



RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

August 2014

Denne rapport indeholder en statistisk redegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed i perioden 1. august 2013 til 31. juli 2014. Oversigten er udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget.

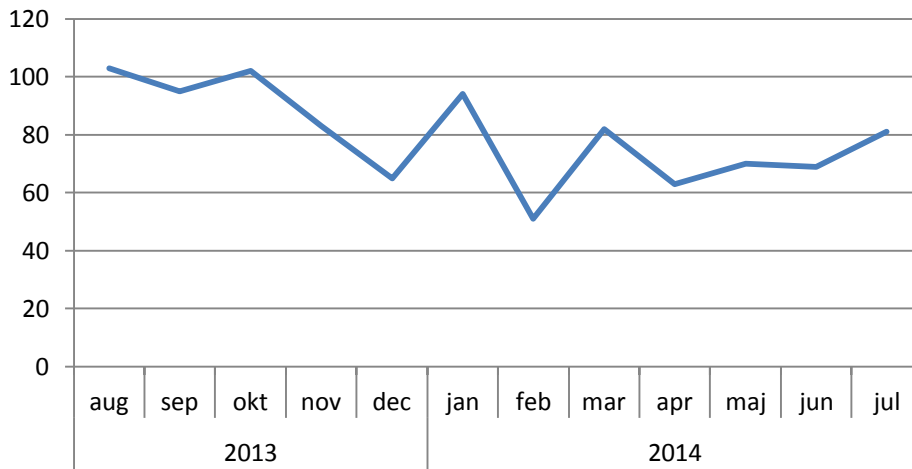
Der udarbejdes en rapport i forbindelse med hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydninger og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over verserende og afsluttede egen drift-undersøgelser siden seneste afrapportering (inspektioner samt konkrete og generelle egen drift-undersøgelser) samt sammenfatninger af endelige rapporter vedrørende inspektioner og generelle egen drift-undersøgelser i samme periode.

