, bliver drøftet i dialog. Borgerrådgiveren tilbyder altid en sådan opfølgning, men det kan alene ske, hvis forvaltningen eller enheden ønsker det, da Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at pålægge opfølgning.

Borgerrådgiveren iværksatte 3 konkrete tilsyn i borgersager i beretningsåret 2020.

### **TILSYN IVÆRKSAT AF EGEN DRIFT**

Ud over den løbende behandling af klager fra borgere og virksomheder har Borgerrådgiveren også mulighed for at lave undersøgelser af egen drift. Det betyder, at Borgerrådgiveren ikke skal afvente en klage fra en borger for at lave et tilsyn – det kan ske på eget initiativ. Disse egen drift-undersøgelser gør det muligt at finde og ofte også i et samarbejde mellem forvaltning og Borgerrådgiveren at håndtere væsentlige udfordringer, der påvirker større grupper af borgere og virksomheder.

Borgerrådgiveren laver tre typer af tilsyn på eget initiativ: konkrete undersøgelser, generelle undersøgelser og inspektioner.

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område suppleres eventuelle inspektioner af forvaltningens egne data om klager på plejehjem og i hjemmeplejen. Skulle oplysningerne give anledning til det, kan Borgerrådgiveren stille uddybende spørgsmål, gennemføre undersøgelser eller foretage mindre inspektioner for at afklare eventuelle forhold. I de senere år har Borgerrådgiveren ikke fundet grundlag for dette.

### **Konkrete undersøgelser**

Borgerrådgiveren kan beslutte at undersøge en konkret sag på eget initiativ. Det kan f.eks. ske, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at der i en konkret sag hos Borgerrådgiveren eller i en sag omtalt i pressen kan være tale om potentielle væsentlige problemstillinger af bredere betydning. En sådan konkret undersøgelse indledes typisk med, at Borgerrådgiveren beder forvaltningen om at svare på og eventuelt undersøge, om gældende regler på det pågældende område bliver efterlevet.

Borgerrådgiveren går herefter ud fra, at forvaltningen – eventuelt med Borgerrådgiverens bistand – retter op på eventuelle problemer.

Er forvaltningens redegørelse og opfølgning tilfredsstillende, foretager Borgerrådgiveren sig ikke mere. Er det ikke tilfældet, for eksempel fordi der fortsat er uafklarede forhold eller tvivl, kan Borgerrådgiveren efter samråd med formanden for Borgerrådgiverudvalget iværksætte en undersøgelse, som munder ud i en udtalelse, der kan indeholde kritik, henstillinger og anbefalinger til forvaltningen. Undersøgelser ledsages – ligesom Borgerrådgiverens øvrige tilsynsindsatser – altid af et tilbud om opfølgning i form af bl.a. konsultativ bistand.

Som eksempel kan nævnes en konkret sag, der førte til ændret praksis i Socialforvaltningen. For en række borgere på bosteder afhænger muligheden for at holde ferie af, om de kan få en ledsager med. I den konkrete sag havde forvaltningen oplyst til en sådan borgers partsrepræsentant, at man afventede alle afgørelser med samme emne retur fra Ankestyrelsen, før man kunne behandle den konkrete borgers ansøgning om ledsagelse, og at baggrunden var, at man ønskede at koordinere praksis på området. Resultatet var meget lange sagsbehandlingstider.

I de fire sager, der var til behandling i Ankestyrelsen, var forvaltningen i gennemsnit seks måneder om at behandle den enkelte ansøgning, syv uger om at genvurdere afgørelserne i forbindelse med klage og 24 uger om at træffe ny afgørelse i hjemviste sager. Sagsbehandlingsfristen for ansøgninger i sådanne sager er seks uger.

Med udmeldingen i den konkrete sag blev Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt forvaltningens aktuelle behandling af disse sager i tilstrækkelig grad sikrer borgerne det, de helt grundlæggende har ret til. Bl.a. om der foretages en konkret og individuel vurdering af deres ansøgning inden for rimelig tid, og om der orienteres om eventuelle forsinkelser. Borgerrådgiveren bad derfor om forvaltningens vurdering af disse spørgsmål.

Socialforvaltningen beklagede den tidligere praksis, som betød, at borgernes retssikkerhed ikke blev iagttaget, og oplyste, at der nu er lavet anvisninger til, hvordan sagsbehandlingen skal ske fremadrettet. Forvaltningen oplyste, at berørte borgere og fuldmagtshavere er orienteret og har fået en undskyldning, og at de fire sager blive gennemgået med henblik på at trække læring ud. Borgerrådgiveren noterede sig forvaltningens svar og opfølgning og har afsluttet sagen.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret i 4 tilfælde bedt forvaltningerne om at svare på, om gældende regler på konkrete områder bliver efterlevet. Borgerrådgiveren har i 3 af disse indledende undersøgelser fundet forvaltningernes svar tilstrækkelige og har ikke fundet grundlag for at følge op med yderligere tiltag eller egentlige tilsyn. Den sidste sag er endnu ikke afsluttet.

### **Generelle undersøgelser og inspektioner**

Borgerrådgiveren har – udover at tage konkrete problemstillinger op – også mulighed for at lave større generelle undersøgelser og inspektioner. Efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget fastlægges der hvert år en plan for disse undersøgelser og inspektioner.

Borgerrådgiverudvalget har besluttet, at kommunens syv forvaltninger skal inddrages, inden planen fastlægges, så forvaltningerne selv kan være med til at udpege relevante områder, hvor der kan være behov for et tilsyn og/eller for læring. Det er fortsat Borgerrådgiveren, der i samråd med Borgerrådgiverudvalget fastlægger planen og tilrettelægger de enkelte undersøgelser, og Borgerrådgiverens erfaringer fra borgersager er en væsentlig faktor ved fastlæggelse af temaer og områder.

Generelle undersøgelser og inspektioner afsluttes med en rapport eller et brev og kan indeholde kritik, anbefalinger eller henstillinger. Borgerrådgiveren står også her altid til rådighed i forhold til sparring og konsultativ bistand i forbindelse med forvaltningens opfølgning.

Borgerrådgiverudvalget besluttede, at temaet for Borgerrådgiverens indsats i beretningsåret 2020 skulle være den oplevede borgerservice og automatisering af sagsbehandlingen og anden digitalisering. Temaet afspejlede sig i Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2020, som bl.a. indeholdt en inspektion om oplysningsgrundlaget i sanktioneringssager, som blandt andet var motiveret af, at der i sådanne sager sker digital overgivelse eller deling af oplysninger mellem enheder i kommunen. En anden undersøgelse indenfor temaet på egen drift-planen var opfølgning i forbindelse med henvendelser (om fejl) i folkeregistrering, som blandt andet var motiveret af, at den elektroniske registrering i Folkeregisteret kan have stor betydning for borgerens adgang til offentlige ydelser mv. Undersøgelserne var ikke afsluttet på tidspunktet for beretningens udarbejdelse.

Udvalget har besluttet, at Borgerrådgiveren i beretningsåret 2021 skal have fokus på den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen for psykisk udsatte samt handicappede. Egen drift-planen for 2021 blev drøftet af Borgerrådgiverudvalget på møde den 25. marts 2021, og den endelige plan forventes at blive besluttet inden sommeren 2021.

