

TÅRNBY KOMMUNE

Borgerrådgiverens årsberetning for
2020



FORORD

Dette er den første årsberetning for et helt kalenderår til kommunalbestyrelsen, men dog den tredje afrapportering fra borgerrådgiveren i Tårnby. Beretningen dækker således hele 2020 og kan derfor sammenholdes direkte med anden beretning 2019, hvor jeg til sidst i denne havde sammenlagt de statistiske oplysninger vedrørende antal og typer af sager for de to halvårsberetninger.

Beretningen er udarbejdet på baggrund af vedtægterne for borgerrådgiveren §18, som ændret ved kommunalbestyrelsens beslutning af 31. marts 2020. Det følger af vedtægten, at beretningen skal indeholde oplysninger om omfang og typer af behandlede sager og borgerrådgiverens vurdering af de primære årsager til borgerhenvendelserne. Herefter har borgerrådgiveren mulighed for at komme med anbefalinger og forslag til ændringer, der kan forbedre den løbende sagsbehandling.

Jeg blev ansat som borgerrådgiver i Tårnby per 1. januar 2019 og har siden opbygget og udvidet borgerrådgiverfunktionen til det, den er i dag.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse (Styrelsesloven) §65e. Funktionen fremgår derfor af kommunens styrelsesvedtægt, og borger-rådgiverfunktionen har sin egen vedtægt, som er vedtaget af en samlet kommunalbestyrelse på møde 29. januar 2019.

Den selvstændige borgerrådgiverfunktion er en enhed, der er helt uafhængig af kommunens øvrige administration og ledelse. Borgerrådgiveren er ansat direkte under kommunalbestyrelsen og refererer således også direkte til kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgiveren udgør et værn for borgernes retssikkerhed og ønsker at blive anset som en ressource, der ud fra den erfaring, som er opnået via borgerhenvendelser, kan hjælpe med at påvirke forvaltningen i en mere borgervenlig retning, således at borgerbetjeningen virker tillidsskabende, og borgerne føler sig

respektfuldt behandlet. Kritik er aldrig målet, hvorfor borgerrådgiveren ved løbende udtalelser, anbefalinger, undervisning, møder m.v. ønsker at modvirke, at der bliver begået fejl.

Som borgerrådgiver er hverdagen meget uforudsigelig, da hver dag ændrer sig, alt efter hvor mange konkrete enkelthenvendelser der modtages, hvad de omhandler og hvorvidt der er behov for dialog med forvaltningen efterfølgende. Netop uforudsigeligheden i arbejdet gør mit arbejde som borgerrådgiver super spændende, interessant og anderledes.

I denne beretning beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i kalenderåret 2020. Jeg beskriver, hvilke henvendelser jeg har modtaget, hvordan jeg har arbejdet med sagerne, hvilke opgaver jeg har beskæftiget mig med ud over behandling af borgerhenvendelser, samt hvilke overvejelser og anbefalinger mine erfaringer har givet anledning til. Ligeledes beskriver jeg, hvordan Corona-restriktioner har påvirket mit arbejde.

Det er vigtigt for mig at tale og skrive i et sprog, som er borgervenligt, hvilket jeg også har bestræbt mig på i denne beretning. Selve opbygningen af beretningen følger skitsen fra sidste år. Efter dette forord følger således en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold i form af resumé og konklusion. Herefter er der et afsnit, der mere generelt handler om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby, hvor jeg beskriver både grundlaget for etableringen af funktionen, den efterfølgende opbygning, hvad borgerrådgiverens kerneopgaver er, hvad formålet med funktionen er og til sidst kort om mine nye træffetider.

I afsnittet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen' beskriver jeg, hvordan borgerrådgiverfunktionen løbende er blevet promoveret både internt og eksternt, herunder hvilke aktiviteter jeg har beskæftiget mig med ud over modtagelse og behandling af borgerhenvendelser.

Til illustration af sagstyper og registreringspraksis følger herefter et afsnit om min arbejdsform med en række eksempler på forskellige sager, som alle har været behandlet af borgerrådgiveren i 2020.

Et større statistisk afsnit over antallet af henvendelser i beretningsperioden, herunder fordelingen af klagepunkter og andre henvendelser samt fordeling på centre, følger her. Graferne er tænkt som en hjælp til at få et hurtigt visuelt overblik over, hvor mange sager jeg har behandlet, hvilke typer af sager jeg modtager og hvilke forvaltninger og centre henvendelserne vedrører.

Effekten af borgerrådgiverens arbejde beskrives ved brug af eksempler på borgersager, hvor borger har ment, at min mellemkomst har ført til et andet resultat, end de mente sig stillet i udsigt.

Herefter følger et afsnit om min nye rolle som observatør på borgers møder med forvaltningen, hvor jeg beskriver baggrunden for rollens tilblivelse, samt hvordan det udmøntes i praksis. Afsnittet efter handler om mine observationer, hvor jeg ved brug af søjlediagram over borgernes utilfredsheds punkter, samt eksempler på sager i de kategorier, hvor der findes flest klagesager, sammenligner resultatet med sidste år, samt kommer med min vurdering af udviklingen.

Til sidst i beretningen har jeg skrevet om, hvilke opgaver der ligger foran mig i 2021, samt hvilke indsatsområder jeg forestiller mig, at jeg vil have særligt fokus på.

Som bilag til beretningen har jeg vedlagt grafer, der illustrerer fordelingen af klagepunkter på forvaltnings- og centerniveau.

Tilbagemeldingerne fra borgerne, som har været i kontakt med borgerrådgiverfunktionen, er fortsat meget positive. Flere borgere giver udtryk for, at de – ud over den direkte hjælp fra borgerrådgiverens side – føler stor tryghed og glæde ved, at de haft mulighed for at blive set og hørt. Dette gælder også de borgere, som jeg ikke har mulighed for direkte at hjælpe, men som alligevel modtager vejledning i en eller anden form.

Cathia M. C. Mundeling

Borgerrådgiver

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	1
Resumé og konklusion	4
Generelt om Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby	6
Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)	6
Konsolidering af borgerrådgiverfunktionen	6
Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen.....	7
Træffetider for borgerne	7
Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen.....	8
Internt	8
Eksternt	8
Netværk.....	9
Andet.....	9
Borgerrådgiverens arbejdsform ved modtagelse af borgerhenvendelser	10
Den indledende samtale	10
Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering.....	11
Andre henvendelser	11
Vejvisningssager	11
Vejledningssager	12
Klager	13
Oversendelsessager.....	13
Egentlig klagesager	15
Afviste sager	15
Henvendelse og statistik.....	17
Sagernes fordeling på forvaltningsområder	18
Borgerrådgiveren som observatør	20
Effekten af borgerrådgiverens arbejde	21
Enkeltsager	21
Borgerrådgiverens observationer	24
Hvad dækker sagerne over – generelt?.....	25
Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl	25
Manglende information om sagen	26
Selve afgørelsens indhold	26
Indsatsområder i 2021	28
Undervisning	28
Promovering og synlighed	28

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu eksisteret i 2 år. Fra første dag tog jeg imod borgere og behandlede borgerhenvendelser. Det svinger stadig meget, hvor mange daglige henvendelser jeg modtager. Dog er der en tendens til, at der er flere i starten af ugen og i forbindelse med skoleferier. F.eks. blev der holdt flere telefonmøder med borgere mellem jul og nytår 2020. Der sker en løbende udvikling i retning af, at flere og flere henvender sig ved at skrive direkte til borgerrådgiveren via e-Boks. I e-Boks har borgerrådgiveren sin egen fane lige under Tårnby Kommune.

Det er aldrig min intention at pege fingre ad nogen. I stedet ønsker jeg at gå i dialog med forvaltningen og gøre opmærksom på punkter i sagsbehandlingen, som kan forbedres – ved fælles hjælp. Jeg har meget stor forståelse for travlhed, vanskelige arbejdssituationer pga. Corona-restriktioner, sygdom mv., og jeg ved, at alle forsøger at gøre deres bedste for borgerne. Når det er sagt, så er min opgave som borgerrådgiver jo netop at påpege de steder, hvor sagsbehandlingen kan gøres endnu bedre for at sikre borgernes retssikkerhed.

Jeg har i år modtaget 340 sager fordelt på 250 klagepunkter og 90 'andre sager'.

2020 har – trods Corona – været året, hvor borgerrådgiverfunktionen for alvor har konsolideret sig. Funktionen er nu udbredt og kendt af mange som en fast del af Tårnby kommunes tilbud til borgerne, men der er selvfølgelig stadig borgere, som endnu ikke har stiftet bekendtskab med funktionen – muligvis fordi behovet ikke har været til stede.

Corona-restriktioner har gjort, at jeg ikke har haft samme mulighed som hidtil for at holde fysiske møder med borgere og forvaltningen og derfor heller ikke kunne gennemføre planlagt undervisning internt eller oplæg for interesseorganisationer, NGO'er mv. i samme udstrækning som tidligere. Dog er det lykkedes at gennemføre en del undervisning, er omtalt under punktet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen på siderne 9 og 10.

Særligt udfyldningen af opgaven og forventningsafstemning mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne om funktionens indhold, sagsgange ved borgerhenvendelse, og hvordan vi samarbejder bedst muligt mv., havde jeg forestillet mig ville blive styrket yderligere som følge af den planlagte interne undervisning. Men eftersom en del af denne er blevet udskudt flere gange og altså endnu ikke gennemført, er der desværre ikke sket en væsentlig udvikling i den retning. Det er forventningen, at tilpasningen fortsat vil ske løbende og efter behov og ønsker.

Jeg har fortsat min praksis med at holde månedlige møder med borgmesteren og kommunaldirektøren, hvilket er en god måde for mig til at få vendt såvel enkeltssager som større udfordringer.

Som borgerrådgiver anerkender jeg – og sætter pris på – min placering uden for enhver forvaltning. Det er et klart og tydeligt signal til borgerne om, at borgerrådgiverfunktionen er 100% uafhængig af administrationen. Omvendt betyder det også, at borgerrådgiveren ikke selv kan oplyse borgernes sager, medmindre borger giver fuldmagt til, at jeg må indhente oplysninger i forvaltningen i deres sag, hvilket også fremgår af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby kommune. Det følger derfor heraf, at det i høj grad er borger selv, der oplyser sagen, hvorfor jeg indledningsvis alene kan forholde mig til og handle ud fra de oplysninger, som borger ønsker at videregive.

Det er mit indtryk, at Corona-restriktioner har præget alle dele forvaltningen. Tilgængeligheden har været sat på prøve, og flere borgere har haft svært ved at komme igennem til deres sagsbehandler. Det er min opfattelse, at alle hjemsendte medarbejdere efterhånden har mulighed for at arbejde næsten lige så godt hjemmefra – og gør det – og enkelte centre har oplevet ekstra stort arbejdspress under nedlukningen. Særligt har familieafdelingen været under pres, hvilket har ført til, at jeg har modtaget flere klager over lange sagsbehandlingstider i dette center og manglende afgørelser inden for både lovbestemte tidsfrister og de af kommunen fastsatte frister for sagsbehandlingstider.

I Tårnby Kommune træffes et meget stort antal afgørelser hver eneste dag, og det er kun en forsvindende lille del, som kommer til mit kendskab. Det er min opfattelse, at Tårnby har mange dygtige og engagerede sagsbehandlere, men der er stadig plads til forbedring i forvaltningen. De henvendelser, jeg modtager fra

borgere, som ikke er tilfredse, falder særligt i tre hovedgrupper: sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl, selve afgørelsens indhold og manglende information om sagen.

