

BORGER-
RÅDGIVERENS
BERETNING

20
19



INDHOLD

FORORD	4
1. BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE	7
Uafhængig af udvalg, borgmestre og forvaltninger	7
En klageinstans ser primært klager	8
Retssikkerhed, samarbejde og læring	8
Tilsyn i borgersager	11
Tilsyn iværksat af egen drift	12
Konfliktmægling	14
Diskrimination og ligebehandling	15
Skaber læring og medvirker til forbedringer	17
Dokumentation og åbenhed	21
Kendskab til Borgerrådgiveren internt i kommunen	22
Politisk forankring og konkrete resultater	25
Fokus – evaluering af forvaltningernes indsatser	31
Forvaltningernes måltal for bedre sagsbehandling	31
Whistleblowerordningen i Københavns Kommune	33
2. EVALUERING OG OPFØLGNING	36
Prioritering af indsatser under evalueringen	36
Resultat og opfølgning	37
3. TENDENSER, NEDSLAG OG UDBREDELSE AF LÆRING	41
Flere veje til retssikkerhed	42
Der skal to til samarbejde	44
Da dialogen gik i stå, viste tilsynet resultater	49
En sag om skolevægning førte til generelle forbedringer	50
Samarbejdet internt i forvaltningen finder en ny form	51
Borgerrådgiveren har også fokus på egen læring	53
En direkte vej til læring	54
Borgerrådgiverens netværk af kontaktpersoner	56
KlarRet – vejledning om forvaltningsret	58
4. FOREBYGGELSE, HÅNDTERING OG LÆRING AF KONFLIKTER	60
Forebyggelse af konflikter mellem borger og kommune	60

Håndtering af konflikter mellem borger og kommune	63
Læring af konflikter mellem borger og kommune	66
BILAG	70
Borgerrådgiverens bemanding	70
Vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen	71

FORORD

I 2019 blev Borgerrådgiverens vedtægt opdateret. Det var det konkrete resultat af den eksterne evaluering af Borgerrådgiveren, som fandt sted i beretningsåret. Den opdaterede vedtægt er i det væsentligste en gennemskrivning af den hidtil gældende, og der er ikke ændret i Borgerrådgiverens kompetencer.

Vedtægten har dog fået en præambel, hvor det er præciseret, at Borgerrådgiveren skal varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne.

Det har vi altid bestræbt os på, og det er en tendens i tiden, så det er passende, at det nu fremgår direkte i vores vedtægt.

Ombudsmanden, Ankestyrelsen, landets borgerrådgivere, sociale tilsyn og sundhedssystemets kontrolinstanser mv. fokuserer i stigende grad indsatsen på at forebygge fejl. Det fortsætter vi med at gøre.

Hos Borgerrådgiveren i Københavns Kommune har vi 15 års erfaring med at balancere opgaven som henholdsvis Borgerrepræsentationens tilsynsfunktion og forvaltningernes konstruktive sparringspartner.



Tilsyns- og rådgivningsopgaverne supplerer hinanden og skaber læring.

Dette års beretning indeholder statistik, der viser, at kommunen fortsat ikke er i mål, hvad angår lovmæssig forvaltning, sikring af borgernes retssikkerhed og god borgerbetjening. Men statistikken viser også, at forvaltningerne og Borgerrådgiveren sammen – og i uformel dialog – løser langt størstedelen af de problemer, borgerne henvender sig til Borgerrådgiveren med. Vi har, siden 2015, hvor vi indførte det dialogbaserede tilsynskoncept Målrettet Indsats, løst mere end 95 % af vores indsatser i dialog og samarbejde med forvaltningernes medarbejdere. Løsning af borgernes problemer i løbende og direkte kontakt med forvaltningerne medfører ofte læring og forebygger gentagelse af fejl.

Afgørende for dette samarbejde er forvaltningernes og medarbejdernes tillid til, at Borgerrådgiveren kan balancere sin opgave som uafhængigt tilsyn og som intern rådgivningsfunktion, samt tilliden til, at Borgerrådgiveren ikke

udnytter den viden, rollen som uformel sparringspartner kan give, til at rejse tilsynssager.

Set herfra er der imidlertid ikke noget modsætningsforhold mellem tilsynet og den rådgivende bistand til forvaltningerne. Tværtimod supplerer de to opgaver hinanden konstruktivt inden for rammerne af det dialogbaserede tilsyn, hvor det fælles mål er at finde den kortest mulige vej fra problem til løsning i de enkelte sager. Hvis forvaltningen – i de tilfælde, hvor der er sket en misforståelse, fejl eller hvor andet er gået galt – erkender problemet og retter op, er der nemlig ikke nogen grund til at rejse traditionelle skriftlige tilsyn eller til at udtale kritik.

En af anbefalingerne i evalueringen af Borgerrådgiveren, som blev støttet af repræsentanter fra forvaltningernes ledelser, er, at Borgerrådgiveren i endnu større omfang skal bidrage til læring i forvaltningerne gennem uformel dialog og rådgivning.

Dette fokus har Borgerrådgiverudvalget også i sin opfølgning på evalueringen. Udvalget er, ligesom Borgerrådgiveren, optaget af balancen mellem tilsyn og rådgivende bistand og har derfor besluttet at understøtte dette fremadrettet med temadrøftelser i udvalget.

Borgerrådgiveren har allerede flere igangværende initiativer, som kan udvikles endnu mere. Målrettet Indsats, KlarRet, praktikudvekslinger med forvaltningerne, bistand til implementering af tiltag i forvaltningerne, undervisning, workshops og vores netværk af kontaktpersoner i forvaltningerne er alle initiativer, som kan udbredes og benyttes endnu mere for at styrke et konstruktivt og læringskabende samarbejde i kommunen.

Men vi kan ikke løfte opgaven på egen hånd.

En vigtig forudsætning, for at Borgerrådgiveren kan være med til at skabe værdi og bringe læring og forbedringer ind i forvaltningerne, er, at forvaltningerne også selv er åbne for et øget samarbejde.

Vi vil derfor gå i dialog med forvaltningerne om, hvilken rådgivning der konkret efterspørges og er brug for.

Konflikthåndtering har været et gennemgående tema i den KlarRet-trilogi, vi har udgivet i beretningsåret. I beretningen kan du læse mere om temaet i tre artikler baseret på vores guides om at forbygge, håndtere og lære af konflikter. Her præsenteres bl.a. den ramme for konfliktløsningsmøder, som Borgerrådgiveren har udviklet i samarbejde med Socialforvaltningen med det formål at kunne bilægge konkrete konflikter mellem borger og forvaltning. Vi har set gode resultater, og det er vores vurdering, at der er et stort potentiale i dette værktøj, så vi vil gerne have alle kommunens forvaltninger med.

Dialog og læring med afsæt i retssikkerhed for borgerne er højt prioriteret hos Borgerrådgiveren, og dialog og læring er også det overordnede tema for denne beretning.

God læselyst!

København, maj 2020

Anne-Sophie Hermansen
Anne-Sophie Hermansen
Kst. borgerrådgiver





BORGERRÅDGIVEREN I KØBENHAVNS KOMMUNE

UAFHÆNGIG AF UDVALG, BORGESTRE OG FORVALTNINGER

Københavns Kommune gik foran, da Borgerrepræsentationen i 2004 etablerede Borgerrådgiveren og fik en uafhængig ombudsmandsfunktion i kommunen. Nu har 35 af landets kommuner en borgerrådgiverfunktion, og mange af disse er etableret med inspiration fra København.

Borgerrådgiveren fører tilsyn med kommunens forvaltninger, behandler klager fra borgere og virksomheder og er en aktiv medspiller i politikernes og forvaltningernes arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og service.



Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger (uddrag af styrelsesvedtægt for Københavns Kommune § 24, stk. 2).

Borgerrådgiveren er ansat af og forankret direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiveren er dermed en del af Københavns Kommune, men er uafhængig af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Uafhængighed er en forudsætning for, at vurderinger af konkrete klager og generelle undersøgelser kan ske på et objektivt og sagligt grundlag. Uafhængigheden giver gennemslagskraft og medvirker til, at Borgerrådgiverens arbejde er omgærdet af den nødvendige legitimitet og tillid hos både borgere og forvaltninger.

Borgerrådgiverens forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiverens sekretariat består af 7 jurister, 2 administrative medarbejdere og en kommunikationsmedarbejder. Juristerne har alle tidligere erfaringer med sagsbehandling i kommuner og staten.

Johan Busse, der tiltrådte som borgerrådgiver den 1. juli 2004, har orlov i perioden fra den 1. oktober 2019 til den 1. juli 2020, hvor chefkonsulent Anne-Sophie Hermansen er konstitueret i stillingen som borgerrådgiver. Anne-Sophie Hermansen er uddannet jurist og har været ansat hos Borgerrådgiveren siden august 2004.

Borgerrådgiverens sekretariat varetager som en selvstændig forvaltningsenhed i Københavns Kommune selv opgaver med personaleforhold, budget, regnskab, kommunikation, informationsformidling mv.

Borgerrådgiveren modtog i 2019 en samlet bevilling på 9,6 mio. kr. Budgettet for 2020 udgør 9,2 mio. kr.

EN KLAGEINSTANS SER PRIMÆRT KLAGER

Langt størstedelen af den service, kommunen leverer, er, som den skal være, og det har kommunens mange dygtige og engagerede medarbejdere en stor del af æren for.

Borgerrådgiveren ser alene et udsnit af kommunens sagsbehandling, og dette udsnit er som oftest kendetegnet ved, at borgeren, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er utilfreds med den behandling, han eller hun har fået af kommunen.

Borgerrådgiveren er meget opmærksom på, at det billede, Borgerrådgiverens afsluttede sager tegner, ikke er direkte skalerbart. Det er derfor afgørende for den samlede forståelse af kommunens niveau i forhold til retssikkerhed og borgerservice at vide, at den ikke kan udledes af Borgerrådgiverens Beretning alene, men at denne udgør et væsentligt bidrag, når det gælder om at klarlægge, hvor der er forbedringsmuligheder, og hvor der er grundlag for at sætte ind med indsatser, følge op og sikre forbedringer.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I BERETNINGÅRET 2019 (APRIL 2019 - MARTS 2020)

Skriftlige klagesager	712
Klager og henvendelser løst uden sagsoprettelse	114
Telefonisk bistand	2.158
Konsultativ bistand til forvaltningerne	186
I alt	3.170

RETSSIKKERHED, SAMARBEJDE OG LÆRING

Borgerrådgiverfunktionen skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik. Det fremgår af vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen § 6.

Borgerrådgiverens tilsyn har til formål at pege på mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt, og at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Lærin-

gen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage den viden, vi får fra borgerne om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service. Borgerrådgiveren er på den måde med til at sikre, at kommunen får en kvalificeret viden om, hvor der er behov for forbedringer.



Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningerne.

Det fremgår af Borgerrådgiverens vedtægt, at Borgerrådgiveren i sit arbejde skal varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Borgerrådgiveren bidrager løbende 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. Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningerne.

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er den skrevne ret (love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, Kodeks for Københavns Kommune og øvrige vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau.

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. hjemmehjælp eller renovation, og vejleder desuden om klagesystemet. Borgerrådgiveren kan ikke tage stilling til en klage, før den pågældende forvaltning selv har haft mulighed for at svare på klagen. Derfor bliver klager fra borgere, som ikke selv har klaget til forvaltningen, så vidt muligt ledt direkte til den enhed eller forvaltning, de angår.

Borgerne bliver vejledt om deres rettigheder og om, hvordan de bedst varetager deres sag, men Borgerrådgiveren behandler ikke og tager ikke stilling til deres klage, før de selv har forsøgt at få problemet løst ved at kontakte eller klage til den enhed eller det center i kommunen, de er utilfredse med. Har borgeren været i dialog med forvaltningen om klagen, eller kan borgeren ikke selv varetage dialogen, forsøger Borgerrådgiveren i første omgang at hjælpe ved på uformel vis at kontakte den relevante enhed, f.eks. gennem Borgerrådgiverens kontaktperson i forvaltningen, en sagsbehandler, medlemleder eller centerchef, telefonisk eller via e-mail. Vi kalder denne måde at arbejde på Målrettet Indsats.

Formålet med Målrettet Indsats er at understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for på den måde at løse eventuelle konflikter. 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 reak-

DIGITAL KLAGEADGANG

Borgere og virksomheder i Københavns Kommune kan klage til Borgerrådgiveren via en digital blanket, som findes på Borgerrådgiverens hjemmeside. Løsningen kan anvendes uanset, om borgeren selv har klaget tidligere eller ej.

genskabe dialog og tillid for at øge kvaliteten i den fremadrettede kontakt med borgeren og i behandlingen af sagen. Et andet og væsentligt hensyn er at bidrage til en mere effektiv kommune.

tion. I mange tilfælde gør vores bidrag det enklere for forvaltningen at forstå og handle ud fra, hvad det er, borgeren gerne vil opnå. Vi undersøger, om der – uden at gå på kompromis med borgerens rettigheder – kan findes en enkel løsning, som både borgeren og kommunen kan leve med.

Borgerrådgiverens første indsats er således et forsøg på at finde en enkel løsning på borgerens klage og på at

I beretningsåret er 149 sager løst ved Målrettet Indsats.



I relation til borgerne agerer BRF [Borgerrådgiverfunktionen] professionelt, sagligt og objektivt, herunder med en klar kommunikation om rammerne for sagerne. (...) BRF vurderes at have en god prioritering af, hvilke sager det ud fra ressourcemæssige hensyn giver værdi at behandle (Hortens evaluering af Borgerrådgiveren 2019).

I de tilfælde, hvor den mundtlige kontakt ikke fører til en tilfredsstillende løsning for borgeren, skriver vi på mere formel vis til forvaltningen for at finde en anden løsning eller få et svar, som borgeren er tilfreds med. Er der tale om problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere, yder Borgerrådgiveren konsultativ bistand og rådgiver, medierer, mægler og udpeger problemstillinger, som forvaltningen bør arbejde for at løse. Er der tale om problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst tilfredsstillende gennem dialog eller konsultativ bistand, vurderer Borgerrådgiveren, om der er grundlag for at lave et tilsyn og undersøge, om forvaltningen har handlet korrekt.

Tilsyn, som indebærer en større skriftlig undersøgelse, gennemføres kun, hvis der er udsigt til, at indsatsen kan forbedre borgerens forhold og/eller

skabe læring i kommunen. Læs mere om Borgerrådgiverens indsatsniveauer, og hvornår de tages i brug, i kapitel 3.

TILSYN I BORGERSAGER

Borgerrådgiveren behandler klager fra borgere og virksomheder og foretager relevante tilsyn på den baggrund. Hvis en sag ikke kan løses tilfredsstillende gennem dialog med forvaltningen, og Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens eller virksomhedens rettigheder ikke er iagttaget, og/eller at sagen har et relevant læringspotentiale for kommunen, kan Borgerrådgiveren beslutte at lave et konkret tilsyn. Det sker dels for at sikre borgerens eller virksomhedens retsstilling og dels for at understøtte læring i kommunen.

GENEREL LÆRING

Når Ankestyrelsen afgør, at kommunens afgørelse skal omgøres, så skal der handles hurtigt. Det var en del af læringen i Socialforvaltningen i et konkret tilsyn ved Borgerrådgiveren. Retsvirkningen af en omgørelse er, at kommunens afgørelse anses som en nullitet. Det betyder, at der sker en reetablering af den retstilstand, som var til stede før afgørelsen. I den konkrete sag betød det, at borgeren var berettiget til at genoptage sit tilbud, da ophøret af dette var ophævet med omgørelsen. Borgerrådgiveren gjorde det klart, at Ankestyrelsens omgørelse har virkning med det samme og derfor bør behandles uden ophold i kommunen. Forvaltningen oplyste, at der var behov for at skabe læring af den konkrete sag, og at der er iværksat initiativer for at sikre dette.

Borgerrådgiveren deltog med oplæg på et temamøde, morgenmøde eller kaffemøde lokalt således, at den læring, der måtte være i den konkrete sag, blev drøftet i dialog. Borgerrådgiveren tilbyder gerne en sådan opfølgning, men det kan alene ske, hvis forvaltningen eller enheden ønsker det, da Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at pålægge opfølgning.

Borgerrådgiveren iværksatte 4 konkrete tilsyn i borgersager i beretningsåret 2019.

TILSYN IVÆRKSAT AF EGEN DRIFT

Ud over den løbende behandling af klager fra borgere og virksomheder har Borgerrådgiveren også 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. Disse egen drift-undersøgelser gør det muligt at finde og ofte også i et samarbejde mellem forvaltning og Borgerrådgiveren at håndtere væsentlige udfordringer, der påvirker større grupper af borgere og virksomheder.

Flere sager løses i dialog med forvaltningerne, så den enkelte forvaltning, hvis der er forbedringspotentiale – eventuelt i samarbejde med Borgerrådgiveren – kan finde løsninger og ændre uhensigtsmæssige arbejdsgange eller andet umiddelbart. Det betyder som altovervejende hovedregel, at forvaltningerne – i de tilfælde hvor et tilsyn eller en forudgående dialog afdækker problemstillinger – følger op hurtigt og adækvat, så større skriftlige tilsynsager bliver overflødige.

Borgerrådgiveren laver tre typer af tilsyn på eget initiativ: konkrete undersøgelser, generelle undersøgelser og inspektioner.

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område suppleres eventuelle inspektioner af forvaltningens egne data om klager på plejehjem og i hjemmeplejen. Skulle oplysningerne give anledning til det, kan Borgerrådgiveren stille uddybende spørgsmål, gennemføre undersøgelser eller foretage mindre inspektioner for at afklare eventuelle forhold. Det har endnu ikke været relevant.

Konkrete undersøgelser

Borgerrådgiveren kan beslutte at iværksætte en undersøgelse på eget initiativ. Det kan f.eks. ske, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at der i en konkret sag hos Borgerrådgiveren eller i en sag omtalt i pressen kan være tale om potentielle væsentlige problemstillinger af bredere betydning.

En sådan konkret undersøgelse indledes typisk med, at Borgerrådgiveren beder forvaltningen om at svare på og eventuelt undersøge, om gældende regler på det pågældende område bliver efterlevet. Borgerrådgiveren går herefter ud fra, at forvaltningen – eventuelt med Borgerrådgiverens bistand – retter op på problemet, hvis det ikke er tilfældet.

Er forvaltningens redegørelse og opfølgning tilfredsstillende, foretager Borgerrådgiveren sig ikke mere. Er det ikke tilfældet, for eksempel fordi der fortsat er uafklarede forhold eller tvivl, kan Borgerrådgiveren efter samråd med formanden for Borgerrådgiverudvalget iværksætte en undersøgelse, som munder ud i en udtalelse, der kan indeholde kritik, henstillinger og anbefalinger til forvaltningen.

Undersøgelser ledsages – ligesom Borgerrådgiverens øvrige tilsynsindsatser – altid af et tilbud om opfølgning i form af bl.a. konsultativ bistand, hvis der ses at være forbedringspotentiale.

Antallet af egen drift-sager har tidligere været langt højere, men efter overgangen til Målrettet Indsats, som er Borgerrådgiverens dialogbaserede tilsynskoncept, er antallet faldet betydeligt.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret i 6 tilfælde bedt forvaltningerne om at svare på, om gældende regler på konkrete områder bliver efterlevet. Borgerrådgiveren har i 3 af disse indledende undersøgelser fundet forvaltningernes svar tilstrækkelige og har ikke fundet grundlag for at følge op med yderligere tiltag eller egentlige tilsyn. De 3 øvrige sager er endnu ikke afsluttet.

