



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Dato
23. februar 2015

Sagsnr.
2015-0027814

Dokumentnr.
2015-0027814-8

Vedrørende indkaldelse af forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift plan 2015, jf. Borgerrådgiverens sagsnr 2014-0146045

Borgerrådgiveren har i brev af 23. januar 2015 oplyst, at det i samråd med Borgerrådgiverudvalget er besluttet at fastlægge planen for egen drift undersøgelser og inspektioner for 2015 i samarbejde med forvaltningerne.

Borgerrådgiveren har anmodet de enkelte forvaltningers direktioner om at komme med forslag og begrundelser for emner og temaer, der kan indgå i Borgerrådgiverens egen drift plan for undersøgelser i 2015, og som forvaltningerne vurderer bør have særlig opmærksomhed. Borgerrådgiveren fastlægger den endelige plan på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et borger- og tilsynsperspektiv.

Socialforvaltningen skal i anledning af ovenstående foreslå følgende emner og temaer for Borgerrådgiverens egen drift undersøgelser i 2015:

Brug af sociale medier – retlige grænser for offentlige myndigheder

Sociale medier anvendes i stigende grad af borgerne til at kommentere kommunens sagsbehandling. Der bør derfor sættes fokus på, hvordan forvaltningerne håndterer henvendelser fra borgere på sociale medier, herunder om notatpligten, videregivelse af oplysninger og om sagsoplysning via sociale medier m.v. Undersøgelsen kan også afdække, hvordan forvaltningerne eventuelt selv anvender sociale medier, og hvilke grænser god forvaltningsskik og tavshedspligten sætter for dette, og om brug af billeder på sociale medier m.v., herunder hvornår det kræver samtykke. Det vil være godt at afdække de retlige rammer for anvendelse af oplysninger på sociale medier og tilsvarende rammerne for kommunens egen anvendelse af sociale medier.

Styrket borgerkontakt – et redskab i klagesagsbehandlingen

Der i Københavns Kommune implementeret metoden ”Styrket Borgerkontakt”. Metoden bygger på hollandske erfaringer i den offentlige sektor, hvor resultaterne har vist større borgertilfredshed, højere arbejdstilfredshed og mindre tidsforbrug til klagesagsbehandling, herunder en tidligere standsning af klagesager. I

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

metoden er indbygget hurtig og direkte kontakt med borgeren, anvendelse af grundlæggende mæglingssignende teknikker, fokus på at lytte og være undersøgende samt at være løsningsorienteret.

Metoderne i Styrket Borgerkontakt anvendes som forebyggende redskaber i konkrete situationer eller ved generel kontakt med borgere, der enten har indgivet en klage eller forventeligt vil indgive en klage.

Undersøgelsen kunne fokusere på forvaltningernes erfaringer med anvendelse af metoden, herunder hvad det har betydet for brugertilfredsheden, om der kan spores nogen effekt ved anvendelse af styrket borgerkontakt, og om redskabet kan anvendes i andre sammenhænge end traditionel klagesagsbehandling.

Brugerundersøgelser – hvornår og hvordan bruges de i kommunen

Det kunne være interessant at få afdækket i hvilket omfang forvaltningerne anvender brugerundersøgelser til f.eks. at afdække forventningsafstemning mellem borgerne og forvaltningen, og hvordan disse undersøgelser så anvendes både på det strategiske plan og i den daglige udførelse af den gode sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerbreve

Det kunne være interessant at undersøge forvaltningernes borgerbreve med henblik på en vurdering af, hvor gode forvaltningerne er til at skrive læsevenlige breve, som både er forståelige og juridisk korrekte. Det vil være godt, hvis undersøgelsen kan afdække, hvor forvaltningerne kan lære noget af hinanden.

Udveksling af oplysninger mellem myndigheder og inden for kommunen

Det kunne være interessant at undersøge, om forvaltningerne udnytter de muligheder, som lovgivningen giver for at udveksle oplysninger mellem myndigheder og også internt inden for kommunen, eller om forvaltningerne udveksler oplysninger inden for snævrere rammer end lovgivningen giver adgang til. Det kan have den konsekvens, at relevante oplysninger måske ikke bliver videreformidlet til de rette myndigheder/forvaltninger, eller at borgerne bliver afkrævet de samme oplysninger flere gange, uden at det lovgivningsmæssigt er nødvendigt.

Digital post

Forvaltningerne har gjort forskellige bestræbelser for at hjælpe borgere, der har vanskeligheder med at betjene sig af digitale medier, med at framelde sig digital post pr. 1. november 2014. Undersøgelsen kunne afdække forvaltningernes erfaring med brugen af digital post siden implementeringen, herunder i hvilket omfang det opleves, at borgere ikke reagerer på breve, der er sendt digitalt, og hvad

forvaltningerne gør for at komme i kontakt med borgerne, og hjælpe dem med at blive frameltd ordningen med digital post.