Status på indsatsområderne fra seneste beretning.

De tre fokusområder, som gjaldt for 2020, gentager sig ved årets udgang. Dog er der sket en ændring i antallet. Nedenfor ses antallet af klagepunkter:

- Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl 88
- Manglende information om sagen 37
- Selve afgørelsens indhold 35.

Vejledning og kommunikation var og er en del af den undervisning i brush-up kurset, Forvaltningsret og god forvaltningsskik, som jeg fortsætter i de kommende måneder. Det er samtidig min forventning, at også observatørrollen er medvirkende til at sætte øget fokus på disse vigtige områder.

Telefonisk tilgængelighed har været et fokusområde i 2020. Flere borgere har henvendt sig med besked om, at telefoner ikke bliver besvaret, og/eller at der ikke bliver ringet tilbage. Udfordringen har koncentreret sig om jobcenter og familieafdelingen.

Corona har fået skyld for mange ting. Set fra mit sted, er det svært at sammenligne 2019 og 2020 direkte, da arbejdsforholdene for både sagsbehandlere og jeg har været meget anderledes end 'normalt'. Det er derfor ikke muligt at sige noget entydigt om årsagen til det stort set uændrede antal henvendelser, om ændringerne i antallet af utilfredshedspunkter eller om virkningen af min undervisning i de centre, hvor den er blevet gennemført. I det kommende år vil jeg derfor fortsat følge udviklingen og registrere, om der sker ændringer i forhold til 2020.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY

Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

I Tårnby kommune tog kommunalbestyrelsen beslutning om at oprette en borgerrådgiverfunktion på møde i 19. juni 2018. Formålet var at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager. I de uddybende bemærkninger til forslaget står blandt andet, at borgerrådgiveren skal rådgive og vejlede borgere, der har oplevet udfordringer i deres henvendelse til kommunen, herunder yde konkret hjælp til udformning af klager, vurdere klager over sagsbehandling og den praktiske opgaveløsning og hjælpe med at genskabe dialogen.

30. oktober 2018 vedtog kommunalbestyrelsen den nødvendige vedtægtsændring af kommunens styrelsesvedtægt, der følger af styrelsesloven §65 e. Vedtægtsændringen betød en indsættelse af et nyt kapitel VI i styrelsesvedtægten, således at Tårnby kommune kunne oprette en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsen.

Funktionen trådte i kraft 1. januar 2019, hvorved Tårnby kommune kom på danmarkskortet over de nu 42 danske kommuner, der til og med denne beretningens udgivelse har eller er ved at oprette en borgerrådgiverfunktion – og flere er på vej.

Borgerrådgiveren i Tårnby kommune har sin egen vedtægt, som ligger til grund for funktionen. Vedtægten blev vedtaget af kommunalbestyrelsen på møde 29. januar 2019.

Af vedtægten fremgår blandt andet, at borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse. Borgerrådgiveren refererer derfor direkte til kommunalbestyrelsen. I praksis sker det ved månedlige møder mellem borgerrådgiver og borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

Konsolidering af borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu eksisteret i 2 år. Fra første dag tog borgerådgiveren imod borgere og behandlede borgerhenvendelser. Det svinger stadig meget, hvor mange daglige henvendelser jeg modtager. Dog er der en tendens til, at der er flere i starten af ugen og i forbindelse med skoleferier. F.eks. blev der holdt flere telefonmøder med borgere mellem jul og nytår 2020. Der sker en løbende udvikling i retning af, at flere og flere henvender sig ved at skrive direkte til borgerrådgiveren via e-Boks. I e-Boks har borgerrådgiveren sin egen fane lige under Tårnby Kommune.

2020 har – trods Corona – været året, hvor borgerrådgiverfunktionen for alvor har konsolideret sig. Funktionen er nu udbredt og kendt af mange som en fast del af Tårnby kommunes tilbud til borgerne, men der er selvfølgelig stadig borgere, som endnu ikke har stiftet bekendtskab med funktionen – muligvis fordi behovet ikke har været til stede.

Corona-restriktioner har gjort, at jeg ikke har haft samme mulighed som hidtil for at holde fysiske møder med borgere og forvaltningen og derfor heller ikke kunne gennemføre planlagt undervisning internt eller oplæg for interesseorganisationer, NGO'er mv. i samme udstrækning som tidligere. Dog er det lykket at gennemføre de fleste undervisningsdage, hvilket er omtalt under punktet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen på siderne 9 og 10. Set i lyset af antallet af indkomne sager umiddelbart ligger stabilt fra 2019 til 2020 vurderes det, at behovet for yderligere promovning måske ikke været så stort.

Særligt udfyldningen af opgaven og forventningsafstemning mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne om funktionens indhold, sagsgange ved borgerhenvendelse, og hvordan vi samarbejder bedst muligt mv. havde jeg forestillet mig ville bedres som følge af den planlagte interne undervisning. Men eftersom en del af denne er blevet udskudt flere gange og altså endnu ikke gennemført, er der desværre ikke sket en væsentlig udvikling i den retning. Det er forventningen, at tilpasningen fortsat vil ske løbende og efter behov og ønsker.

Som borgerrådgiver anerkender jeg – og sætter pris på – min placering uden for enhver forvaltning. Det er et klart og tydeligt signal til borgerne om, at borgerrådgiverfunktionen er 100% uafhængig af administrationen. Omvendt betyder det også, at borgerrådgiveren ikke selv kan oplyse borgernes sager, medmindre borger giver fuldmagt til, at jeg må indhente oplysninger i forvaltningen i deres sag, hvilket også fremgår af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby kommune. Det følger derfor heraf, at det i høj grad borger selv, der oplyser sagen, hvorfor jeg indledningsvis alene kan forholde sig til og handle ud fra de oplysninger, som borger ønsker at videregive.

Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

Det vigtigste formål med borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune er at styrke dialogen og samspillet mellem borgere og kommunen ved at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed under sagens behandling i kommunen. Borgerrådgiveren skal medvirke til at gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at henvende sig vedrørende forhold, der vedrører kommunen. Herudover skal borgerrådgiveren indsamle og omdanne viden fra borgerhenvendelser til at hjælpe kommunen med konstruktivt at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren kan også bistå administrationen ved generelle forespørgsler indenfor borgerrådgiverens områder og kompetencer.

Det følger af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby, at borgerrådgiveren ikke kan omgøre en afgørelse, som er truffet af forvaltningen. Til gengæld har borgerrådgiveren en vejlednings-forpligtelse i lighed med den øvrige forvaltning. Borgerrådgiveren oplyser borger om de muligheder, der findes i klagesystemet, og i de særlige tilfælde, hvor der er behov for det, formuleres en klageskrivelse i samarbejde med borger. De fleste borgere kan selv skrive og formulere deres klageskrivelser, men det sker, at borger ønsker hjælp til gennemlæsning af en klageskrivelse inden afsendelse og eksempelvis bistand til at få klagepunkterne til at fremstå mere skarpt.

Den vigtigste rolle som borgerrådgiver er at sikre borgernes retssikkerhed blandt andet ved at påse, at de forvaltningsretlige regler er overholdt, og at borgerne er blevet mødt med en god forståelse for god forvaltningsskik.

Træffetider for borgerne

Borgerrådgiverens træffetider er ændret efter 1. november, hvor udlånsaftalen med Dragør trådte i kræft. Da jeg herefter arbejder for Dragør hver mandag, er min telefon-/træffetid i Tårnby ændret til tirsdag til fredag 9.00 - 14.00. Alle, der indtaler besked og oplyser navn og telefonnummer på telefonsvaren, bliver ringet op hurtigst muligt i hele rådhusets åbningstid. Borgerne kan endvidere møde op personligt i Servicecentret og spørge efter borgerrådgiveren, eller de kan sende en mail via e-Boks direkte til borgerrådgiveren eller med almindelig post. Ved fravær af længere tids varighed oplyses dette på hjemmesiden, telefonsvaren, autosvar på e-mail samt ved information til Informationen.

Jeg har stort fokus på at være tilgængelig på de tidspunkter, der passer bedst for borgerne og samarbejdspartnerne, og det er derfor også muligt at aftale møder uden for normal åbningstid. Der holdes løbende øje med, om der er behov for, at træffe- og telefontider justeres, så de altid er i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov. Møder med eksterne organisationer og samarbejdspartnere finder ofte sted uden for normal arbejdstid.

SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Corona-pandemien har fået skyld for mange ting, men har også haft en ikke ubetydelig indflydelse på mit virke som borgerrådgiver – på rigtig mange måder.

I flere perioder har jeg været hjemsendt og endog i isolation – også i flere perioder. Det har selvfølgelig haft indflydelse på, hvor, hvordan og hvor godt man kan arbejde. Herudover så har udlånsaftalen med Dragør medført en begrænsning af min arbejdstid med en dag ugentligt fra 1. november 2020. Det har betydet re-tænkning af både funktionen og udførelsen. Blandt andet har de personlige borgermøder været skåret kraftigt ned og i perioder været helt 'ikke eksisterende'. I stedet aftales 'personlige' borgermøder på fastsatte mødetidspunkter – og altså ikke så frit som tidligere. Ligeledes er min telefontid reduceret fra fem til fire dage ugentligt, hvilket uvilkårligt lægger mere pres på de resterende fire arbejdsdage.

Internt

I april måned fik jeg lejlighed til at deltage på møde med gruppeformændene M/K i kommunen. Her fremlagde jeg min beretning for 2. halvår af 2019 og svarede på en række spørgsmål om min funktion og mine oplevelser i det daglige. Efterfølgende deltog jeg på Rådhus-MED – også for at fremlægge min beretning.

I august deltog jeg på HLG-møde for at fremlægge mit ønske om at kunne deltage på borgermøder som observatør.

Efterfølgende har jeg tillige fortalt om rollen på mødet med familieafdelingen den 20. oktober, hvor jeg også var inviteret for at fremlægge flere opmærksomhedspunkter, som jeg havde noteret mig over tid.

Forud for planlægning af de interne kurser i forvaltningsret og god forvaltningsskik, som blev til på baggrund af beslutning i HLG i efteråret 2019, blev der afholdt møder med hver enkelt center, som her fik mulighed for at præge undervisningen i en retning, der passede specifikt til dem. Desværre blev undervisningen udskudt flere gange i 2020. Det lykkes dog at gennemføre fire kursusdage i efteråret med ROF, Jobcentret og Ungecentret. Af de tilbagemeldinger, der blev modtaget på de anonyme vurderingsskemaer, var de overvejende positive for den del, som vedrørte selve undervisningen. Der resterer nu tre kursusdage, hvoraf den ene blev rykket på grund af forsamlingsforbud og de to andre på grund af en dobbeltbooking i forvaltningen.

I oktober måned fik jeg lov til at komme i praktik i Informationen en halv dag, hvilket gav mig en god og spændende indsigt i, hvilke spørgsmål borgerne henvender sig til informationen om.

