

TÅRNBY KOMMUNE

Borgerrådgiverens årsberetning 2023

FORORD

Dette er den 6. årsberetning fra borgerrådgiveren i Tårnby. Beretningen dækker kalenderåret 2023 fra 1/1-31/12.

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.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse (Styrelsesloven) §65e og blev startet op som en projektansættelse af mig per 1. januar 2019, hvorefter jeg siden har opbygget, udviklet og udvidet borgerrådgiverfunktionen til det, den er i dag. På kommunalbestyrelsesmødet den 22. juni 2021 vedtog en enig kommunalbestyrelse at gøre borgerrådgiverfunktionen permanent og efterfølgende fastansætte mig i funktionen uden tidsbegrænsning.

Borgerrådgiverfunktionen har sin egen vedtægt, som er vedtaget af kommunalbestyrelsen 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 administrationen 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 uforudsigelig og ændrer sig, alt efter hvor mange konkrete enkelthenvendelser der modtages, hvad de omhandler og hvorvidt der er behov for dialog med administrationen efterfølgende. Netop uforudsigeligheden gør mit arbejde som borgerrådgiver både spændende, interessant og ikke mindst meget anderledes.

I beretningen beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i kalenderåret 2023. Jeg beskriver, hvilke henvendelser jeg har modtaget, hvordan jeg har arbejdet med sagerne, hvilke opgaver jeg har beskæftiget mig med udover behandling af borgerhenvendelser, samt hvilke overvejelser og anbefalinger mine erfaringer har givet anledning til. Det er vigtigt for mig at tale og skrive i et sprog, som kan forstås af alle, så jeg er i øjenhøjde med modtageren.

For genkendelighedens skyld følger selve opbygningen af beretningen skitsen fra de foregående år. Efter dette forord følger derfor en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold i form af resumé og konklusion. Herefter er det faste afsnit, der omhandler borgerrådgiverfunktionen i Tårnby, hvor jeg beskriver både grundlaget for etableringen af funktionen, den efterfølgende opbygning, hvad borgerrådgiverens kerneopgaver og formålet med funktionen er, samt ændringen af funktionen fra at være en projektansættelse til en permanent ordning. Jeg skriver også mine træffetider, som begrundes.

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

'Borgerrådgiverens arbejdsform' med tilhørende underoverskrifter, er også et fast afsnit, som beskriver hvordan sagerne kommer ind, hvordan de kategoriseres, behandles og registreres, og der gives eksempler på den enkelte sagstype.

Et statistikafsnit over antallet af henvendelser i beretningsperioden, herunder henvendelsernes fordeling i henholdsvis klagepunkter og andre henvendelser, samt en opdeling af klagesager fordelt på de enkelte centre. Diagrammerne 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 centre henvendelserne vedrører.

'Intern konsulentbistand' er i 2023 fortsat med at blive mere udbredt, hvorfor jeg igen i år har fundet det relevant, at emnet har sit eget afsnit. Indholdet af henvendelserne illustreres med et par eksempler.

Effekten af borgerrådgiverens arbejde beskrives ved brug af eksempler fra nogle af de borgersager, hvor min mellemkomst har ført til et andet resultat, end det borger mente sig stillet i udsigt af administrationen. Samtidig benyttes afsnittet til at synliggøre nogle af de positive tilkendegivelser borgerne følger hjælpen op med.

Afsnittet efter – Borgerrådgiverens observationer – bruges til at gøre opmærksom på, hvilke typer at klagepunkter, som borgerne oftest henvender sig til borgerrådgiveren med. Ved brug af søjlediagram over utilfredshedspunkterne, samt eksempler fra årets sager, sammenlignes resultatet med sidste år, og jeg foretager en vurdering af udviklingen, hvor det findes relevant.

I beretningens sidste afsnit ser jeg på, hvad der er sket af mulig ændring indenfor de indsatsområder og anbefalinger, som jeg skrev sidste år, for herefter at slutte af med mine anbefalinger til, hvilke fokusområder jeg vil have for det kommende år, samt anbefalinger.

Beretningens forsidebillede viser Kastrup Søbad og fotograferet af Michael Oxkjær.

Cathia M. C. Mundeling
Borgerrådgiver

INDHOLD

Forord	1
Indhold	4
Resumé og konklusion	5
Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby	7
Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen.....	7
Træffetider for borgerne	8
Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen.....	9
Borgerrådgiverens arbejdsform	11
Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering.....	12
Afviste sager	18
Undersøgelsesager.....	18
Observatørsager	19
Henvendelse og statistik.....	20
Intern Konsulentbistand	22
Effekten af borgerrådgiverens arbejde	23
Borgerrådgiverens observationer	26
Sagens håndtering.....	27
Selve afgørelsens indhold.....	28
Manglende vejledning	28
Fokusområder og anbefalinger.....	30
Sidste års fokusområder og anbefalinger - og udviklingen i 2023.....	30
Mine fokusområder i 2024	30
Anbefalinger for 2024.....	31

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune har nu eksisteret i 5 hele kalenderår. Fra første dag har jeg taget imod borgere og behandlet de henvendelser, der er indkommet. Der er stadig stor variation i antallet og omfanget af daglige henvendelser, men der ses fortsat en tendens til, at der er flere i starten af ugen og i forbindelse med skoleferier. Langt de fleste henvendelser kommer fortsat ind via telefonopkald, men den positive udvikling i retning af, at flere og flere henvender sig ved at skrive direkte til borgerrådgiveren via Borger.dk eller e-Boks, udvikler sig stadig.

Genskabelse af den gode dialog mellem borger og forvaltning, har jeg altid set som min vigtigste opgave i jobbet som borgerrådgiver, og det er også emnet for de fleste henvendelser jeg modtager. Jeg ønsker at gå i dialog med forvaltningen og gøre opmærksom på steder i sagsbehandlingen, som kan forbedres – ved fælles hjælp. Jeg har meget stor forståelse for travlhed, vanskelige arbejdssituationer, 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 eller mødet mellem borger og kommune kan gøres endnu bedre - både for at sikre, at borgerne har en positiv oplevelse af mødet med kommunen, men mest for at sikre borgernes retssikkerhed.

Jeg har i 2023 modtaget 495 sager fordelt på 284 klagepunkter og 211 'andre sager'. Det samlede antal sager er dermed steget med 5,8%. Fordelingen mellem antallet af hhv. klagepunkter og 'andre sager' har igen ændret sig en del, men denne gang i modsat retning. Antal klagepunkter er steget med hele 34,6%, hvorimod 'andre sager' er faldet med 12,4% i forhold til året før.

Efterspørgslen på fysiske møder er aldrig kommet på niveau med tiden før Corona i 2020, men da jeg ikke fører en egentlig statistik på det, kan jeg alene oplyse, at det er min fornemmelse, at efterspørgslen har været nogenlunde den samme i 2023 som i året før. I stedet aftales telefonmøder på faste tidspunkter, hvis den indledende samtale med borger giver anledning til det. De som ønsker et fysisk møde får tilbudt en mødedato så hurtigt som muligt. Jeg oplever derfor ingen utilfredshed med valget mellem mødeformer, og generelt modtager jeg meget positive udtalelser fra borger på den hjælp de modtager hos mig, samt det faktum, at borgerrådgiverfunktionen er en fast del af Tårnby kommunes tilbud til sine borgere.

Hen over året holder jeg løbende møder med centrene - både i enkeltsager og hvis jeg oplever en gentaget problemstilling, som undrer mig. Møderne styrker samarbejdet mellem administrationen og borgerrådgiverfunktionen, og det er, efter min opfattelse, også en styrkelse af respekten for hinandens arbejdsfunktioner. Igen i år har jeg oplevet en øget tilgang af interne henvendelser om sparring i konkrete sager og mere vidensdeling om lovgivning på forskellige sagsområder.

I 2023 har jeg fortsat min praksis med at holde månedlige møder med borgmesteren. Ligeledes har jeg holdt møder med både kommunens nuværende og tidligere kommunaldirektør. På møderne bliver vendt 'stor og småt', og det er en god måde for mig til at få mere viden om, hvad der rører sig på rådhuset og i kommunen generelt.

Som borgerrådgiver anerkender jeg – og sætter pris på – min placering udenfor enhver forvaltning. Det er et klart og tydeligt signal til borgerne om, at borgerrådgiverfunktionen er 100% uafhængig af administrationen. Det betyder 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 min vedtægt. Det er derfor i høj grad borger selv, der oplyser sagen, hvorfor jeg indledningsvis alene kan forholde mig til og handle ud fra de oplysninger, som borger ønsker at videregive til mig.

I Tårnby Kommune træffes fortsat et stort antal afgørelser hver dag, og det er kun en lille del af dem, som kommer til mit kendskab. Desværre har det ikke været muligt at fremskaffe talmateriale på antal afgørelser, hverken i det enkelte center eller generelt. Det er min opfattelse, at Tårnby Kommune har mange dygtige og engagerede medarbejdere, men at der altid er plads til forbedring. Det er ikke alle klagesager, som kan kategoriseres som et enkelt klagepunkt. Dette kan skyldes, at klagen ikke falder ind under de mulige kategorier, at borger fortæller om en generel utilfredshed eller noget helt tredje. Af dem der har kunne fordeles ses det igen i år at være punktet 'sagens håndtering', som er topscorer, skarpt forfulgt af 'selve afgørelsens indhold'. De øvrige punkter ligger alle noget lavere, hvorfor jeg alene vil koncentrere mig om de to nævnte i denne fremstilling, samt holde fast i sidste års nye punkt – manglende vejledning.

Da antallet af klagepunkter i år er steget med 57, svarende til 25,1% er antallet af klagepunkter naturligvis også steget. Sidste års faldende tendens i antal klagepunkter er derfor vendt til en fremgang, som dog ikke når helt op på samme niveau som i 2021. Dette ses f.eks. når vi alene ser på klagepunktet 'Sagens håndtering', som i 2021 toppede med 72, i 2022 faldt til 51, for så i år igen at stige og nu til 63.

De klagepunkter der topper statistikken i 2023 er:

- Sagens håndtering, som er steget fra 51 i 2022 til 63 i 2023
- Selve afgørelsens indhold 24 til 46
- Manglende vejledning er faldet fra 23 sidste år til 21 i år, og ligger på niveau med 'Fejl i sagsbehandlingen'.

I år har 7 punkter stort set lige mange klagepunkter – 10-21 punkter og de resterende 4 kolonner 0-2.

Som nævnt fokuserer jeg på 'sagens håndtering' og selve afgørelsens indhold', når jeg vil se på, hvilke sager der har fundet vej til denne kategorisering.

'Manglende vejledning' blev tilføjet som selvstændigt punkt i 2022. Tallene viser en stabil tilgang af klagepunkter i denne kategori, som sidste år blev noteret for 23, men i år er faldet en anelse til 21. Disse småjusteringer kan der ikke udledes noget om, men alene konstateres, at niveauet er stabilt.

Det generelle billede er derfor, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren stiger år for år, og i år er særlig klagesager steget markant med ca. 35%. Såfremt dette skal nedbringes, anses det for nødvendigt, at der sker ændringer i sagshåndteringen generelt, f.eks. ved at indfører tiltag, som understøtter borgerrådgiverens anbefalinger.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY

Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

Tilblivelsen af borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune skete ved kommunalbestyrelsens beslutning om at oprette en borgerrådgiverfunktion på møde i 19. juni 2018. Formålet med funktionen var, at en borgerrådgiver skulle 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, hvorefter Tårnby kommune kunne oprette en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsen.

