

BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE

En beskrivelse af Borgerrådgiverens opgaver, metode og indsatser



Introduktion og overblik	3
Borgerrådgiverudvalget	4
Den formelle ramme	4
Borgerrådgiverudvalgets rolle og funktion	5
Arbejdet i Borgerrådgiverudvalget	7
Politiske milepæle	7
Borgerrådgiverens opgaver og organisation	12
Borgerrådgiverens funktion og formål	12
Borgerrådgiverens organisatoriske indplacering og uafhængighed	12
Metode, arbejdsområder og indsatser	14
Borgerrådgiverens arbejdsform	14
Borgerrådgiverens konkrete indsatser	15
<i>Konkrete klager</i>	15
<i>Undersøgelser iværksat af egen drift</i>	17
<i>Undervisning</i>	18
<i>Praktikudveksling</i>	18
<i>Konsultativ bistand</i>	19
<i>Netværk af kontaktpersoner</i>	20
<i>Kommunikation</i>	20
<i>Borgerrådgiverens Beretning</i>	21
<i>KlarRet – guide til sagsbehandlere</i>	22
<i>Dokumentation – Borgerrådgiverens statistik</i>	23
<i>Indsatsen for ligebehandling og imod diskrimination</i>	23
<i>Samarbejdet med eksterne aktører</i>	24
Whistleblowerordningen i Københavns Kommune	25
Borgerrådgiverens resultater	26
Evaluering, kendskab og brugertilfredshed	28
Evaluering af Borgerrådgiveren	28
Kendskabsgrad hos københavnerne og internt i kommunen	29
Brugerundersøgelser	30

Introduktion og overblik



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

Borgerrådgiveren blev etableret i 2004, efter forvaltninger og politikere i flere år havde arbejdet for at finde den rigtige model. Københavns Kommunes borgerrådgiver var den eneste af sin art i Danmark ved etableringen og har siden dannet forbillede for andre. Mere end 40 kommuner har nu en borgerrådgiver.

Tænketanken Justitia afsluttede i 2020 en undersøgelse 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.

Det er Borgerrepræsentationen, der definerer Borgerrådgiverens opgaver, og der er siden etableringen løbende kommet nye og flere til. Opgaverne er beskrevet i vedtægt for borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiverens formål, den særlige organisatoriske indplacering (uafhængigheden), de forskellige opgaver og den stadige udvikling kræver mange indsatser og aktiviteter og en evne til hurtig omstilling til nye opgaver.

De borgere, der henvender sig, er førsteprioritet, og det daglige arbejde er organiseret, så medarbejderne så vidt muligt også kan yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, lave tilsyn på udvalgte områder, tilbyde undervisning og andet. En klar ansvarsplacering og stor grad af delegering sikrer, at alle opgaver påses løbende. Det stiller store krav til medarbejderne både at fungere som specialister i forhold til sagsbehandlingen og som generalister i forhold til de særskilte opgaver og udviklingsprocesser. Ressourcebalancen er konstant udfordret, da Borgerrådgiverens arbejde er efterspørgselsstyret, og da borgerne normalt ikke afvises alene med henvisning til ressourcer.

Borgerrådgiveren udnytter kontorets fysiske åbenhed og bemandingsmæssige størrelse til viden-deling og sparring og sikrer herved sammenhæng mellem de forskellige indsatser. Eksempelvis bygger Borgerrådgiverens Beretning på dokumentation, viden og statistik indsamlet via konkrete sager, egen drift-undersøgelser og den løbende dialog med kollegaer i forvaltningerne. Sagerne giver også grundlag for at bistå forvaltningerne i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen, og de er udgangspunkt for udarbejdelsen af KlarRet, som er målrettede guider om forvaltningsretlige emner til sagsbehandlere i kommunen.

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

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

Borgerrådgiveren er privilegeret ved at kunne koble alle aktiviteter sammen og følge en stringent vision og en entydig retning.

Borgerrådgiverudvalget



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

Den formelle ramme

Ved etableringen af Borgerrådgiveren nedsatte Borgerrepræsentationen et særligt udvalg, kaldet Borgerrådgiverudvalget. Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Udvalget udpeges for den kommunale valgperiode.

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

Borgerrådgiverudvalget skal ifølge sit kommissorium varetage de opgaver i forhold til Borgerrådgiveren, som fremgår af vedtægt for borgerrådgiverfunktionen. Udvalget skal særligt have fokus på:

- at Borgerrådgiveren medvirker til at forvaltningerne kan drage læring af konstaterede fejl samt medvirker til konkret og generel forbedring af sagsbehandlingen i forvaltningerne
- at Borgerrådgiveren sikrer tilbagemelding til forvaltningerne om overordnede konstateringer, yder forvaltningsretlig vejledning, yder bistand ved projekter til forbedringer af sagsbehandlingen samt bistår ved implementering af nye procedurer og bidrager til konstruktive fremadrettede initiativer
- at Borgerrådgiveren varetager sine opgaver i overensstemmelse med de kompetencer, der er fastlagt i vedtægt for borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverudvalget behandler Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen og afgiver indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren. Udvalget kan desuden pålægge Borgerrådgiveren at undersøge udvalgte forvaltningsområder.

Borgerråd giverudvalget fastlægger selv sin forretningsorden.

Borgerråd giverudvalgets rolle og funktion

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

1. Formanden for Borgerråd giverudvalget er ikke borgmester og øverste administrative leder for Borgerråd giveren

Borgerråd giverudvalgets status af ad hoc-udvalg betyder, at formanden ikke samtidig er administrativ leder af Borgerråd giveren og ikke har særlige instruktionsbeføjelser over for Borgerråd giveren. Borgerråd giveren fungerer i sit daglige arbejde uafhængigt af det politiske niveau, herunder af formanden.

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

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

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

2. Udvalget har råd givende karakter og har derfor en begrænset beslutningskompetence

Borgerråd giveren refererer til Borgerråd giverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer uafhængigt af disse i den konkrete udøvelse af sit hverv.

I modsætning til hvad der gælder for de stående udvalg, er Borgerråd giverudvalgets kompetence afgrænset til at følge Borgerråd giverens virksomhed, behandle Borgerråd giverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen samt at afgive indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerråd giveren.

