

# BORGERRÅDGIVERENS KOMMUNIKATIONS- STRATEGI



---

## FORMÅLET MED BORGERRÅDGIVEREN

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening”  
(Vedtægt for Borgerrådgiveren)

# OM STRATEGIEN

Kommunikationsstrategien er et sæt af overordnede retningslinjer for Borgerrådgiverens kommunikation, der sikrer, at vi kommunikerer i overensstemmelse med institutionens vision og mål.

Kommunikationsstrategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder branding af Borgerrådgiveren.

Strategien skal styre og være med til at sikre kvalitet i Borgerrådgiverens kommunikation.

Kommunikationsstrategien er et dynamisk dokument, forstået på den måde, at fokus- og indsatsområder for kommunikationen løbende skal tilpasses Borgerrådgiverens behov, kapacitet og generelle udvikling.

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi bygger på de rammer for kommunikation, der ligger i Københavns Kommunes kommunikationspolitik.

Kommunens kommunikationspolitik gælder for alle områder, der ligger under Borgerrepræsentationens beslutningskompetence. Således også for Borgerrådgiveren. Politikken danner fælles udgangspunkt for al decentral kommunikationspolitik og for de strategier, som kan fastlægges i kommunens forvaltninger, institutioner, virksomheder og kontorer.

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi er udarbejdet med henblik på at opstille retningslinjer, der gælder specifikt for Borgerrådgiveren, og som sikrer:

- at kommunikationen er klar og entydig
- at kommunikationen underbygger og baserer sig på Borgerrådgiverens vision og mål.

## STRATEGIEN ER INDDELT I FIRE HOVEDOMRÅDER:

- Vision og mål
- Intern kommunikation
- Ekstern kommunikation
- Kommunikationsprodukter/interaktioner

## BILAG

- Sprogpolitik (under udarbejdelse)

**Kommentar [abr1]:** Sprogpolitikken foreligger i udkast. Det videre arbejde samt implementeringen er udskudt pga. arbejdet med Måltret Indsats. Det foreslås, at sprogpolitikken ikke indgår som en del af strategien, men i stedet bliver en selvstændig udgivelse, der på samme vis som strategien bliver tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside.

# 2

## VISION OG MÅL

---

Borgerrådgiwerens vision, vedtaget på Borgerrådgiwerudvalgsmøde den 28. januar 2005<sup>1</sup>:

“

---

Borgerrådgiwerens brugere skal opleve Borgerrådgiweren som løsningsorienteret og som en nyttig vejviser samt en garant for en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiwerens viden om sagsbehandling og god forvaltningsskik skal være eftertragtet af forvaltningerne. Samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog.

Borgerrådgiwerens arbejde skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning,

Borgerrådgiweren skal have en høj grad af troværdighed – sammenlignelig med den, som nydes af Folketingets Ombudsmand.

Københavns Kommunes borgerrådgiwer skal stå som forbillede for andre kommuners ønsker om en borgerrådgiwerfunktion.

---

### MÅL

Borgerrådgiwerens kommunikation skal understøtte visionen.

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

Borgerrådgiwerens kommunikation skal til enhver tid loyalt forholde sig til det saglige og dokumenterede. Endvidere er det målet, at Borgerrådgiwerens

---

<sup>1</sup> Borgerrådgiweren har siden visionen blev vedtaget i 2005 undergået en del forandringer, herunder har Borgerrådgiweren bl.a. fået egen driftkompetence, ligesom Borgerrådgiweren nu i højere grad har målrettet indsatsen for at skabe fokus på forbedringer i forvaltningerne, herunder bl.a. med øget fokus på den fremadrettede konstruktive konsulentfunktion.

kommunikation til enhver tid og i enhver sammenhæng skal være tilgængelig, saglig og entydig.

Borgerrådgiverens kommunikation skal i formidling og sprog understøtte den kvalitetsforbedrende indsats på konstruktiv, tilgængelig, saglig og entydig vis.



## OFFENTLIGHED

§ 24. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Stk. 2. Borgerrådgiveren offentliggør på eget initiativ rapporter o.l. om inspektioner og konkrete og generelle egen driftundersøgelser (vedtægt for Borgerrådgiveren)

Formålet med Borgerrådgiveren er at medvirke til at skabe forbedringer, hvor undersøgelser mv. viser behov, ved at agere talerør for borgerne og ved at sætte fingeren på de steder, hvor der er plads til forbedringer. Borgerrådgiveren har ingen særskilt interesse i at omtale kommunen negativt.