Antallet af konkrete undersøgelser rejst på eget initiativ har været lavere end de foregående år, hvilket bl.a. skyldes, at Borgerrådgiveren på grund af evalueringen har været tilbageholdende med at iværksætte tilsyn. Læs mere om evalueringen og vægtningen af Borgerrådgiverens arbejdsopgaver i beretningsåret i kapitel 2.

Borgerrådgiveren iværksatte en enkelt konkret undersøgelse på eget initiativ i beretningsåret 2019.

Generelle undersøgelser og inspektioner

Borgerrådgiveren har – udover at tage konkrete problemstillinger op – også mulighed for at lave større generelle undersøgelser og inspektioner.

Borgerrådgiveren gennemfører efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget hvert år et antal undersøgelser og inspektioner på eget initiativ. Disse drøftelser udmønter sig i en årlig plan for Borgerrådgiverens tilsyn. Processen har efter Borgerrådgiverudvalgets beslutning i de senere år været den, at direktionserne i de syv forvaltninger inddrages, så forvaltningerne selv kan være med til at udpege relevante områder, hvor der kan være behov for et tilsyn og/eller for læring. Det er fortsat Borgerrådgiveren, der i samråd med Borgerrådgiverudvalget fastlægger planen og tilrettelægger de enkelte undersøgelser, og Borgerrådgiverens erfaringer fra borgersager er en væsentlig faktor ved fastlæggelse af temaer og områder.

I beretningsåret 2019 har der ikke været en egen drift-plan på grund af den evaluering af Borgerrådgiveren, der har pågået. Borgerrådgiverudvalget har besluttet, at temaet for Borgerrådgiverens indsats i beretningsåret 2020 skal være den oplevede borgerservice og automatisering af sagsbehandlingen og anden digitalisering. Temaet vil afspejle sig i Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2020. Borgerrådgiverudvalget drøftede planen på møde den 26. januar 2020 og forventes at vedtage den endelige egen drift-plan for 2020 i maj 2020.

Generelle undersøgelser og inspektioner afsluttes med en rapport eller et brev og kan indeholde kritik, anbefalinger eller henstillinger. Borgerrådgiveren står også her altid til rådighed i forhold til sparring og konsultativ bistand i forbindelse med forvaltningens opfølgning.

I 2018 og 2019 var der, blandt andet efter politisk ønske i Borgerrådgiverudvalget, fokus på den oplevede service for borgere, som er berørt af og

afhængig af flere forvaltningers koordinerede indsats. Temaet ses bl.a. afspejlet i Borgerrådgiverens undersøgelse af helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling, der har til formål at skabe et overblik over eksisterende indsatser i kommunen og afdække og samle op på erfaringer om, hvilke barrierer der er i realiseringen af enhedsforvaltningen, og hvilke barrierer der fylder mest i praksis. Undersøgelsen er endnu ikke afsluttet. Borgerrådgiveren bestræber sig på at komme med forslag, som forvaltningerne kan anvende i indsatsen for at give de borgere, der har behov for det, en helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren iværksatte én inspektion og ingen generelle egen driftundersøgelser i beretningsåret 2019.

BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID

Sager løst med vejledning, videresendelse mv. (471 sager)	7,7 dage
Sager løst uformelt via kontakt til forvaltningen (149 sager)	15,5 dage
Tilsyn i borgersager (7 sager)	240,9 dage
Tilsyn på egen drift-området (11 sager)	631,0 dage
Alle afsluttede sager (638 sager)	22,8 dage

KONFLIKTMÆGLING

Borgerrådgiveren har i samarbejde med Socialforvaltningen udviklet en møderamme, som har til formål at bilægge konflikter mellem borgere og forvaltningen i særligt konfliktfyldte sager. Kommunen har en interesse i at bruge borgernes erfaringer i et udviklingsperspektiv, og læring i forvaltningen er derfor også et vigtigt formål med møderne. Borgerrådgiveren ser potentiale i konfliktmøglingsmøderne, som er afprøvet og allerede nu har gjort, at flere borgere med komplicerede forløb og optrappede konflikter har følt sig set, hørt og forstået af kommunen.

Det er i 2020 blevet obligatorisk for Borgerrådgiverens medarbejdere at gennemføre et kursus i konfliktmægling. Denne generelle kompetenceudvikling forventes at være gennemført i løbet af 2020 og betyder dels, at Borgerrådgiverens medarbejdere vil have en styrket faglig indsigt, og dels at Borgerrådgiverens medarbejdere vil kunne videndele i forhold til opkald eller andet fra kollegaer i kommunen, der oplever situationer, hvor konfliktmøglingsredskaber kunne være nyttige. Læs mere om konfliktmægling og Borgerrådgiverens tilbud i den forbindelse i kapitel 3 og 4.

DISKRIMINATION OG LIGEBEHANDLING

Borgerrådgiveren varetager en del af kommunens diskriminations- og ligebehandlingsindsats, og har – ud over at behandle klager over diskrimination – en diskriminationshotline 80 30 20 20, som borgerne kan ringe til for at få råd og vejledning.

Når Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra borgere, der oplever sig diskrimineret, foretages der i første omgang en afklaring af, hvorvidt der kan være tale om diskrimination i retlig forstand i form af usaglig forskelsbehandling med baggrund i alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro eller seksuel orientering. Borgerrådgiveren vejleder og anviser vej f.eks. til Ligebehandlingsnævnet eller forskellige organisationer, der tilbyder bistand inden for specifikke områder. Handler henvendelserne om Københavns Kommune, kan Borgerrådgiveren i nogle tilfælde behandle en eventuel klage. Der er sjældent tale om diskrimination, men for den enkelte borger kan det godt opleves som sådan, så vejledningen og rådgivningen har sin berettigelse uanset.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 28 henvendelser om diskrimination, hvoraf hovedparten indgik i forbindelse med borgernes klager over andre forhold i kommunen. De 28 henvendelser, som omfattede 51 forskellige forhold, handlede primært om klager over usaglig forskelsbehandling på grund af handicap, samt på grund af national, social eller etnisk oprindelse. Diskrimination på grund af alder samt på grund af køn med videre er gået ned i forhold til tidligere år.

Antallet af borgerhenvendelser er forholdsvis begrænset og Borgerrådgiverens primære indsats er da også fokuseret på den interne bistand i kommunen, hvor Borgerrådgiveren inddrages i større og mindre projekter, hvor borgervinklen og spørgsmålet om at indtænke alle borgergrupper fra start er essentiel. En del af denne sparring kan bestå i at stille afklarende spørgsmål, foreslå og evt. understøtte dialog mellem relevante grupper og kommunen. Størstedelen af Borgerrådgiverens indsats på området har derfor mere karakter af sparring og rådgivning end af tilsyn i traditionel forstand.

Borgerrådgiveren foretager desuden årligt mindst én egen driftundersøgelse, der omfatter diskriminationsspørgsmål i kommunens forvaltninger.



Forvaltningen vil gerne sige tak for en god dialog med Borgerrådgiveren omkring inspektionen af handicaptilgængelighed ved folketingsvalget (Kultur- og Fritidsforvaltningens brev til Borgerrådgiveren af 29. august 2019).

Tilgængelighed for borgere med funktionsnedsættelser har været og er fortsat et væsentligt område i Borgerrådgiverens ligebehandlingsindsats. I beretningsåret 2019 inspicerede Borgerrådgiveren handicaptilgængeligheden ved folketingsvalget den 5. juni 2019:

Borgerrådgiveren inspicerede tilbage i 2015 tilgængeligheden ved folketingsvalget, og konstateringerne var allerede her positive. Borgerrådgiveren har siden været i løbende og konstruktiv dialog med kommunens valgsekretariat i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Dialogen og inspektionen ved valget den 5. juni 2019 viste stor opmærksomhed på inklusion og tilgængelighed, og Borgerrådgiveren konstaterede, at Kultur- og Fritidsforvaltningen både i forberedelsesfasen og på selve valgdagen sikrede et så højt niveau af inklusion, som det realistisk kan forventes henset til opgavens omfang og kompleksitet. Den samlede konstatering var derfor en endnu bedre tilgængelighed.



SKABER LÆRING OG MEDVIRKER TIL FORBEDRINGER

Borgerrådgiveren har fokus på den oplevede borgerservice, borgernes retssikkerhed og forbedringspotentialer i kommunens forvaltninger – både i de konkrete tilsyn i klagesager og i øvrige undersøgelser.

Den løbende dialog med og tilbagemelding til forvaltningerne sikrer, at borgernes klager og Borgerrådgiverens viden og konstateringer kan anvendes konstruktivt – her og nu og fremadrettet.



Anvendelsen af BRG [Borgerrådgiveren] til rådgivning, vejledning og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så BRG i højere grad vil blive benyttet som sparringspart og underviser, end det er tilfældet i dag (...) (Hortens evaluering af Borgerrådgiveren 2019).

Konsultativ bistand og rådgivning

Borgerrepræsentationen har besluttet, at Borgerrådgiveren skal bruge borgernes feedback og sin faglige viden konstruktivt. Det gør Borgerrådgiveren bl.a. ved at yde bistand og rådgivning til medarbejdere og forvaltninger i kommunen og ved på den måde at bidrage til fremadrettet at modvirke fejl og mangler i kommunens sagsbehandling, udførelse af praktiske opgaver og borgerbetjening. Borgerrådgiveren fungerer på den måde som både tilsynsmyndighed og konsulent i kommunen.

Omfanget af den konsultative indsats med bistand og rådgivning er vokset med Borgerrådgiverens målrettede indsats i de enkelte sager. Med Målrettet Indsats, som blev taget i brug i 2015, søger Borgerrådgiveren i første omgang en hurtig og uformel løsning på borgernes problem. Derfor ringer

BORGERRÅDGIVERLINJEN

Alle kommunens medarbejdere kan ringe til Borgerrådgiverlinjen, hvis der er behov for hjælp til at løse forvaltningsretlige spørgsmål eller problemstillinger. Formålet med Borgerrådgiverlinjen er at dele viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling – ikke bare fra Borgerrådgiveren og til den enkelte medarbejder, men også på tværs af enheder og forvaltninger. [Borgerrådgiverlinjen](#) er åben alle hverdage kl. 9.00-20.00 og er kun for kommunens medarbejdere (internt link).

vi ofte til medarbejdere i kommunens forvaltninger for i dialog at finde en løsning. I denne kontakt med medarbejderne kommer Borgerrådgiverens viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske oplevelser med kommunen i spil og er med til at skabe konstruktive drøftelser og læring.

Rådgivningen holdes på et målrettet, men generelt niveau. Borgerrådgiveren giver aldrig konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses, da Borgerrådgiveren skal kunne udøve et uvildigt tilsyn i sagerne, hvis det på et senere tidspunkt bliver aktuelt.

Rådgivningen ydes som svar på forespørgsler fra medarbejdere, ved inddragelse i driftsoptimering og effektivisering, ved deltagelse i større projekter, eller hvordan forvaltningerne i øvrigt måtte ønske det.

Konsultativ bistand og rådgivning tager som regel afsæt i en af to situationer. Enten at forvaltningernes medarbejdere kontakter Borgerrådgiveren, fordi de ønsker bistand og rådgivning, eller at Borgerrådgiveren tager kontakt til forvaltningerne for på eget initiativ at yde bistand og rådgivning. Borgerrådgiveren tager selv – ud over i konkrete borgersager, hvor det meget ofte sker – initiativ til at ringe til medarbejdere i kommunen, hvis Borgerrådgiveren bliver bekendt med mulige fejl eller uhensigtsmæssigheder og vurderer, at bistand og rådgivning fremadrettet vil kunne modvirke eller forebygge brud på lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens fastsatte retningslinjer og lignende. Bistanden er som regel helt uformel og kollegial.

Borgerrådgiveren videndeler meget gerne, og det er erfaringen, at de medarbejdere, Borgerrådgiveren er i kontakt med, oplever det positivt og deler deres viden videre ud i forvaltningerne, hvilket øger kompetencerne og højner kvaliteten generelt. Borgerrådgiveren oplever i almindelighed stor åbenhed og imødekommenhed fra kollegerne i forvaltningerne.



I Ydelsesservice sætter vi stor pris på muligheden for juridisk sparring og vejledning. Vi benytter os jævnligt af denne mulighed, både i konkrete borgersager og i mere generelle problemstillinger. Vi har benyttet muligheden meget længe, og også før Borgerrådgiverlinjen blev etableret. Vores løbende dialog med Borgerrådgiverfunktionen bidrager til udvikling og ikke mindst en god borgerbetjening. Den tætte kontakt til Borgerrådgiverfunktionen bidrager til, at borgerhenvendelser løses hurtigt, og at mere generelle problemstillinger løses – begge dele inden de bliver til problematiske sager (udtalelse fra Ydelsesservice København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

Telefoniske forespørgsler bliver som udgangspunkt besvaret straks med uformel telefonisk bistand og rådgivning. Det kan ske, at forespørgslen kræver afklaring, og så må der forventes en kort sagsbehandlingstid, før Borgerrådgiveren vender tilbage med svar. Hvis Borgerrådgiveren modtager en skriftlig henvendelse fra en medarbejder eller enhed, svarer Borgerrådgiveren som udgangspunkt også skriftligt, og der kan være en vis sagsbehandlingstid. I nogle tilfælde rådgives der under et møde. Det kan være som opfølgning på en undersøgelse, i forhold til generelle overvejelser om en ny praksis og andet.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret bl.a. deltaget i uformelle kollegiale sparringsmøder, hvor enheder ønskede Borgerrådgiverens bistand og rådgivning ved udarbejdelse af standarder for brevs-kabeloner. Borgerrådgiveren har ligeledes deltaget i sparringsmøde om borgervinklen på det omfattende tværgående projekt om ny Digital Post, som er forankret i Kultur- og Fritidsforvaltningen, og har ligeledes på forespørgsel tilbudt fremadrettet sparring og input til en tværgående referencegruppe nedsat med Kultur- og Fritidsforvaltningen som tovholder.

Borgerrådgiveren sætter stor pris på at blive tænkt ind og bidrager meget gerne i sådanne udviklingsprojekter. Det fremadrettede fokus på borgernes retssikkerhed, som forvaltningerne udviser ved helt tydeligt at tænke borgervinkel, retssikkerhed – og her også Borgerrådgiveren - ind i store som små projekter, er med til at sikre gode løsninger og er med til at forebygge fejl, mangler og klageforløb.

I de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren på eget initiativ yder uformel rådgivning og bistand, sker det som regel ved opkald til medarbejdere, som har været inde over sagerne, eller ved opkald til særlige kontaktpersoner. Sker kontakten på Borgerrådgiverens initiativ, er den som regel formuleret som et tilbud om videndeling, kollegial sparring og dialog med henblik på at finde gode løsninger. Læs mere om Borgerrådgiverens kontaktpersoner i kapitel 3.

Enkle problemstillinger kan normalt løses med det samme. Er der tale om mere komplekse problemstillinger eller forhold af mere vidtrækkende betydning, vil Borgerrådgiveren normalt følge op på drøftelsen og bede om en efterfølgende tilbagemelding fra forvaltningen.

Den uformelle telefoniske bistand og rådgivning bidrager til at skabe og bevare gode samarbejdsrelationer mellem Borgerrådgiveren og medarbejderne i forvaltningerne og er med til at nedbryde eventuelle forestillinger om Borgerrådgiveren som en enstrenget og formel tilsyns- og kontrolfunktion. Borgerrådgiverens bistand og rådgivning er gratis og kan frit rekvireres af enhver medarbejder i kommunen.

Borgerrådgiveren ydede konsultativ bistand i 186 tilfælde i beretningsåret 2019.

Undervisning og videndeling

Ud over dialog og kontakt i konkrete sager og bistand og rådgivning til medarbejdere og forvaltninger tilbyder Borgerrådgiveren undervisning til kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren tilbyder konsultativ bistand, rådgivning og undervisning om borgerbetjening, forvaltningsret og god forvaltningsskik. Ca. 500 medarbejdere i kommunen deltager årligt i Borgerrådgiverens undervisning, der er gratis for kommunens forvaltninger og som udgangspunkt er skræddersyet til målgruppen. Det er et krav, at forvaltningen og de enkelte enheder bidrager ved tilrettelæggelse af undervisningen.

Borgerrådgiveren prioriterer, som en del af de faste opgaver, at dele ud af sin viden og sine erfaringer og har igen i dette beretningsår været fast underviser på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introkurser og har bidraget i en række sammenhænge med oplæg, undervisning og anden kompetenceudvikling. I beretningsåret har Borgerrådgiveren blandt andet holdt oplæg for personale i og forældre tilknyttet Forældrestøtten under Socialforvaltningen og undervist medarbejdere fra Stadsarkivet med særligt fokus på journalisering, håndtering af personoplysninger og helhedsorienteret sagsbehandling.



Jeg er ny medarbejder og fik en kort præsentation om Borgerrådgivningen i går til et kursus i god sagsbehandling (...). Før dette kursus havde jeg ingen kendskab til Borgerrådgivningen (citater fra medarbejder, Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019).

Borgerrådgiveren udgiver ca. tre gange årligt KlarRet, som er en kort guide med værktøjer til, hvordan man kan levere god service ved at overholde regler og retningslinjer. Temaerne tager afsæt i den oplevede borgerservice og borgernes retssikkerhed. Målgruppen er kommunens medarbejdere, men alle er velkomne til at læse med. Borgerrådgiveren er bekendt med, at KlarRet også er kendt og anvendt uden for Københavns Kommune. KlarRet er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside og sendes ud med Borgerrådgiverens nyhedsbrev og med nyhed på forvaltningernes intranet.

Borgerrådgiveren har desuden god erfaring med korte praktikudvekslinger med forvaltningerne. Udvekslingerne har til formål at give indblik i hinandens opgaver og arbejdsprocedurer, og resultatet er et styrket samarbejde til gavn for den enkelte medarbejder hos Borgerrådgiveren og i forvaltningen, for kommunen og for borgerne.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret haft gensidig praktikudveksling med to medarbejdere fra Område Brønshøj/Vanløse i Børne- og Ungdomsforvaltningen, som blev introduceret til og fulgte arbejdet ved Borgerrådgiveren i tre dage, mens to medarbejdere fra Borgerrådgiveren forud for dette var i praktik i Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Da Borgerrådgiveren er den første og største borgerrådgiverfunktion i landet, er der også jævnligt forespørgsler om videns- og erfaringsudveksling fra andre ofte nystartede borgerrådgiverfunktioner rundt om i landet. Senest er der aftalt besøg fra borgerrådgiverne i Frederiksberg og Hillerød Kommune. Borgerrådgiveren har på forespørgsel ligeledes haft videns- og erfaringsudveksling gennem praktikbesøg fra Børne- og Socialministeriet. På samme vis er det også aftalt, at Kommuneombuddet i Drammen Kommune i Norge, som svarer til en borgerrådgiverfunktion, kommer på besøg.

DOKUMENTATION OG ÅBENHED

Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra borgere og virksomheder i Københavns Kommune og er dagligt i kontakt med forvaltningernes medarbejdere for dels at løse borgernes og virksomhedernes udfordringer med kommunen og for dels at bistå forvaltningerne i arbejdet med at levere korrekt sagsbehandling og god borgerservice. De fleste af Borgerrådgiverens indsatser registreres i Borgerrådgiverens statistiksistem.