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

- Borgerråd giverens Beretning
- Budget og budgetopfølgning
- Aflæggelse af regnskab
- Borgerråd giverens Kommunikationsstrategi
- Klager over Borgerråd giveren

Desuden kan Borgerråd giverudvalget til enhver tid pålægge Borgerråd giveren at undersøge udvalgte forvaltningsområder.

Udvalget modtager desuden orientering fra Borgerrådgiveren om blandt andet:

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

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

Endelig afholder udvalget temadrøftelser om forskellige emner, f.eks. Borgerrådgiverens undervisningsindsats eller anden øget bistand og læring til forvaltningerne.

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

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

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

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

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

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

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

4. Udvalget optræder traditionelt set som et samlet udvalg

Overborgmesteren og de øvrige borgmestre kan ifølge udvalgets kommissorium ikke have sæde i Borgerrådgiverudvalget. Det skyldes, at Borgerrådgiverens tilsynsfunktioner omfatter borgme-

strene, og afspejler hensynet til, at Borgerrådgiveren ikke bør være påvirket af at skulle referere til de samme interessenter, som han fører tilsyn med.

Borgerrådgiveren er således borgerrådgiver for hele Borgerrepræsentationen og skal også varetage opgaven uden partipolitisk påvirkning. Også af denne grund vil arbejdet i Borgerrådgiverudvalget opleves som en jævnbyrdig og fælles indsats, hvilket tillige afspejles i, at der oftest er konsensus i sager, der behandles i Borgerrådgiverudvalget. Udvalget træffer beslutninger ved almindeligt stemmeflertal, men i praksis er det sjældent påkrævet at stemme om indstillingerne. Det hænger naturligvis også sammen med udvalgets begrænsede ressort og beslutningskompetence.

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

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

5. [Der udbetales ikke vederlag til medlemmerne af Borgerrådgiverudvalget](#)

Medlemskab af Borgerrådgiverudvalget udløser ikke vederlag.

Arbejdet i Borgerrådgiverudvalget

De seneste udvalg har haft en overordnet målsætning om at styrke den oplevede borgerservice. Udvalget havde i perioden 2020-2021 særligt fokus på følgende temaer:

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

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

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

Borgerrådgiverudvalget har tidligere afholdt temadage, hvor udvalget sammen med Borgerrådgiveren har drøftet opnåede resultater, som udvalget har iværksat undersøgelse af eller inspireret til.

Politiske milepæle

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

2004: Etablering

2006: Evaluering

2006: Egen drift-kompetence

2007: Styrket diskriminationsindsats
2010: Borgerrådsgiverens Diskriminationshotline
2010: Vedtægt
2012: "Hurtigere indsats"
2012: Whistleblowerordningen
2014: Evaluering af Whistleblowerordningen
2015: Tilsynskonceptet Målrettet Indsats
2016: Evaluering af Målrettet Indsats
2019: Kendskabsundersøgelse internt i kommunen
2019-2020: Evaluering af Borgerrådsgiveren
2020: Opdateret vedtægt
2021: Ny whistleblowerordning

2004: Etablering

Indstilling om etablering af borgerrådsgiverfunktionen blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 15. januar 2004 (586/03). Borgerrådsgiveren åbnede dørene den 23. august 2004.

2006: Evaluering

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

2007: Egen drift-kompetence

Indstilling om udvidelse af Borgerrådsgiverens kompetence til at kunne iværksætte undersøgelser af egen drift blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 14. december 2006 (565/06). Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007, hvori blandt andet følgende var anført:

"Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådsgiverens kompetence

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

2007: Styrket diskriminationsindsats

Indstilling om et styrket diskriminationstilsyn hos Borgerrådsgiveren blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 29. marts 2007 (271/07). Indstillingen indebar blandt andet etablering af hjemmesiden www.kk.dk/diskrimination og kampagnen "Det er ikke forbudt at kende sine rettigheder". Hjemmesiden blev efter orientering af udvalget nedlagt i juni 2020, da sitet lå på en forældet platform (Sitecore), som dels ikke var understøttet sikkerhedsmæssigt, og som dels ikke i tilstrækkelig grad kunne gøres tilgængelig for bl.a. synshandicappede, jf. webtilgængelighedsdirektivet.

2010: Borgerrådsgiverens Diskriminationshotline

Som følge af en beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om udmøntning af puljen til bekæmpelse af diskrimination, blev Borgerrådsgiverens Diskriminationshotline etableret i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og en række andre centrale organisatio-

ner (ngo'er). Hotlinen har reelt set ikke mange henvendelser længere, men er stort set omkostningsneutral og Borgerrådgiverudvalget har derfor valgt at opretholde den blandt andet for at synliggøre Borgerrådgiverens fokus på diskriminationsbekæmpelse.

2010: Vedtægt

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

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

På baggrund af erfaringer fra en studietur til Montreal tilkendegav daværende Borgerrådgiverudvalg på møde den 28. august 2009 (46/2009) et ønske om et mere præcist grundlag for Borgerrådgiverens virksomhed i form af en vedtægt. Udvalget tilkendegav, at etableringen af en vedtægt skulle indeholde en styrkelse af Borgerrådgiveren.

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

2012: Hurtigere indsats

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

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

2012: Whistleblowerordningen

Indstilling om etablering af en whistleblowerordning i Københavns Kommune blev godkendt af Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012 (2011-139550). Beslutningen indebar etablering af en whistleblowerordning i Københavns Kommune under Borgerrådgiveren. Whistleblowerordningen trådte i kraft primo november 2012.

2015: Tilsynskonceptet Målrettet Indsats

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

2016: Evaluering af Målrettet Indsats

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

2019: Kendskabsundersøgelse internt i kommunen

Borgerrådgiveren gennemførte i 2019 – på baggrund af en beslutning i Borgerrådgiverudvalget – en kendskabsundersøgelse internt i kommunen. Afsættet for undersøgelsen var ønsket om en øget synlighed og en viden om, hvor mange internt i Københavns Kommune, der kender Borgerrådgiveren og ved, hvad institutionen tilbyder.