Borgerrådgiveren iværksatte 1 inspektioner og 5 generelle egen drift-undersøgelser i beretningsåret 2020.



## SKABER LÆRING OG MEDVIRKER TIL FORBEDRINGER

Borgerrådgiveren har fokus på den oplevede borgerservice, borgernes retssikkerhed og forbedringspotentialer – både i tilsyn og i den konsultative bistand. Den løbende dialog med og tilbagemelding til forvaltningerne sikrer, at borgernes klager og Borgerrådgiverens viden og konstateringer kan anvendes konstruktivt – her og nu og fremadrettet.



Anvendelsen af BRG [Borgerrådgiveren] til rådgivning, vejledning og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så BRG i højere grad vil blive benyttet som sparringspart og underviser (Hortens evaluering af Borgerrådgiveren 2019).

Borgerrådgiveren prioriterer, som en del af de faste opgaver, at dele ud af sin viden og sine erfaringer. Bistand og rådgivning, undervisning i forvaltningsretlige emner og oplæg om borgerrådgiverfunktionen er derfor en del af Borgerrådgiverens tilbud til kommunens medarbejdere og forvaltninger. Rådgivningen og undervisningen er gratis og kan frit rekvireres af medarbejdere og forvaltninger.

### Konsultativ bistand

Kommunens medarbejdere kan bl.a. benytte Borgerrådgiverlinjen til at indhente konsultativ bistand. Borgerrådgiveren vejleder og rådgiver om de forvaltningsretlige principper, regelsæt, god borgerbetjening og grundlæggende

### BORGERRÅDGIVERLINJEN

Alle kommunens medarbejdere kan ringe til Borgerrådgiverlinjen og få hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål. Formålet er at dele viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling. [Borgerrådgiverlinjen er åben alle hverdage fra 9.00-20.00 og er kun for kommunens medarbejdere](#) (internt link).

Den særskilte finansiering af Borgerrådgiverlinjen udløb i 2020, men Borgerrådgiveren har valgt at forlænge ordningen inden for den øvrige budgetmæssige ramme. Ordningen vil ikke kunne oprettholdes efter 2021.

principper for god forvaltningsskik og kan henvise til administrativ praksis, principafgørelser, ombudsmandsudtalelser mv., som kan bidrage til håndteringen af de konkrete sager og udfordringer, medarbejderne møder i deres sagsbehandling.

Borgerrådgiveren vejleder generelt og åbner op for reglerne, men kan ikke give konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses, da denne kompetence ligger hos medarbejderne i forvaltningen og kan efterprøves af ankeinstansen.

Borgerrådgiveren tager selv – ud over i konkrete borgersager, hvor det meget ofte sker – initiativ til at ringe til medarbejdere i kommunen, hvis Borgerrådgiveren bliver bekendt med

mulige fejl eller uhensigtsmæssigheder og vurderer, at bistand og rådgivning fremadrettet vil kunne modvirke eller forebygge brud på lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens fastsatte retningslinjer og lignende. Bistanden er helt uformel og kollegial.

Den uformelle bistand og rådgivning bidrager til at skabe og bevare gode samarbejdsrelationer mellem Borgerrådgiveren og medarbejderne i forvaltningerne og er med til at nedbryde

#### KONSTRUKTIVT SAMARBEJDE

Borgerrådgiveren henvendte sig til Kultur- og Fritidsforvaltningen for at informere om iagttagelser i kommunens system til selvbetjeningsblanketter, som det var relevant for forvaltningen at kende til og følge op på. Det blev startskuddet til et uformelt og konstruktivt samarbejde, hvor Borgerrådgiveren bidrog som sparingspart i forvaltningens arbejde med at skabe retssikkerhedsmæssige forbedringer i løsningen – til gavn for københavnere, for kommunen og desuden for alle øvrige aftagere og brugere af samme system. Kultur- og Fritidsforvaltningen takkede Borgerrådgiveren for konstruktiv dialog og input, som gav anledning til at foretage en række forbedringer.

nedlukninger, både fordi Borgerrådgiverlinjen har fungeret fuldt ud gennem hele perioden, og fordi kommunikationen med forvaltningen om konsultativ bistand i forvejen hovedsageligt foregår skriftligt og telefonisk.

eventuelle forestillinger om Borgerrådgiveren som en enstregen og formel tilsyns- og kontrolfunktion.

Borgerrådgiveren oplever i almindelighed stor åbenhed og imødekommenthed fra kollegerne i forvaltningerne, og det er erfaringen, at de medarbejdere, Borgerrådgiveren er i kontakt med, oplever det positivt og deler deres viden videre ud i forvaltningerne, hvilket øger kompetencerne og højner kvaliteten generelt.

Beretningsåret 2020 har trods fysiske nedlukninger i kommunen og hos Borgerrådgiveren pga. COVID-19 budt på mange sager med konsultativ bistand, dels gennem opkald på Borgerrådgiverlinjen og dels ved andre henvendelser.

Borgerrådgiverens konsultative bistand er kun i mindre grad berørt af



Kultur- og Fritidsforvaltningen vil i første omgang takke Borgerrådgiveren for sin henvendelse idet det giver anledning til at foretage en række forbedringer i løsningen. (...) Vi sætter pris på den konstruktive dialog, vi har om løsningen, og for jeres konstruktive input til forbedringer af denne (citater fra Kultur- og Fritidsforvaltningen som svar på konsultativ bistand fra Borgerrådgiveren).

Der afholdes jævnligt fysiske møder med medarbejdere fra forvaltningerne, når forholdene er mere normale. I det forgangne år er der afholdt få fysiske

møder, hvor Borgerrådgiveren bl.a. har bidraget til en drøftelse af konkrete udfordringer i Borgercenter Børn og Unge og har bidraget til drøftelse af implementering af nye arbejdsgange i Borgercenter Handicap. Til gengæld er der afholdt en del digitale møder med forvaltningerne, bl.a. som opfølgning på Borgerrådgiverens henvendelse til Teknik- og Miljøforvaltningen om erhvervsaffaldsgebyrer og til Kultur- og Fritidsforvaltningen i forhold til at drøfte forbedringsmuligheder i kommunens selvbetjeningsblanketter.

Borgerrådgiveren har god erfaring med de digitale møder og forestiller sig også fremover at tilbyde forvaltningerne denne mødeform som supplement til de fysiske møder, som Borgerrådgiveren dog ser frem til at kunne genoptage.

Der er løbende efterspørgsel på konsultativ bistand, men Borgerrådgiveren ville fortrække en højere efterspørgsel for at forebygge fejl.

Borgerrådgiveren ydede konsultativ bistand i 143 tilfælde i beretningsåret 2020.



Den uformelle bistand og rådgivning bidrager til at skabe og bevare gode samarbejdsrelationer mellem Borgerrådgiveren og medarbejderne i forvaltningerne og er med til at nedbryde eventuelle forestillinger om Borgerrådgiveren som en enstregen og formel tilsyns- og kontrolfunktion.

