



## Notat

### Beskrivelse af de gennemførte projektaktiviteter

2. marts 2023

Sagsnummer  
2023-0064505

Dokumentnummer  
2023-0064505-2

### Projektets afgrænsning

Ved e-mail af 8. juli 2021 ansøgte Borgerrådgiveren i Københavns Kommune om tilskud fra pulje til borgerrådgivning. Borgerrådgiveren fremsendte udfyldt og underskrevet ansøgningsskema samt notat af 1. juli 2021 om "Projekt: Opnormering af Borgerrådgiveren i Københavns Kommune, videndeling med andre kommuner og mægling som konfliktløsningsværktøj".

Af Borgerrådgiverens ansøgningsskema fremgår blandt andet, at tilskuddet søges til opnormering af en eksisterende borgerrådgiverfunktion, samt at tilskuddet søges til følgende planlagte indsats:

"Opnormering med to juridiske fuldmægtige i puljeperioden 2021-2024 med henblik på at styrke borgernes relation til kommunen og øge deres retssikkerhed. Opnormeringen skal tjene tre specifikke indsatser og mål:

1. Styrkelse af dækningsgraden pr. indbygger, idet Borgerrådgiveren i Københavns Kommune ligger blandt den laveste 1/3 af kommuner med en borgerrådgiver, hvad angår dækningsgrad ifølge Justitia.
2. Understøttelse af andre kommuners borgerrådgivere. Borgerrådgiveren kan bistå med 17 års solid erfaring og viden om forvaltningsret og god borgerbetjening i borgerrådgiverregi.
3. Udvikling og udbredelse af mægling som værktøj til konfliktløsning, herunder ved at afsætte ressourcer til tidlige at identificere konflikter, der er under udvikling med henblik på en tidlig indsats for at forbedre dialogen, inden komplekse sager udvikler sig u hensigtsmæssigt."

### Generelt om projektaktiviteterne

Projektet består overordnet i en opnormering med to juridiske fuldmægtige i puljeperioden 2021-2024. Tilskuddet er afgrænset hertil.

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN-nummer  
5798009800053

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

Projektaktiviteterne består af de indsatser, som opnormeringen har givet mulighed for med henblik på at styrke borgernes relation til kommunen og øge deres retssikkerhed.

Opnormeringen skal ifølge den godkendte ansøgning tjene tre specifikke indsatser og mål:

1. Styrkelse af dækningsgraden pr. indbygger.
2. Understøttelse af andre kommuners borgerrådgivere.
3. Udvikling og udbredelse af mægling som værktøj til konfliktløsning.

Nedenfor redegøres i kort form for de aktiviteter, som er gennemført og muliggjort af tilskuddet.

## **De konkrete projektaktiviteter**

### **Styrkelse af dækningsgraden pr. indbygger**

Projektets første formål er at sikre en bedre dækningsgrad pr. indbygger. Dette formål er forfulgt ved at udvide Borgerrådgiverens juridiske stab.

Udvidelsen har hævet Borgerrådgiverens dækningsgrad pr. indbygger i forhold til den analyse, som Justitia gennemførte i 2020, og hvorefter 10 kommuner havde en dårligere dækningsgrad pr. indbygger, mens 28 kommuner havde en bedre dækningsgrad.

Udvidelsen har mere konkret tilført flere ressourcer til Borgerrådgiverens modtagelse, visitation og behandling af klager fra borgerne samt til Borgerrådgiverens gennemførelse af tilsyn med forvaltningens overholdelse af almindelige retssikkerhedsprincipper, forvaltningsretlige regler og efterlevelse af principperne for god forvaltningsskik mv. i konkrete og generelle sager.

Udvidelsen har i tillæg hertil tilført flere ressourcer til Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne, dvs. sparring og vejledning om retssikkerhed, forvaltningsret og principper for god forvaltningsskik mv.

Aktiviteterne herunder tidsregistreres særskilt under "Puljemidler Borgersager", "Puljemidler Tilsyn" samt "Puljemidler Bistand til forvaltning".

### **Understøttelse af andre kommuners borgerrådgivere**

Projektets andet formål er at understøtte andre kommuners borgerrådgivere med Borgerrådgiveren i Københavns Kommunes erfaring og viden om forvaltningsret og god borgerbetjening i borgerrådgiverregi. Også dette formål er forfulgt ved at udvide Borgerrådgiverens juridiske stab med henblik på at kunne afsætte ressourcer til at understøtte andre borgerrådgiverfunktioner.