Udvalgte resultater fra undersøgelsen i 2019

- 76 % kender Borgerrådgiveren
- 33 % henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det er relevant
- 64 % kender Borgerrådgiverlinjen (hotline for kommunens medarbejdere)
- 16 % har selv været i kontakt med Borgerrådgiveren
- 28 % ved, at Borgerrådgiveren laver tilsyn i borgersager og på eget initiativ
- 35 % ved, at Borgerrådgiveren har lavet tilsyn på deres arbejdsområde
- 27 % har læst en eller flere af Borgerrådgiverens rapporter
- 32 % kender Borgerrådgiverens årlige beretning
- 24 % kender KlarRet – Borgerrådgiverens guide til kommunens medarbejdere
- 66 % kender Whistleblowerordningen

2019-2020: Evaluering af Borgerrådgiveren

Borgerrepræsentationen besluttede den 28. februar 2019 at iværksætte en evaluering af Borgerrådgiveren og at lade Horten Advokatanpartsselskab (herefter Horten) forstå evalueringen.

Horten konkluderer i deres evaluering af Borgerrådgiveren, at der er stor tilfredshed med, at Københavns Kommune har en stærk, værdsat og ressourcemæssigt prioriteret Borgerrådgiver, som er vigtig for borgernes retssikkerhed, og at den del af Borgerrådgiverens virksomhed, der berører borgerne direkte, fungerer rigtig godt.

Flere konklusioner i evalueringen angår potentialet for de initiativer, Borgerrådgiveren allerede har, og som med fordel kan udbredes. Her nævner Horten bl.a. Målrettet Indsats og KlarRet som konstruktivt og læringskabende arbejde.

Borgerrådgiverens interne konsulentfunktion målrettet forvaltningerne nævnes som et område, der kan optimeres og udnyttes bedre. Horten skriver i evalueringsrapporten:

”Anvendelsen af Borgerrådgiveren til rådgivning, vejledning og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så Borgerrådgiveren i højere grad vil blive benyttet som sparringspart og underviser, end det er tilfældet i dag. Det er i den forbindelse vores vurdering, at konsulentfunktionen alene kan lykkes, hvis samarbejdet mellem Borgerrådgiverfunktionen og forvaltningerne forbedres, herunder på en måde, hvor der i højere grad end i dag er fokus på, at man skal ’spille hinanden bedre’, og hvor der fra Borgerrådgiverfunktionens side er en bedre forståelse af, at man - trods uafhængigheden i funktionen - er en del af kommunen. Det er i den forbindelse også afgørende, at der i direktionerne er en

opbakning til Borgerrådgiverfunktionen, som kan understøtte samarbejdet mellem forvaltningerne og Borgerrådgiverfunktionen.”

Som politisk opfølgning på anbefalingerne vedtog Borgerrepræsentationen en opdateret vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen. Den opdaterede vedtægt er i det væsentligste en gennemskrivning af den hidtil gældende vedtægt og har således ikke betydet en ændring i Borgerrådgiverens kompetencer.

Borgerrådgiverudvalget besluttede som opfølgning på evalueringen at komme med konkrete forslag til, hvordan det sikres, at Borgerrådgiveren fremadrettet har et tydeligere fokus på læring og dialog samtidig med, at Borgerrådgiverens tilsyns- og kontrolfunktioner, som fremgår af Københavns Kommunes Styrelsesvedtægt, fastholdes.

Evalueringen og udvalgets opfølgning har også naturligt givet anledning til interne overvejelser hos Borgerrådgiveren om, hvordan vi sikrer, at læring og dialog kan gå hånd i hånd med tilsynsindsatsen. Borgerrådgiverudvalgets opfølgning – og bl.a. konklusionerne, der kan udledes af undersøgelsen af kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen fra 2019 – vil være rammesættende for Borgerrådgiverens udviklingsindsats.

Borgerrådgiveren har i alle sine opgaver læringspotentialer for øje og arbejder aktivt for, at den feedback, som borgerne giver kommunen, bliver anvendt konstruktivt i læringsprocesser, og Borgerrådgiveren vil – også i kraft af Borgerrådgiverudvalgets opfølgning på evalueringen – have et fortsat øget fokus på at byde sig til med undervisning, sparring, i udviklingsopgaver og andre steder, hvor Borgerrådgiverens kompetence kan komme i spil i fremadrettede indsatser og generelt i det forebyggende arbejde.

Et tæt og frugtbart samarbejde med forvaltningerne kræver lydhørhed og fleksibilitet fra både Borgerrådgiveren og forvaltningernes medarbejdere og ledere og forudsætter helt naturligt, at forvaltningerne, herunder direktionserne, bakker op om Borgerrådgiverens indsats for at forbedre retssikkerheden i kommunen.

Borgerrådgiveren anbefalede i beretningen for 2019 og anbefaler generelt, at forvaltningerne aktivt understøtter samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrager til at sikre, at medarbejderne kender Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud, samt at forvaltningerne fortsat arbejder systematisk med at uddrage læring og forbedring af klagesager.

2020: Opdateret vedtægt

Som politisk opfølgning på anbefalingerne i evalueringen af Borgerrådgiveren i 2019/2020 vedtog Borgerrepræsentationen en opdateret vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen. Den opdaterede vedtægt er i det væsentligste en gennemskrivning af den hidtil gældende vedtægt og har således ikke betydet en ændring i Borgerrådgiverens kompetencer.

2021: Ny whistleblowerordning

...

Borgerrådgiverens opgaver og organisation



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

Borgerrådgiverens funktion og formål

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

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

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune, samt medvirke til, at klagerne bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren fungerer derfor både som *klageinstans*, *tilsynsmyndighed* og som *intern konsulent* i kommunen.

Borgerrådgiverens hovedopgaver, som er beskrevet i vedtægten, er at 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.