Borgerrådgiveren yder også konsultativ bistand på eget initiativ, f.eks. i forbindelse med generelle eller konkrete undersøgelser. Det kan bl.a. nævnes, at flere af dette års egen drift-undersøgelser indeholder elementer af konsultativ bistand, da forvaltningerne har efterspurgt Borgerrådgiverens input til igangværende initiativer og forestående implementeringer af fremtidig praksis. Ved Teknik- og Miljøforvaltningens opfølgning på en sag om erhvervsaffaldsgebyrer, som kommunen tabte i Højesteret, supplerede Borgerrådgiveren den rådgivning, som kommunen havde indhentet fra en advokat, for at sikre, at alle relevante krav fra erhvervsdrivende blev overvejet.

Borgerrådgiveren har desuden over en længere periode erfaringsudvekslet med og ydet bistand til Arbejdsmiljø København i forbindelse med etableringen af Enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme i Københavns Kommune

#### **Praktik**

Borgerrådgiveren har god erfaring med korte praktikudvekslinger med forvaltningerne. Udvekslingerne giver gensidigt indblik i hinandens opgaver og arbejdsprocedurer og kan styrke samarbejdet til gavn for den enkelte med-



arbejder i forvaltningen og hos Borgerrådgiveren, for kommunen og for borgerne.

Det har grundet omstændighederne med COVID-19 ikke været muligt at have praktikudvekslinger i beretningsåret 2020, men Borgerrådgiveren vil arbejde aktivt for, at der etableres gensidige udvekslinger i det kommende år under hensyntagen til eventuelle fortsat gældende eller nye restriktioner.

Da Borgerrådgiveren i Københavns Kommune er den ældste og største borgerrådgiverfunktion i landet, er der også jævnligt forespørgsler om viden- og erfaringsudveksling fra andre borgerrådgiverfunktioner og i den forbindelse også besøg og praktikudveksling.

#### Undervisning, oplæg mv.

Borgerrådgiveren har – til trods for COVID-19-restriktioner og deraf følgende begrænset aktivitet i beretningsåret – oplevet stigende efterspørgsel på undervisning og oplæg fra flere forvaltninger. Det er derfor forventningen,

#### KLARRET

Borgerrådgiveren udgiver almindeligvis KlarRet tre gange årligt. KlarRet er en kort guide med værktøjer til, hvordan man kan levere god service ved at overholde regler og retningslinjer. Temaerne tager afsæt i den oplevede borgerservice og borgernes retssikkerhed. Målgruppen er kommunens medarbejdere, men alle er velkomne til at læse med. [KlarRet er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside](#) og sendes ud med Borgerrådgiverens nyhedsbrev og med nyhed på forvaltningernes intranet. Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2020 ikke udgivet KlarRet, da en ændret prioritering blev nødvendiggjort af coronanedlukninger og vakanser i Borgerrådgiverens stab.

forløb og fra tidligere undervisning i Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren har desuden bidraget i en række sammenhænge med oplæg, undervisning og anden kompetenceudvikling. I beretningsåret har Borgerrådgiveren blandt andet gennemført undervisningsforløb ved Arbejdsmiljø København og holdt oplæg for ledende medarbejdere i jobcentret om Borgerrådgiverens indsats med særligt fokus på udfordrende borgerkontakt og forvaltningsretlige opmærksomhedspunkter ved brug af kontaktbegrænsning.

gen, at undervisning og oplæg vil udgøre en større del af Borgerrådgiverens aktivitet i fremtiden.

Borgerrådgiveren har igen været fast underviser på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introkurser og har desuden modtaget forespørgsler på undervisning fra både Økonomiforvaltningen og Socialforvaltningen, som forventeligt bliver realiseret i kommende beretningsår.

Økonomiforvaltningen og Borgerrådgiveren er i dialog om Borgerrådgiverens eventuelle deltagelse i undervisning af personale i Økonomiforvaltningen, og Socialforvaltningen har udtrykt ønske om undervisning til borgercentre og forløb til jurister og ledende medarbejdere. Der har været afholdt tværgående dialogmøder med Socialforvaltningen om ønsker til indhold i undervisningen med inspiration fra eksisterende

Borgerrådgiverens undervisning er primært gennemført digitalt, og der er planlagt initiativer til forbedring af digitale undervisningskompetencer både ved uddannelse af Borgerrådgiverens medarbejdere og indkøb af udstyr til at kvalitetssikre digital undervisning fremover.

### KONFLIKTMÆGLING

Borgerrådgiveren kan tilbyde mægling mellem borger og forvaltning, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren – og forvaltningen er enig heri.

Borgerrådgiveren er som mægler en facilitator, som sætter rammen for og leder mæglingen. Borgerrådgiveren er upartisk og har ikke ønsker til udfaldet af mæglingen, men arbejder dog altid for, at mæglingen skal reducere konfliktniveauet. Borgerrådgiverens tilbud om mægling er ikke et led i behandlingen af borgerens sag i forvaltningen (eller hos Borgerrådgiveren), og der kan derfor ikke sagsbehandles på mødet, ligesom kommunens afgørelser ikke kan være omdrejningspunkt for mødet.

Formålet med mægling er at gøre det lettere for borgeren og forvaltningen at bilægge konkrete konflikter, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen eller borgerens møde med forvaltningen. Fokus i mæglingen er på parternes beskrivelse og oplevelse af konflikten, og det er i sig selv et formål, at borgeren oplever at blive set, hørt og mødt personligt af forvaltningens repræsentanter.

Man kan ofte dele en konflikt op i to spor: sagssporet og relationssporet. Sagssporet omhandler det indholdsmæssige i borgerens sag i kommunen, f.eks. den hjælp, borgeren har søgt om og eventuelt har ret til at få fra kommunen. Mægling adresserer borgerens underliggende behov og fokuserer på konfliktens relationsspor. Der er ikke altid en konkret løsning på spændingerne i en relation, men gennem mægling kan man med dialog og ved at lytte forsøge at håndtere eller nedtrappe spændingerne.

Borgerrådgiveren ser potentiale i konfliktmægling og har holdt flere møder i samarbejde med Socialforvaltningen, hvor borgere med komplicerede forløb og optrappede konflikter har følt sig set, hørt og forstået af kommunen.

Borgerrådgiverens medarbejdere gennemførte i 2020 et kursus i konfliktmægling. Det har givet medarbejderne en styrket faglig indsigt i mulighederne ved konfliktmægling og en styrket evne til at vurdere relevansen af konfliktmægling i konkrete sager samt udvikle på, hvordan Borgerrådgiveren kan benytte dette redskab. Borgerrådgiveren har i den forbindelse udarbejdet et notat om mæglingsforløb ved Borgerrådgiveren, der bruges i forbindelse med vejledning til både borgere og medarbejdere i kommunen.

### LIGEBEHANDLING, INKLUSION OG HÅNDTERING AF DISKRIMINATION

Ligebehandling indebærer, at usaglig forskelsbehandling begrundet i alder, handicap, seksualitet, køn, politisk overbevisning, religion, etnicitet samt national og social oprindelse betragtes som diskrimination, og det er kom-

munens målsætning både at forebygge dette og at fremme inklusion i bredere forstand.

