



Orientering

Til Økonomiudvalget

Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren

Resumé

Borgerrådgiveren har sendt den endelige rapport vedrørende en egen-drift undersøgelse om implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren.

Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har sendt den endelige rapport vedrørende en egen-drift undersøgelse om implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren.

Undersøgelsen blev iværksat af Borgerrådgiveren i maj 2023 med det formål at følge op på den politiske behandling af Borgerrådgiverens årsberetning 2019, hvor Borgerrepræsentationen i august 2020 godkendte en indstilling om at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at medarbejderne har kendskab til Borgerrådgiverfunktionen og dennes ydelser.

I forbindelse med undersøgelsen er alle forvaltninger blevet bedt om at redegøre for, hvilke eventuelle initiativer forvaltningen har taget for at følge opfordringen. Høringen af forvaltningerne havde frist i juni 2023.

På baggrund af høringen af forvaltningerne konkluderer Borgerrådgiveren i den endelige rapport fra marts 2024, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet. Nogle af forvaltningerne ses reelt ikke at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden.

Borgerrådgiveren konstaterer bl.a. i rapporten, at der er et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne.

30-04-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 5340

Dokumentnummer i F2
5255839

Sagsnummer eDoc
2023-0204999

Sagsbehandler
Liza Lund Højgaard Jensen

Af rapporten fremgår det også, at Borgerrådgiveren mener, at niveauet for forvaltningernes understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren samt manglende udbredelse af kendskab til Borgerrådgiveren har konsekvenser for Borgerrådgiverens arbejde, kommunens medarbejdere og borgerne.

Borgerrådgiveren mener, at forvaltningernes manglende understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren gør, at forvaltningerne går glip af vederlagsfri juridisk bistand fra jurister med specialiseret viden inden for forvaltningsret, f.eks. i forbindelse med projekter til forbedring af sagsbehandling, betjening af borgere eller implementering af nye procedurer.

Interessenter og opmærksomhedspunkter

I rapporten fremhæver Borgerrådgiveren de tilbud, som er tilgængelige for forvaltningerne, f.eks. uformel kontakt om sager, opfølgning i tilsynssager, Borgerrådgiverlinjen, som er en juridisk hotline, der er åben alle hverdage mellem kl. 9.00 og kl. 20.00, samt mulighed for undervisning og praktikudveksling. Borgerrådgiveren udgiver desuden publikationen KlarRet ca. tre gange årligt og udarbejder statistik over alle indkomne sager og henvendelser.

Økonomi

Ingen

Videre proces

Rapporten indeholder ikke kritik eller anbefalinger men en række forslag til, hvordan forvaltningerne efter omstændighederne kan få større udbytte af Borgerrådgiverens viden.

Bilag

Rapport fra Borgerrådgiveren om Implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren

Implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren

”[det er] Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet, og at nogle af forvaltningerne reelt ikke ses at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden”

SIDE 4



Indhold

1. FORORD	3
2. KONKLUSION	4
3. POLITISK OPFORDRING I TO LED: SAMARBEJDE OG KENDSKAB	5
4. BAGGRUND FOR OPFORDRINGEN	6
- Aktiv understøttelse af samarbejdet	6
- Kendskab internt i kommunen	7
3. GENNEMGANG OG KONSTATINGER	8
3. KONSEKVENSER	13
- Konsekvenser for Borgerrådgiverens arbejde	13
- Konsekvenser for forvaltningerne/kommunens medarbejdere	13
- Konsekvenser for borgerne	15
4. BORGERRÅDGIVERENS TILBUD OG MULIGE INITIATIVER TIL OPFØLGNING	16
- Målrettet indsats	16
- Konsultativ bistand	17
- Tilsyn - i borgersager og som led i egen drift- kompetencen	18
- Borgerrådgiverlinjen	19
- Undervisning og praktikudveksling	19
- KlarRet	20
- Statistik	20
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	21

1. FORORD

Borgerrepræsentationen besluttede den 20. august 2020 at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren. Beslutningen blev truffet ved behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning 2019.

Efter drøftelse i Borgerrådgiverudvalget følger det af Borgerrådgiverens egen drift-plan, at Borgerrådgiveren skal foretage et tilsyn med forvaltningernes implementering af Borgerrepræsentations opfordring.

Jeg har overvejet, hvordan undersøgelsen kunne blive opfattet af forvaltningerne. Dels fordi den retter sig imod interne forhold og kun indirekte angår kommunens betjening af borgerne og varetagelsen af borgernes rettigheder. Dels fordi Borgerrådgiveren har en institutionel egeninteresse i undersøgelsens udfald, som potentielt i sig selv kunne påvirke samarbejdet mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren på en uheldig måde. Hos Borgerrådgiveren finder vi den imidlertid vigtig, fordi vi er meget afhængige af et godt samarbejde med forvaltningerne og en høj kendskabsgrad for at hjælpe borgerne, ligesom også Borgerrådgiverudvalget har haft stort fokus på, at evalueringen af Borgerrådgiveren i 2019 skulle have effekt både hos Borgerrådgiveren og i forvaltningerne. Dertil kommer, at et stigende antal borgerhenvendelser til Borgerrådgiveren og en stigning i antallet af sager, hvor der begås fejl, gør det vigtigere end nogensinde før, at Borgerrådgiverens og forvaltningernes potentiale udnyttes fuldt ud i et godt samarbejde.

På denne baggrund har jeg besluttet at gennemføre undersøgelsen, som skal læses på den baggrund, at Borgerrådgiveren løser langt de fleste sager i dialog og samarbejde med forvaltningernes medarbejdere.

Jeg iværksatte undersøgelsen den 3. maj 2023 og bad forvaltningerne om at redegøre for, hvilke tiltag forvaltningerne har iværksat på baggrund af Borgerrepræsentationens opfordring. Undersøgelsen indledes med Borgerrådgiverens konklusion og indeholder desuden et afsnit om opfordringen, baggrunden for den, en gennemgang af undersøgelsens materiale, konsekvenser og endelig en præsentation af Borgerrådgiverens tilbud til forvaltninger og medarbejdere. Borgerrådgiveren har i undersøgelsens sidste del indsat forslag til mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning og efterlevelse af den politiske opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet og bidrag til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren.

På baggrund af forvaltningernes svar, er det min vurdering, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet, og at nogle af forvaltningerne reelt ikke ses at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden.

Rapporten indeholder ikke kritik eller anbefalinger, men en række forslag til, hvordan forvaltningerne kunne få større udbytte af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren, marts 2024



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. KONKLUSION

Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og sikre kendskab til Borgerrådgiverens tilbud, kan ikke konstateres at have medført et øget fokus, overvejelser eller initiativer og dermed heller ikke at have ført til en større viden om Borgerrådgiveren i forvaltningerne.

Undersøgelsen synes på den måde at bekræfte status quo i forhold til den utilstrækkelige viden om og brug af Borgerrådgiverens tilbud, som Borgerrepræsentationen ved sin opfordring ønskede at adressere.

Forvaltningernes besvarelser i undersøgelsen tyder på, at de fleste forvaltninger i ingen eller i mindre grad har viden om medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren vurderer, at der fortsat er behov for, at medarbejderne i forvaltningerne bliver gjort opmærksomme på Borgerrådgiverens funktion og tilbud. Jo mere udbredt kendskab er blandt medarbejderne, desto flere har reel mulighed for at benytte sig af Borgerrådgiverens tilbud, og jo bedre kan kommunen forebygge fejl og klager.

Opfordringen fra Borgerrepræsentationen er derfor fortsat vigtig for, at kommunen og borgerne får det bedst mulige ud af Borgerrådgiveren.