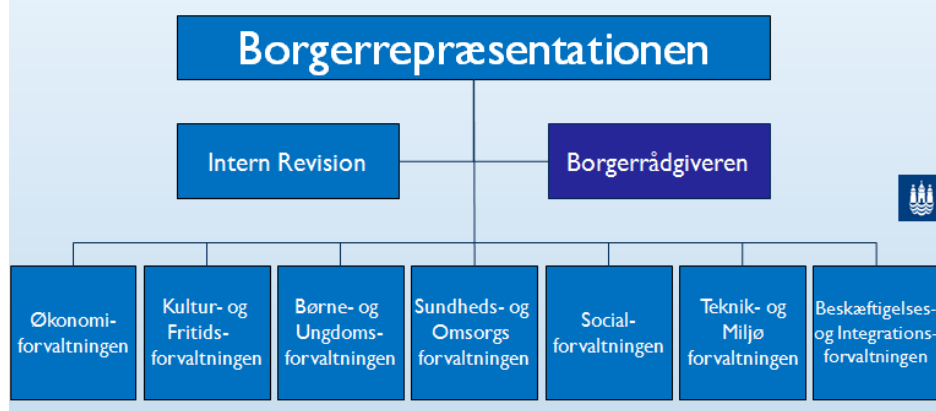
Borgerrådgiveren varetager opgaven ved:

1. at behandle henvendelser fra borgere
2. at iværksætte undersøgelser på eget initiativ
3. at yde vejledning og medvirke til forbedringer i forvaltningerne
4. at udføre opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerrådgiverudvalget
5. at afrapportere til Borgerrepræsentationen

Borgerrådgiverens organisatoriske indplacering og uafhængighed

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

Borgerrådgiverens placering



Af vedtægt for Borgerrådgiveren § 1 og § 4 fremgår følgende:

"§ 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."

(...)

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

Borgerrådgiveren skal uafhængigt kunne bistå Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger, og de juridiske vurderinger må ikke påvirkes af politiske eller ansættelsesmæssige hensyn. Derfor er Borgerrådgiverens uafhængighed sikret gennem kommunens organisering (forankret direkte under Borgerrepræsentationen) og ved en adskillelse af kommunens administrative ledelse og Borgerrådgiveren.

Budgetmæssig uafhængighed

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

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

Politisk uafhængighed

Borgerrepræsentationen og Borgerrådgiverudvalget samt disses medlemmer må have en afbalanceret indflydelse på Borgerrådgiverens virke. Den afbalancerede indflydelse består i, at orga-

nerne kan pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte undersøgelser, men derimod bør udvise en vis tilbageholdenhed i forhold til at udtale sig om Borgerrådgiverens igangværende undersøgelser. Dette for at sikre, at Borgerrådgiverens undersøgelser ikke påvirkes af politisk pres. I Borgerrådgiverens notat af 18. februar 2011 er den afbalancerede indflydelse beskrevet.

Praktisk uafhængighed/jævnbyrdighed

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

Metode, arbejdsområder og indsatser



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

Borgerrådgiverens arbejdsform

Borgerrådgiverens tilsyn tager udgangspunkt i Borgerrådgiverens opgaver og formål:

Styrelsesvedtægtens § 24, stk. 2 (uddrag):

“Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning”

Præambelen til Borgerrådgiverens vedtægt:

“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 (...) at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening”.

Borgerrådgiverens tilsyn skal fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling.

Det sikrer Borgerrådgiveren mulighed for ved at hente den størst mulige læring af borgernes tilbagemeldinger om deres oplevelser med kommunen og af konstaterede fejl og uhensigtsmæssigheder i borgerbetjeningen og sagsbehandlingen, og ved at understøtte læringen i kommunen med denne viden.

Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange mv. og til at inddrage feedback fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service.

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

Tre indsatsniveauer

Borgerrådgiverens tilsyn består af tre indsatsniveauer:

- **Tillid og dialog**

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

- **Konsultativ bistand**

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

- **Tilsyn**

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

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

Borgerrådgiverens konkrete indsatser

Konkrete klager

Borgerrådgiveren modtog 746 klager i beretningsåret 2020.

Konkrete klager bliver behandlet efter følgende principper:

Ekspeditionssager – sager, som Borgerrådgiveren ikke går ind i

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

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

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

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

Interventionssager behandles på to niveauer: uformelt og formelt. Borgerrådgiveren er ikke borgerens partsrepræsentant, men skal opfattes som et mellemed (mægler eller facilitator), der forsøger at genskabe dialogen mellem borgeren og forvaltningen.

Henvendelser fra borgere, som har været i dialog med forvaltningen om deres klage, eller som ikke kan varetage denne dialog på egen hånd, vil i første omgang søges løst ved direkte henvendelse til Borgerrådgiverens relevante kontaktperson, sagsbehandler, mellemlider eller centerchef. Henvendelsen vil her ske uformelt telefonisk eller pr. e-mail. Det er i denne forbindelse vigtigt at være opmærksom på, at en henvendelse fra Borgerrådgiveren i denne fase ikke sker for at påpege fejl, men for at finde en løsning på en konflikt eller uoverensstemmelse mellem en borger og forvaltningen.

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

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

Forvaltningens skriftlige svar danner grundlag for Borgerrådgiverens vurdering af mulighederne for at hjælpe borgeren og kan føre til i hvert fald tre mulige udfald:

1. Borgeren er tilfreds med den opnåede løsning => sagen afsluttes.
2. Borgeren er ikke tilfreds, men Borgerrådgiveren vurderer, at borgeren har opnået mest muligt ud fra en mål-/middelfvejning af borgerens interesse i sagen, sagens læringspo-

tentiale for kommunen og Borgerrådgiverens handlemuligheder => Sagen afsluttes.

3. Borgeren er ikke tilfreds, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har læringspotentiale for kommunen, og at det ligger inden for Borgerrådgiverens handlemuligheder at sikre borgerens rettigheder og/eller læringspotentialet ved en undersøgelse => Borgerrådgiveren iværksætter et konkret tilsyn ved at bede om en udtalelse og om sagens akter fra forvaltningen. Sagen behandles herefter som en tilsynssag (se nedenfor).

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

Tilsynssager – sager, hvor Borgerrådgiveren fører tilsyn på Borgerrepræsentationens vegne

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

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

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

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

Sagen afsluttes med et brev til borgeren om sagens udfald og en sagsrapport til forvaltningen. I sagsrapporten sammenfattes Borgerrådgiverens konstateringer, bl.a. om sagen giver anledning til kritik, henstilling, anbefaling e.l. Hvis der er konstateret mangelfuld sagsbehandling eller utilstrækkelig borgerbetjening, forklarer Borgerrådgiveren, hvilke konsekvenser det kan have for borgeren og for kommunen. Sagsrapporten indeholder en invitation til at benytte sig af Borgerrådgiverens konsultative bistand for at undgå tilsvarende situationer fremover.