Sammenhængende og helhedsorienteret indsats over for borgeren

Det kunne undersøges, hvor gode forvaltningerne er til sammen at lave tværgående indsatser med fokus på borgernes meget forskelligartede behov, herunder i hvilket omfang forvaltningerne formår at opfange og tilbyde løsninger til de sammensatte problemstillinger, som nogle borgere har, og om borgerne oplever, at der sker en sammenhængende indsats.

Håndtering og behandling af underretninger på børneområdet

Det fremgår af servicelovens § 155, at kommunen skal sikre, at der iværksættes en rettidig og systematisk vurdering af alle underretninger efter §§ 152-154 med henblik på at afklare, om barnet eller den unge har behov for særlig støtte. Kommunen skal foretage central registrering af underretningerne med henblik på at understøtte tilrettelæggelsen af indsatsen.

Kommunen skal senest 24 timer efter modtagelsen af underretningen vurdere, om barnets eller den unges sundhed eller udvikling er i fare, og om der derfor er behov for at iværksætte akutte foranstaltninger over for barnet eller den unge.

Det kunne undersøges, hvordan der foretages 24 timers vurderinger, om inddragelsen af barnet og forældremyndighedsindehaveren m.fl., og om der efterfølgende træffes afgørelser om at iværksætte eller ikke at iværksætte undersøgelser.

Planer for samvær med forældre samt netværk på børneområdet

Det fremgår af servicelovens § 71, at barnet eller den unge har ret til samvær og kontakt med forældre og netværk, herunder søskende, bedsteforældre, øvrige familiemedlemmer og venner m.v. under anbringelse uden for hjemmet.

Det kunne undersøges, hvordan rammen for samvær og kontakt mellem barn, forældre og netværk, herunder også forældre uden del i forældremyndigheden, fremgår af handleplanen, om barnet og barnets ønsker inddrages, samt om der træffes afgørelse om samvær, hvor det er påkrævet.

Forældrehandleplaner på børneområdet

Det fremgår af servicelovens § 54, stk. 2, at kommunen under barnets eller den unges anbringelse uden for hjemmet skal træffe afgørelse om støtte til forældrene efter serviceloven eller efter anden lovgivning. Støtten skal så vidt muligt medvirke til at løse de problemer, som har været årsag til anbringelsen med henblik på at støtte forældrene i at varetage omsorgen for barnet eller den unge ved en eventuel hjemgivelse eller i samvær med barnet eller den unge under

anbringelsen. Kommunen skal fastsætte en særskilt plan for støtten til forældrene.

Det kunne undersøges, hvordan forældrene tilbydes, at der udarbejdes en forældrehandleplan i relevante sager, og i givet fald hvordan disse handleplaner udarbejdes, samt hvordan der følges op på handleplanen. Herudover kunne det også undersøges, om der tilbydes støtte-person efter servicelovens § 54, stk. 1.

Udfordringer i forhold til borgerens selvbestemmelsesret, herunder som følge af anden lovgivning, på botilbudsområdet

På botilbudsområdet inden for handicapområdet opleves det, at muligheden for at få tildelt et værgemål i Statsforvaltningen er meget lille, selv for borgere med lav grad af funktionsevne. Det giver udfordringer i forhold til at varetage borgerens tarv bedst mulig – også set i forhold til, at de pågældende borgere i nogle tilfælde ikke er i stand til at give samtykke.

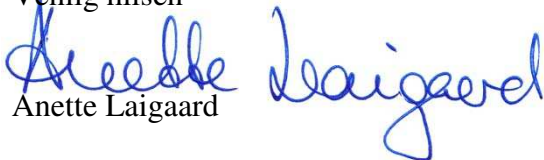
Selv om borgeren har en værge, opleves der udfordringer i forhold til borgerens selvbestemmelsesret, da værgerne alene råder over de retlige forhold, medens de omsorgsmæssige forhold varetages af borgeren selv med støtte fra personalet og i samarbejde med de pårørende. Aspekterne/udfordringerne omkring selvbestemmelsesretten varierer alt efter borgerens funktionsniveau. På handicapområdet spænder dette vidt, nemlig fra borgere, der er rimeligt selvhjulpne, men som skal støttes i sin selvbestemmelsesret i forhold til f.eks. pårørende, og over til borgere med meget stort støttebehov.

Det kunne undersøges, hvad det betyder for borgerens retssikkerhed, at der opleves dilemmaer mellem borgerens selvbestemmelsesret og det offentlige omsorgspligt, samt kravet om borgerens samtykke og den reelle manglende mulighed for tildeling af en værge til at varetage borgerens retlige forhold.

Vedrørende forslag til inspektioner

Forvaltningen har ikke umiddelbart forslag til steder for inspektioner, da forvaltningens mange sociale tilbud efter servicelovens §§ 66, 101 og 107-110 er underlagt tilsyn fra Socialtilsynet. De øvrige tilbud får enten tilsyn af det eksterne tilsynsfirma, Revas Aps, som forvaltningen har indgået aftale om udførelse af driftsorienteret tilsyn med, eller får tilsyn gennem forvaltningens akkrediteringssekretariat.

Venlig hilsen


Anette Laigaard