Borgerrådgiverens statistik indeholder en lang række oplysninger om de sager, Borgerrådgiveren behandler, og giver et godt grundlag for konstruktivt at understøtte forvaltningernes fokus på god sagsbehandling og borgernes retssikkerhed. Statistikken bruges også til løbende at orientere Borgerrådgiverudvalget og forsyne forvaltningerne med statistiske oplysninger,

STATISTIKKEN STILLES TIL RÅDIGHED

Borgerrådgiveren leverer gerne statistik til forvaltningerne på forespørgsel. Flere forvaltninger har over årene efterspurgt statistik på forskellige områder med det formål at få bidrag til forvaltningens eget overblik over, hvordan en iværksat indsats eller andet afspejler sig i henvendelserne til Borgerrådgiveren, forud for politiske udvalgsmøder eller andet. Statistikken kan også anvendes som bidrag til forvaltningens eget overblik over, hvor det kan være relevant at sætte ind med tiltag, udbyde undervisning eller følge udviklingen. Borgerrådgiveren tilbyder også gerne at præsentere eventuelle tendenser i statistikken med uddybende eksempler.

ligesom den er udgangspunkt for Borgerrådgiverens kommunikations- og undervisningsindsats.

Systemet anvendes blandt andet til at registrere baggrunden for klagerne og konsekvenserne for borgerne og kommunen. På den måde får vi viden om, hvordan kommunens sagsbehandling ser ud fra borgernes perspektiv, og hvordan konstaterede fejl påvirker kommunens administration, effektivitet og serviceniveau. Registreringerne anvendes også til at analysere, hvor der er læringspotentiale at hente i sagerne, og i forhold til opfølgningen i kommunens forvaltninger, hvor læringen konkret og generelt sker tilstrækkeligt hurtigt, og hvor der eventuelt er et behov for et kompetenceløft.

Borgerrådgiveren er i dette beretningsår blevet evalueret. Det har betydet, at Borgerrådgiveren har været mindre aktiv i sine udadvendte aktiviteter som for eksempel nyhedsbreve og kontakten til pressen (læs mere om evalueringen i kapitel 3). Det er derfor rimeligt at antage, at dette har været årsag til, at færre borgere har fundet vej til Borgerrådgiveren. Antallet af sager hos Borgerrådgiveren har således været faldende i forhold til sidste beretningsår. Det er alligevel muligt at trække læring ud af årets statistik, men det samlede grundlag for konklusionerne er relativt set mindre.

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Det følger af vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen og af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, som er politisk vedtaget og sætter rammerne for den interne og den eksterne kommunikation. En stor del af Borgerrådgiverens arbejde er derfor tilgængeligt på kk.dk/borgerraadgiveren med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVEREN INTERNT I KOMMUNEN

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

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



Det er rart at kunne henvise borger til Borgerrådgiveren i situationer, hvor borger ikke har andre muligheder for hjælp (citat fra medarbejder, Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019).

Undersøgelsen var målrettet medarbejdere i Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Baggrunden for valget af respondenter var, at Borgerrådgiveren modtager flest klager over disse tre forvaltninger. Undersøgelsen blev gennemført digitalt og med anonym besvarelse. 4.045 medarbejdere fik tilsendt undersøgelsen og heraf svarede 1.317, hvilket er en svarprocent på 32 %.

UDVALGTE RESULTATER FRA UNDERSØGELSEN

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

Kendskabsniveauet blandt kommunens ansatte er relativt højt, men bør øges således, at alle ansatte i Københavns Kommune har kendskab til Borgerrådgiveren.



Jeg synes, det er enormt ærgerligt, at jeg ikke har været bekendt med Borgerrådgiveren, både ift. min egen praksis og for mine borgere. Nyansatte i forvaltningerne burde introduceres til Borgerrådgiveren fra starten af, så de kan anvende deres hjælp, samt informere borgerne om mulighederne via Borgerrådgiveren (citater fra medarbejder, Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019).

Undersøgelsen viser, at medarbejderne primært ser Borgerrådgiveren som et tilbud til borgerne i forhold til vejledning og klagesagsbehandling og hele 47 % ved ikke, at Borgerrådgiveren tilbyder rådgivning og bistand til medarbejdere og forvaltninger.

Kendskabsundersøgelsen viser således, at der er et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand som tilbud til forvaltningerne.

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 – skal øges.

Det hænger godt sammen med konklusionen i den evaluering af Borgerrådgiveren, der har været gennemført i beretningsåret. I Hortens evalueringsrapport lød en af konklusionerne således: ”Anvendelsen af BRG [Borgerrådgiveren] til rådgivning, vejledning

ET GODT OG TILLIDSFULDT SAMARBEJDE ER FORUDSAT

”Borgerrådgiverfunktionen skal i sit arbejde varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne” (vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen).

og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så BRG 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 [Borgerrådgiverfunktionen] og forvaltningerne forbedres, herunder på en måde, hvor der i højere grad end i dag er fokus på, at man skal ’spille hinanden bedre’.”

Et øget kendskabsniveau til Borgerrådgiveren blandt kommunens ansatte vil være en gevinst for hele kommunen – såvel for medarbejdere, direktioner og forvaltninger som for borgerne. Borgerrådgiveren vil arbejde for en øget

synlighed internt i kommunen og håber på, at forvaltningerne vil bakke op om dette ved at bringe 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.

På den måde vil kommunen som helhed kunne få 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.



Har jeg spørgsmål eller uklarheder jeg har behov for at få belyst, går jeg til leder eller koordinator som går videre med det til blandt andet Borgerrådgiveren (citat fra medarbejder, Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019).



POLITISK FORANKRING OG KONKRETE RESULTATER

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen.

Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Det skyldes Borgerrådgiverens uafhængighed. Borgerrådgiveren bør nemlig ikke referere til dem, som institutionen fører tilsyn med. Borgerrådgiverudvalget vælges for en fireårig periode. Det nuværende udvalg tiltrådte den 23. februar 2018 og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Susan Hedlund (A) – formand
Gyda Heding (Ø) – næstformand
Trine Madsen (A)
Jes Vissing Tiedemann (B)
Line Ervolder (C)
Klaus Mygind (F)
Badar Shah (Å)



Jeg synes, at borgerrådgiverfunktionen er en super opfindelse. Den fungerer fint i Københavns Kommune, fordi der er en politisk funderet opbakning i form af et politisk udvalg (citater fra medarbejder, Borgerrådgiverens kendskabsundersøgelse 2019).

Borgerrådgiverudvalget tager aktiv del i og understøtter Borgerrådgiverens indsats med at skabe forbedringer i kommunen og er i den forbindelse særligt optaget af at understøtte Borgerrådgiverens og forvaltningernes samarbejde om at opnå størst mulig læring af de enkelte indsatser. Som et led i dette afholdt udvalget i februar 2020 et fagligt arrangement med fokus på læring, hvor borgerrådgiver Bettina Post fra Høje Taastrup Kommune fortalte, hvordan de der arbejder med læring, og hvor en medarbejder fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune fortalte om sin enheds erfaring med Borgerrådgiveren som samarbejdspartner i borgersager, der bliver løst med Målrettet Indsats, i tilsynssager og ved konsultativ bistand.

Borgerrådgiveren holder løbende Borgerrådgiverudvalget orienteret om observationer og konstateringer i arbejdet med at føre tilsyn med og være konsulent for kommunens syv forvaltninger. Udvalget behandler derudover Borgerrådgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådgiveren skal foretage af egen drift.

Udvalget fastlagde den 19. juni 2018 sin arbejdsplan og de emner, udvalget vil prioritere i valgperioden 2018-2021. Udvalget besluttede desuden at fort-

sætte sit fokus på den service, borgerne oplever at få i kommunen. Udvalget har besluttet at fokusere på følgende emner:

- Den oplevede service for borgere, der er berørt af og afhængig af flere forvaltningers koordinerede indsats (2018-2019)
- Den oplevede borgerservice og automatisering af sagsbehandlingen og anden digitalisering (2020)
- Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen for psykisk udsatte samt handicappede (2021)

Borgerrådgiverudvalget har taget evalueringen af Borgerrådgiveren og dens anbefalinger til efterretning.

Udvalget udtalte i høringssvaret til den politiske behandling af resultatet: ”at det, som det også fremhæves i rapporten, er en svær balancekunst både at varetage tilsynsopgaver og have rådgivende funktioner. For at lykkes kræver det lydhørhed og fleksibilitet fra Borgerrådgiverudvalget, Borgerrådgiveren samt forvaltningernes medarbejdere og ledere. Borgerrådgiverudvalget bemærker på den baggrund, at det fremgår af rapporten, at et godt samarbejde også forudsætter, at forvaltningerne, herunder direktionerne, bakker op om Borgerrådgiverens arbejde med at forbedre retssikkerheden i kommunen”.

Som opfølgning på evalueringen af Borgerrådgiveren har udvalget besluttet at holde målrettede temadrøftelser om Borgerrådgiverens rådgivning, processen for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelser og kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen. Temadrøftelserne vil tage udgangspunkt i konkrete forslag til, hvordan Borgerrådgiveren fremadrettet sikres et tydeligere fokus på læring og dialog samtidig med, at Borgerrådgiverens tilsyns- og kontrolfunktioner, som fremgår af Københavns Kommunes Styrelsesvedtægt, fastholdes.

Resultater

At Københavns Kommune har en borgerrådgiver er i sig selv et tydeligt politisk signal om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, hvilket må antages at have en positiv indflydelse internt som eksternt. Også Borgerrådgiverens dialog med forvaltningerne, rådgivning, undervisning og oplæg mv. – hvor viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes oplevelser med kommunen formidles til kommunens medarbejdere – påvirker positivt. Men det er vanskeligt at opgøre den konkret afledte effekt af Borgerrådgiverens arbejde. En række resultater lader sig dog opgøre, og blandt de resultater, der er opnået i beretningsåret i dialog med og ved konsultativ bistand til forvaltningerne, ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager mv. er følgende:

Bistand og rådgivning

- Vejledning om et dødsbos status som part i en aktindsigtssag (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Vejledning om konflikthåndtering og i sidste ende forvaltningens muligheder for kontaktbegrænsning (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om Borgerrådgiverens kompetence (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om at kontakte jurist i egen forvaltning ved tvivl om sikkerhedsbrud og om indberetning af sikkerhedsbrud (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om Borgerrådgiverens konfliktmæglingsfunktion (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om underskriftskrav på afgørelser og om konflikthåndtering (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om god borgerbetjening og konflikthåndtering (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om forvaltningens anvendelse af bestemmelser i serviceloven, som sikrer borgeren størst mulig retssikkerhed (Socialforvaltningen)
- Vejledning om forvaltningens adgang til indhentelse og videregivelse af oplysninger (Socialforvaltningen)
- Vejledning om den boligsociale indstillingsliste, hvor der som følge af et fastlagt serviceniveau ikke er klageadgang over afslag (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om officialmaksimen, om Borgerrådgiverens kompetence og om Ankestyrelsens mulighed for at hastebehandle sager (Socialforvaltningen)
- Vejledning om en forælders status som part i en aktindsigtssag efter barnets fyldte 18. år og vejledning om reglerne om aktindsigt efter reglerne om egenaccess (Socialforvaltningen)
- Vejledning om adgang til videregivelse af oplysninger til anden forvaltning efter anmodning fra borgeren (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om sagsbehandlingsproceduren i forbindelse med indkomne whistleblowersager (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Videreformidling af interne retningslinjer mellem enheder vedrørende brug af privat bil i forbindelse med arbejde (Socialforvaltningen)
- Formidling af kontakt mellem enheder vedrørende sagsbehandlingsprocedurer (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Vejledning om brug af private kontakter i jobsammenhæng (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Spørgsmål om udlevering af personoplysninger til anden forvaltning, samtykke mv. (Socialforvaltningen)
- Vejledning om bestemmelser i forvaltningsloven om tavshedspligt, partsaktindsigt og forskellen mellem afgørelsessager og faktisk forvaltningsvirksomhed (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om kontaktbegrænsninger i borgersager (Socialforvaltningen)
- Vejledning om muligheder for begrænsning af partsaktindsigt (Socialforvaltningen)
- Vejledning om inhabilitet, kontaktbegrænsning, politianmeldelse mv. i vanskelig sag (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om samtykke til mellemkommunal videregivelse af oplysninger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Vejledning om ansvarsfordeling mellem grønlandske og danske myndigheder ved anbringelse, flytning mellem landsdele mv. (Socialforvaltningen)
- Vejledning om åbne postlister (Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om kvalitetssikring i forhold til journalpraksis i forvaltningerne (Stadsarkivet)
- Vejledning om dataregler (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Vejledning om dokumentation for fuldmagtsforhold samt om den nærmere betydning af konkret kontaktbegrænsning (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning om udlevering af oplysninger om borgeres fritagelse for digital post til andre myndigheder (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om frister i forhold til information til registrerede, anmodning om sparring samt om evt. paradigmer (Socialforvaltningen)
- Vejledning om information for medarbejdere i forhold til rådgivning og vejledning om LGBT+forhold (Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om journalisering af borgerhenvendelser hos kommunens DPO (Intern Revision)

- Vejledning om rækkevidden af den forvaltningsretlige svarpligt i forhold til henvendelser af anstødelig karakter (Socialforvaltningen)
- Vejledning om indmeldelsesprocedure ved konstatering af persondata-hændelse (Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om indberetning om arbejdsmiljø vedrørende arbejdsplads uden for den kommunale forvaltning (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Bidrag til overvejelser og præciseringer i standard for specifikt klagesvar (Socialforvaltningen)
- Øget viden om kommunens forpligtelser i forhold til klar kommunikation med henblik på at sikre borgernes retssikkerhed og optimal udnyttelse af kommunens ressourcer (Socialforvaltningen)
- Øget viden om tilgængelighed for synshandicappede i PDF (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til borgervinkel med fokus på retssikkerhed i projekt om ny digital post (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

Tilsyn

- Vejledning om notatpligt, løbende journalisering, tilbagemeldingsgarantien og den samlede sagsbehandlingstid (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på håndteringen af overdragelse af konkret sag mellem to enheder inden for samme forvaltning (Socialforvaltningen)
- Mere hensigtsmæssig tilrettelæggelse af klagesagsbehandlingen og præcisering af arbejdsgang således, at klagesagsbehandlingen opfylder lovens og bekendtgørelsens krav til klagesagsbehandling (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Præcisering af forskellen mellem retsfølgen af en hjemvisning og en omgørelse af afgørelse fra Ankestyrelsen samt vejledning om vigtigheden af at foretage notat ved borgernes henvendelse i forhold til borgernes efterfølgende mulighed for at få aktindsigt (Socialforvaltningen)
- Tilrettet praksis vedrørende bevisvurdering i sager om '7 ud af 8-års-reglen' således, at praksis stemmer overens med udtalelse fra Folketingets Ombudsmand (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Iværksættelse af særlig indsats på bunkeafvikling, ansættelse af socialfaglig koordinator med stor viden om området og samling af ekspertisen på området ét sted i enheden (Socialforvaltningen)

- Etablering af et forum for klagedrevet læring ved brug af metoden mini-FOKUS på tværs af to forvaltninger. Materiale til forældre skærpes således, at dette giver forældrene den bedste mulighed for at forstå sagsgange og muligheder (Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Fastlæggelse af nærmere retningslinjer for, hvornår borgere tilbydes tilbud i eksterne botilbud (Socialforvaltningen)
- Styrkelse af det interne samarbejde mellem enheder i forbindelse med overdragelse af særlig komplekse sager (Socialforvaltningen)
- Øget informationsniveau i afgørelser om botilbud efter servicelovens § 107 (Socialforvaltningen)
- Præciseret autosvar (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Styrkelse af vejledningspraksis vedrørende borgers muligheder for at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, herunder konsekvenserne af at påbegynde behandlingen uden forhåndsgodkendelse, hvis betingelserne for at få hjælp ikke er opfyldt (Socialforvaltningen)
- Øget opmærksomhed på sagsbehandling og formalisering af sagsgange og procedurer på området for ansøgning om syge- og hjemmeundervisning (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Tilvejebringelse af specifik funktionalitet til tværgående overblik vedrørende den enkelte borger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Håndtering af få resterende udfordringer med tilgængelighed ved valghandling og sikring af god tilgængelighed ved valghandling i både nye og ældre bygninger (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

Opremsningen er ikke udtømmende og dækker ikke over vejledning og bistand til borgere.

FOKUS – EVALUERING AF FORVALTNINGERNES INDSATSER

Borgerrådgiveren evaluerede i 2013, 2015 og 2017 kommunens syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Evalueringen, kaldet FOKUS, havde til formål at tage pulsen på forvaltningernes indsats på området og give politikerne et overblik.

Borgerrådgiveren har set en generel udvikling i alle forvaltningernes opmærksomhed på kvaliteten i sagsbehandlingen samt på identifikation af indsatsområder.

I forbindelse med evalueringen af Borgerrådgiverfunktionen i 2019 blev det bemærket, at Borgerrådgiveren havde gjort et godt og grundigt stykke arbejde med FOKUS-evalueringerne, og at den anvendte metode med klassificeringer (rød, gul og grøn) har været egnet til nemt at skabe overblik over forvaltningernes indsatser.

Det blev dog også påpeget, at arbejdet med FOKUS-evalueringerne har været relativt omfattende og ressourcekrævende både for Borgerrådgiveren og forvaltningerne, og at det er tvivlsomt, om udbyttet af evalueringerne står mål med ressourceforbruget. Dette blev begrundet i, at evalueringerne beror på skønmæssige vurderinger, ikke giver et samlet og fuldstændigt billede af sagsbehandlingen i forvaltningerne og i, at evalueringerne ikke siger noget om den konkrete kvalitet i forvaltningernes sagsbehandling.

På baggrund af ovenstående bemærkninger samt den opnåede generelle udvikling, som Borgerrådgiveren har kunne se i de tre FOKUS-evalueringer, der er foretaget, har Borgerrådgiverudvalget besluttet at indstille til Borgerrepræsentationen, at Borgerrådgiverens evalueringsordning FOKUS nedlægges.

FORVALTNINGERNES MÅLTAL FOR BEDRE SAGSBEHANDLING

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 under overskriften “Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal”, at de stående udvalg henholdsvis forvaltningerne inden for hver deres område – i relevant omfang – skal identificere de sagområder, hvor det er relevant at opstille måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde med henblik på, at oplysningerne kan indgå i Borgerrådgiverens Beretning. Det fremgår dog af indstillingen, at indmeldingen er frivillig.

I Borgerrådgiverens Beretning 2016 fremgik det, at det er Borgerrådgiverens opfattelse, at disse måltal kun vil have meget begrænset effekt på kvaliteten af kommunens sagsbehandling generelt set. Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at nytteværdien er begrænset. For den enkelte forvaltning kan måltallene måske have en effekt, men de ses ikke at være koordinerede eller sammenlignelige, og dertil kommer, at et fåtal af forvaltningerne anvender dem. I år er det alene Socialforvaltningen.

Tilbage melding fra tidligere vil fremgå som fortsat gældende, hvor der ikke er afgivet svar i år. Resultatet i form af oplysning fra forvaltningerne om,

hvorvidt de henholdsvis har valgt at opstille måltal eller valgt ikke at opstille måltal, kan findes på Borgerrådgiverens hjemmeside under ”Årsberetning og status”.