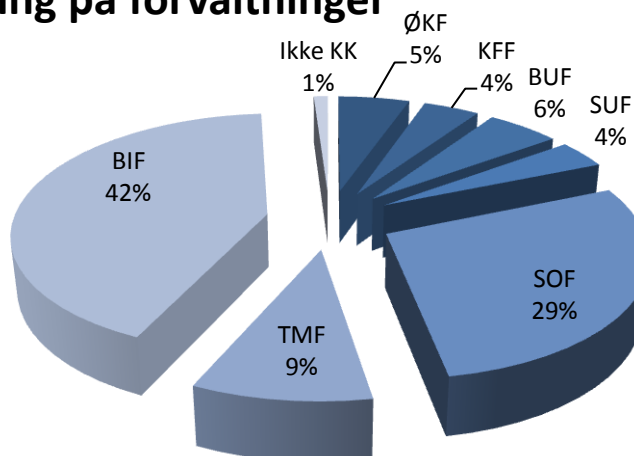
København 1. august 2014

Johan Busse
Borgerrådgiver

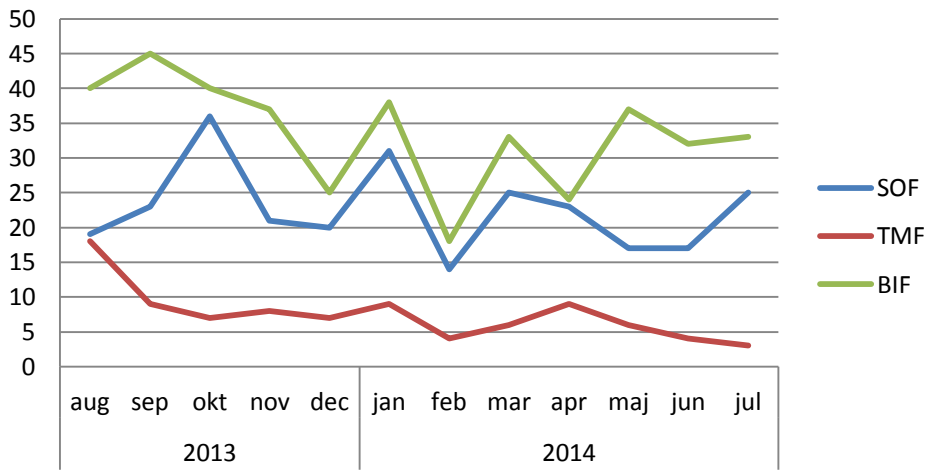
Indkomne sager



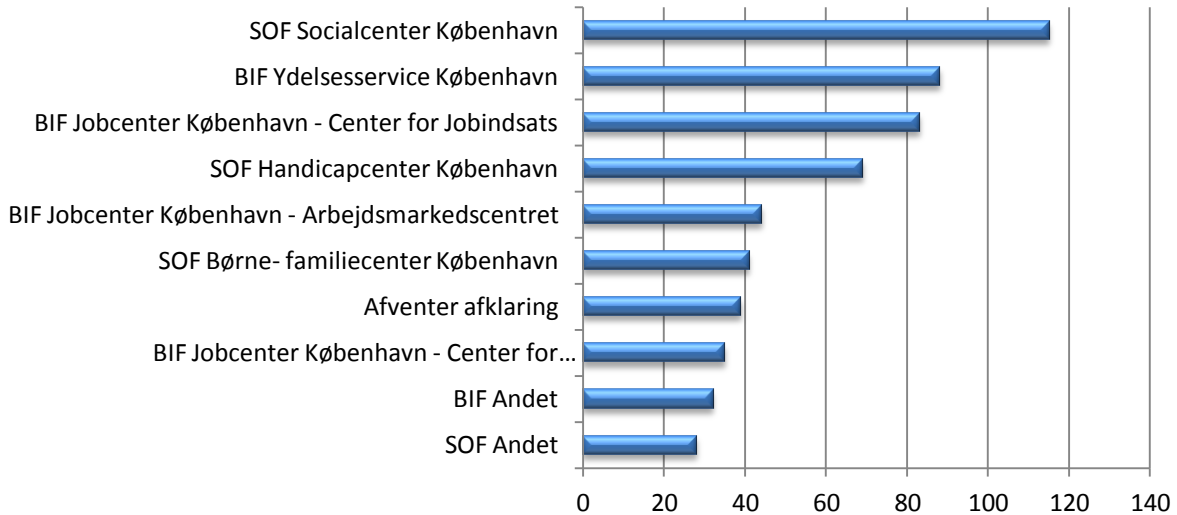
Fordeling på forvaltninger



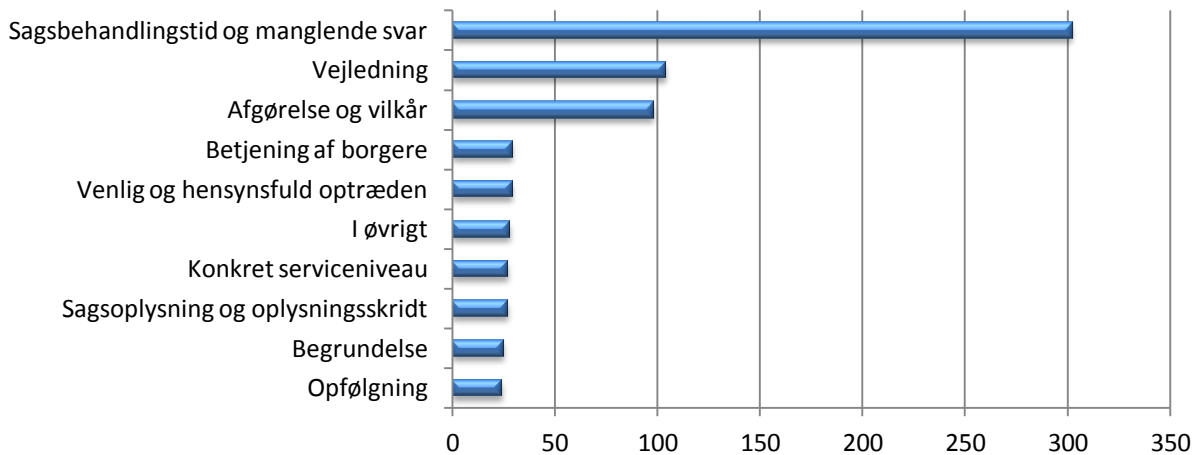
Udvikling top tre forvaltninger



Hyppigst klaget over i perioden (antal klager)



Hyppigste klagepunkter (antal klagepunkter)*



*) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning.

Medholdsprocenter (afsluttede klagepunkter)* i perioden

Borgerrådgiveren opgør, i hvilket omfang borgerne får helt eller delvis medhold i deres klager ved forvaltningerne altså om der er begået fejl i sagerne. Tallet er baseret på klager, som er gået via Borgerrådgiveren, men det er forvaltningernes egne vurderinger, som danner grundlag for tallene.

I perioden gav forvaltningerne medhold som angivet nedenfor:

Forvaltning	Medholdsprocent
ØKF	73,9%
KFF	61,1%
BUF	62,9%
SUF	68,4%
SOF	71,9%
TMF	47,3%
BIF	51,6%
Gennemsnit	58,5%

Borgerrådgiveren har i samme periode fundet fejl i 51,2 % af de undersøgte klagepunkter, hvilket har givet anledning til kritik og eller henstilling. Der var tale om 63 tilfælde af kritik og eller henstilling.

*) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Der er tale om afsluttede klagepunkter.

Klager om diskrimination (afsluttede klagepunkter)* i perioden

Klager vedrørende diskrimination	Antal
Alder	
Handicap	10
Hudfarve	
Køn	2
National, social eller etnisk oprindelse	4
Politisk anskuelse	
Race	
Religion	
Seksuel orientering	
I øvrigt	1
I alt	17

Borgerrådgiveren modtog i perioden få henvendelser om diskrimination på Borgerrådgiverens diskriminationshotline. Disse henvendelser blev besvaret ved telefonisk eller personlig vejledning.

I forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning vil der blive udarbejdet en nærmere redegørelse over henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende diskrimination.

Egen drift-undersøgelser

VERSERENDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Inspektioner

- Center for Autisme og Specialpædagogik (SOF) 2011-31608
- Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- Handicaptilgængelighed i Østerbrohuset (KKF) 2011-132570
- Wibrandtsvej Børne- og Familieinstitution (SOF) 2011-157855
- Inspektion af demenscentret Aalholmehjemmet med inddragelse af kontaktudvalg (SUF) 2012-165754
- Inspektion af Sankt Johannes Gårdens integrerede Børne- og Ungeinstitution (BUF) 2012

Generelle egen drift-undersøgelser

- Behandling af sager om sygedagpenge (BIF) 2011-31617
- Børnefaglige undersøgelser og handleplaner i børnesager (SOF) 2012-89838
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- Underretning efter kap 8 (BUF) 2012-113881
- Overholdelse af sagsbehandlingstid og forvaltningsretlige regler i sager om tabt arbejdsfortjeneste (SOF) 2012-128444
- Bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og den koordinerede opfølgning herpå (BIF og SOF) 2012-125830
- Undersøgelse af begrundelser i sager om modstridende lægelige vurderinger (BIF og SOF) 2012-167255
- Skriftlig egen drift-undersøgelse om plejefamilier (kontrol af forvaltningens tilsyn samt - såfremt muligt via samtykke - familiernes bemærkninger til samarbejdet med forvaltningen) 2012-99806
- Effektivisering af handleplan for bedre sagsbehandling (SOF) 2012-167276
- Københavns Kommunes projekt "styrket borgerkontakt" (KFF og BIF)
- Behandling af sager om affaldsgebyr (TMF) 2014-0118275

Konkrete egen drift-undersøgelser

- Overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tand- og sygebehandling (SOF) 2014-0124033
- Doc2mail og tilgængelighed for synshandicappede og svage læsere (KFF) 2014-0105757
- Magtanvendelse m.v. på Bostedet Møllen (SOF) 2013-54074
- Sikkerhed ved håndtering af digital kommunikation (BIF) 2012-91002
- Udbetaling af sygedagpenge (BIF) 2014-0141616

AFSLUTTEDE EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

Inspektioner

- Inspektion af Plejehjemmet Kirsebærhaven *
- Inspektion af Rådgivningscenter København *
- Inspektion af Bostedet Møllehuset med inddragelse af pårørenderåd *
- Inspektion af Plejecentret Aftensøl *

Konkrete egen drift-undersøgelser

- Reaktion på mulige overgreb mellem demente beboere på Nybodergården
- Praksis for udstedelse af midlertidige sundhedskort til borgere som er registreret "uden fast bopæl" i folkeregisteret
- Sagsbehandlingstid i remonstrationssager
- Borgerservices fornyede orientering via kommunens hjemmeside om obligatorisk digital post

Generelle egen drift-undersøgelser

- Vejledning i sager om kontanthjælp *
- Journaliseringsikkerhed ved elektronisk kommunikation *
- Svartider i sager om aktindsigt *
- Høringsregler i kommunens syv forvaltninger *

* På de følgende sider er der indsat resumeer af afsluttede generelle egen drift-undersøgelser og inspektioner. I forhold til konkrete egen drift-undersøgelser henvises til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor de afsluttende breve fremgår. Kopier fremsendes efter anmodning.

Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion af Plejehjemmet Kirsebærhaven (SUF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

Inspektionen af Kirsebærhavens Plejehjem har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, men han har dog konstateret en række problemstillinger vedrørende bl.a. sikkerhed, prisen på måltider for ikke-beboere og indflytning af ægtepar.

Det generelle indtryk af Kirsebærhavens Plejehjem var godt, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at plejehjemmet fungerer tilfredsstillende og sikrer beboerne en hverdag i overensstemmelse med plejehjemmets eget værdigrundlag om nysgerrighed, mangfoldighed, værdighed og respekt samt positiv indstilling og ærlighed.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen sammenholdt med de opfattelser, som beboere og pårørende fremlagde med hensyn til medarbejdergruppen, var godt. Beboere og pårørende gav således udtryk for, at medarbejdergruppen var meget engagerede, og at der fra hele medarbejdergruppens side var stor fokus på at tage hensyn til den enkelte beboers behov. Dette behov omfatter både sociale og mere praktiske behov, som opstår i beboernes hverdag.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben for eventuel kritik og ønsker om ændringer fra beboere og pårørende, og at der således er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog.

Desuden tilkendegav beboere og pårørende, at Kirsebærhavens Plejehjem lægger et stort arbejde i arrangementer ud over de tilbud, som plejehjemmet er forpligtet til at tilbyde. Sådanne arrangementer såsom de årlige fester, cafe- og bankoaftener mv., betyder meget for beboerne og disses netværk.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion af Rådgivningscenter København (SOF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

Inspektionen af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, men han har dog konstateret en række problemstillinger i forhold til bl.a. modtageenhedens samarbejde med andre dele af kommunens forvaltninger, og modtageenhedens mulighed for at overholde kommunens fastsatte frist på seks måneder for behandling i modtageenheden.