Undersøgelser iværksat af egen drift

En anden af Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver, som følger af vedtægten, er undersøgelser iværksat af egen drift. Det 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.

Konkrete egen drift-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. Borgerrådgiveren indleder typisk sådan en undersøgelse med at bede forvaltningen 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.

Generelle egen drift-undersøgelser og inspektioner

Borgerrådgiveren har 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.

Undervisning

Ca. 500 medarbejdere i kommunen deltager årligt i Borgerrådgiverens kurser. Undervisningen er gratis for forvaltningerne og kan frit rekvireres, men Borgerrådgiveren stiller krav til undervisningens tilrettelæggelse og indhold. Borgerrådgiveren forudsætter, at undervisningen har væsentlig relevans for deltagerne, og Borgerrådgiveren leverer kun undervisning, hvis det kan sikres, at den er skræddersyet til målgruppen (praksisnær) og har ledelsesmæssig forankring.

Praktikudveksling

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

Konsultativ bistand

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.

Kommunens medarbejdere kan også selv kontakte Borgerrådgiveren for bistand, f.eks. ved at benytte Borgerrådgiverlinjen, som er en nem og direkte adgang målrettet kommunens medarbejdere.

Alle kommunens medarbejdere kan ringe til Borgerrådgiverlinjen og få hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål. Formålet med den direkte linje til Borgerrådgiverens jurister er at dele viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling. Linjen er åben alle hverdage fra 9.00-20.00 og er kun for kommunens medarbejdere. Den særskilte finansiering af Borgerrådgiverlinjen udløb i 2020, men Borgerrådgiveren har indtil videre valgt at forlænge ordningen inden for den øvrige budgetmæssige ramme.

Borgerrådgiveren vejleder og rådgiver om de forvaltningsretlige principper, regelsæt, god borgerbetjening og grundlæggende 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., og da Borgerrådgiveren risikerer at skulle udøve et uvildigt tilsyn med sagerne på et senere tidspunkt.

Rådgivningen kan ske som svar på telefoniske forespørgsler fra medarbejdere, gennem inddragelse af Borgerrådgiverens viden i forbindelse med driftsoptimering og effektivisering, sagstilrettelæggelse eller politikudvikling, ved deltagelse i større projekter eller på en hvilken som helst anden måde. Borgerrådgiveren har et beredskab, som skal sikre, at der kan rådgives hurtigt, når behovet opstår i forvaltningerne, men kan ikke i alle tilfælde imødekomme efterspørgsel om involvering i større, tidskrævende projekter her og nu. I disse tilfælde anbefales det derfor at rette henvendelse til Borgerrådgiveren i god tid.

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. Rådgivningen er gratis for forvaltningerne og kan frit rekvireres af enhver medarbejder i kommunen.

Netværk af kontaktpersoner

Borgerrådgiveren har i mange år, som en naturlig del af sin virksomhed, været i dialog med medarbejdere i forvaltningerne, når et problem eller en sag var bedst egnet til at blive løst uformelt og lokalt. I takt med et øget fokus på smidigere løsning af afgrænsede konkrete problemstillinger blev der i de enheder og forvaltninger, hvor der var jævnlig kontakt, naturligt etableret en tættere dialog. Den øgede dialog resulterede af praktiske grunde og af hensyn til effektivitet i særlige indgange, som med tiden blev til det, vi nu omtaler som kontaktpersoner.

Ved indførelsen af tilsynskonceptet Målrettet Indsats i 2015 besluttede Borgerrådgiverudvalget, at Borgerrådgiveren skulle arbejde for, at forvaltningerne udpegede kontaktpersoner på enhedsniveau, under behørig hensyntagen til hver enkelt forvaltnings særegne organisering. Det blev startskuddet til det formaliserede kontaktpersonnetværk, der i dag tæller 52 medarbejdere fordelt på kommunens syv forvaltninger.

Borgerrådgiverens netværk af kontaktpersoner er vidt forgrenet og rækker ud i de enkelte forvaltninger og ind i centralforvaltningen. Netværket giver mulighed for, at vi som medarbejdere og kollegaer kan udveksle viden og sparre med hinanden. Kontaktpersonerne er udpeget af de enkelte forvaltninger, og de er med til at sikre en direkte kontaktindgang. Kontaktpersonerne betyder blandt andet, at Borgerrådgiveren ikke skal bruge kræfter på at præsentere institutionen, kompetencen mv. ved hvert enkelt opkald til forvaltningen og navnlig, at læringen af de enkelte sager, via indgangen hos kontaktpersonen, samles ét sted, hvor den ledelsesmæssige opbakning kan sikre en videreformidling og forankring i organisationen.

Det er kendetegnende for kontaktpersonerne, at de har overblik over sagsbehandlingen, arbejds-gange mv. lokalt, at de arbejder meget løsningsorienteret og ikke mindst, at de har opbakning fra ledelsen – også i forhold til forslag til forbedringer eller justeringer af sagsbehandlingen lokalt og udbredelse af evt. mere generel læring fra enkeltsager. Kontaktpersonerne tager også ofte selv kontakt til Borgerrådgiveren, hvis der er behov for det, hvad enten det drejer sig om en konkret sag, om råd eller vejledning eller om afklaring af en bredere problemstilling. Kontaktpersonerne er også ofte opmærksomme på at orientere Borgerrådgiveren, hvis der sker generelle ændringer eller er situationer eller andet på deres område, som kan få indflydelse på borgernes oplevelse af kommunens sagsbehandling. Forvaltningerne er på den måde i nogle tilfælde på forkant med en potentiel klage, da Borgerrådgiveren kender baggrunden for f.eks. en eventuel midlertidig nedlukning af telefoner eller andet og kan henvise borgerne til at anvende de alternative indgange, som er blevet anvist af kontaktpersonen. Kontaktpersonerne yder i det daglige en uvurderlig hjælp med afklaring af praktiske spørgsmål og smidig løsning af konkrete problemer i enkeltsager.