Økonomiforvaltningen har tidligere henvist til deres politiske udvalgs beslutning forud for beretningen for 2016, hvor det fremgår, at de ikke opstiller måltal for klager.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs godkendelse forud for beretningen for 2016 oplyst, at de ikke opstiller måltal for klager.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning af 27. april 2017 oplyst, at de ikke opstiller måltal for klager.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i lighed med tidligere tilbagemeldinger oplyst, at det er besluttet ikke at fastsætte måltal for klager.

Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at der ikke er truffet beslutning om at opstille måltal for 2019 eller 2020.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har med henvisning til deres politiske udvalgs beslutning af 8. april 2019 henvist til, at de ikke har opstillet specifikke mål på klagesagsområdet, men har oplyst, at udviklingen på området indgår som en del af forvaltningens arbejde med strategiske fokusområder.

Socialforvaltningen har henvist til deres politiske udvalgs godkendelse forud for beretningen for 2016 og har dermed de samme måltal som tidligere oplyst.

Socialforvaltningen er således den eneste forvaltning, der har fastsat måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde.

WHISTLEBLOWERORDNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Da Københavns Kommune etablerede sin whistleblowerordning i 2012, var der tale om en markant nyskabelse i den offentlige sektor i Danmark. I dag har tendensen bredt sig både i det private og det offentlige – og flere har fundet inspiration i Københavns Kommunes ordning. Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2019 bl.a. sparret med Rigspolitiet og Aarhus Kommune i den forbindelse.

Ministerrådet i EU vedtog den 7. oktober 2019 whistleblowerdirektivet, der blandt andet forpligter offentlige myndigheder, herunder kommuner med flere end 10.000 indbyggere eller flere end 50 ansatte, til at etablere en intern whistleblowerordning. Der er nu en frist på to år til at vedtage regler, der implementerer direktivet i dansk ret. Det bliver således obligatorisk for en stor del af landets kommuner at tilbyde medarbejderne en whistleblowerordning.

Whistleblowerordningen i Københavns Kommune er etableret hos Borgerrådgiveren, som er uafhængig af forvaltninger, borgmestre og politiske udvalg i kommunen. Ordningen er et tilbud for kommunens ansatte og samarbejdspartnere, som har mulighed for at indgive oplysninger om alvorlige

forhold i kommunens administration eller borgerbetjening uden at skulle frygte for negative konsekvenser.

DU KAN VÆRE ANONYM

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

Ordningen er beregnet til alvorlige forhold og er et supplement til den interne dialog og åbenhed. Den ansatte bør derfor altid først overveje, om problemerne kan løses ved henvendelse til f.eks. nærmeste leder, personaleafdeling eller tillidsrepræsentant. Ordningen er altså et alternativ, som kan bruges, hvis en ansat ikke føler sig tryk ved at bruge de almindelige kanaler – eller hvis den ansatte f.eks. har henvendt sig til ledelsen om et alvorligt forhold, uden at der er taget hånd om det.

Whistleblowerordningen fungerer i respekt for tillidsrepræsentanterne og det fagretlige system.

Ordningens primære formål er at sikre, at relevant information om væsentlige forhold finder derhen, hvor den hører hjemme, så de ansvarlige har grundlag for at handle.

Borgerrådgiveren orienterer løbende Borgerrådgiverudvalget om indkomne og afsluttede sager. Orienteringen sker på et overordnet niveau og er alene mere detaljeret, hvis en konkret sag giver særlig anledning til det. Formålet med orienteringen er, at udvalget kan tage stilling til, om sagens konklusio-

ner har en sådan karakter, at det relevante fagudvalg skal orienteres, og om undersøgelsens konklusioner skal offentliggøres under hensyn til reglerne om tavshedspligt.



Det er vores [Hortens] vurdering, at organiseringen af whistleblowerordningen i regi af borgerråd giverfunktionen er hensigtsmæssig, idet placeringen som tilsigtet sikrer den fornødne uafhængighed og tryghed for medarbejdere, leverandører mv. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at ordningen i relativt vidt omfang anvendes i Københavns Kommune, og at ordningen de seneste to år har haft flere henvendelser end tidligere (Hortens evaluering af Borgerråd giveren 2019).

I 2019 har ordningen modtaget i alt 61 henvendelser. 23 af disse er vurderet at falde inden for ordningen, mens 38 falder udenfor, f.eks. fordi de ikke er indgivet af ansatte i kommunen, ikke vedrører kommunale forhold eller på anden vis falder uden for ordningens afgrænsning.

Alle indberetninger, som er vurderet at falde inden for ordningen, er sendt til nærmere undersøgelse ved relevant direktion i den eller de forvaltninger, de vedrører, eller er videresendt til kommunens Intern Revision.

Indberetninger, der falder uden for ordningen, videresendes også til de respektive forvaltningers direktioner, hvis Borgerråd giveren vurderer, de indeholder oplysninger af mulig relevans og af en vis betydning – f.eks. forhold af arbejdsmiljømæssig karakter. Borgerråd giveren har på den baggrund videresendt 20 indberetninger til orientering og eventuel videre foranstaltning. Dermed er det også i disse tilfælde muligt for den enkelte forvaltning at følge op og handle, hvis forvaltningen vurderer, at der er grundlag og/eller behov for det.

TEMATISK FORDELING AF HENVENDELSER I BERETNINGÅRET 2019

Arbejds miljø	21
Økonomi	9
Personale	9
Sagsbehandling	6
Pleje og omsorg	5
Habilitet	2
Andre forhold	9
I alt	61

Som eksempel på sager inden for ordningen kan nævnes mulig privat anvendelse af kommunale køretøjer, som har givet anledning til flere indberetninger – både i år og tidligere. Sagerne er undersøgt og har i nogle tilfælde afsløret, at medarbejdere har benyttet køretøjer i strid med kommunens interne regler, mens der i andre tilfælde har vist sig at være kommunale formål med kørslen. Indberetningerne har som afledt effekt givet anledning til, at reglerne for brug af kommunale køretøjer er gjort klarere og er indskærpet for de relevante grupper af medarbejdere. Indberetningerne og opfølgningen har dermed både medvirket til at rydde misforståelser af vejen, skabe klarere praksis og bedre kendskab og har også ført til, at muligt misbrug er opfanget og stoppet.

Whistleblowerordningen blev ved budgetaftalen 2020 forlænget til 2023.



2

EVALUERING OG OPFØLGNING

2019 var et anderledes år for Borgerrådgiveren. Det var året, hvor Borgerrepræsentationen vedtog at lade et advokatfirma forestå en større evaluering af Borgerrådgiveren.

Borgerrepræsentationen besluttede den 28. februar 2019 at iværksætte en evaluering af Borgerrådgiveren og at lade Horten Advokatanpartsselskab (herefter Horten) forstå evalueringen. Horten udarbejdede en rapport, som var i høring hos Borgerrådgiveren, Borgerrådgiverudvalget og Det Centrale Samarbejdsorgan.

LÆS RAPPORTEN OG BEMÆRKNINGERNE TIL DEN

- [Hortens rapport](#) "Evaluering af Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune" (PDF er ikke tilgængelig for synshandicappede)
- [Borgerrådgiverudvalgets hørings-svar af 26. august 2019](#) (PDF)
- [Borgerrådgiverens bemærkninger af 29. august 2019](#) (PDF)

Det er selvfølgelig en stor begivenhed at blive evalueret, og mens evalueringen stod på, satte den også sit præg på Borgerrådgiverens virksomhed. Umiddelbart kom det blandt andet til udtryk ved en ændring i vægtningen af opgaver i beretningsåret.

PRIORITERING AF INDSATSER UNDER EVALUERINGEN

Da et større antal repræsentanter for enheder, som Borgerrådgiveren fører tilsyn med, skulle interviewes i forbindelse med evalueringen, fandt Borgerrådgiveren det mest hensigtsmæssigt at nedprioritere den del af tilsynsvirksomheden, der iværksættes af egen drift. Det vil sige tilsyn, som Borgerrådgiveren iværksætter og afslutter på eget initiativ, og hvor Borgerrådgiveren derfor selv beslutter, hvordan undersøgelsen skal prioriteres tidsmæssigt (konkrete egen drift-undersøgelser, inspektioner og generelle egen drift-undersøgelser). Prioriteringen blev foretaget for at undgå, at der kunne sættes spørgsmålstegn ved Borgerrådgiverens uafhængighed.

Det fremgår nemlig af kommunens styrelsesvedtægt, § 24, stk. 2, at Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger. Borgerrådgiveren refererer således direkte til Borgerrepræsentationen, og er derfor, i sagens natur, uafhængig af fagudvalg, borgmestre og forvaltninger. Borgerrådgiverinstitutionens troværdighed og legitimitet hviler i væsentlig grad på netop tilliden til, at Borgerrådgiverens faglige vurderinger er upåvirkede af eventuelle særinteresser fra andre dele af kommunen.

Den øvrige del af Borgerrådgiverens tilsynsvirksomhed, som tager sit udsping i behandlingen af konkrete borgerklager, og som typisk er mere snævert og konkret afgrænset end egen drift-sagerne, fortsatte som hidtil.

Denne prioritering gav Borgerrådgiveren mulighed for at have et fortsat og stadig øget fokus på problemstillinger og sager, der kan løses med rådgivning til forvaltningerne, og bistand og sparring til projekter, hvor Borgerrådgiveren kan byde ind med relevant viden om retssikkerhed og god borgerservice. Borgerrådgiveren har desuden haft fokus på konflikthåndtering og mediation som indsatsområde.

RESULTAT OG OPFØLGNING

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



Der er en meget høj grad af tilfredshed med BRF's [Borgerrådgiverfunktionens] borgerrettede indsats, og BRF vurderes som en vigtig funktion til sikring af borgernes retssikkerhed (Hortens evaluering af Borgerrådgiveren 2019).

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at tilfredsheden med Borgerrådgiverens indsats i høj grad skyldes, at Borgerrådgiveren via tilsynskonceptet Målrettet Indsats har sat fokus på at løse sagerne hurtigt og uformelt. I dag sker langt hovedparten (ca. 98 %) af Borgerrådgiverens arbejde således ved uformel sagsløsning med fokus på læring.

Flere konklusioner i evalueringen angår potentialet for de initiativer, Borgerrådgiveren allerede har, og som med fordel kan udbredes. Her nævner Horten bl.a. Målrettet Indsats og KlarRet som konstruktivt og læringsskabende arbejde. Læs mere om Målrettet Indsats i afsnittet ”Der skal to til samarbejde” og om KlarRet i afsnittet ”KlarRet – vejledning om forvaltningsret”.

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

”Anvendelsen af Borgerrådgiveren til rådgivning, vejledning og undervisning kan efter vores vurdering optimeres og udnyttes bedre, herunder så Borgerrådgiveren i højere grad vil blive benyttet som sparringspart og underviser, end det er tilfældet i dag. Det er i den forbindelse vores vurdering, at konsulentfunktionen alene kan lykkes, hvis samarbejdet mellem Borger-

rådgiverfunktionen og forvaltningerne forbedres, herunder på en måde, hvor der i højere grad end i dag er fokus på, at man skal 'spille hinanden bedre', og hvor der fra Borgerrådgiverfunktionens side er en bedre forståelse af, at man - trods uafhængigheden

ET GODT SAMARBEJDE

Borgerrådgiveren foretog et tilsyn på beskæftigelsesområdet for at se på, hvordan en skriftlig henvendelse håndteres og behandles, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med. Borgerrådgiveren kom med enkelte anbefalinger og konkluderede, at der var forbedringsmuligheder, og også at der i enhederne såvel som i centralforvaltningen har været og er fokus på og vilje til at skabe forbedringer til gavn for borgerne såvel som for medarbejderne. Borgerrådgiveren afsluttede tilsynet med at kvittere for et godt samarbejde og en grundig opfølgning på de forhold, Borgerrådgiveren havde anbefalinger til.

i funktionen - er en del af kommunen. Det er i den forbindelse også afgørende, at der i direktionerne er en opbakning til Borgerrådgiverfunktionen, som kan understøtte samarbejdet mellem forvaltningerne og Borgerrådgiverfunktionen.”

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

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

Evalueringen og udvalgets opfølgning på denne har også naturligt givet anledning til interne overvejelser hos Borgerrådgiveren om, hvordan vi sikrer, at læring og dialog kan gå hånd i hånd med tilsynsindsatsen. Borgerrådgiverudvalgets opfølgning – og bl.a. konklusionerne, der kan udledes af undersøgelsen af kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen – vil være rammesættende for Borgerrådgiverens udviklingsindsats. Læs mere om kendskabet til Borgerrådgiveren internt i kommunen i kapitel 1.

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

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

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

Dette er heldigvis også den indstilling, Borgerrådgiveren oftest møder i kontakten med andre dele af kommunen. I kølvandet på evalueringen tegner der sig endda et billede af, at flere forvaltninger ønsker at indgå i tættere samarbejde med Borgerrådgiveren ved blandt andet at åbne op for nye samarbejdsflader. Det gælder f.eks. på Børne- og Ungdomsforvaltningens område, hvor forvaltningen har taget initiativ til indledende fælles overvejelser om læringsforløb på tværs af forvaltningen.

Evalueringen peger på Borgerrådgiverens tilbud om konfliktmægling som et relevant værktøj i et øget samarbejde med forvaltningerne om at sikre borgernes retssikkerhed, da det kan være en hjælp til borgere og forvaltninger i sager med et højt konfliktniveau.

KONFLIKTLØSNINGSMØDER

Borgerrådgiveren udviklede i samarbejde med Socialforvaltningen i 2018-2019 en ramme for konfliktløsningsmøder med henblik på at give borgere og forvaltning mulighed for at bilægge konkrete konflikter, det ikke er lykkedes at løse ved traditionel klagesagsbehandling. Ved møderne er den enkelte borger og forvaltningens repræsentant hovedpersoner, og det er som udgangspunkt dem, der fører ordet. Borgerrådgiveren er mødeleder og kan bidrage med svar, spørgsmål og løsningsforslag, hvis parterne ønsker det.

Konfliktmægling kan være en gevinst for både borger og forvaltning, da det i sig selv er et formål, at borgerne oplever at blive set, hørt og mødt personligt af forvaltningens repræsentanter, og da kommunen har en klar interesse i at bruge borgernes erfaringer i et udviklingsperspektiv for at sikre læring. Læs mere om Borgerrådgiverens tilbud i den forbindelse i kapitel 4.

Det er i 2020 blevet obligatorisk for Borgerrådgiverens medarbejdere at gennemføre et kursus i konfliktmægling. Kompetenceudviklingen betyder, at Borgerrådgiverens medarbejdere vil have en styrket faglig indsigt

og vil kunne videndele i forhold til opkald eller andet fra kollegaer i kommunen, der oplever situationer, hvor konfliktmæglingsredskaber kunne være nyttige. Borgerrådgiveren arbejder for at udbrede kendskabet til konfliktmæglingsredskaberne i forvaltningerne og har i beretningsåret bl.a. udgivet tre guides til kommunens medarbejdere om forebyggelse, håndtering og læring af konflikter i KlarRet 24, 25 og 26.



3

TENDENSER, NEDSLAG OG UDBREDELSE AF LÆRING

Samfundet udvikler sig i disse år hurtigt og til en vis grad i uforudsigelige retninger. En del af udviklingen har en meget direkte betydning for kommunens mulighed for og tilskyndelse til at levere lovmæssig forvaltning, retssikkerhed og god borgerbetjening.

Den forvaltningsmæssige og politiske legitimitet, som tidligere blev taget for givet, stilles der i flere sammenhænge åbent spørgsmål ved, og i kommunerne skal forvaltningernes ledelser have et skarpt overblik for at kunne balancere politiske ønsker og interesser, medieopmærksomhed, særinteresser fra borgere og borgergrupper, interesseorganisationer, fagforeninger mv. i forhold til retssikkerhedsprincipper, der ikke kan gradbøjes.

Tilsynsinstanser må dynamisk tilpasse sig forholdene, og det betyder, at argumenter om gældende ret ofte må suppleres med argumenter om f.eks. økonomiske hensyn, effektiviseringsrationaler eller brugertilfredshed. Det betyder også, at tilsynsinstanser i højere grad skærper deres indsats på de områder, hvor arbejdet er forebyggende, så kontroldelen suppleres med tilbud om bistand, rådgivning og øget læring til de medarbejdere, der udfører myndighedsopgaver.

Borgerrådgiveren arbejder – som det fremgår af hele denne beretning – aktivt for at bidrage konstruktivt i læringsprocesser og på at bringe Borgerrådgiverens kompetence i spil i fremadrettede og forebyggende indsatser.

Der er ingen tvivl om, at dette er en tendens ikke bare hos Borgerrådgiveren, men generelt for juridiske tilsynsinstanser. Ombudsmanden, Ankestyrelsen, landets borgerrådgivere, sociale tilsyn og sundhedssystemets kontrolinstanser mv. fokuserer i høj grad indsatsen på at forebygge fejl i sagsbehandlingen. Som et eksempel kan nævnes ombudsmandens myndighedsguide, som i koncentreret form vejleder om vigtige forvaltningsretlige spørgsmål, der kan give anledning til problemer. Ligesom også både ombudsmanden og Ankestyrelsen tilbyder forskellige former for vejledning til forebyggelse af fejl.

Den økonomiske dagsorden er stærk og trækker effektivisering, rationalisering, digitalisering mv. med sig som selvstændige mål overalt i den offentlige forvaltning. Fokus på forebyggelse af fejl giver derfor rigtig god mening – og af flere grunde. Retssikkerhed er og skal være en værdi i kommunen, og det sparer kommunen og borgerne for mange ressourcer, hvis vi i kommunen kan løse de udfordringer og problemstillinger, der uvægerligt opstår, før borgerne mærker konsekvenserne af dem.

Oveni de samfundsmæssige tendenser kommer vores egne interne udfordringer i Københavns Kommune. Vores organisation kan virke uoverskuelig stor for både politikere, ledelser, medarbejdere og borgere, og der er styringsmæssige og kulturelle forskelle og geografiske afstande inden for kommunen, forvaltningerne imellem og inden for hver enkelt forvaltning, som kan vanskeliggøre et effektivt koordineret samarbejde for medarbejderne.

Det er ikke kun myndighederne, der er opmærksomme på de samfundsmæssige tendenser, hvor forskelligartede interesser ikke altid trækker i samme retning. Borgerne er i vid udstrækning opmærksomme på, at bl.a. økonomien kan spille en rolle på godt og på ondt, og at enhver sagsbehandling, afgørelse eller anden betjening i kommunen kan være påvirket af en lang række forskellige hensyn. Det mærkes selvfølgelig også fra Borgerrådgi-
verens position, hvor flere borgere giver udtryk for en oplevelse af, at økonomiske hensyn har trumfet fagligheden eller medmenneskeligheden og er blevet styrende i kommunens sagsbehandling. Eller de giver udtryk for, at de ikke kan få hul igennem i forhold til deres problem, fordi det vedrører flere forvaltninger, eller flere enheder i samme forvaltning, som til stadighed henviser til hinanden.



Retssikkerhed som værdi er ikke en naturlov.