Funktionen trådte i kraft 1. januar 2019, og pr. 31. december 2023 har 85 af landets 98 kommuner en aktiv borgerrådgiverfunktion, og stadig flere kommer til eller ændrer grundlaget til en uafhængig § 65e ansættelse, således blandt andet i Hillerød kommune.

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 den årlige beretning til kommunalbestyrelsen, som ifølge vedtægten altid er på dagsorden i februar, samt ved de månedlige møder mellem borgerrådgiver og borgmesteren i sin egenskab af formand for kommunalbestyrelsen. I år har kommunalbestyrelsen givet tilladelse til, at er beretningen er udskudt en måned, på grund af borgerrådgiverens forhold.

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune startede som en 3-årig forsøgsperiode og med en projektansættelse af borgerrådgiveren, som stod til udløb 31. december 2021. På kommunalbestyrelsesmøde 22. juni 2021 besluttede en samlet kommunalbestyrelse at gøre borgerrådgiverfunktionen permanent og at lade administrationen gå videre med at få ændret den midlertidige ansættelse til fastansættelse på almindelige vilkår. Det er kommunalbestyrelsen der kan ansætte og afskedige borgerrådgiveren, og funktionen kan nedlægges, såfremt et flertal i kommunalbestyrelsen måtte ønske det.

Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

Det vigtigste formål med borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune er at styrke dialogen og samspillet mellem borgerne 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 fagområder og kompetencer.

Det følger af vedtægten, at borgerrådgiveren ikke kan omgøre en afgørelse, som er truffet af forvaltningen. Til gengæld har borgerrådgiveren en vejledningsforpligtelse i lighed med den øvrige forvaltning, og oplyser borger om de muligheder, der findes i klagesystemet. De fleste borgere kan selv skrive og formulere deres klageskrivelser, men det sker, at borger ønsker hjælp til formulering af selve klageskrivelsen eller til gennemlæsning af en klage inden afsendelse og eksempelvis få bistand til at få klagepunkterne til at fremstå mere skarpt, hvilket borgerrådgiveren gerne hjælper med. Det er en vigtig rolle som borgerrådgiver, 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 af god forvaltningsskik.

Generelt er jeg altid opmærksom på, hvad der sker eller ikke sker i organisationen, som kan have indflydelse på borgernes opfattelse af mødet med kommunen og i særdeleshed borgernes retssikkerhed.

Træffetider for borgerne

Borgerrådgiverens telefontider har fra begyndelsen ligget helt fast - alle ugens dage 9.00-14.00, og har kun været ændret i en periode forbindelse med udlånsaftalen til Dragør i 2020-21, hvorefter de straks blev ændret tilbage igen.

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 Borgerservice og bede om at tale med borgerrådgiveren, men på grund af tidligere utryghedsgivende episoder modtages ikke uanmeldte besøg på kontoret. Borgerne kan også sende en mail via e-Boks eller Borger.dk direkte til borgerrådgiveren eller med almindelig post. Ved fravær af længere tids varighed oplyses dette på hjemmesiden, telefonsvaren samt autosvar på e-mail.

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 i videst muligt omfang er i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov. Der har hidtil ikke været behov for at udvide telefontiderne udover de nuværende 25 timer per uge. Møder med eksterne organisationer og samarbejdspartnere finder ofte sted uden for normal arbejdstid.

SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Internt

I 2023 har jeg fortsat min faste praksis med at holde møder med nyansatte chefer og leder, idet omfang jeg bliver opmærksom på nyansættelserne. Ligeledes har jeg løbende holdt møder med centrene, hvor det har været relevant, hvilke ofte har været i konkrete sager, men også på det mere generelle plan.

Den interne vejledning/konsulentbistand bliver mere udbredt. Her er opgaven som oftest at hjælpe med ændring i udformning af afgørelsesbreve og klagevejledninger, deltagelse på møder mellem borger og center, sparring om generel opgaveudførelse, samt andre relevante emner. I nogle tilfælde ses henvendelsen at handle om sparring med 'en jurist', og da Tårnby kommune ikke har ret mange jurister til rådighed for sagsbehandlerne sker det, at henvendelsen lander hos mig. Møderne har meget stor betydning for opbygning og vedligeholdelsen af min relation til centrene og den enkelte sagsbehandler, men er også genstand for den gensidige læring om hinandens fagområder. Dog må dette ikke tage overhånd tidsmæssigt.

Det er mit mål at holde et kort samarbejds møde med alle nyansatte direktører og ledere i alle centre, da det ikke er til at vide, hvornår jeg vil få en sag ind på et nyt område. I år har jeg derfor blandt andet holdt møde med den nytiltrådte kommunaldirektør.

Jeg har ikke afholdt egentlige undervisningsdage, men i stedet vejledt direkte om konkrete spørgsmål og lovgivning, som anført ovenfor.

Undervisning er fortsat et tilbud herfra, og jeg har modtaget forespørgsel fra CHR om muligheden for at undervise i det nye år. Undervisningsseancerne vil blive planlagt med størst mulig respekt for det enkelte centers behov og ønske henset til indhold og varighed.

I 2023 er jeg et par gange blevet bevidst om, at viden og synlighed om borgerrådgiverens funktion ikke er kendt af alle. F.eks. blev jeg meget overraskende kaldt ud fra et møde af en sagsbehandler fra CBB, som jeg ikke tidligere havde hilst på. Sagsbehandleren ville gerne tale om en konkret sag, som jeg havde oversendt til videre behandling i CBB. Efter at have talt med hende om sagen oplyste jeg, at jeg fremover ville sætte pris på at blive indkaldt til møde på forhånd. Få dage efter møder samme sagsbehandler uopfordret op på mit kontor - nu sammen med en borger. Hun lader sig ikke mærke af, at jeg taler med en gæst på kontoret, og beder mig om at tale med hendes borger nu, da han har brug for hjælp. Jeg oplyser, at jeg kan deltage om 5 minutter, en tidshorizont som sagsbehandler ønsker at forhandle ned til 2 minutter, hvilke afvises. Kort efter finder jeg borger og sagsbehandler i et nærliggende kontor, hvor det viser sig, at sagen omhandler privatretlige stridigheder, som jeg ikke kan behandle i henhold til min vedtægt.

I 2023 blev der nedsat en arbejdsgruppe, som ud fra et kommissorium skulle arbejde med fastsættelse af sagsbehandlingsfrister. CPK inviterede mig til at være en del af gruppen som juridisk sparringspartner. Forud for nedsættelsen af arbejdsgruppen lå en henvendelse fra året før fra interesseorganisationen Én million stemmer (herefter EMS), som havde gennemgået samtlige 98 kommuners hjemmesider for at undersøge, om kommunerne overholdt lovgivningen i forhold til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister for borgerne. Arbejdsgruppens første opgave var derfor at undersøge, om der manglede at blive fastsat sagsbehandlingsfrister i Tårnby Kommune, samt om sagsbehandlingsfristerne var offentliggjort. Der forestod nu et større detektivarbejde med at gennemse kommunens hjemmeside for oplysninger om sagsbehandlingsfrister for herefter at holde dem op i mod EMS's oplysninger. Denne opgave udførte jeg alene, og da resultatet lå klar blev det overgivet til CPK, som var tovholder på projektet. Herefter stod de enkelte centre for at arbejde videre med at leve op til lovkravene på hver deres områder, og i skrivende stunde er jeg oplyst om, at de samlede sagsbehandlingsfrister er klar til politisk behandling i løbet af foråret 2024.

Eksternt

Af eksterne møder har jeg holdt et oplæg for Seniorrådet, hvor jeg fortalte om min funktion og nogle af de henvendelser jeg modtager fra deres borgersegment. Jeg har også været på besøg i Netværkshuset i Kastruplundgade, hvor jeg mødte nogle af de borgere, der ellers ikke finder deres vej til kommunen. Under mit besøg havde jeg derfor fortrolige samtaler med flere borgere, som affødte efterfølgende møder med mig på rådhuset, og i ét tilfælde også til, at jeg deltog som observatør på møde mellem borger og det pågældende center. Tilbagemeldingen fra Netværkshuset var positivt, hvorfor jeg vil fortsætte med at besøge stedet i det omfang, det er muligt i forhold til mine øvrige borgerrettede arbejdsopgaver.

Netværk

Per 31. december 2023 er i alt 85 af landets kommuner dækket af en borgerrådgiverfunktion.

Flere og flere kommuner får tilknyttet enten en ekstra medarbejder på hel-/deltid eller en studentermedhjælper, som oftest en ansat i 15 timer per uge. De borgerrådgivere, som er ansat som uafhængige af forvaltningen efter Styrelsesloven §65 e, eller hvis arbejdsform kan sidestilles hermed, kan deltage i det landsdækkende netværk. Langt hovedparten af netværkets medlemmer er aktive i såvel små som store netværk af borgerrådgivere, på tværs af uddannelse og anciennitet.

Jeg deltager i tre forskellige netværk for borgerrådgivere. Det ene er et såkaldt lokalt netværk, hvor vi pt er ca. 15 borgerrådgivere eller studentermedhjælpere, som geografisk er ansat relativt tæt på hinanden. Vi mødes på skift hos hinanden ca. 4 gange om året. Her deler og spare vi med hinanden om dagligdags udfordringer i forhold til enkeltsager, udfyldning af borgerrådgiveropgaven, opstart og hjælp til nye borgerrådgivere og meget andet.

Det andet netværk er det regionale netværk 'Netværk Øst', som dækker øst for Storebælt og som oftest mødes 2 gange om året – også lidt på skift mellem, hvem der har mulighed for at lægge hus til.

Det landsdækkende netværk for borgerrådgivere i Danmark mødes blot én gang om året, men til gengæld på internat på Gl. Avernæs på Sydfyn. Dette netværk mødes hvert år i september.

Jeg prioriterer møderne i de tre netværk meget højt, uanset om det kommer på tværs af private eller andre aftaler, da de er afgørende for mit virke som borgerrådgiver, idet jeg her har mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion. Yderligere åbner netværksmøderne mulighed for socialt samvær med ligestillede, som jo kun i meget begrænset omfang er en mulighed i dagligdagen.

BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM

Som borgerrådgiver er det min opgave at medvirke til, at kvaliteten i sagsbehandlingen forbedres, således at borgernes retssikkerhed styrkes. Borgerrådgiveren 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 et bestemt center eller sagsbehandler. Andre kontakter borgerrådgiveren, fordi de ønsker hjælp til at få aftalt et møde med en medarbejder, ikke forstår indholdet af en afgørelse eller blot 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 selv at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes at administrationen ikke har adgang til borgerrådgiverens sager. Dette skyldes, at der IT-mæssigt er sat en 'mur' omkring borgerrådgiveren. For yderligere at sikre, at ingen har mulighed for at få indsigt i de oplysninger, som borgerne deler med mig, har jeg også egen scanner og kopimaskine på mit kontor. 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 mig.