Inklusion og ligebehandling rækker videre end dette og implementeres i praksis i hele kommunen de steder, hvor borgerne oplever tingene i praksis. Det kan naturligvis ses i eksempelvis Socialforvaltningen, der varetager store dele af indsatsen vedrørende borgere med handicap, og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, der som primært ansvarlig for borgere over 65 år blandt andet har fokus på alders-diskrimination. Men det er relevant i hele kommunen. Bryllupskontoret opfattes måske ikke som et sted for inklusion og ligebehandling, men når borgerne oplever at være velkomne uanset seksualitet, er det også inklusion. På samme måde er bibliotekernes handikaptilgængelighed og tilbud om materiale på andre sprog inklusion i praksis, lige som det er tilfældet, når Teknik- og Miljøforvaltningen sikrer, at ombygning af byens pladser inddrager hensynet til blinde.

Det er en stor opgave at opliste alle indsatserne, og fælles for mange af dem er, at ligebehandling ikke meningsfuldt kan adskilles fra de daglige gøremål, men indgår som en integreret del deraf. Ligebehandling er også, at de kommunale tilbud er tilgængelige for alle relevante borgere.

#### TILGÆNGELIGHED I BYRUMMET

Borgerrådgiveren konstaterede i forbindelse med en inspektion af Teknik- og Miljøforvaltningens opmærksomhed på problemstillinger relateret til tilgængelighed i byrummet, at forvaltningen havde efteruddannet en betydelig del af de relevante medarbejdere til såkaldte tilgængelighedsrevisorer. Borgerrådgiveren konkluderede på baggrund af inspektionen, at der generelt forelå en betydelig indsigt i og forståelse for de særlige hensyn, som fordres i forhold til at sikre borgere med nedsat fysisk funktionsevne mulighed for at færdes i byrummet på bedst mulige vilkår. [Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev](#)

er blevet stadig større, og at håndtering af problemstillinger relateret til inklusion og ligebehandling af kommunens medarbejdere opfattes som en integreret del af kommunens generelle aktiviteter.

Indsatsen sker som omtalt i dialog med forvaltningerne. Derudover er Borgerrådgiveren i dialog med blandt andet Københavns Kommunes Handi-

Borgerrådgiveren har både med sine borgerrettede aktiviteter og via sit tilsyn en naturlig plads i kommunens indsats. Det betyder blandt andet, at der tilbydes rådgivning og vejledning, ligesom klager indgår og behandles. Det betyder i endnu højere grad, at temaer om inklusion og ligebehandling indgår som et væsentligt parameter i Borgerrådgiverens interne indsats, hvor det i dialog med forvaltningerne forsøges at identificere og løse relevante problemstillinger, inden borgerne løber ind i dårlige oplevelser.

Fokus i Borgerrådgiverens indsats ligger på denne interne indsats, hvor ligebehandling integreres som en helt naturlig del af den almindelige kommunale drift. Det er i den forbindelse Borgerrådgiverens klare indtryk, at forvaltningernes forståelse for dette

capråd og Det Forenede Ældreråd vedrørende eksempelvis identifikation af indsatsområder. Som Borgerrådgiveren har fået det oplyst i den forbindelse, har disse organer også fået indført regelmæssige møder med de relevante dele af kommunens forvaltninger. Denne mere direkte dialogform underbygger Borgerrådgiverens indtryk af, at der pågår en fortsat udvikling på ligebehandlingsområdet, hvorved inklusion integreres i den kommunale opgaveløsning.

Borgerrådgiveren varetager en del af kommunens diskriminations- og ligebehandlingsindsats, og har – ud over at behandle klager over diskrimination – en diskriminationshotline 80 30 20 20, som borgerne kan ringe til for at få råd og vejledning.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 38 henvendelser om oplevet diskrimination. Hovedparten af disse henvendelser indgik i forbindelse med borgernes klager over andre forhold i kommunen og omfatter også henvendelser om diskrimination uden for kommunen. Henvendelserne fordelte sig som tidligere år bredt over de forskellige diskriminationsgrunde.

Diskrimination på grund af national/social oprindelse og etnisk oprindelse har for beretningsåret 2020 været det, flest har klaget over. Det kan for eksempel omfatte klager over sagsgange og procedurer (ofte fastsat fra statslig side), der af udenlandske borgere opleves som barrierer, men kan også omfatte klager, hvor borgere oplever at være behandlet dårligt på grund af deres oprindelse. Klager over diskrimination på grund af handicap er næsthøjest forekommende og også et tema, der går igen fra tidligere.

Antallet af borgerhenvendelser er forholdsvis begrænset, og Borgerrådgiverens primære indsats er da også fokuseret på den interne bistand i kommunen, hvor Borgerrådgiveren inddrages i større og mindre projekter, hvor borgervinklen og spørgsmålet om at indtænke alle borgergrupper fra start er essentiel. En del af denne sparring kan bestå i at stille afklarende spørgsmål, foreslå og evt. understøtte dialog mellem relevante grupper og kommunen. Størstedelen af Borgerrådgiverens indsats på området har derfor mere karakter af sparring og rådgivning end af tilsyn i traditionel forstand.

Indsatsen for ligebehandling indgår som en naturlig og integreret del af Borgerrådgiverens aktiviteter og derfor også som tema i Borgerrådgiverens undersøgelser af egen drift. I beretningsåret 2020 har Borgerrådgiveren iværksat en undersøgelse med fokus på ordningerne for transport for borgere med nedsat funktionsevne, der har til formål at understøtte, at man både indadtil i kommunen og udadtil overfor borgerne har overblik og kan vejlede på dette komplekse område. Afdækningen sker i samarbejde med relevante forvaltninger i kommunen.

Tilsvarende er dette et væsentligt tema i forbindelse med Borgerrådgiverens generelle undersøgelse af forhold vedrørende unge handicappedes overgang til de såkaldte voksenregler, når de fylder 18 år. Udgangspunktet er, at overgang fra børne- til voksenreglerne forudsætter et velfungerende samarbejde,

herunder via koordinering mellem forskellige enheder og forvaltninger i kommunen. Det forsøges derfor undersøgt, hvordan denne overgang forbedres, og hvordan sagsovergangen foregår, og der ses blandt andet på rettidig inddragelse, dialog og vejledning af barnet/den unge og de pårørende.

## DOKUMENTATION OG ÅBENHED

Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra borgere og virksomheder i Københavns Kommune og er dagligt i kontakt med forvaltningernes medarbejdere for dels at løse borgernes og virksomhedernes udfordringer med kommunen og for dels at bistå forvaltningerne i arbejdet med at levere korrekt sagsbehandling og god borgerservice. De fleste af Borgerrådgiverens indsatser registreres i Borgerrådgiverens statistiksystem.

Borgerrådgiverens statistik indeholder en lang række oplysninger om de sager, Borgerrådgiveren behandler, og giver et godt grundlag for konstruktivt at understøtte forvaltningernes fokus på god sagsbehandling og borgernes retssikkerhed. Statistikken bruges også til løbende at orientere Borgerrådgiverudvalget og forsyne forvaltningerne med statistiske oplysninger, ligesom den er udgangspunkt for Borgerrådgiverens kommunikations- og undervisningsindsats.

### STATISTIKKEN STILLES TIL RÅDIGHED

Borgerrådgiveren leverer gerne statistik til forvaltningerne på forespørgsel. Flere forvaltninger har over årene efterspurgt statistik på forskellige områder med det formål at få bidrag til forvaltningens eget overblik over, hvordan en iværksat indsats eller andet afspejler sig i henvendelserne til Borgerrådgiveren, forud for politiske udvalgsmøder eller andet. Statistikken kan også anvendes som bidrag til forvaltningens eget overblik over, hvor det kan være relevant at sætte ind med tiltag, udbyde undervisning eller følge udviklingen. Borgerrådgiveren tilbyder også gerne at præsentere eventuelle tendenser i statistikken med uddybende eksempler.