### Sekretariatsfunktion

Mere konkret har Borgerrådgiveren i Københavns Kommune i 2022 påtaget sig sekretariatsfunktionen for det uformelle netværk for borgerrådgivere, som pt. tæller ca. 75 kommuners borgerrådgiverfunktioner. Netværket har udelukkende deltagelse af borgerrådgivere og disses medarbejdere.

Netværksaktiviteterne omfatter blandt andet

- visitation og optagelse af nye medlemmer,
- introduktion af nye medlemmer til netværket,
- udlevering af relevant introduktionsmateriale til borgerrådgiveropgaver
- sparring, vejledning og kursus i borgerrådgiveropgaver, herunder statistikføring mv.
- regionale møder ca. hvert ½ år
- lokale møder ca. hver 6.-12. uge
- planlægning og gennemførelse af 2½ dages årsmøde for alle netværkets medlemmer

Som sekretariat for netværket har Borgerrådgiveren i Københavns Kommune løftet en række af disse opgaver i samarbejde med en betydelig frivillig indsats fra øvrige borgerrådgivere.

### Hotline for Borgerrådgivere

Borgerrådgiveren i Københavns Kommune har stillet en telefonisk hotline til rådighed for alle landets borgerrådgivere. Hotlinen er åben alle hverdage mellem kl. 9.00 og kl. 20.00 og besvares af en af Borgerrådgiverens jurister.

På hotlinen kan borgerrådgiverne få vejledning og sparring i konkrete og generelle spørgsmål, hvor Borgerrådgiveren i Københavns Kommunes viden og erfaring kan være relevant, navnlig inden for almindelige retssikkerhedsprincipper, forvaltningsretlige regler og efterlevelse af principperne for god forvaltningsskik mv., men også i forhold til den særlige ramme og de særlige vilkår, der gælder for borgerrådgivere som intern tilsynsfunktion i kommunerne efter kommunestyrelsesloven.

Mange nye borgerrådgiverfunktioner er etableret ikke mindst på baggrund af tilskud fra puljen til borgerrådgivning, og der har været stor interesse for hotlinen.

### Tilgængeliggørelse af KlarRet

Borgerrådgiveren i Københavns Kommune udgiver løbende KlarRet, som er en guide for kommunale sagsbehandlere om korrekt sagsbehandling og god borgerbetjening.

Der er til dato udgivet 26 udgaver af KlarRet, men de er udarbejdet til medarbejderne i Københavns Kommune og derfor ikke i alle tilfælde umiddelbart anvendelige i andre kommuner, herunder fordi der henvises til kommunens interne retningslinjer, som ikke gælder i andre kommuner. Borgerrådgivere fra mange andre kommuner har imidlertid

efterspurgt publikationerne, og Borgerrådgiveren har derfor påbegyndt et arbejde med i nødvendigt omfang at gennemskrive publikationerne med henblik på, at de kan anvendes af borgerrådgivere i andre kommuner i deres eget arbejde og som vejledning for medarbejderne i deres respektive kommuner.

Aktiviteterne herunder tidsregistreres særskilt under "Puljemidler Borgerrådgivernetværk".

### **Udvikling og udbredelse af mægling som værktøj til konfliktløsning**

Projektets tredje formål er at udvikle og udbrede mægling som værktøj til konfliktløsning. Dette formål er forfulgt ved at udvide Borgerrådgiverens juridiske stab med henblik på at afsætte ressourcer til tidligere at identificere konflikter, der er under udvikling, med henblik på en tidlig indsats for at forbedre dialogen, inden komplekse sager udvikler sig uhensigtsmæssigt.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med konkrete sagsforløb løbende analyseret kerneårsagerne til de konflikter, der fører til en klage til Borgerrådgiveren med henblik på at identificere forskellige konfliktårsager og tidlige signaler om, at et forløb er ved at udvikle sig konfliktfyldt. De foreløbige observationer tyder på, at det er svært entydigt at udpege sådanne signaler, og Borgerrådgiveren vil derfor udvide og systematisere analysen med erfaringer fra sagsbehandlere i kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren har med henblik på denne fremadrettede udvidelse af aktiviteten tilknyttet en medarbejder med teoretisk mæglingsbaggrund.

Aktiviteterne herunder tidsregistreres særskilt under "Puljemidler Mægling".