



Til Økonomiudvalget

17-11-2014

Notat II om opfølgning efter temadrøftelse i ØU den 26. november 2013

Sagsnr.  
2013-0268325

Dokumentnr.  
2013-0268325-8

Sagsbehandler  
Johan Busse

Borgerrådgiveren gav Økonomiudvalget en tilbagemelding på temadrøftelsen i 2013 ved notat af 20. januar 2014.

Tilbagemeldingen omfattede følgende:

1. Øget fokus på konsultativ indsats og generelle forbedringer – ”Målrettet indsats”
2. Forbedringer i kvaliteten af sagsbehandling og borgerbetjening – organisatoriske tiltag og øget samarbejde
3. Forbedringer af procedurer for iværksættelse af egen driftundersøgelser
4. Forbedringer af kommunikationen

Her gives en status for det videre arbejde.

Ad 1. Øget fokus på konsultativ indsats og generelle forbedringer – ”Målrettet indsats”

Borgerrådgiverens Målrettet Indsats skal sikre læring, samarbejde og forbedringer. Målrettet Indsats skal stimulere positive effekter af god og konstruktiv behandling af klager, herunder med hensyn til læring og innovation, opbygning af tillid, goodwill og social kapital i forholdet mellem borger og kommune samt skabe højere effektivitet i sagsbehandlingen.

Målrettet Indsats skal imødekomme ønsket om mere konsultativ bistand, stigende sagspres og tilpasning til en tillidsbaseret organisation.

Der er tale om en radikal ændring af Borgerrådgiverens tilsynskoncept baseret på følgende

- Mindre kontrol baseret på dokumentation af fejl, mere tilsyn baseret på hjælp til løsninger
- Hurtig konfliktløsning og forebyggelse frem for brandslukning
- Tre indsatsniveauer:

**Vise tillid til medarbejdere og forvaltninger**

- Problemstillinger, som forvaltning og borger kan løse selv  
=> Stimulere dialogen mellem borger og forvaltning

**Forbedre evnen, hvis den er utilstrækkelig**

- Problemstillinger, som forvaltningen har brug for bistand til at løse  
=> Uddanne, rådgive, mediere

**Sikre, at borgeren ikke lades i stikken**

- Problemstillinger, som forvaltningerne ikke tager initiativ til at løse  
=> Traditionelle tilsynsredskaber

Konceptet er under fortsat udvikling og har vist rigtig gode resultater allerede.

Borgerrådgiverudvalget har besluttet at lave en statusevaluering af Målrettet Indsats i 2015 og en større evaluering og justering i 2016.

Borgerrådgiveren vil på Økonomiudvalgets møde den 9. december 2014 uddybe konceptet yderligere.

**Ad 2. Forbedringer i kvaliteten af sagsbehandling og borgerbetjening – organisatoriske tiltag og øget samarbejde**

Borgerrådgiveren orienterede under dette punkt nærmere om et projektforslag, som Borgerrepræsentationen drøftede den 19. juni 2013.

Forslaget er ikke blevet prioriteret politisk, hvorfor det ikke omtales yderligere. Der henvises til Borgerrådgiverens notat af 20. januar 2014.

**Ad 3. Forbedringer af procedurer for iværksættelse af egen driftundersøgelser**

Borgerrådgiverudvalget godkendte den 22. august 2014 en indstilling under overskriften "Målrettet Indsats af Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser".

For så vidt angår egen drift-planen (dvs. inspektioner og generelle undersøgelser, som iværksættes af egen drift, for et givent år) indebærer beslutningen, at Borgerrådgiverudvalget inddrages tidligere i processen, så der fra politisk side kan fremsættes forslag til politiske fokusområder for sagsbehandling og borgerbetjening.

Denne del af ændringen skal ses i sammenhæng med, at Borgerrådgi-  
verudvalgets overordnede målsætning er at styrke den oplevede bor-  
gerservice, og at udvalget har besluttet at arbejde med særlige fokus-  
områder i hvert kalenderår. Disse temaer vil blive en rød tråd i Bor-  
gerrådgi-verens udvælgelse af emner til egen drift-planen.

Desuden indebærer beslutningen, at de enkelte fagforvaltninger ind-  
drages i forbindelse med fastlæggelsen af emner til egen drift-planen  
ved at kunne komme med forslag til, hvilke emner og temaer, forvalt-  
ningerne finder, der fordrer særlig opmærksomhed.

Det indebærer ikke, at læringen fra borgerklagerne eller tilsynsaspek-  
tet bortfalder, og det vil fortsat være Borgerrådgi-veren, der i samråd  
med udvalget fastlægger planen. Sigtet er at koble egen drift-planen til  
den øvrige indsats og i sammenhæng med tillidsdagsordenen at give  
fagforvaltningerne mulighed for af egen drift at anlægge borgerper-  
spektivet og identificere områder, hvor indsatsen kan løftes. Det ope-  
rationelle mål er, at basere indsatsen på konkrete erfaringer (politikker-  
nes, Borgerrådgi-verens, forvaltningernes) og holde fast i borgerper-  
spektivet samt videre at sikre god sammenhæng i indsatsen.