På baggrund af forvaltningernes svar i relation til Borgerrepræsentationens opfordring om aktiv understøttelse af samarbejde med Borgerrådgiveren, kan det konstateres, at forvaltningerne generelt ikke ses at have taget særlige initiativer. Den politiske opfordring til forvaltningerne ses således ikke at have haft effekt for så vidt angår aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren.

På baggrund af forvaltningernes svar, kan det desuden konstateres, at der fortsat er et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne, da der generelt heller ikke ses at være taget særlige initiativer til et øget kendskab i forvaltningerne på baggrund af Borgerrepræsentationens opfordring. Den politiske opfordring til forvaltningerne ses således heller ikke at have haft effekt for så vidt angår bidrag til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud.

Det er således samlet set Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet, og at nogle af forvaltningerne reelt ikke ses at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden.

Ingen forvaltninger har givet udtryk for, at de efterspørger noget fra Borgerrådgiveren, som ikke er realiserbart, og der er ikke anmodet om andet og mere fra Borgerrådgiveren end de tilbud, som allerede eksisterer og er til rådighed for forvaltningerne. Det tegner godt i forhold til et fortsat godt og styrket samarbejde, hvor Borgerrådgiveren i højere grad end tidligere bydes ind i forvaltningernes læringsrum.

3. POLITISK OPFORDRING I TO LED: SAMARBEJDE OG KENDSKAB

Borgerrepræsentationen besluttede den 20. august 2020 at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådsgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådsgiveren. Beslutningen blev truffet ved behandlingen af Borgerrådsgiverens Beretning 2019.

Borgerrådsgiveren afgiver årligt via Borgerrådsgiverudvalget og efter indhentet erklæring fra Økonomiudvalget en beretning til Borgerrepræsentationen. Det vil sige, at Borgerrådsgiverens Beretning og de anbefalinger, der måtte være, behandles politisk tre gange. Først af Borgerrådsgiverudvalget, så af Økonomiudvalget og endelig af Borgerrepræsentationen.

I beretningen redegør Borgerrådsgiveren for sin virksomhed og kan komme med forslag og anbefalinger til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger. Borgerrådsgiveren anbefalede i beretningen for 2019 på baggrund af sine iagttagelser og resultatet af evalueringen af Borgerrådsgiveren i 2019 og af en intern kendskabsundersøgelse i kommunen samme år bl.a. følgende:

”Borgerrådsgiveren anbefaler generelt, at forvaltningerne aktivt understøtter samarbejdet med Borgerrådsgiveren og bidrager til at sikre, at medarbejderne kender Borgerrådsgiveren og Borgerrådsgiverens tilbud”.¹

Med afsæt heri besluttede Borgerrådsgiverudvalget ved deres behandling af beretningen på møde den 14. maj 2020 bl.a.:

”at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådsgiveren og bidrage til sikring af, at medarbejderne har kendskab til Borgerrådsgiveren og eksempelvis Borgerrådsgiverens tilbud om konfliktmægling, Borgerrådsgiverlinjen, som alle kommunens medarbejdere kan ringe til ved behov for sparring om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling og KlarRet, som er Borgerrådsgiverens vejledning om forvaltningsret målrettet kommunens medarbejdere.”²

Af Økonomiudvalgets erklæring til Borgerrepræsentationen af 11. august 2020 fremgår bl.a. følgende:

”Økonomiudvalget er enig med Borgerrådsgiveren i at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådsgiveren og bidrage til sikring af, at medarbejderne har kendskab til borgerrådsgiverfunktionen.”³

Økonomiudvalget besluttede at oversende Borgerrådsgiverudvalgets indstilling med Økonomiudvalgets erklæring til behandling i Borgerrepræsentationen uden afstemning.

Borgerrepræsentationen godkendte ved mødet den 20. august 2020 indstillingen uden afstemning.⁴

¹ [BORGERRÅD SGIVERENS BERETNING 2019 \(kk.dk\)](#) s. 39.

² Referat af behandlingen af Borgerrådsgiverens Beretning 2019 i Borgerrådsgiverudvalget, [Borgerrådsgiverens årsberetning 2019 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

³ Referat af behandlingen af Borgerrådsgiverens Beretning 2019 i Økonomiudvalget, [Borgerrådsgiverens årsberetning 2019 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

⁴ Referat af behandlingen af Borgerrådsgiverens Beretning 2019 i Borgerrepræsentationen, [Borgerrådsgiverens årsberetning 2019 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

4. BAGGRUND FOR OPFORDRINGEN

Aktiv understøttelse af samarbejdet

Den politiske beslutning om at opfordre forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren kom i forlængelse af og hænger godt sammen med konklusionen i den evaluering af Borgerrådgiveren, der blev foretaget i 2019⁵. Her lød en af konklusionerne således:

”Anvendelsen af BRF [Borgerrådgiveren] til rådgivning, vejledning og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så BRF 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 BRF 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 BRF’s 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 BRF, som kan understøtte samarbejdet mellem forvaltningerne og BRF.”

Opfordringen er i tråd med ordlyden i [vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen](#), som blev opdateret i 2019 på baggrund af bl.a. evalueringen fra samme år. Vedtægten forudsætter et aktivt samarbejde mellem kommunens forvaltninger og Borgerrådgiveren, og Borgerrådgiveren kan kun lykkes med at ”understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne”, hvis der er velvilje og interesse begge veje.

Af evalueringen fremgik bl.a. også følgende:

”Ud fra vores interviews — herunder også med andre kommuner — er det vores opfattelse, at der er to afgørende faktorer for, om BRF er værdiskabende for kommunen:

- (i) om BRF kan balancere den vanskelige rolle med både at varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og samtidig have et godt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne
- (ii) om BRF har bred ledelsesmæssig opbakning i forvaltningerne,

Det er vores vurdering, at begge disse faktorer i en vis grad er udfordret i Københavns Kommune pt.”

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

En af anbefalingerne i evalueringen af Borgerrådgiveren, som blev støttet af repræsentanter fra forvaltningernes ledelser, var, at Borgerrådgiveren i endnu større omfang skal bidrage til læring i forvaltningerne gennem uformel dialog og rådgivning. Dette fokus havde Borgerrådgiverudvalget også i sin opfølgning på evalueringen, som bl.a. omfattede temadrøftelser med efterfølgende udmøntning hos Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren havde allerede forud for evalueringen igangsat initiativer for at fremme et konstruktivt og læringsskabende samarbejde, bl.a. øget dialog med forvaltningerne i konkrete sager, praktikudvekslinger,

⁵ Hortens rapport ”Evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune” (PDF er ikke tilgængelig for synshandicappede)

bistand til implementering af tiltag, undervisning, workshops og vores netværk af kontaktpersoner i forvaltningerne.

Men Borgerrådgiveren kan ikke løfte opgaven på egen hånd. En forudsætning for, at Borgerrådgiveren kan være med til at skabe værdi og bringe læring og forbedringer ind i forvaltningerne, er, at forvaltningerne er åbne for samarbejdet, og at der, som det også fremgik af evalueringen, er bred ledelsesmæssig opbakning til Borgerrådgiveren.

Der blev ikke i forbindelse med evalueringen tilrettelagt en særlig politisk proces ift. det konstaterede om vigtigheden af en bred ledelsesmæssig opbakning til Borgerrådgiveren i forvaltningerne. Det var derfor naturligt, at Borgerrådgiverudvalget adresserede opfordringen til forvaltningerne i indstillingen for behandlingen af Borgerrådgiverens efterfølgende beretning for 2019, som senere førte til Borgerrepræsentationens opfordring.

En efterlevelse af Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og sikre kendskab til Borgerrådgiveren internt i kommunen vil på den måde sikre, at kommunen som helhed kunne få en højere nytteværdi af Borgerrådgiveren som det forvaltningsretlige redskab, politikerne har besluttet at stille til rådighed for kommunens forvaltninger i form af bistand og rådgivning og til borgerne i form af en let klageadgang og hjælp og vejledning i klagesystemet.