Eksternt

Af eksterne møder er det som anført ikke blevet til ret meget i 2020. Dog lavede jeg et oplæg i Postkassen for Hjernesagen tilbage i februar 2020, og i oktober 2020 mødtes jeg med Seniorrådet, hvor jeg også fik lejlighed til at præsentere mig selv og min funktion. Jeg har indtryk af, at mange interesseorganisationer er glade for at jeg tilbyder mig som oplægsholder på deres møder. Der er endnu ikke planlagt oplæg i 2021, hvilket afventer, at vi kender nærmere til, hvornår Corona-restriktionerne forsvinder og forsamlingsforbuddet ophæves.

Som deltager har jeg modtaget undervisning i Serviceloven kap. 24 'Flytning uden samtykke', kursus i magtanvendelsesreglerne, SB-SYS, Grafisk facilitering samt opfølgning på Kick-off dag om helhedsorienteret sagsbehandling.

Netværk

Borgerrådgiverne i Danmark har flere netværksgrupper. Jeg deltager i det netværk, der dækker hele landet, og som mødes én gang om året, samt en afd. Øst, som mødes to gange per år. Netværksmøderne er afgørende for mit virke som borgerrådgiver, da der her er mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion.

Årsmødet for det landsdækkende netværk blev udskudt fra maj til september, men dog gennemført til stor og lærerig fornøjelse for os deltagere. Desværre lykkedes det kun at afholde et enkelt møde med netværk Øst.

Yderligere holder jeg telefonisk kontakt med mine borgerrådgiverkollegaer.

Andet

I januar deltog jeg i Forvaltningskonference i Ålborg, som blev indledt af Ombudsmanden. Under de to dage, konferencen varede, deltog jeg i en lang række oplæg fra ministerier, Ankestyrelsen, advokater o.m.a. Ind i mellem oplæg var der mulighed for sparring med mange andre borgerrådgivere, idet vi er mange, der hvert år ønsker at prioritere netop denne vigtige konference.

BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED MODTAGELSE AF BORGERHENVENDELSER

Det er borgerrådgiverens opgave at medvirke til, at kvaliteten i sagsbehandlingen forbedres, således at borgernes retssikkerhed styrkes. Borgerådgiveren skal derfor hjælpe med at sikre, at borgerne får en hurtig og nem afklaring på deres henvendelser og en god forståelse af deres afgørelser.

Mange henvendelser kommer fra borgere, der er frustrerede over, at de enten ikke kan få den ydelse, som de mener sig berettiget til, eller fordi de er utilfredse med, at de ikke kan få kontakt til en bestemt forvaltning eller sagsbehandler. Andre kontakter borgerrådgiveren, fordi de ønsker hjælp til at få aftalt et møde, ikke forstår indholdet af en afgørelse eller fordi de ikke ved, hvem de ellers skal kontakte i kommunen.

Som tidligere nævnt følger det af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby, at jeg er helt afskåret fra at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes at forvaltningen ikke har adgang til borgerrådgiverens sager. For yderligere at sikre, at ingen har mulighed for at få indsigt i de oplysninger, som borgerne deler med mig, har jeg min egen scanner og kopimaskine på mit kontor.

Denne løsning er yderligere et tydeligt signal til borgerne om borgerrådgiverens uafhængighed, og at borgerrådgiverfunktionen er adskilt fra administrationen. De oplysninger, som borgerrådgiveren kan arbejde ud fra, er derfor alene de oplysninger, som borgeren selv ønsker at give. Det er derfor borger, der i første omgang oplyser sagen for borgerrådgiveren.

Når jeg modtager en henvendelse fra en borger, er jeg alene ansvarlig for at sikre, at jeg har den fornødne fuldmagt fra borger, hvilket fremgår af §13 i vedtægten. Det samme gælder, hvor en borger henvender sig på andres vegne og ønsker borgerrådgiverens hjælp til behandling af sagen. I de sager, der bliver sendt videre til behandling i forvaltningen, er forvaltningen fortsat selv ansvarlig for, at de har fuldmagt, når de besvarer en henvendelse direkte til borger.

De fleste borgerhenvendelser starter med et telefonopkald, men stadig flere benytter sig også af muligheden for at skrive direkte via e-Boks. Dette gøres ved at benytte fanebladet 'borgerrådgiver' under Tårnby Kommune. Denne tydelige adskillelse mellem borgerrådgiveren og forvaltningen betyder, at mails sendt via e-Boks til 'borgerrådgiver' kommer direkte ind i min mailboks og slipper derfor uden om den centrale postfordeling. Ganske få borgere møder personligt op i informationen eller direkte på borgerrådgiverens kontor – uden forudgående aftale. Antallet er yderligere minimeret pga. Corona-restriktionerne, idet jeg i en større del af de to nedlukningsperioder har været hjemsendt.

Den indledende samtale

Borgeren indleder samtalen med at oplyse, hvilke udfordringer de oplever med deres møde med kommunen. Herefter finder en forventningsafstemning sted, hvor borger oplyser sit ønske til, hvilken hjælp de ønsker fra mig som borgerrådgiver, og jeg herefter kan oplyse, helt præcist hvad jeg kan tilbyde af hjælp. I samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres her fra, og om der er behov for (endnu) et personligt møde til yderligere oplysning af sagen. På et evt. møde tages der stilling til, hvad der videre skal ske, og sagen afsluttes først hos borgerrådgiveren, når det er aftalt med borger.

Ifølge vedtægten kan borgerrådgiveren ikke behandle klager over afgørelser fra kommunen, hvor ankemulighederne ikke er udtømte. Når borgere er utilfredse med et forløb eller en afgørelse eller ikke kan forstå selve indholdet af en afgørelse, kan jeg i stedet hjælpe med at 'oversætte' afgørelsen for borger, så borger kan tage stilling til, om de eventuelt ønsker at påklage afgørelsen. Jeg kan formulere de spørgsmål til forvaltningen, som borger ønsker svar på, vurdere om der umiddelbart er belæg for at klage, komme med

gode råd til klageskrivelsens indhold, gennemlæse et udkast til klageskrivelse og i sidste instans også hjælpe med selve formuleringen af en klageskrivelse.

Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering

Hovedparten af henvendelserne kan opdeles i enten at være en 'klagesag' eller 'andre henvendelser'.

Kategorien 'andre henvendelser' dækker typisk over sager, hvor borgere forespørger om rette indgang (vejvisning) til kommunen eller vejledning i, hvordan de skal forholde sig i en given sag. Borgerrådgiverens opgave er her at hjælpe borgeren med at finde vej til rette enhed i kommunens administration og vejlede dem i sagsgangene. Det er ikke alle sager, der entydigt kan kategoriseres til en bestemt kategori. I sådanne tilfælde kategoriseres efter, hvad der har vejet tungest på det enkelte punkt. Der er også sager, der falder uden for andre kategorier, og bliver samlet op i en slags 'diverse' under 'andre henvendelser'. For eksempel ønsker nogle borgere at videregive et borgerforslag, som de ønsker kommunalbestyrelsen skal se på.

Andre henvendelser

Eksempler

(sag nr. 3)

En borger, som har henvendt sig tidligere, ønsker blot at gøre opmærksom på, at hun har været i dialog med ankeinstansen, som overtager sagen og kontakten til Tårnby Kommune, såfremt kommunen ikke besvarer borgers henvendelse snarest.

Denne henvendelse var således en opfølgning på en tidligere henvendelse til borgerrådsgiveren, hvor borger i første omgang har søgt selv at få svar fra forvaltningen. Jeg foretager mig derfor ikke yderligere i denne sag pt.

(sag nr. 19)

I denne sag henvender borger sig også på ny. Denne gang er borger i tvivl om, hvorvidt det svar, hun har modtaget fra forvaltningen, er i overensstemmelse med kommunens retningslinjer, herunder om hun har klageadgang. Borger oplyses om, at ud fra det oplyste har forvaltningen handlet korrekt, og at der i netop denne type sag ikke findes en klageadgang.

Øvrige 'andre henvendelser' falder hovedsagligt ind under kategorierne vejvisnings- eller vejledningssager.

Vejvisningssager

En vejvisningssag starter oftest med, at en borger ringer og er i tvivl om, hvor de skal henvende sig med en konkret problemstilling. Denne type sager afsluttes, så snart samtalen er færdig og typisk med oplysning om direkte nummer og træffetider til det ønskede center eller afdeling.

Eksempler

(sag nr. 10)

Borger er utilfreds med, at hans haveaffaldsbeholder ikke er blevet tømt. Borger henvises til Teknisk Forvaltning.

(sag nr. 25)

Borger ønsker aktindsigt i referat og beslutningsgrundlag fra et møde i beboerklagenævnet. Borger oplyses om navn og nummer til pågældende medarbejder i Tårnby kommune, som er sekretær for beboerklagenævnet, hvortil borger kan rette sin henvendelse.

(sag 27)

Borger kontakter borgerrådgiveren, i det hun har brug for vejledning i, hvordan hun på kirkens vegne takker 'ja' til Tårnby Kommunes tilbud om, at de må få 10 gratis træer. Hun henvises til at kontakte Teknisk Forvaltning.

(sag nr. 36)

Borger ønsker oplysning om mailadresse til kommunen, så hun kan fremsende sin klage. Hun oplyses mailadressen til kommunens hovedpostkasse, hvorefter sagen afsluttes.

(sag nr. 104)

En borger er utilfreds med en navngiven medarbejder og ønsker hjælp til at klage. Da det følger af vedtægten for borgerrådgiveren, at jeg ikke har kompetence til at behandle sager om personale- og ansættelsesforhold, henvises borger til at klage direkte til borgmesteren.

(sag nr. 208)

En borger kontakter borgerrådgivningen, idet hun ønsker hjælp til at få udleveret journalbeskrivelser fra tiden omkring hendes skoletid, idet hun som barn havde en sag i kommunen. Jeg kontakter sekretariatet i Børne- og Kulturforvaltningen, der overtager sagen, som dermed lukkes hos mig.

Vejledningssager

De sager, som her betegnes 'vejledningssager', kan typisk være, når en borger ringer, fordi de er i tvivl om forståelsen af en afgørelse. Andre er i tvivl om, hvordan de søger en ydelse, hvordan de klager, eller hvordan de skal forholde sig til et brev fra forvaltningen.

I flere af de nævnte sager har borgerrådgiveren været i kontakt med forvaltningen, inden sagen er blevet afsluttet. Dette har typisk været for at kunne henvise direkte til rette sagsbehandler.

Eksempler

(sag nr. 1)

Borger bor i underetagen af et dobbelthus. I overetagen bor en dement mand. I en udestue til huset er noget familie til overboen begyndt at flytte ind, hvilket skaber utryghed hos underboen. Borger ønsker vejledning i, hvordan han skal forholde sig. Borger oplyses om, at ud fra de oplysninger, han gør mig bekendt med, er der pt. ikke foretaget noget ulovligt, og at såfremt der var tale om ulovligheder, så var det i givet fald er en politisag. Borger opfordres til at kontakte sin overbo.

(sag nr. 11)

Borger ønsker vejledning før møde med forvaltningen og anmoder borgerrådgiver om at deltage som observatør. Da aftalen om observatørrollen endnu ikke er på plads, ydes borger vejledning i hendes rettigheder og deltager alene på mødet.

(sag nr. 23)

Borger oplyser, at pågældende skal skilles og ønsker vejledning om dette samt optagelse på Akutboliglisten. Borger henvises til Familieretshuset og oplyses om mulighederne for optagelse på Akutboliglisten.

