



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

14-09-2016

Sagsnr.  
2016-0070548

Dokumentnr.  
2016-0070548-4

Sendt dags dato pr. e-mail:

### **Vedrørende indkaldelse af forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2017**

De undersøgelser af generelle forhold samt inspektioner i Københavns Kommune, som Borgerrådgiveren hver år gennemfører, jf. beskrivelsen i vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12 og 13, tilstræbes på baggrund af den politiske behandling i Borgerrådgiverudvalget på møde den 22. august 2014 fastlagt i samarbejde med forvaltningen. Dette er en del af Måltrettet Indsats og udviklingen af Borgerrådgiverens funktion til en højere vægt på konsultativ bistand i dialog med forvaltningen.

Borgerrådgiverudvalget besluttede den 14. november 2014 en tematisering af egen drift-undersøgelserne for perioden 2014-2017.<sup>1</sup> Temaet for 2017 er på den baggrund ”*Den oplevede borgerservice og den erhvervsrettede sagsbehandling*”, idet udvalget fandt at brugerbetjeningen i forbindelse med erhvervsrettet sagsbehandling ikke altid levede op til kommunens målsætninger derom.

Derfor indkaldes på den baggrund hermed forvaltningens forslag til emner og temaer, som fagforvaltningerne vurderer, bør gives særlig opmærksomhed. Et væsentligt parameter i den forbindelse kan f.eks. være, hvordan det er muligt at opbygge og understøtte den *tværgående servicekultur* i forvaltningen, som efterspørges fra politisk hold.

Som det fremgår, er temaet fastlagt i 2014, og kommunens placering på den seneste årlige undersøgelse af den af virksomhederne oplevede kommunale service har dermed ikke været en faktor i den forbindelse, uanset at det muligvis aktualiserer problemstillingen, herunder i forhold til det politiske fokus.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> <http://www.kk.dk/indhold/borgerradgiverudvalgets-modemateriale/14112014/edoc-agenda/44b44603-3524-41ae-bea1-f3c919e564df/263b83cb-44b8-4fa9-bdab-41b3de5631ae>

<sup>2</sup> Det må i øvrigt bemærkes, at undersøgelsens generelle nationale billede er at virksomhedernes tilfredshed er stigende og aldrig har været større, og en lavere placering behøver dermed ikke nødvendigvis at indikere, at servicen er blevet ringere, men kan også være udtryk for at en given kommune ”sakker agterud” i forhold til landets øvrige kommuner.

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
33 66 14 00

E-mail  
[borgerradgiveren@kk.dk](mailto:borgerradgiveren@kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

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

Det er dog værd at bemærke, at visse af de ved målingen angivne parametre fremstår velegnede til at afdække og efter omstændighederne måske også forbedre kommunens service over for virksomhederne. Blandt de 10 parametre kan således fremhæves 4, der synes vedkommende for nærværende anmodning, idet de vedrører kommunal sagsbehandling, information og dialog med kommunen, kommunens velfærdsservice (i den forstand at gode basisydelser som børnepasning og gode skoler, ifølge undersøgelsen gør det nemmere for virksomheder at tiltrække kvalificerede medarbejdere) samt adgangen til kvalificeret arbejdskraft (herunder jobcenterets evne til at formidle den nødvendige arbejdskraft).

Det er videre relevant at nævne, at tværgående tiltag som beskrevet oven for, herunder i form af koordinering, bedre adgang til kontakt og dialog samt målrettet opfølgning allerede er startet op i regi af Københavns Erhvervshus, hvor repræsentanter for relevante enheder og delforvaltninger indgår i tværgående samarbejder fokuseret på at løfte serviceniveauet over for virksomhederne.<sup>3</sup>

Dette vil videre indebære, at forslag, der tager udgangspunkt i brugernes perspektiv og inddrager koordinering mellem relevante fagforvaltninger i særlig grad vil være egnede i forhold til temaet for 2017. I den sammenhæng er fagforvaltningernes indsigt en oplagt kilde til identifikation af sådant potentiale, og derfor anmodes der om fagligt input til Borgerrådgiverens fastlæggelse af planen for undersøgelser af egen drift.

Den endelige fastlæggelse af egen drift-planens undersøgelser sker ved Borgerrådgiveren på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et bruger- og tilsynsperspektiv. Der er videre fokus på at sikre god sammenhæng i indsatsen for at opnå det størst mulige udbytte med de ressourcer der er.

Inspektioner og undersøgelser ledsages af et generelt tilbud om opfølgning i form af bl.a. konsultativ bistand, herunder ved at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer, at tilbyde undervisning til medarbejdere, at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv., at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne samt på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer.

På den baggrund indkaldes hermed forslag til emner og temaer som anført. Forvaltningerne er mere end velkomne til at returnere koordi-

---

<sup>3</sup> Se eksempelvis <http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/nyt-virksomhedsteam-giver-bedre-service-fra-8-22>

nerede svar. Jeg står naturligvis til rådighed for et møde eller anden form for forlods drøftelse, hvis dette ønskes.

Jeg imødeser forvaltningens bidrag senest 12. oktober 2016 således at forslagene kan indgå i den politiske behandling ved udvalgsmøde i november 2015.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Paul C. Vang  
Jurist