Systemet anvendes blandt andet til at registrere baggrunden for klagerne og konsekvenserne for borgerne og kommunen. På den måde får vi viden om, hvordan kommunens sagsbehandling ser ud fra borgernes perspektiv, og hvordan konstaterede fejl påvirker kommunens administration, effektivitet og serviceniveau. Registreringerne anvendes også til at analysere, hvor der er læringspotentiale at hente i sagerne, og i forhold til opfølgningen i kommunens forvaltninger, hvor læringen konkret og generelt sker tilstrækkeligt hurtigt, og hvor der eventuelt er et behov for et kompetenceløft.

Borgerrådgiveren er underlagt størst mulig åbenhed. Det følger af Borgerrådgiverens vedtægt og af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, som er politisk vedtaget og sætter rammerne for den interne og den eksterne kommunikation. En stor del af Borgerrådgiverens arbejde er derfor tilgængeligt på [kk.dk/borgerraadgiveren](http://kk.dk/borgerraadgiveren) med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Generelle statistiske oplysninger indgår i kapitel 1, 3 og 4.

## FORVALTNINGERNES MÅLTAL FOR BEDRE SAGSBEHANDLING

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 under overskriften “Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal”, at de stående udvalg og forvaltningerne inden for hver deres område – i relevant omfang – skal identificere de sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde med henblik på, at oplysningerne kan indgå i Borgerrådgiverens Beretning. Det fremgår af indstillingen, at indmeldingen er frivillig.

I Borgerrådgiverens Beretning 2016 og 2019 fremgik det, at det er Borgerrådgiverens opfattelse, at disse måltal har begrænset effekt på kvaliteten af kommunens sagsbehandling. Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at nytteværdien er begrænset. For den enkelte forvaltning kan måltallene måske have en effekt, men de er ikke koordinerede eller sammenlignelige, og det er et fåtal af forvaltningerne, der anvender dem – og sådan har det været, siden beslutningen blev truffet i 2016.

Sidste år var Socialforvaltningen den eneste forvaltning, der havde fastsat måltal, og forvaltningen henviste til deres politiske udvalgs godkendelse forud for beretningen for 2016 og dermed til de samme måltal, som har været gældende, siden beslutningen om at indføre måltal blev truffet.

Borgerrådgiveren har hvert år forud for afgivelse af beretningen indhentet oplysninger fra de syv forvaltninger om, hvorvidt der i de enkelte forvaltninger er fastsat måltal eller ej, samt bedt om henvisning til den politiske beslutning, der ligger til grund, med henblik på at få oplysningerne med i den årlige beretning. Det foregår i praksis ved, at Borgerrådgiveren sender en mail til forvaltningerne med en forespørgsel og en anmodning om en tilbagemelding inden for en given frist. Forvaltningerne svarer ofte ved at gentage svaret fra året før og ved at gentage svaret tilbage fra den første beslutning i det enkelte fagudvalg tilbage i 2016.

Borgerrådgiveren har en proces for indkaldelse, opfølgning, tekstskrivning samt opdatering af Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor forvaltningernes evt. indmeldte måltal er offentliggjort med link til den politiske beslutning, der ligger til grund, og Borgerrådgiveren har ved denne indhentelse erfaret, at forvaltningerne har en proces med at afklare, hvad der skal meldes tilbage til Borgerrådgiveren og med hvilken henvisning. Borgerrådgiveren har en fornemmelse af, at det i nogle tilfælde alene er ved Borgerrådgiverens forespørgsel, at opmærksomheden på disse måltal opstår.

Borgerrådgiveren henvendte sig den 18. november 2020 til Økonomiforvaltningen med det formål at henlede opmærksomheden på, at det fra Borgerrådgiverens side kan se ud til, at processen kan være tung for forvaltningerne, ligesom nytteværdien i forvaltningerne og overblikket for politikerne kan have en begrænset værdi her mere end 4 år senere – idet det er frivilligt, om forvaltningerne ønsker at indmelde måltal, og fordi det i praksis har vist sig, at der ikke er ret mange forvaltninger/udvalg, der finder det relevant. Borgerrådgiveren lagde det naturligvis op til Økonomiforvaltningen at afgøre, om beslutningen om måltal skal lægges op til fornyet politisk stillingtagen

med henblik på eventuel nedlæggelse med henvisning til afbureaukratisering eller beslutning om en anden proces, end at eventuelle måltal årligt skal indmeldes til Borgerrådgiveren og skal indgå i Borgerrådgiverens Beretning.

Økonomiforvaltningen takkede ved mail af 4. januar 2021 for henvendelsen og oplyste, at Økonomiforvaltningen på den baggrund vil forelægge sagen for Økonomiudvalget i løbet af 1. halvår 2021 med henblik på en fornyet stillingtagen, herunder inddragelse af hensynet til afbureaukratisering. Økonomiforvaltningen oplyste samtidig, at processen vedrørende måltal indtil da forløber som hidtil.

Borgerrådgiveren har derfor også i år sendt en anmodning til de syv forvaltninger om at få oplyst, hvorvidt det er besluttet at opstille eller ikke at opstille måltal, samt bedt om henvisning til den politiske beslutning, der ligger til grund for beslutningen.

Resultatet i form af oplysning fra forvaltningerne om, hvorvidt de henholdsvis har valgt at opstille måltal eller ikke at opstille måltal, kan findes på Borgerrådgiverens hjemmeside under ”Årsberetning og status”.

Økonomiforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning forud for beretningen for 2016 oplyst, at de ikke opstiller måltal for klager.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning forud for beretningen for 2016 oplyst, at de ikke opstiller måltal for klager.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning af 27. april 2017 oplyst, at de ikke opstiller måltal for klager.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i lighed med tidligere oplyst, at det er besluttet ikke at fastsætte måltal for klager, og at spørgsmålet om fastsættelse af måltal ikke har været forelagt forvaltningens politiske udvalg.

Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at der ikke er besluttet måltal for 2019, 2020 eller 2021.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning af 8. april 2019 oplyst, at der ikke er opstillet specifikke mål på klagesagsområdet, men at udviklingen på området indgår som en del af forvaltningens arbejde med strategiske fokusområder.

Socialforvaltningen har i forhold til konkrete måltal henvist til deres politiske udvalgs beslutning forud for beretningen for 2016 og har dermed de samme måltal som tidligere oplyst. Socialforvaltningen er således fortsat den eneste forvaltning, der har fastsat måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde, og det er fortsat de samme måltal, som har været

gældende, siden beslutningen om at indføre måltal blev truffet. Efter forvaltningens oplysninger afspejler disse måltal imidlertid ikke andelen af klager set i forhold til det samlede antal afgørelser i forvaltningen, hvorfor de giver et mindre dækkende billede af den aktuelle situation end de data, som Socialudvalget løbende bliver præsenteret for som en del af den halvårslige ledelsesinformation om udviklingen på klagesagsområdet, den årlige behandling af antal omgørelser i Ankestyrelsen fordelt på kommuner samt ved temadrøftelser mv.