I forhold til synliggørelse må Borgerrådgiveren dog erkende, at det, der er en god historie i pressen for Borgerrådgiveren og en oplagt historie at positionere sig på for Borgerrådgiveren for at højne kendskabsgraden, ofte er en dårlig historie for en anden del af kommunen.

Borgerrådgiverens interesse i at positionere sig og øge kendskabsgraden via en kritik af kommunen skal derfor afvejes i forhold til den pågældende forvaltnings interesse i ikke at blive hængt ud.

Af ressourcehensyn, men også for at imødekomme afvejningen mellem interesserne er det Borgerrådgiverens sædvanlige praksis at være tilbageholdende og afventende i forhold til pressen. Borgerrådgiveren medvirker dog normalt i alle tilfælde, når pressen henvender sig og søger oplysninger og i nogle tilfælde beder Borgerrådgiveren om en udtalelse til en sag, Borgerrådgiveren er involveret i.

Borgerrådgiveren må samtidig erkende, at vinklingen af omtalen af enkelte undersøgelser, årsberetninger eller andet i pressen kun i begrænset omfang er påvirket af Borgerrådgiverens oplæg.

Borgerrådgiverens synliggørelse skal til enhver tid tilpasses Borgerrådgiverens kapacitet, således at kapaciteten står mål med antallet af henvendelser.

# 3

## INTERN KOMMUNIKATION

---

Intern kommunikation dækker i denne sammenhæng både over kommunikation internt hos Borgerrådgiveren og kommunikation internt i kommunen med forvaltningernes centrale og decentrale enheder og politikerne i kommunen.

Det er væsentligt, at den interne og eksterne kommunikation ses i sammenhæng. Den eksterne kommunikation skal afspejle, hvad der foregår internt, og relevante interne målgrupper skal inddrages i, hvad der formidles eksternt.



---

### MEDVIRKEN TIL FORBEDRINGER

**§ 16.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Københavns Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne (vedtægt for Borgerrådgiveren)

---

#### Borgerrådgiverens interne kommunikation skal<sup>2</sup>:

- sikre, at kommunens medarbejdere har kendskab til og viden om Borgerrådgiveren
- sikre, at medarbejderne har adgang til information om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde
- hjælpe til med at kvalitetssikre, understøtte og forbedre kommunens sagsbehandling ved at være retningsvisende
- medvirke til at udvikle og styrke åbenhed og dialog, således at forvaltningerne ikke alene ser Borgerrådgiveren som en tilsynsfunktion, men også som en konsulentfunktion, hvor det er muligt for medarbejdere og forvaltninger at søge råd og vejledning i konkrete sager
- sætte fokus på retssikkerhed

---

<sup>2</sup> Ikke prioriteret rækkefølge.

## KOMMUNENS FORVALTNINGER OG MEDARBEJDERE

Intern kommunikation om Borgerrådgiveren er en væsentlig forudsætning for, at også medarbejderne i kommunen kender til Borgerrådgiverens kompetence og opgaver. Dette er en forudsætning dels for medarbejdernes brug af Borgerrådgiverens konsulentfunktioner, dels for deres forståelse for og accept af Borgerrådgiverens rolle som tilsynsmyndighed. Dertil kommer, at oplyste medarbejdere kan videreformidle viden om Borgerrådgiveren til borgerne.

Borgerrådgiverens kommunikative udfordring i forhold til forvaltningerne er, at vi har en form for dobbeltrolle. Vi behandler klager over og kritiserer forvaltningerne for eventuelle fejl, de har lavet, og skal samtidig gerne opretholde et godt samarbejde baseret på ligeværdighed, respekt, dialog og tillid.

Borgerrådgiveren er neutral i sagsbehandlingen og formidler loyalt, sagligt og veldokumenteret.

[Borgerrådgiveren tilstræber et løsningsorienteret samarbejde med forvaltninger og medarbejdere for at hjælpe den enkelte borger i den konkrete sag og for mere generelt at synliggøre en evt. problemstilling og via dialog finde konstruktive og effektive løsninger til gavn ikke kun for den enkelte borger, men for borgerne og dermed også for kommunen.](#)

I forhold til offentliggørelse af undersøgelsesresultater sikrer Borgerrådgiveren sig altid, at rapporter, udtalelser mv. er modtaget hos den undersøgte forvaltning forud for den eksterne offentliggørelse via nyhedsbrev, på hjemmesider mv. Forvaltningerne er således bekendt med resultatet og offentliggørelsen og har på den måde mulighed for at være forberedt, hvis resultatet omtales i Borgerrådgiverens nyhedsbrev eller på anden måde videreformidles til pressen.