Det generelle indtryk af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre var godt, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at modtageenheden fungerer tilfredsstillende og er med til at sikre åbenhed og tillid i forhold til borgerne.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen var ligeledes godt. De virkede meget engagerede og havde fokus på hensynet til den enkelte borgers behov.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben, når medarbejderne kommer med nye forslag til løsning af eventuelle problematikker, tilrettelæggelse af arbejdsgange og nye tiltag for borgere og pårørende. Borgerrådgiverens indtryk er således, at der er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog mellem ledelsen og medarbejdere.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerråd giverens bemærkninger til inspektion af Bostedet Møllehuset (SOF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

Min inspektion af Møllehuset har ikke givet mig anledning til at udtale kritik, men jeg har dog konstateret, at de fysiske rammer er utidssvarende. Jeg er orienteret om, at dette er en erkendt problemstilling, og at en flytning i en længere periode har været planlagt. Jeg kan dog forstå, at flytningen kompliceres af, at fordelene ved nye og mere tidssvarende fysiske rammer må afvejes over for beboernes ønske om at bibeholde faste og kendte rammer. De pårørende har således i et høringssvar fra april 2012 givet udtryk for, at Møllehuset som enhed har så væsentlige kvaliteter, at der bør være fokus på at bevare Møllehuset som samlet enhed.

Det generelle indtryk af bostedet var godt, og det er min vurdering, at bostedet fungerer meget tilfredsstillende og sikrer beboerne en god hverdag præget af varme, omsorg, indlevelse og selv-bestemmelse.

Ledelse og personale fremstod engagerede og fokuserede på opgaverne, og det var mit indtryk, at medarbejdergruppen og ledelsen udgør en velfungerende enhed. Både beboerne og de pårørende beskriver Møllehuset som et sted, hvor de er glade for at bo og komme på besøg, og hvor der tages betydelige individuelle hensyn. Det fremgik endvidere af de pårørendes tilkendegivelser, at Møllehuset lægger et stort arbejde i arrangementer, som ligger ud over de forpligtede tilbud, og som i praksis betyder meget for beboerne og disses netværk. Særligt blev sommerfesten omtalt som en vigtig begivenhed.

På mødet med de pårørende den 30. januar 2013 var det i særlig grad problemstillinger vedrørende balancen mellem beboernes selvbestemmelse, som følger af de lovgivningsmæssige rammer, og den omsorg, som kommunen er forpligtet til at levere, der blev diskuteret i gruppen. Dette er en balance, som erfaringsmæssigt kan give vanskelige udfordringer, og Borgerråd giverens kendskab til udfordringer af denne karakter udgjorde da også en væsentlig delårsag til udvælgelsen af et bosted af den type, som Møllehuset er, som genstand for inspektionen.

Et gennemgående tema i de pårørendes tilkendegivelser var, at hensynet til beboernes selvbestemmelse efter de pårørendes opfattelse vejer for tungt, og at dette på visse områder indebærer, at beboernes i for vid udstrækning kan træffe valg vedrørende eget liv, som de pårørende finder uhensigtsmæssige. Dette drejer sig f.eks. om madvaner og lignede samt om beboernes mulighed for at færdes på egen hånd.

De pårørende udtrykte forståelse for, at bostedet og medarbejderne efter lovgivningen er forpligtet til at tage udstrakte hensyn til beboernes egne ønsker, og de gav udtryk for, at der via social-pædagogisk bistand generelt set opnås rimelige løsninger. De pårørende fandt dog for en stor dels vedkommende, at lovgivningens afbalancering af modstående hensyn vægter hensynet til beboernes selvbestemmelse for tungt, og at dette efter de pårørendes opfattelse på nogle områder kan indebære risiko for, at beboerne for lov til at træffe uhensigtsmæssige valg. Flere pårørende formulerede det på den måde, at nogle af beboerne har et intellektuelt forståelses- og funktions-niveau svarende til børn i førskolealderen, og at beboernes rettigheder følgelig også burde have et tilsvarende niveau. De pårørende udtrykte forståelse for, at dette spørgsmål er af mere over-ordnet politisk karakter, og at en løsning således også må findes på et mere overordnet plan.

Andre spørgsmål, der blev bragt i spil på mødet med de pårørende, var bl.a. ønsket om fortsat at afsætte personale til at lave måltider i huset og i samarbejde med beboerne, samt spørgsmål om de pårørendes afrapportering af regnskab for forbrug af beboernes penge, når de er på ferie med de pårørende.