FLERE VEJE TIL RETSSIKKERHED

Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

”Retssikkerhed som værdi er ikke en naturlov – heller ikke i Københavns Kommune. Hvis lovmæssig forvaltning, retssikkerhed og borgerbetjening i overensstemmelse med kommunens værdigrundlag konsekvent skal være i fokus, kræver det en vedholdende indsats. Og så bør vi være bedre til at vurdere de juridiske og retssikkerhedsmæssige risici på samme måde, som vi vurderer de økonomiske risici, i alle sammenhænge. Retssikkerheden skal være en integreret del af alt, hvad vi foretager os”, udtalte borgerrådgiver Johan Busse ved offentliggørelsen af beretningen for 2017.

Indsatsen for at styrke retssikkerheden kan beskrives på forskellige måder, fra den helt overordnede og lidt akademiske insisteren på retssikkerhed som et bærende fundament for vores demokrati og civilisation til de mange forskelligartede konkrete enkeltsager, hvor en borger føler sig uretfærdigt behandlet og bliver klemmt i den kommunale sagsbehandling.

Det er navnlig gennem de konkrete eksempler på uretfærdighed, at det bliver tydeligt, hvorfor princippet om retssikkerhed som en retlig grundnorm er så centralt for vores fælles selvforståelse.

Borgerrådgiverens opgaver fremgår af vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen:

”§ 7. Borgerrådgiverfunktionen varetager de i § 6 nævnte opgaver gennem:

- 1) at behandle henvendelser fra borgere (§§ 8-12)
- 2) at iværksætte undersøgelse på eget initiativ (§ 13)
- 3) at yde vejledning og medvirke til forbedringer af forvaltningen (§ 14)
- 4) at udføre opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerrådgiverudvalget (§ 15)
- 5) at afrapportere til Borgerrepræsentationen (§ 16)”

Balancen 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 kan være hårfin.

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 inden for rammerne af Borgerrådgiverens dialogbaserede tilsynskoncept, Målrettet Indsats.

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.

I de følgende afsnit lægges vægten på dialog og læring belyst gennem konkrete sager, der er behandlet og afsluttet hos Borgerrådgiveren i beretningsåret.

DER SKAL TO TIL SAMARBEJDE

Borgerrådgiveren arbejder med samarbejde og læring i tilsynskonceptet Målrettet Indsats, som omfatter alle dele af Borgerrådgiverens virksomhed.

Målrettet Indsats har tre indsatsniveauer:

- **Tillid og dialog** (problemstillinger og konflikter, som forvaltning og borger kan løse selv)
 - Borgerrådgiveren stimulerer dialogen mellem borger og forvaltning, formidler kontakt, præciserer borgerens problem og behov mv.
- **Konsultativ bistand** (problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere)
 - Borgerrådgiveren uddanner, rådgiver, medierer, mægler og udpeger problemstillinger og evt. mulige løsninger.
- **Traditionelt tilsyn** (problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst gennem dialog eller konsultativ bistand, herunder uidentificerede eller uerkendte problemstillinger)
 - Borgerrådgiveren anvender traditionelle tilsynsredskaber som undersøgelser, vurderinger og eventuelt kritik, anbefaling og henstilling mv. i kombination med rådgivning o.l.

Det er afgørende, at de første to trin i tilsynsmodellen kan foregå hurtigt og uformelt i direkte kontakt med frontpersonale, sagsbehandlere og lokale ledere, som i mange tilfælde sidder med nøglen til at rette skæve sagsforløb op. I disse tilfælde går Borgerrådgiveren som uvildigt mellemed i dialog med forvaltningerne om konkrete løsninger for borgerne.

Denne form for problemløsning kan eksempelvis være relevant, hvis en borger ved traditionel klagesagsbehandling alene kan få medhold i, at sagen burde være koordineret bedre mellem forvaltningerne (bagudrettet). Her vil en løsning udviklet i dialog med forvaltningen kunne supplere med, at der aftales et koordinationsmøde mellem de relevante aktører og borgeren (fremadrettet).

På de første trin tænkes tilbud om mægling ind i særlig konfliktfyldte sager, hvor det ikke er lykkedes at genetablere borgerens tillid til kommunen gennem traditionel klagesagsbehandling.



Tilsynsmodellen har et naturligt fokus på tillid til faglighed i forvaltningerne.

Det bliver først nødvendigt for Borgerrådgiveren at indlede en egentlig tilsynssag på baggrund af en konkret borgerhenvendelse, hvis det ikke kan

lykkes at nå til en fælles forståelse med forvaltningen om løsningen af en borgers problem.

Der kan være forskellige grunde til, at en sag ender som en tilsynssag. Oftest er det imidlertid ikke på grund af principielle uenigheder om, hvad borgeren har ret til, eller hvad der i det konkrete tilfælde ville være god sagsbehandlingskik. Det er snarere Borgerrådgiverens indtryk, at det handler om, at

STAFETPRINCIPPET

Stafetprincippet er et billede på, hvordan kommunen ideelt set skal arbejde sammen. Hver for sig repræsenterer enhederne ekspertise, specialisering og kompetence. Men for at komme i mål med en løsning på borgerens eller virksomhedens problem (stafetten), er det helt essentielt, at vi er gode til både at aflevere og at modtage. Taber vi problemet undervejs, har hele løbet været spildt. Det tæller kun, når vi sikrer overgangen, hver gang vi afleverer og modtager. Når vi får løst problemet og kommer i mål.

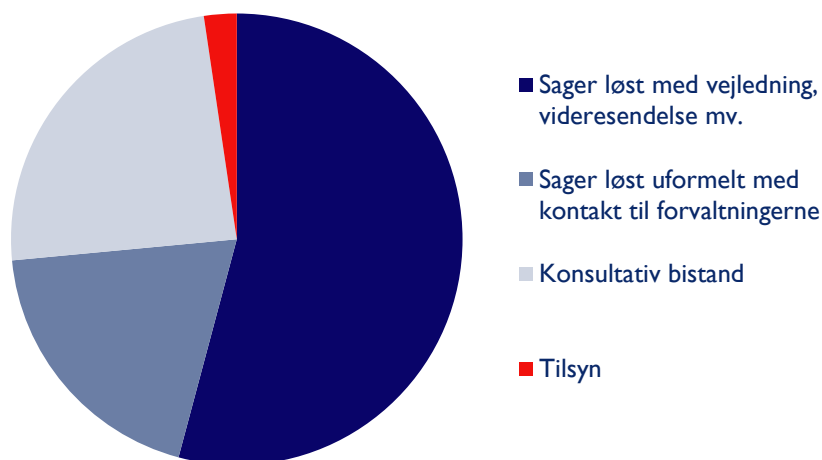
forvaltningen ikke griber stafetten, når Borgerrådgiveren henvender sig for at få løst en sag. Det kan der være mange årsager til, og det kan ikke udelukkes, at Borgerrådgiveren i nogle tilfælde kunne have kommunikeret mere præcist eller beskrevet den underliggende problemstilling for borgeren mere tydeligt.

Det er i sådanne tilfælde vigtigt, at forvaltningen gør Borgerrådgiveren opmærksom på, hvis noget i en henvendelse til dem ikke giver mening eller ikke svarer til forvaltningens dokumentation i en sag.

Langt de fleste af Borgerrådgiverens indsatser sker i uformel dialog – og som oftest telefonisk. Det gælder

både, når det drejer sig om løsning af borgernes problemer i konkrete sager og i forbindelse med råd og vejledning til medarbejdere i kommunen.

FORDELING AF INDSATSER

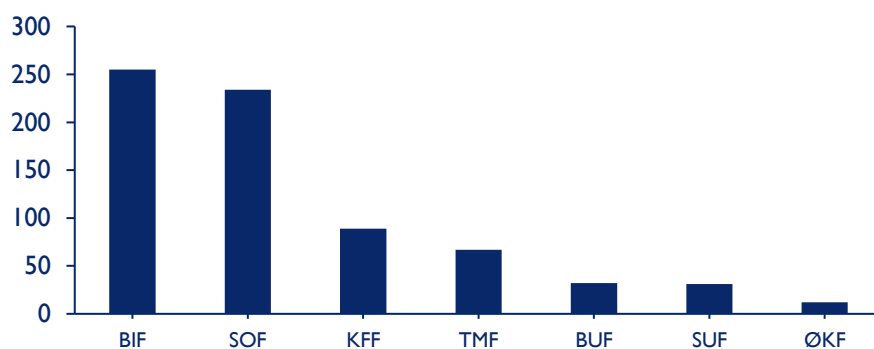


Tilsynssagerne er oftest de mest synlige – særligt på direktionniveau og på politisk niveau. Det skyldes, at det i disse sager er direktionerne, der svarer på Borgerrådgiverens spørgsmål, og at der ofte er en anden offentlighed forbundet med de tilsyn, der er iværksat på Borgerrådgiverens eget initiativ.

Borgerrådgiveren har 824 registrerede indsatser i beretningsåret, og ud af disse tegner dialogorienteret løsning sig for ca. 98 %, mens ca. 2 % er formelle skriftlige tilsyn.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret modtaget lidt færre skriftlige klager end det foregående år, hvilket formentlig skyldes den mindre synlighed, Borgerrådgiveren har haft grundet evalueringen og den prioritering, Borgerrådgiveren besluttede for indsatsen i denne periode. Borgerrådgiveren har i beretningsåret modtaget 712 skriftlige klager mod 741 sidste år.

KLAGERNES FORDELING PÅ FORVALTNINGER



BIF: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

SOF: Socialforvaltningen

KFF: Kultur- og Fritidsforvaltningen

TMF: Teknik- og Miljøforvaltningen

SUF: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

BUF: Børne- og Ungdomsforvaltningen

ØKF: Økonomiforvaltningen

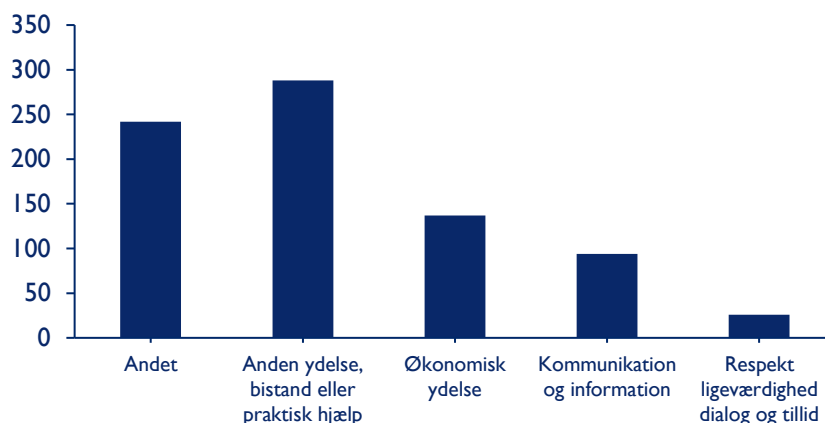
Der er igen i år sket et fald i antal klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Mest markant er antallet af klager til Borgerrådgiveren over Ydelsesservice faldet fra 101 i beretningsåret 2018 til 48 i beretningsåret 2019, og tilsvarende er klager til Borgerrådgiveren over Center for Arbejdsfastholdelse (JKA) faldet fra 27 til 10 i samme periode. Også klagerne over Socialforvaltningen har vist en lille faldende tendens, idet Borgerrådgiveren i beretningsåret 2018 modtog 211 klager mod 199 i dette.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen er dog igen i år de forvaltninger, Borgerrådgiveren har modtaget flest klager over. At netop de to forvaltninger modtager flest klager er helt forventeligt, da det hænger sammen med det store antal borgere, som får hjælp af forvaltningerne, og det store antal sager og afgørelser forvaltningerne behandler.

Kultur- og Fritidsforvaltningen placerer sig som den forvaltning, der modtager det tredjestørste antal klager.

Ser man på, hvad der er borgernes oplevede problem, dvs. hvad borgerne efterspurgte i Borgerrådgiverens indsatser, fordelte det sig således:

BORGERENS PROBLEM (HVAD EFTERSPØRGES)



Kategorien "Andet" dækker blandt andet over opfølgning, tilgængelighed samt koordination og helhed.

UNDERLIGGENDE PROBLEMSTILLING I FORVALTNINGEN (ANTAL)

Afgørelse og vilkår	183
Sagsbehandlingstid og manglende svar	102
Konkret serviceniveau	50
Sagsoplysning og oplysningskridt	44
Vejledning	34
Helhedsorienteret og koordineret indsats	33
Aktindsigt	29
Adfærd og optræden	12
I øvrigt	304

Kategorien "I øvrigt" dækker blandt andet over opfølgning, inddragelse, kommunikation, journalisering, orientering om sagens gang mv.

Fordelingen på kategorierne ("Adfærd og optræden", "Vejledning" mv.) skal tages med det forbehold, at sagerne registreres i den kategori, der umiddelbart er den væsentligste faktor i sagen for borgeren, f.eks. således at klager over lang sagsbehandlingstid eller det konkrete serviceniveau registre-

res som sådan, men at de kan hænge sammen med f.eks. utilstrækkelig helhedsorienteret og koordineret indsats.

Det, der oftest er på spil, er med andre ord korrekte afgørelser og ydelser samt sagsbehandlingstid og manglende svar.

I henvendelserne til Borgerrådgiveren fremgår det, at det, som borgerne efterspørger, primært er hjælp til en ydelse, bistand eller praktisk hjælp, økonomisk ydelse eller bedre kommunikation og information. Som det fremgår, handler en væsentlig del af borgernes utilfredshed om manglende hjælp eller ydelser, som de har behov for og mener sig berettiget til.

Borgerrådgiveren har ingen mulighed for at tage stilling til afgørelser, hvor der er en selvstændig klageadgang, til f.eks. Ankestyrelsen, og kan heller ikke hjælpe borgere med at skrive klager over afgørelser. Borgerrådgiveren henviser i tilfælde, hvor borgerne har brug for hjælp til afgørelser, til en af de gratis retshjælpe, der er placeret i kommunen.

Borgerrådgiveren har i det forgangne år set afgørelser, som op til flere gange er blevet erstattet af nye afgørelser i forbindelse med, at en borger har henvendt sig til kommunen, fordi borgeren var uenig i afgørelsen eller i begrundelsen, fordi der manglede oplysninger eller andet. Denne praksis fører ikke alene til, at det bliver uoverskueligt for den enkelte borger at holde styr på, hvad der er truffet afgørelse om, men det fører også til, at kommunens ressourcer bliver belastet unødigt, når vi skal skrive afgørelser vedrørende det samme forhold flere gange. Borgerrådgiveren har i dialog med forvaltningerne ændret denne praksis således, at det dels sikres, at sagerne så vidt muligt er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes afgørelse i sagerne, og dels således at der i de sager, hvor der klages over en afgørelse, sker revurdering efter reglerne om revurdering af klager.

Borgerrådgiveren sender en stor del af de indkomne borgerhenvendelser videre til de forvaltninger, de vedrører. Det sker, fordi Borgerrådgiveren aldrig udtaler sig om en sag, før forvaltningen har haft mulighed for at tage stilling til den. Vi kalder det dialogprincippet, og det dækker over, at dialogen mellem borger og forvaltning skal være forsøgt, før Borgerrådgiveren kan tage stilling i sagen. I en række sager vurderer Borgerrådgiveren, at der er behov for at sikre, at borgeren får et svar fra forvaltningen. Det er typisk i sager om lang sagsbehandlingstid eller manglende svar. I disse sager beder Borgerrådgiveren om, at forvaltningen sender Borgerrådgiveren en kopi af deres svar til borgeren.

I beretningsåret sendte Borgerrådgiveren 613 sager til kommunens forvaltninger, så de selv havde mulighed for at svare borgerne.

Forvaltningerne har i 55 % af de sager, som samlet set er videreformidlet fra Borgerrådgiveren, givet borgerne medhold i, at sagerne ikke var korrekt behandlet i første omgang, og er indgået i en dialog med borgerne om, hvordan sagerne fremadrettet skal behandles.

På den gode side tæller det, at Borgerrådgiveren i tæt samarbejde med forvaltningerne i ca. 85 % af sagerne er i stand til at løse alle eller nogle af de problemer, som borgerne umiddelbart står med, når Borgerrådgiveren intervenserer i sagen (mod ca. 77 % sidste år). I disse tilfælde indebar det i ca. 17 % et bedre resultat for borgeren og i de resterende tilfælde en forbedret sagsbehandling og borgerservice mv.

Der er ingen tvivl om, at disse konkrete sager medvirker til både konkret og generel læring i forvaltningerne. Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at der er et endnu større læringspotentiale i de sager, som videresendes til forvaltningerne fra Borgerrådgiveren – også i de sager hvor der ikke er sket egentlige fejl – da kommunens brugere må antages at have en erfaring, som kan udnyttes til læring.



Tilsynet har en betydelig læringsværdi, som i mange tilfælde også rækker ud over den konkrete sag.

DA DIALOGEN GIK I STÅ, VISTE TILSYNET RESULTATER

Nedenstående sag er et eksempel på en tilsynssag, der blev indledt, fordi Borgerrådgiveren oplevede, at forvaltningen ikke i første omgang svarede fyldestgørende på Borgerrådgiverens henvendelser. Den træghed, borgerne kan opleve i forhold til at få enheder og forvaltninger i tale, kan nemlig også opleves internt i kommunen mellem enheder og forvaltninger.

Den konkrete sag handlede om Socialforvaltningens vejledning om tandbehandling til en borger og kom også til at handle om forvaltningens håndtering af Borgerrådgiverens henvendelser, som trak meget længe ud i den konkrete sag. Borgerrådgiveren fandt den lange svartid utilfredsstillende og valgte på den baggrund at foretage et tilsyn af forvaltningens sagsbehandling på området. Sagen er et eksempel på en nu afsluttet tilsynssag, der kunne have været håndteret ved dialog. Sagen ville forventeligt kunne være løst hurtigere og mere effektivt hos både Borgerrådgiveren og i forvaltningen uden den mere formelle skriftlige klagesagsbehandling. Men sagen viser også, at tilsynet – i sager hvor det af forskellige grunde ikke lykkes at få en dialog med forvaltningen om en tilfredsstillende løsning – har en betydelig læringsværdi, som i mange tilfælde også rækker ud over den konkrete sag.

I forhold til den del af sagen, som vedrørte forvaltningens kommunikation med Borgerrådgiveren, har Socialforvaltningen beklaget forløbet og oplyst, at den pågældende lokale enhed vil undersøge muligheden for at anvende systematiske advis-lister over henvendelser fra Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens plan for at sikre rettidigt svar og de forbedringer i form af øget overblik for ledelse og medarbejdere, det efter det oplyste også fører med sig.

I forhold til den del af sagen som vedrørte forvaltningens vejledningspligt, oplyste forvaltningen, at man var opmærksom på lovgrundlaget og også den særlige vejledningspligt, der gælder på det sociale område, men det fremgik også, at praksis i den lokale enhed på daværende tidspunkt var en anden. Borgerrådgiveren forstod forvaltningens svar således, at der hidtil alene var vejledt om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden at have en forhåndsgodkendelse, hvis borgerne selv spurgte ind til muligheden. Forvaltningens hidtidige praksis var begrundet i risikoen for, at vejledningen kunne misforstås og opfattes som et tilsagn om efterfølgende afholdelse af udgiften.

Borgerrådgiveren udtalte på den baggrund, at forvaltningens vejledning, hvis den kan skabe misforståelser, bør forbedres i stedet for at undlades.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen ændrer praksis, så borgere altid oplyses mundtligt og skriftligt om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, og at der vil blive vejledt tydeligt om konsekvenserne ved at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, hvis betingelserne for at få hjælp ikke er opfyldt.