Kommunikation

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi er udarbejdet i 2010 på baggrund af Borgerrådgiverudvalgets drøftelse af Borgerrådgiverens synlighed (BOR 37/2010).

Kommunikationsstrategien er et sæt af overordnede retningslinjer, som sikrer, at Borgerrådgiverens kommunikation baserer sig på og underbygger institutionens vision og mål og er klar og entydig. Kommunikationsstrategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder også synliggørelse.

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

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

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

Borgerrådgiveren anbefalede i beretningen for 2019 som opfølgning på evalueringen af Borgerrådgiveren og undersøgelsen af kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen bl.a., at forvaltningerne aktivt bidrager til at sikre, at medarbejderne kender Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud.

Borgerrådgiverens Beretning

Det fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren § 16, at Borgerrådgiveren årligt via Borgerrådgiverudvalget afgiver en beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed og kan komme med forslag og anbefalinger til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger.

Borgerrådgiverens Beretning udkommer en gang om året i maj måned. Beretningen er en komprimeret gengivelse af Borgerrådgiverens samlede iagttagelser. Beretningen indeholder eksempler på generelle problemstillinger fra de klager, der er indkommet i løbet af året.

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

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

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

Borgerrådgiverudvalget sender beretningen til Økonomiudvalget med en politisk indstilling indeholdende de punkter, udvalget mener, det er nødvendigt at fremlægge for Borgerrepræsentationen med henblik på forvaltningernes videre arbejde for at anvende Borgerrådgiverens iagttagel-

ser, konklusioner og anbefalinger konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Beretningen anvendes derudover til at synliggøre Borgerrådgiveren både internt i kommunen for medarbejdere, direktorer og politikere, for byens borgere og uden for kommunen.

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

KlarRet - guide til sagsbehandlere

Borgerrådgiveren supplerer det løbende arbejde med forbedringer i forvaltningerne ved op til tre gange årligt at udsende KlarRet - en elektronisk guide med værktøjer til kommunens medarbejdere.

KlarRet indeholder ikke kritik, henstillinger eller anbefalinger og forpligter ikke forvaltningerne til opfølgning. KlarRet er konsultativ bistand direkte rettet mod forbedringer i forvaltningerne.

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

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

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

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

Borgerrådgiveren har til dato udgivet 26 udgaver af KlarRet blandt andet med temaerne: *begrænsninger i borgernes adgang til kommunen, rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed, vejledningspligt, forskellene på inddragelse, aktindsigt og partshøring, undersøgelsesprincippet, notatpligt, digitale sager og sagsbehandling, partsrepræsentation, borgerens medvirken ved oplysning af sin egen sag, regler og normer for ansatte i Københavns Kommune, det gode klagesvar og læring af konflikter mellem borger og kommune.*

KlarRet er også efterspurgt af medarbejdere fra andre kommuner, som kan benytte værktøjsdelen i eget arbejde, og af borgere, som kan få indblik i, hvad der gælder, og hvad de kan forvente.

Dokumentation - Borgerrådgiverens statistik

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

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

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

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

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

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

Indsatsen for ligebehandling og imod diskrimination

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

Den eksterne indsats består bl.a. i, at københavnere (og andre), der udsættes for diskrimination, kan få råd og vejledning samt i et vist omfang også bistand til et eventuelt videre klageforløb. Borgerrådgiveren kan hjælpe i forhold til diskrimination pga. alder, handicap, køn og kønsidentitet,

national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering.

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

Eksempler på den interne indsats er bl.a. tilgængelighedsinspektioner, hvor forskellige barrierer søges identificeret og håndteret i samarbejde med forvaltningerne, mere uformel dialog og sparring med navnlig borgerrettede enheder, samarbejde med organisationer og foreninger og i det hele taget situationer, hvor Borgerrådgiveren kan fungere som en naturlig formidler af en enkel vej fra problem til løsning. Der er bl.a. lagt et stort arbejde i at sikre, at digitaliseringen også er et relevant tilbud for ældre og handicappede. I den forbindelse har Borgerrådgiveren også løbende kontakt med kommunens udsatteråd og ældreråd. Formålet med denne kontakt er at synliggøre, at Borgerrådgiveren er for alle og derfor også er en indgang for socialt udsatte og ældre borgere, som ikke er tilfredse med kommunen og for at give Udsatterådet og Ældrerådet mulighed for at give Borgerrådgiveren input i form af observationer og forslag til brug for det videre arbejde.

Samarbejdet med eksterne aktører

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

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

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune



Whistleblowerordningen har været et tilbud i Københavns Kommune siden oktober 2012. Ordningen giver kommunens ansatte og samarbejdspartnere mulighed for at indgive oplysninger om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i kommunens administration eller borgerbetjening.

Whistleblowerordningen er kun beregnet til alvorlige forhold, og Borgerrådgiveren foretager i hvert enkelt tilfælde en konkret vurdering af oplysningernes karakter. Alvorlige forhold er oplysninger om lovovertrædelser og manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Der skal være tale om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige fejl og forsømmelser, som foregår systematisk.

Ordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed i kommunen, og ansatte bør altid først overveje, om problemer kan løses ved brug af de almindelige kanaler, f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling, fagforbund eller tillidsrepræsentant. Ordningen er en mulighed, hvis ansatte ikke føler sig trygge ved at bruge disse kanaler, eller hvis ansatte f.eks. har henvendt sig til nærmeste leder, uden at der er taget hånd om forholdet. Ansatte eller samarbejdspartnere, som ikke ønsker at stå frem ved navn, har mulighed for at henvende sig anonymt.

WHISTLEBLOWERPORTALEN

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

Lov om beskyttelse af whistleblowere træder i kraft 17. december 2021 og indfører en pligt for offentlige arbejdsgivere med 50 eller flere ansatte til at oprette whistleblowerordninger.

Ordningerne skal omfatte indberetninger om alvorlige lovovertrædelser eller øvrige alvorlige forhold, samt visse overtrædelser af EU-retten (nærmere de dele af EU-retten, som er nævnt i direktivets bilag).