Kendskab internt i kommunen

Den politiske opfordring til forvaltningerne om at sikre kendskab til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere er i tråd med en undersøgelse af kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen, som Borgerrådgiveren på politisk opfordring lavede i 2019, og som pegede på behov for større synlighed blandt kommunens medarbejdere.

Kendskabsundersøgelsen gav et billede af, hvor mange medarbejdere i kommunen, som kender Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud til borgere, medarbejdere og forvaltninger. Undersøgelsen var målrettet medarbejdere i Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen idet, det var disse tre forvaltninger, Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt modtog flest klager over.

På baggrund af kendskabsundersøgelsen kunne det blandt andet konkluderes, at medarbejderne primært så Borgerrådgiveren som et tilbud til borgerne og i stort omfang var uvidende om, at Borgerrådgiveren også tilbyder rådgivning og bistand til medarbejdere og forvaltninger.

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.

Udvalgte resultater fra kendskabsundersøgelsen 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

Undersøgelsen viste, at medarbejderne primært så Borgerrådgiveren som et tilbud til borgerne i forhold til vejledning og klagesagsbehandling, og at hele 47 % vidste ikke, at Borgerrådgiveren tilbyder rådgivning og bistand til medarbejdere og forvaltninger. Konklusionen på baggrund af kendskabet i 2019 var et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne.

Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne kunne bl.a. bidrage til at sikre kendskabet til Borgerrådgiverens forskellige former for bistand til forvaltningerne – bl.a. Borgerrådgiverlinjen med tilbud om udvidet juridisk rådgivning og sparring, undervisning samt KlarRet og Borgerrådgiverens Beretning.

3. GENNEMGANG OG KONSTATERINGER

Borgerrådgiveren har undersøgt, hvilke tiltag forvaltningerne har iværksat efter opfordringen fra Borgerrepræsentationen om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og sikre kendskabet til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere.

Nedenfor følger Borgerrådgiverens spørgsmål til forvaltningerne, Borgerrådgiverens opsamling af forvaltningernes svar samt Borgerrådgiverens bemærkninger hertil.

Er det forvaltningens opfattelse, at forvaltningens medarbejdere er opmærksomme på, at Borgerrådgiveren yder konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere?

Økonomiforvaltningen oplyser, at de har en generel opfattelse af, at medarbejderne har et godt kendskab til Borgerrådgiveren.

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser, at de er af den opfattelse, at deres medarbejdere kender til tilbuddet qua digitale introkurser for nye medarbejdere, og at de for også at sikre nuværende medarbejders kendskab blandt andet vil informere om Borgerrådgiveren på personalemøder samt ved at oprette en intranetside om Borgerrådgiveren.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at relevante medarbejdere i vidt omfang er opmærksomme på Borgerrådgiverens eksistens og herunder også er opmærksomme på tilbuddet om konsultativ bistand.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at forvaltningen arbejder på at målrette viden om Borgerrådgiveren, idet denne viden f.eks. ikke er relevant for social- og sundhedsassistenterne i forvaltningens drift. Forvaltningen oplyser, at ledere i driften generelt kender til Borgerrådgiveren.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser, at det er forvaltningens opfattelse, at medarbejderne er opmærksomme på Borgerrådgiverens tilbud om konsultativ bistand. Forvaltningen henviser i den forbindelse til statistik i Borgerrådgiverens beretning 2022 hvori det fremgår at forvaltningen har været i kontakt med Borgerrådgiveren 33 gange for at få konsultativ bistand. Forvaltningen påpeger, at forvaltningens interne muligheder for konsultativ bistand langt overvejende dækker behovet for konsultativ bistand.

Socialforvaltningen oplyser, at det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningen bidrager til at sikre, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren, herunder Borgerrådgiverens tilbud til borgere og medarbejdere. Forvaltningen oplyser, at det er forekommet, at forvaltningen har fremsat konkrete ønsker til et udvidet samarbejde med Borgerrådgiveren om konkrete juridiske problemstillinger.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ikke viden om og har ikke forholdt sig til medarbejdernes kendskab, men har – baseret på en ikke oplyst statistik om trafik på forvaltningens intranetside om Borgerrådgiveren – en

opfattelse af, der er et vist kendskab.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for Kultur- og Fritidsforvaltningens udmelding om, at de fremadrettet vil gøre en indsats for at sikre, at også nuværende medarbejdere får kendskab til Borgerrådgiveren.

I forhold til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at det ikke er oplyst, hvorfor viden om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud ikke anses som relevant for social- og sundhedsassistenterne i forvaltningens drift. Er der tale om medarbejdere, der løbende er i kontakt med borgere, kunne det potentielt være relevant at kende til Borgerrådgiveren i forhold til at kunne henvise borgere og pårørende, der måtte være utilfredse videre, eller i forhold til selv at søge sparring i forhold til tavshedspligt, videregivelse af oplysninger, mulighed for at opstille kontaktbegrænsninger eller andet. Borgerrådgiveren opfordrer generelt forvaltningerne til at være varsomme med at indsnævre målgruppen mere, end der er dækning for.

Ud fra forvaltningernes svar på dette spørgsmål, kan Borgerrådgiveren overordnet konstatere, at ikke alle forvaltninger svarer fyldestgørende på forvaltningens opfattelse af, om medarbejderne er opmærksomme på Borgerrådgiveren tilbud om konsultativ bistand.

Borgerrådgiveren vurderer, at medarbejderne i forvaltningerne har behov for at blive gjort opmærksomme på tilbuddet om konsultativ bistand. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at flere medarbejdere vil benytte tilbuddet, hvis de får kendskab til det tilbud, Borgerrådgiveren er.

Hvordan sikrer forvaltningen, at medarbejderne (nuværende og nye) har kendskab til Borgerrådgiveren og den interne konsulentfunktion?

Økonomiforvaltningen oplyser, at de i deres on-boarding-forløb henviser til Borgerrådgiverens KlarRet og Borgerrådgiverlinjen, samt at alle nye ledere på tværs af forvaltningen modtager et digitalt introprogram, hvori der indgår et obligatorisk modul om Borgerrådgiveren. Forvaltningen oplyser slutteligt, at de i deres kursus om Roller, Rammer og Regler i Københavns Kommune bl.a. giver en introduktion til Borgerrådgiverens funktion. Deltagelsen på kurset fastlægges i samarbejde mellem den enkelte medarbejder og dennes leder.

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser, at nye medarbejdere på et onlinekursus "Velkommen til KFF" bliver informeret om Borgerrådgiveren, og at de nu vil sikre, at kurset også oplyser om den interne konsulentfunktion.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at der på forvaltningens intranetforside linkes til Økonomiforvaltningens side om Borgerrådgiveren samt whistleblowerordningen. Forvaltningen oplyser endvidere, at Borgerrådgiverens materiale om regler og normer for ansatte i Københavns Kommune er tilgængeligt på forvaltningens intranet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at medarbejderne er sikret kendskab til Borgerrådgiveren via forvaltningens link til Borgerrådgiveren på forvaltningens intranetforside samt afdelingernes sider om klagehåndtering.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser, at kendskabet til Borgerrådgiveren f.eks. skabes via BIF-uddannelsen (hvor en medarbejder fra Borgerrådgiveren deltager for at orientere om Borgerrådgiveren), henvisning til Borgerrådgiveren intranettet, kollegial dialog og inddragelse ifm. konkrete forvaltningsretlige problemstillinger.