## BORGERREPRÆSENTATIONEN OG DE STÅENDE UDVALG

Borgerrådgiverens funktion og arbejde bør være kendt af kommunens politiske ledelse. Borgerrådgiveren står derfor til rådighed for Borgerrepræsentationen, udvalg og andre fora, hvor politikere deltager, med information om Borgerrådgiverens virke og konstateringer.

I begyndelsen af en ny valgperiode deltager Borgerrådgiveren i informationsarbejdet for at klæde nye (og gamle) medlemmer af Borgerrepræsentationen på. Oplysning af nye medlemmer af Borgerrådgiverudvalget udgør en særlig opgave i denne sammenhæng.

Borgerrådgiverens undersøgelser skal formidles til udvalgene for de relevante fagområder, [hvilket bl.a. sker via Borgerrådgiverudvalgets medlemmer og ved, at Borgerrådgiveren sender udvalgte undersøgelsesresultater til orientering direkte til de enkelte udvalg.](#)

## BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget. Udvalgssekretæren sørger for indstillinger, beslutningsprotokoller og øvrig udvalgsbetjening. Kommunikation til Borgerrådgiverudvalget går via Borgerrådgiveren eller

udvalgssekretæren.

#### INTERNT HOS BORGERRÅDGIVEREN

Intert hos Borgerrådgiveren formidles viden til medarbejderne på faste møder, via ~~via~~  
~~Borgerrådgiverens interne nyhedsbrev~~ og ved strategiske statusmøder.

# 4

## EKSTERN KOMMUNIKATION

Borgerrådgiverens eksterne kommunikation dækker over kommunikation rettet mod borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen samt styrelser, retshjælp, interesseorganisationer, kommuner og andre borgerrådgivere i Danmark samt pressen og øvrige interessenter.

Det er væsentligt, at den interne og eksterne kommunikation ses i sammenhæng. Den eksterne kommunikation skal afspejle, hvad der foregår internt, og relevante interne målgrupper skal inddrages i, hvad der formidles eksternt.

### Borgerrådgiverens eksterne kommunikation skal:

- synliggøre Borgerrådgiverens identitet (branding)
- sikre kendskab til Borgerrådgiverens funktion, kompetence og arbejde
- sikre, at borgere og øvrige har tillid til Borgerrådgiverens faglighed og uafhængighed
- medvirke til, at Borgerrådgiveren bliver kendt for og anvendt som ekspert på sine kerneområder (øget kendskab/branding)
- tiltrække kvalificerede medarbejdere

### BORGERNE

Borgerrådgiverens kommunikation med borgerne bygger på kommunens værdigrundlag, som siger, at ”kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid”.

Borgerrådgiveren er neutral, lyttende og spørgende i sin kommunikation med borgerne og kan aldrig fungere som partsrepræsentant for hverken borgere eller forvaltning.

Borgerne har, når de kontakter Borgerrådgiveren, ofte en dårlig oplevelse med kommunen frisk i erindring. Det er derfor afgørende, at vi i vores kommunikation er præcise i forhold til, hvad vi kan hjælpe med, således at der tidligt i forløbet sker en forventningsafstemning, og at vi i rådgivningen, af hvilke muligheder borgeren har, ligeledes er præcise, således at borgeren ikke stilles noget i udsigt, der ikke reelt er en mulighed.

Alle borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, får den samme behandling uanset sagens karakter. Når Borgerrådgiveren modtager en klage ved personligt fremmøde eller skriftligt, undersøger vi, om den forvaltning, klagen vedrører, har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis ikke det er tilfældet, vejleder vi i første omgang borgeren om at forsøge at få problemet løst via dialog med forvaltningen. I særlige tilfælde hjælper vi med at udarbejde klagen og/eller videreformidle klagen til rette forvaltning. Vi har ikke mulighed for at yde denne hjælp til alle borgere, så det er alene et tilbud til de borgere, som ikke selv kan gå videre med en klage og



ikke har adgang til anden hjælp.

Hvis borgeren klager til Borgerrådgiveren efter at have fået svar fra forvaltningen, fordi borgeren fortsat er utilfreds, eller fordi borgeren ikke får svar, og ønsker en uvildig vurdering af sin sag, overvejer Borgerrådgiveren hvilke løsninger, der kan være i forhold til den konkrete klage. Nogle problemer kan løses hurtigt og uformelt, mens andre kræver, at klagen bliver behandlet på skrift.

Det er Borgerrådgiveren, der afgør, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte. Borgerrådgiveren kan således beslutte at undersøge en sag, hvis det forventes at kunne hjælpe borgeren videre og/eller føre til forbedringer i kommunen.