Når jeg modtager en henvendelse fra en borger, er jeg selv ansvarlig for at sikre, at jeg har den nødvendige fuldmagt fra borger, hvilket fremgår af §13 i vedtægten. Det samme gælder, hvor en borger henvender sig på andres vegne (befuldmægtiget) og ønsker borgerrådgiverens hjælp til behandling af sagen. Her er det mit ansvar at påse, at fuldmagten foreligger. I de sager, der bliver sendt videre til behandling i forvaltningen, er forvaltningen ligeledes 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 eller Borger.dk. Dette gøres ved at benytte fanebladet 'borgerrådgiver' under Tårnby Kommune. Denne adskillelse mellem borgerrådgiveren og forvaltningen betyder, at mails sendt via e-Boks til 'borgerrådgiver' kommer direkte ind i min mailboks, og slipper derfor udenom den centrale postfordeling. Dermed spares tid, idet jeg modtager mailen straks, og der er ingen risiko for, at mailen kunne blive fordelt til en anden modtager end mig. Stort set ingen borgere møder personligt op i Informationen for at tale med borgerrådgiveren, og da jeg har flyttet kontor og nu bor i bygning C, kommer ingen borgere forbi mig uden forudgående aftale.

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 fortæller, hvilken hjælp de ønsker fra mig som borgerrådgiver, og jeg kan herefter oplyse, hvad jeg kan tilbyde af hjælp. I samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres her fra, og om der er behov for et personligt møde, telefonmøde eller fremsendelse af dokumenter hertil i forhold til eventuelt yderligere oplysning af sagen. En sag 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 borger forespørger om rette indgang (vejvisning) til kommunen eller sagsbehandler eller personlig vejledning i, hvordan borger skal forholde sig til en given problematik. 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 én bestemt kategori. I sådanne tilfælde kategoriseres efter, hvad der har vejet tungest af de enkelte punkter. Der er også sager, der falder udenfor andre kategorier, og bliver samlet op i en slags 'diverse' under 'andre henvendelser'. For eksempel ønsker nogle borgere at videregive information om, hvad der siden er sket i en tidligere sag, eller de ønsker alene, at borgerrådgiveren skal oplyses om en bestemt problematik som de har oplevet i kommunen, men som ikke nødvendigvis knytter sig til en bestemt sag.

Andre henvendelser

Vejvisningssager:

En vejvisningssag starter ved, at en borger ringer og er usikker på, 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.

Eksempel:

(sag nr. 29)

Denne borger henvender sig på baggrund af en ældre sag, som handler om, at hans datter, som er født i 2004, under fødslen fik to hjerneblødninger, og derfor ikke har levet et helt 'normalt' liv. I datterens skoletid foranledigede Tårnby Kommune, at datteren kom på specialskole i en nabokommune, og borger søgte samvær med barnet via kommunen – blandt andet ved at henvende sig til den daværende borgmester. Borger mener ikke, at sagen blev behandlet korrekt, og ønsker at hele datterens sag bliver gennemgået. Da sagen er forældet i forhold til de sager, som jeg må beskæftige mig med, og i det jeg heller ikke finder, at nogen af undtagelsesbestemmelserne kan finde anvendelse her, afvises sagen, hvilke borger orienteres om. Borger fortæller herefter, at han tidligere har forsøgt at komme i kontakt med den nuværende borgmester ved at møde uanmeldt op på hans kontor, men da var borgmesteren ikke til stede. Han beder nu om hjælp til at få sat et møde op, hvorfor henvendelsen sendes videre til borgmesteren til besvarelse.

(sag nr. 120)

En borger ønsker et 'servicetjek' på svigermors økonomi, for at sikre sig, at hun får alle de ydelser, som hun er berettiget til, herunder indefrosne ejendomsskatter, boligydelse, medicintillæg, varmetillæg og pensionstillæg. Borger henvises til at kontakte Socialcentret for korrekt vejledning.

(sag nr. 130)

Tildeling af midler fra studiepuljen var emnet for denne sag. En ung borger har læst om studiepuljen på hjemmesiden, men de eneste kontaktoplysninger der står, er 'kommunen'. På den baggrund kontakter jeg min 'livline' i CPK, som altid har svar parat. Jeg kan derfor straks vende tilbage til borger med oplysninger om, hvem hun skal kontakte og direkte telefonnummer. Samtidig kontakter jeg selv samme person og beder om, at kontaktoplysningerne bliver opdateret. Ved opslag på hjemmesiden i forbindelse med årets beretning ses det, at der nu henvises til CSF.

(sag nr. 232)

En sag, der dækker over mange centre, er denne, hvor en borger netop er tilflyttet Tårnby sammen med to børn. Borger ønsker hjælp til at få kontakt til skoletandplejen, til at få et skoletilbud til barn med ADHD og til at søge boligsikring. Borger oplyses derfor kontaktoplysninger på tandplejen og CSF, samt til at søge boligsikring via Borger.dk.

(sag nr. 298)

En social vicevært, som er ansat i Københavns kommune, kontakter borgerrådgiveren. Hun ønsker at hjælpe en borger, som hun er vidende om opholder sig i en campingvogn i Tårnby kommune. Personen henvises til at kontakte kommunens hjemløshed med sin bekymringshenvendelse, og oplyses navn, telefonnummer og træffetider.

Vejledningssager:

De sager, som her betegnes 'vejledningssager', er typisk, når en borger ringer, fordi de er usikre på 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 jeg i været i kontakt med forvaltningen, inden sagen er blevet afsluttet. Dette har typisk været for at kunne henvise direkte til rette sagsbehandler, eller for at kunne give en korrekt faglig vejledning direkte til borger.

Eksempel:

(sag nr. 132)

Vejledning var afgørende i denne sag, hvor en borger ønsker at klage over en afgørelse, og søger om hjælp til det. Borger indleverer skrivelsen i Informationen og det aftales, at jeg vender tilbage til hende, når jeg har læst og vurderet den. Det viser sig, at borger har taget fejl af, at hun ikke har modtaget en endelig afgørelse, men alene en påtænkt afgørelse, som hun partshøres over. Vejledning ændres derfor til, at jeg vurderer den påtænkte afgørelse, herunder om hendes mulighed for at ændre på udfaldet ved at indsende partshøringsbemærkninger. Ud fra det oplyste om borgers situation er det min opfattelse, at borger ikke vil kunne ændre på udfaldet i en endelig afgørelse, hvilke hun oplyses om telefonisk. Borger ønsker derpå ikke at forfølge sagen yderligere, og sagen afsluttes hos mig.

(sag nr. 155)

Denne borger har været visiteret til rengøring siden 1996, men klager over, at hun i perioden aldrig har fået skrubbet sin køkkenvask. Da omfanget af rengøring til kommunens borgere henhører under det politisk vedtagne serviceniveau, afvises sagen og borger vejledes i stedet til at kontakte sin politiker eller direkte til Sundheds- og Omsorgsudvalget. Da formandens kontaktoplysninger ikke fremgår af kommunens hjemmeside, oplyses hun i stedet om kontaktoplysninger til den næste på listen.

(sag nr. 160)

Borgers ægtefælle er i ressourceforløb på 8. år. Parret er oplyst om, at hendes sag er klar til afgørelse, men nu er sagsbehandler stoppet og borger har endnu ikke fået tildelt en ny. Borger har forsøgt at bestille ferie på ægtefællens vegne, men bliver oplyst om, at dette ikke kan lade sig gøre før hun er tildelt en ny sagsbehandler og tidsperspektivet her for er ukendt. Borger har også forsøgt at få oplysninger om ægtefællens sag generelt, men bliver afvist på grund af manglende fuldmagt. Borger vejledes derfor i fuldmagsregler, herunder at jeg heller ikke kan søge oplysninger i sagen før jeg har modtaget fuldmagt fra den som sagen angår. Desuden oplyses han

om borgerrådgiverens handlemuligheder generelt, samt at der i rollen ikke findes en bisidderrolle.

(sag nr. 185)

Borger indtaler besked om, at han ønsker at klage over åbningstiderne i Borgerservice, idet det vil passe ham bedre, hvis han kan afhente sit kørekort om lørdagen. Da det ligger udenfor mit område at involvere mig i kommunens serviceniveau, og idet borger i øvrigt ikke efterlade muligheder for at kontakte ham afvises sagen.

(sag nr. 192)

Borger ønsker vejledning i fuldmagtsregler, herunder hvor længe et samtykke til indhentelse af oplysninger gælder. Dette besvares og sagen afsluttes.

Andre henvendelser – Diverse:

Eksempel:

(sag nr. 60)

Denne borger kører dieselbil uden partikelfilter. Han føler sig derfor dobbelt ramt, idet til-/frakørslen ved Tårnby Torv skal lukkes en periode, og samtidig indfører Københavns kommune miljøzoner, der forhindrer ham i at køre igennem indre by. Borger ønsker, at Københavns kommune giver ham dispensation, så han ikke kører en omvej på 7 km dagligt.

Denne sag er for så vidt en klage – både over tiltag i Københavns og Tårnby kommuner. Samtidig gives der både vejledning i mulige klageveje og han henvises til at kontakte kommunen i København. En sådan sag ender derfor i denne kategori hos mig.

(sag nr. 62)

Jeg modtager en henvendelse fra en borgerrådgiverkollega fra en anden kommune. Hun har fuldmagt til at videregive oplysninger om borger til mig, så jeg eventuelt kan undersøge sagen nærmere. Borger er tidligere Tårnby borger. Dengang hun fødte et barn, blev barnet tvangsfjernet fra hende fire dage efter fødslen. Borger mener, at de oplysninger der blev lagt til grund den gang nu er forældede, og hun ønsker nu en ny psykologisk vurdering og forældreevne undersøgelse. Borgerrådgiverkollegaen er i tvivl om, hvem der er handlekommune i forhold til sagen. Ved min kontakt til CBF bliver det hurtigt klart, at Tårnby er handlekommune, og jeg modtager en kort briefing om, hvad der sket i sagen indtil nu, og sagsbehandler vil kontakte borgeren snarest. Sagen lukkes efter videregivelse af oplysninger om handlekommune til borgerrådgiverkollega.

(sag nr. 338)

En af de mere sjældne henvendelser til borgerrådgiveren var da en borger ønskede at ros skulle deles. Borgers tekst er citeret nedenfor, dog således at præcise datoer og adresse er erstattet af 'xx':

'Jeg beder om, at dette videresendes til Allan Andersen:

Jeg skriver til dig for at fortælle om en oplevelse vi har haft på Plejehjemmet Irlandsvej.

Min svigermor xx var beboer på xx. Hun afgik ved døden fredag den xx.xx 2023.

Helt frem til sin død fik hun hjælp til stor og småt, kram og knus, og blev holdt i hånden af nogle meget engagerede SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten.

Tirsdag den xx.xx 2023 blev vi kontaktet om, at det var begyndt at gå den forkerte vej.

Vi skyndte os derfor derhen, og min kone forlod ikke sin mor på noget tidspunkt.

Lad mig sige det med det samme, at vi kun har den største ros og anerkendelse at give til personalet; alle 3 vagthold døgnet rundt fra tirsdag til fredag.

De ydede ikke kun omsorg og pleje til min svigermor, men også omsorg for os som pårørende. De hjalp til, at en svær tid blev lettere.

De har ydet langt over, hvad man kunne forvente, og vi kan slet ikke genkende den kritik, som ofte høres om plejehjem.

Vi beder derfor om, at du viderebringer vores store taknemmelighed til afdeling B.'

Denne positive mail blev straks sendt videre til borgmesteren.

Klager:

Alle sager i denne kategori indeholder et element af klage. Klagesagerne kan herefter opdeles i to kategorier – oversendelsessager og egentlige klagesager. Idet jeg 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 jeg vurderer vil kunne besvares uden egentlig klagesagsbehandling, oversendes til centrene, 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 centeret/sagsbehandler for at få afklaret spørgsmål i en verserende sag. Oversendelsessager vil der derfor sjældent være en klage over selve indholdet af afgørelsen, men derimod ses det oftere, at borger ikke har fået svar på sine spørgsmål ved tidligere henvendelser eller ikke har opnået kontakt med sagsbehandler selv efter flere forsøg.