Socialforvaltningen oplyser, at forvaltningens udvalgte kontaktpersoner til Borgerrådgiveren kan fungere som formidler af mulighederne for at gøre brug af Borgerrådgiveren. Forvaltningen oplyser endvidere, at

forvaltningen 4 gange årligt tilbyder kursus i god sagsbehandling for alle nye medarbejdere i borgercentrene, og at en medarbejder fra Borgerrådgiveren deltager for at orientere om Borgerrådgiveren. Forvaltningen oplyser i den forbindelse, at Borgerrådgiverens deltagelse blev iværksat i 2022, at Borgerrådgiveren har deltaget ved to kurser i 2022, men at de to første kurser i 2023 er blevet aflyst pga. for få tilmeldte.

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser blandt andet, at forvaltningen har en intraside om Borgerrådgiveren. Endvidere linker forvaltningen til Borgerrådgiverens materiale på forskellige intrasider, ligesom Borgerrådgiverens Beretning bliver omtalt som en nyhed på KKintra. Endelig indgår kendskab til Borgerrådgiveren i forbindelse med forvaltningens afvikling af embedspersonkurser.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for Kultur- og Fritidsforvaltningens udmelding om, at de fremadrettet også vil informere om Borgerrådgiverens konsulentfunktion i deres introkurser for nye medarbejdere.

I forhold til Teknik- og Miljøforvaltningen finder Borgerrådgiveren det relevant med en målrettet side til forvaltningens egne medarbejdere, men bemærker, at det ikke er tydeliggjort, at Borgerrådgiveren også fører tilsyn i borgersager, ligesom afsnittet om FOKUS kræver en opdatering idet, FOKUS blev nedlagt i 2020.

Borgerrådgiveren bemærker generelt, at alle forvaltninger i mere eller mindre grad oplyser at gøre brug af Borgerrådgiverens KlarRet. Borgerrådgiveren henviser til [KlarRet 22](#), som netop omhandler Borgerrådgiverens vidensdeling og sparring og giver et indblik i, hvad Borgerrådgiveren tilbyder og eksempler herpå.

Borgerrådgiveren bemærker herudover, at næsten alle forvaltninger henviser til, at der er link til Borgerrådgiveren på forvaltningens intranet. Borgerrådgiveren bemærker, at beslutningen om at linke til Borgerrådgiveren i footeren på intranettet beror på et generelt ønske i Borgerrådgiverudvalget om øget synlighed internt i Københavns Kommune, som forvaltningerne herefter har fulgt op på i fællesskab. Indholdet på intranettet om Borgerrådgiveren og forvaltningernes link til dette ligger forud for Borgerrepræsentationens opfordring. Dette er også gældende for linket til whistleblowerordningen.

Borgerrådgiveren bemærker ligeledes, at en stor del af forvaltningerne er blevet opmærksomme på Borgerådgiverens tilbud om mægling, særligt efter modtagelsen af Borgerrådgiverens flyer herom. Borgerrådgiveren står altid til rådighed i tilfælde af, forvaltningerne er i tvivl om, hvorvidt en sag vil være egnet til mægling.

Borgerrådgiveren opfordrer til, at alle forvaltninger benytter sig af muligheden for aktivt at gøre brug af deres kontaktpersoner, som altid kan ringe direkte til Borgerrådgiveren, og som Borgerrådgiveren også jævnligt gør brug af i de sager, hvor der er behov for hurtig og effektiv opfølgning – det Borgerrådgiveren kalder for målrettet indsats.

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle nye medarbejdere i alle forvaltninger – som led i iagttagelsen af Borgerrepræsentationens opfordring – bliver introduceret til Borgerrådgiveren for at sikre, at medarbejderne fra start er bekendt med Borgerrådgiverens arbejdsform, herunder samarbejde med forvaltningernes kontaktpersoner, tilsyn, tilbud om vederlagsfri bistand, undervisning mv. og ikke blot med Borgerrådgiverens KlarRet og Borgerrådgiverlinjen.

Har forvaltningen iværksat nye tiltag for at øge kendskabsgraden siden opfordringen fra Borgerrepræsentationen?

Økonomiforvaltningen, Kultur og Fritidsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser, at de ikke har iværksat nye tiltag, siden opfordringen fra Borgerrepræsentationen.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at de senest har udbredt kendskabet til Borgerrådgiverens metodik til systematisk arbejde med læring af fejl ved at introducere en let tilpasset version af miniFOKUS i forbindelse med opstart af arbejdet med læring af områdernes klagesager, som aktuelt foregår.

Socialforvaltningen oplyser, hvordan forvaltningen gør brug af Borgerrådgiverens tilbud, herunder inddragelse af Borgerrådgiveren i undervisning i 2022 og 2023, men forvaltningen oplyser ikke om nye konkrete tiltag der er iværksat som følge af opfordringen fra Borgerrepræsentationen.

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser, at deres intraside om Borgerrådgiveren er blevet ændret, så den fremstår tydeligere, og at relevante oplysninger f.eks. om muligheden for konfliktmægling har fået en mere synlig plads. Forvaltningen oplyser endvidere, at Borgerrådgiverens tilbud om konfliktmægling indgår i forvaltningens løbende dialog om håndtering af klager fra borgere, som Borgerrådgiveren videresender.

Borgerrådgiveren forstår det oplyste fra Børne- og Ungdomsforvaltningen om brugen af mimiFOKUS som en oplysning om, at dette værktøj blev udbredt for en afgrænset kreds i en afgrænset periode, og at udbredelsen ikke omfattede information om Borgerrådgiverens opgaver og tilbud om konsultativ bistand.

På baggrund af forvaltningernes svar på ovennævnte spørgsmål, er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne kun i nogen eller slet ingen grad, har iværksat nye tiltag for at øge kendskabsgraden til Borgerrådgiveren.

Har forvaltningerne retningslinjer for, herunder skriftlige retningslinjer, for medarbejdernes henvendelse til Borgerrådgiveren?

Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser, at de ikke har retningslinjer for, hvornår deres medarbejdere må henvende sig til Borgerrådgiveren.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at medarbejdere eller ledere henvender sig til områdekontoret og efter konkret behov til Juridisk Afdeling for bistand i komplekse sager, forinden der eventuelt tages stilling til, om det er relevant at inddrage Borgerrådgiveren.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at forvaltningen ikke har retningslinjer for henvendelse til Borgerrådgiveren, men at udgangspunktet er, at medarbejderne i første omgang skal henvende sig til forvaltningens juridiske enhed.

Socialforvaltningen oplyser, at de både centralt og i borgercentrene har juridiske stabe, som kan konsulteres af den enkelte medarbejder, hvis denne er i tvivl om juraen i en sag. Forvaltningens besvarelse af spørgsmålet er ikke konkretiseret yderligere, men Borgerrådgiveren forstår det skrevne således, at medarbejderne først skal konsultere juridisk stab, hvis de er i tvivl om juraen i en sag.

Det står naturligvis forvaltningerne frit for at have arbejdsgange for, hvordan deres medarbejdere skal agere, når de har behov for juridisk bistand. Borgerrådgiveren bemærker dog, at Borgerrådgiveren i forhold til flere

forvaltninger er vidende om, at der er medarbejdere, som igennem dialog med overordnede har fået den klare forståelse, at de ikke må kontakte Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverlinjen, og at Borgerrådgiveren ikke må stå for undervisning, sparring eller andet. Borgerrådgiveren finder det ødelæggende for et konstruktivt samarbejde, hvis den opfattelse lever helt eller delvist i de enkelte forvaltninger.

En vigtig forudsætning, for at Borgerrådgiveren kan skabe værdi og bringe læring og forbedringer ind i forvaltningerne, er, at forvaltningerne selv er åbne for et samarbejde. Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at forvaltningerne er imødekommende i forhold til at styrke et konstruktivt og læringsskabende samarbejde i kommunen – og at dette italesættes over for forvaltningernes ledere og medarbejdere.

Har forvaltningerne ønsker til det fremtidige samarbejde, herunder i forbindelse med læring af konkrete klager, tilsyn eller andet?

Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen og Socialforvaltningen oplyser ikke om ønsker til det fremtidige samarbejde.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at forvaltningen har haft stor glæde af løbende samarbejds møder mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, og forvaltningen foreslår i den forbindelse, at det kan være gennem møder af denne karakter, at opfølgning og læring af konkrete klager, tilsyn, mv. fremadrettet kan drøftes og udvikles.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at forvaltningen ønsker besøg fra Borgerrådgiveren i forvaltningens juridisk netværk, som består af repræsentanter fra samtlige områder.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser, at forvaltningen ønsker at blive orienteret om henvendelser fra forvaltningens medarbejdere. Forvaltningen oplyser, at baggrunden for dette ønske er at anvende henvendelserne til Borgerrådgiveren som én blandt flere kvalitetsindikatorer, som hurtigt kan give forvaltningen mulighed for at følge op på forhold af betydning for borgerbetjeningen, arbejdsgange, kompetenceudvikling mv. Forvaltningen foreslår, at orienteringen kunne være en kvartalsvis skematisk oversigt over henvendelserne til Borgerrådgiveren ud fra en nærmere drøftelse af forvaltningens informationsbehov og -niveau.

Teknik- og Miljøforvaltningens oplyser, at forvaltningen ønsker at CPR-nummer ikke fremgår af emnelinjen på de henvendelser, Borgerrådgiveren sender til forvaltningen, idet dette vil lette forvaltningens arbejdsgang. Forvaltningen oplyser, at forvaltningen ikke anvender cpr-oplysninger i deres behandling af klager, og at disse informationer skal slettes iht. GDPR-reglerne, når henvendelsen journaliseres i eDoc.

Borgerrådgiveren finder Sundheds- og Omsorgsforvaltningens forslag om at anvende samarbejds møder til opfølgning og læring af konkrete klager, tilsyn mv. konstruktivt og deltager naturligvis gerne. Borgerrådgiveren lader det i første række være op til forvaltningen at invitere til sådanne møder og sætte dagsorden for mødernes indhold. Møderne kan foregå på det niveau i forvaltningen, som vurderes bedst egnet.

I forhold til Børne- og Ungdomsforvaltningens ønske om besøg, bemærker Borgerrådgiveren, at forvaltningens ønske er imødekommet ved, at medarbejdere fra Borgerrådgiveren i december 2023 holdt et oplæg for Børne- og Ungdomsforvaltningens juridiske netværk om Borgerrådgiveren, Borgerrådgiverens viden og erfaring med at forebygge konflikter (herunder præsentation af relevante KlarRet pjecer og hjælpeværktøjer), Borgerrådgiverens håndtering af (små) konflikter, samt hvordan Borgerrådgiveren kan hjælpe i relation til de svære konflikter.

I forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ønske bemærker Borgerrådgiveren, at Borgerrådgiveren har en uformel arbejdsform i dialogen med forvaltningernes medarbejdere, og det er i vid udstrækning

også det, som efterspørges af forvaltningernes medarbejdere. Af den grund opsamler Borgerrådgiveren ikke det detaljerede informationsniveau, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen efterspørger. Dertil kommer, at en del af forvaltningernes medarbejdere henvender sig til Borgerrådgiveren i forventningen om fortrolighed, og at det også af denne grund efter Borgerrådgiverens opfattelse vil være kontraproduktivt at registrere medarbejdernes rådssøgning med høj detaljeringsgrad. Borgerrådgiveren fører dog overordnet statistik i alle type sager, herunder rådgivningshenvendelser, og indgår gerne i dialog med forvaltningen om, hvorvidt dette informationsniveau kan være gavnligt for forvaltningens arbejde.

Borgerrådgiveren noterer sig Teknik- og Miljøforvaltningens ønske om at fjerne CPR-numre og vil naturligvis efterkomme dette. Inden det sættes i værk, vil Borgerrådgiveren drøfte spørgsmålet med forvaltningen og kommunens DPO for at sikre, at borgerne fortsat entydigt kan identificeres og at deres indsigtsanmodninger fortsat kan besvares.

Ingen forvaltninger har givet udtryk for, at de efterspørger noget fra Borgerrådgiveren, som ikke er realiserbart, og der er ikke anmodet om andet og mere fra Borgerrådgiveren end de tilbud, som allerede eksisterer og er til rådighed for forvaltningerne. Det tegner godt i forhold til et fortsat godt og styrket samarbejde, hvor Borgerrådgiveren i højere grad end tidligere bydes ind i forvaltningernes læringsrum.

3. KONSEKVENSER

Niveauet for forvaltningernes understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren samt manglende udbredelse af kendskab til Borgerrådgiveren har konsekvenser for Borgerrådgiverens arbejde, forvaltningerne/kommunens medarbejdere og borgerne.

Konsekvenser for Borgerrådgiverens arbejde

- Manglende aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren fra forvaltningernes side samt manglende udbredelse af kendskab til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere begrænser Borgerrådgiverens understøttende dialog og konsultative bistand til forvaltningerne, som er besluttet af Borgerrepræsentationen, jf. vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen § 14.
- Manglende kendskab til Borgerrådgiveren i forvaltningerne kan betyde et øget ressourceforbrug for Borgerrådgiveren og forvaltningerne i arbejdet med at løse konkrete borgersager.

Konsekvenser for forvaltningerne/kommunens medarbejdere

- Manglende udbredelse af kendskab til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere gør, at medarbejdere går glip af nem tilgængelig sparring med jurister, der er specialiseret inden for rammerne for medarbejdernes arbejde samt har kendskab til relevant juridisk materiale og erfaringsbaseret viden, som kan bidrage til læring og derigennem forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.
- Niveauet for understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren fra forvaltningernes side gør, at forvaltningerne går glip af vederlagsfri juridisk bistand fra jurister med specialiseret viden inden for forvaltningsret, f.eks. i forbindelse med projekter til forbedring af sagsbehandling, betjening af borgere eller implementering af nye procedurer.

Et eksempel på denne konsekvens vedrører arbejdet med kommunens nye fælles digitaliseringsstrategi. Borgerrådgiveren er via en nyhed på intranet blevet opmærksom på, at Borgerrepræsentationen 1. februar 2024 vedtog en ny digitaliseringsstrategi for 2024-2027, der erstatter de 2-årige digitaliseringsredegørelser og fungerer som en rammestrategi for forvaltningernes arbejde med digitalisering.

I forbindelse med at Borgerrådgiveren primo august 2023 anmodede om forvaltningernes forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2023 oplyste Kultur- og Fritidsforvaltningen ultimo august 2023, at der netop var udarbejdet en ny digitaliseringsstrategi for Københavns Kommune. Forvaltningen oplyste i den forbindelse, at der i strategien er et særligt fokus på digital inklusion af svage borgeres adgang til og brug af de digitale indgange. Dette kunne efter forvaltningens opfattelse være et relevant emne for Borgerrådgiveren at se på som en egen drift-indsats. Forvaltningen oplyste, at forvaltningen meget gerne indgår i en dialog med Borgerrådgiveren om udformningen og tilrettelæggelsen af denne egen drift-indsats. Borgerrådgiveren har ikke forud for dette – og har heller ikke siden – været inddraget i forvaltningernes udarbejdelse af digitaliseringsstrategien, men er således alene tænkt ind i relation til efterfølgende tilsyn/opfølgning.

Borgerrådgiveren har sat "Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange" på egen drift-planen på baggrund af forvaltningens forslag.

Borgerrådgiveren kunne have bidraget med relevant erfaring og juridisk bistand i flere dele af strategien, herunder fokusområde 2 (Brugervenlighed og digital inklusion), idet Borgerrådgiveren har stor erfaring med kommunens digitale løsninger, og kunne derved have medvirket til at tilgodese ambitionen om digitale løsninger, der passer til de mennesker, der bruger dem, og ikke omvendt.