I forhold til de konkrete egen drift-undersøgelser, som Borgerrådgi-  
veren har mulighed for at iværksætte på baggrund af historier i pressen  
og andre kilder, indebærer beslutningen, at Borgerrådgi-veren i første  
omgang skriver til forvaltningen og orienterer om, at der er opmærk-  
somhed på en konkret problemstilling, og at Borgerrådgi-veren overve-  
jer at iværksætte en undersøgelse. Forvaltningen skal herefter svare  
Borgerrådgi-veren på basis af en intern undersøgelse. Borgerrådgi-veren  
kan som altid anmode om en given sags akter med videre. Såfremt  
forvaltningen selv gennemfører en gennemsigtig undersøgelse, drager  
relevante konklusioner og gennemfører eventuelle opfølgningstiltag,  
kan sagen afsluttes uden videre fra Borgerrådgi-verens side.

I tilfælde af at forvaltningens egen undersøgelse, konklusion og op-  
følgning ikke med fornøden sikkerhed kan siges at være tilstrækkelig,  
konsulteres formanden for Borgerrådgi-verudvalget, og først herefter  
tager Borgerrådgi-veren stilling til, om der skal iværksættes en nærmere  
undersøgelse fra Borgerrådgi-verens side.

Inddragelsen af formanden for udvalget sker for at sikre politisk op-  
bakning til Borgerrådgi-verens prioritering og for at undgå, at Borger-  
rådgi-veren går ind i sager, der vurderes at have tilstrækkelig politisk  
bevågenhed.

Det forudsættes naturligvis, at formanden i forbindelse med denne  
konsultation ikke agerer partipolitisk, men som formand for udvalget  
for kommunens uafhængige borgerrådgi-verfunktion.

Ændringerne i administrationen af egen drift-området kan gennemføres administrativt og skal derfor ikke behandles af Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

#### **Ad 4. Forbedringer af kommunikationen**

Borgerråd giverudvalget har over flere møder drøftet Borgerråd giverens kommunikationsstrategi på ny. Borgerråd giveren har i denne forbindelse formidlet de synspunkter, som er fremkommet, om ensidig fokusering på negative aspekter af Borgerråd giverens arbejde i pressen og andre steder.

Borgerråd giverudvalget har prioriteret synliggørelsen af Borgerråd giveren via de sociale medier for at udbrede kendskabet til institutionen.

Udvalget har desuden anbefalet Borgerråd giveren også at fokusere på at kommunikere sine positive resultater for at sprede læring og synliggøre Borgerråd giveren som en konstruktiv medspiller.

Udvalgets målsætning er i den forbindelse, at Borgerråd giverens målrettede indsats skal synliggøres over for Borgerrepræsentationen, udvalg, forvaltninger og borgere.

Borgerråd giveren vedlægger et eksempel på et nyhedsbrev udarbejdet i samarbejde med Borgerservice, som viser hvordan, Borgerråd giverens tilsynsarbejde kan præsenteres fra en konstruktiv vinkel ved at fokusere på resultatet og det bagvedliggende samarbejde, som ligger til grund for forbedringerne.

Digital Post skal også være en mulighed for blinde

# BØRGER RÅDGIVEREN

09. 10. 2014

**Københavns Kommune arbejder for at sikre, at synshandicappede og svage læsere kan anvende Digital Post.**

**Kategorier: Borgerrådgiveren, Digitalisering, It og personale**

Københavns Borgerservice og Borgerrådgiveren har i samarbejde afdækket en u hensigtsmæssighed i forhold til tilgængelighed i et af de systemer, som kommunen – og en stor del af landets øvrige kommuner – anvender, når der sendes Digital Post til borgerne. Målsætningen er at løse tilgængelighedsproblemet inden 1. november 2014, hvor alle borgere fra 15 år, der kan, tilsluttes Digital Post.

Nogle handicapgrupper oplever udfordringer ved digitaliseringen, mens andre får nye og forbedrede muligheder. Det sidste gælder i udgangspunktet for synshandicappede. Ved brug af hjælpemidler som skærm læsere kan et brev fra kommunen læses højt, når det er sendt som Digital Post – hvis ellers dokumentet er tilgængeligt. Den gevinst arbejder kommunen for at få lagt ind i KMD's fremprintløsning Doc2mail. Her konverteres kommunens breve, som systemet er nu, til PDF-filer, som er tilgængelige for langt de fleste borgere, men ikke er fuldt tilgængelige for de, som er afhængige af f.eks. en skærm læser.

*"Uanset at borgerne kan søge fritagelse fra Digital Post, bør systemerne ikke gøre fritagelse til en nødvendighed for blinde eller meget svagtseende borgere",* siger borgerrådgiver Johan Busse og fortsætter:

*"Borgere skal opleve digitaliseringen som det loft, den kan være. Det siger sig selv, at det ikke er i orden at sende Digital Post til borgere, som de af den ene eller anden grund ikke kan læse og få mening ud af. Det har ingen en interesse i. Derfor skal vi kunne sende Digital Post – som også er tilgængelig for blinde og svagtseende. Her går Københavns Kommune foran ved at sætte fokus på og arbejde for at sikre tilgængelighed"*

Direktør i Københavns Borgerservice, Thomas Jakobsen, er enig:

*"I Københavns Kommune arbejder vi for, at digitalisering skal være til gavn for alle. Derfor har vi kontaktet KL og Digitaliseringsstyrelsen og er desuden i dialog med KMD for at finde en løsning, så Digital Post bliver tilgængeligt for alle borgere".*

Indsatsen kommer københavnere til gode, men er også til gavn for synshandicappede og svagtseende borgere i samtlige af de kommuner, som anvender Doc2mail ved forsendelse af Digital Post til borgerne.