

# AFSLØRING: SLETTEDE DÅRLIGE RESU

## Fem chefer på Københavns Rådhus bad analyseinstituttet Epion slette tre kritiske afsnit i en undersøgelse af borgernes tilfredshed med kommunens byggesagsbehandling

### BESTILLINGSARBEJDE



Jacob Friberg | jani@bt.dk  
Søren Kjellberg Ishøj | sris@bt.dk

**Københavns Kommune har ifølge eksperter brudt forvaltningsloven ved at slette dårlige resultater af en undersøgelse.**

Fem chefer i kommunens Teknik- og Miljøforvaltning gav analyseinstituttet Epion besked på at fjerne tre kritiske afsnit af en undersøgelse om borgernes tilfredshed med byggesagsbehandlingen, selv om Epion gentagne gange protesterede imod beslutningen.

Det kan B.T. i dag afsløre på baggrund af en aktindsigt i mail-korrespondance mellem kommunen og Epion. I en e-mail skriver analyseinstituttet i august 2017, at topem-

bedsmændenes beslutning er 'problematisk'.

Sten Bønsing, der er professor i forvaltningsret ved Aalborg Universitet, mener, at forvaltningen har vildledt borgerne.

»Det er helt galt, for her er tale om vildledning. Kommunen har handlet i strid med sandhedspilten, der siger, at offentligt ansatte ikke må give urigtige oplysninger eller lave væsentlige fortielser. Man må ikke fortie oplysninger, som det er tilfældet her,« siger Sten Bønsing.

Ifølge professoren kan der være grundlag for en straffesag, hvis kommunen – eller andre – vælger at politianmelde de ansvarlige, der stod bag beslutningen om at slette dele af undersøgelsen.

Sagen kommer blot få dage efter, at B.T. kunne fortælle om Søren Sørensen, som ifølge eksperter har været udsat for chikane og forskelsbehandling i en sag om en ulovlig opført støttemur hos naboer.

Chef havde lovet fremgang  
Københavns Kommune har i de sidste par år haft som et erklæret mål, at tilfredsheden med medarbejdernes arbejde i Center for Bygninger skulle hæves. En undersøgelse udarbejdet af Epion i 2015 viste, at kun 42 procent af kunderne - borgere og virksomheder - var tilfredse.

Det skulle der laves om på, lovede vicedirektør i afdelingen Anne Sofie Degn i januar 2017.

»Vi har lovet politikerne, at når vi til sommer næste gang gennemfører en undersøgelse af kundetilfredsheden, vil den vise en markant fremgang i forhold til undersøgelsen i 2015,« sagde hun til Berlingske.

Men da Epion lavede den nye undersøgelse i sommeren 2017, levede den langt fra op til det erklærede mål om en markant fremgang. Faktisk var der slet ingen fremgang.

Så fik Epion ordre på at slette tre afsnit, bl.a. et helt centralt afsnit om medarbejdernes faglighed. Afsnit-

et viste, at fagligheden er på samme niveau som i 2015. Resultatet er helt fjernet fra rapporten og fremgår ikke andre steder.

### 'Det finder vi problematisk'

Ifølge e-mails protesterede Epion gentagne gange mod Københavns Kommunes beslutning. Men til sidst accepterede Epion at slette afsnittene. 10. august 2017 skrev Epion i en mail til kommunen:

'Som tidligere nævnt er det efter vores mening uheldigt at tage slide ud omkring medarbejdernes faglighed. I har hyret Epion ind som analysehus til at komme med en ekstern 'udefra og ind analyse' på byggesagsprocessen i KBH Kommune. Her har medarbejdernes faglighed været et af flere centrale emner, som I har ønsket skulle belyses både i den kvantitative og den kvalitative del af analysen. Der er dermed klare resultater for et specifikt emne, som nu ikke fremgår af den fremsendte analyse. Det finder vi som analysehus problematisk og er selvfølgelig ikke noget, vi kan anbefale,' skrev en af Epinions chefer, Heidi Skov Andersen.

Hun siger, at hun ikke har mere at tilføje end det, der står i mailen til kommunen.

Efter at have modtaget den nye rapport, hvor de tre kritiske afsnit er taget ud, skrev en chef i Center for Bygninger til Epion, at kommunen ikke havde yderligere bemærkninger til rapporten.

**Det er helt galt, for her er tale om vildledning. Kommunen har handlet i strid med sandhedspilten, der siger, at offentligt ansatte ikke må give urigtige oplysninger eller lave væsentlige fortielser. Man må ikke fortie oplysninger, som det er tilfældet her**

Sten Bønsing,  
Aalborg Universitet

Den tidligere teknik- og miljøborgmester Morten Kabell (EL) præsenterede herefter rapporten i en pressemeddelelse. I dag siger Kabell, at han ikke blev informeret om, at dele af rapporten var blevet fjernet. Han skriver, at det var forkert at censurere resultaterne.