Socialforvaltningen har oplyst, at det er forvaltningens vurdering, at den løbende dialog med Socialudvalget om antallet og andelen af formalitets- og realitetsklager samt data om sager i Ankestyrelsen giver det politiske udvalg en god indsigt i området og muliggør, at udvalget kan bede forvaltningen om at sætte ind på særligt udfordrede områder efter behov.

Borgerrådgiveren forstår det oplyste sådan, at Socialforvaltningen – der som den eneste forvaltning anvender de nuværende måltal – umiddelbart finder, at forvaltningen allerede har systemer for orientering om status og indsatser på klagesagsområdet, som er bedre egnet til at give politikerne et overblik end de nuværende måltal.

## WHISTLEBLOWERORDNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Whistleblowerordningen er et tilbud til kommunens ansatte og samarbejdspartnere, som har mulighed for at indberette oplysninger om alvorlige forhold i kommunens administration eller borgerbetjening uden at skulle frygte for negative konsekvenser.

Borgerrepræsentationen vedtog ordningen, som siden sin start i 2012 har oplevet en relativt fast tilgang af indberetninger og i seneste beretningsår har oplevet en stigning i antallet af indberetninger. I beretningsåret 2020 modtog ordningen således 98 indberetninger, hvilket er godt 60 % flere end i beretningsåret 2019, hvor tallet var 61. En del af stigningen kan forklares med en øget opmærksomhed på ledelses- og driftsforhold samt arbejdsmiljøet i Børne- og Ungdomsforvaltningen og særligt usikkerhed om regler og retningslinjer i forbindelse med COVID-19, men stigningen omfatter andet end disse forhold.

### DU KAN VÆRE ANONYM

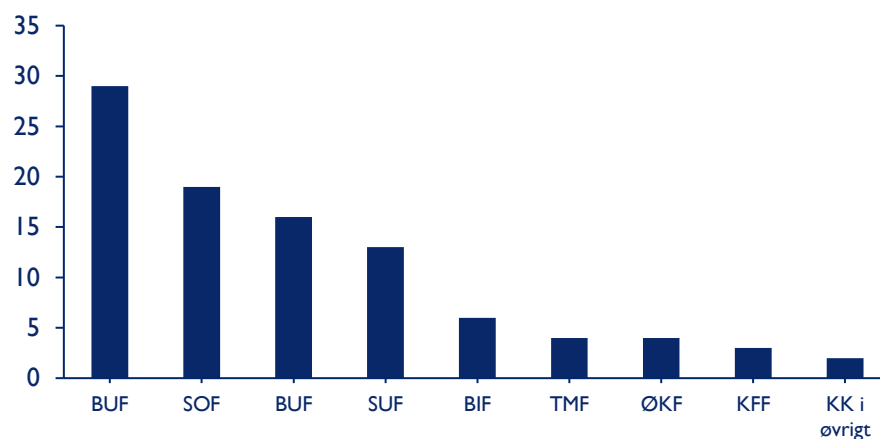
Man kan henvende sig anonymt til whistleblowerordningen, hvis man finder en tryghed i, at ingen ved, hvem man er. Vil man være anonym, må man ikke oplyse navn, adresse, telefonnummer eller andet, der fortæller, hvem man er. Er oplysningerne givet, har Borgerrådgiveren pligt til at registrere dem, og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

Indberetningerne har over tid varieret i antal, og der foreligger ikke sikker viden om, at antal og fordeling på forvaltninger nødvendigvis kan læses som udtryk for andet og mere end medarbejdernes engagement i den kommunale administration og opgaveløsning. Det ændrer dog ikke ved, at ordningen benyttes af medarbejderne til indberetning af allehånde problemstillinger – fra det helt overordnede til det ganske konkrete.



Stigningen i antallet af henvendelser kan blandt andet ses i forhold til sager, der på forskellig vis vedrører kommunens sagsbehandling og opgaveløsning på børne- og ungeområdet – fra skoleområdet over specialindsatser til botilbud og anden kommunal indsats målrettet de grupper, hvor tidlig indsats ikke har håndteret og løst udfordringerne.

## HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGER



BUF: Børne- og Ungdomsforvaltningen

SOF: Socialforvaltningen

Ikke KK: Ikke Københavns Kommune

SUF: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

BIF: Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen

TMF: Teknik- og Miljøforvaltningen

ØKF: Økonomiforvaltningen

KFF: Kultur- og Fritidsforvaltningen

KK i øvrigt: Københavns Kommune i øvrigt

## TEMATISK FORDELING AF INDBERETNINGER I BERETNINGÅRET 2020

Arbejdsmiljø	32
Borgerbetjening	23
Andre forhold	16
Lovkrav i øvrigt	12
Økonomi	9
Pleje og omsorg	6
<b>I alt</b>	<b>98</b>

I beretningsåret 2020 har ordningen modtaget i alt 98 henvendelser. 50 af disse er vurderet at falde indenfor ordningen, mens 48 falder udenfor, f.eks. fordi de ikke er indgivet af ansatte i kommunen, ikke vedrører kommunale forhold eller på anden vis falder uden for ordningens afgrænsning.

Alle indberetninger, som er vurderet at falde inden for ordningen, er sendt til nærmere undersøgelse ved relevant direktion i den eller de forvaltninger, de vedrører, eller er videresendt til kommunens Intern Revision. Indberetninger, der falder udenfor ordningen, videresendes også til de respektive forvaltningers direktioner, hvis Borgerrådgiveren vurderer, de indeholder oplysninger af mulig relevans og af en vis betydning – f.eks. forhold af ren arbejdsmiljømæssig karakter. Af 33 afsluttede sager blev oplysningerne bekræftet helt eller delvist i 22 tilfælde (67 %).

Etablering af Enhed for anonym håndtering af seksuel chikane og sexisme i Københavns Kommune kan også have medført en større opmærksomhed om den allerede eksisterende ordning placeret hos Borgerrådgiveren, men den stigende tendens ligger generelt før, den nye ordning kom til.

Den nye ordning er af Borgerrepræsentationen placeret hos Arbejdsmiljø København, som har været i løbende dialog med Borgerrådgiveren i forbindelse med implementeringen af ordningen. Denne dialog udspringer af Borgerrådgiverens erfaringer med etablering og drift af en ordning, som har modtaget rosede ord fra mange kanter, herunder fra aktører som ellers i udgangspunktet var imod offentlige instansers etablering af whistleblowerordninger, men kan også betragtes som et naturligt led i den juridiske bistand, som Borgerrådgiveren tilbyder alle kommunens enheder inden for de områder, hvor Borgerrådgiveren besidder en særlig indsigt (herunder navnlig forvaltningsret og beslægtede retsområder). En vigtig opgave er i den sammenhæng også at sikre en koordineret og ensartet indsats.

En analyse fra tænketanken Justitia anbefalede i 2021, at alle kommuner skal forpligtes til at etablere en whistleblowerordning, som både ansatte, samarbejdspartnere og borgere kan benytte til indberetninger om alvorlige overtrædelser af national lovgivning og andre alvorlige forhold.

Anbefalingen understøttes af EU's whistleblowerdirektiv, som skal være implementeret i dansk ret i december 2021. Implementeringen vil betyde, at den eksisterende ordning i Københavns Kommune skal justeres på en række punkter.