Generelt set udtrykte de pårørende meget stor tilfredshed med Møllehuset, som blev beskrevet som et sted præget af stor varme, omsorg og åbenhed. Pårørende til beboere, der havde benyttet andre tilbud før Møllehuset gav endvidere udtryk for, at flytningen til Møllehuset havde indebåret et stort løft i livskvalitet for beboerne og dermed også for de pårørende.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion af Plejecentret Aftensol (SUF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

Inspektionen af Plejecenter Aftensol har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, og har efterladt et indtryk af et meget velfungerende plejehjem, hvor beboerne trives og er glade for at bo.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen sammenholdt med de opfattelser, som beboere og pårørende fremlagde med hensyn til medarbejdergruppen, var godt. Beboere og pårørende gav således udtryk for, at medarbejdergruppen var meget engageret, og at der fra hele medarbejdergruppens side var stor fokus på at tage hensyn til den enkelte beboers behov. Dette behov omfatter både sociale og mere praktiske behov, som opstår i beboernes hverdag.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben for eventuel kritik og ønsker om ændringer fra beboere og pårørende, og at der således er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog.

Desuden er det Borgerrådgiverens opfattelse, at Plejecenter Aftensol lægger et stort arbejde i at sikre beboerne en aktiv hverdag med tilbud og arrangementer ud over de tilbud, som plejehjemmet er forpligtet til at tilbyde.

Foreløbig rapport blev ved e-mail af 27. marts 2014 sendt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ved brev af 22. april 2014 oplyst, at forvaltningen ikke har bemærkninger til de faktiske oplysninger i den foreløbige rapport.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådgiverens bemærkninger til generel egen drift-undersøgelse om vejledning i sager om kontanthjælp (BIF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

I de 29 sager blev der i alt truffet 57 afgørelser om sanktion i kontanthjælp på grund af manglende opfyldelse af pligter efter §§ 36-41 i lov om aktiv socialpolitik.

I 7 ud af de 29 sager (fordelt med 1 sag fra Jobcenter København, Nyropsgade, 3 sager fra Jobcenter København, Musvågevej samt 3 sager fra Jobcenter København, Skelbækgade) blev der i alt truffet 18 afgørelser om sanktion i kontanthjælp på grund af manglende opfyldelse af pligter efter §§ 36-41 i lov om aktiv socialpolitik.

I forbindelse med høringen over den foreløbige rapport har Borgerrådgiveren korrigeret konklusionerne, men der er fortsat uenighed i 4 sager, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen mener, at der er givet fornøden vejledning.

Min gennemgang af sagerne viser følgende:

- Vejledning om konsekvens for kontanthjælpen ved manglende opfyldelse af pligt blev opfyldt i 88 procent af tilfældene (svarende til fornøden vejledning ved 50 ud af 57 sanktioner)
- Vejledning om hvilke skridt borgeren skal tage for igen at være berettiget til kontanthjælp, blev opfyldt i 83 procent af tilfældene (svarende til fornøden vejledning ved 47 ud af 57 sanktioner)
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vejleder om rettigheder på kontanthjælpsområdet og pligterne efter §§ 8a, 13 og 13a i lov om aktiv socialpolitik

Jeg finder det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 12 procent af tilfældene ikke opfyldte vejledningspligten efter § 35, stk. 1, i lov om aktiv social politik vedrørende vejledning om konsekvens for kontanthjælpen ved manglende opfyldelse af pligt.

Jeg finder det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i 17 procent af tilfældene ikke opfyldte vejledningspligten efter § 35, stk. 1, i lov om aktiv social politik vedrørende vejledning om, hvilke skridt borgeren skal tage for igen at være berettiget til kontanthjælp.

Jeg har noteret, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst til Borgerrådgiveren, at Beskæftigelsesankenævnet ikke har haft bemærkninger til den nuværende formulering i breve, jobplaner og sygeopfølgingsplaner. Jeg bemærker, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle afgørelser. Jeg har derfor ikke taget stilling til, hvilken konsekvenser vejledningerne måtte have for afgørelserne om sanktion i kontanthjælp.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådsgiverens bemærkninger til generel egen drift-undersøgelse om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation (alle forvaltninger undtagen TMF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

Jeg har som følge af, at det på baggrund af det fremsendte materiale og det i første omgang oplyste ikke har været muligt for mig at undersøge journaliseringssikkerheden i Teknik- og Miljøforvaltningen, samt forvaltningens bemærkninger i brev af 12. marts 2014 til mig, besluttet at udskille undersøgelsen af journaliseringssikkerheden i Teknik- og Miljøforvaltningen til en selvstændig opfølgende rapport. Journaliseringssikkerheden i Teknik- og Miljøforvaltningen er derfor ikke afrapporteret i denne rapport.

Efter min gennemgang af 59 sager fra de resterende seks forvaltninger kan jeg konstatere, at 97 % af sagerne lider af større eller mindre mangler i forhold til de gældende regler og retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation. Et nærmere overblik over hvilke fejl, der er tale om findes på side 79 og frem efter gennemgangen af de seks omfattede forvaltninger.