»Jeg og forvaltningens ledelse havde selv ønsket undersøgelsen for at følge op på den første undersøgelse fra 2015. Det var vigtigt for os og for mig at vide, om tiltagene virkede. Derfor er jeg også kritisk overfor, at man ikke får det hele med,« forklara-

## DOKUMENTATION:

# Her er de resultater, Københavns Rådhus slettede

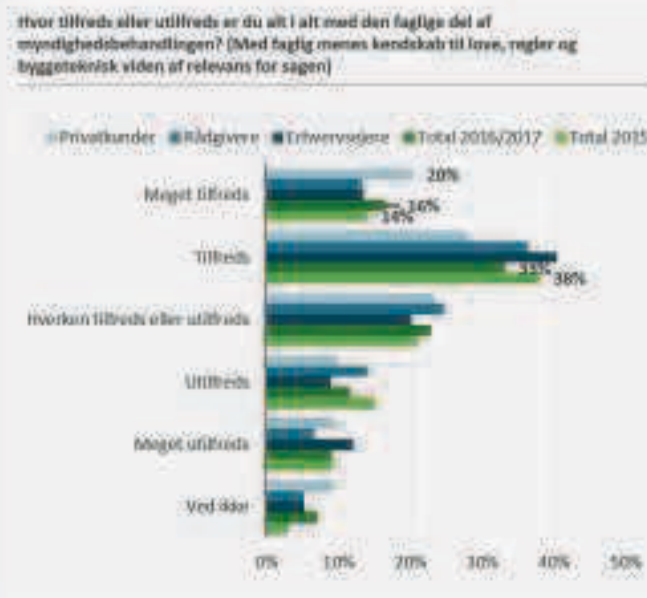
• Epion frarådede i denne mail til Center for Bygninger beslutningen at fjerne dele af rapporten og kaldte det 'problematisk'.

### FAGLIGHED I BYGGESAGSBEHANDLINGEN

Medarbejderne har stor betydning for oplevelsen af faglighed. Omtrent halvdelen af kunderne er generelt tilfredse med den faglige del af byggesagsprocessen. Det er på niveau med 2015.

#### VURDERING AF FAGLIGHED LIGGER PÅ NIVEAU MED 2015

- Kundernes tilfredshed med den faglige del af byggesagsbehandlingen ligger på niveau med 2015. I 2016/2017 er godt halvdelen tilfredse eller meget tilfredse. Tilfredsheden ligger nogenlunde på niveau på tværs af kundegrupperne. Selvom en større andel privatkunderne er 'meget tilfredse', er erhvervssejere marginalt mere tilfredse ('meget tilfredse' + 'tilfreds') til sammenligning med de øvrige kundegrupper.
- Forskellen mellem de tilfredse og de utilfredse kunder uddybes i de kvalitative dybdeinterviews, hvor den personlige kontakt med medarbejderne i TMF har stor betydning for oplevelsen af faglighed. I nærværende undersøgelse peges på de samme kompetencer som i undersøgelsen fra 2015. Igen er det særligt erhvervs-kunder, der har stærke holdninger til, hvad faglighed indebærer.
- Faglighed fremhæves i de kvalitative dybdeinterviews, som at man kender til lovgivningen, men også at man formår at sætte sig udover den og gå i dialog omkring det pågældende projekt og hvad der er muligt indenfor rammerne af lovgivning og lokalplaner.
- Travle og mere uerfarne medarbejdere samt manglende koordinering mellem afdelinger i TMF nævnes gerne i de situationer, hvor kunderne oplever en lav faglighed. Dette kommer, ifølge kunderne, til udtryk gennem manglende pragmatik i tilgangen til detaljer i ansøgninger og dokumentationskrav i myndighedsbehandlingen.





# LTATER I UNDERSØGELSE

## Kommune: Ikke noget at komme efter

### CENSUR

Jacob Friberg | jani@bt.dk  
Søren Kjellberg Ishøy | sris@bt.dk

Det var fem chefer i Teknik- og Miljøforvaltningen, heriblandt direktør og Torben Gleesborg og vicedirektør Anne-Sofie Degn, der stod bag instruksen til Epinion, oplyser forvaltningen.

Men i dag vil ingen af cheferne stille op til mundtligt interview og forsvare beslutningen. I stedet har vicedirektør Anne-Sofie Degn - der i sommeren 2017 i et interview med Berlingske lovede fremgang på området - svaret B.T. skriftligt på e-mail.

*Hvorfor besluttede I at fjerne dele af undersøgelsen på trods af, at Epinion frarådede det og beskrev beslutningen som problematisk?*

»Byggesagsområdet har tidligere været genstand for en del kritik, og den slags slider selvfølgelig også på de medarbejdere, som hver dag møder dedikerede og engagerede op på arbejde. Derfor vurderede vi i styregruppen, at de tre slides, som omhandlede medarbejdernes faglighed, primært havde relevans for den fortsatte interne udvikling af byggesagsbehandlingen, men at de af hensyn til medarbejderne ikke

**” Vores egen vurdering er, at der ikke på nogen måde er foregået noget uredeligt eller strafbart. Vi har bestilt en undersøgelse hos Epinion, og vi har efterfølgende drøftet med Epinion, hvordan denne undersøgelse skulle præsenteres i et slideshow**

Anne-Sophie Degn, Vicedirektør i Teknik- og Miljøforvaltningen

skulle indgå i de slides, som skulle offentliggøres,« skriver Anne-Sofie Degn og tilføjer, at resultaterne i stedet er brugt i intern planlægning.