Ved beslutningen om, hvorvidt en sag skal undersøges, lægger Borgerrådgiveren dels vægt på klagens betydning, bl.a. aktualitet, væsentlighed og kompleksitet og på, hvad borgeren kan opnå ved, at vi undersøger sagen. Dels lægger Borgerrådgiveren vægt på, om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Det er altså en samlet vurdering af, om undersøgelsen giver mening for både borgeren og for kommunen.

Der kan således være forskel på den hjælp, vi konkret tilbyder, men alle borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, bliver mødt med samme faglighed, og kommunikation er grundlæggende set ens i alle typer af sager og al kommunikation med borgerne. En alvorlig sag, der f.eks. vedrører borgerens eksistensgrundlag, vil dog kunne prioriteres over andre, men kommunikation skal grundlæggende være ens i alle typer af sager og al kommunikation med borgerne.

Borgerrådgiveren skal ~~dog~~ til enhver tid sikre sig, at kommunikationen er vellykket, forstået på den måde at kommunikationen tilpasses borgeren. Er der f.eks. tale om en borger, der ikke forstår og taler dansk eller engelsk, rekvirerer Borgerrådgiveren en tolk, ligesom Borgerrådgiveren, hvis borgeren er ordblind eller andet (og dette er oplyst), sikrer sig, at kommunikationen er tilgængelig for borgeren.

Borgerne skal have tillid til Borgerrådgiverens faglighed og uafhængighed.

### INTERESSEORGANISATIONER, STYRELSER, RETSHJÆLPE OG ØVRIGE INTERESSENER

Idet Borgerrådgiverens bemyndigelse er begrænset til kun at behandle klager over Københavns Kommune, sker det ofte, at Borgerrådgiveren i sin rådgivning af borgerne henviser til rette myndighed, retshjælp og vedrørende diskriminationsspørgsmål også til interesseorganisationer. Henvisningerne går ofte begge veje, og derfor er det væsentligt at opretholde en god kontakt og gensidigt være opdaterede på ændringer mv.

Borgerrådgiveren har i forhold til arbejdet med Borgerrådgiverens Diskriminationshotline et samarbejde med en række interesseorganisationer (~~også Fællesinitiativet~~ og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

Borgerrådgiveren sender årligt trykt informationsmateriale i form af foldere og andet (f.eks. postkort med oplysninger om Borgerrådgiverens

Diskriminationshotline) ud til disse instanser, ligesom de modtager Borgerrådgiverens Beretning elektronisk.

Desuden er det er muligt for alle, der har interesse i Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde, at benytte vores hjemmesider, tilmelde sig Borgerrådgiverens nyhedsbrev samt downloade Borgerrådgiverens Beretning og de enkelte udgaver af KlarRet, eller rekvirere den på print ved henvendelse til os.

En særlig gruppe af interessenter er landets øvrige kommuner, herunder også de kommuner, som har deres egen borgerråd giverfunktion. Borgerråd giveren deltager i et borgerråd givernetværk, hvorvis formålet det er at skabe forum for at sparre og dele erfaringer kommunerne imellem.

En række større kommuner har desuden aftale med Borgerråd giveren om, at de skal have Borgerråd giverens Beretning tilsendt.

## PRESSEN

Henvendelser fra pressen besvares i hovedreglen af Borgerråd giveren. I Borgerråd giverens fravær besvares pressens henvendelser af chefkonsulenten.

Vedrører henvendelsen faktuelle forhold, kan juristerne udtale sig efter aftale med Borgerråd giveren.

Borgerråd giveren kan være opsøgende over for pressen – og sender pressemeddelelser og nyhedsbreve ud – når det skønnes at være i Borgerråd giverens interesse at få sagen, beretningen, rapporten eller andet omtalt i medierne.

Borgerråd giveren overvåger pressedækningen af Københavns Kommune og kan, hvis det vurderes relevant, tage afsæt i pressens historier om forhold i Københavns Kommune og iværksætte undersøgelser af egen drift, ligesom Borgerråd giveren kan være opsøgende i forhold til at udtale sig om forhold, som omtales i pressen.

Borgerråd giveren skal i sin servicering af pressen være særlig opmærksom på balancen mellem ønsket om åbenhed om kommunens forhold og kommunens interesse i at undgå unuanceret negativ omtale. Borgerråd giveren skal derfor – hvor det er muligt – medvirke til at give et nuanceret billede af kommunale udfordringer i opgaveløsningen.

**Kommentar [abr2]:** Borgerråd giveren har bl.a. af økonomiske årsager ikke fået opdateret og genoptrykt informationsfolderen om Borgerråd giveren samt om Borgerråd giverens sagsbehandling. Vi henviser i stedet til Borgerråd giverens hjemmeside, som er blevet udbygget med information og vejledning samt et klageskema i en pdf- og formularversion.