(sag nr. 24)

En borger er utilfreds med, at en navngiven restauration har fået natbevilling. Da dette er en politisk beslutning, har jeg ingen anden handlemulighed end at oplyse borger om hans mulighed for at klage til sin politiker eller kommunalbestyrelsen, hvilket borger blev vejledt om.

(sag nr. 43)

Borger ønsker min hjælp til at gennemlæse en klageskrivelse før fremsendelse til forvaltningen. Skrivelsen gennemlæses og kommenteres for borger.

(sag nr. 57)

En borger ønsker at klage over, at forvaltningen endnu ikke har besvaret hendes klagesag. Borger vejledes i, at forvaltningens svarfrist for besvarelse af klagesag endnu ikke er udløbet, hvorfor sagen afsluttes hos mig.

(sag nr. 65)

En borger, som bor tæt på digerne på Vestamager, ønsker hjælp til, hvordan man får ændret GeoData, så digerne fremgår. Borger er nervøs for, hvad det betyder for huspriserne i området, at der ikke fremgår oplysninger om digerne. På den baggrund kontaktes Teknisk Forvaltning, som oplyser om, hvor ofte oplysningerne bliver opdaterede, og at det ikke er en kommunal opgave. Oplysningerne videregives herefter til borger.

Klager

Alle sager i denne kategori indeholder et element af klage. Klagesagerne kan herefter opdeles i to kategorier – oversendelsessager og egentlige klagesager. Idet borgerrådgiveren ønsker størst mulig grad af dialog, bliver langt de fleste klagepunkter oversendt til forvaltningen til besvarelse via en mere uformel dialog i stedet for egentlig klagesagsbehandling.

Oversendelsessager

De sager, som af borgerrådgiveren vurderes til at kunne besvares uden egentlig klagesagsbehandling, oversendes til forvaltningen, og kaldes derfor for 'oversendelsessager'.

Typen af sager, der kategoriseres som oversendelsessager, er ofte de sager, hvor borger mangler svar på forholdsvis konkrete spørgsmål eller ønsker et møde med forvaltningen for at få afklaret spørgsmål i en verserende sag. I oversendelsessager vil der derfor sjældent være et element af klage over selve indholdet af en afgørelse.

Borgerne har ret til at klage, og det er derfor ikke et mål i sig selv at undgå en klagesag. Derimod består en vigtig del af arbejdet som borgerrådgiver i at styrke dialogen mellem borger og forvaltning, hvilket er hovedmotivet for mig, når jeg oversender en sag og anmoder om, at forvaltningen kontakter borger. Det er min overbevisning, at mange sager løses allerede ved dialog, hvilket er bedre for borgeren og hurtigere for forvaltningen, idet en egentlig klagesagsbehandling er ressourcetung og dermed ofte kan trække ud. Dette er u hensigtsmæssigt for begge parter. Samtidig er der ingen tvivl om, at en styrkelse af dialogen forbedrer den positive relation mellem borger og forvaltning og dermed borgers generelle syn på kommunen.

Af den årsag forsøger jeg at påvirke forvaltningen til endnu større grad af dialog/samtale med borgeren. Det er forvaltningens vurdering, hvorvidt dialogen vil foregå mest hensigtsmæssigt via telefon eller på et møde, men jeg vil – ud fra mit kendskab til borgeren og problemstillingen, samt borgers eget ønske – ofte komme med sin anbefaling til, hvilken henvendelsesform jeg anser for mest givtig for at undgå eventuelle misforståelser eller uklarheder.

Når en sag oversendes fra borgerrådgiver til forvaltning, er der ikke nogen lovfastsat svarfrist. Derimod er det god forvaltningsskik at besvare alle henvendelser hurtigst muligt. De borgere, der ikke modtager svar inden for rimelig tid, kontakter mig jævnligt på ny og beder om hjælp til at fremme forvaltningens svar.

Eksempler

(sag nr. 20)

En borger er utilfreds med, at han ikke kan komme i kontakt med forvaltningen under Corona-nedlukningen. Da det heller ikke lykkes for mig, skriver jeg i stedet til centret og anmoder om, at borger bliver ringet op hurtigst muligt.

(sag nr. 28)

Borger ønsker hjælp til at klage over manglende aktindsigt fra Familieafdelingen. På tidspunktet for henvendelsen er der gået 22 dage, og borger har selv forsøgt at rykke for afgørelsen, men uden held. Jeg

skriver til Børne- og Kulturforvaltningen og oplyser om svarfrister i henhold til Forvaltningsloven og anmoder om, at sagen fremmes.

(sag nr. 40)

En borger ringer og oplyser, at han har en sag i Jobcentret. Han fortæller, at hans sagsbehandler ikke har ringet til ham de sidste tre gange, hvor de havde aftaler om det. Yderligere er han hjemløs og er netop af sin læge blevet oplyst om, at han er meldt savnet af politiet. På borgers vegne tages kontakt til Jobcentret, og jeg anmoder om et kort møde et par dage senere. Kort før mødet fortæller borger, at der ved det seneste møde skulle have været fulgt op på hans handleplan, som han skulle gennemlæse og godkende. Han opfatter den fremsendte handleplan som et udtryk for, at han er på vej tilbage på arbejdsmarkedet, men mener, at han tidligere har fået oplyst, at der arbejdes hen imod fleksjob eller pension. På mit møde med Jobcentret bliver jeg gjort opmærksom på, at det fremgår af journalnotatet, at det var borger, der skulle have haft ringet til sin sagsbehandler og ikke omvendt. Endvidere fremgår det af journalen, at borger skal afklares med henblik på førtidspension eller fleksjob, hvorfor han skal indstilles til ressourceforløb.

I forhold til borgers anden udfordring med at være meldt savnet oplyser Servicecentret, hvornår og hvordan de har forsøgt at kontakte borger, samt fremsendt partshøringskrivelse i e-Boks. Da han ikke har besvaret skrivelserne og man ikke har kunnet komme i kontakt med ham per telefon, er han derfor nu meldt savnet.

Oplysningerne gives videre til borger, som også vejledes i at tage kontakt til Servicecentret med henblik på at få slettet, at han er meldt savnet.

(Sag nr. 42)

En borger kontakter borgerrådgivningen, fordi han havde brug for hjælp til at forstå kriterierne for optagelse på Akutboliglisten. Han ønskede et brev, som sagde, at såfremt han kunne dokumentere optagelse på venteliste to steder, kunne han optages på listen. Jeg kontakter Børne- og Kulturforvaltningens sekretariat, som ringede borger op og fremsendte formular til udfyldelse.

(sag nr. 44)

Borger har en sag i Familieafdelingen og ønsker hjælp til at formulere en skrivelse, hvori han ønsker udsættelse af svarfrist på baggrund af aktindsigtsanmodning, samt svar på flere helt konkrete spørgsmål. Han anmoder samtidig om rundbordssamtale. Jeg skriver derfor til Familieafdelingen på borgers vegne og beder om, at henvendelsen besvares direkte til borger, hvorfor sagen lukkes hos mig straks efter min anmodning er sendt.

(sag nr. 49)

I denne sag har borger en sag i Familieafdelingen. Sagen handler om, hvorvidt Tårnby Kommune følger en afgørelse om hjemgivelse af anbragte børn truffet af en anden kommune. Borger mener ikke, at hun får svar fra forvaltningen og er uforstående overfor, hvorfor hjemgivelsesansøgningen ikke følges. På borgers opfordring spørges indtil dette. Det viser sig, at det ikke tidligere er lykkedes forvaltningen at få fremsendt de nødvendige dokumenter fra tidligere kommune, som har truffet en afgørelse, hvorfor sagen har været sendt i Ankestyrelsen, som så tog stilling i sagen. Der blev efterfølgende aftalt overleveringsmøde mellem de to kommuner, hvorfor sagen afsluttedes hos mig.

(sag nr. 68)

En borger er utilfreds med en afgørelse om afslag på tabt arbejdsfortjeneste, idet hun mener, den er truffet på et forkert grundlag, OG at hun har modtaget mundtligt tilsagn fra sagsbehandler. Yderligere er hun af sagsbehandler oplyst om, at sagsbehandlingstiderne først begynder at løbe, fra alle oplysninger i sagen foreligger, uanset at det fremgår anderledes af hjemmesiden. Borger ønsker derfor, at jeg som borgerrådgiver omgør sagen på baggrund af sagsbehandlingsfejl. Da det kun er Ankestyrelsen, der har mulighed for at omgøre sager truffet af forvaltningen, og da jeg i øvrigt ikke kan gå ind i sager, hvortil der netop er en klageinstans, vejledes borger i at kontakte forvaltningen direkte.

(sag nr.185)

Borger har ansøgt om aktindsigt i sin sag i Familieafdeling for 10 uger siden. På borgers vegne kontaktes sekretariatet, som beklager fejlen og sørger for straks at behandle anmodningen.

Egentlig klagesager

De 'egentlige klagesager' er dem, hvor borger har et mere konkret klagepunkt. Klagen kan være over selve afgørelsens indhold, hvilket ofte skyldes, at borger ikke har modtaget hele eller dele af den ydelse, som de har ansøgt om. Andre sager handler om klager over, at nogle forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, f.eks. at høringsreglerne ikke er overholdt, at der ikke er taget stilling til indholdet af en høringskrivelse, eller at borger af andre grunde ikke mener, at begrundelsen for afgørelsen er fyldestgørende. I flere sager er der mere end ét klagepunkt. Det klagepunkt, der vejer tungest, bliver registreret som 'hovedsag' og efterfølgende klagepunkter som 'følgesager'.

I de sager, hvor der er behov for, at borgerrådgiveren assisterer eller selv formulerer en klage på borgers vegne, er sagsgangen den, at der afholdes møde med borgerrådgiveren, hvilket dog pt. på grund af restriktioner foregår per telefon. Her aftales det, hvilke punkter borger ønsker at klage over, og jeg hjælper med formuleringen af de enkelte klagepunkter og skriver klageskrivelsen, som sendes til borgerens e-Boks. En kopi af skrivelsen sendes til den forvaltning, som borgeren ønsker at klage til, og forvaltningen anmodes om at besvare klagen direkte til borger og samtidig hermed sende en kopi af svaret til borgerrådgiveren. Herefter er sagen afsluttet ved borgerrådgiveren.

Det er efterhånden få sager, der behandles efter denne model, idet den mere dialogbaserede tilgang ved oversendelsessager virker mere fremmende for det gode samarbejde og letter sagsbehandlingen for alle parter, hvilket for borger også betyder hurtigere svar.

Eksempler

(sag nr. 38)

I denne sag ønskede borger hjælp til at klage over en afgørelse på tre punkter; afslag på aktindsigt, at der kun var taget stilling til en del af ansøgningen, samt at der ikke var givet klagevejledning. Ifølge mine vedtægter kan jeg ikke gå ind i sager, hvortil der fortsat er en klageadgang. Dog kan jeg godt hjælpe borgerne med at formulere en klage, hvilket blev min ydelse i denne sag.

(sag nr. 55)

Borger ønsker hjælp til at få tildelt en koordinerende sagsbehandler. Yderligere er hun utilfreds med, at hun endnu ikke har modtaget svar på sin klageskrivelse. På borgers vegne skriver jeg derfor til forvaltningen om hendes anmodning om en koordinerende sagsbehandler samt anmoder forvaltningen om at fremme svar i sagen.

