

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Bekymring for spredning af personoplysninger internt i kommunen
- Borger efterlyser, at kommunens tilbagemeldingsgaranti efterleves i praksis
- Reglerne om frit valg af leverandør gælder også for børn i sager om personlig hjælp mv. efter servicelovens § 44

Bekymring for spredning af personoplysninger internt i kommunen

Kommunens journaliseringspraksis indebærer risiko for utilsigtet spredning af personoplysninger internt i kommunen og et konkret fund bekræfter Borgerrådgiverens bekymring.

Et rutinetjek fra en årvågen medarbejder i KIT viste i maj 2017, at 28.865 borgersager i sagsbehandlingssystemet eDoc er åbne for alle medarbejdere med adgang til systemet, uanset om de har nogen saglig interesse i at kunne tilgå oplysningerne eller ej.

Der var tale om, at sagernes 'sikkerhedsfacetter' var sat til "Åben for alle" med den konsekvens, at alle eDoc-brugere kan fremsøge og tilgå følsomme personoplysninger, som de ikke har nogen saglig og arbejdsmæssig interesse i. I nogle tilfælde fremgår personfølsomme oplysninger af sagens titel, hvorfor en utilsigtet fremsøgning af en sag kan føre til, at en medarbejder får kendskab til personoplysninger helt uforvarende.

KIT har selv orienteret bredt om problemstillingen til kommunens forvaltninger, og Borgerrådgiveren forstår dette sådan, at KIT ser alvorligt på den konstaterede problemstilling og ønsker at rette forholdet op. Borgerrådgiveren iværksatte derfor ikke et tilsyn af de konstaterede forhold, men orienterede kommunens DPO (Data Protection Officer) om problemstillingen med henblik på, at konstateringen kunne indgå i kommunens videre arbejde med persondataret.

Borgerrådgiveren har gentagne gange gjort opmærksom på risikoen ved kommunens nuværende journaliseringspraksis. F.eks. i 2014 forbindelse med en revision af kommunens retningslinjer for journalisering, hvor Borgerrådgiveren rådgav Borgerrepræsentationens Sekretariat om at stramme formuleringerne i retningslinjerne op, således at det klart fremgår, at adgangen til personoplysninger skal forbeholdes medarbejdere med saglig interesse. Borgerrådgiverens rådgivning blev ikke fulgt, og retningslinjerne indeholder derfor fortsat denne del uden forbehold:

"8. Deling af elektroniske sager mellem forvaltningerne

Elektroniske sager kan med fordel deles mellem forvaltningerne. Fælles systemer, der håndterer sager og dokumenter skal indrettes på en sådan måde, at der er mulighed for at dele sager på tværs af forvaltningerne. På den måde undgås dobbeltregistrering – i værste fald registrering i samtlige forvaltninger."

Borgerrådgiveren går ud fra, at Økonomiudvalget blev gjort opmærksom på, at Borgerrådgiverens rådgivning ikke blev fulgt i dette tilfælde.

Kommunens DPO har i øvrigt kvitteret for orienteringen og har oplyst, at hun vil følge op på udfordringerne.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0357289)

Borger efterlyser, at kommunens tilbagemeldingsgaranti efterleves i praksis

En henvendelse fra en borger viser, at Tilbagemeldingsgarantien om at svare borgeren inden ti arbejdsdage fortsat ikke er fuldt implementeret. Henvendelsen viser også, at borgerne tager kommunen på ordet og forventer, at vi lever op til det, vi lover.

En borger skrev i maj 2017 til Borgerrådgiveren og oplyste, at han over flere omgang havde oplevet, at kommunens forvaltninger ikke overholdt den politisk vedtagne tilbagemeldingsgaranti, som siger, at kommunens inden for 10 hverdage skal besvare eller som minimum kvittere for modtagelsen af skriftlige henvendelser. Borgeren oplyste i sin henvendelse en række konkrete eksempler fra tre forskellige forvaltninger: Teknik- og Miljøforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Af borgerens henvendelse fremgik bl.a. følgende:

”Som borger konstaterer jeg desværre, at forvaltningerne ikke er i stand til at overholde tilbagemeldingsgarantien, hvorfor jeg ser denne tilbagemeldingsgaranti som værende nyttesløs. (...)

1. Hvorfor er der, i skrivende stund, den 16. maj 2017, så store udfordringer med overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien i de oven for nævnte forvaltninger, når kommunen, tilbage i 2006, selv vedtog tilbagemeldingsgarantien?

2. Hvilke tiltag vil forvaltningerne, her i blandt de oven for nævnte, gøre for at løse udfordringerne således, at der rent faktisk leves op til overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien på de 10 hverdage, når det kommer til skriftlige henvendelser?

Set fra min stol bør det for eksempel ikke tage en hel måned at svare tilbage på, hvornår et givent vejarbejde er færdiggjort, og det trods at jeg flere gange må rykke enhedschefen for svar.

3. Er Borgerrådgiveren bekendt med lignende mangler, hvor forvaltningerne ikke overholder kommunens egen tilbagemeldingsgaranti, hvis ja, vil Borgerrådgiveren så fremadrettet følge

op, så det, gennem diverse dialogmøder, her i blandt med politikerne, sikres, at der kommer mere fokus på at tilbagemeldingsgarantien skal overholdes?

Ellers må politikerne i den sidste ende få besked om, at tilbagemeldingsgarantien enten skal justeres, eller helt fjernes. Tilbagemeldingsgarantien er trods alt fra 2006, og der er sket en hel del siden.”