Konsekvensen af den manglende inddragelse af Borgerrådgiveren i projektet er, at Borgerrådgiveren nu alene har mulighed for at forholde sig til digitaliseringsstrategien i sin kontrollerende funktion i stedet for at være en sparringspartner og bidragsyder i strategiens udviklingsfase.

Et andet eksempel på denne konsekvens, vedrører Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren er via Alternativet blevet gjort opmærksom på forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2022 og anbefalingerne her, som er fremlagt i forbindelse med Alternativets medlemsforslag i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

I udvalgs materialet fremgår flere gode initiativer, men det fremgår også, at " Forvaltningen registrerer borgerens klagepunkter på et mere detaljeret niveau end Borgerrådgiveren og kan derfor ikke umiddelbart sammenligne disse. Forvaltningen registrerer bl.a. klager over sagsbehandling, sagsbehandlingstid, manglende svar, afgørelse og vilkår, borgerbetjening, indsats, opfølgning, vejledning, oplysning af sag, journalisering, partshøring mv."

Borgerrådgiveren klagesagsregistrering er meget detaljeret og omfatter alle de nævnte niveauer, forvaltningen nævner i materialet, samt mangle flere.

Det er korrekt, at henvisningen til statistik i Borgerrådgiverens beretninger er meget kortfattet. Dette er et bevidst valg på baggrund af ønsker fra det politiske niveau, herunder Borgerrådgiverudvalget, som er modtagerne af beretningerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har løbende og sædvanligvis hvert år efterspurgt og modtaget en særskilt udarbejdet detaljeret oversigt over Borgerrådgiveren statistik for det pågældende beretningsår.

Forvaltningen bør således ikke være i tvivl om, at Borgerrådgiveren har statistisk data, som kan sammenlignes med de dataniveauer, forvaltningen selv oplyser at benytte.

Konsekvensen af den manglende efterspørgsel af data/deling af kendskab til denne mulighed internt i forvaltningen er, at forvaltningen er gået glip af relevant data, som kan kvalificere og understøtte forvaltningens arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Et tredje eksempel vedrører kommunens udvikling og brug af robotter og kunstig intelligens.

I KL og Kammeradvokatens tjekliste til centrale aktiviteter i udviklingen af AI-løsningen, som kommunen henviser til i "Data Science Governance 2021", anbefales det at inddrage faglige fyrtårne/erfarne sagsbehandlere og kommunens borgerrådgiver tidligt i udviklingsprojekterne.

Borgerrådgiveren konkluderer i sit tilsyn af "[Retssikkerhed ved udvikling og brug af robotter i sagsbehandlingen](#)", at Borgerrådgiveren ikke i praksis inddrages i forbindelse med udvikling og ibrugtagning af robotter, kunstig intelligens og lignende teknologier i sagsbehandlingen.

Konsekvensen af den manglende inddragelse af Borgerrådgiveren i udviklingen er, at Borgerrådgiveren alene har mulighed for at forholde sig til brugen af robotter og kunstig intelligens i sin kontrolrende funktion i stedet for at være en sparringspartner og bidragsyder i udviklingsfasen. Dette indebærer potentiel risiko for, at relevant viden, som Borgerrådgiveren måtte have for projekterne, først bliver bragt i spil ved senere klager fra borgere eller erhvervsdrivende over eventuelle mangler i systemerne.

Konsekvenser for borgerne

- Manglende udbredelse af kendskab til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere gør, at borgere, der potentielt kunne få hjælp fra Borgerrådgiveren, ikke bliver vejledt om denne mulighed.
- Borgerne går glip af de mulige forbedringer i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, det kunne resultere i, hvis forvaltninger og medarbejdere kendte til og aktivt gjorde brug af Borgerrådgiverens tilbud.

4. BORGERRÅDGIVERENS TILBUD OG MULIGE INITIATIVER TIL OPFØLGNING

Ligevægten mellem rollen som konstruktiv medspiller i et tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne på den ene side og rollen som Borgerrepræsentationens tilsynsfunktion inden for rammerne af kommunestyrelsesloven på den anden er afgørende vigtig. Den ene dag skal Borgerrådgiveren udtale kritik af en forvaltning for den næste dag kollegialt at rådgive samme forvaltning om løsninger på et andet administrationsområde. Balancen kan udfordres på flere måder, og Borgerrådgiveren vedkender sig sit medansvar for denne balance. Borgerrådgiveren oplever imidlertid ikke noget modsætningsforhold imellem tilsynet og den rådgivende bistand til forvaltningerne. Tværtimod er det Borgerrådgiverens opfattelse, at de to opgaver supplerer hinanden konstruktivt.

Det er Borgerrådgiverens forhåbning, at forvaltningerne eller enkelte enheder, hvis de oplever et sådant modsætningsforhold, vil tage dialogen med Borgerrådgiveren med henblik på løbende at afklare, hvad der skal til for at skabe vilje og tryghed i forhold til at benytte Borgerrådgiverens ekspertise.

Borgerrådgiveren fungerer, i kraft af uafhængigheden af forvaltningerne, ofte som et uvildigt bindeled mellem borgerne og forvaltningen i det daglige. Borgerrådgiveren bidrager på den måde til at genskabe dialogen, hvis den er kørt af sporet, eller fungerer som vejviser til kommunens mange enheder mv.

Borgerrådgiveren har i alle sine opgaver læringspotentialet for øje og arbejder aktivt for, at den feedback, som borgerne giver kommunen, bliver anvendt konstruktivt i læringsprocesser. Det gælder både i den daglige kontakt med forvaltningernes medarbejdere, i undervisning, ved sparring, i udviklingsopgaver og andre steder, hvor Borgerrådgiverens kompetence kan komme i spil i fremadrettede indsatser og generelt i det forebyggende arbejde.

Målrettet indsats

Formålet med målrettet indsats var at få et tættere samarbejde med jer i forvaltningerne. Det har vi fået, idet vi i langt højere grad end tidligere har uformel kontakt til medarbejdere og ledere, hvis vi støder på en akut sag, som vi vurderer, I bør kende til og handle på, eller hvis vi modtager en klage fra en borger, som vi mener, vil kunne løses hurtigt og effektivt ved at kontakte jer og fremlægge problemstillingen. Borgerrådgiveren løser langt de fleste sager i dialog og samarbejde med forvaltningernes medarbejdere.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til en klage, før den respektive forvaltning selv har haft muligheden for at besvare denne. Hvis forvaltningen har forsøgt at være i dialog med borgeren om klagen uden fremskridt, eller hvis borgeren af visse årsager ikke selv kan varetage dialogen, vil vi forsøge at bidrage ved op uformel vis at kontakte den relevante kontaktperson – primært telefonisk. Formålet er at understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for at løse konflikter, og Borgerrådgiveren har fokus på, hvad borgerne ønsker at opnå.

Det, Borgerrådgiveren bidrager med i kontakten, kan være en juridisk præcisering af borgerens problem og gældende ret, som vi beskriver for sagsbehandleren. Det kan også være en hjælp til genetablering af dialogen mellem borger og forvaltning eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens reaktion. I mange tilfælde gør Borgerrådgiverens bidrag det enklere for forvaltningen at forstå og handle ud fra, hvad det er, borgeren gerne vil opnå.

Henvendelsen fra Borgerrådgiveren er ikke for at påpege forvaltningens fejl, men for at finde en løsning på en konflikt mellem borger og forvaltning. Vi er ikke borgernes partsrepræsentant, men en slags mediator, der afsøger mulighederne for at bilægge tvisten mellem borgeren og kommune. Vi undersøger, om der – uden at gå på kompromis med borgernes rettigheder, kan findes en hurtig løsning, som både borger og kommune kan leve med.