Med indførelsen af whistleblowerordninger baseret på EU-ret og national implementering er den bredere offentlige sektor i gang med at indføre det, som Københavns Borgerrepræsentation tog de første skridt til for knap 10 år siden. Mulig skepsis er siden da afløst af en stigende erkendelse af det værdifulde ved at have en feedbackfunktion, der giver medarbejderne mulighed for at påpege uhensigtsmæssigheder – og vel at mærke at gøre det på en måde, der sikrer, at forholdene undersøges, og der følges op i det omfang, forholdene giver anledning til det, og ikke mindst at de involverede beskyttes imod represalier. Dette gælder så meget desto mere, fordi undersøgelserne ofte viser, at der kan være udbredte misforståelser, uklarheder og mangel på information på visse områder, og fordi sager med overlagt misbrug synes at være sjældent forekommende. Men netop derfor har ordnin-

gen vist sig at være et værdifuldt redskab til løbende at holde den kommunale indsats på sporet.

Ordningen er beregnet til alvorlige forhold og er et supplement til den interne dialog og åbenhed. Den ansatte bør derfor altid først overveje, om problemerne kan løses ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræsentant. Ordningen er altså et alternativ, som kan bruges, hvis en ansat ikke føler sig tryk ved at bruge de almindelige kanaler – eller hvis den ansatte f.eks. har henvendt sig til ledelsen om et alvorligt forhold, uden at der er taget hånd om det. Whistleblowerordningen fungerer i respekt for tillidsrepræsentanterne og det fagretlige system. Ordningens primære formål er at sikre, at relevant information om væsentlige forhold finder derhen, hvor den hører hjemme, så de ansvarlige har grundlag for at handle.

Borgerrådgiveren orienterer løbende Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen om indkomne og afsluttede sager. Orienteringen sker på et overordnet niveau og er alene mere detaljeret, hvis en konkret sag giver særlig anledning til det. Formålet med orienteringen er bl.a., at udvalget kan overveje, om sagens konklusioner har en sådan karakter, at det relevante fagudvalg skal orienteres, og om undersøgelsens konklusioner skal offentliggøres under hensyn til reglerne om tavshedspligt.

Whistleblowerordningen blev ved budgetaftalen 2020 forlænget til 2023. I forbindelse med EU's whistleblowerdirektiv, som skal være implementeret i dansk ret i december 2021, skal ordningen gøres permanent og justeres på en række punkter.

# BILAG

---

## BORGERRÅDGIVERENS BEMANDING

Borgerrådgiverens stab udgøres pr. 1. april 2021 af:

Borgerrådgiver Johan Busse  
Chefkonsulent Anne-Sophie Hermansen  
Akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke  
Jurist Emilie Marie Wilson Ramstad  
Jurist Jacob Fiedler  
Jurist Nesrin Atan  
Jurist Paul Christian Vang  
Jurist Rikke Dam Gredal  
Jurist Susanna Siff Nielsen  
Administrativ medarbejder Marianne Langager Nielsen  
Administrativ medarbejder Tünde Maria Gilányi



## VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

### Præambel

Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e. Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverfunktionen skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende (i det følgende samlet benævnt borger eller borgere) at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiverfunktionen bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverfunktionen skal i sit arbejde varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Borgerrådgiverfunktionen er en del af Københavns Kommune.

Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen og henhører således ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltning og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

Borgerrådgiverfunktionen administrerer ligeledes en whistleblowerfunktion for ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverfunktionens overordnede forhold er reguleret i § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune.

### Kapitel I

#### Borgerrådgiverfunktionens organisering

**§ 1.** Københavns Kommune har en Borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

**§ 2.** Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren.

§ 3. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forudgående erklæring fra Borgerrådgiverudvalget.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal besidde de nødvendige kvalifikationer til at opfylde formålet med borgerrådgiverfunktionen, herunder kvalifikationer vedrørende offentlig sagsbehandling, forvaltning og administration samt gode skriftlige og mundtlige formidlingsevner.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 4. Borgerrepræsentationen fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverfunktionens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen refererer til borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse, jf. dog § 13 og § 15.

§ 5. Borgerrådgiverfunktionen sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget.

## Kapitel 2 Overordnede opgaver

§ 6. Borgerrådgiverfunktionen skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionens virksomhed omfatter ikke:

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende personaleforhold og ansættelsesforhold, jf. dog kapitel 6,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovbestemte klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Stk. 3. For så vidt angår forhold som har været bedømt af Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerrådgiverudvalget eller revisionsudvalget skal borgerrådgiverfunktionen lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

## Kapitel 3 Borgerrådgiverens opgaver

§ 7. Borgerrådgiverfunktionen varetager de i § 6 nævnte opgaver gennem:

- 1) at behandle henvendelser fra borgere (§§ 8-12),
- 2) at iværksætte undersøgelse på eget initiativ (§ 13),
- 3) at yde vejledning og medvirke til forbedringer af forvaltningen (§ 14),
- 4) at udføre opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerrådgiverudvalget (§ 15)
- 5) at afrapportere til Borgerrepræsentationen (§ 16)

## Henvendelser fra borgere

§ 8. Borgerrådgiverfunktionen kan bistå borgere ved:

- 1) at yde vejledning i klagesystemet,
- 2) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv.

§ 9. Borgerrådgiverfunktionen kan tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, såfremt borgerrådgiverfunktionen vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren og forvaltningen er enig heri.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen skal orientere borgeren om rammerne for mæglingen, herunder formålet med mæglingen og hvem der deltager.

§ 10. Enhver borger, der har individuel og væsentlig interesse i en sag, kan klage over Københavns Kommune til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

Stk. 3. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået. Borgerrådgiverfunktionen kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen.

§ 11. Borgerrådgiverfunktionen afgør, om en klage giver grundlag for en undersøgelse.

§ 12. Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af anonyme klager, jf. dog stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af klager, hvori der fremsættes begæring om anonymitet, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen skal i disse tilfælde vejlede borgere efter § 8 samt om reglerne om aktindsigt efter lov om offentlighed i forvaltningen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan i tilfælde, der er omfattet af stk. 1 og 2 indlede en undersøgelse efter § 13.

## Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ

§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

## Vejledning og medvirken til forbedringer af forvaltningen

§ 14. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen, herunder ved:

- 1) at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer i den årlige beretning efter § 16,



- 2) at tilbyde undervisning,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter mv. til forbedring af sagsbehandlingen, betjeningen af borgerne og bistå med implementering af nye procedurer, mv.,
- 5) på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

### Opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerråd giverudvalget

§ 15. Borgerrepræsentationen og Borgerråd giverudvalget kan pålægge borgerråd giverfunktionen at gennemføre undersøgelser af et forvaltningsområde.

### Af rapportering til Borgerrepræsentationen

§ 16. Borgerråd giverfunktionen afgiver via Borgerråd giverudvalget en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor borgerråd giverfunktionen redegør for sin virksomhed, herunder efter § 14 og § 19, stk. 4. Borgerråd giverfunktionen kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger om forhold der ligger inden for borgerråd giverfunktionens overordnede funktion og opgaver efter kapitel 2 og 3 til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger. Borgerråd giverfunktionens beretning skal desuden indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen efter kapitel 6. Beretningen skal offentliggøres.