Dette har medført, at jeg har udtalt kritik i varierende grad af de seks forvaltninger. Jeg har i flere enheder henstillet til, at der iværksættes et arbejde for at sikre en højere grad af journaliseringssikkerhed og har bedt om orientering om de overvejelser, forvaltningerne gør sig i forbindelse med mine henstillinger.

Jeg finder resultatet af denne undersøgelse stærkt bekymrende set i lyset af, at kommunen på baggrund af lov om offentlig digital post fra november 2014 skal kommunikere elektronisk med borgerne i endnu højere grad end tidligere, da der med loven med visse undtagelser indføres krav om obligatorisk tilslutning til digital post for borgere og virksomheder.

Særligt er jeg bekymret for de enheder i forvaltningerne, som ikke anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem, da min undersøgelse tyder på, at der er en større grad af journaliseringssikkerhed i de enheder, som anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Alvorligheden og mængden af fejl er i enheder, der har et sådant elektronisk system mindre, end i de enheder, som anvender et papirarkiv. Dette kan illustreres ved, at jeg i denne undersøgelse i de tre enheder, der anvender papirarkiv, i to tilfælde finder grundlag for at udtale, at journaliseringen af den elektroniske kommunikation er meget kritisabel og kritisabel, men jeg i de fire enheder, der anvender elektronisk dokumenthåndtering i tre tilfælde finder grundlag for at udtale at journaliseringen af den elektroniske kommunikation er beklagelig eller uheldig. Min kritik er altså generelt set mindre alvorlig i de enheder som anvender elektronisk dokumenthåndtering.

I min undersøgelse har jeg refereret til Økonomiudvalgets årlige status for Københavns Kommunes arkiverings- og journaliseringspraksis, som bliver udarbejdet på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse blandt ansatte i Københavns Kommune. Undersøgelsen bygger på 1458 respondenter samt et omfattende dataudtræk. I undersøgelsen konkluderes det vedrørende journalisering af e-mails, at en relativt stor andel e-mail, som rettelig burde journaliseres, ikke journaliseres. I status for journaliseringsområdet henvises til, at det fremgår af Koncernservices årsrapport for 2010 om kommunens brug af eDoc, at hver medarbejder i Københavns Kommune (med PC) i gennemsnit producerer 23 e-mails om dagen, men at hver eDoc-bruger i gennemsnit journaliserer 69 e-mails om året. Det må formodes, at en del af disse e-mails rettelig burde have været journaliseret.

Min undersøgelse synes at stemme overens med konklusionen vedrørende journalisering af e-mails i Økonomiudvalgets årlige status for Københavns Kommune arkiverings- og journaliseringspraksis samt Koncernservices årsrapport for 2010 om kommunens brug af eDoc. Efter min vurdering styrker disse tal i fællesskab den bekymring for journaliseringssikkerheden ved elektronisk kommunikation som jeg ovenfor har givet udtryk for.

Økonomiforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 11. november 2013 til Borgerrådsgiveren blandt andet oplyst følgende:

”Borgerrådsgiverens rapport tegner et billede af, at man ikke i tilstrækkeligt grad efterlever principperne for journalisering eller kommunens egne retningslinjer for journalisering og arkivering (*'Retningslinjer for journalisering'* og *'10 gode vaner for journalisering'*). Det er et billede, som går igen i de to undersøgelser (fra 2011 og 2012) om kommunens journaliserings- og arkiveringspraksis, som er afgivet til Økonomiudvalget af en arbejdsgruppe, der tæller repræsentanter fra alle forvaltninger, Stadsarkivet og Koncernservice (undersøgelser som også Borgerrådsgiveren henviser til).

Foranlediget af de to afrapporteringer, er arbejdsgruppen undervejs med at adressere en række af de problemstillinger, som her er afdækket. Konkret er der tale om fire følgende temaer, som arbejdsgruppen skal arbejde videre med i den kommende tid:

- Journalisering af e-mails/journalisering i drev: For mange bruger Outlook eller drevene som journaliseringssystem
- Forkortelser/Sigende titler: Hvad skal KK's politik være – hvor meget eller hvor lidt skal vi gøre brug af forkortelser, og hvordan sikrer vi sigende titler på dokumenter og sager?
- Ledelsesfokus: Hvordan kan ledelsesfokusset på spørgsmålet om journalisering og arkivering øges?
- Justering af vejledninger: De udarbejdede vejledninger og de 10 gode vaner skal opdateres såvel i indhold som design.

Konkret er arbejdsgruppen i færd med at udarbejde procesplaner for de fire temaer (der er ovenfor tale om arbejdstitler), og forventningen er, at det er et arbejde, der vil foregå i 2014. Der er, som det fremgår, tale om temaer, som også i høj grad omfatter de problemstillinger, som Borgerrådgiveren gør opmærksom på, hvilket kun understreger deres relevans og aktualitet. Det gælder ikke mindst temaet om 'journalisering af e-mails/journalisering i drev' og 'forkortelser/sigende titler'. Det bemærkes i den forbindelse, at temaerne også vil favne problemstillingen vedrørende tidspunktet for journalisering, som er omtalt i Borgerrådgiverens foreløbige rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation.