Det konkrete tilsyn tog afsæt i en borgersag, men de resultater, der kom ud af tilsynet, viste sig at have generel betydning for alle sager af samme type. Borgerrådgiveren afsluttede tilsynet på baggrund af forvaltningens opfølgning på den læring, tilsynet gav anledning til.



Sager om skolevægring fylder en hel del mere end tidligere både på nationalt plan, i medierne og også hos Borgerrådgiveren.

EN SAG OM SKOLEVÆGRING FØRTE TIL GENERELLE FORBEDRINGER

Borgerrådgiveren har i beretningsåret kunnet konstatere en stigning i henvendelser fra forældre, der føler sig magtesløse og ikke mener, de får den rette hjælp til deres børn fra kommunen. Også i disse sager giver borgerne udtryk for en usikkerhed om den egentlige årsag til, at behandlingen af en sag om f.eks. syge- og hjemmeundervisning og dagbehandlingstilbud trækker ud.

I en konkret tilsynssag om en skoleelevs meget langvarige fravær påpegede Borgerrådgiveren en forkert praksis i forvaltningen og gav generelle anbefalinger for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden. Konstateringerne i den konkrete sag og forvaltningens oplysninger om den generelle praksis på området fik Borgerrådgiveren til at anbefale, at forvaltningen overvejer, hvordan der konkret kan sikres fremdrift i sager om skolevægring, hjemmeundervisning og dagbehandlingstilbud, herunder fremdrift i de processer, der er beskrevet i forvaltningens retningslinjer.

Borgerrådgiveren bad om underretning om, hvad anbefalingerne gav forvaltningen anledning til og tilbød i den forbindelse at yde bistand i form af undervisning, vejledning eller andet, som forvaltningen måtte ønske som led i opfølgningen.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har beklaget forløbet i den konkrete sag og oplyst, at både forvaltningen og skolen på baggrund af sagen har taget deres procedure op til fornyet overvejelse i forhold til praksis for ansøgning og regelsæt om syge- og hjemmeundervisning.

Forvaltningen har oplyst, at der som resultat af dette er udformet en formaliseret sagsgang for at forbygge fremtidige fejl. Herudover har det pågældende lokalområde i forvaltningen nu oprettet en fast månedlig og kontinuerlig møderække med områdets skoler om de børn, som skolen er bekymret for. På disse møder har skoleledelsen mulighed for at drøfte situationer om længerevarende sygdom og børn med krav på syge- og hjemmeundervisning med områdechefen og områdets fagchef. Sidst, men ikke mindst har forvaltningen oplyst, at den konkrete skoleelev nu modtager den undervisning, hun har krav på.

Ovennævnte sag er efter Borgerrådgiverens opfattelse et godt eksempel på, hvordan et traditionelt tilsyn i en meget uheldig enkeltsag kan blive katalysator for en væsentligt forbedret sagsbehandling på et område og samtidig kan give et afsæt for en styrket tillid og dialog mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren.



Dialog med Borgerrådgiveren gav anledning til overvejelser om intern og eksternt understøttelse af en helhedsorienteret indsats.

SAMARBEJDET INTERNT I FORVALTNINGEN FINDER EN NY FORM

Borgerrådgiveren kunne i en sag om handicapparkering i København bidrage til, at samarbejdet internt i forvaltningen fandt en ny form.

I en generel egen drift-undersøgelse af, hvordan Teknik- og Miljøforvaltningen sikrer handicapparkeringspladser ved etablering af erhvervslokaler (herunder butikker og restauranter), valgte Borgerrådgiveren at bede om et indledende møde med repræsentanter for de relevante lokale enheder i forvaltningen. Formålet var blandt andet at indhente generel viden om, hvordan forvaltningen i praksis forholder sig til behovet for handicapparkering i forbindelse med konkrete byggetilladelser.

Baggrunden for Borgerrådgiverens vurdering af, at undersøgelsen i det konkrete tilfælde skulle indledes med et møde, var dels, at reglerne om handicapparkering bliver forvaltet af flere forskellige enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og dels, at reglerne på området er meget komplekse.

Ved de to møder, der blev afholdt, blev Borgerrådgiveren oplyst om, at der både på forvaltnings- og udvalgsniveau er løbende dialog med Handicaprådet, og at forvaltningen har et brugerråd, hvor bevægelseshandicappede og ældre (som kan være brugere eller repræsentanter for brugere af handicap-parkeringspladser) er repræsenteret. Det blev ligeledes oplyst, at brugerrådet mødes to til tre gange årligt og drøfter konkrete problemer og løsninger i forhold til vejarealer og andre offentlige rum, og at der her fastlægges praksis for de løsninger, der skal indgå i fremtidige forandringer i byen.

Borgerrådgiveren fik således et klart indtryk af, at Teknik- og Miljøforvaltningen har en løbende dialog med brugergrupper og Handicaprådet, og at denne dialog er hensigtsmæssigt tilrettelagt. Efter møderne med forvaltningen var afholdt, kunne Borgerrådgiveren uden videre afslutte sagen med et brev, der opsummerede, hvad der var kommet frem på møderne.

Borgerrådgiveren vurderede på baggrund af forvaltningens oplysninger, at Teknik- og Miljøforvaltningens samlede indsats for at sikre handicapparkeringspladser grundlæggende var hensigtsmæssigt tilrettelagt. Borgerrådgiveren fandt dog, at det kunne være hensigtsmæssigt med en bedre intern koordinering på området, da organiseringen ikke fremstod let gennemskuelig for en udenforstående, fordi opgaven er splittet op og varetages af en række forskellige enheder, som måske nok fremstår logisk for forvaltningen, men ikke nødvendigvis gør det for en borger, som ønsker kontakt med forvaltningen i en sag om handicapparkering.

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyste, at de ville søge det afhjulpnet med telefonvejledning eller møder med borgerne. Forvaltningen oplyste videre, at dialogen med Borgerrådgiveren havde givet anledning til overvejelser om intern og ekstern understøttelse af en helhedsorienteret indsats.

Forvaltningen vendte efterfølgende tilbage til Borgerrådgiveren med en opfølgning på, hvad overvejelserne havde givet anledning til: ”For at sikre intern sammenhæng vil de relevante enheder fremadrettet deltage i ’brugergruppen for handikappede og ældre’ i det omfang der drøftes handicapparkering. I forlængelse heraf vil de involverede enheder drøfte med brugergruppen, hvilke forbedringer og kommunikationstiltag der er relevante at igangsætte. Endvidere har Borgerrådgiverens undersøgelse foranlediget, at de relevante enheder har fokuseret på internt, at sikre gensidig viden om snit og samarbejde ift. handicapparkering”.



Borgerrådgiveren vil have øget fokus på evt. at facilitere afklarende møder i sager om manglende koordinering internt i en forvaltning.

BORGERRÅDGIVEREN HAR OGSÅ FOKUS PÅ EGEN LÆRING

Borgerrådgiveren blev kontaktet af en partsrepræsentant, som oplyste, at kommunen manglede at følge op på dele af en afgørelse, der var truffet i Det Sociale Nævn helt tilbage i 2013. Sagen drejede sig blandt andet om betaling af udgifter til transport og udgifter forbundet med overnattende støtte i hjemmet.

Borgerrådgiveren kontaktede Socialforvaltningen for at sikre, at forvaltningen fulgte op på afgørelsen fra 2013. Efter nogen tid blev Borgerrådgiveren opmærksom på, at det internt i forvaltningen var uafklaret, hvilken del af forvaltningen, der skulle stå for opfølgningen, eftersom tre forskellige enheder havde været involveret i sagen tidligere.

Borgerrådgiveren forsøgte igennem en længere periode at få de relevante enheder til indbyrdes at afklare, hvem der skulle stå for opfølgningen. Sagsforløbet endte samlet set med at strække sig over en periode på flere måneder, før to af enhederne delte posterne imellem sig og endelig betalte udgifterne for borgeren.

Da den konkrete sag var løst, havde Borgerrådgiveren en intern drøftelse om, hvilken læring der kunne udledes af sagen. Var der noget, Borgerrådgiveren kunne have gjort, som ville have forkortet sagsforløbet og have ledt til en afslutning på en relativt simpel sag hurtigere, end det skete?

Borgerrådgiveren havde over en årrække behandlet flere klager over sagsbehandlingen fra samme borger. Det var kendetegnende for klagerne, at de blandt andet handlede om manglende intern koordinering i samme forvaltning. Da Borgerrådgiveren således var bekendt med, at koordineringen i borgerens sag tidligere havde skabt problemer, var der enighed om, at Borgerrådgiveren tidligere i forløbet kunne have tilbudt ressourcer til at afklare forholdet i forbindelse med den nye henvendelse. Det kunne f.eks. ske ved at facilitere et afklarende møde med repræsentanter fra de involverede enheder.

Borgerrådgiveren vil have et øget fokus på sådanne sager fremadrettet.

EN DIREKTE VEJ TIL LÆRING

Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner og er således Borgerrepræsentationens forlængede arm i forhold til at påse, at kommunens sagsbehandling foregår korrekt og efter gældende regler og forskrifter i øvrigt. Det betyder, at Borgerrådgiveren nemt kan blive opfattet som en fejlfinder, som peger fingre ad forvaltningerne. Borgerrådgiveren gør i sit daglige arbejde meget for at sikre, at de fejl, der findes, bliver anvendt til at skabe læring i forvaltningerne, så fejlene ikke gentager sig.

Ifølge Borgerrådgiverens registreringer fører ca. hver femte af Borgerrådgiverens indsatser (konkrete sager, konkrete vejledninger mv.) til læring i kommunen – konkret eller generelt. Tallet kan reelt set være betydelig højere, idet Borgerrådgiveren i de fleste af sagerne ikke følger sagen videre, når borgerens problem er løst. Det betyder, at Borgerrådgiveren i et stort antal sager ikke har information, der gør det muligt at registrere, hvorvidt sagen har ført til læring i den pågældende forvaltning.

JURIDISK HOTLINE TIL KOMMUNENS MEDARBEJDERE

Borgerrådgiveren har inden for eget budget fortsat den juridiske hotline for kommunens medarbejdere, som Borgerrepræsentationen besluttede at afsætte midler til ved Budget 2018 og et år frem. Alle kommunens medarbejdere kan derfor fortsat ringe til Borgerrådgiverlinjen, hvis der er behov for hjælp til at løse forvaltningsretlige spørgsmål eller problemstillinger.

Formålet med Borgerrådgiverlinjen er at dele viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling – ikke bare fra Borgerrådgiveren og til den enkelte medarbejder, men også på tværs af enheder og forvaltninger. Borgerrådgiverlinjen er åben alle hverdage kl. 9.00-20.00 og er kun for kommunens medarbejdere.

viden om det vigtige arbejde, der foregår i forvaltningerne, og mulighed for at bidrage direkte med læring. Læs mere om denne del af Borgerrådgiverens tilbud i kapitel 1.

I beretningsåret har Borgerrådgiveren ydet konsultativ bistand i 186 tilfælde. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at den konsultative bistand til forvaltningerne – bl.a. via Borgerrådgiverlinjen – medfører læring i 2/3 af tilfældene. Den sidste tredjedel omfatter blandt andet situationer, hvor en medarbejder

Forvaltninger og medarbejdere henvender sig jævnligt til Borgerrådgiveren med ønske om sparring og konsultativ bistand. Rådgivning ydes på et målrettet, men generelt niveau, og Borgerrådgiveren giver ikke konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses. Det er der to vigtige grunde til: Dels er det forvaltningen, som er ekspert på sit specifikke fagområde, og dels skal Borgerrådgiveren til enhver tid kunne udøve et uvildigt tilsyn i sagerne.

Rådgivning og bistand, der efterspørges og ydes i en udarbejdelsesfase, har et fremadrettet perspektiv, som er med til at sikre, at borgerens retssikkerhed er tænkt ind fra start i det enkelte projekt. Den uformelle rådgivning bidrager desuden til at skabe og bevare gode samarbejdsrelationer mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne og giver Borgerrådgiveren

bejder blot får bekræftet, at vedkommende er på rette vej eller tilfælde, hvor Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at svare på forespørgslen. Oftest går spørgsmålene på almindelig forvaltningsret, og herefter kommer spørgsmål om deling af oplysninger samt god forvaltningsskik og borger-service.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at den konsultative bistand i ca. halvdelen af tilfældene ikke alene giver læring, men også resultater i form af en ændret sagsbehandling eller borgerbetjening i det konkrete tilfælde eller en mere generel ændring af enhedens procedurer mv. Også her gælder det, at tallet meget vel kan være højere, da Borgerrådgiveren langt fra altid har mulighed for at vurdere, hvordan forvaltningen følger op og i ca. halvdelen af tilfældene ikke har denne viden.

Konsultativ bistand kan f.eks. være tilfælde, hvor Borgerrådgiveren i de indkomne klager ser en uhensigtsmæssig sagsbehandling eller praksis og retter henvendelse til forvaltningen for at få en uformel drøftelse af forvaltningens håndtering af den konkrete problemstilling. Konsultativ bistand kan også være tilfælde, hvor forvaltningen henvender sig til Borgerrådgiveren for at få sparring og vejledning om løsning af konkrete og generelle problemstillinger.

Det fremgår af Borgerrådgiverens statistik, at de forvaltninger, som hyppigst har ændret adfærd eller praksis i beretningsåret, er Socialforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen.

I de sager, Borgerrådgiveren har behandlet med Måltrettet Indsats, har Borgerrådgiveren viden om, at der er sket konkret læring i 9 % af sagerne og generel læring i 11 % af sagerne. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er skabt læring i langt flere tilfælde end ovenstående tal tilkendegiver, da Borgerrådgiveren ofte ikke får viden om, hvordan sagerne ender. Det skyldes, at Borgerrådgiveren oftest slipper sagen, når der er skabt kontakt og dialog mellem borger og forvaltning.

Det fremgår af Borgerrådgiverens statistik, at de forvaltninger, hvor der oftest er skabt konkret læring, er Økonomiforvaltningen, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De forvaltninger, hvor der oftest er skabt generel læring, er Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen.

BORGERRÅDGIVERENS NETVÆRK AF KONTAKTPERSONER

Borgerrådgiveren har i mange år, som en naturlig del af sin virksomhed, været i dialog med medarbejdere i forvaltningerne, når et problem eller en sag var bedst egnet til at blive løst uformelt og lokalt.

I takt med et øget fokus på smidigere løsning af afgrænsede konkrete problemstillinger blev der i de enheder og forvaltninger, hvor der var jævnlig kontakt, naturligt etableret en tættere dialog. Den øgede dialog resulterede af praktiske grunde og af hensyn til effektivitet i særlige indgange, som med tiden blev til det, vi nu omtaler som kontaktpersoner.

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

Borgerrådgiverens netværk af kontaktpersoner er vidt forgrenet og rækker ud i de enkelte forvaltninger og ind i centralforvaltningen. Netværket giver mulighed for, at vi som medarbejdere og kollegaer kan udveksle viden og sparre med hinanden. Kontaktpersonerne er udpeget af de enkelte forvaltninger, og de er med til at sikre en direkte kontaktindgang.

Kontaktpersonerne betyder blandt andet, at Borgerrådgiveren ikke skal bruge kræfter på at præsentere institutionen, kompetencen mv. ved hvert enkelt opkald til forvaltningen og navnlig, at læringen af de enkelte sager, via indgangen hos kontaktpersonen, samles ét sted, hvor den ledelsesmæssige opbakning kan sikre en videreformidling og forankring i organisationen.

Det er kendetegnende for kontaktpersonerne, at de har overblik over sagsbehandlingen, arbejdsgange mv. lokalt, at de arbejder meget løsningsorienteret og ikke mindst, at de har opbakning fra ledelsen – også i forhold til forslag til forbedringer eller justeringer af sagsbehandlingen lokalt og udbredelse af evt. mere generel læring fra enkeltsager.

Kontaktpersonerne tager også ofte selv kontakt til Borgerrådgiveren, hvis der er behov for det, hvad enten det drejer sig om en konkret sag, om råd eller vejledning eller om afklaring af en bredere problemstilling. Kontaktpersonerne er også ofte opmærksomme på at orientere Borgerrådgiveren, hvis der sker generelle ændringer eller er situationer eller andet på deres område, som kan få indflydelse på borgernes oplevelse af kommunens sagsbehandling. Forvaltningerne er på den måde i nogle tilfælde på forkant med en potentiel klage, da Borgerrådgiveren kender baggrunden for f.eks. en eventuel midlertidig nedlukning af telefoner eller andet og kan henvise borgerne til at anvende de alternative indgange, som er blevet anvist af kontaktpersonen.

Kontaktpersonerne yder i det daglige en uvurderlig hjælp med afklaring af praktiske spørgsmål og smidig løsning af konkrete problemer i enkeltsager.



Når kontaktpersonerne bidrager til løsningen i en konkret sag eller følger op med en løsning direkte overfor borgeren, har det den afledte og positive effekt, at tilliden til forvaltningen og dialogen mellem borger og forvaltning ofte genetableres.

Det er nedenstående sag et eksempel på:

Borgerrådgiveren modtog en klage fra en kvinde, som ved en fejl havde fået tilmeldt en for hende ukendt person på sin bopæl. Kvinden oplyste, at det skabte problemer blandt andet for hendes søns ydelse, og at det på sigt også ville være et problem i forhold til beregningen af hendes egen boligsikring.

Kvinden havde, før hun henvendte sig til Borgerrådgiveren, forsøgt at få Folkeregistret til at løse problemet med den fejltilmeldte person, men Folkeregistret havde oplyst, at den forventede sagsbehandlingstid var omkring fire måneder.

Borgerrådgiveren sendte klagen over problemet og sagsbehandlingstiden til Folkeregistret, så de kunne give hende et svar.

Kvinden modtog i mellemtiden flere breve til den ukendte person på sin adresse, og hun kunne bl.a. se, at den pågældende var tilknyttet distriktspsykiatrien. Hun modtog også andre breve til den pågældende, bl.a. fra sundhedsvæsenet og fra en bank.

Da kvinden fortsat ikke havde hørt fra Folkeregistret, forsøgte hun at kontakte distriktspsykiatrien, så den ukendte person kunne få sin post., og hun henvendte sig igen til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren ringede til kontaktpersonen i Folkeregistret, som lovede at se på sagen med det samme. Senere samme dag kunne Borgerrådgiveren – med afsæt i den hurtige og konkrete opfølgning fra kontaktpersonen – oplyse kvinden om, at den ukendte person nu var afmeldt på hendes adresse.

Det var kontaktpersonen i forvaltningen, der stod for den konkrete opfølgning, mens Borgerrådgiverens rolle var at formidle problemet og efterfølgende resultatet og på den måde bygge bro. Gevinsten i form af en tilfreds borger, rettelse af en forkert folkeregistrering og en del potentiel sparet sagsbehandling i forhold til efterfølgende omgørelser af forkert beregnet boligsikring mv. taler for sig selv.

Desuden er det Borgerrådgiverens erfaring, at det, som i denne sag, ofte er et helt centralt ønske for borgerne at hjælpe med til, at andre borgere ikke kommer i klemme i systemet på samme måde, som de selv har været det.