### Kapitel 4 Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerråd giverfunktionens oplysninger og udlevere dokumenter mv., som forlanges af denne.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser.

Stk. 3. Borgerråd giverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.

§ 18. Forvaltningen skal besvare borgerråd giverfunktionens henvendelser inden for tre uger, medmindre borgerråd giverfunktionen fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerråd giverfunktionen om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

## Kapitel 5 Reaktionsmuligheder

§ 19. Borgerrådgiverfunktionen kan udtale sig om sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiverfunktionen kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Uoverensstemmelser mellem borgere og forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiverfunktionen kan udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger om sagen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan ikke udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger, før forvaltningen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen om konstateringer efter stk. 1-3, herunder ved:

- 1) at understøtte læring i forhold til konstaterede fejl,
- 2) generelt og konkret at medvirke til forbedring i forhold til konstaterede fejl, herunder yde bistand til implementering af eventuelle nye procedurer, mv.

§ 20. Borgerrådgiverfunktionen kan afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra borgerrådgiverfunktionen som nævnt i stk. 1, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og borgerrådgiverfunktionen om:

- 1) eventuel lovbestemt sagsbehandlingstid,
- 2) kontaktoplysninger på ansvarlig sagsbehandler eller dennes nærmeste leder,
- 3) hvorpå sagen beror,
- 4) hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.

§ 21. Borgerrådgiverfunktionens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiverfunktionen, hvis udtalelsen ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiverfunktionen kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 2. Såfremt borgerrådgiverfunktionens undersøgelse af en sag viser, at der i forvaltningen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiverfunktionen give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

## Kapitel 6 Whistleblowerfunktionen

§ 22. Enhver ansat i Københavns Kommune samt samarbejdspartnere eller

lignende kan indgive oplysninger til borgerrådgiverfunktionen om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i forvaltningens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for forvaltningens opgaveløsning.

Stk. 2. Ansatte, som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed.

Stk. 3. Hvis en ansat bliver bekendt med, at det har haft negative konsekvenser for andre at afgive oplysninger efter stk. 1, har vedkommende ansatte ligeledes ret til at indgive oplysninger herom til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal udvise størst mulig diskretion ved modtagelse, behandling, undersøgelse og videregivelse af oplysninger modtaget efter denne bestemmelse.

**§ 23.** Oplysninger efter § 22 kan indgives anonymt.

**§ 24.** Borgerrådgiverfunktionen skal for enhver oplysning, der indgives efter § 22 foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om forvaltningen har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Stk. 2. Såfremt vurderingen efter stk. 1 fører til den konklusion, at der er grundlag for at foretage videre undersøgelser, skal borgerrådgiverfunktionen videresende forholdet til videre behandling. Oplysninger, der overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold, videresendes til Intern Revision. Oplysninger, der overvejende vedrører andre forhold, herunder ansættelsesretlige forhold, videresendes til den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde til den ansvarlige borgmester. Oplysningerne kan endvidere efter en konkret vurdering, videresendes til forvaltningens DPO business partner.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at der kan foreligge inhabilitet hos den enhed, der ellers skulle behandle sagen efter stk. 2, skal sagen overgives til den relevante borgmester, som kan udpege en anden instans til efter aftale at foretage undersøgelsen i sagen, herunder f.eks. Intern Revision, Databeskyttelsesrådgiveren, Borgerrådgiverfunktionen eller en ekstern advokat. Hvis Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at den mulige inhabilitet omfatter borgmesteren, videresendes henvendelsen af formanden for Borgerrådgiverudvalget til formanden for Borgerrepræsentationen med henblik på stillingtagen til inhabilitetsspørgsmålet og sagens videre behandling.

**§ 25.** Henvendelser, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse, eller som der skønnes ikke at være mulighed for at dokumentere, skal afvises af borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen kan afvise at videresende henvendelser efter § 22, hvis forholdene i alt væsentlighed allerede på betryggende vis er taget under behandling af den pågældende forvaltning. Borgerråd giverfunktionen kan i sådanne tilfælde anmode forvaltningen om at modtage underretning om sagens udfald.

Stk. 3. Den, som indgiver henvendelsen, skal have meddelelse om beslutninger i medfør af stk. 1 og 2, medmindre dette ikke er muligt.

**§ 26.** Den, der indgiver henvendelsen som nævnt i § 22, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling, videresendelse efter § 24, stk. 2, samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen orienterer ansatte, der indgiver oplysninger efter § 22, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Borgerråd giverfunktionen skal snarest muligt orientere Borgerråd giverudvalget og den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den ansvarlige borgmester om:

- 1) enhver anmodning om identifikationsoplysninger på personer, som har indgivet oplysninger efter § 22,
- 2) oplysninger som borgerråd giverfunktionen bliver bekendt med, der tyder på, at det har haft negative konsekvenser for en ansat, at vedkommende har indgivet oplysninger efter § 22.

Stk. 4. Borgerråd giverfunktionen kan endvidere orientere Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget eller det respektive stående udvalg om de i stk. 3 nævnte oplysninger.

**§ 27.** Borgerråd giverfunktionen skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til andre instanser i kommunen i medfør af bestemmelserne i dette kapitel. De pågældende instanser skal orientere borgerråd giverfunktionen om udfaldet af undersøgelserne, herunder med angivelse af hvordan sagen er undersøgt, hvad forvaltningens konklusion er, samt eventuelle tiltag som undersøgelsen har givet anledning til.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen kan orientere Borgerråd giverudvalget, Økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af sådanne sager samt om orienteringer efter §§ 25, stk. 2, 2. pkt.

**§ 28.** Borgerråd giverfunktionen skal løbende orientere Borgerrepræsentationen om whistleblowerfunktionen, herunder antal indkomne sager efter § 22, antal videresendte sager efter § 24, stk. 2, antal afviste sager efter § 25, stk. 2 samt karakteren af de nævnte sager, borgerråd giverfunktionens resourceforbrug herpå og sager af større betydning.

**§ 29.** Bestemmelserne i kapitel 4 om sagens oplysning finder tilsvarende anvendelse for borgerråd giverfunktionens opgavevaretagelse efter dette kapitel.

## Kapitel 7

## Offentlighed og tavshedspligt

§ 30. Borgerrådgiverfunktionens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen offentliggør på eget initiativ undersøgelser, mv.

§ 31. Personale ansat ved borgerrådgiverfunktionen har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som disse bliver bekendt med i forbindelse med deres virke.

## Kapitel 8 Personale

§ 32. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale. Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over sit personale.

## Kapitel 9 Klager

§ 33. Enhver borger kan klage over borgerrådgiveren eller borgerrådgiverfunktionen til Borgerrådgiverudvalget. Borgerrådgiveren skal afgive en udtalelse inden Borgerrådgiverudvalget behandler klagen.

Stk. 2. Borgerrådgiverudvalget kan udtale kritik eller afgive henstillinger til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan herefter beslutte at genoptage sagen, jf. § 4, stk. 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverudvalget kan i ekstraordinære tilfælde orientere Borgerrepræsentationen om klager efter stk. 1.

## Kapitel 10 Ikrafttrædelse

§ 34. Denne vedtægt træder i kraft den 1. januar 2020.