Arbejdsgruppen vil inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet med henblik på at sikre, at der bliver taget højde for de konstateringer, som den foreløbige rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation, viser.
(...)

Systemmæssig understøttelse af elektronisk journalisering i eDoc

I forhold til den systemmæssige understøttelse af elektronisk journalisering skal følgende bemærkes:

I juli 2013 blev udrulningen af den nye version af eDoc til forvaltningerne tilendebragt – herefter benævnt eDoc 4.1 I forhold til den elektroniske kommunikation kan sagsbehandlere journalisere i eDoc 4.1. uden at forlade Outlook, og samtidig bevare overblikket over de aktuelle sager:

- Håndtering af indkommen email: eDoc 4.1 kan journalisere med "træk og slip", således at sagsbehandlere ikke behøver at åbne mailen ved journalisering. Dog skal man i denne arbejdsgang være opmærksom på titelgivningen, der hentes direkte fra mailens emnefelt.
- Håndtering af udgående email: eDoc 4.1 kan sende mails direkte fra systemet, og derudover er der på lige fod med de indkomne mails mulighed for at journalisere dem direkte fra Outlook med "træk og slip".
- Der er mulighed for at få vist egne aktuelle eDoc 4.1 sager i Outlook, så man til stadighed har overblik over egne sager, og har mulighed for at journalisere uden at skulle ind i selve systemet og foretage søgninger.
- I selve eDoc 4.1 er der, til forskel fra før, mulighed for selv at definere de visninger, sagsbehandleren vil have, både på sags- og dokumentniveau. Det er med til at sikre, at sagsbehandleren løbende kan tilgå egne eller afdelingens sager og dokumenter nemt og effektivt.

Understøttelse af journalisering fra Outlook er væsentligt forbedret i denne version i forhold til tidligere versioner. Det understøtter en mere konsekvent registrering af mails, og muliggør en generelt bedre registreringspraksis på dette område i de dele af forvaltningerne, der anvender eDoc 4.1.

I en kommende version af eDoc 4.1 er mailfunktionaliteten udbygget yderligere, således at der for sagsbehandlere kan forventes en endnu nemmere håndtering af mails. Implementeringen af denne version er i endnu i planlægningsfasen, men forventes gennemført i foråret 2014."

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådgiverens bemærkninger til generel egen drift-undersøgelse om svartider i sager om aktindsigt (SOF) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport)

I de 29 sager var der i alt 70 anmodninger om aktindsigt (ved opgørelsen af antal anmodninger har jeg set bort fra 7 anmodninger om aktindsigt, hvor der ikke blev gjort notat om tidspunktet for, hvornår der blev anmodet om aktindsigt).

Min gennemgang af sagerne viser følgende:

10-dages underrettningsfristen blev ikke overholdt i 30 procent af tilfældene (svarende til 19 anmodninger om aktindsigt ud af de 63 sager jeg har kunnet kontrollere).

Der var lang sagsbehandlingstid i 8 procent af tilfældene (svarende til 5 anmodninger om aktindsigt ud af de 63 sager jeg har kunnet kontrollere).

Ved 2 anmodninger om aktindsigt (i 2 sager) blev der slet ikke truffet afgørelse om aktindsigt.

Ved 7 anmodninger om aktindsigt (i 4 forskellige sager) blev der ikke gjort notat om tidspunktet for, hvornår der blev anmodet om aktindsigt.

I 3 afgørelser om aktindsigt blev der givet forkert klagevejledning.

Jeg finder det beklageligt, at 10-dages underrettningsfristen ikke blev overholdt i 30 procent af tilfældene.

Jeg finder det meget beklageligt, at der var lang sagsbehandlingstid i 8 procent af tilfældene, og meget beklageligt, at der ved 2 anmodninger om aktindsigt slet ikke blev truffet afgørelse om aktindsigt.

Jeg finder det desuden beklageligt, at der ikke blev gjort notat om tidspunktet for, hvornår der blev anmodet om aktindsigt ved 7 anmodninger, og beklageligt, at der i 3 afgørelser om aktindsigt blev givet forkert klagevejledning.

Jeg har henstillet til forvaltningen at overveje muligheden for på SOF-kknet (retningslinjer for aktindsigt og notatpligt) at tilføje, at også tidspunktet for anmodning om aktindsigt skal noteres i journalen.

Jeg har endvidere henstillet til forvaltningen at overveje muligheden for at korrigere de klagevejledninger, der anvendes ved afgørelser om aktindsigt.

[Læs den endelige rapport](#)

Borgerrådgiverens bemærkninger til generel egen drift-undersøgelse om høringsregler i kommunens syv forvaltninger (alle) (uddrag af sammenfatning i endelig rapport og Borgerrådgiveren anbefalinger)

Konklusionen er, at reglerne om høring – både de lovmæssige og de interne retningslinjer – generelt overholdes i Københavns Kommune. Der er et ønske om at inddrage borgere, organisationer mv. for at skabe åbenhed om kommunens beslutninger og arbejde og for at få meningstilkendegivelser fra relevante interessenter, der kan have vigtige og relevante bemærkninger.