Borgerne har ret til at klage, og det er derfor ikke et mål for borgerrådgiveren, at undgå en klagesag. Derimod består en vigtig del af arbejdet som borgerrådgiver i at styrke dialogen mellem borger og administrationen, hvilket for mig også er min vigtigste mission, når jeg oversender en sag og anmoder om, at borger kontaktes. Det er min overbevisning, at mange sager løses allerede ved dialog, hvilket er bedre for borgeren og hurtigere for administrationen, idet en egentlig klagesags-behandling er ressourcetung og dermed ofte kan trække ud, hvilke er u hensigtsmæssigt for begge parter. Samtidig er der ingen tvivl om, at en styrkelse af dialogen forbedrer den positive relation mellem borger og sagsbehandler og dermed styrker borgers generelle syn på kommunen.

Af den årsag forsøger jeg at påvirke det enkelte center og sagsbehandler til endnu større grad af dialog/samtale med borgeren. Det er op til centeret, hvorvidt dialogen vil foregå mest hensigtsmæssigt via telefon, fysisk møde eller skriftlig kontakt. Dog vil jeg, ud fra mit kendskab til den individuelle borger og sagens problemstilling, samt under hensyn til borgers eget ønske, videregive min anbefaling til, hvilken henvendelsesform jeg anser for bedst for at undgå eventuelle misforståelser eller uklarheder.

Når en sag oversendes fra borgerrådgiver til center, er der ikke nogen lovfastsat svarfrist, men kommunens personale arbejder jo ud fra de mange principper for god forvaltning, herunder hurtighedsprincippet, hvorfor sagerne/henvendelserne besvares hurtigst muligt. De borgere, der ikke modtager svar indenfor rimelig tid, kontakter mig jævnligt på ny og beder om hjælp til at fremme forvaltningens svar.

Eksempel:

(sag nr. 326)

Borger fortæller, at hun er oplyst om, at såfremt man ønsker at klage over Tårnby Kommune, da skal det ske via borgerrådgiveren. Denne fejlinformation rettes hurtigt ved at borger i stedet oplyses om, hvad jeg ifølge min vedtægt kan og må beskæftige mig med, herunder at yde vejledning og hjælp i forbindelse med klager. Den umiddelbare klagevej er direkte til det center, hvor borger har en tvist eller til borgmesteren, hvis det angår personalets optræden, men at jeg selvfølgelig er behjælpelig med udformning eller tilretning af klageskrivelser, hvis borger måtte ønske det.

(sag nr. 340)

Borger har en sag i CBF om ansøgning af tabt arbejdsfortjeneste, som hun er ked af endnu ikke er afgjort. Hun har fået ny sagsbehandler, som oplyser, at hun ikke kan behandle sagen, da der mangler oplysninger. Dette er borger uforstående overfor, da hun mener, at skolen har fremsendt alt til kommunen og idet den nye sagsbehandler også har deltaget på onlinemøde med børnepsykiatriskcenter og skolen for nylig, samt at der har været afholdt møde med skole, PPR og soc.pæd. Sagen oversendes til CBF med anmodning om, at borger kontaktes hurtigst muligt og får oplyst, hvilke oplysninger kommunen måtte mangle førend der kan træffes afgørelse i sagen, samt oplyser borger en realistisk dato for forventet modtagelse af afgørelse. Jeg modtager straks svar fra CBF om, at de tager sig af sagen, hvorfor sagen afsluttes hos mig.

(sag nr. 346)

Borger har en sag i CBB og SIU. Borger skal genoptage en uddannelse som misbrugsbehandler og der er derfor aftalt støtte i opstartsfasen. Borger oplyser, at han ikke har kunne få kontakt til sin sagsbehandler i månedsvis, hvorfor han blandt andet ikke har fået studieboer endnu. Det er derfor borgers oplevelse, at samarbejdet med sagsbehandler er problematisk, og han oplever en mistro fra hende, blandt andet fordi hun udtaler, at borger lyver. Borger bor i et område med høj andel af misbrugere, hvilke han har givet udtryk for, at han mener, er problematisk, da han selv er tidligere misbruger. Til det har han oplevet, at sagsbehandler sætter spørgsmålstegn ved, om borger i så fald har valgt den rigtige uddannelse. Dette mener borger er nedladende og krænkende. På den baggrund oversendes sagen til ledelsen i CBB. Sagen behandles herefter af teamleder, som påser at borger får ny sagsbehandler, som hjælper ham i forhold til at blive klar til studiestart. Borger orienteres her fra og sagen afsluttes hos mig.

Egentlig klagesager:

De 'egentlige klagesager' er dem, hvor borger har et 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. den lovfastsatte 7 hverdages frist for besvarelse af aktindsigtsager efter forvaltningslovens §16, manglende overholdelse af 4 ugers frist for remonstration af klager, at høringsreglerne ikke er overholdt eller 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 borger, hvor det aftales, 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 mig. 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.

Eksempel:

(sag nr. 136 pba. sag nr. 110)

En forespørgsel om anmodning om præcisering af klagefrist sendes fra borger til via borgerrådgiver til sagsbehandler, hvor jeg skriver, citat:

'Jeg har i dag talt med borger, som ønsker at klage over afgørelsen om.... Den oprindelige klage var dateret 14. xx, men bliver senere ændret til 24. xx til et mindre månedligt beløb. Jeg skal derfor bede dig bekræfte, at klagefristen følger den seneste afgørelse hvilke vil sige fire uger fra den 24.xx, ikk?'

Bekræftelse på dette modtages tre dage senere og borger orienteres om fristen for fremsendelse af klage. Nogle uger senere modtages en ny henvendelse fra borger, som nu ønsker hjælp til at få præciseret sin klageskrivelse. Da borger efterfølgende sender sin klage til kommunen, fortæller sagsbehandler, at sagen – på baggrund af min tidligere forespørgsel til klagefristen - allerede er blevet behandlet, og at kommunen har fastholdt afgørelsen og videresendt den til behandling i Ankestyrelsen. Borger, som er noget uforstående, ringer hertil og anmoder igen om hjælp i sagen. Jeg kontakter sagsbehandler og udtrykker forundring over, at en forespørgsel på en klagefrist medfører behandling af en klage, da borger jo i så fald ikke har haft mulighed for at indgive sit partshøringssvar. Sagsbehandler oplyser, at så snart de hører, at 'borger ønsker at klage', da går de straks i gang med at behandle en klagesag, og forholder sig derfor ikke til den øvrige del af skrivelsen. Da dette stiller borger i en urimelig retstilstand, hvor borger reelt mister sin mulighed for at gøre indsigelser overfor en påtænkt afgørelse, alene fordi der er blevet gjort opmærksom på, at der er en klage på vej (og klagefristen i øvrigt ikke er overskredet), da aftales det, at jeg fremover vil forsøge at være endnu mere specifik i mit ordvalg, når jeg forespørger på sager, hvor jeg er bekendt med, at borger muligvis vil klage.

(sag nr. 207)

En borger fra Frederiksberg har en udfordring, som hun har brug for hjælp til. Kommunens egen borgerrådgiver holder ferie, og borger kan ikke – på grund af klagefrist - vente med at sende sin klage over en afgørelse, til hun kan få hjælp af Frederiksbergs borgerrådgiver. Da der er tale om en særlig situation, og i det jeg har både mulighed og evne til at hjælpe, hjælper jeg borger med at udfærdige en klageskrivelse, som hun selv kan sende videre, da jeg ikke har beføjelser af nogen art uden for egen kommune.

Det er vigtigt for mit arbejde at få feedback på hvordan de sager, som sendes over til behandling direkte i en center, afsluttes. Det giver mig viden om, hvorvidt min mellemkomst har ført til et andet resultat end det, der var borgers udgangspunkt, da de henvendte sig til mig. Herudover giver det mig læring for fremtiden, så jeg endnu bedre kan vejlede borgerne. Det sker, at en borger udtrykker bekymring over, om hvorvidt det kan 'skade' deres sag, at de henvender sig til borgerrådgiveren. Også af den årsag har det stor betydning for mig at kende sagernes afslutning, for at kunne udelukke, at noget sådan kan være tilfældet. En 'slags' tilbagemeldinger finder også sted fra borgerne, idet jeg jævnligt aftaler med borger, at de kan henvende sig til mig på ny, hvis de ikke har modtaget svar fra forvaltningen inden for rimelig tid. Hører jeg ikke mere opfatter jeg det positivt og som tegn på, at borger nu har fået hvad de ønskede.

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 jævnligt, at borgere må afvises med henvisning til manglende handlerum.

Nedenfor gives eksempler på, hvornår sager afvises og på hvilke grundlag. De fleste afviste sager handler om, at det er uden for min kompetence at rådgive f.eks. på Regionens eller Udbetaling Danmarks område eller i private tvister. Andre afvises fordi borger ikke er bosat i Tårnby kommune eller hvis borger ikke har den nødvendige fuldmagt til at handle på andres vegne. En tredje sagstype er klager over navngivne ansatte i kommunen eller over kommunens serviceniveau, som jeg ikke må beskæftige mig med, da de ligger uden for mit ansvarsområde i henhold til min vedtægt. Alle ydes alligevel vejledning i den udstrækning jeg har mulighed for det.

Eksempel:

(sag nr. 198)

En borger kontakter borgerrådgiveren, idet han flere gange er blevet sanktioneret med fratæk af 400,- i sin ydelse på baggrund af påstået udeblivelse. Borger skriver, at han flere gange har forsøgt at ringe til sin sagsbehandler, men ikke har kunne komme igennem på telefonen, og at han har sendt dokumentation på sygdom, som begrunder fraværet. Da borger ikke skriver sit telefonnummer i mailen, skriver jeg i stedet tilbage til ham og opfordrer ham til at kontakte mig. Da dette ikke sker, afvises sagen og afsluttes.

(sag nr. 254)

En henvisning fra Jobcenteret til borgerrådgiveren giver desværre endnu en henvisning og afvisning herfra. Borger, som har været på sygedagpenge, mener at hun muligvis er blevet meldt til politiet af sit fagforbund. Ifølge min vedtægt må jeg blandt andet ikke behandle privatretlige sager, hvorfor borger i stedet vejledes i muligheden for at søge aktindsigt i sin sag i fagforbundet, samt juridisk hjælp ved f.eks. den gratis retshjælp.

(sag nr. 289)

Borger, som lider af hudkræft, mener at dette er tilført ham som en arbejdsskade og omtaler Arbejdsmarkedserhvervsforsikring. Da det ligger uden for mit kompetenceområde at behandle sådanne sager afvises selve klagen, men borger ydes rådgivning i henhold til de oplysninger, der fremgår af hjemmesiden for Arbejdsmarkedserhvervsforsikring, og han oplyses om kontaktoplysninger dertil.

Undersøgelsesager

En undersøgelsessag skiller sig ud ved at være noget mere omfattende end øvrige henvendelser, idet der i langt højere grad skal tages stilling til, hvordan en given sag eller et specifikt sagsområde bliver behandlet i forvaltningen. Sådanne sager er derfor tidstunge, hvorfor tidsperspektivet er en faktor sammen med vurderingen af, om en undersøgelse af sagen forventes at kunne give en anden og bedre retsstilling for borgeren, herunder et styrket medhold, når der tages stilling til, om der skal iværksættes en undersøgelse. Der kan også lægges vægt på, om en undersøgelse af problematikken kan gavne en flerhed af borgere. I henhold til vedtægten afgør borgerrådgiveren selv og alene, om en sag tages op til behandling.