Med "alvorlige lovovertrædelser og øvrige alvorlige forhold" er tilsigtet, at der som udgangspunkt skal være tale om forhold, hvis afdækning er i offentlighedens interesse.

Lovens implementering forudsætter en justering af den eksisterende whistleblowerordning.

Loven giver beskyttelse for personer, som indgiver oplysninger til whistleblowerordningerne, herunder ved at indføre en stram ramme for håndtering af oplysninger om indberetterens identitet

og af indberettede oplysninger i øvrigt, ved at beskytte indberettere imod repressalier, og bestemmer videre, at indberettere ikke ifalder ikke ansvar for at skaffe sig adgang til de oplysninger, som indberettes.

Borgerrådgiverens resultater



Borgerrådgiverens resultater skabes direkte eller indirekte og oftest i samarbejde med forvaltningerne. En konkret klagesag kan føre til dialog med forvaltningen og øget viden om et specifikt forvaltningsområde, den kan føre til et tilsyn, der afdækker en større problemstilling, som løses via konsultativ bistand, ligesom der kan skabes resultater af dialog og tilsyn, som iværksættes på Borgerrådgiverens initiativ og som følge af forvaltningernes egne forespørgsler og anmodninger om konkret bistand.

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 konkrete afledte effekt af Borgerrådgiverens arbejde.

En række konkrete resultater lader sig dog opgøre, og Borgerrådgiveren fremlægger disse i den årlige beretning.

Et mindre antal fra beretningsåret 2020 er oplistet her, men for et mere dækkende billede henvises til beretningerne fra de seneste år, hvor en mere udbygget oversigt er indeholdt.

- Vejledning om proceduren ved remonstration (Socialforvaltningen)
- Vejledning om forvaltningens notat- og journaliseringspligt (Socialforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser om databehandling, lagringstid, underretning, notatføring, journalisering og logning i kommunens selvbetjeningsblanketter (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om reglerne for samtykke ved væsentlige beslutninger om et barn (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om kommunens forpligtigelser i forhold til underretning af personer der er nævnt i andre borgeres sager (Økonomiforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser ved anmodning om videregivelse af oplysninger om borger til eksternt instans (Socialforvaltningen)

- Vejledning om forvaltningslovens regler om fuld henholdsvis delvis aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om de processuelle krav og rækkevidden af adgangsbegrænsning (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om genvurdering/videresendelse til ankeinstans (Socialforvaltningen)
- Afdækning af konsekvenserne af en indtastningsfejl i automatiseret sagsbehandlingssystem (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om grænseflader mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen i sager for BEKU (Beslutnings- og Koordinationsudvalget) (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 tavshedspligt kontra aktindsigt efter forvaltningsloven (Socialforvaltningen)
- Vejledning om skærpet underretningspligt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Sparring om god forvaltningsskik ved formulering af standardbreve (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- 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)
- Øget fokus på forbedring af journaliseringspraksis i processen med faglige handlingsplaner (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Styrkelse af vejledninger på kommunens hjemmeside med klar og tydelig forældreinformation om rammer og procedurer for tildeling af støtte (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Tydeliggørelse af hvor forældre kan henvende sig i Børne- og Ungdomsforvaltningen, hvis de har brug for råd og vejledning (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Tydeliggørelse af krav om links til oplysninger med forældreinformation om rammer og procedurer for tildeling af støtte på Børne- og Ungdomsforvaltningens institutioners hjemmesider (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- 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 (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Tydeliggørelse af roller og ansvar i nuværende organisering i Børne- og Ungdomsforvaltningen, så alle parter kender deres forpligtigelser, så det er tydeligt for forældre, hvor de kan henvende sig vedrørende støtteindsatsen for deres barn (Børne- og Ungdomsforvaltningen)

- Tydeliggørelse af institutioners forpligtigelser i forhold til forældreinddragelse i forbindelse med faglige handlingsplaner (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- 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 (Børne- og Ungdomsforvaltningen)

Evaluering, kendskab og brugertilfredshed



Borgerrådgiveren er blevet evalueret flere gange med positive resultater.

Evaluering af Borgerrådgiveren

Med Borgerrepræsentationens beslutning om etablering af Borgerrådgiveren blev det vedtaget, at der i 2006 skulle gennemføres en evaluering af borgernes syn på den nye borgerrådgiverfunktion (BR 586/03). Evalueringen blev lavet af Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA) og viste, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltninger) var en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren samt bred enighed om, at Borgerrådgiveren kunne bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service. Den eneste skepsis, der kom til udtryk, gik på, om der var ressourcer nok til at realisere de krav om forbedringer af kommunens forvaltning, som trængte sig på. Evalueringen pegede på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådgiveren, og som opfølgning besluttede Borgerrepræsentationen, at Borgerrådgiveren skulle iværksætte en række aktiviteter i 2007.

I 2019 vedtog Borgerrepræsentationen at lade Horten Advokatanpartsselskab forestå en større evaluering af Borgerrådgiveren.

Horten konkluderede, at der er stor tilfredshed med, at Københavns Kommune har en stærk, værdsat og ressourcemæssigt prioriteret borgerrådgiver, som er vigtig for borgernes retssikkerhed, og at den del af Borgerrådgiverens virksomhed, der berører borgerne direkte, fungerer rigtig godt.

Flere konklusioner i evalueringen angår potentialet for de initiativer, Borgerrådgiveren allerede har, og som med fordel kan udbredes. Her nævner Horten bl.a. Målrettet Indsats (Borgerrådgiverens tilsynskoncept) og KlarRet som konstruktivt og læringskabende arbejde. Konsulentfunktion målrettet forvaltningerne nævnes også som et område, der kan optimeres og udnyttes bedre.

Som politisk opfølgning vedtog Borgerrepræsentationen en opdateret vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune og et opdateret kommissorium for Borgerrådgiverudvalget. Den opdaterede vedtægt er i det væsentligste en gennemskrivning af den hidtil gældende vedtægt, og der er således ikke sket en ændring i Borgerrådgiverens kompetencer.

Borgerråd giverudvalget besluttede som opfølgning på evalueringen at komme med konkrete forslag til, hvordan det sikres, at Borgerråd giveren fremadrettet har et tydeligere fokus på læring og dialog samtidig med, at Borgerråd giverens tilsyns- og kontrolfunktioner, som fremgår af Københavns Kommunes Styrelsesvedtægt, fastholdes.