I de tilfælde, hvor den uformelle kontakt ikke fører til en tilfredsstillende løsning for borgeren, forsøger vi op

mere formel vis at skrive til jer for at finde en eventuel anden løsning. I den angivne situation er der ikke tale om et tilsyn, men om – eventuelt på et højere niveau i forvaltningen – at søge en acceptabel løsning eller et svar, som borgeren kan stille sig tilfreds med. Et tilsyn kommer først i spil, når en sag ikke kan løses gennem dialog med forvaltningen, 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.

Borgerrådgiveren synliggør i sin daglige kontakt med forvaltningerne problemstillinger og mulige udfordringer i kommunens sagsbehandling og service og peger på mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som kan påvirke den oplevede borgerservice negativt. Borgerrådgiveren arbejder på den måde for at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og u hensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage viden fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service. Borgerrådgiveren bidrager i den løbende dialog til, at den vigtige viden og de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne om, hvor vi som kommune ikke gør det godt nok, eller hvor vi kan blive bedre, bliver viderebragt og konkretiseret. Det betyder, at den enkelte medarbejder, leder og forvaltning får viden om, hvad det konkrete problem er eller har været og herudfra kan handle og rette op konkret som generelt.

For at gøre ovennævnte dialog hurtigere og mere smidig har Borgerrådgiveren etableret et netværk af kontaktpersoner i kommunen. Disse er udpeget af forvaltningerne selv på opfordring af Borgerrådgiveren. De er med til at sikre, at forvaltningerne er lettere at komme i kontakt med og er af ledelsen udstyret med kompetence til at fremme smidige og hensigtsmæssige løsninger.

Kontaktpersonerne er ofte de, der også selv kontakter Borgerrådgiveren, hvis behovet opstår. Det kan være spørgsmål til en konkret sag, råd eller vejledning eller om afklaring af en bredere problemstilling. Som medarbejder kan man desuden gøre brug af kontaktpersonen i sin enhed til at formidle kontakt til Borgerrådgiveren.

Hvis du som medarbejder er usikker på, hvem i din enhed, der er Borgerrådgiverens kontaktperson, så spørg din leder. Du er også velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for at få det oplyst.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Synliggør, hvem der er kontaktpersoner i forvaltningen
- Overvej, om der er brug for flere
- Overvej, om den viden, kontaktpersonen (eller anden medarbejder/chefer) får via dialog med Borgerrådgiveren, i tilstrækkeligt omfang bliver videreformidlet til enhedens medarbejdere/ledere
- Overvej, om Borgerrådgiveren skal levere statistik, eksempler eller andet for at understøtte vidensdelingen

Konsultativ bistand

Konsultativ bistand er en anden betegnelse for råd og vejledning i gensidig dialog. Den form for råd og vejledning, som Borgerrådgiveren tilbyder, antager mange forskellige former. Fælles for dem alle er, at de centrerer sig om det, der er Borgerrådgiverens kompetencefelt, hvilket vil sige reglerne om sagsbehandling og reglerne om ligebehandling og diskrimination. Disse regelsæt er generelle og dermed relevante i hele kommunen. Omvendt er der stor forskel på de regler, der mere specifikt regulerer afgørelser og opgaveløsning på de enkelte områder. Borgerrådgiveren har fokus på at håndtere de problemstillinger, som reglerne kan give, når de mødes med den kommunale virkelighed.

Borgerrådgiveren kan yde konsultativ bistand vedrørende sagsbehandlingsregler (processuelle regler). Selv om Borgerrådgiveren for eksempel ikke har kompetence til at tage stilling til de afgørelser kommunen træffer, følger afgørelserne et mønster som fastlægges af sagsbehandlingsreglerne, og det er disse processuelle

regler, som Borgerrådgiveren har en særlig viden om og kompetence i forhold til. En viden som Borgerrådgiverens medarbejdere hver dag deler med kolleger i hele Københavns Kommune.

Rådgivning fra Borgerrådgiveren er vederlagsfri for forvaltningerne og kan frit rekvireres af enhver medarbejder i kommunen. Rådgivningen kan ske gennem Borgerrådgiverlinjen eller gennem inddragelse af Borgerrådgiverens viden i forbindelse med driftsoptimering og effektivisering, sagstilrettelæggelse eller politikudvikling, ved deltagelse i større projekter eller på anden vis.

Borgerrådgiveren har et beredskab, som skal sikre, at der kan rådgives hurtigt, når behovet opstår i forvaltningerne, men kan ikke i alle tilfælde imødekomme akut efterspørgsel om involvering i større tidskrævende projekter. I disse tilfælde anbefales det derfor at rette henvendelse til Borgerrådgiveren i god tid.

Borgerrådgiverens rådgivning holdes på et målrettet, men generelt niveau. Vi giver aldrig konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses, idet Borgerrådgiveren risikerer at skulle udøve et uvildigt tilsyn med sagerne på et senere tidspunkt.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Kontakt Borgerrådgiveren (gerne tidligt) i projekters udviklingsfase for at drøfte Borgerrådgiverens inddragelse/sparring/erfaring vedrørende f.eks. forbedring af sagsbehandling, betjening af borgere eller opmærksomhedspunkter i forbindelse med implementering af nye procedurer

Tilsyn - i borgersager og som led i egen drift-kompetencen

Tilsynssagerne er oftest mere synlige end de sager, Borgerrådgiveren og forvaltningerne løser i uformel dialog, særligt på direktionniveau og på politisk niveau. Det gælder uanset, at der er en betydelig overvægt af de sager, der løses i dialog. I beretningsåret 2022 tegnede tilsynene sig for mindre end 1 % af det samlede antal sager. Når tilsynssagerne ofte er mere synlige, så skyldes det, at det i disse sager er direktionerne, der svarer på Borgerrådgiverens spørgsmål, og at der ofte er en anden offentlighed forbundet med de tilsyn, der er iværksat på Borgerrådgiverens initiativ.

Borgerrådgiveren fører tilsyn for at fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling. Borgerrådgiveren laver et konkret tilsyn, hvis en borgersag ikke kan løses tilfredsstillende via dialog med forvaltningen, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens eller virksomhedens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har et læringspotentiale for kommunen. Der er i langt de fleste tilfælde gået bestræbelser forud på at løse konflikten i dialog. Tilsynet iværksættes for at sikre borgerens eller virksomhedens retsstilling og for at understøtte læring i kommunen. Principielle klager, som kan have betydning for mange borgere, vil ofte blive behandlet som tilsynssager.

Ud over den løbende behandling af klager fra borgere og virksomheder har Borgerrådgiveren mulighed for at lave undersøgelser af egen drift. Det betyder, at Borgerrådgiveren ikke skal afvente en klage fra en borger for at lave et tilsyn, det kan ske på eget initiativ, og kan have form af inspektioner, konkrete eller generelle undersøgelser.

Hvis en undersøgelse viser, at en forvaltnings adfærd ikke lever op til det respektive regelsæt, kan Borgerrådgiveren udtale kritik og komme med henstillinger og anbefalinger til den pågældende forvaltning. Kritikken kan variere i grad, men er grundlæggende et udtryk for, at reglerne ikke er blevet overholdt. Forvaltningen er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelser, men hvis ikke forvaltningerne ønsker at følge Borgerrådgiveren udtalelse, skal Borgerrådgiveren oplyses om dette.

Et tilsyn kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger og henstillinger. Borgerrådgiveren kombinerer altid kritik, anbefalinger og henstillinger til forvaltningen med tilbud om assistance til

læring af den konkrete sag og konstruktiv rådgivning. Borgerrådgiverens tilbud om bistand fremgår direkte i breve og rapporter til forvaltningen.