KLARRET – VEJLEDNING OM FORVALTNINGSRET

Borgerrådgiveren har igennem en årrække arbejdet med et øget fokus på forbedringer i forvaltningerne på flere forskellige fronter. Et af tiltagene er KlarRet, som er Borgerrådgiverens guide om forvaltningsretlige emner og god sagsbehandling til kommunens medarbejdere.

Det er vigtigt, at kommunens medarbejdere kender til og er opmærksomme

FORSKELLIGE TEMAER

Borgerrådgiveren har siden 2010 udgivet 26 numre af KlarRet. Blandt temaerne er: det gode klagesvar, pligten til at svare borgerne, regler og normer for ansatte i Københavns Kommune, forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse, notatpligt og vejledningspligt. Samtlige numre af KlarRet findes på Borgerrådgiverens hjemmeside.

på de regler og normer, kommunen er forpligtet til at efterleve, og her er KlarRet et meget konkret værktøj målrettet direkte til medarbejderne.

Formålet er at give sagsbehandlere, mellemledere og øvrige medarbejdere konkret anvendelige redskaber til at undgå fejl ved at tilføre ny viden, genopfriske viden på udvalgte områder eller blot sætte fokus på retssikkerhed, også for de medarbejdere, som allerede mestrer opgaven.

KlarRet er en vejledning til bedre sagsbehandling og betjening af borgerne, som har borgernes retssikkerhed som omdrejningspunkt.

KlarRet er kort, skrevet i et tilstræbt letforståeligt sprog og udkommer tre gange årligt. KlarRet er aldrig specifikt målrettet en bestemt forvaltning, men har fokus på sagsbehandling og mødet med borgerne. Den er derfor et let tilgængeligt værktøj for alle medarbejdere i kommunen.



Det er vores [Hortens] vurdering, at KlarRet har et højt fagligt niveau, at vejledningerne er operationelle og pragmatiske, herunder fordi reglerne belyses med gode og relevante eksempler, og fordi vejledningerne giver sagsbehandlere et godt overblik samt forståelse for formålet med reglerne.

Borgerrådgiveren opdaterer løbende tidligere udgaver af KlarRet i forbindelse med lovændringer eller lignende, og Borgerrådgiveren modtager gerne forslag til nye emner.

Københavns Kommunes intranet er en vigtig kanal i forhold til at udbrede kendskabet til KlarRet blandt kommunens medarbejdere.

Når KlarRet sendes til de syv forvaltninger, er der altid vedhæftet et udkast til en nyhed, som forvaltningen kan tage afsæt i eller anvende direkte. Det står naturligvis den enkelte forvaltning frit for, om nyheden skal tilpasses

den enkelte forvaltning, om der skal tilføjes links til eller oplysning om konkrete procedurer, retningslinjer, kommandoveje eller andet, der målretter og forankrer indholdet af den enkelte KlarRet direkte i den enkelte forvaltning.

KlarRet offentliggøres på Borgerrådgiverens hjemmeside og sendes ud til abonnenter på Borgerrådgiverens nyhedsbrev.

Processen for udgivelse og offentliggørelse af KlarRet er politisk vedtaget som en del af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi.

De sidste tre udgaver af KlarRet har haft konflikthåndtering som gennemgående tema. Temaet er behandlet i tre artikler i kapitel 4.



4

FOREBYGGELSE, HÅNDTERING OG LÆRING AF KONFLIKTER

KlarRet er Borgerrådgiverens guide om forvaltningsretlige emner og god sagsbehandling til kommunens medarbejdere. Borgerrådgiveren har i beretningsåret skrevet en trilogi af KlarRet om forebyggelse, håndtering og læring af konflikter mellem borgere og kommune. Trilogien og alle de øvrige udgaver af KlarRet kan findes på Borgerrådgiverens hjemmeside. Nedenfor er trilogien omskrevet til artikler.

FOREBYGGELSE AF KONFLIKTER MELLEMM BORGERS OG KOMMUNE

Kommunen har som offentlig myndighed vidtrækkende beføjelser til at tilkende ydelser eller afslå at tilkende ydelser, til at pålægge borgerne pligter eller undlade det, til at servicere eller lade være – selvfølgelig afhængigt af de rammer, vi som medarbejdere i kommunen arbejder inden for.

Det arbejde, vi som medarbejdere udfører, har dermed stor indflydelse på borgernes liv. Flere borgere har lange sagsforløb i kommunen og er afhængige af kontakten til og dialogen med deres sagsbehandler. Fælles for disse og andre borgere er, at de ofte indretter sig efter den service og de ydelser, de modtager fra kommunen.

Samarbejdet mellem kommunen og borgerne rummer derfor risici for konflikter, og det er derfor afgørende, at vi som medarbejdere er opmærksomme på, hvordan vi optræder i mødet med borgerne. I det konfliktforebyggende arbejde er det også afgørende at være opmærksom på, at en del af vores arbejde består i at have forståelse for, at kontakt med borgerne handler om mennesker, erfaringer, forventninger og behov for at blive set, hørt og forstået. Afgørende er også vores evne til at kunne sætte os i borgernes sted og levere en ydelse, service, betjening, støtte eller andet på en måde, så borgerne oplever at få en meningsfuld behandling.



Konflikter har en tendens til at eskalere, hvis vi i kommunen har lavet fejl i sagsbehandlingen, og derfor er den bedste forebyggelse god, korrekt og gennemsigtig sagsbehandling.

Konflikter kan være en uundgåelig del af dagligdagen, når man arbejder med borgersager. Heldigvis kan en del konflikter forebygges, eller i det mindste gøres nemmere at håndtere, og her er det en god hjælp at have kendskab til konflikters årsager og til forskellige typer af konflikter.

Vi kan forebygge konflikter, som opstår, fordi borgeren mister tillid til kommunen på grund af fejl i sagsbehandlingen, ved, at vi gør os umage og er opmærksomme på måden, vi sagsbehandler på. Der findes også konflikter, som det er vanskeligt at forebygge, da de alene på grund af en sags kompleksitet vil være konfliktfyldte. Vi kan dog ved at forudse en sags kompleksitet forsøge at forebygge konflikten.

Det er ofte udsatte borgere, som har de mest komplekse sager, hvor der er mest på spil. En hensigtsmæssig håndtering af borgeren og de særlige behov, der måtte være, kan i sig selv være konfliktnedtrappende.

Eksterne konflikter, som har baggrund i udefrakommende faktorer, har vi ikke indflydelse på. Det kan f.eks. være en konflikt, som opstår, fordi en borger ikke er tilfreds med den gældende lovgivning eller det af kommunen vedtagne serviceniveau. Klar og tydelig vejledning om de relevante forhold kan virke forebyggende på en sådan konflikt.

I samme gruppe hører også de sager, der fra begyndelsen er konfliktfyldte, fordi der ligger en anden konflikt bagved, som vi ikke har indflydelse på. Et eksempel på dette kunne være en borger, der har sager hos flere forskellige myndigheder vedrørende sit barn, f.eks. fordi der er foretaget en underretning med bekymring for barnet til Socialforvaltningen i kommunen samtidig med, at der verserer en sag om forældremyndighed i Familieretshuset. I sådanne sager er det ofte en svær balancegang mellem at inddrage parterne og træffe vigtige afgørelser til gavn for barnet. Vi kan ikke forebygge en konflikt, der allerede er en del af sagen, men vi kan håndtere konflikten ved at være opmærksom på dens eksistens.

Den bedste måde at forebygge konflikter på, er at have et godt kendskab til dels den lovgivning, som vi administrerer, og de arbejdsgange, som er internt fastsat – herunder Københavns Kommunes interne retningslinjer og politikker – og dels de sagsbehandlingsmæssige regler.



Når vi administrerer korrekt, sagligt og gennemsigtigt, forebygger vi konflikter.

Når vi sagsbehandler, skal vi have for øje, hvad borgerens formål med at søge hjælp er, og vi skal tilrettelægge vores sagsbehandling i overensstemmelse hermed. Der skal altid ske en konkret vurdering af den enkelte sag, når vi tilrettelægger indsatsen, og der ligger et vigtigt potentiale til forebyggelse af konflikter i at stoppe op og tænke, om det, vi gør og beslutter, forekommer rimeligt overfor den enkelte borger? Hvad formålet er med borgerens henvendelse og dermed vores arbejde? Og om det, vi gør, er egnet i forhold til formålet?

Sagsbehandlingsregler og uskrevne adfærdsnormer

Den bedste måde at forebygge en konflikt på er at sagsbehandle korrekt, sagligt og gennemsigtigt. Rammerne for god sagsbehandling sættes af lovgivningen – først og fremmest forvaltningsloven, offentlighedsloven, retssikkerhedsloven, databeskyttelsesloven og persondataforordningen. Herudover gælder grundlæggende retsprincipper, uskrevne retsgrundsætninger og principperne for god forvaltningsskik.

Forvaltningsloven indeholder sagsbehandlingsregler og retsgarantier for sagsbehandling i hele den offentlige forvaltning, og det styrende hensyn er borgernes retssikkerhed. Forvaltningsloven fungerer i samspil med andre love – særligt retssikkerhedsloven og databeskyttelsesreglerne – og sætter rammerne for blandt andet udveksling af oplysninger, inhabilitet, vejledningsforpligtelsen, retten til partsrepræsentation/bisidder og partsaktindsigt.

Hovedformålet med offentlighedsloven er at sikre størst mulig åbenhed hos myndighederne for derigennem at understøtte informations- og ytringsfriheden og i sidste ende borgernes tillid til den offentlige forvaltning. Ved at være åbne om sagsbehandlingen og inddrage borgerne i sagsbehandlingen får borgerne indsigt i og større forståelse for selve processen og baggrunden for de afgørelser, vi træffer i kommunen. Denne indsigt er med til at understøtte borgernes tillid til sagsbehandlingen og deres sagsbehandler og dermed til kommunen, og det kan på den måde i sig selv fungere konfliktforebyggende.

Retssikkerhedsloven gælder for det sociale område og beskæftigelsesområdet og er en proceslov, som sætter rammerne for sagsbehandlingen og opsætter nogle regler for tidsfrister, inddragelse af borgerne, helhedsvurdering af den enkelte borgers situation og støttemuligheder, tidlig indsats og tilrettelæggelse af hjælp og ansvar og vejledningsforpligtelsen. I vejledningen til retssikkerhedsloven kan man finde uddybning af reglerne og de formål og værdisæt, som ligger til grund for reglerne.

Det er i praksis lige så vigtigt at kende til tankerne bag reglerne, som at kende reglerne i sig selv. De grundlæggende værdier og formål bag paragrafferne er vigtige at kende for bedre at forstå, hvorfor man skal inddrage borgerne, vejlede og rådgive samt partshøre og holde kontakten ved lige. Det er i samspil mellem lovens bogstav, de bagvedliggende værdier og formål samt den almindelige praksis i det daglige arbejde, at den optimale sagsbehandling finder sted. Dette konstruktive samspil udgør den bedste forebyggelse af konflikter. Herudover udgør dette den bedste forudsætning for at håndtere de konflikter, der alligevel vil opstå.

Principperne for god forvaltningsskik er uskrevne adfærdsnormer for god myndighedsadfærd overfor borgerne og for selve sagsbehandlingen. Principperne supplerer forvaltningsloven og offentlighedsloven og er en integreret del af retssikkerhedsmæssig forsvarlig sagsbehandling. I Københavns Kommune suppleres reglerne af interne retningslinjer, der er vedtaget af Borgerrepræsentationen, som f.eks. tilbagemeldingsgarantien, officielle poli-

tikker og vedtagne normsæt som Københavns Kommunes værdigrundlag og Kodeks 7.

HÅNDTERING AF KONFLIKTER MELLEM BORGER OG KOMMUNE

Hvornår er noget en egentlig konflikt, og hvad gør vi så, når den er opstået?

En konflikt er en situation, hvor to eller flere parter 'støder sammen'. De tilfælde, hvor et klageforløb har udviklet sig til en egentlig konflikt mellem en borger og kommunen, er ofte kendetegnet ved, at borgeren ikke føler sig hørt, set eller mødt af kommunen. Konflikten kan for eksempel opstå i et forløb, hvor en borger har klaget flere gange til kommunen over den samme eller en beslægtet problemstilling, og hvor kommunen flere gange har besvaret klagerne, uden at borgeren er tilfreds.

Det er også kendetegnende, at konfliktens parter har en 'skæv relation'. Vi taler om en 'skæv relation', fordi konflikten altid er personlig for borgeren, mens konflikten som udgangspunkt ikke er personlig for kommunen.

Konfliktens parter

Det er et almindeligt princip indenfor mediation/konfliktmægling, at de, som ejer konflikten, også ejer løsningen. Det betyder, at det er parterne selv, der skal blive enige om, hvordan konflikten kan løses, så begge parter er tilfredse. Princippet gælder også i 'skæve relationer', men det kan være nødvendigt at finde et mere ligeværdigt ståsted for parterne for at kunne få øje på en løsning.

Rammerne for kommunens sagsbehandling, nemlig gældende ret, ligger fast på forhånd. En konflikt mellem en borger og kommunen kan derfor ikke løses ved, at kommunen f.eks. træffer en ny afgørelse, der ikke følger lovgivningen, eller på anden måde lover borgeren noget, der går ud over gældende ret.

Men gældende ret kan ikke stå alene i mødet med en borger. Det er vigtigt, at vi som medarbejdere også er opmærksomme på at følge kommunens værdigrundlag og så vidt muligt møder den enkelte borger med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

I fastlåste konflikter, som f.eks. meget lange klageforløb, kan det være svært at se en løsning, som både er tilfredsstillende for borgeren, og som samtidig holder sig inden for rammerne af gældende ret. I sådanne situationer er det en god idé at overveje, om der skal noget andet til end traditionel skriftlig klagesagsbehandling.

Borgerrådgiveren som konfliktmægler

Borgerrådgiveren har gode erfaringer med at tilbyde konfliktmægling mellem borgere og kommunen.

Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgave består blandt andet i "at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og

undladelser, ved at tilbyde mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger”.



Mægling er særlig relevant i fastlåste konflikter, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke har bidraget til at genskabe gensidig tillid og respekt.

Konfliktmægling går i korte træk ud på, at parterne i en konflikt – f.eks. en borger og en sagsbehandler eller en anden relevant repræsentant fra kommunen – mødes med en uvildig og neutral tredje part: konfliktmægleren. Mægleren hjælper parterne igennem en proces, hvor problemerne synliggøres og konkretiseres. Om muligt findes der løsninger, som parterne er tilfredse med.

Borgerrådgiveren er en uafhængig enhed i kommunen, og Borgerrådgiveren kan derfor fungere som en uvildig og neutral tredje part, der ovenikøbet har et godt kendskab til, hvordan man arbejder i kommunens forvaltninger. Det er vigtigt, at begge parter i konflikten, dvs. både borgeren og de relevante repræsentanter fra kommunen, deltager frivilligt i mæglingen, og at begge parter ønsker at medvirke til at løse op for konflikten og lægge den bag sig.

Konfliktløsningsmøder

Borgerrådgiveren har i samarbejde med Socialforvaltningen udarbejdet en ramme for arbejdet med at bilægge konflikter mellem borger og forvaltning i særligt konfliktfyldte sager.

Konfliktløsningsmødet er ikke et led i behandlingen af borgerens sag i forvaltningen (eller hos Borgerrådgiveren), og der kan derfor ikke sagsbehandles på mødet, ligesom kommunens afgørelser ikke kan være omdrejningspunkt for mødet.

Borgerrådgiveren deltager som mediator og mødeleder og er ikke til stede som hverken partsrepræsentant, bisidder eller tilsynsmyndighed. Borgerrådgiveren vil dog kunne besvare generelle juridiske spørgsmål, hvis de skulle opstå under mødet. Det er fortroligt, hvad der foregår på mødet. Det betyder blandt andet, at der som udgangspunkt ikke bliver gjort notat, men hvis borgeren konkret ønsker det, kan Borgerrådgiveren tage et kort referat, f.eks. notere eventuelle aftaler eller lignende mellem borger og forvaltning.

Når forvaltningen eller Borgerrådgiveren bliver opmærksom på en sag, der kan være egnet til mægling, kan forvaltningen bede Borgerrådgiveren om at afholde et konfliktløsningsmøde.

Borgerrådgiveren kontakter herefter borgeren og tilbyder et konfliktløsningsmøde. Hvis borgeren ønsker at deltage, afholder Borgerrådgiveren et

formøde med borgeren for at afklare, hvad borgeren oplever som kernen i konflikten med kommunen, og hvad han eller hun i givet fald ønsker at opnå med mødet. Borgerrådgiveren indhenter, hvis borgeren ønsker det, en kopi af borgerens klagesag med henblik på, at Borgerrådgiveren er generelt orienteret om sagen forud for mødet.

På baggrund af borgerens beskrivelse af konflikten, vurderer forvaltningen og Borgerrådgiveren efterfølgende i fællesskab, hvilken sammensætning af deltagere fra kommunen, der konkret er bedst egnet til at løse op for konflikten.



Alle forvaltninger kan bede Borgerrådgiveren om at se på, om en konflikt er egnet til håndtering på et konfliktløsningsmøde.

Konfliktløsningsmødet skal give den enkelte borger og forvaltningen mulighed for at bilægge konkrete konflikter, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen/borgerens møde med forvaltningen.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at kernen i konflikten ofte kan findes i borgerens oplevelse af mødet med kommunen. Borgerne beskriver ofte, at de ikke har følt sig set, hørt eller mødt af kommunen.

I nogle tilfælde kan der ske et tillidsbrud mellem borgerne og kommunen, også selv om sagsbehandlingen har været juridisk i orden og eventuelle afgørelser er truffet indenfor rammerne af gældende ret. Ved konfliktløsningsmøderne får borgerne mulighed for at møde og tale personligt med kommunens repræsentanter – ikke om deres sag, men om deres oplevelse af mødet med kommunen, på neutral grund hos Borgerrådgiveren. Relationen mellem konfliktens parter bliver på den måde mindre skæv, og det er Borgerrådgiverens erfaring, at dette i sig selv kan være med til at løse op for konflikten.

Opfølgning

De borgere, som har deltaget i et konfliktløsningsmøde hos Borgerrådgiveren, har givet udtryk for, at de har følt sig hørt og i højere grad end tidligere er optimistiske i forhold til deres eventuelle videre forløb i kommunen. Om borgernes tillid til kommunen kan genoprettes varigt afhænger blandt andet af, om det efterfølgende lykkes for parterne at fortsætte en ligeværdig dialog.

En borger har beskrevet, at det er væsentligt, at man kan regne med, ”at det gode fra konfliktløsningsmødet fortsætter”, og at det italesættes tydeligt på selve mødet, hvordan det i det konkrete tilfælde sikres bedst. Det kan f.eks. ske ved, at det aftales, hvem borgerne kan kontakte i fremtiden i forhold til kerneproblemstillingen, ellers hvis de igen oplever, at de ikke bliver hørt, set eller mødt på en ordentlig måde i deres kontakt med kommunen.



Konfliktmægling kan give borgerne en forhåbning om en bedre fremtidig relation med kommunen.

Til gavn for begge parter

Når dialogen mislykkes, og vi bliver mødt af utilfredse borgere, som klager, kan det påvirke vores arbejdsglæde. Det kan ikke undgås, at man også af og til bliver i tvivl om, hvorvidt man har gjort sit arbejde godt nok.

Selv om vi som medarbejdere i kommunen taler med borgere hver dag, gør det en positiv forskel, når vi får mulighed for at se og møde personen bag en sag, der er konfliktfyldt.