Det er vigtigt for mit arbejde at få feedback på, hvordan de sager, som sendes over til forvaltningen til behandling i en eller anden form, afsluttes. Det giver mig viden om, hvorvidt min mellemkomst har ført til et andet resultat end det, der var borgers udgangspunkt. Herudover giver det mig læring for fremtiden, så jeg endnu bedre kan vejlede borgerne fremover. Ydermere udtrykker enkelte borgere bekymring over, om det kan 'skade' deres sag, at de henvender sig til borgerrådgiveren. For at kunne eliminere dette udsagn vil jeg have behov for at kende afslutningen på den enkelte sag, men da tiden ikke er til at følge samtlige sager til dørs, tager jeg gerne imod de tilbagemeldinger, der måtte komme.

Jo større viden jeg har som borgerrådgiver, jo bedre og hurtigere kan borgeren få den korrekte vejledning.

Afviste sager

Borgerrådgiverens kompetencer til at behandle borgerhenvendelser er reguleret i vedtægten for borgerrådgiverens arbejde. Det sker derfor, at borgere må afvises med henvisning til manglende handlerum.

Nedenfor gives eksempler på, hvornår sager afvises og på hvilke grundlag. De fleste afvisninger sker på baggrund af, at sagen har privatretlig karakter, eller at borger ikke er bosat i Tårnby kommune.

Eksempler

(sag nr. 26)

En borger oplyser, at han har brug for hjælp i en sag om systematisk kønsdiskrimination i en sag vedrørende forældreansvarsloven, som netop har kørt ved byretten. Sagen afvises og borger henvises til at søge hjælp ved Retshjælpen i København eller kontakte en advokat.

(sag nr. 92)

En borger ønsker vejledning vedrørende børnebidrag. Da jeg ikke har kompetence til at vejlede om børnebidrag, henvises borger til at kontakte Familieretshuset.

(sag nr. 100)

En borger ønsker at klage over en person bosiddende i Jordan og ifølge det oplyste ansat i efterretningstjenesten i Jordan. Sagen afvist på grund af manglende kompetence, og borger henvist at kontakte politiet, retshjælpen eller en advokat.

(sag nr. 103)

En borger ønsker at klage over fejlagtig vejledning fra hospital i ansøgning om hjælpemidler. Afvist på grund af manglende kompetence til at behandle klagen.

(sag nr. 107)

Et ægtepar ønsker hjælp til at klage over støjforurening fra en nabo. Parret fremsender selve deres klageskrivelse til Teknisk Forvaltning, notat fra Miljøtilsynets tilsynsbesøg på ejendommen, afgørelse på klage fra Teknisk Forvaltning, samt en klage stilet til borgerrådgiveren. Ved gennemgang af dokumenter ses det ikke, at der er begået fejl ved behandlingen af sagen. Selve den administrative afgørelse kan ikke påklages, hvilket følger af Miljøbeskyttelsesloven.

(sag nr. 190)

En borger ønsker at klage over, at pågældende har modtaget for mange opkrævninger fra sit boligselskab. Sagen afvises, da det ligger uden for borgerrådgiverens område at behandle sager på privatretligt grundlag. I stedet vejledes borger i at tage kontakt til sit boligselskab eller oprette en sag for beboerklagenævnet.

(sag nr. 207)

Opkald i oktober 2020 fra borger bosiddende i Dragør. Borger afvist, men oplyst om at henvende sig på ny efter 1. november 2020, når udlånsaftalen om, at borgerrådgiveren skal være i Dragør én dag ugentligt sættes i gang.

HENVENDELSE OG STATISTIK

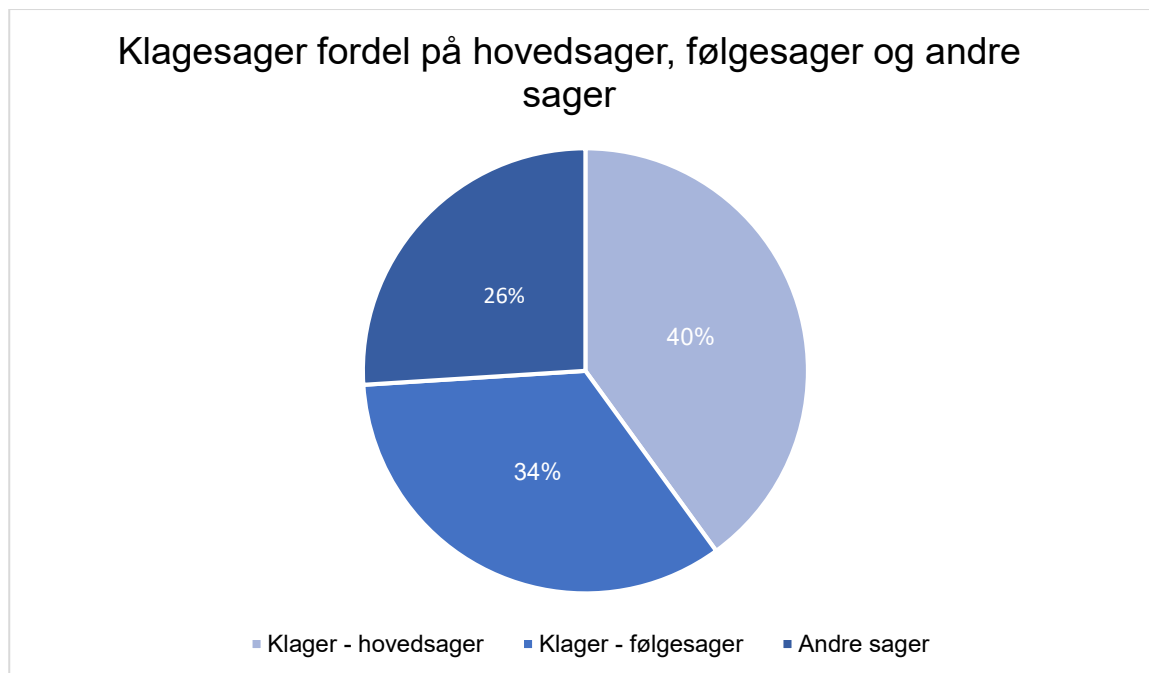
Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, registreres henvendelsen – med få undtagelser – i statistikmodulet med oplysning om, hvornår sagen er modtaget, hvilken forvaltning/-er og center den hører under samt en kort beskrivelse af, hvad sagen drejer sig om.

Det anvendte statistikmodul er udarbejdet af andre borgerrådgivere for år tilbage, men er efterfølgende blevet lettere tilrettet til Tårnbys behov, således at der er kommet en ekstra kolonne for mere præcist at kunne kategorisere, hvilke områder borgerne er utilfredse med.

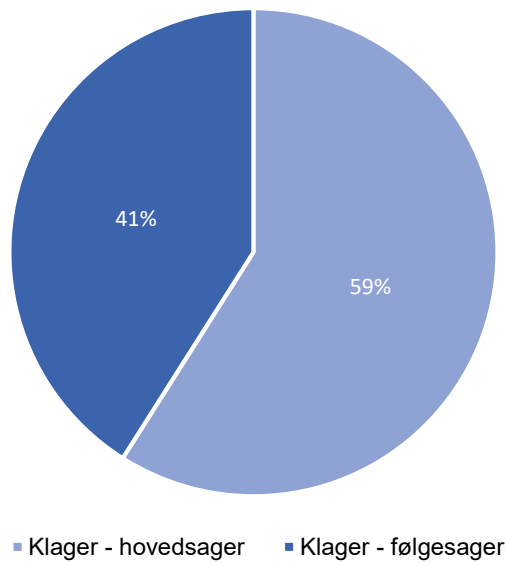
Forskellen mellem det samlede antal sager, der modtages i Tårnby Kommune, og den del, der kommer til borgerrådgiverens kendskab er stor, hvorfor sagerne ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

I indeværende beretningsperiode er antallet af sager til borgerrådgiveren 340.

Det samlede antal sager er fordelt på i alt 250 'Klagesager' og 90 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 148 hovedsager og 102 følgesager. For 'andre sager' er fordelingen 70 hovedsager og 20 følgesager. Til sammenligning med hele 2019 modtog jeg da 251 klagesager og fordelingen mellem hovedsager og følgesager adskiller sig ikke væsentligt mellem de to år.

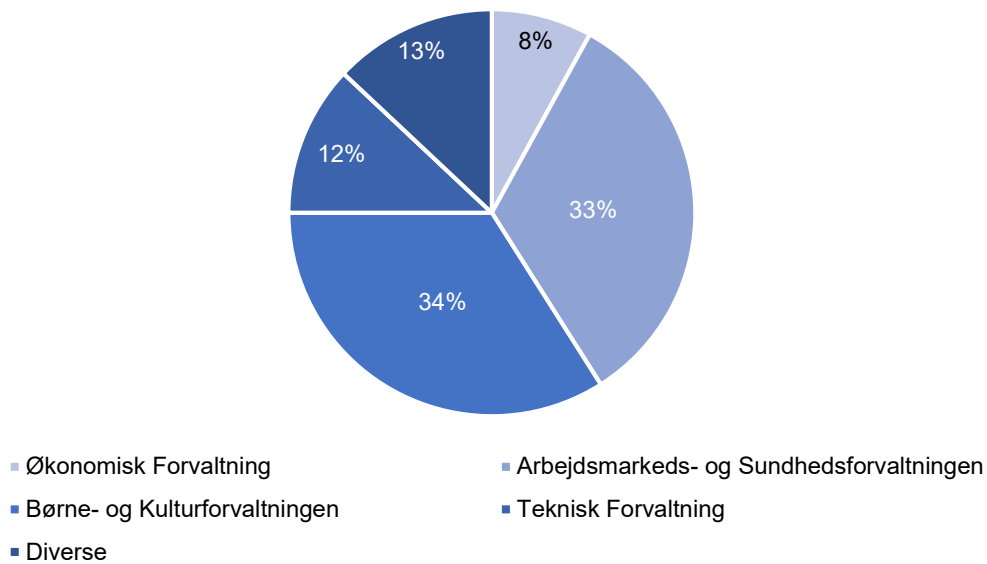


Klagesager fordelt på hovedsager og følgesager

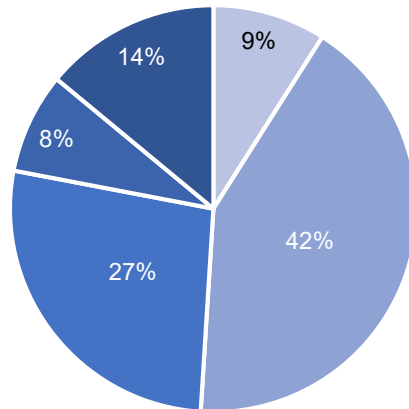


Sagernes fordeling på forvaltningsområder

Klagesager fordelt på forvaltninger



Andre henvendelser fordelt på forvaltning



- Økonomisk Forvaltning
- Arbejdsmarkeds- og Sundhedsforvaltningen
- Børne- og Kulturforvaltningen
- Teknisk Forvaltning
- Diverse

Alle borgere med en retlig interesse kan klage over deres sag i kommunen. Det er derfor ikke borgerrådgiverens ønske at tale borgerne fra deres klageret. I stedet forsøges via dialog – i videst muligt omfang – at løse sagerne, før de bliver til en egentlig klagesag.