Som et led i undersøgelsen sendte Borgerrådgiveren et spørgeskema ud til en række eksterne høringsparter, som bliver inddraget eller har en interesse i at blive inddraget ved offentlige høringer i kommunen.

På baggrund af undersøgelsen og input og bidrag fra de eksterne høringsparter har Borgerrådgiveren udarbejdet en række anbefalinger til kommunens syv forvaltninger, som kan fungere som en tjekliste med overvejelser, der skal gøres forud for, at kommunen iværksætter en høring.

De eksterne høringsparter er orienteret om anbefalingerne og har taget godt imod dem.

Borgerrådgiverens anbefalinger:

Det har stor betydning for tilliden til den offentlige forvaltning, at borgere, brugere og andre eksterne bliver mødt med åbenhed og lydhørhed. Det er det, der er tilfældet, når berørte borgere, relevante aktører og andre eksterne får lejlighed til at kommentere og have indflydelse på kommunens beslutningsgrundlag inden endelig udformning af f.eks. et projekt. Ved høringer sikres det også, at de eksterne parters viden og synspunkter kommer frem, så den endelige udformning og vedtagelse sker på det bedst mulige faktiske grundlag.

I forlængelse heraf er det en naturlig forudsætning for offentlighedens medvirken og tillid, at procedurerne og kommunikationen omkring kommunens høringer er synlig og klar, så offentligheden inddrages med de rette forudsætninger og med en rimelig forventningsafstemning.

Generelt gælder der et ligebehandlingsprincip i offentlig forvaltning, som indebærer, at det lige skal behandles lige, medmindre der er saglige grunde til at lade være. Dette princip gælder også ved gennemførelse af offentlige høringer. Inden du iværksætter en høring, anbefaler Borgerrådgiveren derfor, at du gør dig følgende overvejelser:

1. Regler og retningslinjer

Gør dig klart, om der er tale om en pligtmæssig eller en frivillig høring og hvilke regler og eventuelle interne retningslinjer og procedurer, du som minimum skal følge.

2. Forventningsafstemning

Gør dig klart, om kommunen er forpligtet til at følge høringsparternes tilkendegivelser, jf. pkt. 1, og vær tydelig om dette i kommunikationen med eksterne høringsparter og offentligheden generelt ved kundgørelse af høringen.

3. Lav klare kriterier for, hvem der skal høres

Det tjener alle bedst, at der er truffet en klar beslutning om, hvem I ønsker at høre. Kriterierne kan f.eks. være "alle interesserede via kommunens digitale høringsportal Bliv Hørt", "centrale frivillige organisationer, der beskæftiger sig med skoleområdet" eller "alle beboere inden for følgende geografiske område ...".

4. Hør så tidligt som muligt

Jo tidligere vi inddrager høringsparterne, jo bedre er deres muligheder for at få indflydelse på det endelige resultat. Der skal dog helst være noget forholdsvis konkret at tage stilling til for høringsparterne, så de kan svare på et oplyst grundlag.

5. Information og offentlighed

Sørg for en klar kundgørelse af høringen – uanset om den er pligtmæssig eller frivillig – hvor det fremgår, hvad

baggrunden for høringen er, og hvor der informeres om, på hvilket grundlag (og med hvilken hensigt) høringen iværksættes.

6. Tidsfrist

Overvej altid om tidsfristen for høringsperioden er rimelig: Overhold fastsatte frister og tag i det omfang, det er muligt, hensyn til, om høringsperioden falder sammen med ferieperioder. Tilrettelæg høringen så de adspurgte høringsparter og /eller offentligheden har tilstrækkelig tid til at svare.

7. Giv høringsparterne lige muligheder

Sørg for at høringsparterne får de samme muligheder for at svare, herunder med hensyn til tidsfrister, vejledning om udarbejdelse af høringssvar og tilbagemelding.

8. Tilbagemelding

Sørg for faste retningslinjer for tilbagemelding til høringsparter, f.eks.:

- Kvittering for høringssvar
- Orientering om den videre proces
- Information om på hvilken måde beslutningstagerne (f.eks. politikerne) bliver bekendt med høringssvarene
- Orientering om hvad høringssvaret gav anledning til.

9. Overhold tidsfrister

Udmeldte frister skal holdes. Det gælder f.eks. hvornår høringen afsluttes og med hensyn til, hvornår høringsparterne får tilbagemelding om udfaldet.

10. Undgå skinhøringer

Hvis det på forhånd står klart, at beslutningen i realiteten allerede er truffet, bør det overvejes endnu en gang, om en frivillig høring overhovedet skal gennemføres. Det skaber ikke tillid, hvis høringsparterne oplever, at høringen er en skinproces.

[Læs det afsluttende brev](#)

[Læs Borgerrådgiverens anbefalinger](#)