Borgerråd giveren har i alle sine opgaver læringspotentialer for øje og arbejder aktivt for, at den feedback, som borgerne giver kommunen, bliver anvendt konstruktivt i læringsprocesser, og Borgerråd giveren vil – også i kraft af Borgerråd giverudvalgets opfølgning på evalueringen – have et fortsat øget fokus på at byde sig til med undervisning, sparring, i udviklingsopgaver og andre steder, hvor Borgerråd giverens kompetence kan komme i spil i fremadrettede indsatser og generelt i det forebyggende arbejde.

Et tæt og frugtbart samarbejde med forvaltningerne kræver lydhørhed og fleksibilitet fra både Borgerråd giveren og forvaltningernes medarbejdere og ledere og forudsætter helt naturligt, at forvaltningerne, herunder direktionerne, bakker op om Borgerråd giverens indsats for at forbedre retssikkerheden i kommunen. Borgerråd giveren anbefalede derfor i beretningen for 2019 generelt, at forvaltningerne aktivt understøtter samarbejdet med Borgerråd giveren og bidrager til at sikre, at medarbejderne kender Borgerråd giveren og Borgerråd giverens tilbud, samt at forvaltningerne fortsat arbejder systematisk med at uddrage læring og forbedring af klagesager.

Det er heldigvis også den indstilling, Borgerråd giveren oftest møder i kontakten med andre dele af kommunen. I kølvandet på evalueringen tegner der sig endda et billede af, at flere forvaltninger ønsker at indgå i tættere samarbejde med Borgerråd giveren ved blandt andet at åbne op for nye samarbejdsflader.

Evalueringen peger på Borgerråd giverens tilbud om konfliktmægling som et relevant værktøj i et øget samarbejde med forvaltningerne om at sikre borgernes retssikkerhed, da det kan være en hjælp til borgere og forvaltninger i sager med et højt konfliktniveau. Konfliktmægling kan være en gevinst for både borger og forvaltning, da det i sig selv er et formål, at borgerne oplever at blive set, hørt og mødt personligt af forvaltningens repræsentanter, og da kommunen har en klar interesse i at bruge borgernes erfaringer i et udviklingsperspektiv for at sikre læring.

Kendskabsgrad hos københavnere og internt i kommunen

I forbindelse med evalueringen i 2006 gennemførte IFKA en kendskabsundersøgelse, der viste, at ca. 14 % af københavnere kendte Borgerråd giveren. Af analysen fremgik det desuden, at kendskabet til Borgerråd giveren internt i kommunen ikke havde nået det målsatte niveau (33 %), og at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer, dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats til forvaltningerne.

I december 2009 gennemførte Catiné endnu en kendskabsundersøgelse, som viste, at ca. 8 % af københavnere kendte Borgerråd giveren. Københavnerne, der var utilfredse med den behandling, de havde fået af kommunen, havde dog markant højere kendskab til Borgerråd giveren (19 %) end gruppen, der var tilfredse med den behandling, de havde fået.

Borgerrådgiveren gennemførte i beretningsåret 2019 – på baggrund af en beslutning i Borgerrådgiverudvalget – en kendskabsundersøgelse internt i kommunen. Afsættet for undersøgelsen var ønsket om en øget synlighed og den deraf følgende viden om, hvor mange internt i Københavns Kommune, der kender Borgerrådgiveren og ved, hvad institutionen tilbyder.

Medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren er vigtigt af flere grunde, dels er det en forudsætning for medarbejdernes brug af Borgerrådgiverens konsulentfunktioner, og dels for deres forståelse for Borgerrådgiverens rolle som tilsynsmyndighed. Dertil kommer, at oplyste medarbejdere kan videreformidle viden om Borgerrådgiveren målrettet til de borgere, som er utilfredse eller har behov for vejledning i klagesystemet mv. En stor del af henvendelserne fra borgerne til Borgerrådgiveren kommer via henvisning fra forvaltningernes medarbejdere.

Undersøgelsen var målrettet medarbejdere i Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Baggrunden for valget af respondenter var, at Borgerrådgiveren modtager flest klager over disse tre forvaltninger. Undersøgelsen blev gennemført digitalt og med anonym besvarelse med bl.a. følgende resultater:

- 76 % kender Borgerrådgiveren
- 33 % henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det er relevant
- 64 % kender Borgerrådgiverlinjen (hotline for kommunens medarbejdere)
- 16 % har selv været i kontakt med Borgerrådgiveren
- 28 % ved, at Borgerrådgiveren laver tilsyn i borgersager og på eget initiativ
- 35 % ved, at Borgerrådgiveren har lavet tilsyn på deres arbejdsområde
- 37 % ved, at Borgerrådgiveren offentliggør udvalgte rapporter og breve
- 27 % har læst en eller flere af Borgerrådgiverens rapporter
- 32 % kender Borgerrådgiverens årlige beretning
- 24 % kender KlarRet – Borgerrådgiverens guide til kommunens medarbejdere
- 66 % kender Whistleblowerordningen
- 21 % kender Borgerrådgiverens nyhedsbrev
- 34 % har valgt at tilmelde sig nyhedsbrevet i forbindelse med undersøgelsen

Brugerundersøgelser

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

I 2012/2013 gennemførte Borgerrådgiveren en brugerundersøgelse, som viste, at borgerne generelt så positivt på Borgerrådgiverens sagsbehandling og borgerbetjening. Undersøgelsen viste bl.a., at:

- 96 % oplevede at Borgerrådgiverens medarbejdere i høj grad gav sig tid til at lytte til dem
- 90 % fandt Borgerrådgiverens sagsbehandling og betjening meget tilfredsstillende/tilfredsstillende
- 50 % fandt kommunens sagsbehandling og betjening i almindelighed enten meget tilfredsstillende/ tilfredsstillende

I 2016 evaluerede Borgerrådgiveren tilsynskoncept Målrettet Indsats i 2016 via kvalitative interviews med en række medarbejdere i forvaltningerne (kontaktpersoner), som var tilfredse med konceptet.