I 2023 har jeg ikke haft sager, som jeg mener falder ind under ovenstående beskrivelse. Måske fordi jeg har vænnet mig til, at nogen sager blot er noget mere omfattende end andre, men nok mest væsentligt fordi, jeg ikke har oplevet problematikker, hvor jeg har ment det var af afgørende

nødvendighed, at jeg iværksatte en egentlig undersøgelse af hverken en enkelt sag eller et sagsområde. Derfor fremgår ingen aktuelle eksempler i denne kategori i år.

Observatørsager

Siden 2020 har jeg haft mulighed for at deltage på møder mellem borger og forvaltning som observatør, og det har været et tilbud til borgerne og forvaltningen at invitere mig med til møder, når der har været grundlag for det, og i det omfang det har kunne lade sig gøre i forhold til andre opgaver.

I 2023 var fire observatørmøder planlagt, hvoraf ét blev aflyst af borger kort før mødets afholdelse.

I 2024 vil det fortsat være muligt, at borgerrådgiveren kan gå med som observatør på møder.

Eksempel:

(sag nr. 42)

En udviklingshæmmet kvinde har et brændende ønske om at få et barn, hvorfor det er afgørende for hende, at hun får mulighed for at gennemgå en forældreevne undersøgelse. Hun har tidligere været i kontakt med den daværende Familieafdeling, som hun synes har været hård ved hende. Blandt andet er hun blevet truet med, at såfremt hun bliver gravid, da vil hendes barn blive tvangsfjernet. Privat er borger udsat for social kontrol, og har derfor ingen at søge hjælp og opbakning hos, og da hun er meget bekymret for et møde med kommunen, beder hun om min hjælp. Jeg oplyser borger om, at jeg ifølge min vedtægt ikke kan deltage på mødet som bisidder, men derimod godt må være observatør, således at jeg eventuelt vil kunne 'oversætte', hvad CBF fortæller. På den baggrund anmoder jeg CBF om at indkalde borger til et møde, hvor hun kan modtage den nødvendige vejledning om hendes muligheder for undersøgelse med henblik på at blive erklæret forældreegnet. Samtidig beder jeg at deltage på mødet som observatør.

(sag nr. 81)

Årets næste observatørmøde blev også afholdt i første kvartal. Observatørmødet foregår på en af byens skoler og medvirkende på mødet er en repræsentant for skolens ledelse, støtteperson, skolelærer, AKT, en praktikant, sagsbehandler, privat socialrådgiver samt forældre til omhandlende barn. Min funktion slutter normalt med et mødets afslutning, hvorefter mine håndskrevne notater skannes ind på sagen som herefter lukkes. Denne gang var notaterne særlig vigtige, da det efterfølgende viste sig, at der var divergens mellem hvad de tilstedeværende parter mente, at der var aftalt, hvorfor jeg med mine notater kunne bidrage til opklaring/præcisering.

(sag nr. 307)

Borger har henvendt sig flere gange hertil, idet han ikke er tilfreds med måden hans sag bliver behandlet på i CBB, hvor han blandt andet mener, at der er forskel på, hvad sagsbehandler fortæller ham at han skal gøre i forhold til at booke møder, og de beskeder han løbende modtager om, hvordan han skal forholde sig. Da det er min vurdering, at der er noget i dialogen mellem borger og sagsbehandler, som går lidt galt, tilbydes borger, at jeg deltager på møde som observatør. Borger orienterer sagsbehandler, hvorefter jeg indkaldes og mødet gennemføres. Efter mødet giver borger udtryk for, at han nu har forstået, hvad der skal ske i nærmeste fremtid, og sagen afsluttes hos mig.

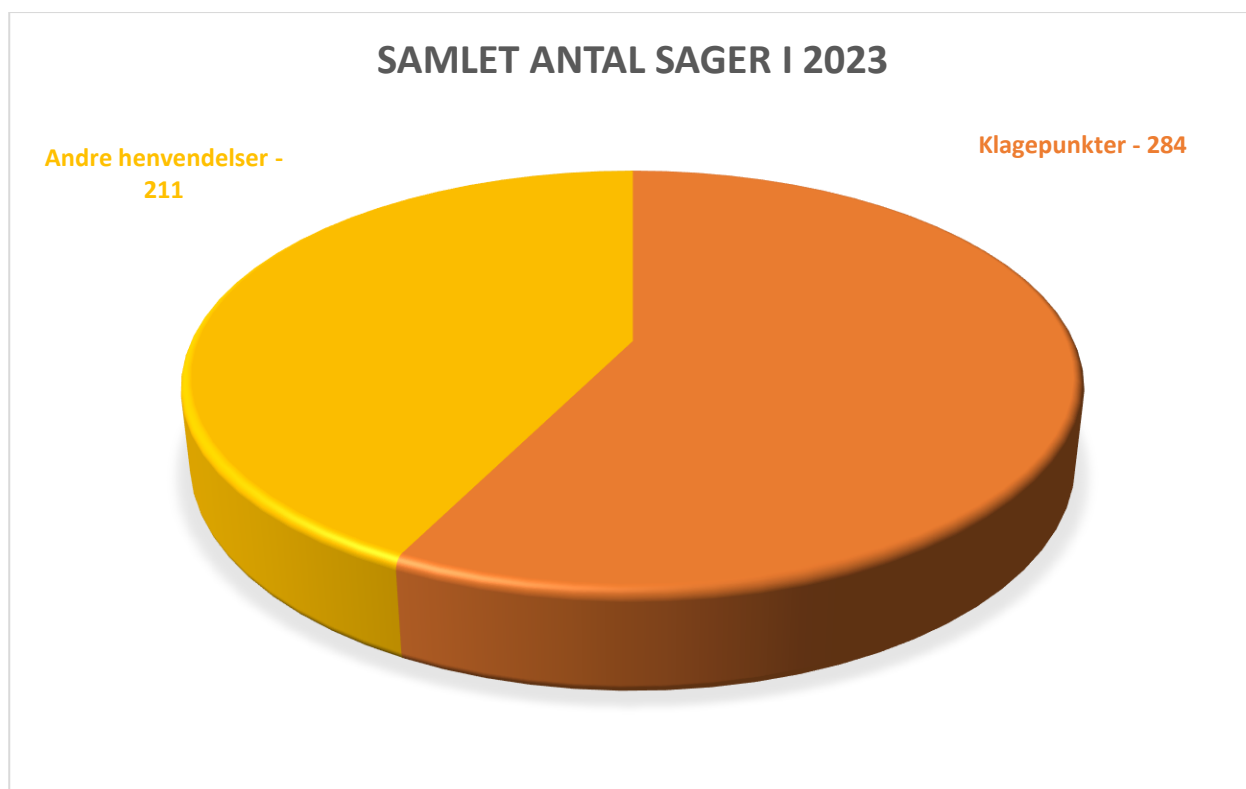
HENVENDELSE OG STATISTIK

Med få undtagelser registreres samtlige henvendelser til borgerrådgiveren i statistikmodulet. Det noteres, hvornår sagen er modtaget, hvilke center/centre henvendelsen retter sig i mod samt en kort beskrivelse af, hvad sagen drejer sig om.

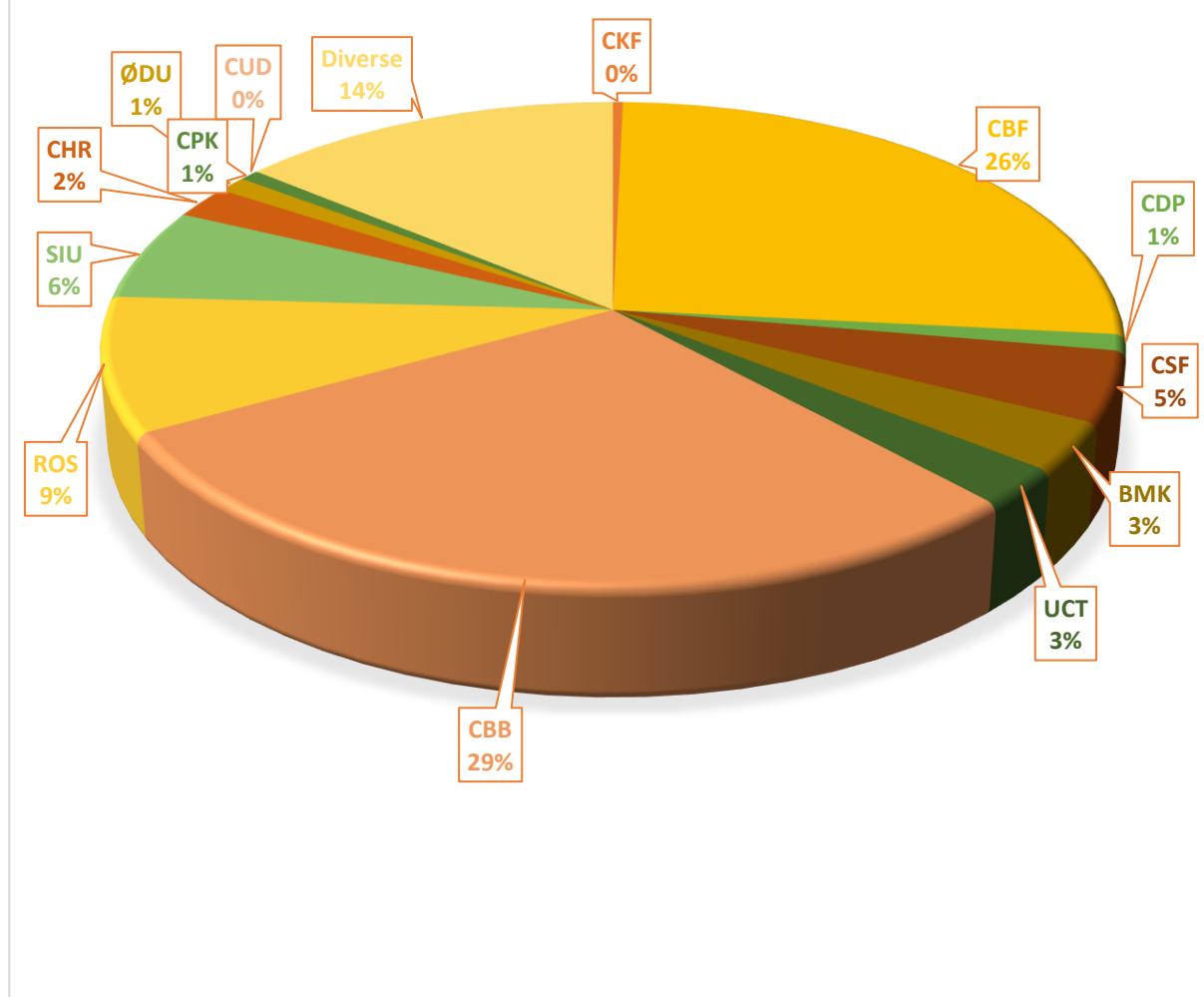
Forskellen mellem det samlede antal sager, der modtages i Tårnby Kommune, og den del, der kommer til borgerrådgiverens kendskab, er stor, hvorfor sagerne ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen, men dog giver en indikation af, hvilke udfordringer borgerne oplever med kommunen.

I 2023 registrerede jeg i alt 495 sager, som blev modtaget hos borgerrådgiveren.