# 5

## KOMMUNIKATIONS- PRODUKTER/INTERAKTIONER

---

Borgerrådgiwerens allerede kendte kommunikationsprodukter og interaktioner listes i dette kapitel, og den kommunikative strategi for hver situation beskrives kort.

Oversigten over kommunikationsprodukter og interaktioner gennemgås årligt og revideres ved behov, således at den til enhver tid er tilpasset Borgerrådgiwerens aktuelle status, behov for synliggørelse, kapacitet mv.

Oversigten er fleksibel – og ikke nødvendigvis udtømmende – forstået på den måde, at Borgerrådgiweren i forhold til synliggørelse løbende vil udnytte opståede muligheder for at markere sig.

---

### BORGERRÅDGIVERENS BERETNING

Det fremgår af vedtægten, at Borgerrådgiweren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen.



§ 6. Borgerrådgiweren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiweren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiwerens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiweren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres (vedtægt for Borgerrådgiweren).

---

Beretningen anvendes til at synliggøre Borgerrådgiweren både internt i kommunen for medarbejdere, direktioner og politikere, for byens borgere og uden for kommunen. Beretningen offentliggøres, og der udsendes pressemeddelelse.

Beretningen og pressemeddelelsen sendes i elektronisk form til de syv forvaltningers administrerende direktører og presseansvarlige, ligesom beretningens og en nyhed om denne sendes til redaktorerne på de syv forvaltningers intranetalle centrale og decentrale enheder i kommunen med henblik på deres videreformidling til de enkelte medarbejdere, samt til andre myndigheder, interesseorganisationer, retshjælp, kommuner mv.

Beretningen bliver desuden sendt ud med Borgerråd giverens nyhedsbrev til samtlige abonnenter, ligesom den er offentlig tilgængelig og omtales i nyhed på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og er omtalt på de syv forvaltningers intranet, ligesom den er offentlig tilgængelig på Borgerråd giverens egen hjemmeside, hvor den kan downloades som PDF eller læses direkte som netpublikation. Netpublikationen sikrer, at informationen er tilgængelig for alle borgere. Blinde kan få læst publikationer op via skærmoplæsere, svagtsende kan få forstørret teksten, og alle andre grupper får en lettere adgang, da det ikke kræver, at man har særlige programmer eller andet installeret.

## KLARRET

Borgerråd giveren udgiver tre gange årligt en rapport: KlarRet, som er særligt målrettet kommunens ansatte. Indholdet i KlarRet baserer sig på de iagttagelser, Borgerråd giveren løbende gør sig, og rapporterne vil samle op på og være deciderede værktøjer i forhold til, hvordan kommunen fremadrettet kan undgå at begå de samme fejl eller lave de samme u hensigtsmæssige procedurer. KlarRet tager afsæt i borgernes retssikkerhed og er vil være en guide til, hvordan de fejl, Borgerråd giveren har iagttaget, kan minimeres eller undgås.

Borgerråd giveren vil ved lanceringen offentliggøre af de enkelte udgaver af KlarRet ved dels at sende KlarRet og en nyhed om den konkrete udgivelse til redaktørerne for de syv forvaltningers intranet for at nå ud til flest mulige medarbejdere og skabe opmærksomhed omkring Borgerråd giverens tilbud til medarbejderne og dels ved at sende KlarRet ud til samtlige abonnenter på Borgerråd giverens nyhedsbrev.

KlarRet offentliggøres ligeledes ved nyhed på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og er tilgængelig på Borgerråd giverens egen side på KKintra samt på Borgerråd giverens hjemmeside, sikre sig, at kommunens medarbejdere bliver opmærksomme på, at der er nyt fra Borgerråd giveren. Det kan eksempelvis ske ved at sætte nyheder på de respektive intranets eller ved på anden vis at skabe opmærksomhed omkring Borgerråd giverens tilbud til medarbejderne og derigennem også til KlarRet, eksempelvis med at lave en elektronisk blog på [kk.net](http://kk.net), hvor det er muligt for medarbejderne at stille spørgsmål til Borgerråd giveren (Hot Seat).

## FOLDER OM BORGERRÅDGIVEREN

Informationsfolderen, 'Har du fået en fair behandling?', er primært rettet imod borgerne. Folderen, der genoptrykkes ved behov, er oversat til 5 forskellige sprog. Sprogene er valgt ud på baggrund af statistiske oplysninger om hvilke befolkningsgrupper, der er stærkest repræsenteret i København.

Folderen indeholder information om, hvad Borgerråd giveren kan hjælpe med, hvad man som borger selv kan gøre og en kort beskrivelse af sagsgangen ved indgivelse af en klage til Borgerråd giveren. Folderen indeholder desuden oplysning om, hvad Borgerråd giveren ikke kan hjælpe med.