*Ifølge eksperter i forvaltningsret er jeres beslutning om at fjerne de tre slides i direkte modstrid med for-*



• Vicedirektør i Teknik- og Miljøforvaltningen Anne-Sophie Degn gav i januar 2017 et interview til Berlingske Business (billedet), hvor hun lovede, at undersøgelsen af kundernes tilfredshed 2017 ville vise 'markant fremgang'. Det gjorde den ikke, hvorefter hun var med til at instruere Epinion i at fjerne afsnit af rapporten. Foto: Niels Ahlmann Olesen

*valtningsloven. Hvad er jeres kommentar til det?*

»Vores egen vurdering er, at der ikke på nogen måde er foregået noget uredeligt eller strafbart. Vi har bestilt en undersøgelse hos Epinion, og vi har efterfølgende drøftet med

Epinion, hvordan denne undersøgelse skulle præsenteres i et slideshow. Dette er fuldstændig almindelig praksis, når organisationer som vores hyrer ekstern konsulentbistand. Det skal understreges, at vi ikke har bedt om at få ændret på resultaterne eller undladt at inddrage disse i vores videre arbejde.«

*Mener I fortsat, at borgerne kan have tillid til de undersøgelser, I fremlægger?*

»Vi har ingen grund til at mene andet, og vi får i øvrigt også rigtig god respons fra vores mange forskellige interessenter på byggesagsområdet, som anerkender, at vi på baggrund af vores tilfredshedsmålinger er i gang med at udvikle byggesagsområdet i den rigtige retning set i forhold til deres behov,« lyder det skriftlige svar fra Anne-Sofie Degn.

BT skrev lørdag, at Mirza Hadzibegovic er øverste chef for Center for Bygninger i Københavns Kommune. Kommunen oplyser, at der netop er blevet ansat en ny centerchef, og at Mirza nu er enhedschef.



I en ny serie afslører BT, hvordan kommunen trumler hen over borgerne. Fortæl din historie til BTs journalister Søren Kjellberg Ishøy sris@bt.dk og Jacob Friberg jani@bt.dk

rer han i et skriftligt svar.

Ifølge Roger Buch, kommunaleks-pert og chefforsker ved Danmarks Medie- og Journalisthøjskole, har kommunen handlet i direkte strid med forvaltningsloven.

»Når kommunen vælger at ignorere Epinions anbefalinger og fastholder beskeden om at slette de dårlige resultater - så er det ekstremt og på flere måder i modstrid med forvaltningsloven. Embedsmænd må ikke censurere sådanne oplysninger,« siger han.

> Kære Henrik,

>

> Vi fremsender hermed Executive summary og Hovedrapporten. I hovedrapporten har vi fjernet de slides I har ønsket, herunder omkring medarbejdernes faglighed. Følgende slide er taget ud fra den oprindelige rapport: 18, 21 og 25.

> Til orientering har vi indsat følgende sætning på det første slide omkring hovedresultater '39% er tilfredse med kommunens byggesagsbehandling, mens 42% er utilfredse'. Det har vi gjort for at øge læsevenligheden.

>

> Som tidligere nævnt, er det efter vores mening uheldigt, at tage slide ud omkring medarbejdernes faglighed. I har hyret Epinion ind som analysehus til at komme med en ekstern 'udefra og ind analyse' på byggesagsprocessen i KBH Kommune. Her har medarbejdernes faglighed været et af flere centrale emner, som I har ønsket skulle belyses både i den kvantitative og den kvalitative del af analysen. Der er dermed klare resultater for et specifikt emne, som nu ikke fremgår af den fremsendte analyse. Det finder vi som analysehus problematisk og er selvfølgelig ikke noget vi kan anbefale.

>

>

>

> Med venlig hilsen / Best regards

>

> Heidi Skov Andersen

> Director, Public & Politics

• Københavns Kommune bad Epinion om at fjerne denne del af en rapport om brugernes tilfredshed med kommunens byggeafdeling. Det protesterede Epinion imod. Et af de centrale emner i undersøgelsen var dette afsnit om medarbejdernes faglighed. Det bad Københavns Kommune om at få fjernet. Epinion frarådede det og skrev i en mail: 'Der er dermed klare resultater for et specifikt emne, som nu ikke fremgår af den fremsendte analyse. Det finder vi som analysehus problematisk og er selvfølgelig ikke noget, vi kan anbefale', skrev Epinion til Københavns Kommune. B.T. har fået adgang til