Det samlede antal henvendelser er fordelt på i alt 284 'Klagesager' og 211 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 202 hovedsager og 82 følgesager. For 'andre sager' er fordelingen 172 hovedsager og 39 følgesager. Til sammenligning registrerede jeg i 2022 i alt 468, mod 495 i 2023, hvilke er en stigning på ca. 6%. Fordelingen imellem 'Klagesager' og 'Andre henvendelser' har til gengæld ændret sig en del i forhold til året før. Klagesagerne er steget fra 211 til 284, hvilke svarer til en stigning på 35%. hvorimod 'andre henvendelser' er faldet fra 241 til 211 i år, svarende til et fald på ca. 12%.



KLAGESAGER FORDELT PÅ CENTRE



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

Det er første beretningsår efter den nye centerstruktur overtog forvaltningsstrukturen. Antallet af sager i det enkelte center kan derfor ikke sammenlignes med noget tidligere, da mange funktioner er flyttet til et andet center, end dér hvor det tidligere var forankret. De to 'topscorer' CBB og CBF, er dog fortsat et udtryk for, at det er centre med stor borgerkontakt og som træffer mange daglige afgørelser. Det har ikke været muligt at fremskaffe specifikke data på, hvor mange afgørelser der reelt træffes i hver enkelt center per år, hvilke kunne været ret interessant i forhold til at holde tallet op mod antal klagepunkter, som kommer til borgerrådgiverens kendskab. Specielt ville fordeling af klagesager per center være mere interessant, hvis afgjorte sager kontra klager/klagepunkter kunne sammenlignes, da f.eks. CBB og CBF tegner sig for stort set lige mange klagepunkter hos mig – nemlig henholdsvis 29% og 26%, men formodningen taler for, at der bliver truffet en del flere afgørelser i CBB end CBF. Jeg vil derfor ikke gå længere ind i denne problemstilling her. Generelt kan det siges, at klagesagerne formodes at fordele sig således, at de centre, der træffer flest afgørelser af stor betydning for borgernes livssituation, også er dem der generer flest henvendelser til borgerrådgiveren.

I afsnittet 'Borgerrådgiverens observationer' gives eksempler på de typiske klagepunkter.

INTERN KONSULENTBISTAND

I 2023 har jeg, i lighed med tidligere år, oplevet interesse i sparring en-til-en med sagsbehandlere. Henvendelserne er meget forskellige, og spænder lige fra juridisk sparring om forståelse af enkelt paragraffer, håndtering af borgere i enkeltsager, samt generelt råd og vejledning. Umiddelbart er denne type opgaver, for de flestes vedkommende, en udvidelse af mit virke, der ikke direkte er knyttet til min 'basis-funktion', men det er en spændende opgave, som jeg gerne påtager mig i det omfang, jeg har mulighed for det henset til tid og evner. Henvendelserne kommer både fra ansatte på vejleder/sagsbehandlerniveau og chefniveau.

I år er jeg i alt blevet kontaktet 15 gange af ansatte i kommunen, som har ønsket min hjælp.

Eksempel:

(sag nr. 96)

BMK henvendte sig med en forespørgsel om jeg ville konfliktmægle i en nabostrid i kommunen. Da jeg pt er i gang med en uddannelse til Master i Konfliktmægling ville det være nærliggende at slå til, men henset til min opgave som borgerrådgiver er det ikke en naturlig udvidelse af mit ressortområde, at mægle i en privat nabokonflikt. I øvrigt vil en sådan mægling også være konkurrenceforvridende i forhold til private udbydere af mægling og dermed i strid med kommunalfuldmagten. Sagen blev derfor afvist.

(sag nr. 146)

Et center har brug for undervisning i notatpligt og journaliseringsregler m.v. – gerne i den kommende uge. Da det ikke kan lade sig gøre i forhold til borgerrådgiverens kalender aftales det, at centeret vil undersøge nærmere, hvad de har brug for og vende tilbage.

(sag nr. 154)

En ansat ønsker hjælp til, hvem eller hvor hun kan henvise en borger til at søge om økonomisk hjælp til en 3-hjulet ladcykel.

Udover de ovenfor nævnte sager, så var min funktion i 'Arbejdsgruppe for fastsættelse af sagsbehandlingsfrister', som er nærmere beskrevet på side 9, helt klart den interne arbejdsopgave, som tidsmæssigt har fyldt mest i 2023.

EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

De seneste år har der været en øget opmærksomhed på, at kommunernes borgerrådgivere gør en forskel – ikke mindst på det retssikkerhedsmæssige område. Denne opmærksomhed samt tilførslen af midler på finansloven tilbage i 2020 har gjort, at 85 af landets kommuner i ansat en uafhængig borgerrådgiver – eller at blot 13 kommuner endnu ikke har sikret deres borgers retssikkerhed ad denne vej.

Flere og flere borgere fortæller mig, at de er henvist af deres sagsbehandler, hvilke er en interessant udvikling. Andre er henvist af politikere, lokale erhvervsdrivende, venner, interesseorganisationer, og stadig flere bliver også henvist fra Ombudsmanden, Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark og forskellige fagforbund. Fælles for henvendelserne er, at borgerne har brug for hjælp til at få løst et problem eller udfordring, 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 individuel. Om de fleste henvendelser kan siges, at borgerrådgiveren hjælper borgerne med at blive set og hørt, hvilke understøtter borgers opfattelse af en retfærdig proces - procesretfærdighed.

Internt bruges de erfaringer, der kan udtrækkes af borgerhenvendelserne til at hjælpe dem, der hjælper andre – altså ved undervisning og erfaringsdeling med administrationen. En del af jobbet som borgerrådgiver er netop, 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.

Ved at tale sammen om, hvilke udfordringer borgerne oplever, har vi mulighed for at hjælpe hinanden til at gøre det endnu bedre.

Nogle sager gør særligt indtryk. Enten fordi de har haft stor værdi for borger, eller fordi samarbejdet mellem borger, borgerrådgiver og administrationen har været i særklasse.

Eksempel:

(sag nr. 128)

Det er sjældent, at jeg modtager forespørgsler om død og begravelser, så denne sag med dette særlige emne gjorde indtryk. En borger kontakter borgerrådgiveren, i det hun lever alene og ikke har nogen pårørende. Hun er derfor i tvivl om, hvad der sker med hende, når hun en dag går bort. Borger vil blandt andet gerne vide, hvem der ved – eller skal vide – noget om, hvor hun vil begraves og hvordan. Jeg starter med at tale med ROS, da de jo som bekendt har med de ældre borgere at gøre. Herfra bliver jeg henvist til navngiven medarbejder i afdelingen for pension, som henviser mig videre til en anden navngiven medarbejder i CBB, som skulle være kommunens vidensperson om offentlige begravelser. Dette viser sig at være korrekt, og borger modtager straks opkald og bliver behørigt vejledt.

(sag nr. 166)

Denne borger har en sag i CBB, hvor han har søgt fleksjob. Han mener, at sagsbehandler har skrevet urigtige oplysninger i borgers journal om, at han skulle have forsøgt selvmord tre gange, hvilke han ikke har og end heller ikke har haft lyst til. Han ønsker derfor de urigtige oplysninger slettet, samt ny sagsbehandler, da han har mistet tilliden til den nuværende. Ved min kontakt til CBB viser det sig, at der er sket en fejl fra kommunens side, idet en mailkorrespondance er blevet fejlførtolket. Pågældende leder vil derfor sørge for, at alle fejloplysninger slettes straks, og at

borger tildeles ny sagsbehandler. Ved mit returkald til borger er han allerede blevet kontaktet af sin nye sagsbehandler, og der er aftalt et møde.

(sag nr.228)

En ny sagsbehandler i CBB, ser borgers sag med andre øjne, end borger er forventet med. Borger kontakter mig fordi hun er utilfreds med, at hendes sagsbehandler vil sanktionere hende for udeblivelse fra møde, selvom borger har oplyst, at hun ikke kan deltage den pågældende sag. Yderligere har borger kontaktet CBB flere gange for at sikre sig, at aflysningen af mødet var blevet registreret.

Da jeg har behov for at se den påtænkte afgørelse, førend jeg kan tage stilling til, hvad der skal ske i sagen, anmoder jeg om fristudsættelse for høringssvar på borgers vegne, hvorfor jeg skriver til sagsbehandler og leder. Da sagsbehandler skriver tilbage, oplyser hun blandt andet, at borger angiveligt skulle have været på rejse i sommer, hvilke hun ikke har orienteret kommunen om, hvorfor hun også vil blive sanktioneret for det. Yderligere oplyser sagsbehandler til mig, at det er hendes faglige vurdering, at borger har en udfordring med misbrug af rusmidler, samt at dette misbrug vil blive fastholdt, medmindre borger sanktioneres. På et efterfølgende kort møde, hvor sagsbehandler møder uanmeldt op under et mødearrangement, som jeg deltager i og kræver at vi taler sammen straks, fortæller hun, at hun er 'nødt til' at træffe afgørelse nu, da hun i øvrigt mener, at det er urimeligt at borger 'omgår loven' ved at henvende sig til borgerrådgiveren. Sagen ender med, at der gives fristudsættelse i henhold til anmodning og CBB undersøgte opkaldsudskrifter fra borgers teleselskab som vidnede om, at det var korrekt, at borger havde ringet flere gange til CBB. Desværre var disse opkald ikke registreret på sagen, selvom borger havde lagt besked og anmodet om returkald. På den baggrund trak CBB den påtænkte afgørelse om sanktionering tilbage.

(sag nr. 229)

En borger har en sag i CBB, Jobcenter. Sagen handler om ophør af sygedagpenge – en sag som er omgjort ved Ankestyrelsen i afgørelse af 8. august 2023. Af afgørelsen fremgår, at borger skal have udbetalt sine sygedagpenge med tilbagevirkende kraft fra maj, men pengene er endnu ikke udbetalt ved hans henvendelse til borgerrådgiveren 25. august 2023. Borger møder efterfølgende til personligt møde d. 5. september og medbringer udskrift af Ankestyrelsesafgørelsen. Efter mødet kontaktes teamleder, som inviteres til møde. På mødet står det klart, at borger skal have udbetalt det skyldige beløb hurtigst muligt, hvorfor teamleder igangsætter en straks-udbetaling til borger, således at borger modtager pengene allerede den efterfølgende dag. Efter at have kontaktet borger med den gode nyhed, afsluttes sagen hos mig.

(sag nr. 268, 318 og 319)

Borger har en sag vedrørende afslag på kompressionsstrømper. Borger ønsker et fysiskmøde og det aftales, at borger skal fremsende en række dokumenter til mig inden mødet få dage senere. På mødet gennemgås samtlige dokumenter og principafgørelse 20-22 fra Ankestyrelsen. Der ydes indgående hjælp og vejledning til, hvordan borger skal udforme sin klageskrivelse, herunder hvad der bør fremhæves og hvilken dokumentation der skal medsendes. Det aftales, at borger fremsender udkast til klageskrivelse hertil, som gennemlæses af borgerrådgiver inden borger sender den til kommunen. Da denne er modtaget, gennemlæses den og mine kommentarer sendes til borger, hvorefter sagen er afsluttet. Nogle uger senere modtages nyt udkast til klageskrivelse, som igen læses og kommenteres overfor borger skriftligt, og også denne sag afsluttes. Cirka en måned senere modtager jeg mail fra borger, som korrekt citeret skriver:

'Kære Cathia

Det er lykkes!. Jeg har lige fået tilkendt løbende bevilling på kompressionsstrømper. Jeg har fået alt hvad jeg har bedt om, uden at skulle en tur i ankestyrelsen.