Folderen sendes årligt ud til centrale og decentrale enheder, biblioteker, medborgerhuse, retshjælp mv. med henblik på videreformidling til borgerne.

**Kommentar [abr3]:** Tilrettet i forbindelse med generel opdatering, da praksis for offentliggørelse af Borgerråd giverens beretning er ændret som følge af, at beretningen nu ikke alene får mere og bredere pressedækning, men også får mere omtale på de enkelte forvaltningers intranet og ligger som nyhed på [kk.dk](http://kk.dk) (på forsiden), ligesom der har været en stigning i antal af abonnenter på Borgerråd giverens nyhedsbrev (nu ca. 1.700). Borgerråd giveren vurderer derfor, at det ikke står mål med den relativt store arbejdsindsats, der ligger i at opdatere lister over hovedpostkasser og sende beretningen ud til alle centrale og decentrale enheder i KK samt til eksterne interessenter, når beretningen allerede nyder stor opmærksomhed internt og eksternt (heri ligger desuden et hensyn til det administrative arbejde, forvaltningerne har ved at skulle videredistribuere beretningen til de medarbejdere, som den vurderes at være relevant for, og som ikke allerede på anden vis formodes at være bekendt med den og dens indhold).

**Kommentar [abr4]:** Tilrettet i forbindelse med generel opdatering. Borgerråd giverens forsøg med en elektronisk blog, hvor medarbejderne kunne stille spørgsmål til Borgerråd giveren blev ikke anvendt.

**Formateret:** Normal

**Kommentar [abr5]:** Se kommentar 3.

## INFORMATION OM BORGERRÅDGIVERENS SAGSBEHANDLING (DIN SAG)

Kommentar [abr6]: Se kommentar 3.

Informationsfolderen om Borgerrådgiverens sagsbehandling udleveres ved borgermøder og sendes med kvitteringsbrev og persondataunderretning ud til borgere, der har skriftligt har henvendt sig til Borgerrådgiveren – via brev eller e-mail.

Folderen indeholder en beskrivelse af sagsgangen og de forskellige sagsbehandlingskridt. Folderen beskriver ligeledes forskellen på en klagesag og en undersøgelse. Folderen er udarbejdet med henblik på at give borgerne en forståelse af Borgerrådgiverens rolle i processen og for at give borgeren en fornemmelse af, hvad der vil ske og i hvilken rækkefølge, hvis de vælger at indgive en klage.

### BREVE TIL BORGERNE

Borgerrådgiverens breve udarbejdes altovervejende over faste skabeloner udarbejdet til forskellige formål. Brevene tilpasses naturligvis den enkelte sag, mens stil, struktur og genkendelighed sikres ved brug af skabelonerne. Skabelonerne revideres løbende og er tilgængelige for alle medarbejdere.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Det tilstræbes at undgå fagudtryk, ligesom det tilstræbes at holde brevet kort og let tilgængeligt.

For yderligere oplysning om procedure ved oversendelsessager, realitetssager mv. henvises til Borgerrådgiverens interne forskriftssamling.

### BREVE TIL FORVALTNINGERNE

Borgerrådgiverens breve udarbejdes altovervejende over faste skabeloner udarbejdet til forskellige formål. Brevene tilpasses naturligvis den enkelte sag, mens stil, struktur og genkendelighed sikres ved brug af skabelonerne. Skabelonerne revideres løbende og er tilgængelige for alle medarbejdere.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Det tilstræbes at præsentere de enkelte klagepunkter så tydeligt og forståeligt som muligt, så forvaltningernes arbejde med at besvare klagepunkterne lettes, og den eventuelle læring er tydelig.

### UNDERVISNING OG KONSULENTBISTAND INTERNT I KOMMUNEN

Borgerrådgiveren står til rådighed for ønsker om undervisning i forvaltningsretlige emner, oplæg om Borgerrådgiveren mv.

Borgerrådgiveren har udarbejdet undervisningsmateriale til dette formål.

Borgerrådgiveren vil også i sine øvrige forbindelser til forvaltningerne i forhold til konsulentfunktionen søge at synliggøre institutionen.

### TELEFONISK BETJENING

Vores tilgang til borgerne er:

- Venlig og imødekommende
- Tålmodig
- Forstående (dvs. empatisk, men ikke sympatiserende – vi er neutrale i konflikten)
- Professionel (dvs. i respekt for, at vi repræsenterer en offentlighed myndighed)
- Engageret
- Klar og tydelig i sprogbrugen
- Præcis eller ærligt tvivlende, hvor tvivl eller usikkerhed forekommer (f.eks. om hvorvidt der kan være tale om diskrimination, eller om en videre klage kan føre til et bestemt resultat).