Fordelingen af antal klager per forvaltning afspejler i høj grad andelen af afgørelser, som den enkelte forvaltning træffer, hvorfor de forvaltninger, der genererer flest henvendelser til borgerrådgiveren, også er dem, der har flest myndighedsopgaver, og hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

I afsnittet 'Borgerrådgiverens observationer' på side 26 og frem, gives eksempler på de typiske klagepunkter.

BORGERRÅDGIVEREN SOM OBSERVATØR

I min seneste beretning fra februar 2020, beskriver jeg nogle henvendelser fra borgere, hvor det ser ud til, at der er sket en brist i kommunikationen mellem sagsbehandler og borger. Det er min vurdering, at der ikke altid er overensstemmelse mellem det budskab, sagsbehandleren tilstræber at sende, og det budskab, borger oplever at modtage. Dette opleves ved flere lejligheder at føre til frustration og forvirring – faktisk hos begge parter. I forsøg på at mindske dette problem stillede jeg mig til rådighed for at deltage som observatør på møder mellem borger og forvaltning.

Formålet med deltagelsen var, at jeg skulle facilitere en vellykket kommunikation, forstået som en kommunikation, hvor der efterfølgende er enighed mellem borger og sagsbehandler om, hvad der er blevet sagt, aftalt mv. Dette vurderes at være et væsentligt element i at sikre en god oplevelse for borgeren og undgå unødige misforståelser og i sidste ende mindske antallet af klagesager.

Forslaget blev godkendt af HLG den 25. august 2020. Efterfølgende er punktet behandlet og godkendt på Rådhus-MED den 8. september 2020.

Initiativet til borgerrådgiverens deltagelse som observatør på møder kan komme fra enten borger eller forvaltning eller begge parter i forening, samt fra borgerrådgiveren selv og sker ved henvendelse til borgerrådgiveren. Da jeg på møderne vil få kendskab til følsomme personoplysninger, er det borgers ret at frasige sig borgerrådgiverens tilstedeværelse. Borgerrådgiveren kan også afslå at deltage på møder, hvor jeg ikke mener, at min tilstedeværelse vil være formålstjenstlig eller af tidsmæssige årsager.

Rent praktisk vil deltagelsen foregå på den måde, at borgerrådgiveren placerer sig et neutralt sted i rummet og på forhånd oplyser sagsbehandler og borger om, at jeg under samtalen alene vil observere og notere ned fra samtalen. Når mødet indholdsmæssigt er færdigt, vil der blive lagt en lille ekstraseance ind, hvor jeg spørger til borgerens oplevelse af mødet og herunder særligt, hvad borgeren med egne ord opfatter, at der er aftalt samt det videre forløb herfra. Herefter vil sagsbehandler få tilsvarende mulighed og ved divergens kunne præcisere de indgåede aftaler. Når begge parter er enige, forlader borger mødet. Herefter vil der være mulighed for en kort feedback til sagsbehandleren fra borgerrådgiveren, hvis sagsbehandleren ønsker det.

De notater, jeg tager på mødet, scannes ind på borgers sag hos mig lige efter mødet, og sagen er herefter afsluttet hos mig. I et enkelt tilfælde har borger anmodet om kopi af mine notater, da det, trods flere henvendelser fra både borger og jeg, ikke var lykkedes at få fremsendt et mødenotat fra forvaltningen 1½ måned efter, mødet var afholdt.

I årets løb har jeg deltaget på 4 observatørmøder. Min spæde erfaring indtil nu er, at borgerne er meget glade for muligheden af, at jeg deltager som observatør. Det opleves som en tryghed for borger, at jeg er i lokalet. Jeg modtager også meget positiv respons på, at jeg afrunder mødet og giver borger mulighed for at udtrykke, hvad de tager med sig efter mødet, og hvilke aftaler der er indgået.

Eksempel

(sag nr. 29)

Borger henvender sig til mig og anmoder om, at jeg deltager som observatør på et møde med Familieafdelingen. Rammerne aftales med forvaltningschefen, som også deltager på mødet sammen med centerleder, borger og dennes bisidder. Efter mødet er slut, udtaler borger, at han er tilfreds med mødet, og at han ikke ønsker yderligere foretaget, hvorfor sagen afsluttes hos mig.

EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

2020 var året, hvor borgerrådgiverfunktionen kom på finansloven, idet Folketinget vedtog en borgerrådgiverpulje på 135 mio.kr. til ansættelse af en borgerrådgiver. Om formålet står der: 'Formålet er at etablere og forankre en borgerrådgivningsfunktion, som kan rådgive og vejlede borgere i kontakten med kommunen med henblik på at styrke borgernes relation til kommunen, herunder øge borgernes retssikkerhed'. Det vurderes, at borgerrådgiverpuljen er kommet i stand på baggrund af Justitias analyse af borgerrådgiverfunktionerne i landet, som også jeg har bidraget med svar til. Der er således en udbredt opfattelse af, at vi som borgerrådgivere gør en forskel for borgernes retssikkerhed.

En del af jobbet som borgerrådgiver er, at vi skal bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen og hjælpe borgere, der har svært ved at varetage egne interesser og retssikkerhed.

Der kan være mange årsager til, hvorfor en borger vælger at henvende sig til borgerrådgiveren. Nogle borgere er henvist af venner, politikere, forvaltning, interesseorganisationer, og andre har googlet sig frem til viden om, at kommunen tilbyder hjælp via borgerrådgiver. Fælles for henvendelserne er, at borgerne har brug for hjælp til at få løst et problem, uanset om de allerede har en sag i kommunen eller måske kunne tænkes at få det i fremtiden.

Den hjælp, borger modtager fra borgerrådgiveren, bliver i hvert enkelt tilfælde tilrettelagt efter en vurdering af borgers individuelle behov.

Hvilken effekt borgerrådgiverens hjælp har vil derfor også være meget individuelt. Om de fleste henvendelser kan siges, at borgerrådgiveren hjælper borgerne med at blive set og hørt.

Internt bruges de erfaringer, der kan udtrages af borgerhenvendelserne til at hjælpe dem, der hjælper andre – altså ved undervisning og erfaringsdeling med forvaltningen. Ved at tale sammen om, hvilke udfordringer borgerne oplever, har vi mulighed for at hjælpe hinanden til at gøre det endnu bedre.

I det forgangne år har jeg – ad flere omgange – forsøgt at gennemføre den undervisning af kommunens medarbejdere, som blev besluttet af de daværende ALG i efteråret 2019. På grund af Corona-restriktioner er det desværre ikke alle kurser, der er gennemført endnu.

I en afdeling havde jeg over tid observeret flere opmærksomhedspunkter. Jeg kontaktede derfor afdelingen og tilbød at deltage på et medarbejdermøde, hvilket blev taget positivt imod og gennemført inden årets udgang.

Nogle enkeltsager, som har gjort indtryk og/eller har haft stor værdi for borger, vil kort blive beskrevet nedenfor.

Enkeltsager

(sag nr. 35)

Denne sag startede ved henvendelse fra nogle borgere i maj 2020. Sagen omhandler en deklARATION, som indeholder en rådighedsservitut, som er blevet ophævet ved lokalplan i 1997.

Det følger af vedtægterne for borgerrådgiveren i Tårnby § 7, stk. 1, at henvendelser til borgerrådgiveren skal indgives senest ét år efter den afgørelse, som henvendelsen vedrører. Af samme paragraf stk.2. fremgår, at borgerrådgiveren kan se bort fra fristen i særlige tilfælde og i stk. 3 en opsamlingsbestemmelse, som siger, at borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde vil kunne lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles. Denne sag er en af de ganske få.

Sagen er omtalt lidt mere detaljeret end øvrige sager, hvilket sker efter aftale med omtalte borgere.

De to borgere er bosiddende i kvarteret omkring Kastrupgårdsamlingen. På de to parceller er i 1956 tinglyst en deklaration, som foreskriver, at hækkene på parcellerne skal ligne dem, som omgiver Kastrupgårdsamlingen. Som modydelse fremgår det, at Tårnby Kommune vedligeholder hækkene. I 2017 modtager borgerne uventet et brev fra kommunen om, at hækkene ikke mere vil blive klippet af kommunen, da det strider mod kommunalfuldmagtsreglerne, at kommunen vedligeholder en privat hæk. Der er ingen dialog forud for brevet. Borgerne er derfor ikke blevet hørt over afgørelsen endsige haft mulighed for at udtale sig. I oktober 2017 mødes borgerne med kommunens gartner på matriklerne, hvor de får udleveret en kopi af den deklaration, som ligger til grund for, at hækkene er blevet klippet gennem årtier. Herefter genoptager kommunen vedligeholdelse af hækkene frem til marts 2018, hvor kommunen skriver til borgerne, at deklarationen er ophævet i forbindelse med vedtagelse af lokalplan 1997. Borger klager over beslutningen, men henvises til at anlægge civilt søgsmål mod kommunen.

Ved borgernes henvendelse til borgerrådgiveren oplyser de, at de er utilfredse med den behandling, de har modtaget fra Tårnby Kommune. De mener blandt andet, at det ikke er muligt at aflyse en rådighedsservitut ved en lokalplan, at der i det materiale, som lå til grund for lokalplan '97 ikke var taget stilling til, hvilke konsekvenser en ophævelse af deklarationen ville medføre, at der ikke var afholdt en tilbageleveringsforretning i forbindelse med ophævelsen og at de er utilfredse med, at de nu selv skal vedligeholde det tidligere fælles hegn eller for egen regning påse, at hækkene bliver fjernet.

Efter en forventningsafstemning med borgerne om det videre i sagen kontaktes Teknisk Forvaltning, og der afholdes møde i sagen. Forvaltningen anerkender, at der kan være sket en fejl, da man vedtog lokalplanen, idet man ikke havde taget stilling til, hvad der skulle ske med hensyn til pasning af hækkene fremover. Endvidere blev det oplyst, at formålet med lokalplanen ikke var at gøre op med udseendet omkring Kastrupgårdsamlingen. Forvaltningen er indstillet på, at der findes en mindelig løsning, og der indgås en aftale om ansvaret for hækkenes vedligeholdelse fremover. Efterfølgende er udarbejdet en skriftlig aftale, som skal tinglyses på de omhandlede parceller, således at de også får virkning for senere ejere. Ved beretnings udgivelse er det ikke lykkedes at få svar på, hvorvidt aftalen er sendt til tinglysning.

Ovenstående sag var meget speciel, idet den var noget udenfor borgerrådgiverens kerneområde, og i øvrigt var baseret på dokumenter, som lå mange årtier forud. Men den blev – efter flere år - løst til stor tilfredshed for borgerne.

(sag nr. 134)

Det er ikke mange sager, jeg ser, der handler om racediskrimination som netop denne. En borger, som ikke er dansk født, henvender sig til mig, idet han mener sig diskrimineret af forvaltningen i forbindelse med opnotering på Akutboliglisten. Borger fortæller mig, at han er blevet dansk statsborger i december 2019, hvilket han også har oplyst til forvaltningen. Uagtet dette bliver han flere gange anmodet om at fremkomme med dokumentation på, at han har permanent opholdstilladelse og/eller kopi af hans pas. Borger er vidende om, at kommunen selv har mulighed for at slå ham op i registre og tjekke hans statsborgerskab. Han mener derfor, at det er et udtryk for racediskrimination, når han afkræves dokumentation for noget, som andre ikke skal dokumentere på samme måde. På den baggrund kontakter jeg forvaltningen for at høre om normalprocedure i den slags sager. Der er umiddelbart enighed om, at der med dansk statsborgerskab følger en permanent opholdstilladelse, idet det blandt andet fremgår af Udlændinge- og Integrationsministeriets hjemmeside, at 'det er en betingelse for at få dansk statsborgerskab, at man har tidsubegrænset opholdstilladelse og bopæl i Danmark', hvorfor et sådan spørgsmål bør undgås i fremtiden.