Det er din fortjeneste, for med den kompetente hjælp kunne jeg skrive en ordentlig klage over den første afgørelse. Jeg håber inderligt for alle andre i samme situation som mig, at kommunen er begyndt at ændre praksis, så alle kan få bevilling på kompressionsbeklædning igen, uden at skulle gennem en frustrerende klagesag.

Tusind tak for din hjælp, den har været uvurderlig'.

Med borgers tilladelse videresendes deles indholdet af denne mail med borgmester og kommunaldirektør.

De fem sager, som jeg har medtaget som eksempler i dette punkt omhandler alle et sagsforløb eller en sagshåndtering, som har gjort særligt indtryk på mig i 2023. Fælles for dem er også, at det er borgere, der, overfor mig, har gjort tydeligt opmærksom på deres glæde ved at få hjælp via borgerrådgiverfunktionen. Flere af sagerne viser også, at samarbejdet mellem mig og medarbejderne har været rigtig godt, hvilke ofte skyldes de gode relationer, samt at vi er bevidste om, at samarbejde på tværs af centre og fagligheder er vigtigt for at vi sammen lykkes med opgaven.

Al den viden jeg modtager om kommunen bearbejdes i forhold til, hvilken påvirkning en ændring, handling, beslutning m.v. har på borgers opfattelse af mødet med kommunen, herunder om borgers retssikkerhed bringes i fare. Af den årsag sætter jeg fokus på det, ved at gøre opmærksom på, når jeg oplever uhensigtsmæssigheder eller lignende, og giver derfor løbende besked til relevante centre, når jeg fx finder fejl eller mangler på hjemmesiden, at hjemmesiden kun er på dansk, at kommunens telefonsvarer alene også kun var på dansk, at de korte telefontider i TRÅD kan opleves som en forringelse for borgerne, eller hvis jeg ser standardskrivelser, som har en uhensigtsmæssig opbygning eller ordlyd. Det er min oplevelse, at videregivelser af sådanne oplysninger tages positivt imod.

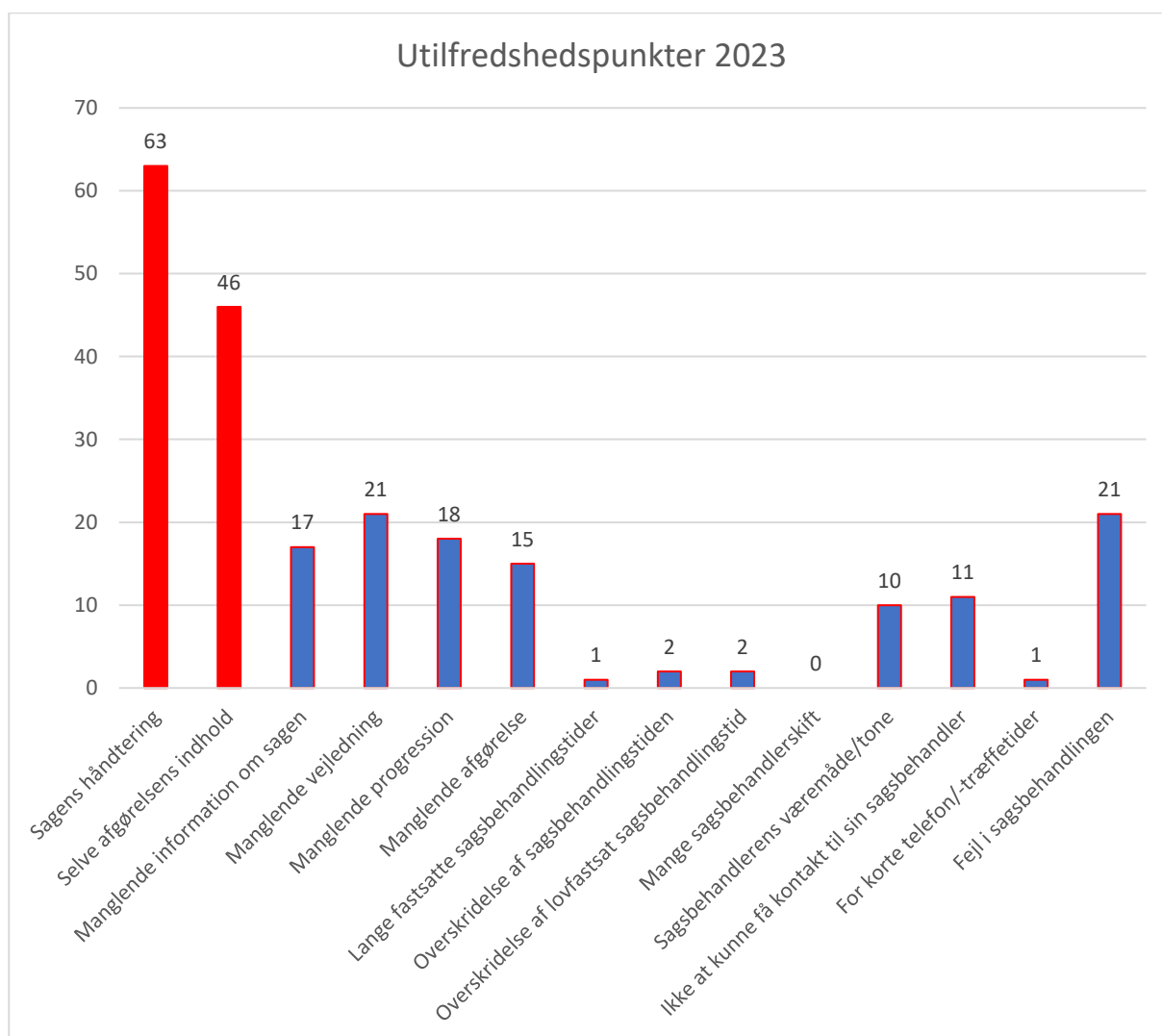
BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

I 2023 er der hos borgerrådgiveren registreret 495 henvendelser, hvilke er en stigning på knapt 6%. Fordelingen af klagepunkter og andre henvendelser er ændret en del, i det der ses et fald i 'andre henvendelser' på 12,4%, men derimod en stigning af klagepunkter på over ca. 35%.

I 2021 tilførtes i statistikmodulet en mulighed for at registrere klagepunkter mere specifikt, og dette blev yderligere udvidet i 2022. Tilførslen af disse utilfredsheds punkter i skemaform skete ud fra holdningen, at jo mere præcist vi kender til borgernes utilfredshed, jo mere specifikke løsninger kan vi igangsætte. Når det er sagt, så er det fortsat svært helt præcist at opdele klagepunkter indenfor en af de nævnte muligheder, men jeg mener stadig, at punkterne er gode pejlemærker for, hvad borgerne er utilfredse med.

I år stikker specielt to pinde ud, hvorfor jeg fokuserer på dem, samt 'manglende vejledning', da dette punkt også har været i fokus i de seneste årsberetninger.

I alt har jeg kunne registrere 228 af de 284 klagepunkter i nedenstående skema, i mod 186 sidste år.



Hvad dækker sagerne over – generelt?

Størstedelen af borgernes 284 registrerede klagepunkter omfattes af én af ovenstående 14 hovedoverskrifter, svarende til godt 80%, hvilke ligger på niveau med sidste år.

De dominerende utilfredsheds punkter er på førstepladsen Sagens håndtering og Selve afgørelsens indhold. Manglende vejledning er også fortsat tydeligt repræsenteret i statistikken.

Eksempler på den enkelte kategori findes nedenfor under samme hovedoverskrifter.

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', men også manglende efterlevelse af forvaltningslovens regler om vejledningsforpligtelse.

Undersøgelser har vist, at mange mennesker godt kan leve med at få en afgørelse, som går imod deres ønsker, hvis blot de gennem forløbet har oplevet procesretfærdighed. I sidste årsberetning skrev jeg kort om begrebet procesretfærdighed, som jeg fortsat forholder mig til i min vurdering af, hvad skal til for at borgerne oplever en højere grad af tilfredshed efter mødet med kommunen.

Sagens håndtering.

63 af de registrerede utilfredsheds punkter ses at være en klage over 'sagens håndtering'. Dette følger billedet fra sidste år, men skal også ses i lyset af, at dette punkt kan indeholde mange forskellige situationer, hvor en eller flere borgere er utilfreds med måden sagen er behandlet på, fx mødet med borgeren, men også mere åbenlyse fejl. Godt 27% af klagepunkterne er registreret her, hvilke er præcis det samme billede som året før.

Eksempel

(sag nr. 53)

En sag fra CBB landede hos borgerrådgiveren, i det en borger, som de sidste to måneder havde været i ressourceforløb hos ekstern leverandør, nu havde fået oplyst, at hans forløb ville blive stoppet, da kommunen skulle spare penge. Meddelelsen var givet mundtligt og uden forudgående partshøring. Ved min kontakt til centeret gør jeg eksplicit opmærksom på vigtigheden af at afgørelser er skriftlige, samt at afgørelsen med stor sandsynlighed også vil blive erklæret ugyldig på grund af manglende partshøring, hvis den påklages. Jeg anmoder derfor om, at centret skifter praksis og påser, at forvaltningsloven overholdes fremover – både for borgers retssikkerheds skyld, men også for at undgå en række hjemvisningssager i Ankestyrelsen.

(sag nr. 102)

Denne sag startede som en klagesag, men blev senere trukket tilbage. Sagen handler om, at en borger indkaldes til møde 2. påskedag. Af frygt for repressalier møder borger op – dog til et lukket rådhus. Da borger også er bekymret for, om det vil få negative følger for hans sag, at han har kontaktet borgerrådgiveren, ønsker han at trække sagen. Sagen registreres derfor som en afvist sag hos mig, pga manglende handlemuligheder.

(sag nr. 366)

Borger har en sag i CBF. Hendes sagsbehandler har været sygemeldt i flere måneder, men hver gang borger kontakter kommunen bliver hun holdt hen med besked om, at sagsbehandler snart kommer tilbage. Borger modtager derfor ikke den hjælp, hun har behov for og efterlades dermed frustreret og trist. Denne sag kunne også kategoriseres under 'manglende vejledning', men da jeg vurderer, at det er hele sagens håndtering, som er mangelfuld, har jeg valgt at placere den her.

Selve afgørelsens indhold

46 sager er registreret som et utilfredshedspunkt der vedrører selve afgørelsens indhold, hvilke næsten er en fordobling i forhold til året før, hvor tallet var 24.

Eksempel

(sag nr. 6)

I januar henvendte en borger sig, idet han i december 2022 måned havde bestilt og betalt for nyt kørekort og billede i Borgerservice. Han fik med det samme en tid til afhentning i starten af januar 2023. Da han mødte op, blev han opkrævet ekstra 5,- idet der i mellemtiden var sket en prisforhøjelse, som han ikke tidligere var blevet gjort opmærksom på. Han oplyste til mig, at han opfattede det som en principalsag. Jeg kontaktede leder af Borgerservice, som var enig med borger og mig om, at man ikke kan opkræve en ekstra betaling efterfølgende, hvorfor borger skulle have sine penge tilbage. Denne sag affødte derfor, at 100-150 sager skulle gennemgås for, om borger var blevet opkrævet ekstra betaling og i så fald blev pengene tilbagebetalt.

(sag nr. 83)

Borger klager over, at han skal opbruge sin formue og realisere eventuelle værdier førend han kan modtage sociale ydelser. Borger oplyses om lovgrundlaget og sagen afsluttes.