Vi tilbyder et personligt møde med en tolk, hvis det er nødvendigt.

Vi kan i borgerens interesse afbryde samtalen kortvarigt eller med henblik på at ringe tilbage, hvis der er komplicerede spørgsmål, som kræver drøftelse med en kollega.

Vi hjælper borgeren ved:

- At lægge øre til borgerens historie
- [Eventuelt at hjælpe borgerens sag på sporet gennem hurtig og målrette indsats i samarbejde med forvaltningerne](#)
- Eventuelt at behandle henvendelsen som en klage (hvis vi har bemyndigelsen)
- Eventuelt at vejlede om klagemulighederne
- Eventuelt at henvise til andre, som bedre kan hjælpe netop denne borger.

Ved betjening af Borgerrådgiverens Diskriminationsshotline er tilgangen den samme, og her hjælper vi ved:

- At lægge øre til borgerens historie
- Eventuelt at vurdere, om der kan være tale om ulovlig diskrimination
- Eventuelt at vejlede om klagemulighederne
- Eventuelt at henvise til andre, som bedre kan hjælpe netop denne borger
- Eventuelt at behandle henvendelsen som en klage (hvis vi har bemyndigelsen)
- At sikre os, at borgeren er klædt på til aktiv selvhjælp, hvis han/hun ønsker det.

## KOMMUNIKATION VED BORGERMØDER/ANDET FREMMØDE

Tilgangen og hjælpen er den samme som ved telefonisk betjening.

## EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Afsluttende rapporter i egen drift-undersøgelser – inspektioner og generelle egen drift-undersøgelser – udarbejdes efter særlige skabeloner udviklet til formålet. Skabelonerne er med til at sikre ensartethed og genkendelighed.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Skabelonerne er tilgængelige for alle medarbejdere.

Alle væsentlige egen drift\_undersøgelser offentliggøres på borgerradgiver.kk.dk, og de egen drift\_undersøgelser, som vedrører diskrimination, offentliggøres ligeledes på kk.dk/diskrimination.

### HJEMMESIDER

Borgerrådgiveren har to hjemmesider.

~~Dels [www.borgerradgiver.kk.dk](http://www.borgerradgiver.kk.dk), som~~ indeholder relevante, dækkende og let forståelige oplysninger om Borgerrådgiverens opgaver og kompetence samt kontaktoplysninger, information om Borgerrådgiverens egen drift\_virksomhed og undersøgelser. Desuden er Borgerrådgiverens beretninger tilgængelige både som download og til at læse direkte på siden, ligesom Borgerrådgiverens vedtægt og oplysninger om Borgerrådgiverudvalget er at finde.

Borgerrådgiverens hjemmeside opdateres løbende.

~~Dels [www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination), som~~ henvender sig til borgere eller andre, som ønsker viden om klagemuligheder og rettigheder i sager om diskrimination. Hjemmesiden er bygget op, så den fungerer som en guide til, hvor man kan henvende sig for at få hjælp, hvis man har oplevet diskrimination, og er rettet mod borgere såvel som personale, der i rådgivningssituationer vil kunne anvende siden til opslag.

Borgerrådgiverens egen drift\_undersøgelser vedrørende diskrimination er tilgængelige, ligesom der er links til relevante instanser og til kommunens rapporter og øvrige hjemmesider vedrørende diskrimination.

~~[www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination)~~ opdateres løbende i nødvendigt omfang.

### KKINTRANET

Kommunens intranet ~~KKIntranet~~ anvendes til at informere om nyheder, Borgerrådgiverens Beretning, KlarRet og andet, som vurderes relevant at informere kommunens ansatte om. Informationen sendes i hovedreglen til de syv webredaktører, som sætter nyheden på forvaltningernes respektive intranet. Borgerrådgiveren har desuden sin egen side under [Økonomiforvaltningens side, som er tilgængelig via alle forvaltningernes forsider den fælles intranetside for alle forvaltninger](#). Her findes information om den service, Borgerrådgiveren tilbyder henholdsvis kommunens borgere og ansatte, [ligesom Borgerrådgiverens seneste beretning og samtlige udgaver af KlarRet kan tilgås](#).

### NYHEDSBREVE

Når Borgerrådgiveren afslutter en sag/undersøgelse, skal der foretages en konkret vurdering af, om Borgerrådgiverens resultat skal videreformidles til offentligheden i form af et nyhedsbrev.