Helt konkret kan en opfølgning ske ved, at Borgerrådgiveren deltager med oplæg på et møde, så den læring, der måtte være i den konkrete sag, bliver drøftet i dialog, men tilbuddet om bistand er åbent formuleret, og det kunne således også være undervisning i bestemte forvaltningsretlige emner, bistand til opdatering af arbejdsgange, standarder til brevskelemler eller andet, som forvaltningen måtte ønske. Eftersom Borgerrådgiveren ikke kan pålægge forvaltningen opfølgning, kan tilbuddet alene realiseres, hvis forvaltningen eller enheden ønsker Borgerrådgiverens bistand.

Det er meget sjældent, at forvaltningerne efterspørger Borgerrådgiverens bistand i denne fase af sagsbehandlingen, og ingen af forvaltningerne oplyser i deres svar, at de gør brug af eller overvejer at gøre brug af dette målrettede tilbud.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Udarbejd fast praksis for at sikre udbredelse af den læring, der er at hente fra Borgerrådgiverens konstatationer og evt. kritik og anbefalinger i et tilsyn
- Overvej altid om resultaterne fra en tilsynssag giver anledning til at bede Borgerrådgiveren om uddybning/undervisning eller andet

Borgerrådgiverlinjen

Borgerrådgiverlinjen er en dedikeret juridisk hotline til kommunens medarbejdere. Borgerrådgiverlinjen er åben alle hverdage fra kl. 9:00 til 20:00 og betjenes af Borgerrådgiverens jurister.

Kommunens medarbejdere kan ringe og få en hurtig og uformel drøftelse af deres spørgsmål. Ofte er det muligt at svare nu og her, men det kan også være, at Borgerrådgiverens jurister må undersøge tingene nærmere og ringe tilbage. Nogle spørgsmål må henvises til afklaring andre steder, men også her vil Borgerrådgiveren ofte kunne hjælpe ved at henvise til rette instans, enten indenfor eller udenfor kommunen. Det vigtigste er, at man får hjælp til at komme videre.

Telefonnummeret kan findes på KKintra (Københavns Kommunes intranet).

Borgerrådgiverlinjen kan også bruges, hvis man som medarbejder f.eks. ønsker at trække på Borgerrådgiverens kendskab til kommunens organisering, Borgerrådgiverens erfaringer på tværs af forvaltningerne eller Borgerrådgiverens kontaktpersoner i andre enheder eller forvaltninger.

Borgerrådgiverlinjen er et supplement til de faglige ressourcer, man som medarbejder kan finde i egen forvaltning/enhed. Ofte er det en god idé først at gå via egen enhed/forvaltning, da der her både er specialviden og dybere kendskab til de materielle regler. Men hvis man står tilbage med uløste spørgsmål om sagsbehandling, kan det være rart at vide, at der er adgang til yderligere sparring og rådgivning.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Synliggør Borgerrådgiverlinjens telefonnummer i relevante dele af forvaltningerne
- Overvej om det skal tydeliggøres, at Borgerrådgiverlinjen er en mulig indgang til sparring for medarbejderne

Undervisning og praktikudveksling

Borgerrådgiveren tilbyder undervisning til forvaltningerne om forvaltningsret og god sagsbehandling. Det kan være en overordnet introduktion eller mere målrettede moduler. Undervisningen kan også handle om Borgerrådgiveren, Borgerrådgiverens kompetence og tilbud, ligesom Borgerrådgiveren på nuværende tidspunkt

underviser i et skræddersyet modul tilpasset Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introduktionskurser for nye medarbejdere. Forvaltningerne kan som nævnt også selv byde ind med konkrete emner, og Borgerrådgiveren kan altid kontaktes for nærmere afklaring af mulighederne.

Undervisningen er vederlagsfri for forvaltningerne, men Borgerrådgiveren stiller i overensstemmelse med principperne i målrettet Indsats krav til undervisningens tilrettelæggelse og indhold. Det forudsætter, at undervisningen har væsentlig relevans for deltagerne, og Borgerrådgiveren leverer kun undervisning, hvis det kan sikres, at den er tilpasset målgruppen og har ledelsesmæssig forankring.

Borgerrådgiveren stiller sig også gerne til rådighed, hvis forvaltningerne har brug for at sparre om den erhvervede læring og brugen heraf i respektive tilsynssager og vidensdelere også gerne i konkrete sager, som vi har været i dialog med forvaltningen omkring.

Borgerrådgiveren tilbyder også praktikudveksling med forvaltningen. Der er typisk tale om relativt korte forløb, hvor medarbejderne fra en enhed får nogle få dage, hvor de får en indføring i Borgerrådgiverens arbejdsområder og tilgange, og hvor medarbejdere fra Borgerrådgiveren på samme vis kommer i praktik i forvaltningen. Borgerrådgiveren har fået meget positiv respons fra de medarbejdere og enheder, der har benyttet tilbuddet, ligesom Borgerrådgiveren den anden vej også hentet relevant viden om vilkår og praksis ude i de enkelte enheder.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Bring information om Borgerrådgiveren og det tilbud, institutionen er for medarbejdere og borgere, på kommunens intranet, i ugepakker og nyhedsbreve, og hvor forvaltningen ellers vurderer at have relevante kanaler til intern udbredelse af kendskabet
- Indtænk Borgerrådgiveren i større udstrækning i undervisning – i enkeltstående emner eller som led i intro-kurser for nye medarbejdere, kurser i god sagsbehandling mv. eller i forbindelse med opfølgning på tilsynssager
- Gør de forskellige ledelsesniveauer opmærksom på muligheden for at trække på undervisningsbistand i de enkelte enheder/centre/områder osv.

KlarRet

KlarRet er Borgerrådgiverens vejledninger om forvaltningsret målrettet kommunens medarbejdere. Indholdet er udvalgt på baggrund af Borgerrådgiverens iagttagelser og tager afsæt i borgernes retssikkerhed. KlarRet indeholder værktøjer i forhold til, hvordan man kan undgå eller minimere de fejl i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Formålet med KlarRet er, at de skal medvirke til at give medarbejderne konkrete værktøjer og en større indsigt i forvaltningsretten, men også at de skal komme borgerne til gode ved at højne retssikkerheden i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren bemærker i relation til forvaltningernes svar på denne undersøgelse, at alle forvaltninger i mere eller mindre grad har kendskab til og gør brug af KlarRet. Det er glædeligt.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Kontakt Borgerrådgiveren med problemstillinger/emner, der ønskes udarbejdet KlarRet om

Statistik

Borgerrådgiveren udarbejder detaljeret statistik for alle indkomne borgersager, tilsynssager og henvendelser til Borgerrådgiverlinjen. Statistikken dækker blandt andet over, hvilken indsats Borgerrådgiveren har ydet,

hvilken forvaltning samt enhed klagen vedrører, den overordnede juridiske eller praktiske problemstilling, et konkretiseret emne for den juridiske problemstilling, problemstillingen set fra borgerens perspektiv, relevant lovgrundlag samt emne i lovgrundlaget, beskrivelse af sagens løsning samt beskrivelse af forvaltningens reaktion.

Mulige initiativer til forvaltningernes opfølgning

- Overvej om det er relevant at indhente statistik fra Borgerrådgiveren (f.eks. i forhold til forskellige problemstillinger, perioder, enheder eller lignende)

5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren står altid til rådighed ved behov for opfølgning eller spørgsmål til rapporten. Borgerrådgiveren stiller sig også til rådighed med oplæg for større leder- og medarbejdergrupper om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud til borgere, forvaltninger og medarbejdere, ligesom Borgerrådgiveren gerne stiller op, hvis forvaltningen i forbindelse med videndelingen af den læring, der kan være at hente i et konkret eller generet tilsyn ønsker et oplæg, en udtalelse til citat på forvaltningens intranet eller andet.

Hvis forvaltningerne har spørgsmål, er I velkommen til at kontakte jurist Emilie Ramstad eller akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke pr. mail: Borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 3366 1400.