(sag nr. 86)

Borger fortæller, at hun utilfreds med, at hendes tabt arbejdsfortjeneste er stoppet. Hun ønskede at klage og vejledes i dette.

Manglende vejledning

Den manglende vejledning, som tæller 21 klagepunkter, svarende til 9,2%, handler ofte om, at borger ikke mener, at de har modtaget nok - eller god nok – vejledning om, hvilke ydelser de kan søge om, hvorhenne og hvordan. Men udover vejledning inden en ansøgning eller kontakt til kommunen, så mener flere borgere ikke, at de modtager vejledning under sagens behandling og eventuelt også efter endt afgørelse i forbindelse med klagesagsbehandling. Vejledning er – udover at være lovbestemt – også en vigtig forudsætning for, at borger føler sig set, hørt, og forstået, og selv kan tage stilling til, hvordan de ønsker at fortsætte den videre proces.

Eksempel

(sag nr. 2)

En borger fortæller, at han har et barn, som har fået tildelt en talepædagog. Denne har dog været meget syg, hvorfor barnet ikke har modtaget tilstrækkelig hjælp. Yderligere er der igangsat et fælles samarbejde mellem Tårnby og en anden kommune, men dette har heller ikke kunne gennemføres pga talepædagogens sygefravær, ligesom flere møder er blevet aflyst, hvorfor forældrene har taget unødigt meget fri fra arbejde. Den manglende hjælp til barnet, samt udfordringen for forældrene med at skulle holde (unødigt) fri fra arbejde frustrerer dem begge, hvorfor de henvender sig hertil. Det overordnede mål med henvendelsen hertil er at opnå information og vejledning i, hvordan de skal forholde sig, hvem der er deres sagsbehandler, samt vejledning i tabt arbejdsfortjeneste. Sagen oversendes til CBF som straks vender tilbage med besked om, at borger vil blive kontaktet snarest.

(sag nr. 107)

Borger har en sag i CBB og savner at blive vejledt i, hvor meget af dagpengeperioden, han har forbrugt, hvilke planer kommunen har med hende i forhold til hendes fremtid, samt hvornår kommunen forventer, at hun er klar til at komme tilbage på arbejdsmarkedet.

(sag nr. 108)

Denne borger giver udtryk for, at årsagen til at hun er endt på kontanthjælp er, at kommunen ikke løbende har vejledt hende. Hendes sag er startet i 2020. Hun hører intet fra kommunen og kan ikke komme i kontakt med sin sagsbehandler. Ved borgerrådgiverens henvendelse til CBB bliver det hurtigt besluttet, at borger tildeles anden sagsbehandler.

FOKUSOMRÅDER OG ANBEFALINGER

I seneste årsberetning skrev jeg et kort afsnit om procesretfærdighed på dette sted, idet jeg mente - og fortsat mener -, at oplevelsen af procesretfærdighed er ret afgørende for rigtig mange borgere, når de overvejer, hvilken oplevelse de har af mødet med Tårnby kommune, og herefter om de ønsker at klage. Jeg vil derfor fortsætte med at interessere mig for, hvordan kommunen i højere grad kan sikre procesretfærdighed fremover, samt for hvordan jeg kan dele min viden om området med administrationen.

Sidste års fokusområder og anbefalinger - og udviklingen i 2023

I de seneste år har jeg haft fokus på at videreudvikle min **relation** til medarbejdere i hele organisationen og på alle niveauer. Dette har jeg fortsat med, men ny struktur, ny ledelse, nye lokaler m.v. har også skabt en del tumult og uro, som har været medvirkende til, at jeg ikke har været så synlig, som jeg har ønsket. Det har derfor været småt med undervisning, og jeg er også blevet opmærksom på, at ikke alle (ny)ansatte medarbejdere kender til borgerrådgivningens eksistens, herunder hvilken rolle funktionen spiller i forhold til organisationen i øvrigt (se evt. eksempel under 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen' på side 9). I år har jeg modtaget henvendelser om meget forskelligt fra medarbejdere, som har ønsket min hjælp eller mit syn på en konkret problematik. I alt har jeg registreret 15 interne henvendelser i år.

I 2022 anbefalede jeg, at der skulle mere fokus på partsaktindsigt. Da det ikke er min oplevelse, at der er sket væsentlige forbedringer, er punktet gentaget som dette års første anbefaling. Min anden anbefaling omhandlede, at der skulle større fokus på kvalitetssikringsprocedure for skriftligt materiale. Umiddelbart er det min vurdering, at der er sket en forbedring, idet jeg har modtaget færre klagepunkter, som vedrører fejl i navne i breve. Til gengæld oplever jeg stadig forbedringsmuligheder på skriftligt materiale generelt, og opfordrer derfor til, at alle læser sine (standard-)skrivelser igennem inden afsendelse for at sikre, at de ikke indeholder risici for misforståelser eller mangler generelt.

Mine fokusområder i 2024

1. Synlighed – Eksternt og internt

Jeg vægter synlighed og tilgængelighed af borgerrådgiverfunktionen højt, da jeg ønsker, at alle kommunens borgere har kendskab til, at de kan få hjælp, råd og vejledning, i forhold til deres sag i kommunen, hos mig, men i lighed med sidste år, da stiger antallet af henvendelser fortsat stødt, hvorfor der ikke umiddelbart ses et behov for yderligere promovning lige nu. Dog er jeg fortsat interesseret i at blive kendt blandt især de svageste borgere, som også for mig er sværest at komme i kontakt med. Det er derfor et stående tilbud herfra, at jeg holder oplæg om funktionen for institutioner, interesseorganisationer og andre grupper af borgere, hvis de henvender sig til mig. Herefter vil borgernes oplevelse af procesretfærdighed være et fokuspunkt – især set i forhold til udviklingen af klagepunkter, herunder specielt de tre nævnte klagepunkter, som beskrevet under borgerrådgiverens observationer.

Som nævnt ovenfor, har 2023 et par gange vist, at viden og synlighed om borgerrådgiverens funktion ikke er kendt af alle. Disse henvendelser har gjort mig opmærksom på, at de mange nye medarbejdere der løbende bliver ansat i kommunen, muligvis ikke kender til borgerrådgiverfunktionen – i hvert fald ikke i den udgave, som den virker på i Tårnby kommune. Af den årsag vil jeg i løbet af 2024 internt i organisationen have større fokus på at oplyse om funktionen, og tilbyde mig som deltager på afdelingsmøder m.v., hvor jeg kort kan redegøre for funktionen og for hvordan vi bedst muligt samarbejder med hinanden til gavn for både borgere og ansatte.

2. I januar 2024 indførtes TRÅD, som er kommunens nye tiltag til rådgivning til borgerne, men allerede i de sidste måneder af 2023 startede en forsøgsordning med 'lille TRÅD' i Jobcenteret. Med indførslen ændres telefontiderne til langt de fleste centre til dagligt 9.00-11.00 og samtidig indskrænkes også rådhusets åbningstid for personlige henvendelser. For at forstå tiltaget har jeg holdt møde med nogle af nøglepersonerne bag projektet, og jeg er derfor levet oplyst om, at indskrænkelse i borgernes muligheder for at komme i kontakt med deres sagsbehandler sker, for at give sagsbehandlerne mere arbejdsro, hvilke så kan komme borgerne til gode f.x. ved hurtigere sagsbehandling. I det kommende år bliver det meget spændende at se, hvordan borgerne oplever ændringerne, hvilke jeg vil holde skarpt øje med.
3. Overholdelse af – specielt – lovfastsatte sagsbehandlingsfrister, samt meddelelse til borgerne om, når frister ikke kan overholdes, vil være mit tredje fokuspunkt i 2024, da jeg fortsat ser sager, som er meget længe under vejs uden at borger orienteres og uden lovlig begrundelse. I sådanne sager er borgers retssikkerhed i fare, og kan have meget store konsekvenser for borger, som i nogle tilfælde er uoprettelige.

Anbefalinger for 2024

1. Jeg ser stadig en del udfordringer med, at borger ikke orienteres, og sager ikke overtages af andre, når sagsbehandler er syg/fraværende i længere tid, eller helt er stoppet i et center, hvilke har stor betydning for borger. I flere tilfælde modtager jeg sager, hvor borger i månedsvis har været efterladt i 'ingenmandsland'. Nogle er disse borgere ender f.eks. med at falde ud af dagpengesystemet, får ikke deres sag behandlet på rehab-team, ser ikke deres barn/børn eller andet på grund af den lange stilstand, der er i sagsbehandlingen, fordi ingen griber sagen og borger, når sagsbehandler ikke er til rådighed. Jeg er bekendt med, at et center tidligere gav borgerne besked, når sagsbehandler skulle stoppe sit arbejde i et center, men ikke om, hvem der overtog sagen. En sådan besked til borger om, at man ikke kan oplyse, hvem de fremover kan kontakte, har i flere tilfælde givet anledning til stor utryghed for borger, som derfor har henvendt sig hertil. Det er et meget stort retssikkerhedsmæssigt problem, hvorfor jeg mener der skal rigtig meget fokus på at få løst denne udfordring.
Min anbefaling er derfor, at alle centre med borgerkontakt indfører procedure ved sygdom og afgang, så borger ikke bliver utryk, og sagsbehandlingstiden ikke forlænges til gene for borgerne.
2. Partsaktindsigt er en prioriteret opgave, som også udtalt af Ombudsmanden. Sagerne skal afgøres **hurtigst muligt** og senest inden 7 hverdage. **Hurtigst muligt** betyder, at man ikke må vente med at behandle sagen indtil dagen før fristens udløb, men at sagen skal behandles **hurtigst muligt**. I de tilfælde, hvor det ikke kan lade sig gøre at færdigbehandle sagerne inden 7-dages fristen, da er det yderligere et lovkrav, at borger skal orienteres indenfor fristen, og oplyses om begrundelsen for udsættelsen, samt en ny dato. Dette punkt er en gentagelse fra sidste års anbefaling, idet jeg ikke har oplevet nogen mærkbar ændring i kommunens håndtering.
Fokus på, at partsaktindsigt skal være en prioriteret opgave, er derfor min anden anbefaling i år, og som altid stiller jeg mig gerne til rådighed for undervisning af større eller mindre grupper af medarbejdere, såfremt det måtte ønskes og der foreligger et behov.
3. Med indførelsen af TRÅD har borgerne nu mulighed for at vælge, at blive vejledt på engelsk af den elektroniske telefondame. Samme mulighed findes ikke på kommunens hverken på kommunens hjemmeside eller på den opstillede automat nummerautomat i Informationen. Henset til den etniske sammensætning af kommunens borgere med blandt andet flygtninge fra Ukraine, beliggenhed op ad lufthavn og den nærliggende Øresundsbro,

er det min anbefaling, at kommunen overvejer at øge disse borgeres retssikkerhed, ved at give mulighed for en engelsk udgave.

Ingen større ændringer sker af sig selv – heller ikke blot fordi borgerrådgiveren anbefaler det i årsberetningen. Men, det er ledelsens ansvar at støtte op om, at organisationens medarbejder har den nødvendige tid, mulighed og faglighed til at kunne ændre f.eks. en sagsgang eller handlemåde.

Jeg håber derfor, at mine anbefalinger vil blive taget godt i mod og at organisationen i 2024 vil arbejde for, at der sker ændringer, som medfører, at borgerne i Tårnby oplever en endnu højere grad af retssikkerhed og procesretfærdighed.

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