(sag nr. 158)

Efter en indledende samtale med borger blev det hurtigt klar, at denne sag var kompleks, idet borger havde mange udfordringer. Borger blev derfor inviteret ind til et møde, hvor hun havde mulighed for at dele alle sine bekymringer i forholdet til kommunen med mig. Borgers udfordring strakte sig over flere forskellige centre inden for samme forvaltning, idet hun – ud fra det oplyste – både havde behov for hjælpemidler, personlig hjælp i hjemmet, kostvejledning, hjemmevejleder, en anden bolig og økonomisk vejledning. Indledningsvis deltog jeg på møde med et center og var i dialog med de andre via mail og telefon. Flere centre holdt møde med borger samtidig, og der blev indgået en række aftaler.

Denne sag gjorde personligt indtryk, da der her er tale om en af kommunens svage borgere, som virkelig havde behov for hjælp. Jeg anmodede derfor forvaltningen om at holde mig orienteret om de aftaler, der blev

indgået, hvilket har stor betydning for både borger og mig, når sager omhandler borgere som i ovenstående tilfælde.

(sag nr. 209)

En tidligere Tårnbyborger henvender sig via e-Boks til borgerrådgiveren og anmoder om assistance. Sagen drejer sig om, at han i en kort periode var tilflyttet Tårnby tilbage i 2017, men valgte at beholde sine børn i institutioner i en nabokommune, hvor han i øvrigt havde friplads. Borger mener, at der er indgået aftale mellem ham og Tårnby Kommune om, at han ikke skal betale for institutionspladserne i Tårnby, som han ikke anvender. Desværre er han nu blevet mødt af et påkrav fra Gældstyrelsen. Borger vil gerne gøre alting korrekt og dermed også betale, såfremt det er rigtigt, at det er ham, der tager fejl. I første instans søger jeg hjælp i opkrævningen til at klarlægge, hvorvidt det er korrekt, at borger ikke har betalt for aftalte ydelser. Herfra modtager jeg svar om, at der flere gange er fremsendt regninger på forfalden gæld samt efterfølgende rykkere. Alle påkrav er sendt til borgers e-Boks, og det fremgår af kommunens system, at skrivelserne er modtaget. Borger besvarer ingen af de henvendelser, som sendes via e-Boks.

Borger modtager besked fra mig om ovenstående, men er fortsat ikke helt tilfreds. Han anmoder om hjælp til at få fremsendt journalnotater, idet han husker at have ringet og talt med kommunen og dér indgået aftale om, at han ikke skal betale for institutionspladserne. Yderligere fortæller han, at han i 2018 er blevet oplyst om, at det er en fejl, at han skulle stå skrevet for en gæld til kommunen.

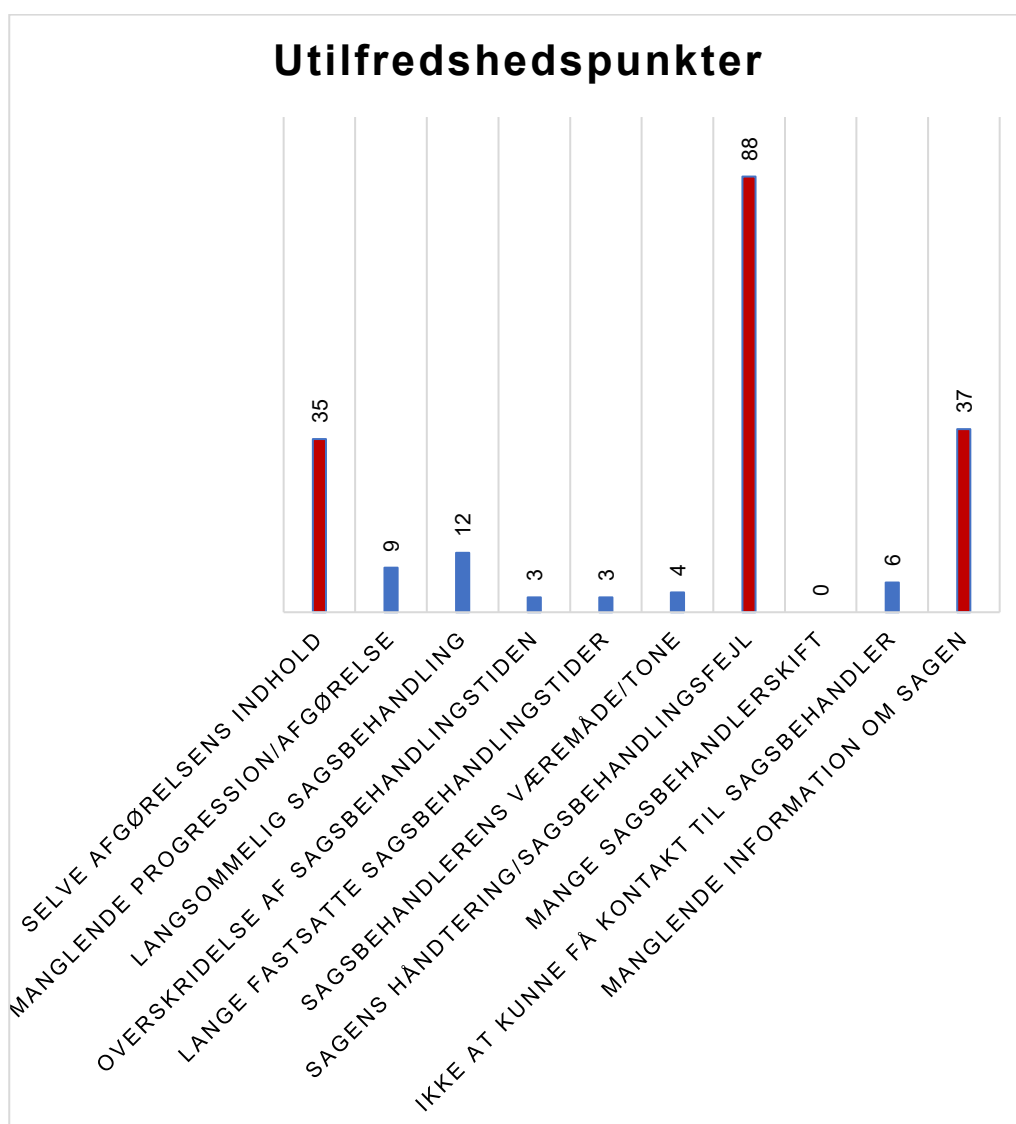
I anden omgang henvender jeg mig derfor til institutionsafdelingen og anmoder dem om at fremsende journaler fra 2017 og 2018, da sådanne aftaler forventes at fremgå af lovpligtige telefonnotater. Herfra videresendes min henvendelse til sekretariatet i Børne- og Kulturforvaltningen. Ved lederens gennemgang af sagen viser det sig, at borger har ret. Borger skylder ikke penge til kommunen, men faktisk har han penge til gode. Pengene udbetales straks, og borgers gæld i Gældsstyrelsen slettes.

Alle fire ovenstående sager er specielle. Både på grund af sagernes indhold, men også på grund af kompleksiteten. De vidner om, at man nogle gange skal holde fast, når man mener at have krav på noget – også selvom det kan virke op ad bakke. Men de vidner også om, at hvor der er vilje, er der vej, og i disse sager har forvaltningen ydet en ekstraordinær stor indsats for at hjælpe borgerne i mål.

BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

I 2020 er der modtaget lidt færre henvendelser end i hele 2019. Nedgangen i henvendelser er alene registreret under 'andre henvendelser', idet det samlede antal klager stort set er uændret fra 2019 til 2020.

I andet halvår af 2019 tilføjedes i statistikmodulet en mulighed for at registrere klagepunkter mere specifikt. Antal klagepunkter kan derfor ikke direkte sammenlignes med hele året 2020, men jeg har alligevel valgt at koncentrere mig om de tre pinde, som flest har klaget over. Desværre er de alle tre de samme som året før, omend fordelingen af antal sager på hver enkelt har ændret sig. Af de 197 klagepunkter, jeg har registreret, er følgende tre topscorer: sagens håndtering/ sagsbehandlingsfejl (88), manglende information om sagen (37) og selve afgørelsens indhold (35).



Hvad dækker sagerne over – generelt?

I lighed med sidste år har jeg anvendt og registreret størstedelen af borgernes klagepunkter under én af 10 hovedoverskrifter.

Af oversigten kan det ses, at det er de samme tre overskrifter, som dominerer dette års beretning, som det var sidste år – dog har de byttet lidt plads. De dominerende utilfredsheds punkter er; sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl, manglende information om sagen og selve afgørelsens indhold. Eksempler på den enkelte kategori findes nedenfor under samme hovedoverskrift. Ca. 82% af samtlige klagepunkter fra borgerne er kategoriseret under en af de tre nævnte utilfredsheds punkter.

Samlet set kan det siges, at når en borger er utilfreds med, hvordan en sag er blevet behandlet, er det ofte et udtryk for, at borger ikke mener, at kommunen har levet op til 'god forvaltningsskik'. 'God forvaltningsskik' er en del af det obligatoriske 'brush-up'-kursus, som har været afholdt i efteråret 2020 og fortsætter med de sidste centre hen over foråret 2021.

Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl

Højdespringeren på antal af klagepunkter hører til i denne kategori og er steget fra 47 i andet halvår af 2019 til 88 i hele kalenderåret 2020, hvilket vil sige cirka en fordobling. Sidste år registrerede jeg dog kun i andet halvår, hvorfor der sammenligningsmæssigt er sket et mindre fald i denne kategori. Med 88 registreringer ud af de 197 er det altså cirka halvdelen af alle – eller mere end dobbelt så mange, som den der kommer næsthøjest, som handler om utilfredshed over sagens håndtering eller sagsbehandlingsfejl.

Sagerne her er meget forskellige og kategorien dækker både over sager, hvor borger er utilfreds med måden, sagen er behandlet på, fx mødet med borgeren, men også mere åbenlyse fejl. I denne kategori hører f.eks. alle de fire sager under, som er nævnt under 'Effekten af borgerrådgiverens arbejde' senere i denne beretning.

Eksempler

(sag nr. 50)

Borger kontakter kommunen, idet hun er interesseret i at kende kriterierne for at blive godkendt til en pensionistbolig eller blive optaget på akutboliglisten. Det er hendes opfattelse, at hun ikke modtager den ønskede information, men i stedet blot stilles om til forskellige personer. Borger er derfor frustreret over den manglende vejledning. På den baggrund finder jeg frem til en navngiven medarbejder og aftaler, at borger straks vil blive kontaktet og ydet den nødvendige vejledning.

(sag nr. 100)

En borger ringer og fortæller, at han er utilfreds med, at han endnu ikke har mødt sin sagsbehandler i kommunen. Ved nærmere undersøgelse viser det sig, at borger alene har en sag i Socialcentret. Efter dialog med Socialcentret aftales det, at borgers sagsbehandler straks vil kontakte borger, hvorfor sagen afsluttes hos mig.