Konfliktmægling kan yde et vigtigt bidrag til læring i kommunen, og det er Borgerrådgiverens erfaring, at konfliktløsningsmøderne har givet konkrete input til at forbedre kommunikationen med borgerne. Sidst, men ikke mindst kan konfliktløsningsmøderne medvirke til et mindre ressourceforbrug på besvarelse og øvrig håndtering af klager i kommunen.

LÆRING AF KONFLIKTER MELLEM BORGER OG KOMMUNE

Som medarbejder i Københavns Kommune skal vi efterleve kommunens overordnede rammer for god og retssikkerhedsmæssig forsvarlig borgerbe-

VÆRDIGRUNDLAG OG KODEKS

Uddrag fra værdigrundlaget: "Københavns Kommune er en offentlig servicevirksomhed. Kommunens opgave er at yde en service over for borgere og virksomheder, som gør det attraktivt at bosætte sig og investere i byen. Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid".

Uddrag fra Kodeks 7: "7/Åbenhed om fejl: Kommunen skal have en kultur, hvor man tager hånd om de fejl, der bliver begået, så man får rettet op og lærer heraf. Hvis man har begået fejl, må det ikke benægtes, og man må ikke prøve at dække over fejlen".

tjening og sagsbehandling. Københavns Kommunes værdigrundlag er en del af denne ramme. Værdigrundlaget fordrer, at vi møder borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

En anden del af rammen er Kodeks 7, som indeholder 7 centrale pligter rettet til alle ansatte i kommunen. Den syvende pligt fordrer, at vi er åbne om de fejl, der uundgåeligt begås.

Som det ses i boksen, som indeholder et uddrag af Borgerrepræsentations beskrivelse af den syvende pligt, fordrer efterlevelse, at vi som medarbejdere og som kommune bruger eventuelle fejl konstruktivt således, at vi skaber læring for os og vores kollegaer.

Set fra borgerens perspektiv

En fundamental grundregel er, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin egen sag. Vi skal derfor tilrettelægge vores arbejde sådan, at borgeren får mulighed for at medvirke. En sådan tilrettelæggelse indbefatter helt naturligt de forvaltningsretlige regler, principperne for god forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag og Kodeks 7.

Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, så er det naturligvis vanskeligt for borgeren at påtage sig dette ansvar. Medindflydelse i form af en god dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet. Når borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og når borgeren kender kommunens begrundelse for en afgørelse, bliver det lettere at forstå og acceptere afgørelsen. Det gælder især, hvis kommunen og borgeren vurderer forholdene forskelligt.

Borgerne skal kende deres rettigheder og pligter for at kunne tage ansvar og gøre deres medindflydelse på sagsbehandlingen gældende. Det er vores ansvar som medarbejdere at klæde borgerne på, så de kender deres rettigheder. Når vi sætter os i borgerens sted og husker de bagvedliggende hensyn, og borgeren derfor får tillid til vores arbejde, så kan vi også undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb, som udvikler sig til konflikter.



Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed (retssikkerhedslovens § 4).

Konsekvenser, perspektiver, læring og genopretning

Opstår der konflikter, er det naturligt, at der kommer et tillidstab mellem konfliktens parter. Dette tillidstab er dels ødelæggende for en indbyrdes relation, men kan også være destruktivt for et eventuelt fremtidigt samarbejde med borgeren om den pågældende sag eller andre fremtidige sager. Det er det tab, vi ved refleksion og efter omstændighederne ændret adfærd har til hensigt at genoprette.

For uanset hvor umage vi end måtte gøre os i dagligdagen, vil der være eller kunne opstå situationer, hvor vi ikke kan enes om en løsning sammen med borgeren, og hvor situationen på den baggrund er blevet tilspidset eller sågar har udviklet sig til en egentlig konflikt.

Borgeren kan utilsigtet komme til at stå i en situation, hvor vedkommende ikke oplever at være inddraget og derfor ikke oplever en behandling, som lever op til Københavns Kommunes værdigrundlag.

Parkering af en konflikt med henvisning til beklagelse af en borgers 'oplevelse' af forløbet er et eksempel på en sådan situation. Den kan for borgeren nemt ligne et forsøg på at tale udenom konfliktens tema og kan virke som en form for ansvarsforflygtigelse og kan i værste fald være årsag til, at konflikten fortsætter eller optrappes.

Derfor er det vigtigt, at vi hele tiden er bevidste om vores kommunikation, så vi i vores beklagelser ikke risikerer at give borgerne indtryk af, at forløbet primært er ærgerligt for kommunen. Her og i de mange andre situationer, som vi møder i vores hverdag som medarbejdere i Københavns Kommune, er det vigtigt at stoppe op og reflektere over årsagen til konfliktens opståen, og hvilke konsekvenser konflikten har eller har haft både for borgeren og i lige så høj grad for den eller de medarbejdere, der var involveret i konflikten. Og lige så vigtigt hvad vi konkret kan gøre – om noget – for at undgå lignende situationer fremadrettet.

Her kommer den syvende pligt fra Kodeks 7 til sin fulde ret: Vejen til forbedring ligger i erkendelsen af, at noget fejlede, og erkendelsen er første skridt på vejen til genopbygning.

Spørgsmål til refleksion

Det er afgørende for, hvordan samarbejdet mellem kommunen og borgeren fungerer efterfølgende, at vi sikrer os, at vi har forstået årsagen til konflikten. Dermed har vi nemlig et godt udgangspunkt, når vi i samarbejde med borgeren skal finde en løsning.

De fem læringstrin eller miniFOKUS, som Borgerrådgiveren præsenterede i sin beretning for 2016, er et nyttigt redskab, når vi arbejder systematisk med læring:

-
1. Hvad er der sket? (Hvorfor opstod konflikten?)
 2. Hvad ville vi ønske, der var sket i stedet for? (Kunne vi have gjort noget for at nedtrappe eller undgå konflikten?)
 3. Hvorfor skete det uønskede? (Hvilke handlinger eller udeladelser førte til konflikten?)
 4. Kunne det uønskede ske igen? (Er der afdækket problemfelter eller uhensigtsmæssigheder i den måde, vi har indrettet vores sagsbehandling på? Og giver det anledning til, at vi skal lave ændringer, rette skabeloner til eller andet?)
 5. Hvad kan vi i givet fald gøre for at undgå gentagelse? (Er der læring, som skal bredes ud i enheden/forvaltningen? Er vi klædt ordentligt på til konflikter, og kan vi blive bedre til at undgå eller håndtere konflikter fremover?)
-

Konflikter kan koste

Udover læring for kommunen og forklaring til borgeren kan det være relevant at overveje, om der efter en konflikt skal ske en reparation eller realudligning. Hvis en konflikt f.eks. beror på forkert eller mangelfuld vejledning, er der risiko for, at borgerens retssikkerhed er kompromitteret. Borgeren kan på den måde have lidt et tab.

Der kan derimod ikke på samme måde rettes op på tab af tillid til kommunen, tabt livskvalitet og brugte personlige ressourcer. Derfor er anerkendelsen af borgerens opfattelse af konflikten samt en klar og tydelig vejledning og forklaring af, hvad der er kommunens opfattelse, mindst lige så vigtig i sådanne tilfælde.

Det er imidlertid vigtigt at fremhæve, at en borger ikke kan opnå en bedre retsstilling med hensyn til tildeling af ydelser eller hjælp blot ved indgivelse af en klage eller ved at indlede en konflikt med kommunen.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS BEMANDING

Borgerrådgiverens stab udgøres pr. 1. april 2020 af:

Borgerrådgiver Johan Busse (orlov)
Kst. borgerrådgiver Anne-Sophie Hermansen
Jurist Emilie Marie Wilson Ramstad
Jurist Jacob Fiedler
Jurist Natasha Plum
Jurist Michaela Jin-Ok Grunth
Jurist Paul Christian Vang
Jurist Rikke Dam Gredal
Administrativ medarbejder Marianne Langager Nielsen
Administrativ medarbejder Tünde Maria Gilányi
Akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke



VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Præambel

Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e. Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverfunktionen skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende (i det følgende samlet benævnt borger eller borgere) at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiverfunktionen bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverfunktionen skal i sit arbejde varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Borgerrådgiverfunktionen er en del af Københavns Kommune.

Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen og henhører således ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltning og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

Borgerrådgiverfunktionen administrerer ligeledes en whistleblowerfunktion for ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverfunktionens overordnede forhold er reguleret i § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune.

Kapitel I

Borgerrådgiverfunktionens organisering

§ 1. Københavns Kommune har en Borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

§ 2. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren.

§ 3. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter

indstilling fra Økonomiudvalget efter forudgående erklæring fra Borgerråd-giverudvalget.

Stk. 2. Borgerråd-giveren skal besidde de nødvendige kvalifikationer til at opfylde formålet med borgerråd-giverfunktionen, herunder kvalifikationer vedrørende offentlig sagsbehandling, forvaltning og administration samt gode skriftlige og mundtlige formidlingsevner.

Stk. 3. Borgerråd-giveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 4. Borgerrepræsentationen fastsætter de nærmere regler for borgerråd-giverfunktionens virksomhed.

Stk. 2. Borgerråd-giverfunktionen refererer til borgerråd-giverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse, jf. dog § 13 og § 15.

§ 5. Borgerråd-giverfunktionen sekretariatsbetjener Borgerråd-giverudvalget.

Kapitel 2 **Overordnede opgaver**

§ 6. Borgerråd-giverfunktionen skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Stk. 2. Borgerråd-giverfunktionens virksomhed omfatter ikke:

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende personaleforhold og ansættelsesforhold, jf. dog kapitel 6,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovbestemte klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Stk. 3. For så vidt angår forhold som har været bedømt af Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerråd-giverudvalget eller revisionsudvalget skal borgerråd-giverfunktionen lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Kapitel 3 **Borgerråd-giverens opgaver**

§ 7. Borgerråd-giverfunktionen varetager de i § 6 nævnte opgaver gennem:

- 1) at behandle henvendelser fra borgere (§§ 8-12),
- 2) at iværksætte undersøgelse på eget initiativ (§ 13),
- 3) at yde vejledning og medvirke til forbedringer af forvaltningen (§ 14),
- 4) at udføre opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerråd-giverudvalget (§ 15)
- 5) at afrapportere til Borgerrepræsentationen (§ 16)

Henvendelser fra borgere

§ 8. Borgerrådgiverfunktionen kan bistå borgere ved:

- 1) at yde vejledning i klagesystemet,
- 2) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv.

§ 9. Borgerrådgiverfunktionen kan tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, såfremt borgerrådgiverfunktionen vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren og forvaltningen er enig heri.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen skal orientere borgeren om rammerne for mæglingen, herunder formålet med mæglingen og hvem der deltager.

§ 10. Enhver borger, der har individuel og væsentlig interesse i en sag, kan klage over Københavns Kommune til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

Stk. 3. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået. Borgerrådgiverfunktionen kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen.

§ 11. Borgerrådgiverfunktionen afgør, om en klage giver grundlag for en undersøgelse.

§ 12. Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af anonyme klager, jf. dog stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af klager, hvori der fremsættes begæring om anonymitet, jf. dog stk. 3.

3. Borgerrådgiverfunktionen skal i disse tilfælde vejlede borgere efter § 8 samt om reglerne om aktindsigt efter lov om offentlighed i forvaltningen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan i tilfælde, der er omfattet af stk. 1 og 2 indlede en undersøgelse efter § 13.

Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ

§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Vejledning og medvirken til forbedringer af forvaltningen

§ 14. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen, herunder ved:

- 1) at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer i den årlige beretning efter § 16,
- 2) at tilbyde undervisning,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende forvaltningsret mv.,

- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter mv. til forbedring af sagsbehandlingen, betjeningen af borgerne og bistå med implementering af nye procedurer, mv.,
- 5) på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerråd giverudvalget

§ 15. Borgerrepræsentationen og Borgerråd giverudvalget kan pålægge borgerråd giverfunktionen at gennemføre undersøgelser af et forvaltningsområde.

Af rapportering til Borgerrepræsentationen

§ 16. Borgerråd giverfunktionen afgiver via Borgerråd giverudvalget en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor borgerråd giverfunktionen redegør for sin virksomhed, herunder efter § 14 og § 19, stk. 4. Borgerråd giverfunktionen kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger om forhold der ligger inden for borgerråd giverfunktionens overordnede funktion og opgaver efter kapitel 2 og 3 til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger. Borgerråd giverfunktionens beretning skal desuden indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen efter kapitel 6. Beretningen skal offentliggøres.

Kapitel 4 Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerråd giverfunktionen oplysninger og udlevere dokumenter mv., som forlanges af denne.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser.

Stk. 3. Borgerråd giverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.

§ 18. Forvaltningen skal besvare borgerråd giverfunktionens henvendelser inden for tre uger, medmindre borgerråd giverfunktionen fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerråd giverfunktionen om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Kapitel 5 Reaktionsmuligheder

§ 19. Borgerrådgiverfunktionen kan udtale sig om sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiverfunktionen kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Uoverensstemmelser mellem borgere og forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiverfunktionen kan udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger om sagen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan ikke udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger, før forvaltningen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen om konstateringer efter stk. 1-3, herunder ved:

- 1) at understøtte læring i forhold til konstaterede fejl,
- 2) generelt og konkret at medvirke til forbedring i forhold til konstaterede fejl, herunder yde bistand til implementering af eventuelle nye procedurer, mv.

§ 20. Borgerrådgiverfunktionen kan afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra borgerrådgiverfunktionen som nævnt i stk. 1, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og borgerrådgiverfunktionen om:

- 1) eventuel lovbestemt sagsbehandlingstid,
- 2) kontaktoplysninger på ansvarlig sagsbehandler eller dennes nærmeste leder,
- 3) hvorpå sagen beror,
- 4) hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.

§ 21. Borgerrådgiverfunktionens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiverfunktionen, hvis udtalelsen ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiverfunktionen kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 2. Såfremt borgerrådgiverfunktionens undersøgelse af en sag viser, at der i forvaltningen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiverfunktionen give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Kapitel 6 Whistleblowerfunktionen

§ 22. Enhver ansat i Københavns Kommune samt samarbejdspartnere eller

lignende kan indgive oplysninger til borgerrådgiverfunktionen om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i forvaltningens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for forvaltningens opgaveløsning.

Stk. 2. Ansatte, som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed.

Stk. 3. Hvis en ansat bliver bekendt med, at det har haft negative konsekvenser for andre at afgive oplysninger efter stk. 1, har vedkommende ansatte ligeledes ret til at indgive oplysninger herom til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal udvise størst mulig diskretion ved modtagelse, behandling, undersøgelse og videregivelse af oplysninger modtaget efter denne bestemmelse.

§ 23. Oplysninger efter § 22 kan indgives anonymt.

§ 24. Borgerrådgiverfunktionen skal for enhver oplysning, der indgives efter § 22 foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om forvaltningen har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Stk. 2. Såfremt vurderingen efter stk. 1 fører til den konklusion, at der er grundlag for at foretage videre undersøgelser, skal borgerrådgiverfunktionen videresende forholdet til videre behandling. Oplysninger, der overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold, videresendes til Intern Revision. Oplysninger, der overvejende vedrører andre forhold, herunder ansættelsesretlige forhold, videresendes til den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde til den ansvarlige borgmester. Oplysningerne kan endvidere efter en konkret vurdering, videresendes til forvaltningens DPO business partner.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at der kan foreligge inhabilitet hos den enhed, der ellers skulle behandle sagen efter stk. 2, skal sagen overgives til den relevante borgmester, som kan udpege en anden instans til efter aftale at foretage undersøgelsen i sagen, herunder f.eks. Intern Revision, Databeskyttelsesrådgiveren, Borgerrådgiverfunktionen eller en ekstern advokat. Hvis Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at den mulige inhabilitet omfatter borgmesteren, videresendes henvendelsen af formanden for Borgerrådgiverudvalget til formanden for Borgerrepræsentationen med henblik på stillingtagen til inhabilitetsspørgsmålet og sagens videre behandling.

§ 25. Henvendelser, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse, eller som der skønnes ikke at være mulighed for at dokumentere, skal afvises af borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen kan afvise at videresende henvendelser efter § 22, hvis forholdene i alt væsentlighed allerede på betryggende vis er taget under behandling af den pågældende forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen kan i sådanne tilfælde anmode forvaltningen om at modtage underretning om sagens udfald.

Stk. 3. Den, som indgiver henvendelsen, skal have meddelelse om beslutninger i medfør af stk. 1 og 2, medmindre dette ikke er muligt.

§ 26. Den, der indgiver henvendelsen som nævnt i § 22, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling, videresendelse efter § 24, stk. 2, samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen orienterer ansatte, der indgiver oplysninger efter § 22, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen skal snarest muligt orientere Borgerrådgiverudvalget og den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den ansvarlige borgmester om:

- 1) enhver anmodning om identifikationsoplysninger på personer, som har indgivet oplysninger efter § 22,
- 2) oplysninger som borgerrådgiverfunktionen bliver bekendt med, der tyder på, at det har haft negative konsekvenser for en ansat, at vedkommende har indgivet oplysninger efter § 22.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan endvidere orientere Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget eller det respektive stående udvalg om de i stk. 3 nævnte oplysninger.

§ 27. Borgerrådgiverfunktionen skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til andre instanser i kommunen i medfør af bestemmelserne i dette kapitel. De pågældende instanser skal orientere borgerrådgiverfunktionen om udfaldet af undersøgelserne, herunder med angivelse af hvordan sagen er undersøgt, hvad forvaltningens konklusion er, samt eventuelle tiltag som undersøgelsen har givet anledning til.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen kan orientere Borgerrådgiverudvalget, Økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af sådanne sager samt om orienteringer efter §§ 25, stk. 2, 2. pkt.

§ 28. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende orientere Borgerrepræsentationen om whistleblowerfunktionen, herunder antal indkomne sager efter § 22, antal videresendte sager efter § 24, stk. 2, antal afviste sager efter § 25, stk. 2 samt karakteren af de nævnte sager, borgerrådgiverfunktionens resourceforbrug herpå og sager af større betydning.

§ 29. Bestemmelserne i kapitel 4 om sagens oplysning finder tilsvarende anvendelse for borgerrådgiverfunktionens opgavevaretagelse efter dette kapitel.

Kapitel 7 Offentlighed og tavshedspligt

§ 30. Borgerrådgiverfunktionens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed.
Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen offentliggør på eget initiativ undersøgelser, mv.

§ 31. Personale ansat ved borgerrådgiverfunktionen har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som disse bliver bekendt med i forbindelse med deres virke.

Kapitel 8 Personale

§ 32. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over sit personale.

Kapitel 9 Klager

§ 33. Enhver borger kan klage over borgerrådgiveren eller borgerrådgiverfunktionen til Borgerrådgiverudvalget. Borgerrådgiveren skal afgive en udtalelse inden Borgerrådgiverudvalget behandler klagen.

Stk. 2. Borgerrådgiverudvalget kan udtale kritik eller afgive henstillinger til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan herefter beslutte at genoptage sagen, jf. § 4, stk. 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverudvalget kan i ekstraordinære tilfælde orientere Borgerrepræsentationen om klager efter stk. 1.

Kapitel 10 Ikrafttrædelse

§ 34. Denne vedtægt træder i kraft den 1. januar 2020.