Borgerrådgiveren sendte i juni 2017 borgerens henvendelse til besvarelse i henholdsvis Teknik- og Miljøforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren bad om at modtage en kopi af forvaltningernes svar til borgeren for at kunne vurdere, om svarene gav anledning til yderligere tiltag fra Borgerrådgiverens side.

I et afsluttende brev af 11. juli 2017 skrev Borgerrådgiveren blandt andet følgende til borgeren:

”Vi har gennemgået forvaltningernes svar på din henvendelse af 16. maj 2017.

Vi finder ikke anledning til at foretage yderligere vedrørende forvaltningernes svar og din sag hos Borgerrådgiveren, fordi vi lægger vægt på, at Teknik- og Miljøforvaltningen og Socialforvaltningen har beklaget, at forvaltningerne ikke har overholdt tilbagemeldingsgarantien.

...

Borgerrådgiveren er bekendt med, at tilbagemeldingsgarantien ikke altid bliver overholdt af alle forvaltninger i Københavns Kommune, men det er ikke Borgerrådgiverens erfaring, at forvaltninger konsekvent og generelt tilsidesætter tilbagemeldingsgarantien. Det er dog Borgerrådgiverens opfattelse, at der fortsat er et stort behov for at føre tilsyn med garantiens overholdelse, hvilket vi fortsat vil gøre.

Det er således Borgerrådgiverens opfattelse, at vi i vid udstrækning allerede udfører den generelle indsats i forhold til garantiens overholdelse, som du efterspørger i din henvendelse af 19. maj 2017 i forhold til tiltag. Dels i konkrete og generelle sager, hvor vi påtaler manglende efterlevelse af garantien, dels gennem afrapportering i årsberetning mv. til Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget m.fl. og dels ved andre indsatser.

Borgerrådgiveren tilbyder således for eksempel dialogmøder til forvaltninger i forbindelse med afslutningen på Borgerrådgiverens undersøgelser, hvor tilbagemeldingsgarantien også kan være et tema.

Borgerrådgiveren orienterer desuden løbende Borgerrådgiverudvalget om status fra Borgerrådgiveren. Det sker som et fast dagsordenspunkt på udvalgsmøder, og Borgerrådgiveren har tidligere orienteret udvalget om sager, der bl.a. har omhandlet manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

I 2014 bad Borgerrådgiverudvalget Borgerrådgiveren om at undersøge, hvorvidt Socialforvaltningens eget tilsyn med tilbagemeldingsgarantiens overholdelse var statistisk

korrekt og retvisende. Socialudvalget besluttede, blandt andet på baggrund af Borgerrådgiverens udpegning af svagheder i forvaltningens tilsynsmetode, at styrke forvaltningens tilsyn med garantiens overholdelse. Du kan læse om Socialudvalgets beslutning her:

<https://www.kk.dk/indhold/socialudvalgets-modemateriale/11032015/edoc-agenda/990a36a6-75fa-4fba-a640-e75a3bd0fc15/13a06732-cafd-45a1-bd4e-bd363059da4a>

...”

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0214305, 2017-0218586, 2017-0218597)

Reglerne om frit valg af leverandør gælder også for børn i sager om personlig hjælp mv. efter servicelovens § 44

Efter tre år har en vedholdende indsats fra en borger givet kommunen klarhed over, at fritvalgsordningen også gælder for børn med behov for personlig hjælp og ledsagelse efter bestemmelsen i servicelovens § 44.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren tilbage i juni 2014, da han ikke forstod, hvorfor han og familien ikke – som det gælder for voksne – var omfattet af fritvalgsordningen i forhold til hjælp til deres barn efter servicelovens § 44. Familien havde fået afslag fra kommunen og henvendte sig til Borgerrådgiveren for at finde ud af, om det var korrekt, at børn ikke er omfattet af ordningen.

Borgerrådgiveren gik ind i sagen og kom frem til, at det var uklart i kommunen, om børn er omfattet af fritvalgsordningen. Borgerrådgiveren bad derfor tilbage i juli 2014 Socialforvaltningen om at opklare hjemmelsgrundlaget.

Samme borger kontaktede Borgerrådgiveren igen i juli 2016, fordi han nu havde fået et nyt afslag fra kommunen som fortsat ikke havde fået en afklaring på spørgsmålet.

Borgerrådgiveren besluttede bl.a. på baggrund af den tidligere henvendelse til forvaltningen i sagen at foretage et tilsyn. Tilsynet viste, at forvaltningens bestræbelser på at få en afklaring af spørgsmålet begrænsede sig til to telefoniske henvendelser til KL. Der var på dette tidspunkt forløbet mere end to år siden borgerens første henvendelse til Borgerrådgiveren.

På baggrund af svaret bad Borgerrådgiveren Socialforvaltningen om at afklare hjemmelsgrundlaget hurtigst muligt og om at orientere Borgerrådgiveren om resultatet. Det har nu i juli 2017 resulteret i et svar fra Sundheds- og Ældreministeriet formidlet til forvaltningen via KL, som oplyser, at børn er omfattet af ordningen på linje med voksne.

Retsstillingen på området er dermed afklaret, og forvaltningen har oplyst over for Borgerrådgiveren, at der umiddelbart efter sommerferien vil blive behandlet en indstilling om dette i Socialudvalget med henblik på at sikre korrekt og videre opfølgning i forvaltningen.

(Borgerrådgiwerens sag nr. 2016-0280722)