(sag nr. 112)

Borger, som ikke er dansk statsborger, ringer og fortæller, at han har søgt kontanthjælp, men har modtaget afslag. Han har været syg i ca. seks måneder, men har nu fået en vikarkontrakt. Desværre tjener han ikke nok til at kunne betale sin husleje, og da han tidligere har været hjemløs, er han nervøs for at ende dér igen. På borgers vegne søger jeg viden ved kontakt til Socialcentret, der oplyser om reglerne for at søge kontanthjælp og enkeltydelser. Det aftales, at sagsbehandler kontakter borger direkte og vejleder ham i hans rettigheder.

Manglende information om sagen

I 37 sager vurderes borgers vigtigste utilfredsheds punkt at være manglende information om sagen. I de sager fortæller borgere blandt andet om, at de ikke kender næste skridt i sagen, ikke kender sagsgangen i deres sag eller ikke modtager svar på stillede spørgsmål. I årets løb har der været fokus på dette område, idet der blandt andet på kurser i forvaltningsret og god forvaltningsskik er gjort opmærksom på vigtigheden for borger i at vide, hvad der sker i deres sag.

'Manglende information om sagen' eller manglende status er nummer to af de tre mest anvendte utilfredsheds punkter. Antal klagepunkter er steget fra 24 til 37, hvilke jo igen skal ses i sammenhæng med, at der i 2019 alene blev registreret for et halvt kalenderår. Forestiller man sig, at udviklingen i antal er ligefrem proportionelt, er der således sket et lille fald.

Den manglende status er altså fortsat en udfordring og giver anledning til bekymring hos borgerne, men i erkendelse af, at der ikke altid er sammenfald mellem, hvad der er sagt og hørt, har borgerrådgiveren fået lov til at deltage på møder som observatør (se endvidere punktet 'Borgerrådgiveren som observatør på side 22). Tanken bag observatørrollen har blandt andet været at søge at sikre, at borger og sagsbehandler er enige om, hvordan sagen skal fortsætte efter et møde, en samtale eller lignende.

Eksempler

(sag nr. 60)

I denne sag ses flere problematikker. Sagen kører i Jobcentret. Borger savner information om, hvilke oplysninger Jobcentret mangler, førend der kan træffes en afgørelse om, hvorvidt hun kan få en førtidspension. Hendes sag har været på rehabiliteringsteam i sommeren 2019, men hun er også uforstående overfor, hvorfor hun er sendt til samtaler hos en speciallæge samt savner viden om, hvordan hun kan søge om dækning af udgifter til taxikørsel og ansøge om hjælpemidler. På den baggrund oversender jeg sagen til en teamleder i Jobcentret og anmoder på borgers vegne om svar på en række tvivlsspørgsmål. Kort tid herefter er borger inviteret til et møde med Jobcentret, hvor det netop er planen at gennemgå hendes sag, herunder om hun ønsker og er klar til at blive indstillet til førtidspension. Efter mødet vender borger tilbage til mig og oplyser, at hun nu har fået svar på alle sine tvivlsspørgsmål og takker for mit bidrag til en løsning af sagen.

(sag nr. 70)

Denne sag handler om en borger, der ad flere omgange har forsøgt at få svar fra forvaltningen, men uden held. Borger ønsker svar på en række spørgsmål vedrørende hendes søns ansøgning om § 108 tilbud. Borger savner blandt andet svar på, hvem der har visitationsretten, hvorfor sønnen ikke har modtaget et tilbud endnu, hvad tidshorizonten er for tilbud og hvilket nummer han er på ventelisten. Det aftales med borger, at jeg på deres vegne sender hendes spørgsmål over til forvaltningen, som anmodes om at besvare spørgsmålene direkte. Borger modtager svar, som samtidig sendes i kopi til mig. Da flere af svarene ikke kan besvares entydigt, idet blandt andet ventetider ikke kan oplyses, fortsætter borger med løbende at være i kontakt med forvaltningen.

(sag nr. 104)

Borger opdager ved et tilfælde, at hans sagsbehandler i Jobcentret ikke mere er ansat i Tårnby Kommune. Han er stærkt utilfreds med, at han selv skal finde ud af noget sådan, og at han ikke har fået oplyst navnet på sin nye sagsbehandler. Da sagen også indeholder en klage over en navngiven medarbejder, sendes sagen over til Borgmesteren til samlet besvarelse af alle borgers klagepunkter.

Selve afgørelsens indhold

Den faglige bedømmelse af afgørelsens indhold ligger uden for borgerrådgiverens område at tage stilling til, hvilket følger af min vedtægt. Det følger ligeledes af vedtægten, at jeg ikke kan gå ind i sager, hvor der fortsat eksisterer en rekursadgang. Endvidere er det ikke borgerrådgiverens opgave at vejlede borger i, hvorvidt de bør eller ikke bør klage, da dette vil kunne sætte borger i udsigt, om de kan forvente en ændret afgørelse efter en påklage. Men da enhver borger, som har en retlig interesse i en sag, har ret til at klage, yder jeg hjælp i forbindelse med klageprocessen i form af råd og vejledning, oversætte afgørelsens indhold

og vejlede borger om, hvilke muligheder de har for at komme videre med deres sag. Jeg kan også hjælpe med udformningen af klageskrivelsen, såfremt dette er et ønske fra borgers side.

I sidste beretning gjorde jeg på dette sted opmærksom på, at nogle borgere klagede over, at de ikke mente, at kommunen foretager en reel genvurdering (remonstration), når borger klager over en afgørelse. Dette er ligeledes hørt enkelte gange i det forløbne år også, men har vedrørt afgørelser truffet af forskellige centre.

Klagepunkter kategoriseret i denne kolonne er faldet fra 50 til 34. Faldet er bemærkelsesværdigt og vækker undren, da det ikke er mit indtryk, at færre klager over kommunens afgørelser. Faldet kan i stedet skyldes, at nogle borgere er blevet bevidste om, at borgerrådgiveren ikke kan realitetsbehandle klager over afgørelser, hvorfor jeg ganske enkelt ikke hører om dem. En anden forklaring kan være, at sagerne er kategoriseret anderledes end sidste år afhængig af, hvilket utilfredsheds punkt der umiddelbart har vægtet mest.

Nedenfor ses alene eksempler på, hvilke emner borgerne klager over.

Eksempler

(sag nr. 75)

En borger skriver til borgerrådgiveren via e-Boks. Hun oplyser, at hun netop er blevet bekendt med, at hun er registreret som udrejst af Danmark. Efter at have været i kontakt med Servicecentret skriver jeg tilbage til borger med vejledning om, hvordan hun skal forholde sig.

(sag nr. 93)

Borger har fået afslag på optagelse på Akutboliglisten og ønsker vejledning i kriterierne. Borger modtager de ønskede oplysninger, hvorefter sagen afsluttes.

(sag nr. 95)

Borger er henvist af en politiker, idet han er utilfreds med en afgørelse truffet i Arbejdsmarkeds- og Sundhedsforvaltningen. Borger ydes den ønskede vejledning i hans klagemuligheder.

INDSATSOMRÅDER I 2021

Noget tyder på, at der stadig er tvivl om borgerrådgiverens rolle internt i organisationen. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at jeg med mellemrum bliver spurgt, om jeg har fuldmagt i en given sag, førend jeg kan få udleveret akter eller oplysninger i øvrigt. Der forsinkes selvfølgelig mit arbejde lidt og kan også give anledning til frustration – formentlig fra begge parter. På den baggrund forestiller jeg mig, at det er formålstjenligt at tage en ny runde med 'lær at kende'-møder med flest mulige centre, så jeg kan møde forvaltningen og fortælle, hvad min funktion går ud på, og hvordan vi kan hjælpe hinanden med at blive endnu bedre.

Herudover vil mine fokuspunkter være de samme som sidste år, idet 160 klage punkter ud af 197 registrerede falder i nedenstående tre kategorier, som dog har ændret sig i antal siden sidste beretning:

- Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl
- Manglende information om sagen
- Selve afgørelsens indhold.

Set i lyset af antallet af afgørelser, der træffes dagligt i Tårnby Kommune, er tallene ikke alarmerende, men for den enkelte borger kan det skabe utryghed og usikkerhed om, hvorvidt deres retssikkerhed er i truet.

Ud over de tre fokusområder nævnt ovenfor vil jeg også have fokus på, om jeg fortsat hører klager over, at kommunen ikke foretager en egentlig genvurdering af sager, når afgørelser påklages. Hvis der viser sig en tendens i den retning, kan det føre til en nærmere undersøgelse. Jeg vil derfor anbefale, at forvaltningen gør det mere tydeligt over for borgerne, at der er foretaget en reel genvurdering, således at borgerne ikke er i tvivl.

Herudover vil jeg fokusere på at blive endnu mere specifik i min registreringer af borgerhenvendelser, så jeg i større omfang kan give løbende tilbagemeldinger til det enkelte center, når jeg ser tendenser.

Undervisning

Den udskudte undervisning fra sidste år, som baserer sig på beslutning i HLG på baggrund af den første beretning i august 2019, vil efter al sandsynlighed blive gennemført hen over foråret. Herefter er der ikke umiddelbart aftalt nye undervisningsdage, men jeg stiller mig gerne til rådighed, såfremt et center, en forvaltning eller lignende ønsker, at jeg underviser i et givent område inden for mit felt.

Promovering og synlighed

Denne del vil altid være en vigtig del af borgerrådgiverfunktionen, idet det er vigtigt, at så mange borgere som muligt får kendskab til, at de kan søge hjælp hos borgerrådgiveren. Det er min opfattelse, at det er de svageste, som er sværest at nå, hvorfor et samarbejde med forvaltningen med fokus på dette område er ønskeligt.

Så snart der igen bliver åbnet for Danmark, vil jeg igen tilbyde mig som oplægsholder for institutioner, interesseorganisationer m.fl., og i håb om at genåbningen er lige om hjørnet, håber jeg at kunne gennemføre mit første oplæg for Handikaprådet allerede i marts 2020.

De sidste uger af 2020 blev der reklameret for borgerrådgiverfunktionen på busstoppesteder rundt omkring i kommunen. Antallet af borgerhenvendelser mellem jul og nytår samt umiddelbart efter var stigende, hvilket tolkes som, at borgerne har set reklamen.

For tiden er der meget fokus på borgernes retssikkerhed generelt, hvorfor der i 2020 blev afsat 135 mio.kr. til oprettelse af borgerrådgiverfunktioner i de kommuner, som ikke allerede har en sådan funktion. Samtidig er der fra både politisk side og fra flere organisationer fokus på, at kommunerne ikke 'straffes', f.eks. når de

ikke overholder frister for afgørelser om aktindsigt, som er en prioriteret opgave for forvaltningen. For at sikre borgernes retssikkerhed ses en risiko for, at der kan blive indført sanktioner over for kommuner, der ikke overholder loven. Min anbefaling er derfor, at forvaltningen holder fokus på overholdelse af lovsikrede frister og eventuelt indfører sagsgange til opfyldelse af dette.

Som altid står jeg selvfølgelig til rådighed for en drøftelse af kommunalbestyrelsens ønsker til, hvordan borgerrådgiverfunktionen i Tårnby skal fungere fremover.