Kriterier for hvilke sager der skal laves nyhedsbreve om:

- større sager og undersøgelser
- sager der har offentlighedens interesse

- sager med alvorlig kritik
- sager som viser, at kommunen har handlet, som den skulle
- sager som viser, at Borgerrådgiverens mellemværende har ændret situationen for borgeren/borgerne og har forbedret kommunens indsats på området
- sager som kan synliggøre Borgerrådgiverens funktion og virkemåde

### SAMARBEJDE MED EKSTERNE INTERESSEENTER

Borgerrådgiveren har i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen etableret et samarbejde med en række ngo'er (~~ngo Fællesinitiativet, herunder foreninger som samler borgere fra fremmede kulturer~~).

Samarbejdet er etableret i forlængelse af styrkelsen af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn og konkret i forbindelse med etableringen af Borgerrådgiverens Diskriminationshotline. Samarbejdet har gensidig nytteværdi og styrker kendskabsgraden generelt og specifikt i forhold til diskriminationstilsyn og hotline. Organisationerne videreformidler information om Borgerrådgiveren til medlemmer m.fl., ligesom de anvender og henviser til hjemmesiden [www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination) bidrager til statistikføring af henvendelser vedr. diskrimination i København.

Borgerrådgiveren udsender Nyhedsbrev fra Borgerrådgiverens Diskriminationshotline til ngo Fællesinitiativet, hvori der orienteres om antallet af henvendelser, karakteren af disse mv.

### EKSTERNE FOREDRAG OG GÆSTER

Borgerrådgiveren står i et vist omfang til rådighed for relevante ønsker om foredrag og lignende fra myndigheder, organisationer mv.

### BRANDING AF BORGERRÅDGIVERENS DISKRIMINATIONSHOTLINE

Borgerrådgiveren vil via en række nålestiksoperationer søge at udbrede kendskabet til Borgerrådgiverens Diskriminationshotline. Formålet med at lave en række minikampagner er, at vi herved har mulighed for at ramme forskellige grupper inden for de potentielt diskriminerede, som er en meget uhomogen gruppe.

### ANDEN FORM FOR BRANDING

Borgerrådgiveren anvender – i det omfang, det skønnes relevant, økonomisk muligt og foreneligt med Borgerrådgiverens kapacitet – kommunens plakatsøjler til ophængning af plakater i byrummet. Kommunen råder over 224 plakatsøjler fordelt rundt om i byen. Plakatsøjlerne forudbestilles ugevis et år forud i tiden. Det er således muligt at indgive ønske om at få stillet søjlerne til rådighed i en bestemt uge. Det er gratis at anvende søjlerne, men design, grafisk opsætning og tryk skal bestilles og betales af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har desuden i flere sammenhænge (diskriminationskampagne, offentlig høring) benyttet sig af opsætning af plakater (A2-format) på borgerservicecentre, jobcentre og socialcentre, hvor der er stort borgerfremmøde.

### PRESSEMEDDELELSER

**Kommentar [abr7]:** Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn består, jf. også drøftelse i udvalget, primært i en intern konsulentfunktion i relation til diskriminationsspørgsmål og problemstillinger mv. Borgerrådgiveren vejleder fortsat borgere, der henvender sig, men anvender pga. tidligere sparsomme resultater ikke længere økonomiske midler på at synliggøre hotlinen.



Borgerrådgiveren sender pressemeddelelse ud i forbindelse med offentliggørelse af beretningen, samt når der er nye tiltag, arrangementer eller lignende, som Borgerrådgiveren ønsker, at pressen skal dække.

Som det fremgår under *Vision og mål* er det Borgerrådgiverens sædvanlige praksis at være tilbageholdende og afventende i forhold til pressen.

Det skyldes ressourcensyn, men også afvejningen mellem interesserne i at få omtale af Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde over for det at give kommunen dårlig omtale i pressen.

Formålet med Borgerrådgiverens tilsyn er ikke at kritisere, men at medvirke til at skabe forbedringer, hvor undersøgelser mv. viser behov, ved at agere talerør for borgerne og ved at sætte fingeren på de steder, hvor der er plads til forbedringer. Borgerrådgiveren har således ingen særskilt interesse i at omtale kommunen negativt.

Borgerrådgiverens kommunikation forholder sig til enhver tid loyalt til det saglige og dokumenterede.

Udformningen af pressemeddelelser sker i overensstemmelse med Københavns Kommunes designguide efter skabelon udviklet særligt til dette formål.

Pressemeddelelser sendes generelt bredt ud til pressen. I nogle tilfælde kan det være en fordel at målrette pressemeddelelsen og forankre nyheden lokalt.

# 6

## BILAG

---

### SPROGPOLITIK

Borgerrådsgiverens sprogpolitik er under udarbejdelse.

